

## Lever vi upp till servicedeklarationen?

Vi lovar Dig att göra allt för att hålla våra kvalitetsnivåer och rätta till eventuella fel. Om du inte tycker att vi lyckas vill vi få reda på det.

Du är välkommen att lämna dina synpunkter på vår hemsida:

<http://www.trollhattan.se/synpunkter>

**Vår adress:**  
Trollhättans Stad  
Kommunstyrelsens förvaltning  
Box 931  
461 83 Trollhättan

# Servicedeklaration för tillgänglighet och bemötande

# Serviceerklaring för tillgänglighet och bemötande

## Allmänt

Alla som har kontakt med anställda i Trollhättans Stad ska få ett bra bemötande och tillgängligheten ska vara god. Vi vill vara en förebild när det gäller detta.

Våra öppettider hittar du genom att gå in på vår hemsida: [www.trollhattan.se](http://www.trollhattan.se)

## Detta kan du förvänta dig av oss

När du ringer till Trollhättans Stad är vår ambition att du ska nå den du söker direkt. Gör du inte det ska du ha möjlighet att lämna meddelande via telefonsvarare – eller tala med vår växel och bli kontaktad senast efter två arbetsdagar.

Din e-post besvarar vi så fort vi kan, senast inom två arbetsdagar. Du ska antingen få svar på din fråga eller ett besked om när och från vem du kan förvänta dig svar. Skickar du ett vanligt brev hanterar vi detta på samma sätt men svaret kan dröja på grund av postgången – dock max en vecka. Kontaktar du oss via sociala medier ska du få ett svar senast nästa arbetsdag.

Du kan förvänta dig ett trevligt, respektfullt,

engagerat och professionellt bemötande från oss.

Du ska alltid, från och med det första besökstillfället, ges möjlighet att träffa någon som du kan framföra dina frågor och synpunkter till.

Om du har frågor ska du alltid få ett svar. Om du inte kan få svar direkt ska du alltid få information om vem som kan svara dig och när ett svar kan förväntas.

E-post eller brev från oss ska alltid vara undertecknat med namn, verksamhet, adress, telefonnummer och e-postadress.

## Detta förväntar vi oss av dig

Om du vill bli kontaktad av oss ber vi dig lämna korrekta kontaktuppgifter så att vi kan nå dig.