



**NIEDERNHAUSEN**

## **Servicestandard der Gemeinde Niedernhausen**

### **WIR**

... fühlen uns verantwortlich für das Anliegen des Bürgers, kümmern uns um sein Anliegen und übernehmen eine Lotsenfunktion

...zeigen ein freundliches und verbindliches Auftreten

...geben dem Bürger eine zeitnahe Rückmeldung auf sein Anliegen. Dauert die Beantwortung voraussichtlich länger als eine Woche erfolgt eine Zwischennachricht

...nehmen das Anliegen des Bürgers auch dann auf, wenn der richtige Ansprechpartner abwesend oder nicht bekannt ist und geben eine Rückrufbitte an den zuständigen Kollegen weiter. Umgekehrt rufen wir als Zuständiger den Bürger zeitnah zurück.

...legen bei Anrufweiterleitungen erst auf, wenn der richtige Ansprechpartner das Gespräch übernommen hat. Ansonsten notieren wir eine Rückrufbitte und leiten diese weiter

...melden uns einheitlich am Telefon: „Gemeinde Niedernhausen - |Name|“

...hängen bei Abwesenheit Vertretungsschilder an der Bürotür aus, aktivieren die Telefon-Rufumleitung und (bei Abwesenheit von mehr als zwei Tagen) den E-Mail-Abwesenheitsassistent

...sprechen Bürger im Rathaus an, wenn er seinen Ansprechpartner nicht kennt und bieten Unterstützung an

...zeigen ein einheitliches Auftreten und setzen Entscheidungen der Gremien und der Vorgesetzten loyal und gemeinsam um.

... unterstützen uns im Sinne der Bürgerinnen und Bürger zwischen den Organisationseinheiten bei der Erledigung von Aufgaben, die mehrere Bereiche betreffen

24.07.2023