

## Kvalitetsdeklaration Gator och parker

### Vårt uppdrag

Gator och parker bygger, utvecklar och förvaltar kommunens offentliga utomhusmiljöer: gator, torg, parker och grönområden. Vi arbetar för att staden ska vara välskött, vacker och attraktiv, säker och tillgänglig – allt för ett väl fungerande och trivsamt vardagsliv för alla kommunens invånare. Vi ansvarar även för färdtjänst.

För vinterväghållning, färdtjänst, offentlig renhållning, skötsel av park och naturmark samt myndighetsutövning finns särskilda kvalitetsdeklarationer.

I vår verksamhet arbetar vi aktivt för ett långsiktigt hållbart samhälle och för att alla kvinnor och män, flickor och pojkar, ska få samma möjligheter till service, ett gott bemötande och kunna forma sitt eget liv.

Planering, byggande, drift och underhåll av kommunens gator och parker sker utifrån ett effektivt utnyttjande av tillgängliga resurser. Vi följer upp och jämför vår effektivitet med externa aktörer och andra kommuner.

Vara tillgänglig; Felanmälan och synpunkter kan lämnas dygnet runt via mejl, telefon, webb och en app. Ärendet registreras, riskbedöms och åtgärdas utifrån hur akut ärendet är. Vi återkopplar till dig inom 3 dagar. Handläggningstiden avgörs av ärendets karaktär, där mer komplexa ärenden tar längre tid. Vi fattar beslut som baseras på kostnaden ställt mot nyttan för åtgärden och avväger enskilda mot allmänna intressen.

Vi informerar kontinuerligt på kommunens webbsida, och vid behov via annonser i media.

### Vi lovar

- att den genomsnittliga handläggningstiden av felanmälningar och synpunkter inte överstiger en vecka.
- att vi mäter regelbundet, minst årligen, hur nöjda våra medborgare är med verksamheten. Vi följer upp dessa mätningar och vidtar åtgärder vid behov.



## **Vi vill bli bättre**

Gator och parker vill hålla en hög kvalitet och ständigt förbättra oss.

Lämna gärna synpunkter på vår verksamhet!

App: Felanmälan i Umeå kommun (iOS och Android) Webb:

[www.umea.se/felanmalan](http://www.umea.se/felanmalan)

Telefon: 090-16 14 61

Vi är kvalitetscertifierade enligt ISO 9001 och arbetsmiljöcertifierade enligt OHSAS 18001 och vi följer löpande upp vår utveckling, utifrån inkomna synpunkter och medborgarundersökningar. Externa revisorer (SP) reviderar verksamheten enligt den plan certifieringen kräver.

## **Vill du veta mer?**

Mer information om verksamheten finns på kommunens intranät, eller skicka din fråga till [gatorochparker@umea.se](mailto:gatorochparker@umea.se).

Telefon: 090-16 10 00

Besöksadress: Stadshuset, Norra flygeln, Skolgatan 31

Postadress: Umeå kommun, Gator och parker, 901 84 Umeå

## **Fastställd**

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av Tekniska nämnden 22 november 2018.