

Akiknek panaszkodhat a polgár

KÖZIGAZGATÁS: Az ügyfélvédnök kivizsgálja, ha udvariatlan az ügyintéző



**KISKUNHALASI
HATÁRŐR IGAZ-
GATÓSÁG
KELEBIAI HA-
TÁRFORGALMI
KIRENDELTSÉ-
GE: RÁCZ RÓ-**

BERT Örnagy, kirendelt-
ségvezető-helyettes; tel./fax:
77/451-777; e-mail:
racz.robert@hor.b-m.hu



**KALOCSAI
RENDŐRKAPI-
TÁNYSÁG:
DR. HARGITAI
LÁSZLÓ alezre-
des, rendőrka-
pitány; tel.:**

78/461-033; fax: 78/461-
630/6023, e-mail:
kalocsrk@emitelnet.hu



**TABDI KÖZSÉG
ÖNKORMÁNY-
ZATA: DR.
SZENTENDREI-
NÉ BAKOS ER-
ZSÉBET jegyző,**

tel.: 78/310-
246; fax: 78/310-277; e-mail:
tabdijegyzo@emitelnet.hu



**KISKUNFÉL-
EGYHÁZA VÁ-
ROS ÖNKOR-
MÁNYZATA:
DR. NÁNÁSI
ÉVA minőség-
biztosítási ve-**

zető; tel.: 76/560-384; e-mail:
odorl@kiskunfelegyhaza.hu

Ha egy fogyatékkal élő ember nem tud bejutni a hivatalba, mert nincs akadálymentesítés, máris feltárcsázhatja az ügyfélvédnököt.

„Szolgáltatékzen, pontosan, udvariassan végezzük munkánkat.” Az idézett mondat egy friss dokumentumból való, ami „A szolgáltató hivatal 15 pontja” címet viseli. Újdonsága nem abban áll, miszerint a hivatal vállalja az udvariasságot, hiszen ez elvileg eddig is kötelező volt, hanem abban, hogy ha mégis az ellenkezője, tehát udvariatlanság fordulna elő, úgy a polgár az ügyfélvédnökhöz fordulhat, aki köteles a panaszt kivizsgálni.

A 15 pontot a Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal léptette életbe önmagára kötelezően, de további 11 megyei hivatalban is működik ügyfélvédnök, mert ezek a hivatalok részt vesznek az Ügyfélszolgálati Karta beve-

zetését szolgáló modellkísérletben.

A készülő országos ügyfélszolgálati karta egy olyan írásos dokumentum lesz, amelyen keresztül az ügyfél számon kérheti a hivatalon saját elvárásait, jogait, valamint a hivatal kötelezettségeit. A szolgáltató hivatal 15 pontja fontos állomás a karta végső megszövegezésének útján. A hivatalok várhatóan törekszenek majd arra is, hogy „döntéseiket közérthetően indokolják, s kerüljék a hivataloskodó megfogalmazásokat”. Az igazi európai hivatalban gyermekszoba is van, hogy míg az ügyvel foglalataskodik a szülő, a gyerekek ne legyen felügyelet nélkül és ne unatkozzon. Ilyen lehetőséget egyelőre ugyan még kevés hivatal kínál, de a modellkísérlet résztvevői már célul tűzték ki ezt is, hiszen jelszavuk, hogy a közigazgatás az emberekért van, és nem fordítva. A mellékelt fotókon a Bács-Kiskun megyében működő ügyfélvédnököket mutatjuk be.



**LAKITELEK
NAGYKÖZSÉG
ÖNKORMÁNY-
ZATA: ZOBOKI-
NÉ KISS ANITA
kereskedelmi
ügyintéző;**

tel.: 76/449-011; fax: 76/449-
055; e-mail:
jegyzo@lakitelek.hu



**KISKUNHALAS
VÁROS ÖNKOR-
MÁNYZATA:
POSGAY GÁ-
BOR hatósági
osztályvezető;**

tel.: 77/523-
136; fax: 77/423-612; e-mail:
hatoszt@kiskunhalas.hu



**TÁZLÁR KÖZ-
SÉG ÖNKOR-
MÁNYZATA: ER-
DÉSZ JÁNOSNÉ
ügyintéző; tel.:**

78/455-033;
e-mail:
phtazlar@axelero.hu



**ALSÓ-DUNA-
VÖLGYI KÖR-
NYEZETVÉDEL-
MI, TERMÉ-
SZETVÉDELMI
ÉS VÍZÜGYI
FELÜGYELŐ-**

SÉG: VÖRÖS KRISZTINA mű-
szaki titkár; tel.: 79/421-
010; fax: 79/421-153;
e-mail:
voros.krisztina@freemail.hu



**BÁCS-KISKUN
MEGYEI KÖZ-
IGAZGATÁSI HI-
VATAL: DR.
SZÜCS DOMINI-
KA törvényes-
ségi referens;**

tel.: 76/513-740; e-mail:
szucs.dominika@kozig-
hiv.b-m.hu



**APEH BÁCS-
KISKUN ME-
GYEI IGAZGA-
TÓSÁGA:
KÉCSKEFALVI-
NÉ SZENTESI
TÍMEA főosz-**

tályvezető-helyettes; tel.:
76/512-800; e-mail:
pr@apehbacs.hu



**BÁCS-KISKUN
MEGYEI KÖZLE-
KEDÉSI FEL-
ÜGYELET: DR.
OLASZ ILDIKÓ
osztályvezető;**

tel.: 76/512-
405; fax: 512-417; e-mail:
iolasz@kecskemetskff.hu



**BÁCS-KISKUN
MEGYEI MUN-
KAÜGYI KÖZ-
PONT: BÁLINT
CSABA ügyin-
téző; tel.:**

76/478-207;
fax: 76/478-828; e-mail:
balintcs@lab.hu