

Design Alapok kézikönyv 1.0

az Országos Bírósági Hivatal
Ügyfél Központjai számára

2016_02

 MOHOLY-NAGY MŰVÉSZETI EGYETEM
MOHOLY-NAGY UNIVERSITY OF ART AND DESIGN BUDAPEST

Tartalom és tervezők

Bevezető

1.0 Kutatási szakasz / Bíróságok.....	Orlai Balázs _ Almássy Lili
2.0 Kutatási szakasz / Az akta.....	Orlai Balázs _ Almássy Lili
3.0 Kutatási szakasz / Az ügyfél.....	Orlai Balázs _ Almássy Lili
4.0 Kutatási szakasz / Séma javaslat.....	Orlai Balázs _ Almássy Lili
5.0 Bútor koncepció és adaptációk.....	Marian Balázs _ Gereben Péter
6.0 Információs tábla rendszer koncepció....	Orlai Balázs
7.0 Formaruha koncepció.....	Kele Ildikó_ Balázs Áron_ Mihály Zsófia



Bevezető

A XXI. században a bíróságok megítélését már nem csak az ítéletek minősége határozza meg, hanem azt az ügyfelekkel való bánásmód is jelentősen befolyásolja. Az ügyfelek egy része gyakorlottan intézi ügyeit, azonban jellemzően - akár peres félként, akár tanúként, vagy éppen civil szervezet képviselőjeként - kevés rutinnal próbálnak eligazodni a bíróságok világában.

Az Országos Bírósági Hivatal és a Moholy-Nagy Művészeti Egyetem (MOME) között, a 2015. évben létrejött stratégiai megállapodás azt a célkitűzést fogalmazta meg, hogy a MOME tervezői tudásbázisát felhasználva, az OBH egységes arculattal és berendezéssel rendelkező ügyfélközpontokat hozzon létre, amelyek a bíróságokon működő kezelőirodákat váltanák fel.

A MOME designerei két hónapon keresztül tanulmányozták a kezelőirodák működését, amelynek eredményeként javaslatot fogalmaztak meg az ügyintézési folyamatok optimalizálására, valamint a létrehozandó ügyfélközpontok belső berendezésére, bútorozására, tájékoztató felirataira, valamint megvizsgálták, hogy miként vezethetők be új öltözködési iránymutatások.

A MOME tervezői munkájának eredménye az úgynevezett Arculati (Design) Kézikönyv, amelynek célja, hogy a jövő építési, felújítási beruházásai során már e mintatervek alapján, az egész ország területén egységes arculattal jöhessenek létre az ügyfélközpontok.

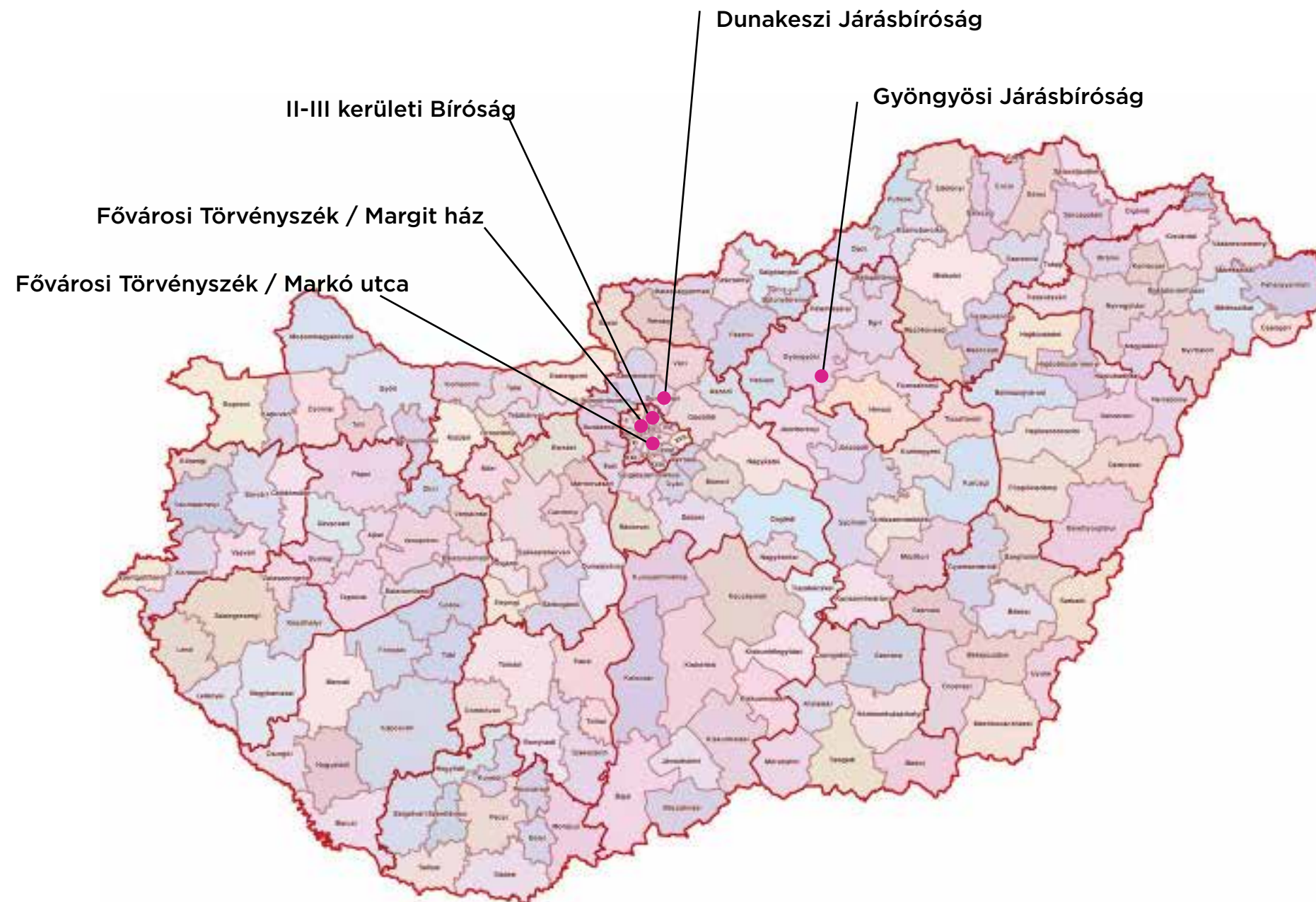
Úgy hiszem, hogy a magyar bíróságok ügyfélbaráttá válásának folyamatában fontos lépés e kézikönyv létrejötte.

Dr. Handó Tünde
az Országos Bírósági Hivatal elnöke

Budapest, 2016 január

1.0

Kutatási szakasz
Bíróságok

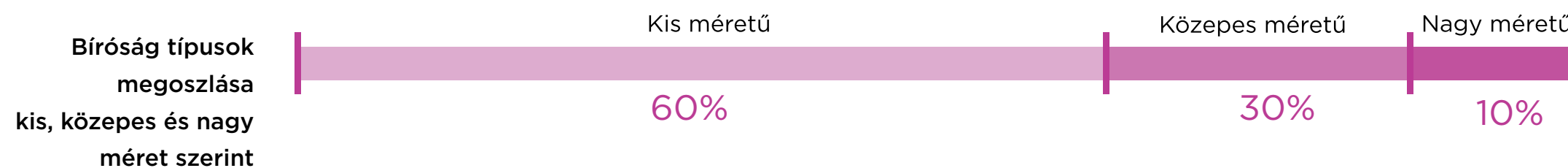


Látogatások

Az ország területén száznyolc városban található bíróság és közel százötven épületben folyik jogi tevékenység. A bíróságokat három típusra oszthatjuk mind méretük, mind a bennük dolgozók létszáma alapján:

- kis-,
- közepes-
- és nagyméretű bíróságokra.

Kutatásunk során több alkalommal ellátogattunk öt, karakterében határozottan eltérő bírósági épületbe, hogy tisztább képet kaphassunk e három típus hasonlóságairól és különbségeiről.



Adatok

A három típus adottságai olyan eltérőek, amit nem lehet figyelmen kívül hagyni az ügyfélközpontok kialakításánál. Ezért három külön stratégia kidolgozására van szükség. A kapacitásbeli különbségek befolyásolják, hogy milyen mértékben kell egy adott épületnél építészeti és milyen mértékben kell munkaszervezési megoldásokat keresni.



