

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata

Polgármesteri Hivatal

Ügyfélszolgálati Karta

IFUA Horváth & Partners Kft.
H-1119 Budapest
Fehérvári út 79.
Telefon: +36 (1) 382 88 88
Fax: +36 (1) 382 88 89
company@ifua.hu
<http://www.ifua.hu>
A HORVÁTH & PARTNERS
csoport tagja

Tisztelt Ügyfeleink!

Kiemelt fontosságúnak tartjuk, hogy Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala folyamatosan magas színvonalú szolgáltatást nyújtson az Önök számára.

A Hivatal Ügyfélszolgálati Kartája azokat az ügyfélszolgálati és ügyintézési elveket tartalmazza, amelyek biztosítják, hogy készséges, magas szakmai színvonalú és eredményes ügyfél-tájékoztatási munkát végezzünk az Önök érdekében.

Elérhetőségeink:

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala

Cím: 4401 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Telefon: 42/ 524-524

Zöld szám: 80/ 414-414 (közérdekű bejelentés céljából)

E-mail: polghiv@nyirhalo.hu

Web: <https://www.nyiregyhaza.hu>

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00-12.00 és 13.00 -16.00

Kedd: 8.00-12.00

Szerda: 8.00-12.00 és 13.00-18.00

Csütörtök: nincs ügyfélfogadás

Péntek: 8.00-12.00

Alapvető célkitűzésünk

A Hivatal alapvető célkitűzése a hozzá forduló ügyfelek igényességének és szigorú elvárásainak való megfelelés, ennek megfelelően az ügyfelek gyors, hatékony, ügyfélbarát és jogszerű kiszolgálása.

Célunk, hogy segítőkészen, pártatlanul, magas szakmai színvonalon, felesleges bürokrácia nélkül intézzük el az állampolgárok ügyeit. Fontos számunkra, hogy befizetett adóforintjaikért minőségi szolgáltatást nyújtsunk.



Szolgáltatásaink alapelvei:

Jelen dokumentumban foglalt alapelveink kinyilvánításával az a célunk, hogy hivatalunkat az Önök számára is átláthatóvá, nyitottá tegyük és ügyeiket gyorsan, egyszerűen intézhessék. Alapelveink:

- Magas szakmai színvonalú munkavégzés, szolgáltató jelleg biztosítása.
- Az ügyfelek esélyegyenlőségének biztosítása a hatósági ügyintézés során.
- Ügyfélbarát hozzáállás: udvarias, szolgálatkész bánásmód.
- Közérthető, lényegre törő és személyre szabott tájékoztatás.

Az alapelvek megvalósítása érdekében végzett munkánk:

- Dolgozóink felkészültségét, munkavégzésének szakmai színvonalát folyamatosan fejlesztjük.
- A protekcióra vagy korrupcióra alkalmas eszközök feltárása minden hivatali dolgozó kötelessége és feladata.
- A hivatal minden dolgozója megjelenésével, udvarias viselkedésével közvetíti az ügyfelek számára, hogy ügyük elintézése az ügyintéző számára is kiemelkedő fontossággal bír.
- Törekszünk arra, hogy bármikor kapcsolatba léphessenek velünk, vagy információt kapjanak ügyük intézéséről. Biztosítjuk, hogy szolgáltatásaink igénybevételéhez szükséges elérhetőségi adataink, egyéb információink naprakészen álljanak rendelkezésükre.
- Az Önök igényeihez igazodó ügyfélfogadási rendet alakítottunk ki. Ennek keretében a hét egy napján meghosszabbított ügyfélfogadási időben várjuk Önöket, hogy hivatalos ügyeiket munkaidőn túl is intézhessék.
- Rugalmasabb ügyfélfogadási megoldásokkal gyorsítjuk az ügyintézacst, és okmányirodai ügyekben lehetővé tettük az előzetes időpontfoglalást.
- Működésünk minőségi színvonalát évente értékeljük, valamint működtetjük az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszert.
- Valljuk, hogy a közigazgatás az emberért van!



