

VISELKEDÉSI SZABÁLYZAT

a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok által működtetett ügyfélszolgálatokra vonatkozóan

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

1. Hatály

1.1 Területi hatály

Jelen rendelkezések az ügyfélszolgálatokon alkalmazandók.

1.2 Személyi hatály

Jelen rendelkezések az ügyfélszolgálatokon 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 ügyféltér az ügyfélszolgálat nyitásától zárásáig áll az ügyfélszolgálat által nyújtott szolgáltatások igénybe vétele, az ahhoz kapcsolódó ügyintézés céljából megjelenő személyek rendelkezésére.

2.3 Az ügyféltér területén az ügyfélszolgálat által nyújtott szolgáltatások igénybe vételén, az ahhoz kapcsolódó ügyintézésen kívül a megjelenő személyek más, az ügyintézés zavaró tevékenységet nem folytathatnak, az ügyintézés végeztével az ügyféltérre kötelesek elhagyni.

3. Belépési feltételek, korlátozások

3.1 Tilos az épületbe, illetve az ügyféltér 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 ügyféltérben 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 ügyféltérre vagy az ügyfeleket.

4. Viselkedési feltételek az épületben, ügyféltérben

4.1 Az ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybe vételéből és ügyintézés lehetőségéből való kizárást vonhatnak maguk után a következők:

- a) minden magatartás, amely az ügyfelek kiszolgálását, az ügyfélszolgálat működését zavarja, akadályozza, az ügyfelek illetve az ügyfélszolgálat 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 az ügyfélszolgálat 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 az ügyfélszolgálat 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 Az ügyfélszolgálaton vagy annak területén házaló kereskedés, árubemutató, üzletkötői tevékenység tilos.
- 6.3 Az ügyfélszolgálat 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.) az ügyfélszolgálat 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.