

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
KFKS 2020/1008	2021-02-01	Kommunfullmäktige	Kommunstyrelsen	Stöd- och servicedirektör
Policy	Servicepolicy			

## Servicepolicy

### Dokumentets syfte

Nacka kommun är en serviceorganisation. Det gäller även i den roll då kommunen utöver tillsyn och myndighetsutövning. Servicepolicyen beskriver det förhållningssätt som krävs för att skapa bemötande, service och tillgänglighet på den höga nivån som dagens och morgondagens Nackabor, företagare, föreningsliv, besökare och andra intressenter som kommunens verksamheter vänder sig till, ska kunna förvänta sig.

### Dokumentet gäller för

Alla medarbetare i Nacka kommun och de kommunala bolagen.

### Service med utgångspunkt i Nacka kommuns styrmodell

Nacka kommuns och bolagens uppgift är att tillhandahålla service och tjänster till Nackabor, företagare, föreningsliv och besökare. Servicen ska genomsyras av visionen om öppenhet och mångfald. Det innebär att vi erbjuder service via olika kanaler och att vårt bemötande präglas av öppenhet.

Nacka kommuns service är en del av strävan mot de fyra övergripande målen; maximalt värde för skattepengarna, bästa utveckling för alla, attraktiva livsmiljöer i hela Nacka och stark och balanserad tillväxt. Det innebär att den service som erbjuds är kostnadseffektiv, underlättar för Nackaborna och är tillgänglig för alla man vänder sig till samt löpande effektiviseras med modern teknik.

Det är de som använder våra tjänster som avgör vad som är god service. Vår strävan är därför att se på vår verksamhet utifrån och in. Det hjälper oss att fokusera på det som är viktigt för dem som vi finns till för.

### Kvalité och kostnadseffektivitet

Kommunens ambition, vi ska vara bäst på att vara kommun, innebär att vi ständigt strävar efter att utvecklas och erbjuda bästa möjliga service. Det innebär också att vi mäter, följer upp och jämför oss med andra aktörer. Vi strävar efter att vara bland de 10 procent bästa kommunerna avseende upplevd service och bland de 25 procent mest kostnadseffektiva.

## Våra grundläggande förhållningssätt

- **Vi är en ansvarstagande serviceorganisation.** Genom kommunens styrprincip om att delegera ansvar och befogenheter till lägsta effektiva nivå har varje enskild medarbetare ett uttalat ansvar och ser till att man endast behöver ta kontakt med kommunen vid ett tillfälle för att initiera ett ärende eller ställa en fråga för att erhålla rätt vägledning och svar. I de fall svar inte kan ges direkt, är ambitionen att frågan tas om hand skyndsamt, med återkoppling senast inom två arbetsdagar för enklare frågor. Om det behövs längre tid meddelar vi vem som handlägger frågan och när en återkoppling väntas kunna ske. En begäran om allmän handling ska alltid hanteras skyndsamt.
- **Kontakten med kommunen ska upplevas som smidig och enkel.** Vi svarar snabbt och ser till att frågan hamnar på rätt ställe från första början. Vi ser till att ha rutiner för att kontinuerligt ha rätt information för att klara detta.
- **Vårt bemötande präglas av en vänlig lyhördhet.** Vi lyssnar först, ställer vid behov uppklarande frågor och är tacksamma för att få vägleda den som är i behov av hjälp eller råd. Vi *vill* hjälpa till.
- **Vi hanterar inkommande frågor och ärenden snabbt, enkelt och kostnadseffektivt.** Vi tar reda på vilket behov den som har kontaktat oss vill tillfredsställa och undviker onödig byråkrati i vårt angreppssätt när vi tar fram vårt svar.
- **Vi agerar professionellt i varje kontakt med de som vi finns till för.** Vi har ofta ett kunskapsövertag som specialister inom våra respektive områden. Det använder vi alltid med ödmjukhet och respekt för den som kontaktar oss.
- **Tillgänglighet**  
Vi bevakar och är tillgängliga för kontakter i utvalda kanaler med utgångspunkt i vad som är relevant för målgrupperna. Vi jobbar med att ständigt förbättra användarvänligheten med fokus för den som kontaktar kommunen i alla dess kanaler och system. Svar på frågor lämnas som huvudregel bara under arbetstid. Kommunens service är också tillgänglig och anpassad i den bemärkelsen att den är enkel för samtliga Nackabor att ta del av.
- **Samverkan**  
Vi samverkar inom kommunens och bolagens alla enheter, samt med andra offentliga organisationer. Det betyder att vi i rimlig utsträckning ger service, genom att själva inhämta upplysningar eller yttranden från våra egna kollegor eller andra offentliga organisationer, så Nackabor,

företagare, föreningsliv och besökare så långt som möjligt får heltäckande återkoppling och svar