A személyes ügyintézés során...

- A gyorsabb tájékozódás érdekében táblák segítik az épületben való eligazodást, a folyosókra a szervezeti egységeket (osztályok/irodák) jelölő táblákat helyeztünk ki a dolgozó nevének és munkakörének feltüntetésével.
- Tájékoztató valamint információs füzetek nyújtanak segítséget a különböző ügytípusok esetében.
- Amennyiben igényt tart rá, ügyintézőink a nyomtatványok, adatlapok kitöltésében készségesen és udvariasan segítséget nyújtanak Önnek.
- Ügyfeleink igényeihez igazodó ügyfélfogadási rendet alakítunk ki. A várakozási idő csökkentése érdekében a jelentős ügyfélforgalmat bonyolító egységeinknél (Okmányiroda, Szociális Osztály, Adóosztály) ügyfélhívó rendszert működtetünk.
- Ügyintézőink mindent megtesznek azért, hogy az Ön ügyei elintézésében
 - hatékonyan segítsenek a probléma megoldásában, az eljáráshoz szükséges adatlapjainak, űrlapjainak kitöltésében; az esetleg felmerülő bonyolult ügyfolyamatokat elmagyarázzák;
 - készséggel átirányítsák a megfelelő ügyintézési helyszínre.
- Az ügyintézőink kulturált megjelenésükkel is hozzájárulnak a magas minőségű szolgáltatás-nyújtáshoz az Önök számára. Törekszünk arra, hogy az ügyintézés során Ön mindvégig barátságos, udvarias kiszolgálásban részesüljön.
- Tapasztalhatja, hogy az ügyfélteret tiszta, rendezett módon, a szükséges eligazító táblákkal és jelzésekkel ellátva alakítottuk ki.
- Az ügyintézés folyamatosságát minden rendelkezésre álló eszközzel biztosítjuk.

A telefonos ügyintézés során...

- Törekszünk arra, hogy azonnal reagáljunk a telefonhívására. Az ügyben illetékes ügyintéző közvetlenül hívható, illetve a kézi kezelésű központon keresztül egyaránt elérhető a hívástorlódások elkerülése érdekében.
- Udvariasan üdvözljük a vonal túlsó oldalán lévőt, nevünk és szervezeti egységünk megjelölésével. Mindent megteszünk azért, hogy érdemben válaszoljunk kérdéseire, kezeljük problémáját.
- Azonnal átkapcsoljuk az illetékes ügyintézőhöz, amennyiben nem az illetékes munkatársat kereste fel telefonon.
- Igyekszünk a leggyorsabban és legpontosabban átadni az esetleges üzeneteket, amennyiben üzenetet hagyott, rövid időn belül az Ön által megadott telefonszámon visszahívjuk.



Elektronikus ügyintézés során...

- Mindent elkövetünk annak érdekében, hogy honlapunkon mindig friss, aktuális információkhoz jusson az Önkormányzat és a Polgármesteri Hivatal munkájáról, városunk életéről. Nyíregyháza Megyei Jogú Város honlapján (www.nyirhalo.hu) részletes felvilágosítást kaphat az Önkormányzatról, a Polgármesteri Hivatalról:
 - tevékenységéről,
 - a szervezet felépítéséről, a belső szervezeti egységek (osztályok/irodák) elérhetőségéről, azon ügyek köréről, amelyek az egyes egységekhez tartoznak,
 - a tisztségviselők nevééről, feladatairól, elérhetőségéről.
- Törekszünk arra, hogy konkrét ügyével kapcsolatban elektronikus úton tájékoztatást kapjon, arról adatokat kérjen le.
- A honlapunkon (www.nyirhalo.hu) megtalálható, valamennyi ügytípushoz kapcsolódó adatlapok, ügyleírások felhasználásával gyorsabban, hatékonyabban intézheti ügyeit.
 - Ügymenetleírások 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.
 - Nyomtatvány- és iratmintákat, illetve űrlapokat és adatlapokat teszünk közzé a leggyakrabban előforduló ügyek intézéséhez, a gyors ügyintézés előkészítése érdekében.
- Az okmányiroda valamennyi szolgáltatásának igénybevételéhez előzetesen időpontot foglalhat. Időpontfoglalás esetén a sorszámot is itt kapja meg.
- Törekszünk arra, hogy az Ön által lefoglalt időpontban késedelem nélkül rendelkezésre álljunk.