1.0
 OBH / Ügyfél Központ
 Kutatási szakasz
 Bíróságok
 Gyöngyösi Járásbíróság





1.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Bíróságok
Dunakeszi Járásbíróság





1.0

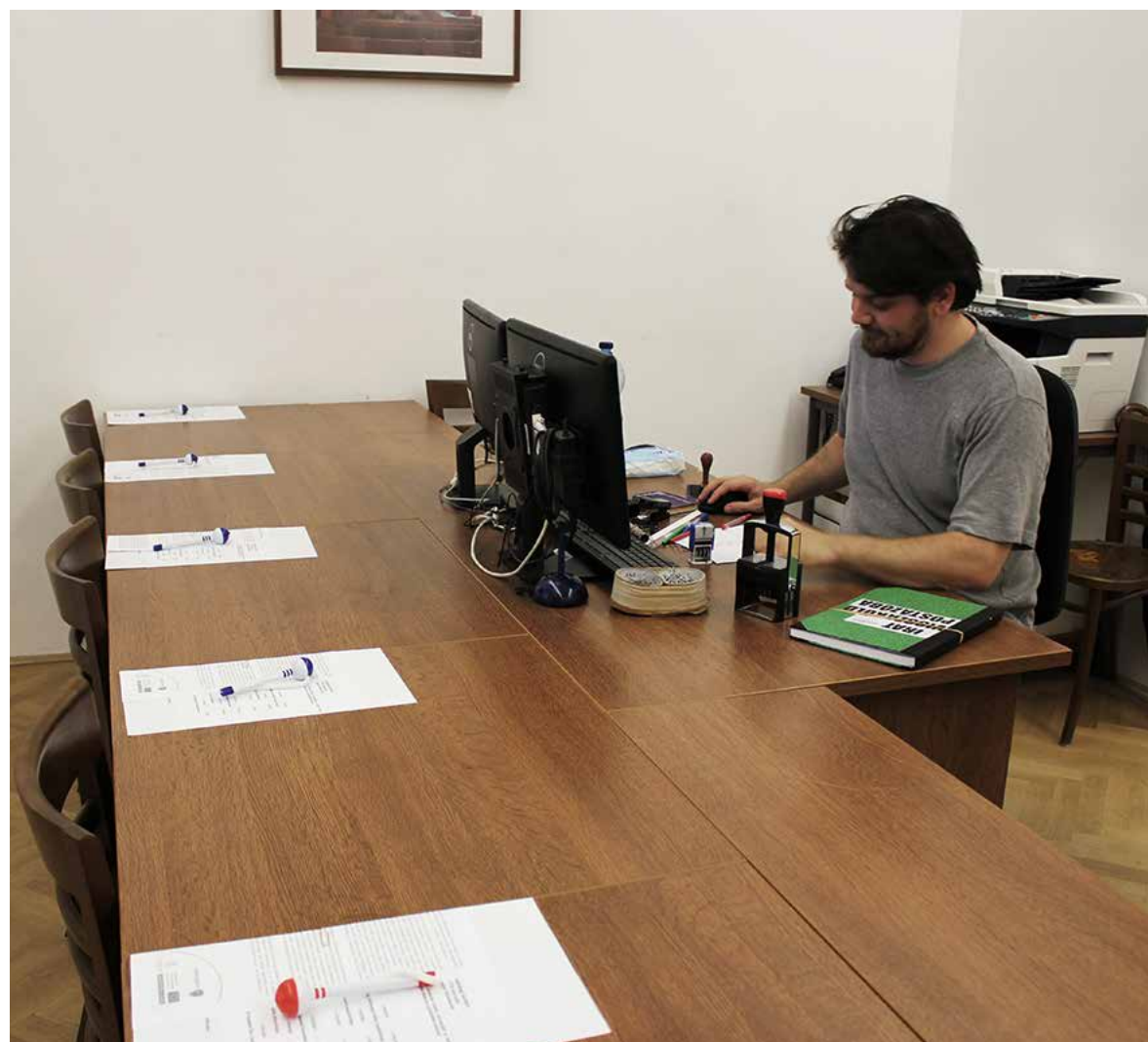
OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Bíróságok
II.- III. kerületi Bíróság





1.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Bíróságok
Fővárosi Törvényszék



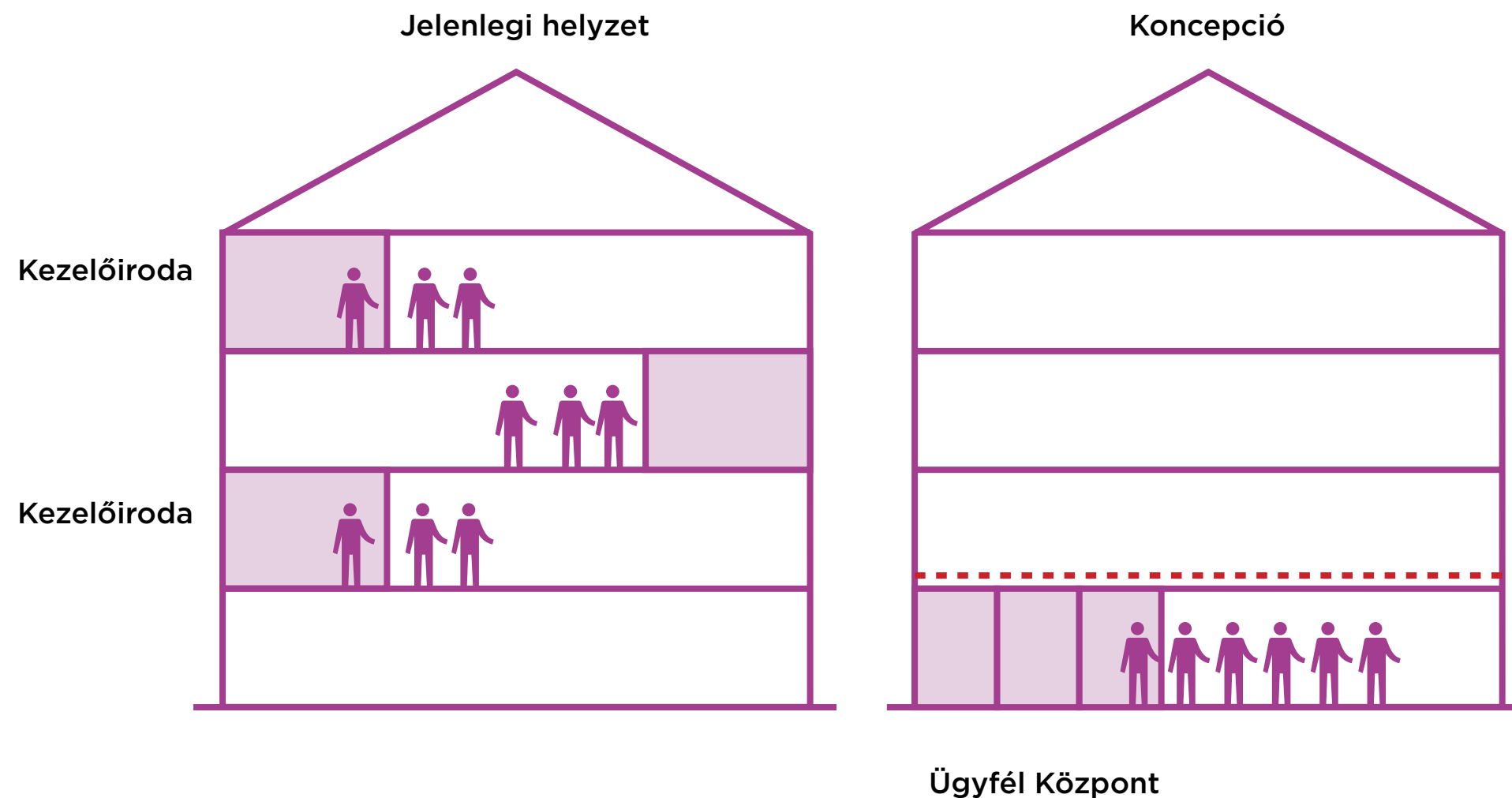


1.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Bíróságok
Fővárosi Törvényszék

