

Personalului destinat asigurării relațiilor cu publicul îi revin următoarele obligații pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor :

- sa dea dovada de disciplina atat in relatiile cu cetatenii, cat si in cadrul institutiei in care isi desfasoara activitatea;
- sa fie calm, politicos si respectuos pe intreaga perioada de realizare a relatiei cu publicul;
- sa manifeste o atitudine pozitiva si rabdare in relatia cu cetateanul;
- sa foloseasca un limbaj adecvat si corect din punct de vedere gramatical;
- sa pastreze confidentialitatea tuturor informatiilor relevante obtinute de la cetatean;
- sa formuleze raspunsuri legale, complete si corecte si sa se asigure ca acestea sunt intelese de cetatean;
- sa indrume cetateanul catre serviciul de specialitate in vederea obtinerii de informatii detaliate care depasesc competentele structurii;
- sa intrerupa activitatea cu publicul numai in situatia folosirii de catre cetatean a unui limbaj trivial, a formularii de amenintari la adresa sa ori a utilizarii de catre cetatean a violentei verbale/fizice.