Postai úton történő megkeresés esetén...

- A beérkezést követő napon eljuttatjuk leveleiket a megfelelő szervezeti egységhez.
- Minden esetben a jogszabályban meghatározott ügyintézési határidőn belül válaszolunk a megkeresésére, mindent megteszünk kérdése, problémája gyors, alapos megválaszolása érdekében.
- Lényegre törően, érthetően fogalmazzuk meg válaszainkat.
- Az Ön által kért tájékoztató anyagokat – amennyiben azok rendelkezésünkre állnak – haladéktalanul, ha azok előállításához külön feladatot igényel, akkor 15 napon belül rendelkezésére bocsátjuk.



Ha munkatársaink keresik fel Önt...

- Mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önnek megfelelő időpontot találjanak ügye intézéséhez.
- A megbeszélte időpontban pontosan, megnyerően és a személyazonosságukat 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.

Az ügyintézőink számára előírt magatartás követelmények

Az ügyfelekkel való jó kapcsolat kialakításának alapja az ügyfélszolgálaton tanúsított magatartás és a mutatott viselkedés. Ezek legfontosabb tételei:

- Ügyfelünk iránt megértést tanúsítunk, minden esetben az ő szemszögéből vizsgáljuk a problémát, beleéljük magunkat a helyzetébe.
- Ügyfeleinkkel segítőkészek, barátságosak vagyunk, előítéleteket, ellenérzéseket kizárunk az ügyfélkezelésből.
- Udvariasan, türelmesen válaszolunk a feltett kérdésekre, szakmai tudásunk nem társul lekezeléssel, fölényes magatartással.
- Munkatársaink külső megjelenése egységes, ruházata, hajviselete igényes, ápolat. Kerüljük a feltűnő, kihívó öltözködést.

Ügyféltérre vonatkozó feltételek, követelmények

Az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása érdekében:

- Az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségek rendezettségére, tisztaságára ügyelünk.
- Az ügyintézéshez kihelyezett tájékoztató táblák, információs füzetek segítik.
- Dohányozni csak a kijelölt helyeken, az ügyféltértől elkülönítve lehet.




Ha ügyintézése során a Kartában megjelöltektől eltérő, nem megfelelő színvonalú ügyintézés, jelenséget tapasztal...

- Kérjük, panaszát személyesen, postai úton, vagy elektronikus levélben tudassa velünk.
- Panaszát bármely fent ismertetett elérhetőségre eljuttathatja vagy az Ügyfélcentrumban elhelyezett panaszládába dobhatja be. Kérjük, a borítékra írja rá, vagy az üzenet „tárgy” rovatában tüntesse fel: „ügyintézésrel kapcsolatos panasz”.
- Levelében, személyes beszámolójában kérjük, minden esetben, pontosan fogalmazza meg a probléma lényegét, illetve az eset lényeges jellemzőit (ügyintézés helyszíne, ügyintéző neve stb.) annak érdekében, hogy panaszát megfelelő alapossággal kivizsgálhassuk.
- Amennyiben személyesen tesz panaszt, arról minden esetben írásos jegyzőkönyvet veszünk fel.
- Panasz kivizsgálásának eredményéről, annak beérkezését követően 15 munkanapon belül választ adunk.


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.

Nyíregyháza, 2010. július 05.


Csabai Lászlóné
polgármester




Dr. Szemán Sándor
címzetes főjegyző

