

10—29/1/1984.

SEBESZÁNTITKOS!	
Ikt. sz.: 95—24/1984.	Lap. sz.: 1
Érk.: 1984. július 23.	
Ügyintéző:	

№ 053

**A MAGYAR NÉPKÖZTÁRSASÁG
BELÜGYMINISZTERIUMI ÁLLAMTITKÁRÁNAK
1/1984. számú
IRÁNYELVE**

az ügyfélfogadás és az ügyfélszolgálat továbbfejlesztéséről

Budapest, 1984. évi július hó 6-án.

Az állampolgárok ügyeinek munkaidőn kívüli intézésével kapcsolatos feladatokról szóló 2005/1983. (V. 13.) Mt. h. számú határozat szerint felül kell vizsgálni a lakossági ügyintézés, az ügyfélfogadás rendjét. A lakosság érdekei és a munkaidőalap jobb kihasználása, valamint a munkaidőn kívüli ügyintézés elősegítése érdekében a szolgálati (munka-) idő-rendszerek és az azzal összefüggő kérdések újbóli szabályozásáról szóló 1/1982. BM számú utasítás 9—11. pontjai (a továbbiakban: utasítás) rendelkezéseinek alkalmazására kiadom az alábbi

i r á n y e l v e t :

1. Az utasítás 9. pontjának alkalmazása során az illetékes vezetők az ügyfélfogadás-szabályozásnál vegyék figyelembe: az illetékességi területen élő lakosság összetételéből adódó igényeket; a munkáltatók, különösen a nagyvállalatok érdekeit; a társhatóságok félfogadási idejét; a közlekedési eszközök menetrendjét; egyéb helyi sajátosságokat, szokásokat (pl.: piaci nap; több műszakos üzem). Az ügyfélfogadás időbeosztásának meghatározásakor alapvetően a helyi tanácsi szervek félfogadási rendjét kell alapul venni.
2. Hetente egy alkalommal az ügyfélfogadás idejét úgy kell meghatározni, hogy befejezése a hivatali munkaidőn túl nyúljon. A munkaidőn túli ügyfélfogadás időtartama egy óránál rövidebb nem lehet (pl.: 14.00—18.00; 10.00—19.00).
3. Az utasítás 10. pontjában előírt lakossági félfogadást — az ügyforgalom nagyságára és a szolgálati érdekekre figyelemmel

— úgy kell meghatározni, hogy az a hét egyik napján a munkaidő teljes időtartamáig, a többi napon négyórás időtartamig terjedjen.

4. Mind a négyórás, mind a napi teljes munkaidőben végzett félfogadás kezdődhet a hivatali munkaidő kezdete előtt (pl.: 07.00—11.00; 07.00—16.00), befejeződhet a hivatali munkaidő után (pl.: 14.00—18.00; 10.00—19.00), eshet a hivatali munkaidőre (pl.: 08.00—12.00; 08.00—17.00).
5. Az ügyintézők munkakezdésének és befejezésének idejét a hivatali munkaidőtől eltérően a 2. pontban meghatározott munkaidőn túli félfogadásra figyelemmel úgy kell meghatározni, hogy az az általános érvényű napi munkaidőt — a rendkívüli szolgálati feladatokat kivéve — nem haladhatja meg.
6. Az utasítás 11. pontjának alkalmazása során a lakosság ügyeinek soron kívüli intézését (haláleset, súlyos betegség, más halasztást nem tűrő egyéb esetek) az ügyeleti, készenléti szolgálaton túl, szombaton, vasárnap és munkaszüneti napokon is biztosítani kell.
7. Amennyiben a lakossági igények indokolják, a rendőrkapitánysággal nem rendelkező városokban, városi jogú nagyközségekben kihelyezett ügyintézés szervezhető.
8. A szolgáltatás jellegű ügyfélfogadást végző szerveknél az utasítás 5. pontjában meghatározott vezetők ezen irányelv alapján újból határozzák meg az ügyfélfogadási időket.
9. Ez az irányelv 1984. augusztus 1-én lép hatályba.

Dr. KAMARA JÁNOS s. k.,

r. altábornagy

belügyminisztériumi államtitkár

Készült: 540 példányban

Kapják: az 1/1982. sz. BM utasítás elosztója szerint.