1.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Bíróságok



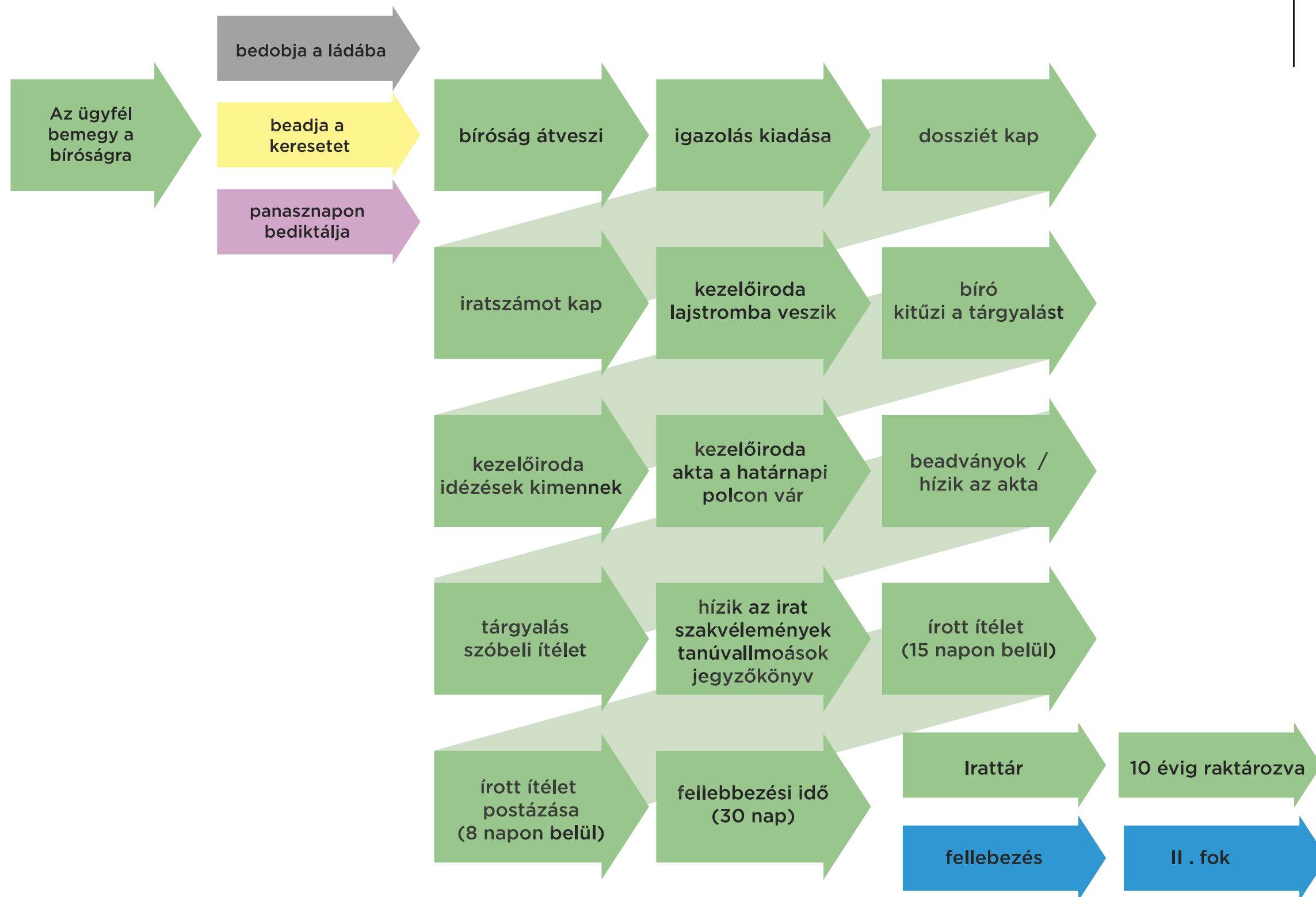
Ügyféliroda koncepció

Jelenleg sok bírósági épületben szétszórva találhatók meg ezek a helyiségek, melyek akadályozzák az elmélyült bírósági munkát és a gyors ügyintézését.

A cél az, hogy a bírósági épületeken belül elkülönüljenek azok a munkafolyamatok, amelyekkel az ügyfelek találkoznak.

2.0

Kutatási szakasz
Az akta



2.0

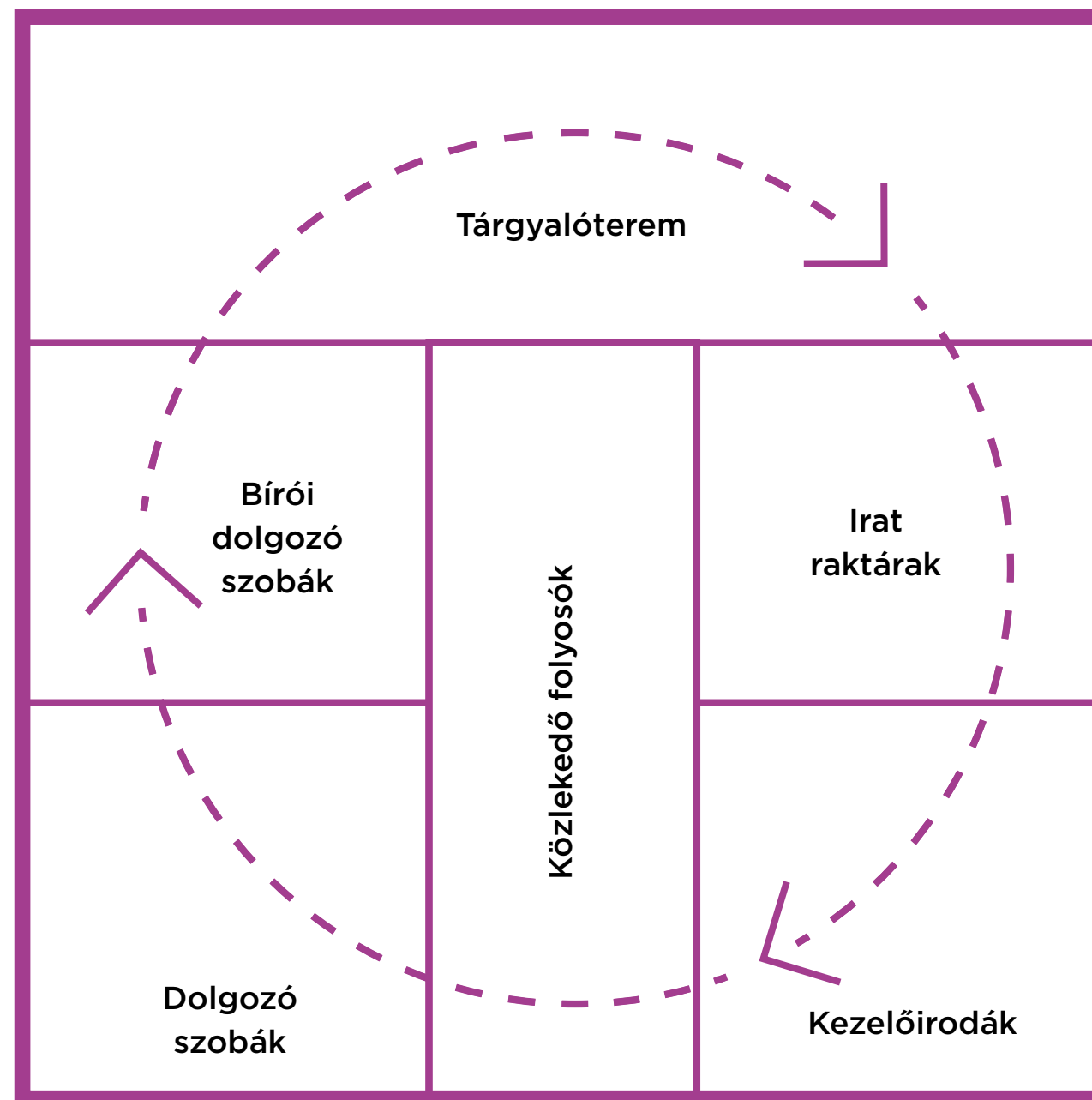
OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Az akta

Egy ügy sematikus útja

Az akta életének részletesebb vizsgálata térképszerűen ábrázolja milyen téri és tárgyi igényeknek kell megfelelnie egy ügyfélközpontnak. (Ilyen például a keresetlevél ládája, vagy az iratbetekintő asztal is).

2.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Az akta



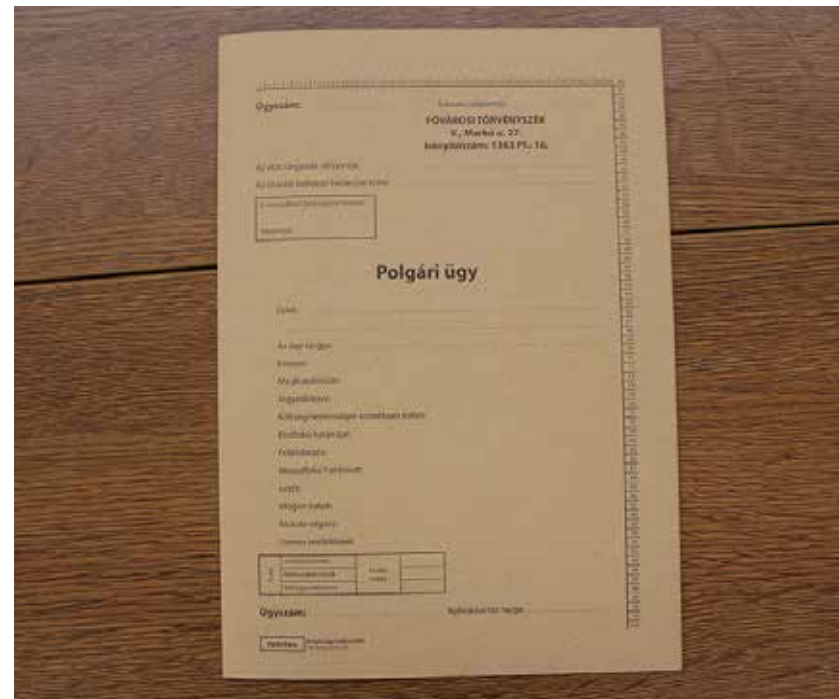
Az akta sematikus útja

Központi szereplők az akta. E köré a tárgy köré szerveződik az ügyintézés összes formája, és ezzel dolgozik a bíró is. A bíróság helyiségei közt vándorol, attól függően épp hol tartunk az igazságszolgáltatás folyamatában.



