

Bemötande och tillgänglighet i Marks kommun

- Du kan alltid förvänta dig ett respektfullt och engagerat bemötande från kommunens förtroendevalda och anställda.

- Du kan vara säker på att kommunen behandlar alla kommuninvånare på ett likvärdigt sätt.

- Du som kommuninvånare behöver endast ta en kontakt med kommunen för att nå rätt handläggare. Sedan ansvarar vi för att rätt person kontaktar dig.

- Du som kommuninvånare kan alltid ha en dialog med oss. Vi lyssnar, frågar och samråder med dig för att kunna lösa ditt ärende.

Marks kommun
511 80 Kinna
Tel 0320 21 70 00

e-post markskommun@mark.se
www.mark.se

Frankeras ej
porto betalt

Marks kommun

Svarspost
Kundnummer 5000155002
511 20 Kinna



Fjärrvärme

Serviceåtagande

-ett sätt att tydliggöra innehållet i den kommunala servicen

 **Mark**

Läge för det goda livet

Fjärrvärme

Marks Värme AB:s verksamhet är att ansluta fastigheter och tillgodose deras behov av värme och varmvatten på ett miljömässigt, tekniskt och ekonomiskt bra sätt. Marks Värme AB erbjuder miljövänlig fjärrvärme till så många fastigheter som möjligt inom Marks kommun.

Marks Värme AB:s åtagande

Vi åtar oss:

- att årligen inbjuda våra kunder till ett informationsmöte
- att du som kund ska få information om fjärrvärmecentralen av kompetent personal
- att vid planerade leveransavbrott informeras berörda kunder om detta minst en vecka i förväg
- att vid stopp i fjärrvärmeproduktionen, ska ingen kund behöva vara utan fjärrvärme under en längre tid är tio timmar
- att informera om taxeförändringar senast tre månader i förväg

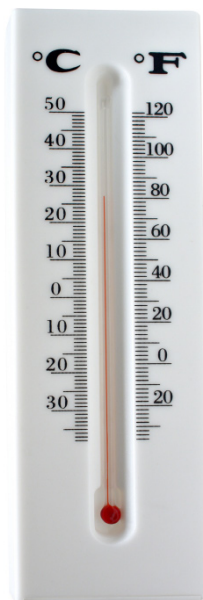
Motprestation

Du som kund åtar dig:

- att följa de allmänna bestämmelserna för leverans av fjärrvärme, som ligger till grund för fjärrvärmekontraktet
- att hålla fjärrvärmecentralen i brukbart skick så att fjärrvärmeleverans kan ske
- att göra det möjligt för Marks Värme AB:s personal att skyndsamt kunna få tillträde till fjärrvärmecentralen

Kvalitetssäkring

Marks Värme AB är ansluten till Reko Fjärrvärme, som är ett system för kvalitetssäkring av relationen mellan kund och leverantör och handläggs av Svensk Fjärrvärme. Reko Fjärrvärme innebär att samarbetet mellan kund och fjärrvärmeleverantör vilar på tre huvudprinciper: öppenhet, jämförbarhet och förtroende.



Vad är serviceåtagande?

I vår kommun pågår ett ständigt arbete med att utveckla de olika verksamheterna. Ett led i denna utveckling är de serviceåtaganden som fastställs av kommunens styrelser och nämnder. Genom dessa serviceåtaganden får du som kommuninvånare en tydligare bild av vilken service du har rätt att vänta dig för dina skattepengar och avgifter. Kommunens personal får i sin tur en tydligare bild av sina arbetsuppgifter – vad som är viktigast och vad som förväntas av dem.

Vi vill bli bättre!

Om vi inte lever upp till ovanstående åtaganden vill vi gärna att du meddelar oss detta. Dina synpunkter eller klagomål ger oss möjlighet att förbättra vår service. Om du så önskar kontaktar vi dig för att rätta till det som kanske blivit fel eller ger dig en förklaring. Du kan även lämna dina kommentarer anonymt.



Fjärrvärme

Synpunkter: _____

Kryssa i rutan om du vill bli kontaktad

Namn: _____

Adress: _____

Postadress: _____

Telefon: _____

E-post: _____

Dina synpunkter registreras elektroniskt och blir en allmän handling som omfattas av offentlighetsprincipen. Uppgifterna omfattas även av personuppgiftslagen (PUL).