

Servicio de Parques, Jardines y Playas

NORMAS DE CORTESÍA

Todo personal que participe en la prestación de los servicios de Parques, Jardines y Playas, deberá atender a los usuarios de las zonas verdes y playas, y a los ciudadanos del municipio de Santander, debidamente identificado y uniformado, y según se indica en las siguientes fórmulas de cortesía:

- Deberá ser amable, atento, y respetuoso durante el servicio prestado.
- Deberá mostrar un trato cortés, sin atosigar (Ejemplo: mirando insistentemente, pegándose como una sombra,...), ni caer en excesos que puedan causar incomodidad e insatisfacción de usuarios y/o ciudadanos.
- Deberá emplear un tono de voz en su trato tranquilo y amable, ni muy alto, ni muy bajo, hablando pausadamente y sin prisas.
- Deberá mantener posturas y actitudes correctas y respetuosas, no masticando chicle, comiendo, bebiendo o fumando en presencia de usuarios y/o ciudadanos, ni manteniendo una actitud de dejadez, ni poniendo malas caras.
- Evitar un exceso de confianza o soberbia, mostrando el respeto suficiente para proteger la intimidad de los usuarios y/o ciudadanos.
- Deberá ser discreto, no realizando comentarios ofensivos a los usuarios y/o ciudadanos, ni contando problemas personales.
- Deberá actuar con debida cortesía, ante clientes abusivos o problemáticos, tratando de calmar los ánimos y mostrando interés por el problema propuesto.
- Deberá mostrar - en todo momento - respeto ante quejas, y/o reclamaciones planteados por usuarios y/o ciudadanos.
- Deberá satisfacer el nivel de cortesía demandado durante el servicio prestado.
- Deberá saludar a los usuarios y/o ciudadanos, a su llegada, o despedirse a su salida o cuando se dirijan a ellos, sonriendo y mostrando entusiasmo.
- No se deberá sentir influenciado por la edad, la apariencia de los usuarios y/o ciudadanos, o por la presentación de quejas y/o reclamaciones, ofreciendo un trato cortés en todo momento, y sin prejuizgarlos.
- No se deberá ignorar a usuarios y/o ciudadanos, ni tratarlos con desprecio o antipatía.
- No se deberá gritar para llamar a un compañero/a, o a usuarios y/o ciudadanos.
- No se deberá abandonar a usuarios y/o ciudadanos, para atender a otras personas, sin pedir disculpas.

Estas fórmulas de cortesía, serán aplicables también a los servicios ofrecidos por la *Policía Local* en su servicio de Seguridad, por el Servicio Municipal de *Protección Civil* en su servicio de Salvamento y primeros Auxilios, por el *Servicio Municipal de Cultura, Fiestas, Turismo y Deportes* en sus servicios en Playas.

Santander a 26 de junio de 2019

Revisado y Aprobado

Concejal Delegada de Medio Ambiente

Sr. Dña. Margarita Rojo Calderón