

# Tjänstegarantier

Älmhults kommuns samtliga förvaltningar arbetar för att ge Dig som kommuninvånare en god service, vägledning, råd samt ett trevligt och professionellt bemötande. Som regel besvaras inkommande brev, e-post samt andra förfrågningar inom 5 arbetsdagar. Behövs längre handläggningstid informerar vi om detta inom 2 arbetsdagar.

I vårt arbete följer vi de lagar och riktlinjer som gäller för den kommunala verksamheten. Utöver detta finns det områden där vi ger Dig ytterligare garantier (tjänstegarantier). Tjänstegarantier innebär att en viss kvalitetsnivå garanteras på utvalda tjänster. Genom garantierna vill vi ge Dig som kommuninvånare en tydlig bild av vår service och vad Du har rätt att förvänta Dig av kommunens verksamheter.

Om Du har synpunkter, frågor, förslag eller andra funderingar på den kommunala verksamheten kan Du vända dig till:

Älmhults kommun, Box 500, 343 23 Älmhult

Tfn 0476-550 00, fax 0476-552 00

e-post: ks@almhult.se

www.almhult.se (ett webbformulär finner Du under rubriken kommunen)

Besöksadress: Kommunhuset, Stortorget 1, Älmhult

**Nedan finner du vad Älmhults kommuns nämnder garanterar.**

## Kommunstyrelsen

### KOMMUNLEDNINGSFÖRVALTNINGEN

Kommunledningsförvaltningen är kommunens lednings- och samordningsfunktion. Förvaltningen leder och samordnar verksamheten enligt politiska beslut. Stor vikt läggs vid strategiska och kommungemensamma frågor. Förvaltningen organiseras i 5 ansvarsområden: ekonomi, personal, information, service och ett kansli. Kommunstyrelsen har det politiska ansvaret för förvaltningen.

#### Kanslienheten:

Kanslienheten arbetar med samordnings- och utvecklingsfrågor. Enheten ansvarar dessutom för övergripande näringslivsfrågor, landsbygdsutveckling, infrastruktur, kollektivtrafik, beredskaps- och säkerhetsfrågor samt politisk administration. VD-skapet och administrationen av det kommunala industribolagets verksamhet sköts också av kansliet.

#### Vi garanterar att:

- protokoll från kommunstyrelsens och kommunfullmäktiges sammanträden publiceras på kommunens hemsida inom 5 arbetsdagar efter justering.
- kommunstyrelsens och kommunfullmäktiges protokoll finns tillgängliga att läsa i kommunhuset inom 2 arbetsdagar efter att protokollen har justerats.
- kallelser till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige publiceras på kommunens hemsida senast 3 arbetsdagar innan sammanträdet äger rum.

#### Informationsenheten:

Informationsenheten ansvarar för utveckling av turistverksamheten, marknadsföring, information, näringsliv och inflyttarservice. Energirådgivning, växel, reception, posthantering samt statistikservice till tjänstemän, politiker och allmänhet samt arbetsledaransvar för Linnés Råshult ingår också i informationsenhetens arbetsuppgifter.

#### Vi garanterar att:

- webb-platsen [www.almhult.se](http://www.almhult.se) innehåller aktuell och saklig information.
- Älmhults turistbyrå är helårsöppen.
- kommunens växel och reception har öppet vardagar under kontorstid.
- kommunens funktioner och tjänstemän anslutna till kommunens telefonsystem är möjliga att nå via telefon. Vid upprepade försök garanterar växelpersonalen att vederbörande funktion/tjänstemän blir upplyst om detta.

