

Kvalitetsdeklaration - Tillståndsenheten färdtjänst och parkering för rörelsehindrad

Vårt uppdrag

Färdtjänst är särskild kollektivtrafik för kommuninvånare som på grund av funktionsnedsättning har väsentliga svårigheter att använda allmänna kommunikationer. Färdtjänstkonsulenter utreder, bedömer och tar beslut om tillstånd till kommunal färdtjänst, riksfärdtjänst samt parkeringstillstånd enligt gällande lagstiftning. I vår verksamhet arbetar vi aktivt för att alla ska få samma möjligheter till service, ett gott bemötande och kunna forma sitt eget liv. Färdtjänsttransporterna upphandlas av kommunen. Transportföretaget ansvarar för bokning, en säker transport och att resan sker inom överenskommen tid.

Vi lovar att

- Du ska få en jämställd och rättssäker bedömning av din ansökan.
- Du ska få ett beslut inom tre veckor vid nyansökan
Tid räknas från det datum då ansökan har alla uppgifter som beslutet kräver, exempelvis ett aktuellt medicinskt utlåtande, intervju med sökande.
- All skriftlig information ska vara lätt att förstå.
- Vi ska ha kontinuerliga träffar med transportörerna för att följa upp avtal.
- Vi ska ha möten med organisationer och föreningar när behov finns.

Vi vill bli bättre

Vi har en ambition att ständigt förbättra oss och vill därför att du lämnar synpunkter, klagomål, beröm, eller förslag på förbättringar. De kan lämnas via webben på www.umea.se/fardtjanst eller direkt till vår personal. Varje år genomförs en brukarundersökning som analyseras och vid behov vidtas åtgärder. Vi vill tillsammans med andra berörda instanser verka för att kollektivtrafiken blir tillgänglig och användbar för alla kommunens invånare. Den som inte är nöjd med beslutet kan överklaga och få en rättslig prövning.



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?

Mejl: fardtjansten@umea.se eller parkeringstillstand@umea.se

Telefon: 090-16 10 14

Telefontid: mån-tors 10.00–11.00

Fax: 090-77 47 51

Webbsida: www.umea.se/fardtjanst eller www.umea.se/parkeringstillstand

Fastställd

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av Tekniska nämnden 22 november 2018.