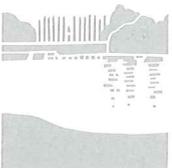


04.00.10

Verhaltensleitbild des Gemeindepersonals und der Behördenmitglieder

vom 18. Januar 2005



Verhaltensleitbild des Gemeindepersonals und der Behördenmitglieder

1. Wir sind ein modernes, effizientes und bürgernahes Dienstleistungszentrum. Die Anliegen unserer Kunden nehmen wir kompetent und interessiert auf und bieten konstruktive Lösungen. Der Qualität messen wir einen hohen Stellenwert bei.
2. Wir bedienen unsere Kunden zuvorkommend und ohne Vorurteil. Das Gesprächsklima soll freundlich, entspannt und diskret sein und das gegenseitige Vertrauen fördern. Insbesondere erfassen wir durch aktives Zuhören die Situation unserer Kunden und versuchen ihre persönliche Betroffenheit und Sichtweise zu verstehen.
3. Wir suchen im Rahmen der übergeordneten Gesetze, Verordnungen und Richtlinien kundenfreundliche, vernünftige Lösungen. Wir erklären die rechtlichen Grundlagen und schaffen so Transparenz und Vertrauen.
4. Wir nehmen Reklamationen ruhig entgegen, zeigen Verständnis und entschuldigen uns für allfällige Fehler. Gerne nutzen wir die Chance, Fehler zu korrigieren und daraus zu lernen.
5. Wir verhalten uns kooperativ gegenüber unseren Arbeitskollegen und pflegen einen gezielten Informationsaustausch. Dies gilt auch für die Zusammenarbeit mit privaten und öffentlichen Stellen sowie mit unseren Partnern.
6. Wir halten uns an das Amtsgeheimnis und sind uns der Verantwortung als Angestellte und Behördenmitglieder bewusst. Wir fördern durch unser Verhalten im Alltag das Vertrauen in unser öffentliches Unternehmen.
7. Wir setzen uns für eine dauernde Verbesserung ein. Die notwendigen finanziellen und organisatorischen Mittel für die Weiterentwicklung des QMS werden von der Leitung zur Verfügung gestellt.
8. Wir bilden uns durch zweckmässige Schulungen weiter, um die Qualität unserer Arbeit kundenorientiert und bedürfnisgerecht zu steigern. Die Leitung unterstützt und fördert das Personal.
9. Wir versuchen, stets dem Stand der Technik zu entsprechen, damit wir die Dienstleistungen bedienungsfreundlich erbringen können. Die Leitung stellt die notwendigen Mittel zur Verfügung.
10. Wir nehmen die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz sowie das Wohlbefinden der Mitarbeiter, Kunden und Partner ernst. Wir treffen alle Massnahmen, die dazu notwendig und den gegebenen Verhältnissen angemessen sind.

Oberuzwil, 18. Januar 2005

Gemeinde Oberuzwil
Gemeinderat

Cornel Egger
Gemeindepräsident

Andreas Eisenring
Ratsschreiber