- inkommande brev till Box 500 sorteras och vidarebefodras till rätt instans. Brev som enligt uppgift ej besvarats inom rimlig tid garanterar informationsenheten att eftersökning görs.
- e-post till kommunens officiella e-postadress info@almhult.se öppnas och vidarebefodras till den enhet som ärendet berör.
- telefax till kommunens officiella telefaxnummer 0476-552 00 sorteras och vidarebefodras till den enhet som ärendet berör.
- receptionen tar emot inlämnade handlingar för vidarebefordran.
- kommunal information regelbundet kommer invånarna till del.
- statistiska uppgifter om kommunen kan erhållas.
- hålla ett aktuellt basregister över företag verksamma i Älmhults kommun.
- energirådgivaren varje år arrangerar informationsträffar för allmänheten samt till små och medelstora företag.
- ge information och rådgivning om energi- och klimatärenden.
- evenemang som skriftligen skickas in till kommunens informationsenhet presenteras i evenemangskalendern i kommuninformationen under förutsättning att evenemanget är kommunen tillhanda senast de stoppdatum som finns för varje häfte. Evenemangen garanteras även att publiceras på kommunens webbplats [www.almhult.se](http://www.almhult.se). Av kommunen felannonserade evenemang i kommuninformationen garanteras en rättelse i Smälänningens veckoblad.

### **Serviceenheten:**

Serviceenheten ansvarar för kostverksamheten inom kommunen, såväl inom skola/barnomsorg som inom äldreomsorg. Målsättningen är att servera prisvärd, god och vällagad mat i en trivsamt miljö. Enheten ansvarar även för kommunens IT-verksamhet.

### **Vi garanterar att:**

- all mat som serveras vid våra förskolor, skolor och inom äldreomsorgen är näringsberäknad och anpassad för respektive grupp.
- den mat som serveras är tillagad i säker miljö och av bra råvaror.
- livsmedelsverkets rekommendationer följs.

## **TEKNISKA FÖRVALTNINGEN**

Tekniska förvaltningen ansvarar för att viktiga delar av den kommunala servicen fungerar varje dag året runt. Här ingår gator, gång- och cykelvägar, parker, renhållning, fastigheter, räddningstjänst samt vatten- och avloppsanläggningarna.

### **Renhållningen**

Renhållningsavdelningen ansvarar för fastighetsrenhållning, slamtömning och drift av avfallsanläggningen i Åskya. Vi ansvarar även för bortskaffande av allt avfall som uppkommer genom insamling, transport och återvinning. Vår målsättning är att ge en flexibel och prisvärd service. Avfallet som uppkommer tas omhand enligt fastställda normer under förutsättning att avfallet är sorterat enligt kommunens anvisningar samt att vägen till kärlet är framkomlig enligt våra krav.

### **Vi garanterar att:**

- vid missad tömning eller vid akut behov sker tömning inom 5 arbetsdagar.
- kontinuerligt ge ut en utförlig broschyr om sortering av avfall samt en broschyr om taxor.

### **Lekplatser**

Tekniska förvaltningen ansvarar för drift och underhåll av bland annat parker och lekplatser. Förvaltningens ambition är att kunna erbjuda en säker lekmiljö vid nyttjande av kommunens lekplatser. Viktigt är att alla i samhället är uppmärksamma på detaljer som kan vara en olycksrisk samt att vi alla hjälps åt att motverka åverkan.

### **Vi garanterar att:**

- anmälda brister och fel på lekplatser, som innebär risk för fysisk skada, åtgärdas inom 1 arbetsdag efter att anmälan har inkommit till tekniska förvaltningen.

### **Gator och vägar**

För gator och gång- och cykelvägar är förvaltningens ambition att kunna erbjuda trafikanterna en god säkerhet, året runt, då gator och gång- och cykelleder trafikeras. Kommunen ska vara öppen för alternativa gatutyper. För att uppnå en god säkerhet för trafikanterna, året runt, krävs att snöröjning och underhåll av trafikytorna håller en bra standard. För att uppnå detta krävs även att trafikanterna själva måste visa omdöme. Vi måste komma ihåg att vinterväg inte är sommarväg, att vi alla följer gällande trafikregler samt visar hänsyn till varandra i trafiken.

