

ÁROP 1.A.2/B-2008-0014

**SZOLGÁLTATÁSI SZTENDERD KÉSZÍTÉSE  
(ÁROP 1.b, 1.c)**



# ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KARTA

VESZPRÉM MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT  
POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ALAPELVEI



**Készítette:**



**CONTROLL**  
Holding Tanácsadó Zrt.

Indikátorok, amelyek teljesítéséhez a dokumentum hozzájárul:  
sztenderdizált, előzetes biztosításon alapuló folyamatok száma

Budapest, 2009 – 12 – 31



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

## 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 ajtók mellett található táblákon elhelyeztük, munkatársaink fényképes igazolványt viselnek,
- a jelentős ügyfélforgalmat bonyolító egységeinknél (Okmányiroda, Szociális Iroda) ügyfélhívó rendszert iktattunk be,
- az Igazgatási Irodánál érintő képernyős tájékoztató rendszer segíti a tájékozódást, melynek funkciói:
  - telepengedélyezési, okmányirodai, üzletműködési engedély ügyekben tájékoztatás nyújtása,
  - [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) Kormányzati Portál elérhetőségének biztosítása,



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

- 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 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 megelégedettségét kívánják szolgálni.

**Címünk:**

**8200 Veszprém, Óváros tér 9.**

**(Telephelyeink: 8200 Veszprém, Óváros tér 13., 8200 Veszprém, Szabadság tér 15., 8200 Veszprém, Vörösmarty tér 3., 8411 Veszprém-Kádárta, Győri út 58., 8412 Veszprém-Gyulafirátót, Posta u. 15.)**

**Az ügyfélfogadás általános rendje:**

Hétfő	7.30 – 16.00
Szerda	7.30 – 16.00

**Ügyfélszolgálat (Jegyzői Iroda Ügyfélszolgálati Csoport) ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő	7.30 – 16.00
Kedd	7.30 – 16.00
Szerda	7.30 – 16.00
Csütörtök	7.30 – 16.00
Péntek	7.30 – 13.30



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

**A Városépítészeti Iroda illetékességi körébe tartozó községek ügyfelei részére az építésügyi hatósági ügyfélfogadás rendje:**

Szerda	7.30 – 16.00
--------	--------------

**Az Okmányiroda ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő	7.30 – 14.00
Kedd	7.30 – 14.00
Szerda	7.30 – 15.30
Csütörtök	7.30 – 14.00

**Az Adóhivatal ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő	7.30 – 16.00
Szerda	7.30 – 16.00
Péntek	7.30 – 12.00

**A Közterület-felügyelet ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő	8.00 – 12.00 és 13.00 – 16.00
Kedd	7.30 – 16.00 és 13.00 – 16.00
Szerda	7.30 – 16.00 és 13.00 – 16.00
Csütörtök	7.30 – 16.00 és 13.00 – 16.00
Péntek	8.00 – 13.30

**A polgármester, alpolgármesterek és a jegyző ügyfélfogadási rendje:**

- polgármester:...
- alpolgármesterek: ...
- jegyző: ...



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

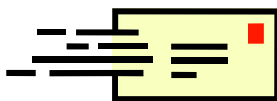
**Ha telefonon érdeklődik, kér információt:**

- 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:** 06-88-425-222, 549-100

**Ingyenesen hívható zöldszámunk (közérdekű bejelentések, javaslatok):** 06-88-401-104

**Központi e-mail:** [vmjv@gov.veszprem.hu](mailto:vmjv@gov.veszprem.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 előállításuk külön feladatot igényel, akkor 15 napon belül bocsátjuk rendelkezésére,
- minden megkeresésre és érdemi ügyintézésre 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.

**Levélcímmünk:** Veszprém Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal

8200 Veszprém, Óváros tér 9.



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

**Ha az Interneten keresi a kapcsolatfelvétel lehetőségeit:**



Veszprém Megyei Jogú Város honlapján ([www.veszprem.hu](http://www.veszprem.hu)) részletes felvilágosítást kaphat az Önkormányzatról, a Polgármesteri Hivatalról:

#### **Veszprém – Polgármesteri Hivatal menüponton belül**

- a hivatali közleményekről
- polgármesterről, alpolgármesterekről, irodákról és feladatkörökről
- ügyintézésről, ügytípusokról,
- a minőségirányítási rendszerről
- közérdekű adatokról
- közbeszerzésekről
- Üvegseb-programról
- Telefonszámokról, e-mailekről
- Veszprém-kártyáról.

#### **Veszprém – Polgármesteri Hivatal – Ügyintézés, ügytípusok menüponton 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.

Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer igénybe vételével – a Kormányzati Portál beiktatásával – jelenleg 7 okmányirodai ügyfajtában elektronikus úton kezdeményezhet eljárást, illetve foglalhat időpontot:

- nemzetközi vezetői engedély igénylése,
- a személyazonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolvány kiadása,
- anyakönyvi kivonat, hatósági bizonyítvány és névváltozási okiratmásolat kiállítása,



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

- jármű forgalomba helyezésével, forgalomból történő kivonásával, a jármű tulajdonjogával, üzemben tartásával, továbbá a forgalmi engedéllyel és a törzskönyvvvel kapcsolatos eljárásokban,
- mozgáskorlátozottak parkolási igazolványának kiadása,
- hatósági bizonyítvány igénylése egyéni vállalkozói igazolványról, továbbá egyéni vállalkozói igazolvány pótlása elvesztés, eltulajdonítás, megsemmisülés esetén, és adatváltozás, megrongálódás miatt.



### 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 kitűzős igazolvánnyal 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, panaszuk 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,
- ingyenesen hívható zöldszám igénybe vétele,
- jegyző felkeresése fogadóóráján,
- illetve írásban, telefonon, vagy email-ben a jegyző, vagy az illetékes irodavezető megkeresése.



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

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.

Veszprém, 2010. március ...

polgármester

jegyző

*Az Ügyfélszolgálati Kartát Veszprém Megyei Jogú Város Közgyűlése ..... sz.*

*határozatával fogadta el.*

*Hatálybalépés dátuma:*



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.