

VISELKEDÉSI SZABÁLYZAT

a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok által működtetett kormányablakokra vonatkozóan

A jelen dokumentum célja a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok (a továbbiakban: kormányhivatal) által működtetett kormányablakokban tartózkodó személyek részére a minőségi szolgáltatás zavartalanságának biztosítása.

1. Hatály

1.1 Területi hatály

Jelen rendelkezések a kormányablakokban alkalmazandók.

1.2 Személyi hatály

Jelen rendelkezések a kormányablakokban tartózkodó valamennyi személyre (a továbbiakban: megjelenő személy) vonatkoznak.

2. Általános rendelkezések

2.1 Jelen rendelkezéseket a személyek biztonsága és kényelme, a zavartalan munkavégzés, a magas színvonalú szolgáltatásnyújtás érdekében minden megjelenő személynek be kell tartania.

2.2 Az ügyfélter a kormányablak nyitásától zárásáig áll a kormányablak által nyújtott szolgáltatások igénybe vétele, az ahhoz kapcsolódó ügyintézés céljából megjelenő személyek rendelkezésére.

2.3 Az ügyfélter területén a kormányablak által nyújtott szolgáltatások igénybe vételén, az ahhoz kapcsolódó ügyintézésen kívül a megjelenő személyek más, az ügyintézést zavaró tevékenységet nem folytathatnak, az ügyintézés végeztével az ügyfélteret kötelesek elhagyni.

3. Belépési feltételek, korlátozások

3.1 Tilos az épületbe, illetve az ügyfélter területére bevinni:

- a) lőfegyvert, robbanóanyagot, valamint az élet kioltására és/vagy testi sértés okozására alkalmas eszközt;
- b) gyúlékony vagy tűzveszélyes anyagot;
- c) állatot, *kivétel: a jogosult kíséretében levő segítő (vakvezető, jelző) kutya;*
- d) olyan tárgyat, amely akadályozza az ügyfélterben való közlekedést vagy
 - veszélyezteti más személyek testi épségét vagy
 - beszennyezheti más személyek vagyontárgyát, ruházatát, személyes felszerelését vagy
 - előidézheti a kormányhivatal vagyontárgyainak rongálódását.

3.2. Továbbá tilos belépni, megjelenni

- e) ittas vagy bódult állapotban;
- f) közegészségügyi állapotot veszélyeztető állapotban (különösen, de nem kizárólagosan fertőző betegségek és járványok idején);
- g) görkorcsolyával, gördeszkával, rollerral, más sporteszközzel és/vagy bármilyen egyéb járművel, *kivétel: a jogosult mozgáskorlátozott által használt segítő eszköz;*
- h) hiányos, vagy olyan öltözékben, amely megnehezíti vagy ellehetetleníti a személyazonosság megállapítását;
- i) olyan ruházatban vagy olyan étkezést folytatva, amely beszennyezheti az ügyfélteret vagy az ügyfeleket.

4. Viselkedési feltételek az épületben, ügyfélterben

4.1 A kormányablak szolgáltatásainak igénybe vételéből és ügyintézés lehetőségéből való kizárást vonhatnak maguk után a következők:

- a) minden magatartás, amely az ügyfelek kiszolgálását, a kormányablak működését zavarja, akadályozza, az ügyfelek illetve a kormányablak munkatársainak jogait, törvényes érdekeit vagy személyét sérti, biztonságérzetét csökkenti, félelmet kelt, megbotránkoztat;

- b) bármilyen politikai, etnikai, vallási, gazdasági cél, vagy érdek mellett vagy ellen bármilyen formában történő demonstráció, tiltakozás, egy személyben vagy csoportosan;
- c) az ügyféltérben való hangoskodás, rendzavarás, megbotránkoztató viselkedés;
- d) a számítógép monitorok elforgatása, fényképezése, illetve más módon való rögzítése;
- e) dohányzás vagy elektromos cigaretta használata.

4.2 Bármilyen kép-, hang- és videófelvétel készítése a kormányhivatal által előzetesen kiadott írásos engedély nélkül tilos!

5. Intézkedés a viselkedési szabályok megszegése esetén

- 5.1. Az 3. pontban felsorolt belépési feltételek megsértése esetén megtagadható az ügyféltérbe való belépés.
- 5.2. Az 4. pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a kormányablak munkatársa, képviselője (ideértve a személy- és vagyonőrt is) jogosult felszólítani az érintett személyt (kiskorú személy esetén a vele tartózkodó nagykorú megjelenő személyt, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy esetén a vele tartózkodó kísérő személyt) a szabálysértő magatartás befejezésére, és ha ennek a megjelenő személy nem tesz eleget, úgy az ügyféltér azonnali elhagyására.
- 5.3. Amennyiben a felszólítás ellenére sem távozik a szabályt megsértő személy, úgy a kormányablak munkatársa, képviselője (ide értve a személy- és vagyonőrt is) jogosult őt a vagyonvédelmi törvényben meghatározottak szerint az ügyféltérből eltávolítani.
- 5.4. A kormányhivatal jogosult arra, hogy a szabályt sértő személy eltávolításához a rendőrség közreműködését kérje.
- 5.5. A kormányhivatal fenntartja magának a jogot, hogy ha az ügyféltereiben megjelenő személy törvény által meghatározott szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésével gyanúsítható, illetve egyéb polgári jogi jogsértést (pl.: személyiségi jogsértés, birtokháborítás, károkozás) valósít meg, úgy hatósági eljárást kezdeményezzen vele szemben.

6. Egyéb rendelkezések

- 6.1 Az ügyféltér területén felejtett értéktárgyakért a kormányhivatal felelősséget nem vállal.
- 6.2 A kormányablakban vagy annak területén házaló kereskedés, árubemutató, üzletkötői tevékenység tilos.
- 6.3 A kormányablak ügyféltérében az ügyintézés sorrendjét alapvetően a sorszámkiadás határozza meg, kivétel ez alól az előzetes időpontra érkező, megjelenő ügyfelek kiszolgálása, valamint a társadalmi szolidaritás alapján különös bánásmódot igénylő ügyfelek kiszolgálása (pl.: kismamák, kisgyermekes családok, mozgásukban korlátozottak, idős emberek stb.) a kormányablak vezetőjének elbírálása alapján.
- 6.4 Amennyiben a sorszám ügyfélhívó képernyőn való megjelenése után a hívott ügyfél nem jelenik meg a megjelölt ügyfélpultnál, úgy az ügyintéző a következő sorszámot hívja: az eredménytelenül hívott ügyfél számára új sorszám húzása válik szükségessé az ügyintézéshez.