



Servicegarantier i Ånge kommun

Antagen av Ånge kommunfullmäktige 18 juni 2012, § 40

Innehåll

1	INLEDNING	1
1.1	Definitioner för Ånge kommun	1
2	SERVICEGARANTIER	2
2.1	Bygglov	2
2.2	Serveringstillstånd	4

1 Inledning

Många kommuner arbetar med att på något sätt innehållsdeklarera de kommunala tjänsterna inför medborgare och brukare. Garantier, deklARATIONER, åtaganden är exempel på begrepp som används för att förtydliga tjänsternas innehåll. I anslutning till förtydligandet av tjänsterna har även de flesta kommuner någon form av system för att ta in medborgarnas och brukarna synpunkter och relatera dessa till deklARATIONEN/garantin och utveckla servicen.

Vi som arbetar på Ånge kommun är till för dig som bor och verkar här. Vi vill ge god service och hålla hög kvalitet på våra tjänster. Därför har vi tagit fram servicegarantier som är en del av kommunens kvalitetsarbete.

1.1 Definitioner för Ånge kommun

Servicegarantier

Servicegarantierna är både ett löfte och en upplysning om vad du som invånare har rätt att förvänta dig av de tjänster och den service som Ånge kommun erbjuder. Dessutom innehåller de en garanti för ersättning till kund om kommunen inte håller det som utlovas i servicegarantierna.

Servicegarantier ska innehålla följande:

- Kortfattad beskrivning av tjänsten
- Vad man kan förvänta sig av tjänsten
- Vad verksamheten kan förvänta sig av dem som tar emot tjänsten
- Vart vänder man sig med synpunkter och klagomål
- Vad som ersätts samt hur det ersätts om kommunen inte upprätthåller utlovad service

2 Servicegarantier

2.1 Bygglov

Bygglov behövs om du vill bygga nytt, bygga till eller i vissa fall ändra en byggnad eller en anläggning. Det krävs även bygglov för till exempel uppsättning av skyltar och master samt för att riva en byggnad.

Ansökan handläggs av kommunens tjänsteman. Beslut om bygglov fattas av bygg- och miljönämnden eller av tjänsteman, efter delegering från nämnd.

Vi lovar dig (enligt Bygg- och miljönämndens tjänsteerbjudande)

- Information om lagstiftning samt vad din ansökan ska innehålla, hur den handläggs etc
- När din ansökan om bygglov har inkommit till miljö- och byggnadsnämnden skickar vi en bekräftelse om detta samt om vem som är handläggare för ditt ärende.
- Din handläggare kontaktar dig inom fem arbetsdagar från det att din ansökan inkommit och meddelar då om din ansökan är komplett eller behöver kompletteras.
- Direkt återkoppling om allt viktigt som händer med din ansökan
- Du får besked i ditt ärende inom fyra veckor när tjänsteman tar beslut. Om bygg- och miljönämnden ska ta beslut i ärendet får du besked inom åtta veckor. Tiden räknas från det datum din ansökan är komplett

Ditt ansvar

- Att inkomma med fullständiga handlingar för en komplett ansökan, se vår hemsida www.ange.se

Om vi inte håller vad vi lovat

Om vi inte håller vår utlovade garanti om handläggningstid kommer motsvarande 50 % av din avgift att återbetalas samt att vi självklart ska göra allt för att förbättra vår service.

Så här anmäler du brister i vår utlovade servicegaranti

Kontakta kommunens bygg- och miljöchef, telefon 0690-250 100. Du kan även göra din anmälan via kommunens synpunkts- och klagomålshantering.

På vår hemsida, www.ange.se kan du läsa mer om servicegarantierna samt synpunkts- och klagomålshantering.

2.1.1 Kompletterande utredning

Bygg- och miljönämnden har, enligt plan- och bygglagen, rätt att förlänga handläggningstiden *en* gång med max 10 veckor. Det kan vara aktuellt om ditt ärende behöver ytterligare utredning, till exempel om

andra myndigheter ska yttra sig i ärendet. Om ditt ärende behöver ytterligare utredning informeras du om detta i samband med bekräftelse av din ansökan bedöms som fullständig.

2.2 Serveringstillstånd

Enligt alkohollagen krävs tillstånd för servering av alkohol. Socialnämnden ansvarar för tillståndsgivning för serveringstillstånd enligt alkohollagen. Serveringstillstånd kan vara permanent, tidsbegränsat eller tillfälligt.

Ansökan handläggs av kommunens tjänsteman. Beslut om serveringstillstånd tas av socialnämndens arbetsutskott eller, i vissa fall, av tjänsteman efter delegering från nämnd.

Vi lovar dig

- Besök/samråd på tänkt serveringställe
 - Tydlig och aktuell information om gällande lagstiftning
 - Att besvara dina frågor så att du kan uppfylla alkohollagens krav
 - Information och material för att kunna avlägga kunskapsprovet
 - Du får beslut i ditt ärende inom följande tid, från det datum din ansökan har fullständiga handlingar
- | | |
|--|----------|
| Permanent tillstånd | 6 veckor |
| Utvidgade tillstånd | 4 veckor |
| Utökad serveringstid | 4 veckor |
| Tillfälligt tillstånd för servering till allmänheten | 4 veckor |
| Tillfälligt tillstånd slutna sällskap | 14 dagar |

Ditt ansvar

- Att inkomma med fullständiga ansökningshandlingar
- Att ansökningsavgiften är betald vid ansökningstillfället
- Att avlägga godkänt kunskapsprov enligt alkohollagen innan ansökan behandlas

Om vi inte håller vad vi lovat

Om vi inte håller vår utlovade garanti gällande handläggningstid kommer 50 % av din avgift att återbetalas. Dessutom gör vi självklart ska göra allt för att förbättra vår service.

Så här anmäler du brister i vår utlovade servicegaranti

Kontakta kommunens socialchef, tel 0690-250 100, eller göra din anmälan via kommunens synpunkts- och klagomålshantering, www.ange.se

2.2.1 Tillsyn/rådgivning vid permanent serveringstillstånd

Du som har ett permanent serveringstillstånd besöks minst en gång per år av kommunens tillståndsenhet. I besöket ingår kontroll av att tillståndet överensstämmer med den faktiska hanteringen samt rådgivning.

Utbildning i ansvarsfull alkoholserving, i samarbete med andra myndigheter, erbjuds minst en gång per år. Utbildningen är kostnadsfri.