

Biharkeresztes Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Ügyfélszolgálati Kartája



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KARTA BIHARKERESZTES VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ALAPELVEI



TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Jelen dokumentumban foglalt alapelveink kinyilvánításával célunk az Ön igényeinek teljes körű kielégítése, az ügyintézés áttekinthetőbbé tétele. Tájékoztató adataink azt a célt szolgálják, hogy hivatalos ügyeit rövid idő alatt, magas szakmai színvonalon elintézzük, a szükséges információval Önt ellássuk.

Vállaljuk, hogy

- tájékoztatásunkkal minden esetben naprakész, pontos információt nyújtunk,
- megkönnyítjük az Ön számára, hogy kapcsolatba léphessen munkatársainkkal,
- segítünk eligazodni hivatalunkban,
- mind telefonon, mind személyesen udvarias, tiszteletteljes kiszolgálásban részesítjük,
- szolgáltatásaink igénybevételéhez szükséges valamennyi adatot és információt az Ön rendelkezésére bocsátjuk.



Ha személyesen keresi fel Hivatalunkat:

- tapasztalhatja, hogy az ügyfélteret tiszta, rendezett módon, a szükséges eligazító táblákkal és jelzésekkel ellátva alakítottuk ki,

- a gyorsabb tájékozódás érdekében a Hivatal épületében az egyes irodák, valamint az ott dolgozók nevét az ajtókon, vagy az ajtók mellett található táblákon elhelyeztük,
- nyomtatványaink, űrlapjaink, adatlapjaink, valamint iratminták állnak az Ön rendelkezésére,
- amennyiben igényt tart rá, ügyintézőink a nyomtatványok, adatlapok kitöltésében segítséget nyújtanak,
- munkatársaink készségesen és udvariasan igyekeznek segíteni Önnek,
- törekszünk az ügyintézés módjának egyszerűsítésére, az adminisztrációs terhek csökkentésére, amelyhez az Ön javaslatait is várjuk,
- az ügyintézés folyamatosságát minden rendelkezésre álló eszközzel biztosítjuk,
- a hivatal épületében elhelyezett hirdetményi tábla minden jogszabályban rögzített ügýtípusnál biztosítja a hirdetmények és a tájékoztatások szakszerű elhelyezését, és egyúttal hivatalos közzétételi hely is,
- a Hivatalban kérdőív kitöltésével várjuk az Ön véleményét, tapasztalatait, építő kritikáit és a lehetőségekhez mérten beépítjük szolgáltatásainkba,
- munkatársaink kulturált megjelenésükkel is az Ön megalégedettségét kívánják szolgálni.

Címünk:

4110 Biharkeresztes, Széchenyi u. 57.

Az ügyfélfogadás általános rendje:

Hétfő	7.30 – 16.00
Kedd	7.30 – 12.00
Szerda	Nincs ügyfélfogadás, az okmányiroda esetében 8.00 – 12.00
Csütörtök	12.30 – 16.00, az Okmányiroda esetében 12.30 – 17.00
Péntek	Nincs ügyfélfogadás

A polgármester és a jegyző kedden 7.30 – 12.00-ig tart ügyfélfogadást az ügyfelek részére. Az alpolgármester ügyfélfogadási ideje csütörtökön 14.00 – 16.00-ig tart, az aljegyző csütörtökön 12.30 – 16.00-ig áll az ügyfelek rendelkezésére.

**Ha telefonon érdeklődik, kér információt:**

- az ügyben illetékes ügyintéző közvetlenül hívható, illetve a kézi kezelésű központon keresztül történő megkereséssel egyaránt rendelkezésre áll a hívástorlódások elkerülése érdekében,
- munkatársaink késedelem nélkül felveszik a telefont, udvariasan bemutatkoznak, figyelmesen végighallgatják Önt és érdemben reagálnak a megkeresésre,
- amennyiben az ügyben más szervezeti egység illetékes, akkor munkatársunk átkapcsolja Önt a megfelelő mellékre,
- amennyiben üzenetet hagyott, rövid időn belül az Ön által megadott telefonszámon visszahívjuk.

