

Ügyfélszolgálati Charta

Ez a dokumentum, a Tárnok Nagyközség Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának Ügyfélszolgálati Kartája. Azokat a szolgáltatási és ügyfélszolgálati elveket tartalmazza, melyek folyamatos érvényesítésének célja, hogy barátságos, készséges, kiszámítható és színvonalas közigazgatási munkát végezhessünk Ügyfeink érdekében. Vállaljuk, hogy amennyiben Ön felkeresi Önkormányzatunkat, tapasztalni fogja, hogy:

- késedelem nélkül lehetővé tesszük, hogy kapcsolatba lépjen velünk, vagy információt kapjon ügye intézéséről;
- tisztelettel és udvariasan viselkedünk Önnel, minőségi, ügyfélbarát szolgáltatást nyújtunk;
- udvariasan és szolgálatkészen kommunikálunk Önnel, naprakész információt nyújtunk.

1. Elérhetőségünk

Az Önkormányzat hivatalai az alábbi címen, címeken találhatóak:

- Polgármesteri Hivatal 2461 Tárnok, Dózsa Gy. út 150.

A következő telefonszámokon hívhatnak bennünket általános ügyekben:

- 23-387-031 (*Polgármesteri Hivatal központi szám*)
- 23-387-108 fax

Az önkormányzat levelezési címe:

- 2461 Tárnok, Dózsa Gy. út 150.

Az Önkormányzat internetes elérhetősége:

- www.tarnok.hu

2. Általános vállalásaink

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a munkatársainktól elvárt ügyintézési színvonalról, a szolgáltatási kritériumokról:

Ha telefonon érdeklődik, kér információt:

- késedelem nélkül felvesszük a telefont, udvariasan bemutatkozunk és tájékoztatjuk Önt, melyik osztályon dolgozunk;
- mindent megteszünk azért, hogy érdemben tudjunk kérdéseire válaszolni, illetve foglalkozni az Önt érintő ügyel;
- ha az Ön ügyében más munkatárs illetékesebb lenne, odairányítjuk;
- ha üzenetet kíván hagyni, azt igyekszünk átadni a lehető legpontosabban;
- ha üzenetet hagyott, a lehető leghamarabb, vagy a megbeszélte időpontban visszahívjuk Önt;
- ha a Hivatal az adott ügyben nem illetékes, tájékoztatjuk Önt a megfelelő hivatalról, ahol ügyét a továbbiakban elintézheti;
- amennyiben a feltett kérdésére, a rendelkezésre álló adatok alapján sem tudunk kellő felvilágosítást adni, kérjük, hogy a legközelebbi ügyélfogadási napon, vagy a megbeszélte időpontban keresse fel Hivatalunkat.

3. Ügyfélszolgálatunk működési alapelvei

- az ügyfélteret tiszta, rendezett és hozzáférhető módon alakítjuk ki; munkatársaink nevét névtáblájukról leolvashatja,
- dolgozóink készségesen és udvariasan segítenek Önnek;
- mindent megtesznek azért, hogy ügyei elintézésében hatékonyan segítsenek és az esetleg felmerülő bonyolult ügyfolyamatokat elmagyarázzák;
- segítenek az eljáráshoz szükséges adatlapjainak, űrlapjainak kitöltésében;
- amennyiben ügye intézése nem napi sürgősségű, lehetősége van későbbi időpontra való bejelentkezésre.

4. Bánásmód a Hivatalban

- munkatársaink kulturált öltözékben állnak az Önök rendelkezésére, öltözkükön nevüket és beosztásukat feltüntető névkitűzőt viselnek;
- munkatársaink rendelkeznek a szükséges szakértelemmel, hozzáértéssel;
- mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt eligazítsák; felmerülő kérdéseire megfelelő választ adnak, illetve szükség szerint azokat az illetékes személyhez továbbítják;
- készséggel adnak további felvilágosítást;
- az Önök egészsége érdekében a Hivatal ügyfélforgalmát ellátó területein tilos a dohányzás, kérjük Ön se dohányozzon.

5. Ha munkatársaink keresik fel Önt

- munkatársaink könnyedén azonosíthatók és rendelkeznek a szükséges szakértelemmel, hozzáértéssel;
- mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önnek megfelelő időpontot találjanak ügyei elintézéséhez;
- munkatársaink igyekeznek a megbeszélte időpontban megjelenni;
- ha esetleg késnének, és telefonszám a rendelkezésükre áll, telefonon értesítik Önt;
- munkatársaink tájékozottak az Ön ügyére vonatkozó önkormányzati előírások és ügymenetek terén;
- érthetően elmagyarázzák, ha további intézkedésre van szükség az ügyvel kapcsolatban, ezt szükség szerint írásban is megerősítik;
- az esetleges észrevételeket szükség esetén munkatársaink továbbítják az intézkedésre jogosult vezetőhöz.

6. Levelezés a Hivatallal

- az Önök által kért önkormányzati tájékoztató anyagokat, amennyiben az rendelkezésünkre áll, 5 munkanapon belül, ha annak előállítására külön tevékenységet igényel, akkor 30 napon belül bocsátjuk rendelkezésre;
- leveleinket közérthetően fogalmazzuk;
- minden megkeresésre és érdemi ügyintézésre igénylő kérelemre 30 napon belül válaszolunk;
- ha kérésének elintézése hosszabb időt venne igénybe, Önt 30 napon belül akkor is tájékoztatjuk, ha már elkezdünk foglalkozni ügyével;
- ha munkatársunk hivatalos válaszlevelét 30 napon belül nem kapja meg, kérjük tudassa velünk;
- ezek a követelmények minden önkormányzati munkatársunkra és minden hivatalos levélre vonatkoznak.

7. Ha eltérést tapasztalnak

Ha valamely szolgáltatásunkkal vagy a kapott válasz minőségével nincs megelégedve, kérjük, tudassa velünk. Észrevételeit, panaszait tartalmuknak megfelelő módon kivizsgáljuk és ennek eredményéről tájékoztatjuk Önt.

Örömmel szolgál, hogy szolgáltatásaink minőségének javítása terén számos lépést már sikeresen megtettünk, de tudatában vagyunk annak, hogy nem bízhatjuk el magunkat. Ha lehetősége van rá, szívesen fogadjuk minden, szolgáltatásaink javítására vonatkozó észrevételét, javaslatát.

8. Mit kérünk Önöktől a kulturált partnerkapcsolatok reményében

Azt szeretnénk, ha ugyanolyan módon kommunikálnának (beszélnének, leveleznének) munkatársainkkal, mint amilyen bánásmódot Önök is elvárnak tőlünk – tisztelettel és megértően.

A kölcsönös bizalom elve alapján igyekszünk munkánkat végezni, ezért kérjük Önöktől, fogadják el, hogy mint minden közigazgatási szerv, Hivatalunk is, csak a feladat és hatáskörébe tartozó ügyekben járhat el, és nyújthat segítséget, és ezt gyakran tőlünk független, külső körülmények határolják be.