

Tjänstegarantier för Bergs kommun

Kommunstyrelsen

Fakturafrågor

Du som har kontakt med oss skall bemötas på ett kunnigt, vänligt och korrekt sätt, med rak och tydlig kommunikation.

Beskrivning av tjänsten

Kunder ska nå handläggare som handlägger fakturor utsända av kommunen och få hjälp att få svar på frågor som berör utskickade fakturor.

Vad kan vi lova

Kontakt ska kunna fås med handläggare via telefon eller mail helgfria vardagar mellan kl 08.00-16.00. Om inte kontakt kan ges direkt ska kunden kunna lämna meddelande och att en handläggare ringer upp eller svarar på mail inom 24 timmar på helgfria vardagar.

Kompensation

En skriftlig förklaring av ansvarig chef varför inte garantin har kunnat uppnås.

Vad förväntar vi oss av dig

Kunden ska kunna tala om namn, kundnummer, fakturanummer samt återge vad ärendet gäller och telefonnummer alternativt mailadress som handläggaren kan kontakta kunden.

Vart vänder du dig om det inte fungerar

Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

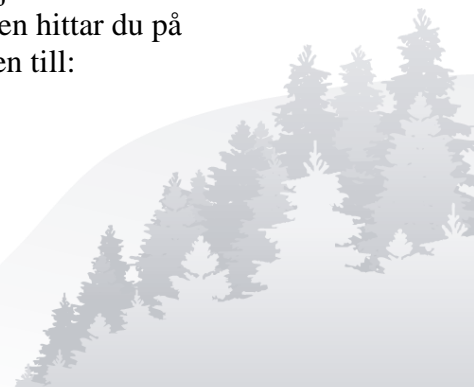
Du kan ringa

Ekonomichef Ralf Westlund	0687-161 24
Ekonomihandläggare Björn Hansson	0687-161 68
Ekonomihandläggare Ann-Christine Westlinder	0687-161 27
Växel	0687-161 00

Skriftliga synpunkter

Om du vill lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du med fördel använda den blankett som är avsedd för det ändamålet. Blanketten hittar du på www.berg.se/synpunkter . Du kan skriva ut blanketten och skicka in den till:

Bergs kommun
Box 73
840 40 Svenstavik





Det finns också möjlighet att skicka e-post till kommunen: bergs.kommun@berg.se. Skriv SYNPKTER på ärenderaden.

Du väljer själv om du vill vara anonym eller lämna kontaktuppgifter för återkoppling om så önskas. Skriftliga synpunkter registreras som allmänna handlingar med sekretessprövning.

