

## Észak-alföldi Regionális Ügyfélszolgálati Karta

Az Észak-alföldi régió területi államigazgatási szerveinek és önkormányzatainak alapvető célkitűzése, hogy a hivatalokat az ügyfelek számára is nyitottá tegyék, ügyeiket a jogszabályok keretei között gyorsan, segítőkészen és felesleges bürokrácia nélkül oldják meg. Alapvető követelmény a törvényes, szakszerű és minőségi jogalkalmazás, az ügyintézés színvonalának folyamatos emelése.

*Alapelvek:*

1. Minőségi szolgáltatás – ügyfelekhez közeli ügyintézés, állampolgárok túlzott adminisztrációs terheinek csökkentése.
2. Ügyfélbarát hozzáállás – szolgáltató jelleg erősítése.
3. Civil kapcsolatok – társadalmi partnerek véleményének kikérése.
4. Költséghatékonyság – hatékony működési mechanizmus és ügyintézés kialakítása.

*Fentiek érdekében a csatlakozott szervek az alábbiakat vállalják:*

1. Az ügyintézés helyén, illetve az ügyfélszolgálatokon, valamint a hivatal honlapján az elérhetőségi adatokat, egyéb *információkat naprakészen* biztosítjuk.
2. A hivatal épületében *tájékoztató táblákkal* segítjük az ügyfelek eligazodását, ennek során lehetőség szerint biztosítjuk az *esélyegyenlőséget*.
3. Könnyen átlátható, gyakran aktualizált internetes honlapot működtetünk. A Ket. 164. § szerinti *elektronikus tájékoztató szolgáltatást* közérthető formában biztosítjuk. A leggyakrabban előforduló ügyekhez nyomtatvány- és iratmintákat teszünk közzé.
4. A jogszabályok keretei között biztosítjuk az *elektronikus ügyintézés*t, ügyfeleink figyelmét felhívjuk az elektronikus elérhetőségeik megadásának lehetőségére (telefonszám, e-mailcím) meghatározott eljárási cselekményeknél elsősorban a kapcsolattartás ezen módjával élünk. Biztosítjuk a személyes, a papíralapú és elektronikus ügyintézés egyenértékűségét.
5. Az ügyfeleink igényeihez igazodó *ügyfélfogadási rendet* alakítunk ki, ennek érdekében kikérjük az ügyfelek véleményét, amit rendszeresen értékelünk. Igény esetén megvizsgáljuk a munkaidőn kívüli ügyfélfogadás bevezetésének lehetőségét.
6. Döntéseinket *közérthető módon indokoljuk*.
7. Az ügyfelek *problémáinak megoldására* törekszünk, ennek érdekében igyekszünk minél teljesebb körű tájékoztatást adni.

8. Egyszerűsítjük az ügyintézésünket, elősegítjük az *adminisztrációs terhek csökkentését*, amihez várjuk az ügyfelek javaslatait is. Az ügyintézés során felmerült jogalkalmazási problémákat rendszeresen elemezzük, szükség esetén jogszabály-módosítási javaslatot teszünk a jogalkotó szervek részére, amit közzéteszünk a honlapon.
9. Szolgálatkészen, pontosan, udvariasan, jogszerűen és felelősségteljesen végezzük munkánkat. Fokozott figyelmet fordítunk az *ügyintézők* szakmai és kommunikációs készségének *továbbfejlesztésére*.
10. A *közérdekű információkat* az elektronikus információs szabadságról szóló 2005. évi XC. törvény szerint tesszük közzé.
11. A RÁK Ügyfélszolgálati és Informatikai Bizottsága keretében *évente értékeljük* a Kartában foglaltak betartását és az ügyfélfogadás helyzetét a régióban. Az értékelést közzétesszük a hivatal honlapján.