

Vår tillgänglighet

Du kan kontakta alla våra verksamheter via besök, brev, e-post, fax, webbsida eller telefon.

På vår hemsida finns flera e-tjänster som du kan nå dygnet runt. Du kan också lämna synpunkter och ställa frågor via e-postfunktion.

När du kontaktar Hammarö kommun är vår ambition att du ska nå den du söker. Gör du inte det ska du ha möjlighet att tala med vår reception eller lämna meddelande via annan person eller telefonsvarare och blir därefter kontaktad senast inom två arbetsdagar.

Din e-post besvarar vi så fort vi kan, dock senast inom två dagar. Antingen med svaret på din fråga eller med besked om när och från vem du kan förvänta dig svar. Skickar du vanligt brev hanterar vi detta på samma sätt. Men svaret kan dröja på grund av postgången – dock max en vecka.

Kommunens reception svarar inom fem signaler helgfria dagar under öppethållandetiderna.

Vårt bemötande

Du har rätt att förvänta dig ett trevligt, respektfullt och engagerat bemötande från oss som arbetar inom Hammarö kommun - oavsett vem du kommer i kontakt med vid personliga möten, e-post eller telefonsamtal.

Om du har frågor ska du alltid få ett svar. Om du inte kan få svar direkt ska du alltid informeras om vem som kan svara dig och när ett svar kan förväntas.

Brev eller e-post från oss ska alltid vara undertecknat med namn, verksamhet, adress, telefonnummer och e-postadress.



Tjänsten distribution av dricksvatten

Kommunen levererar dricksvatten till ett stort antal hushåll på Hammarö. Detta sker via ett 14 mil långt rörledningsnät med ett vattentorn och en tryckstegring. För att kunna leverera vatten till rätt tryck och med bra kvalitet krävs att ledningarna fungerar. Kommunen byter fortlöpande ut ledningar som är för gamla och lagar de läckor som upptäcks via läcksökning, markuppträngning eller anmäls av allmänheten. Vattenkvaliteten kontrolleras regelbundet enligt ett egenkontrollprogram som är gemensamt med Karlstads kommun eftersom vi köper vårt vatten där ifrån. Om du inte har vatten i din kran, sök på kommunens hemsida eller ring 054-51 50 00 för mer information.

Därför servicedeklaration

En servicedeklaration beskriver vad du kan förvänta dig när du använder kommunala tjänster.

Tala om vad du tycker!

Om vi inte lever upp till vad vi lovar vill vi gärna att du meddelar oss detta. Dina synpunkter ger oss värdefull information och möjlighet att förbättra vår verksamhet. Använd i detta fall vår blankett för synpunkter som finns i kommunhuset, på alla enheter, på biblioteket och på hemsidan.

Kontakta oss

Besöksadress

Mörmovägen 5, Skoghall

Postadress

Hammarö kommun
Gatuenheten
Box 26
663 21 Skoghall

Telefon: 054 - 51 50 00

Vid felanmälan på kvällar och helger -
följ instruktionen

Fax: 054 - 51 52 60

Teletal: 054 - 51 50 53

E-post: service@hammaro.se

www.hammaro.se

Vad kan du förvänta dig av oss?

Information om vattenläckor, där fler än tio fastigheter är berörda, ska finnas på kommunens webbplats under ordinarie arbetstid senast tre timmar efter det att läckan kommit till vår kännedom.

Vattenläckor på huvudledningar och distributionsledningar repareras snarast under normal arbetstid klockan 7-16.

Vattenläckor på huvudledningar och distributionsledningar utanför ordinarie arbetstid repareras omgående om tio fastigheter eller fler berörs av läckan eller annan fara kan uppkomma på grund av läckan.

Vattentankar eller annan tillfällig vattenförsörjning ska finnas de drabbade till hands senast tre timmar efter det att läckan kommit till vår kännedom.

Vattenkvaliteten kontrolleras fortlöpande.

Det här förväntar vi oss av dig

Du meddelar kommunen om du misstänker en vattenläcka, till exempel att det kommer upp vatten ur marken eller att vattentrycket i kranen är lägre än normalt.

Du anmäler till kommunen om du misstänker att kvaliteten på dricksvattnet inte är bra eller om vattnet är missfärgat.