



Serviceerklæring innbygger

Servicetorget skal gi vennlig service, riktig informasjon, god veiledning og henvise deg videre til riktig instans i kommunen når du trenger det. Vi har god oversikt over kommunens tjenester, ansatte og deres arbeidsområder.

Vi tilbyr følgende tjenester:

- betjening av servicetorget i rådhuset, kommunens hovednummer, og sosiale medier.

Servicetorget er åpent 10:00-14:00 alle hverdager. Sentralbordet er betjent 09:00-15:00 alle hverdager.

Vi har egne vakttelefoner for beredskap etter ordinær åpningstid og på helg /helligdager.

- veiledning for kommunens innbyggere

Hva kan du forvente av våre tjenester?

Vi skal henvise deg til riktig instans, digitale kanaler eller andre løsninger og veilede deg slik at du får utført tjenesten på en tilfredsstillende måte.

Når du skriver til våre postmottak

Vi sjekker postmottak daglig, mandag-fredag. Henvendelser som kommer til våre postmottak skal besvares i løpet av 48 timer.

Vi forsøker alltid å henvise videre til korrekt instans om henvendelsen ikke kan besvares av oss.

Når du kontakter oss på sosiale medier

Vi svarer på sosiale medier mellom 08.00-15.30 alle hverdager, men du kan sende inn henvendelser hele døgnet. Vi ber om forståelse for at vi ikke kan drive saksbehandling i sosiale medier.

Når du ringer oss på telefon

Vi har som målsetting at du skal få rask kontakt med oss når du ringer. Her skal vi hjelpe deg så langt vi kan for at du skal få svar på din henvendelse. Om du er usikker på hvem i kommunen du skal snakke med, kan du søke opp person, enhet eller tjeneste via søkefelt på kommunens nettside eller vi hjelper deg med å finne rett person, enhet.

Når du besøker oss

Har du en avtale skal du registrere deg på den digitale kommuneverten som står før trappa opp til servicetorget. Har du ikke en avtale henvender du deg i servicetorget.

Her vil du få hjelp og bistand til ulike spørsmål og til å komme i kontakt med rett person eller enhet i Stjørdal kommune, om vi ikke kan svare på det du lurer på.

Vår behandling av sensitiv informasjon

Alle som benytter våre tjenester, skal være trygg på at konfidensialitet ivaretas og at informasjon behandles med respekt. Alle våre medarbeidere er godt kjent med personvernreglene og ivaretagelse av disse.

Hva ønsker vi av deg?

Vi ønsker kort vei mellom innbygger og kommunens ansatte. På kommunens hjemmeside ligger alle ansatte med e-postadresse. Alle som har tjenestetelefon skal registrere sitt telefonnummer. Ta gjerne kontakt direkte om du vet hvem du ønsker kontakt med.

Henvendelser sendt til postmottak bør inneholde fullt navn og kontaktinformasjon.

Bruk nettvett. Ikke oppgi sensitive personopplysninger når du kontakter Stjørdal kommune på e-post.

Forbedringsforslag til service

Har du noen forbedringsforslag, er det bare å ta kontakt med oss. Vi tar alle slike henvendelser seriøst og vi har et inderlig ønske om å bli enda bedre i vår serviceleveranse.

Kontakt oss

Telefon

Stjørdal kommunes hovednummer: **74 83 35 00**. Du kan ringe sentralbordet i Stjørdal kommune mandag til fredag klokken 09:00-15:00.

Besøk oss

Besøksadresse: Stjørdal rådhus, Kjøpmannsgata 9, 7500 Stjørdal
Servicetorget har åpent mandag til fredag klokken 10:00-14:00.

Skriv til oss

E-post: postmottak@stjordal.kommune.no

Send aldri taushetsbelagt eller sensitiv informasjon med e-post.

For sensitive personopplysninger, brev og dokumenter [benyttes tjenesten eDialog](#) som er en sikker kanal.

Postadresse: Stjørdal kommune, postboks 133, 7501 Stjørdal

Tjenester på www.stjordal.kommune.no

SiFra – melde feil som gjelder vann, avløp, veg og gatelys

Du kan registrere enten via PC, nettbrett eller mobil. Du har også muligheten til å legge inn bilde av feilen. Fra mobilen kan du ta direktebilde med kameraet, som kan

legges ved. Du kan også se om tilsvarende meldinger har blitt meldt inn tidligere, og hvilke meldinger som er registrert i ditt nærområde.

Det er valgfritt om du ønsker å oppgi din kontaktinformasjon. Gjør du dette, vil du få svar og statusmeldinger. Velger du ikke å oppgi kontaktinformasjonen din, må du selv følge med henvendelsen på web.

Tjenesten ligger på vår hjemmeside.

Direktelenke:

<https://melding.powel.net/stjordalmelding/public>

Innbyggerforslag

Her kan du foreslå saker du mener vil gjøre din kommune eller fylkeskommune bedre. Tjenesten ligger på vår hjemmeside.

Direktelenke: <https://minsak.no/stjoerdal>

Tilbakemeldingsfunksjon på artikler www.stjordan.kommune.no

Fant du det du lette etter? Her kan du legge inn tilbakemelding om du fant eller ikke fant det du leter etter. Du er anonym, så kenge du ikke oppgir en e-postadresse.

Våre sosiale medier

[Facebook](#) [Instagram](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#)

Oppdatert 08.09.2022