

# SERVICEÅTAGANDE

## SUNDBYBERG AVFALL OCH VATTEN

*Utifrån Sundbyberg Avfall och Vattens förhållningssätt och kundlöften har vi tagit fram ett serviceåtagande. Åtagandet beskriver hur du som bor, verkar och vistas i Sundbyberg gör för att komma i kontakt med oss och framför allt vad du kan förvänta dig när du kontaktar oss.*

### SÅ NÅR DU OSS

Det finns flera olika sätt att nå oss lite beroende på vad ditt ärende gäller. Här listar vi de olika kontaktvägarna. Telefonnummer och e-postadresser hittar du längst ner.

#### **E-post till servicecenter**

Mejl som skickas till vårt servicecenter hamnar i ett ärendehanteringssystem. Antingen hanteras det direkt av våra servicehandläggare eller så skickas det vidare inom organisationen för att rätt person ska kunna svara dig.

#### **Ring till servicecenter**

Vill du hellre ringa till oss? Kontakta oss med alla typer av frågor som rör vatten, avlopp eller avfall. Du når oss genom att välja tontal fyra.

#### **Sundbybergs stads växel**

Om du är osäker på var du ska vända dig med din fråga kan du ringa Sundbybergs stads växel. Gäller din fråga vår verksamhet blir du kopplad till oss.

#### **Jourtelefon utanför ordinarie arbetstid**

Behöver du nå oss med en akut fråga utanför våra ordinarie öppettider ringer du vårt journummer. Där är vi nåbara dygnet runt (endast för akuta ärenden).

#### **Lämna synpunkt och e-förslag**

Alla kommuninvånare har möjlighet att lämna en synpunkt/e-förslag. Hanteringen av dessa sker i Sundbybergs stad där alla inkommande handlingar diarieförs. I de fall en synpunkt rör Savabs

verksamhet skickas den vidare till oss så att vi kan hantera den.  
Återkoppling sker via Sundbyberg stad

### **Ansökningar och anmälningar**

För vissa delar av vår verksamhet har vi tagit fram standardiserade blanketter och webbformulär. Detta gör vi för att säkerställa att alla de uppgifter vi behöver för att handlägga ditt ärende kommer till oss på en gång. Alla blanketter hittar du i blankettarkivet.

## DETTA KAN DU FÖRVÄNTA DIG AV OSS

### **Vi är tillgängliga och ansvarstagande**

- ✓ Vi besvarar alla telefonsamtal till vårt servicecenter snarast möjligt under våra ordinarie öppettider.
- ✓ Alla inkomna ärenden via olika kanaler\* får en första återkoppling inom max två arbetsdagar.
- ✓ För akuta ärenden är vi nåbara dygnet runt via journummer.
- ✓ Vid hög belastning/oförutsedda händelser lägger vi ut meddelande i växeln om var man kan hitta mer information.
- ✓ Vi handlägger ansökningar inom max 14 arbetsdagar

### **Vi är trovärdiga och håller vad vi lovar**

- ✓ Vi ger korrekt information utifrån styrande dokument och gällande regler och föreskrifter.
- ✓ Vi utför kontinuerlig registervård för att säkerställa rätt kunduppgifter.
- ✓ Vi sätter rätt förväntningar och håller vad vi lovar.
- ✓ Klagomål behandlas separat med uppföljning efter åtgärd.
- ✓ Allmänna handlingar lämnas ut skyndsamt.

\*e-post till [info@savab.se](mailto:info@savab.se), e-tjänster via [www.savab.se](http://www.savab.se), kommentarer via Facebook och LinkedIn.

### **Telefonnummer och e-postadresser**

E-post servicecenter	<a href="mailto:info@savab.se">info@savab.se</a>
Telefon servicecenter	08-706 65 00
Telefon Sundbybergs stads växel	08- 706 80 00
Jourtelefon:	08-733 03 83
Synpunkter och medborgarförslag	<a href="http://www.sundbyberg.se">www.sundbyberg.se</a>
Ansökningar/anmälningar	Blankettarkivet