



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KARTA

ZIRC 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 igénybeviteléhez 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,
- 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,
- az ügyféltérben 3 munkahelyes e-Magyarország pont működik,
- 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 működő minőségirányítási rendszer elveihez igazodva várjuk az Ön véleményét, tapasztalatait, építő kritikáit és a lehetőségekhez mérten beépítjük szolgáltatásainkba,
- munkatársaink kulturált megjelenésükkel is az Ön megalégedettségét kívánják szolgálni.

Címünk:

8420 Zirc, Március 15. tér 1.

Az ügyfélfogadás általános rendje:

Hétfő	8.00 – 15.00
Kedd	Nincs ügyfélfogadás
Szerda	8.00 – 15.00
Csütörtök	Nincs ügyfélfogadás
Péntek	8.00 – 12.00

A polgármester minden hónap első szerdáján 10.00 – 15.30-ig tart ügyfélfogadást az előzetesen bejelentkező ügyfelek részére.

Sürgős ügyben természetesen a hivatal vezetői - polgármester , jegyző – a fentiekől eltérő időpontban is az állampolgárok rendelkezésére állnak a titkársággal (06-88-593-702) előre egyeztetett időpontban.

A Polgármesteri Hivatal épületében működő egyéb hivatalok elérhetősége, ügyfélfogadási rendje:

Polgári Védelem: fsz. 112 sz. iroda Tel: 414-051

APEH Ügyfélszolgálati Iroda: fsz. 114 sz. iroda
Szerda | 8.00-12.00, 13.00-15.00

Veszprém Megyei Egészségbiztosítási Pénztár: fsz. 105 sz. iroda
Szerda | 12.30 – 15.30

E-on ügyfélszolgálat: fsz. 109 sz. iroda

Hétfő	8.00 – 14.00
Szerda	16.00 – 20.00

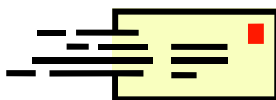


Ha telefonon érdeklődik, kér információt:

- az ügyben illetékes külön telefonszámmal rendelkező ügyintéző közvetlenül hívható, **illetve a telefon központon keresztül** történő megkereséssel az ügyintéző 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,

Központi telefonszámunk: 06-88-593-700

Központi e-mail: pmh@zirc.hu , ugyfelszolgalat@zirc.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 előállításához 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: Zirc Város Polgármesteri Hivatal 8420 Zirc, Március 15. tér 1., Pf.: 77.



Ha az Interneten keresi a kapcsolattfelvétel lehetőségeit:

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

Zirc – Polgármesteri Hivatal menüponton belül

- a hivatal felépítéséről,
- elérhetőségéről és ügyfélfogadási idejéről
- a hivatal vezetőségéről
- pályázatokról
- osztályok feladatairól, munkatársairól, munkakörökről
- ügyintézésről, ügymenet tájékoztatókról,
- letölthető nyomtatványokról
- közérdekű adatokról
- Telefonszámokról, e-mailekről

Zirc – Polgármesteri Hivatal – az egyes osztályok menüpontjain belül

- ügymenetleírások,
- iratminták

állnak az Ön rendelkezésére, amelyek segítségével pontos információt kaphat az ügyintézés menetéről, a szükséges adatlapokról, űrlapokról és nyomtatványokról, illetve az illetékköteles ügyek köréről és a fizetendő illeték mértékéről, a bankszámlaszámokról.



Ha munkatársaink keresik fel Önt:

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

A Hivatal minőségirányítási rendszerének működésében fontos helyet foglal el az ügyfelek véleményének figyelembe vétele, panaszaink kivizsgálása.

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,
- jegyző felkeresése fogadóóráján,
- illetve írásban, telefonon, vagy email-ben a jegyző, vagy az illetékes osztályvezető 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.

Zirc, 2010. június 28.

Ottó Péter
polgármester

Dr. Árpásy Tamás
jegyző

Az Ügyfélszolgálati Kartát Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testülete 138/2010.(VI.28.) Kt. számú határozatával fogadta el

Hatálybalépés dátuma: 2010. július 2.