



ARVIKA FASTIGHETS AB

Service deklaration

Avdelning Bostad

Avdelning Bostad har ansvaret för förvaltning och utveckling av bostadsfastigheterna. I verksamheten ingår även Kundtjänstfunktionen med uthyrning, felanmälan och lägenhetsbesiktningar. Vårt arbete inriktas på att du som hyresgäst skall uppleva oss som en tillförlitlig och serviceinriktad hyresvärd med ett välskött fastighetsbestånd.

Vi ansvarar för

- att erbjuda bostadssökande ett varierat utbud av bostäder i enlighet med gällande köpolicy
- att utföra fastighetsskötsel och daglig tillsyn på fastigheterna
- att åtgärda anmälda fel inom tre arbetsdagar, i annat fall meddela när reparation kan ske
- att du som hyresgäst har en väl underhållen lägenhet och byggnad
- att lägenheter och lokaler har ett behagligt och väl balanserat inomhusklimat
- att du blir väl bemött av kunnig och serviceinriktad personal
- att utveckla drift och fastighetsskötsel i syfte att erbjuda god kvalitet till kostnadseffektivt utförande
- att svara för skadeförebyggande och trygghetsskapande åtgärder i och kring våra fastigheter
- att myndighetskrav angående drift och fastighetsskötsel åtföljs

Vi förväntar oss av dig

- att du hjälper oss att spara på energi- och vattenförbrukning
- att du omgående anmäler fel och brister på ett tydligt sätt så vi kan minska tiden för att åtgärda
- att du är tillgänglig och nåbar så att vi kan föra en bra dialog med dig som hyresgäst, ge råd och besvara frågor
- att du bidrar till att vårda fastigheten för att hålla ner drift och skötselkostnader
- att du bidrar till trivsel och trygghet genom att följa givna regler

Hjälp oss att bli bättre!

Lever vi inte upp till dina förväntningar? Tycker du att något kan göras på ett bättre sätt? Har du klagomål eller synpunkter på vår service? Vi vill gärna veta det, så att vi kan utvecklas för att ge dig så bra service som möjligt. Du framför enklast dina synpunkter via formuläret "Lämna synpunkter" på kommunens hemsida www.arvika.se under rubriken "kontakt".

Vill du komma i kontakt med oss?

Kontakta

- oss på telefon 0570-816 00
- felanmälan 0570-818 88
- kundtjänst 0570-816 90, 814 99
- e-posta till arvika.fastighetsab@arvika.se
- skicka vanlig post till Arvika Fastighets AB, 11 Administration, 671 81 ARVIKA
- besöka oss, adress Östra Esplanaden 5, Arvika



ARVIKA FASTIGHETS AB

Servicedeklaration

Park och Tomtmark

Avdelningarna Park och tomtmark ansvarar för drift och skötsel av grönytor och tomtmarken som tillhör bolagets fastigheter. Verksamheten ansvarar även för skötsel av allmänna grönytor och parker som tillhör Arvika kommun. Vårt arbete inriktas på att du som hyresgäst och medborgare skall uppleva oss som en tillförlitlig, kompetent och serviceinriktad verksamhet inom markskötselfrågor.

Vi ansvarar för

- att parker, grönområden, bostadsområden och tomtmark sköts om och att de upplevs som trivsamma, säkra och stimulerande miljöer
- att svara för utveckling av grönytor och tomtmark
- att åtgärda anmälda fel inom tre arbetsdagar, i annat fall meddela när reparation kan ske
- att städning av grönområde och parkområden utförs, att hundlatriner och papperskorgar töms
- att skötsel och besiktning av lekplatser sker
- att snöröjning och sandning på tomtmark sker på ett bra sätt
- att de kommunala isbanorna spolats och plogas på vintern
- att tätortsnära skog sköts om och att farliga träd tas ner
- att sommarblommor och penséer odlas till stadens utsmyckning
- att skötsel av fontäner och vattenanläggningar utförs

Vi förväntar oss av dig

- att du är rädd om våra grönområden, planteringar och anläggningar
- att du plockar upp efter dig när du vistas i bostadsområden och i våra grönområden
- att du kontakter oss om det uppstått något fel inom vårt verksamhetsområde

Hjälp oss att bli bättre!