**Vi garanterar att:**

- snöröjning påbörjas på gång- och cykelvägar och på matargator\* när snödjupet är 4 respektive 5 cm. Gatorna ska vara snöröjda 8 timmar efter att snöfallet upphört. Förutsättningarna för garantin är att parkering och uppställning på gatorna sker så att kommunens underhållsmaskiner kan utföra snöröjning samt att fastighetsägarna sköter underhållet på gångbanor och ej röjer snö ut i gatorna.
- skador och hål i vägbana som kan orsaka person- och materiella skador ska åtgärdas inom en arbetsdag efter att anmälan har inkommit till tekniska förvaltningen.
- enskilda vägar ska vara snöröjda 18 timmar efter att snöfallet har upphört.
- snöröjningskartorna ska uppdateras årligen och finnas utlagda på kommunens hemsida.
- sandupptagning efter vinterperioden sker senast 15 maj, förutsatt att parkering och uppställning på gatorna sker så att kommunens underhållsmaskiner kan utföra sopning på ett rationellt sätt.

\*vägar där många andra gator utgår från som t ex Ringvägen, Bäckgatan och Norregårdsvägen.

**Vatten och avlopp**

Kommunens ambition är att abonnenterna av kommunalt avlopp och vatten ska få en stadigvarande och säker funktion med så få avbrott som möjligt. Kommunen arbetar också med att komplettera ledningsnäten för att i framtiden undvika översvämningar vid intensiva regn. För att uppnå detta krävs insatser från abonnentens sida: ovidkommande ämnen får ej spolas ner i avloppet samt att dagvatten måste separeras från spillvattenledningarna.

Till grund för VA-debiteringen ligger till största delen vattenförbrukningen som mäts med vattenmätare. Kommunen har beredskap på vatten- och avloppssidan, året runt, dygnet runt.

**Vi garanterar att:**

- avloppsstopp i "huvudledningarna" ska åtgärdas inom 5 timmar.
- vid larm till beredskapspersonal ska abonnenten få kontakt inom 1 timme.
- vid förfrågan om taxor och anslutningar ska abonnenten få besked inom 2 arbetsdagar.
- vid avbrott i vattenleveransen ska tappställe anvisas inom 600 m avstånd inom 3 timmar.
- manuell avläsning sker minst vart 6:e år samt att byte av vattenmätare sker minst vart 10:e år under förutsättning att kommunens personal ges tillträde till fastigheterna vid överenskomna tider.
- kommunen har en beredskap för vatten- och avloppsincidenter, året runt, dygnet runt.

**Kultur- och fritidsnämnden**

Kultur-Fritid verkar för ett rikt föreningsliv och samarbetar för närvarande med omkring 190 föreningar. Fritidsverksamheten innefattar skötsel av bland annat unika naturreservat, badplatser och sjöar med 16 aktiva fiskevårdsområden. Kommunen har bland annat fyra idrottshallar, simhall, ishall och 18-håls golfbana.

Ungdomsverksamhet bedrivs på fritidsgården där det exempelvis anordnas skoldanser och lovaktiviteter.

Kulturverksamheten innefattar bland annat teater, utställningar och föreläsningar, i samarbete med föreningar och studieförbund. Kulturskolan erbjuder undervisning i såväl musik och dans som drama. Biblioteksverksamheten består av huvudbibliotek samt åtta skol- och filialbibliotek.

**Föreningsbidrag**

Kommunens övergripande mål med föreningsbidragen är att stödja föreningarna i deras arbete. Verksamhet för barn och ungdomar i åldern 7-20 år är prioriterad.

Följande bidragsformer finns att söka: aktivitetsstöd, anläggnings- och hyresbidrag, arrangemangsbidrag, investeringsbidrag, ledarutbildningsbidrag, bidrag till studieförbund, startbidrag samt övriga bidrag som till exempel projektbidrag.

**Vi garanterar att:**

- minst en gång per år ge skriftlig information till föreningar om bidragen och de ansökningsperioder som gäller för att bidraget ska kunna prövas.
- föreningarna har möjlighet att få hjälp att fylla i bidragsansökan, så att denna blir korrekt ifylld.

## **Idrottsskolan**

Kultur-Fritid erbjuder Idrottsskola i samverkan med olika föreningar, främst inom idrott. I Idrottsskolan får barnen under lekfulla former prova på föreningarnas verksamhet.

