

Serviceåtagande

Det här är Lantmäteriets serviceåtagande. Här talar vi om vad vi lovar dig som kund, dvs. vilken servicenivå vi håller, hur lång hanteringstiden är för olika typer av ärenden samt vad det kostar. Om du har synpunkter är du välkommen att kontakta oss.

Vår service ska vara anpassad till dina behov. Vi lägger stor vikt vid att du i alla lägen blir vänligt, respektfullt och professionellt bemött. Vi anstränger oss för att ge dig tydlig och lättbegriplig information. Samtidigt är vi lyhörda för, och måna om, att ta till vara dina synpunkter på vår verksamhet, vår information och våra produkter.

Det här kan du förvänta dig av oss:

- Ditt telefonsamtal till vårt Kundcenter besvaras snarast. Vårt mål är att 80 procent av samtalen ska besvaras inom tre minuter.
- När du ställer allmänna frågor via e-post eller vanligt brev till vårt Kundcenter och Lantmäteriets registrator, så svarar vi inom två arbetsdagar.
- När du framför synpunkter och klagomål i vårt Kundcenter eller ställer specifika frågor, så bekräftar vi dessa inom två arbetsdagar. Vi förmedlar dessa till ansvarig enhet inom Lantmäteriet, som meddelar dig när svar kan förväntas.

För nedanstående ärenden kan du förvänta dig följande hanteringstider:

Lantmäteriförrättning

- När du lämnat in en skriftlig ansökan om en lantmäteriförrättning så får du en bekräftelse inom sju arbetsdagar. I bekräftelsen får du information om hur ärendet kommer att hanteras
- Vi ger dig information om pris och leveranstid så snart förutsättningarna i ditt ärende är klara
- Om förutsättningarna ändras tar vi omgående kontakt med dig för att gå igenom eventuella ändringar

Inskrivningsärenden

- Kontinuerligt uppdaterad information om aktuella kötider finns på www.lantmateriet.se/inskrivning. Du kan då se när ditt ärende beräknas bli handlagt. Vår målsättning är att kunna handlägga alla ärenden inom fem arbetsdagar.

- Allmänna frågor via e-post eller vanligt brev besvarar vi inom två arbetsdagar.

Tillhandahållande av geodata (fastighetsinformation, geografisk information och flygbilder)

Våra geodata kan köpas direkt från oss på Lantmäteriet eller från någon av våra återförsäljare eller partner. På www.lantmateriet.se finns information om våra partner.

Leveranstider vid köp från Lantmäteriet:

- Geografisk information och flygbilder levereras inom tio arbetsdagar
- Fastighetsinformation levereras inom fem arbetsdagar

Vi använder Posten för leveranser. Leveranstiden gäller inom Sverige och inkluderar Postens hantering med en dag.

Avvikelse kan förekomma om den beställda geodataprodukten omfattar stora mängder information. I dessa fall tar vi kontakt med dig och meddelar leveranstid.

Spridningstillstånd

Ansökan om spridningstillstånd behandlas i normalfallet inom två arbetsdagar. Vid avvikelse får du information om beräknad handläggningstid.

De allmänna kartorna tillhandahålls av Norstedts förlag som har en e-handelsplats Kartbutik Online.

Ovanstående enligt beslut A§ 495/2011.

Så här når du oss!

Lantmäteriet	0771-63 63 63	telefontid
Lantmäterigatan 2		mån-fre 8.00-16.40 (1 sept-30 april)
801 82 GÄVLE		mån-fre 8.00-16.00 (1 maj-31 aug)
E-post:	kundcenter@lm.se	
Registrator:	lantmateriet@lm.se	
Webbplats:	www.lantmateriet.se	