

Dokumenttyp: Policy	Giltig för: Alla medarbetare på Stiftelsen Skansen	Fastställd av/datum: Ledningsgruppen/2024-10-01
Ägare: Försäljnings- marknad- och kommunikationschef	Uppdateras: Årligen	Gäller från: 2024-10-01

Policy för hantering av synpunkter

Målet med policyn

Målet är ett fortsatt högt förtroende för Skansens verksamhet.

Syftet med policyn

Denna policy syftar till att säkerställa att alla klagomål från Skansens intressenter hanteras på ett effektivt, rättvist och transparent sätt. Skansen värdesätter alla intressenter och strävar efter att säkerställa en hög servicenivå och nöjdhet i alla aspekter av verksamheten.

Omfattning

Denna policy gäller för alla klagomål som mottas från Skansens intressenter, till exempel gäster i parken och på olika evenemang samt givare till Skansens verksamhet. Den gäller för alla kanaler där ett klagomål inkommer; muntligt i parken, över telefon, mejl eller sociala mediers kommentarsfält eller direktmeddelanden.

Process för hantering av klagomål

Alla medarbetare på Skansen ska bemöta gäster och givare med en hög grad av servicenivå. Kommunikationen ska vara tydlig, saklig och vänlig. Alla klagomål, oavsett kanal, ska besvaras.

Alla medarbetare är ansvariga för att besvara direkta klagomål inom sina respektive ansvarsområden. Klagomål via telefon eller e-post besvaras av ansvarig medarbetare i samråd med närmsta chef. Vid frågor eller oklarheter kring klagomålshantering ska anställda vända sig till sin närmaste chef. Om ett klagomål inte kan lösas av enskild medarbetare eller är av övergripande natur, ska mottagaren adressera detta internt till högre chef eller ansvarig avdelning som ansvarar för att återkoppla till gäst.

Tidsfrister

Alla klagomål måste besvaras inom fem helgfria vardagar. Om ett klagomål kräver längre utredning ska den som framför klagomålet informeras om uppskattad tid för hantering av ärendet.