### **Vi garanterar att:**

- minst en gång per år ge skriftlig information i häftet "Kommuninformation" om Idrottsskolans verksamhet och hur man anmäler sig.
- aktiviteterna pågår under 30 onsdagar, 45 minuter varje gång under förutsättning att förälder lämnar barnet i tid.
- aktiviteterna är ledarledda.
- alla barn i skolans årskurs ett och två erbjuds plats i Idrottsskolan, under förutsättning att komplett anmälan och avgift lämnas inom utsatt tid.

## **Idrottslokaler**

I kommunen finns 4 idrottshallar och 9 gymnastiksal, vilka bokas genom Kultur-Fritid. Information om lokaler samt lokalbokning finns på kommunens hemsida.

### **Vi garanterar att:**

- lokalerna städas varje vardag.
- inventarierna är hela, under förutsättning att eventuella brister som upptäcks i lokalerna omgående meddelas till Kultur-Fritid.
- ordningsföreskrifter, som användarna förväntas följa, finns i varje lokal.
- bekräftelse lämnas inom två arbetsdagar vid förfrågan om bokning genom webb-bokning, e-post eller fax, under förutsättning att fullständiga uppgifter har lämnats.
- alla kommunens medborgare har möjlighet att hyra idrottslokaler det vill säga inte bara föreningar.
- fördelning av tider sker genom fastställda fördelningsprinciper, där verksamhet för barn och ungdomar i åldern 7-20 år är prioriterad.

## **Simhallen**

Haganäsbadet är en inomhusanläggning där allmänheten, föreningar och skolor erbjuds avkoppling, rehabilitering och undervisning i en trygg miljö.

### **Vi garanterar att:**

- vår simskola leds av utbildad personal.
- noggrann kontroll av vattenkvaliteten utförs av utbildad personal.
- det finns en säker och trygg simhallsmiljö, under förutsättning att ordningsreglerna följs.

## **Kulturskolan**

Kulturskolan är en frivillig verksamhet som erbjuder undervisning i musik, drama och dans för årskurs 3 och upp till och med gymnasiet. Vi samarbetar också med kommunens skolor i olika kulturprojekt. Konserter och föreställningar ges löpande.

### **Vi garanterar att:**

- varje elev erbjuds 23 undervisningstillfällen per år.
- alla elever som deltar i instrumentalundervisning erbjuds minst 20 minuters speltid, oavsett om man har individuell eller gruppundervisning.

## **Fritidsgården**

Fritidsgårdsverksamheten vänder sig till barn och ungdomar. Verksamheten är i huvudsak förlagd till barn och ungdomars fria tid. Arbetet ska kännetecknas av trygghet, gemenskap, samverkan, fostran och självkänsla.

### **Vi garanterar att:**

- det alltid finns en fritidsledare i tjänst då fritidsgården är öppen.
- fritidsgården är drog- och rökfri.
- alla arrangemang i fritidsgårdens regi är drogfria.
- du som målsman blir kontaktad då något speciellt inträffar som berör ditt barn.
- fritidsgårdens öppettider är anpassade efter ungdomarnas fria tid och håller öppet två vardagskvällar samt fredag eller lördag kväll.

## **Biblioteken**

Biblioteket är en mötesplats för alla. Huvudbibliotek och filialer ger genom olika medier, utställningar och information, kostnadsfri tillgång till kunskaper och stimulans.

### **På samtliga bibliotek garanterar vi att:**

- bibliotekskatalogen finns tillgänglig på Internet där du kan låna om, reservera samt lämna inköpsförslag och fjärrlåneansökan.
- alla har möjlighet att lämna in förslag på bokinköp och att vi meddelar förslagslämnaren om förslaget av någon anledning måste avslås.
- alla våra medier och datorer är gratis att låna (undantag fjärrlån).
- det finns möjlighet att låna böcker från andra bibliotek.
- vi erbjuder böcker på ett stort antal språk.
- vi erbjuder medier för olika funktionshinder.
- du som har svårt att komma till biblioteket på grund av ålder eller funktionshinder kan få böcker hem ("Boken kommer-service").
- alla förskolor har möjlighet att låna bokpåsar, som sedan i sin tur lånas ut till barnen på förskolan och deras föräldrar.

