

## Serviceerklæring

### 1. linjetjenesten/Servicetorget

Servicetorget er kommunens førstelinjetjeneste mot innbyggerne. Servicetorget er lokalisert i 2. etasje på kommunehuset på Birkeland.

#### Tjenestens innhold

Servicetorget betjener kommunens sentralbord og håndterer alle typer henvendelser til kommunen; ved fysisk oppmøte på kommunehuset, via telefon, e-post og sosiale medier.

Servicetorgetvets ansatte prøver så langt det er mulig å besvare henvendelsene. I tilfeller der Servicetorgetvets ansatte ikke kan gi et fullgodt svar, vil henvendelsen bli videreformidlet til rette saksbehandler eller enhet i kommunen, og de har nå ansvaret for saken og oppfølging av denne. Den servicetorgetvets ansatte kan også ta kontakt med saksbehandleren og videreformidle svaret til kunden. Kunder skal nå alltid avtale møter med rette saksbehandler før man møter opp. Du ringer sentralbordet (37 28 15 00) for å få navn, nummer og e-post for å gjøre avtale. Servicetorget lager ikke avtaler på vegne av saksbehandlere.

Servicetorget driver saksbehandling på følgende tjenester:

- Søknad om parkeringstillatelse for forflytningshemmede
- Søknad om ledsagerbevis
- Egenerklæring om konsesjonsfrihet
- Søknad om startlån (kun tirsdager)
- Skjenkebevilling
- Salgsbevilling
- Serveringsbevilling

Servicetorget har ansvaret for å redigere og oppdatere kommunens nettside og formidle informasjon via nettsiden og kommunens facebookprofil.

Servicetorget formidler eiendomsinformasjon mot betaling via diverse nettportaler, med link på nettsiden (Ambita, Norkart og Proconet).

Kommunen leier ut møterom og lokaler til møter, selskap, trening, kulturarrangementer og andre fritidsaktiviteter. Servicetorget tar imot henvendelser om og reserverer lokalene og sender ut faktura.

Innbyggere og lag/foreninger som ikke har tilgang til kopimaskin/skanner kan mot betaling få hjelp til å kopiere/skanne dokumenter i Servicetorget. Prisliste henger i Servicetorget.

## Hvordan kommer du i kontakt med oss?

Servicetorget holder til i 2. etasje på kommunehuset på Birkeland. Åpningstidene er mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl 10.00-14.00. Sentralbordet er åpent mandag-fredag kl 09.00-15.00. Sommeråpent annonseres på nettsiden og i lokalavisen.

Postadresse: Smedens Kjerr 30, 4760 Birkeland.

Postboksadresse: Postboks 115, 4795 Birkeland.

E-post: [postmottak@birkenes.kommune.no](mailto:postmottak@birkenes.kommune.no) eller [servicetorg@birkenes.kommune.no](mailto:servicetorg@birkenes.kommune.no)

Telefon: 37 28 15 00

## Ventetid

Servicetorget prøver å besvare alle henvendelser som kommer via telefon, e-post og sosiale medier innen dagens utløp. Ved henvendelser som må viderefremmes til saksbehandler eller annen enhet, vil enhetens egne regler for saksbehandlingstid gjelde.

## Dette kan du forvente av oss

- Du blir møtt med respekt og vennlighet
- Vi overholder taushetsplikten
- Du får et tilbud av høy faglig kvalitet
- Vi møter til avtalt tid og sted
- Vi gir informasjon om de tjenester vi kan tilby

## Dette forventer vi av deg

- Du samarbeider og møter den enkelte tjenesteyter med respekt og vanlig høflighet
- Du respekterer at Servicetorget er underlagt taushetsplikt
- Du har gårds- og bruksnummer klart dersom henvendelsen gjelder privat bygg eller eiendom.
- Gjelder henvendelsen en registrert sak, er det en fordel om du kan oppgi saksnummer og navn på saksbehandler.
- Du gjør avtale med saksbehandler på forhånd
- Du er til stede til avtalt tid og sted
- Du melder avbud i god tid, gjerne dagen før
- Du sier fra til oss når du har noe du vil ta opp

## Brukermedvirkning

Dersom du finner feil eller mangler på kommunens hjemmeside, setter vi pris på at du formidler dette til Servicetorget ([servicetorg@birkenes.kommune.no](mailto:servicetorg@birkenes.kommune.no)).

## Klageadgang

Klage på tjenesten gjøres til leder for tjenesten, Aud Hellen Bergland, skriftlig til [postmottak@birkenes.kommune.no](mailto:postmottak@birkenes.kommune.no)