

Vi följer Nacka kommuns servicepolicy vilket innebär att:

- Vi välkomnar alltid förslag och synpunkter, såväl klagomål som beröm.
- Vi behandlar alla som klagar respektfullt och tillmötesgående.
- Vårt mål är att lösa problemen där de uppstår och klagomål ska aldrig hänvisas runt i organisationen.
- Den medarbetare som tar emot ett klagomål som inte rör den egna verksamheten ansvarar alltid för att överlämna det till rätt verksamhet.
- Vi åtgärdar och registrerar alla synpunkter och klagomål och använder dem i vårt förbättringsarbete.

Hur vi arbetar med klagomål

Våra kunder har rätt att kräva ett respektfullt bemötande och om de inte är nöjda så vill vi veta detta. Vi ser klagomålet som en viktig information. Vårt system för klagomålshantering ger oss möjlighet att lära av brister och fel.

Klagomål eller synpunkt?

Med klagomål menar vi varje missnöje som kräver respons.

Om en person är missnöjd och kontaktar någon av våra verksamheter är det ett klagomål. Många kunder är i beroendeställning till oss och det kan vara svårt att framföra sitt missnöje. Vi måste därför vara extra lyhörda, många lämnar sina klagomål inlindade som frågor eller synpunkter.

När en kund framför ett förslag på förbättringar eller ger beröm ska det registreras som en synpunkt. Både klagomål och synpunkter är lika viktiga men klagomålet är ofta svårare att hantera.

Att ta emot ett klagomål

Vi betraktar alla klagomål som gåvor. Vi anser att kunderna ger oss en chans till förbättring och att de visar oss sitt förtroende. Var alltid tillmötesgående och korrekt mot den som klagar. Avfärda aldrig någon genom att hänvisa vidare till andra i organisationen.

När något har gått snett är det lätt att skylla på andra eller på speciella förhållanden som till exempel semestrar, vikarier eller resurser. Strategin att skylla på andra löser aldrig kundens problem, det minskar bara kundens tilltro till såväl vår organisation som till den medarbetare som skyller ifrån sig.

Gåvoprincipen

1. Tacka kunden

Tacka för att vi fick reda på felet, förhållandet eller bristen.

2. Förklara varför du tackar

Förklara varför det är viktigt att vi får reda på vilka fel och brister som kan uppstå i vår verksamhet.

3. Beklaga

”Jag beklagar (det inträffade eller kundens upplevelse)” inte ”Vi beklagar”

4. Lova att ta hand om problemet

Antingen genom att själv åtgärda problemet eller genom att snarast lämna över ärendet till den eller de som det berör. Hänvisa aldrig till någon annan.

5. Fråga efter den information du behöver

6. Gör vad du lovat att göra

7. Följ upp och återkoppla

8. Vidta förebyggande åtgärder

så att felet inte upprepas.

Klagomålsprocessen

Klagomålet ska hanteras så nära kunden som möjligt.

Alla medarbetare oavsett yrkesfunktion, titel eller arbetsuppgift har ansvar för att ta emot och hantera klagomål och synpunkter. I de fall då klagomålet överlämnas till någon annan - som ska åtgärda problemet – har den som *tog emot* klagomålet ansvar för att meddela kunden vem som kommer att hantera missnöjet.

Registrering av klagomål och synpunkter

Alla inkomna klagomål och synpunkter ska registreras i databasen Infosoc för att de ska kunna sammanställas inför kartläggning och analys. Varje verksamhet hanterar sina respektive klagomål. En (eller flera) medarbetare inom varje verksamhet utses att ansvara för registreringen. Den som tar emot ett klagomål ansvarar alltid för att det blir registrerat.

Anonymitet

Klagomålet ska avidentifieras vid registrering i Infosoc. Alla klagomål ska behandlas konfidentiellt. Med det menas att uppgifterna behandlas liksom andra personuppgifter inom organisationen, med sekretess när så gäller. Uppgifter ska alltid behandlas så att endast de som har behov av informationen för sin yrkesutövning ska ha tillgång till dem. Även klagomål som inkommer anonymt ska registreras och åtgärdas så långt det är möjligt.

Handläggningstid

Klagomålet kan komma via telefon, brev, e-post eller vid ett personligt möte. Vissa klagomål går att åtgärda direkt medan andra kräver mer tid. En snabb reaktion är dock alltid viktig, handläggningen av klagomål får inte dra ut på tiden. All fördröjning riskerar att göra kunden ännu mer missnöjd. En kort handläggningstid visar att vår organisation är angelägen att snabbt åtgärda eventuella felaktigheter.

Glöm inte att registrera alla åtgärder i Infosoc!

Nacka kommuns servicepolicy

(i korthet)

Nacka kommun ska vara bäst på att vara kommun. Vi har medborgarnas/kundernas 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.

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 eller klagomål.