### **På huvudbiblioteket garanterar vi att:**

- hålla öppet vardagar, minst 52 timmar per vecka september - maj (med reservation för utbildningsdagar och datoruppgraderingar).
- hålla öppet mån-fre även under sommarmånaderna, men färre timmar.
- bereda plats för olika utställningar i biblioteket.
- alla sexåringar får en biblioteksintroduktion och en bok om Linné (i samarbete med stiftelsen Linnés Råshult).

### **På filialerna garanterar vi att:**

- hålla öppet en gång i veckan september - maj (med reservation för utbildningsdagar och datoruppgraderingar).

## **Miljö- och byggnämnden**

Miljö- och byggförvaltningen har tillsyn över att lagstiftningen följs inom miljö-, livsmedels-, djurskydds- samt plan- och byggområdena.

Nedanstående handläggningstider förlängs med 25 arbetsdagar om månaden juli inträffar inom tidsfristen och med 8 arbetsdagar om jul- eller nyårshelgen inträffar inom tidsfristen.

### **Bygglov**

Innan ny-, om- eller tillbyggnad görs av till exempel villa, flerbostadshus eller industri ska ansökan om bygglov göras hos miljö- och byggnämnden.

#### **Vi garanterar att:**

- efter ärendets ankomst ska förvaltningen vid behov begära in sådana kompletterande handlingar som är nödvändiga för ärendets handläggning inom 10 arbetsdagar.
- när kompletta handlingar har inkommit ska beslut om bygglov som tas av tjänsteman vara fattat inom 15 arbetsdagar.
- när kompletta handlingar har inkommit ska beslut om bygglov som tas av miljö- och byggnämnden vara fattat inom 35 arbetsdagar.

### **Värmepumpsanläggningar**

Innan en värmepumpsanläggning för utvinning av värme ur mark, ytvatten eller grundvatten inrättas ska anmälan/ansökan göras till miljö- och byggnämnden. Efter att anmälan har inkommit meddelas vilka åtgärder som behöver vidtas för att värmepumpsanläggningen ska få inrättas.

#### **Vi garanterar att:**

- efter ärendets ankomst ska förvaltningen vid behov begära in sådana kompletterande handlingar som är nödvändiga för ärendets handläggning inom 10 arbetsdagar.
- när kompletta handlingar har inkommit ska beslut om anmälan/ansökan som tas av tjänsteman fattas inom 15 arbetsdagar.

- när kompletta handlingar har inkommit ska beslut om anmälan/ansökan som tas av miljö- och byggnämnden vara fattat inom 35 arbetsdagar.

### **Enskilt avlopp**

Inrättande av enskild avloppsanordning kräver tillstånd av miljö- och byggnämnden om vattentoalett ska anslutas till anordningen. Anmälan krävs för inrättande av avloppsanordning utan ansluten toalett. Ändring av befintlig avloppsanordning kräver också anmälan.

#### **Vi garanterar att:**

- efter ärendets ankomst ska förvaltningen vid behov begära in sådana kompletterande handlingar som är nödvändiga för ärendets handläggning inom 10 arbetsdagar.
- när kompletta handlingar har inkommit ska beslut om ansökan/anmälan som tas av tjänsteman fattas inom 15 arbetsdagar.
- när kompletta handlingar har inkommit ska beslut om ansökan/anmälan som tas av miljö- och byggnämnden vara fattat inom 35 arbetsdagar.

### **Godkännande av livsmedelsanläggning**

Verksamheter som hanterar livsmedel ska godkännas av miljö- och byggnämnden. Verksamheter som endast hanterar förpackade livsmedel eller har liten omfattning behöver endast registreras hos miljö- och byggnämnden.

#### **Vi garanterar att:**

- efter ärendets ankomst ska förvaltningen vid behov begära in sådana kompletterande handlingar som är nödvändiga för ärendets handläggning inom 10 arbetsdagar.
- efter att kompletta handlingar har inkommit och miljö- och byggförvaltningen besökt livsmedelsanläggningen ska beslut som tas av tjänsteman fattas inom 20 arbetsdagar.
- efter att kompletta handlingar inkommit ska beslut om ansökan som tas av miljö- och byggnämnden vara fattat inom 35 arbetsdagar.

