



Nybro kommuns tjänstegarantier

Tjänstegarantierna är en del av Nybro kommuns kvalitetsarbete.

Vi vill att du ska veta vad du kan förvänta dig av oss.

De nuvarande tjänstegarantierna gäller under 2008

Kommungemensamt

För telefonservice och besök garanteras att kontakt ska i första hand skapas med den sökta personen. I andra hand ska den kontaktsökande personen få en kontakt förmedlad med en annan person och tillfälle ska ges att framföra ärende och information när den sökta personen kan anträffas och/eller en möjlighet ska ges att lämna ett meddelande i en personlig röstbrevlåda.

Kallelser till kommunens nämndsammanträden ska publiceras på kommunens hemsida senast fem dagar före planerat sammanträde.

Alla protokoll från nämndsammanträde ska publiceras på kommunens hemsida och finnas tillgängliga på Biblioteket i Nybro senast två arbetsdagar efter det att protokollet justerats.

Kommunstyrelsen

Vid extraordinär händelse skall aktuell information finnas tillgänglig på kommunens hemsida senast inom två timmar, beroende på händelse.

Vid larm kommer räddningstjänstens heltidsstyrka att rycka ut inom 90 sekunder och vid larm till deltidstyrkorna inom fem minuter. Vid brand/olycka, där räddningstjänsten medverkat, kommer den som drabbats att kontaktas för uppföljning av händelsen senast inom en månad.

Företagare/näringsidkare, som önskar kontakt, skall erbjudas tid för personlig rådgivning inom tre dagar efter det att kontakt tagits med kommunen.

Vi förbinder oss att minst tio gånger per år ha överläggningar med Nybro Företagsgrupp samt att tillsammans med dem ordna minst ett publikt evenemang varje år.



Vi garanterar att kommunens hemsida finns tillgänglig minst 98 procent av dygnet.

Individ- och familjenämndens tjänstegarantier

Socialtjänsten är tillgänglig dygnet runt, alla årets dagar – vid akuta ärenden.

Du erbjuds genast ett besök senast tio arbetsdagar vid ansökan och beslut i ärendet inom ytterligare 10 arbetsdagar. Undantag är där utredningstiden regleras i lagstiftning.

Du får information om hur ditt ärende kommer att handläggas och du får upplysning om rätten till insyn samt får möjlighet till insyn i ditt ärende.

Råd och stöd erbjuds inom sju dagar i frågor som handlar om budgetrådgivning, föräldrastöd, brottsoffer, familjerätt och stöd till ungdomar.

Vid muntlig eller skriftlig förfrågan skall du snarast, eller inom tre arbetsdagar ha fått kontakt med eller svar från ansvarig tjänsteman.

Omsorgsnämndens tjänstegarantier

När du ansöker eller anmäler ett behov av omsorg inleds handläggningen inom tre arbetsdagar och du får ett beslut inom 15 arbetsdagar – från det att handläggningen inletts. Detta löfte gäller inte ansökan om särskilt boende eller en insats som är baserad på lagen om särskilt stöd (LSS).

Din omsorg i alla verksamheter är grundad på en individuell utredning och bedömning.

Du får en egen kontaktperson inom 14 dagar efter att insatsen påbörjats.

Alla hälso- och sjukvårdsinsatser ges av legitimerad sjuksköterska, sjukgymnast eller av annan omsorgspersonal på som fått arbetsuppgiften överlåten/delegerad av sådan legitimerad personal.

Vi håller överenskomna tider och vi meddelar eventuella förseningar senast en halvtimme innan den avtalade tiden.

Vi meddelar dig i förväg om någon annan än ordinarie personal kommer till överenskommet möte.

Samhällsbyggnadsnämndens tjänstegarantier

Grannar och andra berörda ska alltid kontaktas innan myndigheten fattar beslut i ärende som berör dem.

Den som lämnar in en ansökan eller anmälan ska inom tio arbetsdagar antingen få beslut i sitt ärende, besked om att ärendet behöver kompletteras, eller, om ärendet till exempel behöver nämndsbeslut eller ytterligare utredning, besked om när beslut kan förväntas och vem som är handläggare.

När nämnden inspekterat en verksamhet ska verksamhetsutövaren få en rapport senast tio arbetsdagar efter avslutad inspektion.

Kultur och fritidsnämndens tjänstegarantier

All behandling av fasta bidrag ska vara klara för utbetalning senast 30 dagar efter sista ansökningsdag (utom det lokala aktivitetsstödet).

Att du som förälder blir kontaktad när något allvarligt händer ditt barn/ungdom inom verksamheten för fritidsgården Mejeriet.

Förändringar av in bokade tider för fritidsverksamhetens anläggningar på grund av speciella arrangemang meddelas berörda abonnenter minst 14 dagar i förväg.

Alla barn i kommunen introduceras i biblioteksverksamheten och får lånekort som gäller vid kommunens folkbibliotek.

Alla elever på Kulturskolan ska erbjudas 28 lektioner, eller motsvarande tid, per läsår.

Tekniska Nämndens tjänstegarantier

Fastighets-, gatu- samt vatten och avloppsverksamheten har ständig beredskap. Insatsen ska påbörjas inom två timmar efter det att en akut händelse har inträffat.

När det kommer mer än 2-5* centimeter snö startar snöröjningen på gång- och cykelvägar. Vid mer än 4-8* centimeter snö startar snöröjningen i centrum och på huvudgator. Vid mer än 5-10* centimeter snö börjar snöröjningen på bostadsgator. Röjning av bostadsgator utförs normalt inte under helger.

* Den lägre siffran gäller vid blötsnö – den högre vid torrsnö.

Våra lokaler ska ha en godkänd innermiljö. Vid uppmätt eller påtalad avvikelse startar undersökningen inom 14 dagar.

Alla som av medicinska, etniska eller religiösa skäl behöver specialkost ska få det, samt att lunchen ska innehålla det dagliga behovet av energi, enligt livsmedelsverkets rekommendationer.

I de lokaler vi städar använder vi metoder och medel med miljöhänsyn.

Vid längre avbrott än sex timmar i den kommunala vattenförsörjningen kan dricksvatten hämtas från tillfälligt uppställd vattentank.

Barn- och utbildningsnämndens tjänstegarantier

Om mobbning – trots nolltolerans – förekommer, vidtas åtgärder inom två arbetsdagar.

Skrivelser och frågor till barn och utbildningsförvaltningen besvaras inom fem arbetsdagar.

Verksamheterna värnar allas lika värde. I de fall problem upptäcks eller påtalas inbjuds berörda inom fem arbetsdagar till ett samtal.

Då det uppmärksammas att en elev är i behov av särskilt stöd påbörjas arbetet med planerade åtgärder inom tre veckor.

Elever och föräldrar får information om utbildningsmål och kriterier i varje ämne samt en betygsmotivering i förhållande till kriterierna.