Az akta

Borító



Zsinór



Pecset



2.0

OBH / Ügyfél Központ

Kutatási szakasz

Az akta

Az akta alkatrészei

Az akta alkatrészei

Ennek az egyszerű tárgynak a sér-
tetlensége létfontosságú. Biztosítani
kell, hogy minden fél (legyen az per-
ben érintett ügyfél, vagy bírósági
dolgozó) rendeltetésszerűen használ-
ja. Az aktában lévő bármilyen irat
szándékos vagy szándék nélküli meg-
rongálása befolyásolhatja a per me-
netét és hátrányos helyzetbe hozhatja
az ügyfeleket.

2.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Az akta
Tárolás / Szállítás



Tárolás / Szállítás

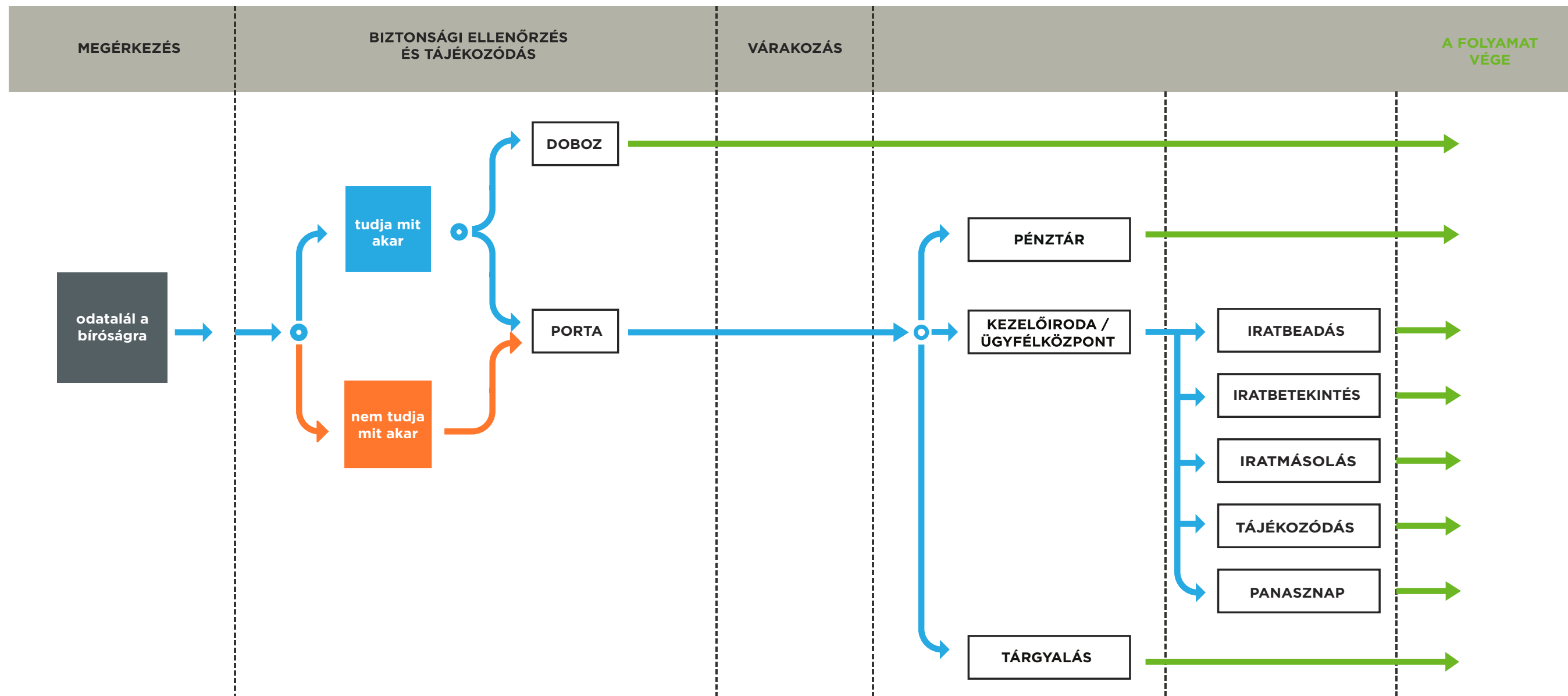
Egy per több éven át is húzódhat, így nem ritka, hogy egy akta jelentős mennyiségű iratot őriz. Ezért a méretben és súlyban is megnövekedett akták tárolása és szállítása külön kihívást jelent a bírósági épületeken belül.

3.0

Kutatási szakasz
Az ügyfél

3.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Az ügyfél



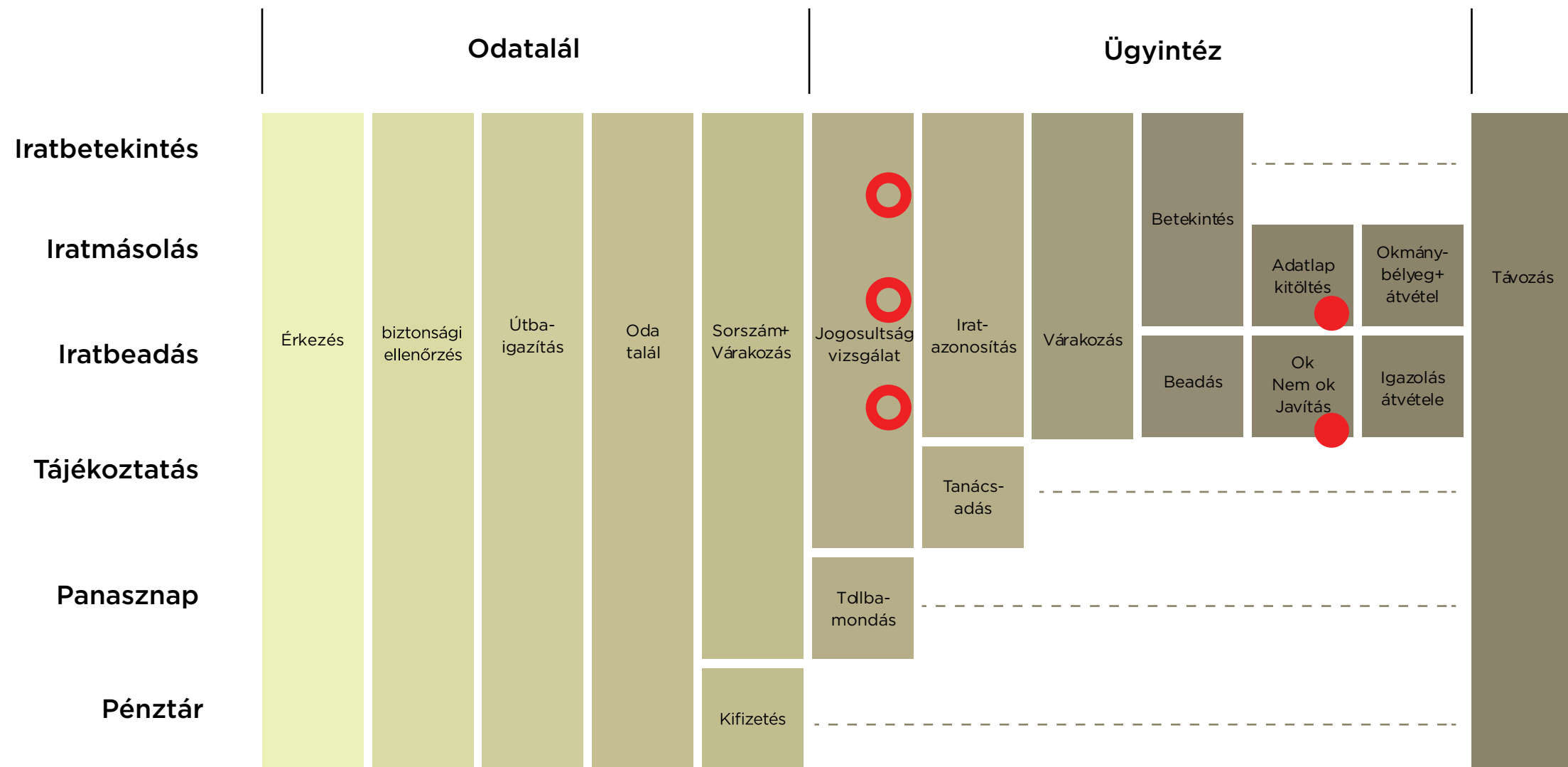
Az ügyfél útja

Két típusú ügyfelet különböztetünk meg:
Rutinos: ügyvéd, ügyvédbojtár;
Rutintalan: az igazságszolgáltatás rendszerében járatlan polgárok.

Jelen helyzetben ez a két típus, melynek haladási sebessége különbözik, lassítják egymást és az ügyintézés is, mert egy pályán tudnak csak haladni.

3.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Az ügyfél



Fájdalompontok

A bíróság működésének vizsgálata közben előkerültek úgynevezett fájdalompontok. Ezek olyan elakadások az ügyintézés rendszerében melyek akadályozzák a gördülékeny munka végzést és frusztrációhoz vezetnek mind az ügyintéző mind az ügyfél oldaláról.

