

ABSENZEN

- **Richtlinien zur Gewährleistung der Erreichbarkeit einer Abteilung durch das Publikum und die anderen Mitarbeiter**

Grundsätzlich sind alle Absenzen einem anderen Mitarbeiter der Abteilung sowie ab 15 Minuten auch der Telefonzentrale zu melden. Längere Abwesenheiten wie Arztbesuche, Kursbesuche, Ferien, GLAZ-Bezüge usw. sind zudem mittels Abwesenheitsformular der Gemeinderatskanzlei zu melden.

Während der Schalteröffnungszeiten sind Abwesenheitsvermerke an den Bürotüren so anzubringen, dass für den Ratsuchenden klar ist, wohin er sich wenden kann. Widersprüchliche Verweise sind zu vermeiden.

Wenn jemand alleine die Abteilung betreut, muss er sicherstellen, dass die Telefonzentrale jederzeit weiss, wo er erreichbar ist. Bei Kundenbesuch ist gegebenenfalls die Kaffeepause zu unterbrechen. Es ist nicht zumutbar, einen Kunden wegzuweisen.

Während der Präsenzzeiten, insbesondere jedoch während der Schalteröffnungszeiten, darf das Telefon nicht auf „Voice Mail“ geschaltet werden. Werden Sperrzeiten eingeführt, Gespräche geführt etc., so ist das Telefon auf einen anderen Mitarbeiter der Abteilung umzuschalten. Die Umschaltung auf das private Natel sollte nur in Ausnahmefällen erfolgen, da der betreffende Anschluss dann durch interne Teilnehmer nicht erreicht werden kann.

Sperrzeiten sind gleich zu handhaben wie Absenzen.