



MINISTRIE VAN OPENBARE WERKEN

Mr. Jagernath Lachmonstraat no. 167, Paramaribo, Suriname
Tel. 462500 | Email : sec.minister@publicworks.gov.sr | Website: <http://publicworks.gov.sr/>

Doel van de Burger Informatie Unit (BIU) van het Ministerie van Openbare Werken

- Het verschaffen van informatie over te volgen procedures voor verleende diensten w.o. het verlenen van vergunningen;
- De intake van aanvragen voor diensten van het Ministerie van Openbare Werken;
- Het reduceren van het persoonlijk contact tussen cliënten en medewerkers van dienstverlenende afdelingen;
- De intake van klachten uit de samenleving;
- De distributie van klachten uit de samenleving naar de desbetreffende diensten en of afdelingen;
- Follow up plegen naar klachten afhandeling van de regraderende diensten;
- Veld oriëntaties en het leggen van contacten met RR en DR leden;
- Communiceren van acties van het ministerie naar de burgers die een klacht gedeponneerd hebben op het ministerie.

De unit wordt gehuisvest bij de hoofdingang van het ministerie. Hier worden de burgers en cliënten opgevangen door medewerkers van de BIU.

Bij een klacht wordt een formulier ingevuld met vermelding van de contactgegevens van de aangever en de omschrijving van de klacht. Hierna wordt het formulier gedistribueerd naar de desbetreffende dienst of afdeling voor afhandeling. Op de afdeling wordt het formulier verder ingevuld met informatie n.a.v. de afhandeling van de klacht. Een kopie van dit ingevuld formulier wordt voor monitoringsdoel teruggestuurd naar de BIU.

Op het ingevuld formulier moet vermeld worden welke actie ondernomen zal worden en wanneer dit een feit zal zijn (de streefdatum). De streefdatum geeft de deadline aan voor afhandeling van de klacht. Indien een actie wegens omstandigheden niet snel genoeg kan worden uitgevoerd, wordt de aangever Door de BIU hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van eventueel tussentijdse of tijdelijke oplossing van het probleem.

De BIU houdt het aantal binnen gekomen en het aantal afgehandelde klachten (zowel binnen als buiten de gestelde termijn) bij.

In geval van een aanvraag worden de ingediende stukken door de BIU ter plaatse doorgenomen. Indien niet compleet wordt de indiener meteen gewezen op stukken die ontbreken en alsnog ingediend moeten worden. Wanneer het dossier compleet is wordt deze voorgezien van een aanvraagnummer en een streefdatum voor afhandeling, waarop de burger de goed- of afgekeurde aanvraag kan halen. Indien de streefdatum niet wordt gehaald, wordt de indiener door de BIU hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van de redenen en de nieuwe datum van afhandeling.

Voor elke aanvraag geldt een standaard procedure/ looptijd. Het is niet de bedoeling dat de cliënt in persoonlijk contact komt met medewerkers van de desbetreffende afdelingen. Elk additioneel contact geschiedt via de BIU.

De BIU valt organisatorisch rechtstreeks onder de Minister van Openbare Werken.