## **Socialnämnden**

Socialförvaltningen arbetar med att hjälpa människor i utsatta situationer. Det ingår i socialförvaltningens uppdrag att bedriva äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning, individ- och familjeomsorg samt hemsjukvård och rehabilitering.

### **Hemtjänst**

Insatser från hemtjänsten ska underlätta för den enskilde i det dagliga livet och ge möjlighet till att bo kvar i det egna hemmet. I hemtjänstens uppgifter ingår insatser av servicekaraktär, såsom städning, tvätt, matdistribution och personlig omvårdnad (såsom hjälp med personlig hygien och insatser för att bryta isolering).

#### **Vi garanterar att:**

- vid beslut om hemtjänst ska Ditt ärende vara påbörjat inom 7 arbetsdagar.
- personal inom hemtjänst kommer till Dig under utsatt tidsintervall. Vid eventuell försening ska någon ur personalen höra av sig.
- biståndsbedömare gör en uppföljning av Dina behov minst en gång om året eller oftare om det uppstår ett nytt/förändrat behov.
- en personal ska utses som har särskild kontakt med Dig och Dina anhöriga.

### **Särskilt boende för äldre**

På särskilt boende hjälps den enskilde med de insatser hon eller han behöver för att klara sitt vardagliga liv på bästa sätt. Utifrån individens behov ges insatser av servicekaraktär, såsom städning, tvätt, matdistribution och personlig omvårdnad (såsom hjälp med personlig hygien och insatser för att bryta isolering).

#### **Vi garanterar att:**

- det finns personal på boendet dygnet runt.
- Du vid behov har tillgång till hemsjukvård.
- Du som bor i eget hem är välkommen att besöka våra särskilda boenden Almgården, Ekebo, Nicklagården, Pehr Hörbergsgården och Solgården för att umgås och delta i de aktiviteter som anordnas.

## **Handikappomsorg**

Insatser från handikappomsorgen ska underlätta för alla att få en väl fungerande vardag och ett självständigare liv. Insatserna ges både i det egna hemmet och i särskilda boenden.

### **Vi garanterar att:**

- Du får stöd att utveckla och tillvarata dina egna resurser.

## **Hälso- och sjukvård**

Hälso- och sjukvården ger omvårdnad, sjukvård och rehabilitering i det egna hemmet. Verksamhetens mål är att medverka till ökade möjligheter för den enskilde att bo kvar hemma och uppleva högsta möjliga livskvalitet.

### **Vi garanterar att:**

- Du får en individuellt utformad plan för Din vård/rehabilitering.
- det för Dig som är berättigad till hemsjukvård finns sjuksköterskor tillgängliga dygnet runt.

## **Individ- och familjeomsorg**

Individ- och familjeomsorgen ger stöd och hjälp till personer som befinner sig i en svår familjesituation, personer som till exempel behöver ansöka om ekonomisk hjälp till sin försörjning eller personer som missbrukar alkohol eller narkotika.

### **Vi garanterar att:**

- det under dagtid vardagar alltid finns tillgänglig personal som kan boka ett möte med en handläggare åt Dig.

## **Utbildningsnämnden**

Utbildningsförvaltningen bedriver pedagogisk verksamhet för barn 1-20 år samt för de vuxna som söker sig till vuxenutbildningen. Stor vikt läggs vid ett professionellt förhållningssätt, ökad kvalitetsutveckling, bemötande och samverkan vilket innebär en hög måluppfyllelse när det gäller kunskapsmål och personlig, social och demokratisk utveckling.

### **Vi garanterar att:**

- alla förskolebarn har en individuell utvecklingsplan utformad enligt samma princip som för grundskolans elever.
- alla heltidsbarn i förskolan erbjuds daglig utevistelse.
- alla barn/elever, 1-16 år har språk- och läsutvecklingsscheman som stöd för barnens språkutveckling.
- elever i årskurs 9 på grundskolan erbjuds extra stöd inför valet till gymnasieskolan. Garantin gäller för de program som finns på Haganässkolan.
- sökande till Haganässkolans grundläggande vuxenutbildning samt gymnasial vuxenutbildning ska erbjudas kursstart senast 7 arbetsdagar efter registrerad ansökan.