

A stylized light blue tree logo with a thick trunk and branches, and several leaf-like shapes. The tree is centered on the page. The text is overlaid on the tree's canopy and trunk.

**Környezetvédelmi
Ügyfélszolgálati Karta Programja**

**Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és
Vízügyi Főfelügyelőség**

2007.

Környezetvédelmi Ügyfélszolgálati Karta

Tisztelt Ügyfeleink!

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;

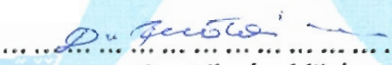
költséghatékonyság - hatékony működési mechanizmus és ügyintézés kialakítása.

A fentiek megvalósítása érdekében:

1. Biztosítjuk, hogy szolgáltatásaink igénybevételehez 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 ügyintézés, 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;

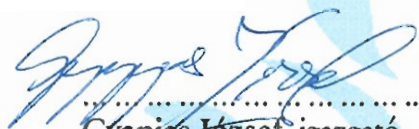
7. Létrehozzuk és folyamatosan fejlesztjük a Zöldhatóságok által közösen szerkesztett, formailag-tartalmilag rendezett „Gyakran Ismételt Kérdések” közös adatbázisát, amelyet minden zöldhatóság honlapjáról könnyen elérhetővé tesszük;
8. Biztosítjuk a közérdekű adatokhoz, a nyilvános zöldhatósági információs 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 ürtett „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 meglegedésére végezzék;
14. Biztosítjuk a területi szerveinknek a karta-hoz való csatlakozás lehetőségét, támogatjuk őket a karta céljainak megvalósításában.

Budapest, 2007. november 6.



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

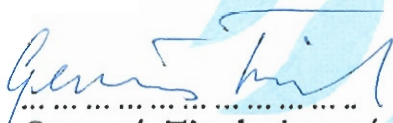
Csatlakozunk a Környezetvédelmi Ügyfélszolgálati Karta Programjához:



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



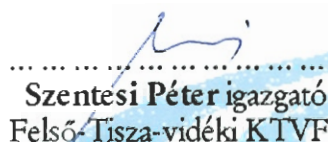
.....
Kelemen Béla igazgató
Tiszántúli KTVF



.....
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