



**Környezetvédelmi  
Ügyfélszolgálati Karta Programja**

**Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és  
Vízügyi Főfelügyelőség**

2007.

# *Környezetvédelmi Ügyfélszolgálati Karta*

Tisztelt Ügyfeink!

## **Alapvető célkitűzésünk:**

Magas ügyfélszolgálati színvonal, nyitott, átlátható keretek között működő gyors, pontos, pártatlan hatósági szolgáltatás biztosítása. Hosszú távon egy közös standardok alapján működő, a területi szervekkel együtt kialakított hálózatos felépítésű rendszer megvalósítása az egységesen magas színvonalú ügyintézés érdekében.

## **Legfontosabb alapelveink:**

*minőségi szolgáltatás* - valamint ehhez kapcsolódóan az ügyfelekhez közelebb hozott ügyintézés, és az állampolgárok túlzott adminisztratív terheinek lehetőségek szerinti csökkentése;

*ügyfélbarát hozzáállás* - alapvetően a szolgáltató jelleg erősítése;

*civil kapcsolatok* - társadalmi partnerek, illetve az innovatív kezdeményezések eszmei támogatása, a közéleti aktivitás inspirálása, a jogszabályok keretei között;

*költséghatékonyság* - hatékony működési mechanizmus és ügyintézés kialakítása.

## **A fentiek megvalósítása érdekében:**

1. Biztosítjuk, hogy szolgáltatásaink igénybevételéhez szükséges elérhetőségi adataink, egyéb információink naprakészen álljanak rendelkezésükre;
2. Nyomtatvány- és iratmintákat, illetve ügyintézési útmutatókat teszünk közzé a leggyakrabban előforduló ügyek intézéséhez;
3. Az Önök igényéhez igazodó ügyfélfogadási rendet alakítunk ki. Ennek keretében a hét egy napján meghosszabbított ügyfélfogadási időben várjuk Önöket, hogy hivatalos ügyeiket munkaidőn túl is intézhessék (felvilágosítás-kérés, ügyintézéshez szükséges nyomtatványok beszerzése, kitöltése, beadása, az azonnal intézhető ügyek rendezése stb.);
4. Előnyben részesítjük az elektronikus ügyintézacst, ugyanakkor biztosítjuk, hogy a számítógéppel, Internet-kapcsolattal nem rendelkező ügyfeleket ne érje hátrány;
5. Könnyen átlátható, egységes arculatú, gyakran aktualizált internetes honlapot üzemeltetünk;
6. Biztosítjuk, hogy az ügyfelek egységes tartalmú, magas színvonalú, pontos tájékoztatást kapjanak az országos zöldhatóság ügyfélszolgálatán;

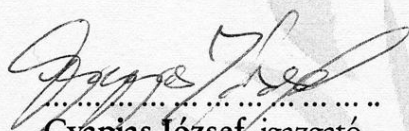
7. Létrehozzuk és folyamatosan fejlesztjük a Zöldhatóságok által közösen szerkesztett, formailag-tartalmilag rendezett „Gyakran Ismételt Kérdések” közös adatbázisát, amelyet minden zöldhatóság honlapjáról könnyen elérhetővé tesszük;
8. Biztosítjuk a közérdekű adatokhoz, a nyilvános zöldhatósági információs jegyzékekhez való gyors, egyszerű hozzáférést az állampolgárok számára;
9. A hatékony tájékoztatás érdekében törekszünk arra, hogy „zöld” rendezvényeken, nyílt napokon is megjelenünk a nyilvánosság előtt;
10. Évente legalább egy nyílt napot tartunk;
11. Biztosítjuk hogy a zöldhatósági tudásbázis az országos zöldhatóság ügyfélszolgálati irodájában mindenkinek hozzáférhető (olvasható) legyen. Az ügyfélszolgálati irodában, a zöld rendezvényeken és a nyílt napokon terjesztjük a Zöld Pont Szolgálat által biztosított szakmai, tájékoztató és a környezeti nevelést segítő kiadványokat;
12. Ügyfélszolgálatunkon naponta üritett „ötletláda” elhelyezésével lehetővé tesszük, hogy az Önök javaslatai segítsék munkánk színvonalának emelését. Ügyfél-elégedettségi nyomtatványt teszünk hozzáférhetővé az ügyfélszolgálati irodában és a honlapunkon. Működésünk minőségi színvonalát a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) modell alkalmazásával kétfévente értékeljük, különös tekintettel az ügyféli eredmények alakulására;
13. Szolgálatkészen, pontosan, udvariasan, jogszerűen és felelősségteljesen végezzük munkánkat. Fokozott figyelmet fordítunk ügyintézőink szakképzésére és kommunikációs készségének fejlesztésére, hogy munkájukat az Önök legnagyobb megalégedésére végezzék;
14. Biztosítjuk a területi szerveinknek a kartaéhoz való csatlakozás lehetőségét, támogatjuk őket a karta céljainak megvalósításában.

Budapest, 2007. november 6.

*Dr. Filotás*

.....  
Dr. Filotás Ildikó  
főigazgató  
Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi  
és Vízügyi Főfelügyelőség

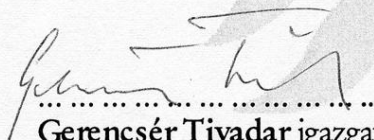
# Csatlakozunk a Környezetvédelmi Ügyfélszolgálati Karta Programjához:



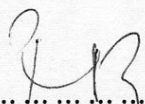
.....  
**Gyapjas József** igazgató  
Közép-Duna-völgyi KTVF




.....  
**Kelemen Béla** igazgató  
Tiszántúli KTVF



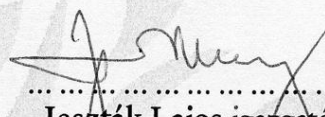
.....  
**Gerencsér Tivadar** igazgató  
Észak-dunántúli KTVF



.....  
**Pintér István** igazgató  
Észak-magyarországi KTVF



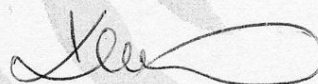
.....  
**Szentesi Péter** igazgató  
Felső-Tisza-vidéki KTVF



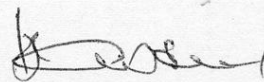
.....  
**Jeszták Lajos** igazgató  
Dél-dunántúli KTVF



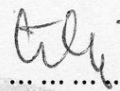
.....  
**Kardos Sándor** igazgató  
Alsó-Tisza-vidéki KTVF



.....  
**Dr. Kling István** igazgató  
Közép-dunántúli KTVF



.....  
**Dr. Háfra István** igazgató  
Közép-Tisza-vidéki KTVF



.....  
**Lábdy Miklós** igazgató  
Nyugat-dunántúli KTVF