

## Serviceåtagande

Det här är Lantmäteriets serviceåtagande. Här talar vi om vad vi lovar dig som kund, dvs. vilken servicenivå vi håller, hur lång handläggningstiden 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 inom 5 minuter
- När du ställer allmänna frågor via e-post eller vanligt brev till vår adress nedan, så svarar vi inom 2 arbetsdagar
- När du framför synpunkter och klagomål till oss bekräftar och hanterar vi dessa inom 2 arbetsdagar
- När du ställer specifika frågor bekräftar vi dessa inom 2 arbetsdagar och meddelar då när svar kan förväntas

### För nedanstående ärenden kan du förvänta dig följande handläggningstider:

#### Lantmäteriförrättning

- När du lämnat in en skriftlig ansökan om en lantmäteriförrättning så får du en bekräftelse inom 7 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](http://www.lantmateriet.se/inskrivning). Du kan då se när ditt ärende beräknas bli handlagt. Vår målsättning är att kunna handlägga alla ärenden inom två dagar.

**E-handel i DinKarta och SverigeBilden**

- Leverans till dig av digitala produkter via Internet inom 2 timmar
- Leverans till dig av digitala produkter på CD-skiva som brev inom 6 arbetsdagar
- Leverans till dig av tryckta produkter som brev inom 6 arbetsdagar

**E-handel i Kartbutiken Online**

- Leverans till dig av produkter som finns i lager som paket inom 5 arbetsdagar. För beställningsvaror hänvisas till Kartbutiken Online för besked

Vi använder Posten för leveranser. Leverans till dig betyder att du har varan hos dig. Vi har förutsatt att du bor inom Sverige och att postens leveranstid för brev är 1 arbetsdag och för paket 3 arbetsdagar.

**Om vi inte kan hålla de utlovade tiderna har du rätt att få besked om anledningen till fördröjningen.**

**Vad kostar det?**

[Här finner du information om våra priser på lantmäteriförrättningar.](#)

Lantmäteriets grunddataprojekter, t.ex. fastighetsregisterinformation och digitala allmänna kartor, säljs via återförsäljare. [En av återförsäljarna är Lantmäteriets uppdragsdivision Metria.](#)

Ovanstående enligt beslut A§886/2007 och A§ 994/2008.

**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:           | <a href="mailto:kundcenter@lm.se">kundcenter@lm.se</a>       |                                      |
| Webbplats:        | <a href="http://www.lantmateriet.se">www.lantmateriet.se</a> |                                      |