

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,
- a gyorsabb tájékozódás érdekében a Hivatal épületében az egyes osztályok, valamint az ott dolgozók nevét az ajtók mellett található táblákon elhelyeztük, munkatársaink fényképes igazolványt viselnek,
- 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 ügytípusnál 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:

3973 Cigánd, Fő utca 80.

(Telephelyeink: 3973 Cigánd, Fő utca 87., 3793 Cigánd, Petőfi Sándor utca 89.)

A Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	8.00 – 12.00
Kedd	8.00 – 12.00
Szerda	8.00 – 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00
Péntek	8.00 – 12.00

A Gyámhivatal ügyfélfogadási rendje:

Kedd	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00

Az Okmányiroda ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Kedd	8.00 – 12.00
Szerda	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00
Péntek	8.00 – 12.00

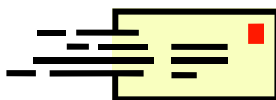
Ha telefonon érdeklődik, kér információt:

- 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: 47/334- 092

Központi fax számunk: 47/334- 096

Központi e-mail: cigandph@t-online.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 ügyintézészt 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: Cigánd Város Polgármesteri Hivatal 3973 Cigánd, Fő utca 80.



Ha az Interneten keresi a kapcsolatfelvétel lehetőségeit:

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

Cigánd – Önkormányzat - Polgármesteri Hivatal menüponton belül

- a polgármester, jegyző, aljegyző neve, elérhetőségei
- szervezeti egységek elérhetőségei, ügyintézők neve, feladatai

Cigánd – Önkormányzat – Képviselő testület menüponton belül

- képviselők névsora
- letölthető határozatok, rendeletek

Cigánd – Közérdekű adatok – Szervezeti, személyzeti adatok menüpontján belül

- elérhetőségi adatok, ügyfélfogadási rend
- a hivatal és az ügyintézők telefonszámai
- a hivatal felépítése
- a polgármesteri hivatal vezetői és elérhetőségük
- képviselőtestület névsora
- szervezeti egységek vezetői és elérhetőségük
- felügyelt költségvetési szervek információi

állnak az Ön rendelkezésére, amelyek segítségével pontos információt kaphat a hivatal működéséről.

A **Cigánd – Hasznos linkek** menüponton keresztül az ügyfelek többek között közvetlenül érthetik el a kormányzati portált, az APEH, és a térségben jelen lévő energiaszolgáltatók honlapját, ezzel is megkönnyítve hivatalos ügyeik intézését.



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 kitzűzős 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, 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 „Az ügyfél véleménye” kérdőív kitöltése és a gyűjtőládában történő elhelyezése,
- jegyző felkeresése,
- 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 megalégedését, 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.

Cigánd, 2010. ...

polgármester

jegyző

*Az Ügyfélszolgálati Kartát Cigánd Város Képviselő-testülete sz. határozatával fogadta el.
Hatálybalépés dátuma:*