A táblázatban piros pontok jelölik azokat a területeket, ahol visszafordíthatják az ügyfelet az ügyintézés folyamán. Érdeemes megfigyelni, hogy ezek egy része a folyamat végén találhatóak. Ez azt jelenti, hogy vannak ügyfelek, akik egynél többször mennek át az ügyintézés majdnem teljes folyamatán sikertelenül ami sok plusz munkát eredményez.

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Pesti Központi Kerületi Bíróság	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
Dunakeszi Járásbíróság	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság Közigazgatási Ügyszak	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
Gyöngyösi Járásbíróság	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
Kormányablak Okmányirodával	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
OTP Bank Flórián tér	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819
Posta Budapest 94.	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819	78910111213141516171819

Fájdalompontok

Akkor lehet igazán felmérni ezeknek a fájdalompontoknak, vagy más néven visszapattanásoknak a súlyosságát a rendszerben, ha a kezelőirodai nyitva tartások tükrében vizsgáljuk őket.

Az ügyfélfogadási időket összehasonlítottuk más hasonló funkciót betöltő intézmények nyitva tartási idejével.

	Hétfő																			Kedd																			Szerda																			Csütörtök																			Péntek																		
Pesti Központi Kerületi Bíróság	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
Dunakeszi Járásbíróság	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság Közigazgatási Ügyszak	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
Gyöngyösi Járásbíróság	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
Kormányablak Okmányirodával	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
OTP Bank Flórián tér	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														
Posta Budapest 94.	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																														

Fájdalompontok

A zöld szín jelöli az ügyintézésre fent tartott órákat, a piros sáv pedig az átlag munkaidőt.

Látható, hogy így kevés lehetőség marad az ügyintézésre, így ha ebben a kevés időben még visszapattanás is történik garantáltan másik nap kell újra próbálkoznia az ügyfélnek.

Módosítani kellene a nyitvatartási órákon, olyan módon, hogy az jobban alkalmazkodjon az átlag munka időhöz. Nem kell feltétlenül egy héten több órát nyitva tartania az ügyfélközpontoknak, mint most a kezelőirodáknak, csak megfelelőbb időben kellene elérhetőnek lenniük.

Nagyot könnyítene a rendszeren az is, ha egységes lenne minden bíróságon ez a nyitvatartási idő, hiszen az ügyfelek jelentős része ügyvéd, ügyvédbojtár, stb... akik ügytől függően több bíróságot látogatnak ügyintézés céljából.

3.0

OBH / Ügyfél Központ
Kutatási szakasz
Az ügyfél

Fájdalompontok

Három fontos fájdalompontot találtunk amelyek megoldásával javulhatna a ÜK munkája.

Fénymásolás

A legjelentősebb innovációt a rendszerben, a fénymásolás lehetőségeinek tágítása rejti. A kelténél kevesebb példányszám, és a másoláshoz szükséges illetékbélyeg hiánya örök konfliktusforrás, amit nehezít az, hogy minden esetben a folyamat végén jelenik meg a probléma. A fénymásoló szalonokban megszokott önnáló fénymásolás lehetőségének megteremtése fontos lenne.

Illetékbélyeg

Szükség lenne arra, hogy az illeték befiztése kártyával is történhessen a helyszínen.

Ügyfélszám

Sok ügyfél számára nem egyértelmű a ügyfélszám feladata. Ha az ügy megkezdésekor az ügyfél egy mappát kapna az ügyfélszámmal, mind az ügyfél, mind az ÜK dolgozója élete könnyebbé válna.

Ügysegéd

Segítené a folyamatok gördülékenyebb működését egy képzett dolgozó alkalmazása (un. ügysegéd), aki időben felhívhatja az ügyfél figyelmét az esetleges mulasztásra. Így legalább azelőtt orvosolhatja a problémát, mielőtt sok időt vesztené.



3.0

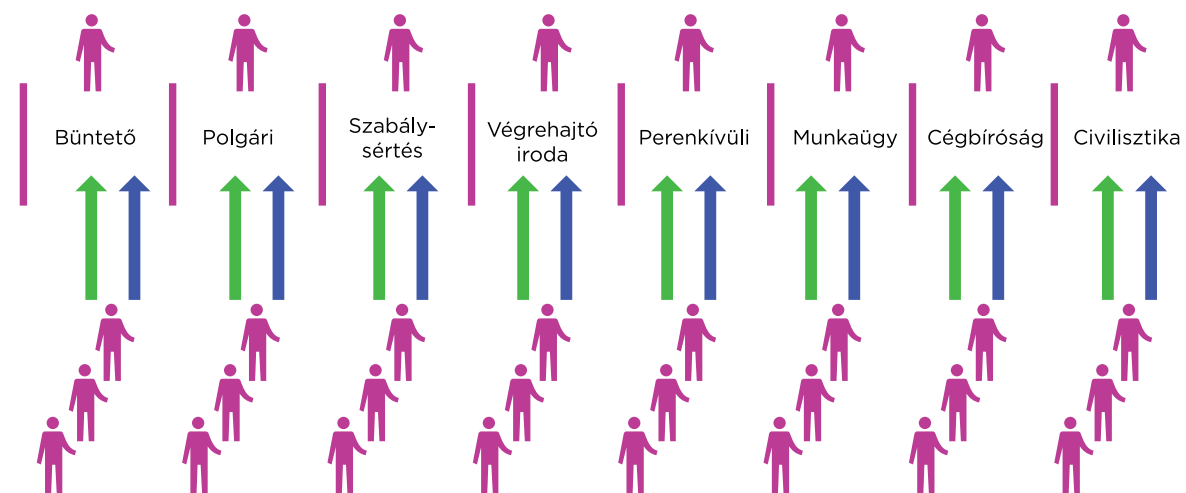
OBH / Ügyfél Központ Kutatási szakasz Az ügyfél

Mivel az irattal kapcsolatos összes tevékenység (iratbeadás, iratbetekintés, iratmásolás) az esetek nagy százalékában ügyszakokra bontva történik, az ügyfeleknek többet kell várakozniuk, mint az szükséges lenne. Az iratbeadás gyors, míg az iratbetekintés egy lassabb folyamat, amit akkor is ki kell várni, ha adott esetben csak iratot beadni jöttünk. A másik lassító tényező, az, hogy nem tud az ügyfél bármelyik, esetleg éppen szabad kezelőirodai dolgozóhoz menni, mert csak a saját ügyszakában dolgozó alkalmazott tud neki segíteni intéznivalójában.

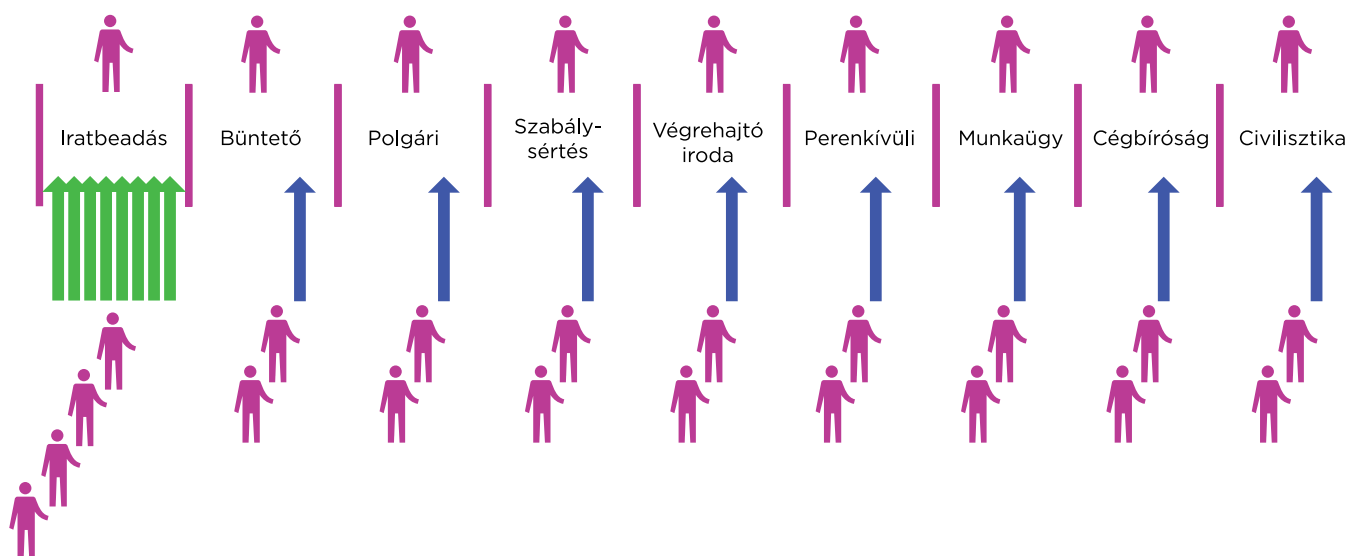
A folyamatok könnyítése érdekében elsőnek egy gyorsító sáv létrehozására van szükség, melynél külön sorba állnak azok, akik csak iratot beadni jöttek.

A másik nagy könnyítést az ügyszakokra bontott ügyvitel megszüntetése jelentené. Erre van is létező példa, a Budapest Környéki Törvényszék Ügyfélcentrumában. Ott egy egyhónapos tréningen megtanulták a kezelőirodai dolgozók a rokon ügyszakok ügyvitelét, így ott most már ahhoz az ügyintézőhöz mehetnek az ügyfelek, aki éppen szabad és nem kell hosszán várakozniuk.

