

Dokumentets syfte

Bekrivar vad som kännetecknar bemötande, service och tillgänglighet.

Dokumentet gäller för

Alla anställda i Nacka kommun

Nacka kommun ska vara bäst på att vara kommun. Vi har medborgarnas/kundens fokus i varje situation. I alla kontakter, såväl externa såsom interna, kännetecknas vårt agerande av bra bemötande, god service och hög tillgänglighet.

I vårt bemötande är vi personliga. Vi är lyhörda och lyssnar. Vi är engagerade och vänliga.

Vår goda service har fokus på att det ska vara lätt att vara medborgare/kund och företagare. Vi förenklar våra processer och undviker byråkrati och krångel. Vi samspelar med andra och varandra. Vi är effektiva och ger bästa värde för skattebetalarnas pengar.

Genom kontaktcenter erbjuder vi medborgarna hög tillgänglighet via alla kanaler. I de fall inte kontaktcenter kan eller får hantera medborgarnas frågor ansvar vi själva för att ha hög tillgänglighet.

- Vi har inte svarstider.
- Vi använder telefonens röstbrevlåda och har ett personligt meddelande inspelat.
- Om möjligt svarar vi direkt. Har vi inte möjlighet återkommer vi senast inom två arbetsdagar.
- Vi använder fastställd signatur i e-posten och frånvarohanteraren när vi är borta mer än två dagar.

Synpunkter och klagomål gör att vi kan utveckla vår verksamhet. Alla synpunkter och klagomål tas på allvar, vi lär av dem och vi svarar den som lämnat synpunkter/klagomål.

Diarienummer	Fastställd/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
KFKS 2013/628-001	Uppdaterad december 2013	Kommunstyrelsen	Kommunstyrelsen	Administrativa direktören