

## 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 megelégedettségét 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](mailto: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](http://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](http://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 megbeszélte 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 vesszünk 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.*