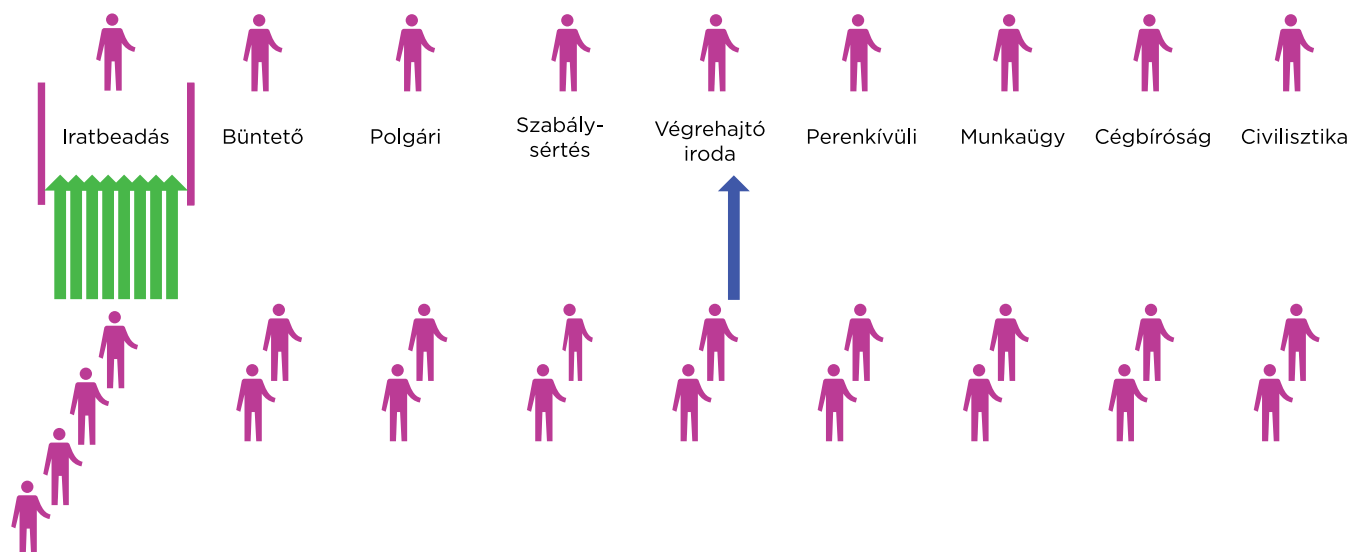
Iratbetekintés és az iratbeadás sematikus ábrája



A “gyorsító sáv” az irat beadáshoz



Az ügyszakokra bontott ügyvitel megszüntetése



4.0

Kutatási szakasz
Séma javaslat

4.0

OBH / Ügyfél Központ
Séma javaslat
Működés

Befogadó Design Inclusive Design

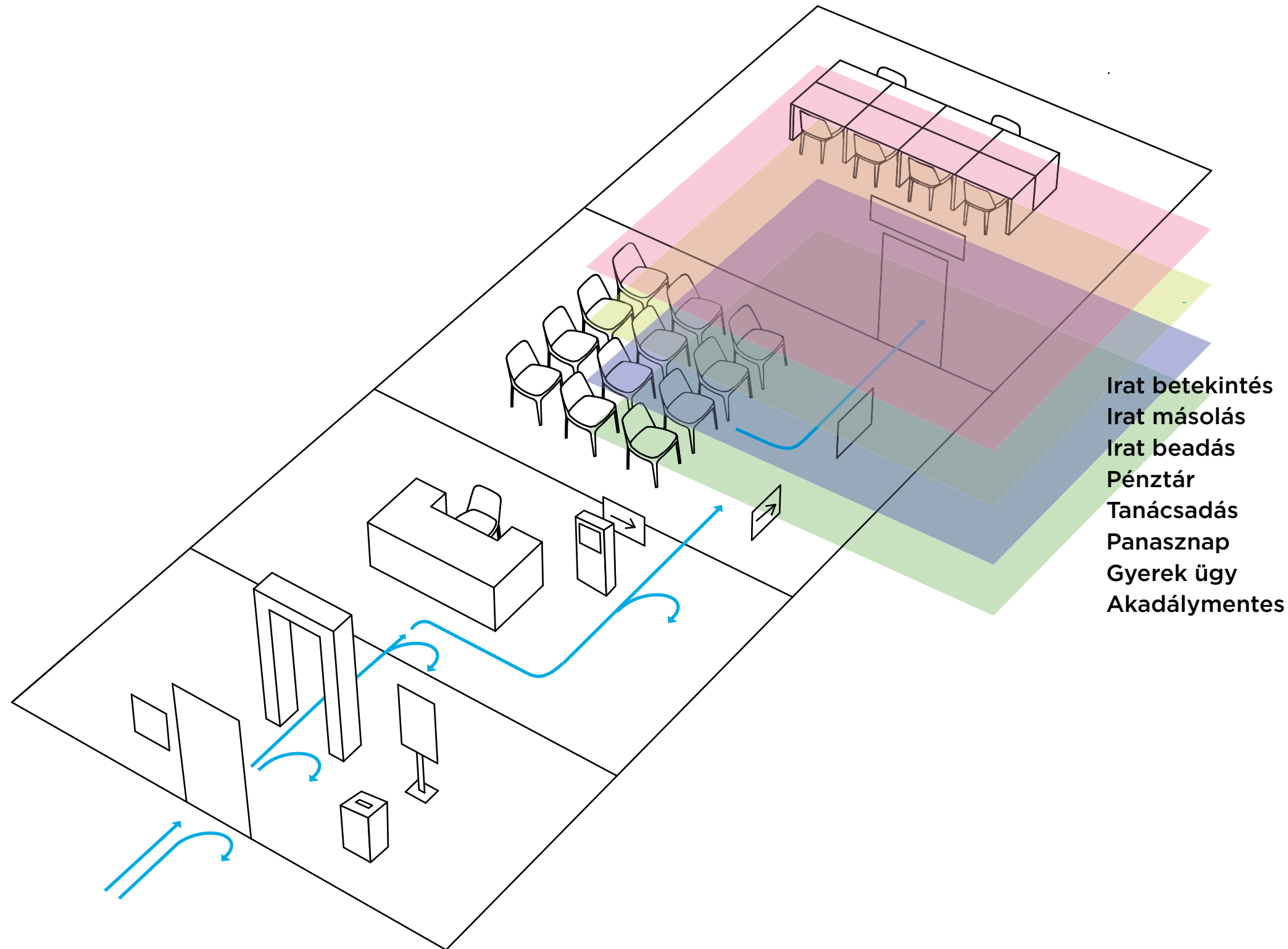
A befogadó tervezés /inclusive design/ a társadalmi sokszínűséget szem előtt tartva, a felhasználói vélemények ismeretében törekszik a minél szélesebb társadalmi kört hatékonyan kiszolgáló tárgyi környezet kialakítására. A felhasználóra, az életminőség javítására helyezi a fő hangsúlyt.

Olyan tárgyi és szolgáltatói környezet létrehozása a célja mely a lehető legtöbb ember számára biztosítja az egyenlő esélyű hozzáférést fizikai és egyéb szinteken is.

Ennek a tervezési módszertannak a szemléletében álltunk hozzá az ügyfélközpontok kialakításának komplex feladatához, melynek kutatási és tervezői eredményeit ebben a kézikönyvben olvashatják.