Központi telefonszámunk: 06-52-430-001

Központi e-mail: hivatal@biharkeresztes.hu,

**Ha levélben fordul hozzánk:**

- levelét a lehető legrövidebb határidőn belül eljuttatjuk az intézkedésre jogosult munkatárs részére,
- az Ön által kért tájékoztató anyagokat – amennyiben azok rendelkezésünkre állnak – haladéktalanul, ha azok előállítása külön feladatot igényel, akkor 15 napon belül bocsátjuk rendelkezésére,
- minden megkeresésre és érdemi ügyintézésért igénylő kérelemre a jogszabályokban meghatározott határidőn belül választ adunk, amennyiben e határidő meghosszabbítására van szükségünk, Önt időben tájékoztatjuk,
- leveleinket közérthetően, kellő körültekintéssel, a jogszabályok ismeretében fogalmazzuk meg.

Levélcímünk: Biharkeresztes Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala
4110 Biharkeresztes, Széchenyi u. 57.



Ha az Interneten keresi a kapcsolatfelvétel lehetőségeit:

Biharkeresztes Város honlapján (www.biharkeresztes.hu) részletes felvilágosítást kaphat az Önkormányzatról, a Polgármesteri Hivatalról:

Az ügyintézés menüponton belül

- a letölthető nyomtatványokról
- Az ügyintézés elektronikus formában történő elindítására rendelkezésre áll két rendszer. Az önkormányzati ügyek intézéséhez az e-magyarország ügyfélkapuja, míg ha a helyi ügyek több mint 150 ügyfajtájában történő ügyintézéshez az IKER rendszer ügyfélkapuja vehető igénybe, melyek közvetlenül elérhetőek a menüpontból.

Az önkormányzat menüponton belül

- A letölthető képviselő-testületi jegyzőkönyvekről
- Előterjesztésekről
- Rendeletekről
- Bizottságokról, biztossági tagokról, elérhetőségekről

A hivatal menüponton belül

- a hivatal felépítéséről,
- az irodák és munkatársak elérhetőségéről, ügyfélfogadási idejéről

A www.e-tarsulas.hu **internetes felületen** – ami közvetlenül Biharkeresztes honlapjáról, a közérdekű adatok menü megnyitásával érhető el – az ügymenetleírások, hatósági eljárásrend az érdeklődők számára elérhető.

Internetes véleménynyilvánítás lehetősége

- Biharkeresztes fórum
- Kérdések-válaszok



Ha munkatársaink keresik fel Önt:

- mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önnek megfelelő időpontot találjanak ügye intézéséhez,
- a megbeszélrt időpontban pontosan, megnyerően jelennek meg,
- érthetően, szaktudásukról számot adva kommunikálnak Önnel és látják el a szükséges információkkal,
- észrevételeit, javaslatait, esetleges panaszait továbbítják az intézkedésre jogosult vezető felé.

Amennyiben valamely szolgáltatásunkkal, az ügyintézés menetével, illetve munkatársunk hozzáállásával nincs megelégedve, észrevételeit kérjük, juttassa el hozzánk. Ennek lehetőségei az alábbiak:

- ügyfélfogadó helyiségeinkben elhelyezett ügyfél-elégedettségi kérdőív kitöltése és a véleményládában történő elhelyezése,
- az internetes vélemény nyilvánítási lehetőségek valamelyike,
- jegyző felkeresése fogadóóráján,
- illetve írásban, telefonon, vagy email-ben a jegyző, vagy az illetékes irodavezető megkeresése.

Tapasztalatait, javaslatait kivizsgáljuk és a szükséges intézkedéseket rövid határidőn belül meghozzuk, amelyekről érdemben Önt tájékoztatjuk. Ügyfélkapcsolataink javítása érdekében örömmel veszünk minden olyan kezdeményezést, amely az Ön megelégedését, illetve az ügyintézési körülmények javítását szolgálja.

A kölcsönös bizalom elve alapján kívánjuk munkánkat végezni, ezért megértését és türelmét kérjük az ügyintézés során. Tevékenységünket közigazgatási szervként jogszabályoknak és belső szabályozásoknak kell alárendelnünk, amelyekben - természetesen a törvényesség elvét maradéktalanul betartva - az Ön érdekei is megfogalmazásra kerültek.

Számítunk az Ön megértésére, hiszen hivatalunk kizárólag a feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben járhat el a jogszabályi előírások keretei között.

Biharkeresztes, 2010. szeptember 22.


polgármester




jegyző

*Az Ügyfélszolgálati Kartát Biharkeresztes Város jegyzője 3/2010. (IX. 22.) sz.
intézkedésével hagyta jóvá.*

Hatálybalépés dátuma:

2010. október 1.