Lever vi inte upp till dina förväntningar? Tycker du att något kan göras på ett bättre sätt? Har du klagomål eller synpunkter på vår service? Vi vill gärna veta det, så att vi kan utvecklas för att ge dig en så bra service som möjligt. Du framför enklast dina synpunkter via formuläret "Lämna synpunkter" på kommunens hemsida www.arvika.se under rubriken "kontakt".

Vill du komma i kontakt med oss?

Kontakta

- oss på telefon 0570-816 00
- felanmälan 0570-818 88
- kundtjänst 0570-816 90, 814 99
- e-posta till arvika.fastighetsab@arvika.se
- skicka vanlig post till Arvika Fastighets AB, 11 Administration, 671 81 ARVIKA
- besöka oss, adress Östra Esplanaden 5, Arvika



ARVIKA FASTIGHETS AB

Service-deklaration

Avdelning Lokaler

Avdelningarna Lokaler ansvarar för utveckling och förvaltning av lokalfastigheterna. Verksamheten ansvarar även för skötsel av de byggnader och anläggningar som ingår bolagets uppdrag att sköta kommunägda fastigheter. Vårt arbete inriktas på att du som hyresgäst skall uppleva oss som en tillförlitlig och serviceinriktad hyresvärd med ett välskött fastighetsbestånd.

Vi ansvarar för

- att utföra fastighetsskötsel och daglig tillsyn på fastigheterna
- att anpassa och utveckla lokalbeståndet i takt med hyresgästernas efterfrågan
- att du som hyresgäst har en väl underhållen lokal och byggnad
- att lokaler har ett behagligt och väl balanserat inomhusklimat
- att du blir väl bemött av kunnig och serviceinriktad personal
- att åtgärda anmälda fel inom tre arbetsdagar, i annat fall meddela när reparation kan ske
- att utveckla drift och fastighetsskötsel i syfte att erbjuda god kvalitet till kostnadseffektivt utförande
- att svara för skadeförebyggande och trygghetsskapande åtgärder i och kring våra fastigheter
- att myndighetskrav angående drift och fastighetsskötsel åtföljs

Vi förväntar oss av dig

- att du hjälper oss att spara på energi- och vattenförbrukning
- att du omgående anmäler fel och brister på ett tydligt sätt så vi kan minska tiden för att åtgärda
- att du är tillgänglig och nåbar så att vi kan föra en bra dialog med dig som hyresgäst, ge råd och besvara frågor
- att du bidrar till att vårda fastigheten för att hålla ner drift och skötselkostnader
- att du bidrar till trivsel och trygghet genom att följa givna regler

Hjälp oss att bli bättre!

Lever vi inte upp till dina förväntningar? Tycker du att något kan göras på ett bättre sätt? Har du klagomål eller synpunkter på vår service? Vi vill gärna veta det, så att vi kan utvecklas för att ge dig så bra service som möjligt. Du framför enklast dina synpunkter via formuläret "Lämna synpunkter" på kommunens hemsida www.arvika.se under rubriken "kontakt".

Vill du komma i kontakt med oss?

Kontakta

- oss på telefon 0570-816 00
- felanmälan 0570-818 88
- kundtjänst 0570-816 90, 814 99
- e-posta till arvika.fastighetsab@arvika.se
- skicka vanlig post till Arvika Fastighets AB, 11 Administration, 671 81 ARVIKA
- besöka oss, adress Östra Esplanaden 5, Arvika



ARVIKA FASTIGHETS AB

Servicedeklaration

Städavdelningen

Städavdelningen ansvarar för tjänsten städning inom bolagets fastigheter för dig som hyresgäst.