4.0

OBH / Ügyfél Központ
Séma javaslat
Működés

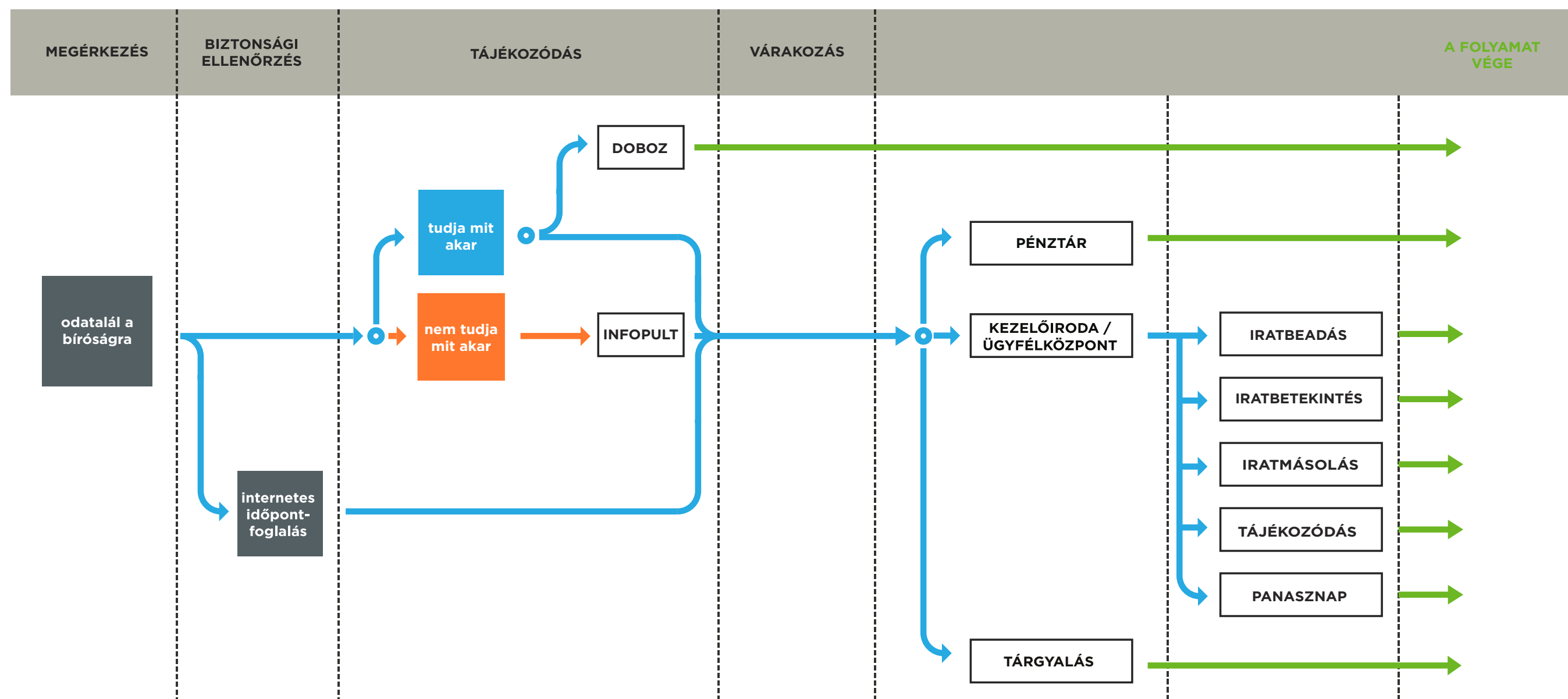


Integráció

Az első feladat, hogy egy helyiségbe, vagy egymáshoz közeli helyiségekbe kell integrálni azokat a szolgáltatásokat, amikkel az ügyfelek találkoznak. Az ügyfélközpont csak ezekre a feladatokra van fent tartva, a többi kezelőirodai munka elszeparálva történik. Így egyik folyamat nem zavarja a másikat, és a tapasztalatlan ügyfelek sem tudnak eltévedni az épületben.

4.0

OBH / Ügyfél Központ
Séma javaslat
Működés

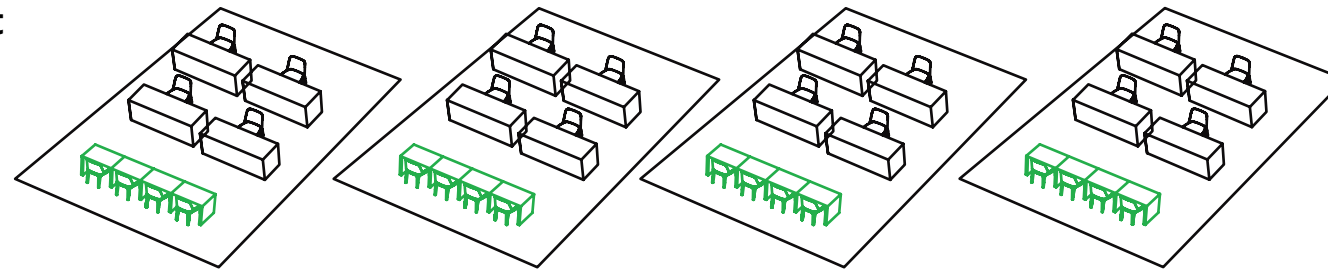


Munkaszervezéssel és pár tárgyi elem segítségével el lehet különíteni ezeket az utakat egymástól, hogy már a folyamat elején el lehessen kezdeni könnyíteni a rendszeren.

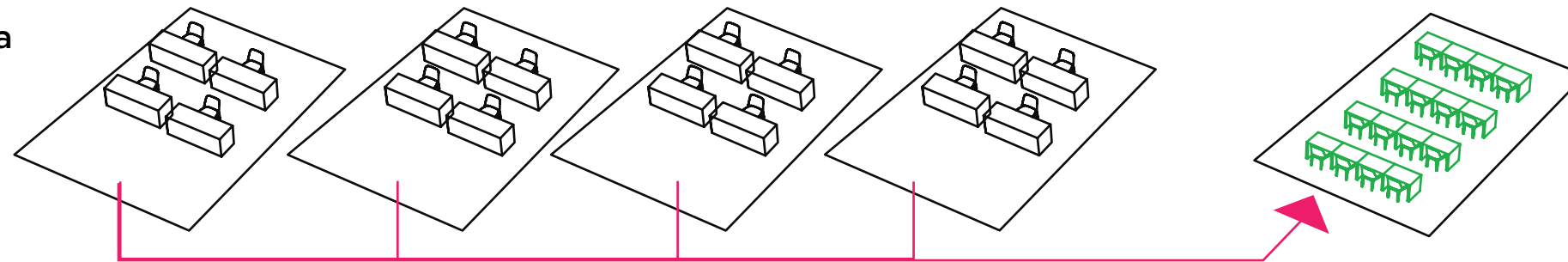
4.0

OBH / Ügyfél Központ
Séma javaslat
Működés

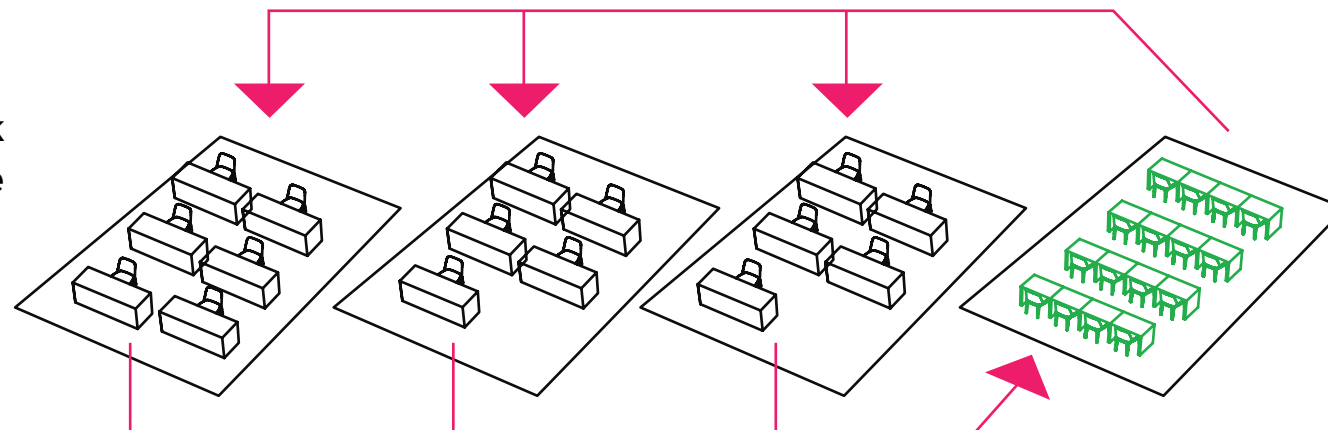
Jelen helyzet



Új helyiség bevonása



A helyiségek
funkcióinak cseréje



Helyiségek használata

Jelen helyzetben a munkafolyamatok kezelőirodánként elkülönítve történnek.

Az azonos munkafolyamatok kiemeléséhez új helyiséget kell bevonni azokban az épületekben, melyekben van erre lehetőség.

Az olyan kisméretű bíróságokon ahol nincs felszabadítható terület, pedig munkaszervezéssel kell ezt megoldani. Itt fontos a folyamatok meghatározása és elkülönítése, hogy ezek a funkciók az adott mennyiségű helyiségeken belül felváltva mehessenek végbe.

