

Grundsätze der Serviceorientierung der Verwaltung

Präambel

Die zentrale Verwaltung der Leibniz Universität Hannover unterstützt die Kernaufgaben der Universität – Forschung, Lehre und Weiterbildung – durch kundenorientierte, effiziente und qualitativ hochwertige Serviceleistungen. Mit unseren Kundinnen und Kunden arbeiten wir erfolgreich und lösungsorientiert zusammen. Regelmäßig reflektieren wir unsere Serviceorientierung und binden Kundenrückmeldungen bei der Verbesserung unserer Services ein.

Wertschätzende Kommunikation

Wir begegnen unseren Kundinnen und Kunden freundlich, wertschätzend und klar.

Wir begründen unsere Handlungen verständlich und nachvollziehbar.

Transparentes Handeln

Wir erledigen unsere Aufgaben zeitnah und termingerecht.

Wir sorgen für eine gute Erreichbarkeit und haben für Vertretungsfälle eindeutige Regelungen getroffen.

Unsere Arbeitsabläufe gestalten wir transparent und nachvollziehbar.

Wir handeln verbindlich, sachgerecht und einheitlich und bieten – wo es möglich ist – individuelle Lösungen an.

Qualifizierte und lösungsorientierte Beratung

Unsere Beratung gibt unseren Kundinnen und Kunden Handlungssicherheit.

Gesetzliche Bestimmungen und Hinweise geben wir adressatengerecht, übersichtlich und strukturiert weiter.

Wir beraten lösungsorientiert und bieten vorausschauende und umfassende Hilfestellung an.

In unserer täglichen Arbeit nehmen wir Rücksicht auf die unterschiedlichen Lebenssituationen unserer Kundinnen und Kunden.