Vi ansvarar för

- att du får levererat städtjänster enligt överenskommet avtal
- att du blir väl bemött av kunnig och serviceinriktad personal
- att vi minskar användandet av miljöpåverkande produkter
- att vi frågar efter dina synpunkter och agerar därefter
- att vi tar ansvar och ser vad som behöver utföras i städtjänsten och inspirerar och engagerar omgivningen
- att vi lyssnar och kommunicerar för att kunna lösa eventuella problem, vilket innebär ett bra arbetsklimat i vårt samarbete
- att vår arbetsinsats och arbetsresultat är målinriktat
- att vi ständigt bidrar till ett positivt utvecklings-och förbättringsarbete

Vi förväntar oss av dig

- att du hjälper oss att förbättra din dag genom att framföra både positiva och negativa synpunkter till oss, direkt eller via "Loggboken".
- att du som hyresgäst kan påverka städningens kvalitet genom att underlätta god framkomlighet och fria städytor i trapphus och lokaler
- att du informerar om det är brister i våra fastigheter
- att vi tillsammans skapar långsiktiga och god relationer i vårt samarbete

Hjälp oss att bli bättre!

Lever vi inte upp till dina förväntningar? Tycker du att något kan göras på ett bättre sätt? Har du klagomål eller synpunkter på vår service? Vi vill gärna veta det, så att vi kan utvecklas för att ge dig en så bra service som möjligt. Du framför enklast dina synpunkter via formuläret "Lämna synpunkter" på kommunens hemsida www.arvika.se under rubriken "kontakt".

Vill du komma i kontakt med oss?

Kontakta

- oss på telefon 0570-816 00
- felanmälan 0570-818 88
- kundtjänst 0570-816 90, 814 99
- e-posta till arvika.fastighetsab@arvika.se
- skicka vanlig post till Arvika Fastighets AB, 11 Administration, 671 81 ARVIKA
- besöka oss, adress Östra Esplanaden 5, Arvika



ARVIKA FASTIGHETS AB

Servicedeklaration

Tekniska staben

Tekniska staben har övergripande ansvar för planering och projektering av bygg- och underhållsarbeten och utveckling av energieffektivisering inom fastighetsbeståndet. Teknisk stab ansvarar även för genomförande av större byggprojekt. Teknisk stab ansvarar för utförande av Arvika kommuns energirådgivning. Vårt arbete inriktas på att du som hyresgäst skall uppleva oss som en tillförlitlig hyresvärd med ett fastighetsbestånd av god kvalitet, samt att du som medborgare ska få god vägledning inom energirådgivning.

Vi ansvarar för

- att vara expertstöd inom bolaget angående byggteknik, energieffektivisering, teknisk fastighetsdrift och upphandling
- att genomföra större bygg- och underhållsprojekt
- att upprätta underhållsplaner för alla fastigheter
- att planera för energioptimering och yteffektivisering inom vårt fastighetsbestånd
- att vi har uppdaterade ritningar, kartor och beskrivningar över vårt fastighetsbestånd
- att tillhandahålla energirådgivning för allmänheten

Vi förväntar oss av dig

- att du som hyresgäst aktivt delar med synpunkter i planering inför bygg- och underhållsprojekt för att därmed skapa möjlighet till en bra slutprodukt
- att du är tillgänglig och nåbar så vi har möjlighet att föra en bra dialog med dig, för att ge råd och besvara frågor
- att du bidrar till att vårda fastigheten för att hålla ner underhållskostnaderna

Hjälp oss att bli bättre!

Lever vi inte upp till dina förväntningar? Tycker du att något kan göras på ett bättre sätt? Har du klagomål eller synpunkter på vår service? Vi vill gärna veta det, så att vi kan utvecklas för att ge dig en så bra service som möjligt. Du framför enklast dina synpunkter via formuläret "Lämna synpunkter" på kommunens hemsida www.arvika.se under rubriken "kontakt".

Vill du komma i kontakt med oss?

Kontakta

- oss på telefon 0570-816 00
- e-posta till arvika.fastighetsab@arvika.se
- skicka vanlig post till Arvika Fastighets AB, 11 Administration, 671 81 ARVIKA
- kundtjänst telefon 0570-816 90, 814 99
- besöka oss, adress Östra Esplanaden 5, Arvika