5.0

Bútor koncepció és adaptációk

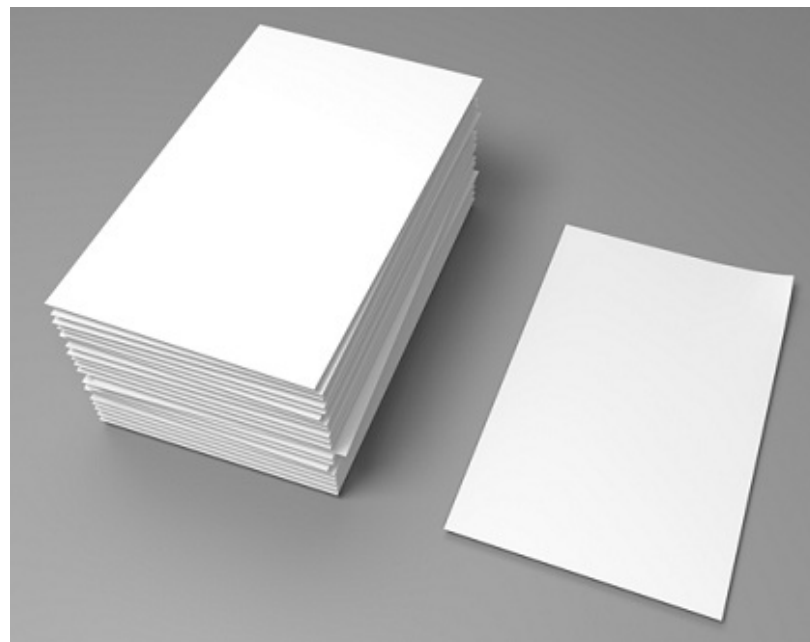
5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk



5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk



Az A4 lap mint a méretezés alapja

A bútorok az A4-es iratok méretére optimalizáltak, mind az iratbetekintést és iratelőkészítést, mind pedig a dossziék és nyomtatványok ideiglenes és tartós tárolását tekintve.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk

BÚTOROK / A B C sorozat

Ügyintézői asztalok

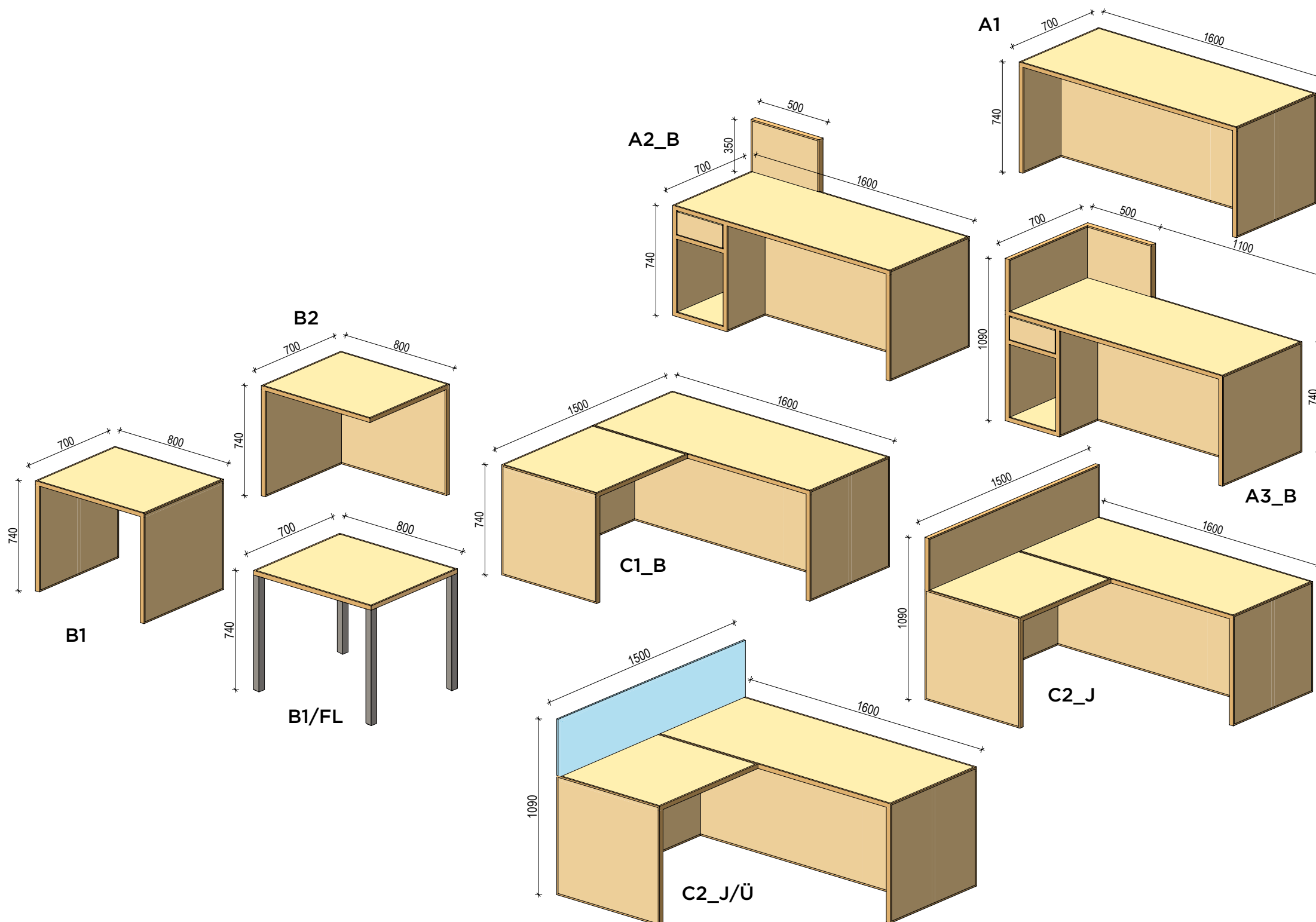
Az ügyfélforgalmi terekben méret-modulált ügyintézői és iratbetekintésre szolgáló asztalok készülnek, szabadon állóan és összerakhatóan is, különböző opciókkal és berendezés lehetőséggel.

Az ügyintézői asztal rejtett számítógépház elhelyezése és monitor hát takarása a bútor szerves része.

Az asszimetrikus elemek tükörszimmetrikusan is gyárthatók, sorolhatók, illetve elválasztó panelek segítségével adott esetben lehatárolhatók.

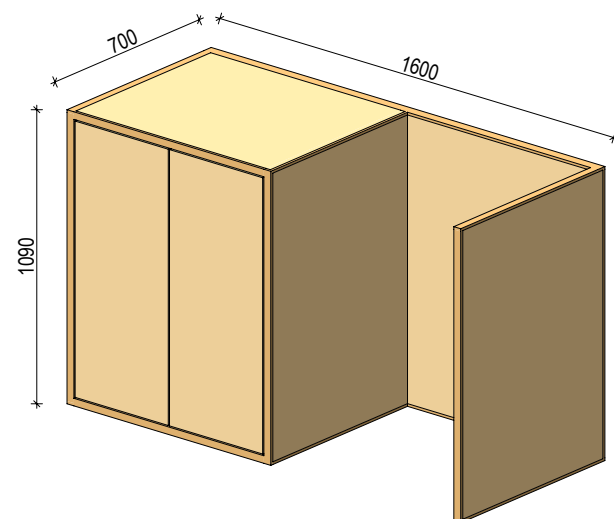
Iratbetekintésre szolgáló asztalok

Az Ügyfél Központban elhelyezendő iratbetekintésre szolgáló ügyintézői asztalok alapvető követelménye az ügyintéző és az ügyfél között létrejövő kommunikáció elősegítése, az iratok hozzáférhetőségének biztosítása, valamint az ügyintézői zónának egyértelmű lehatárolása is.

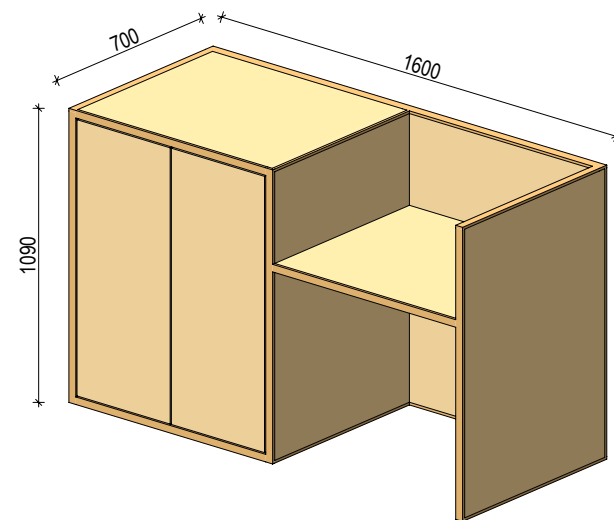


5.0

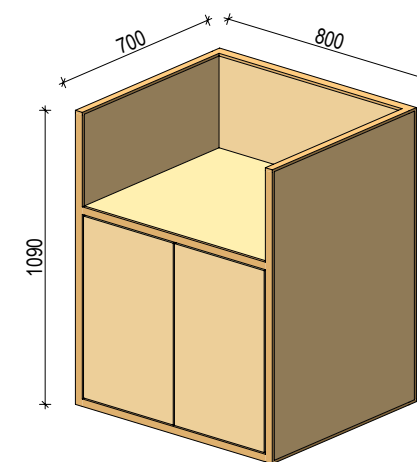
OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk



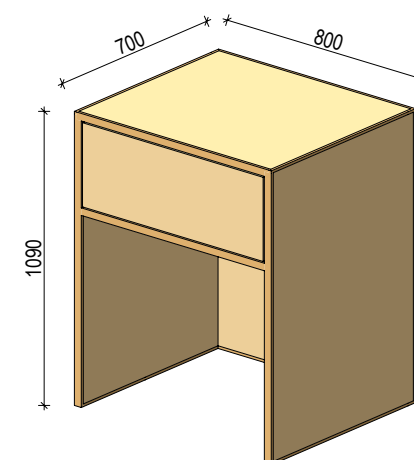
D1_B



D2_B



D4



D3



BÚTOROK / D sorozat

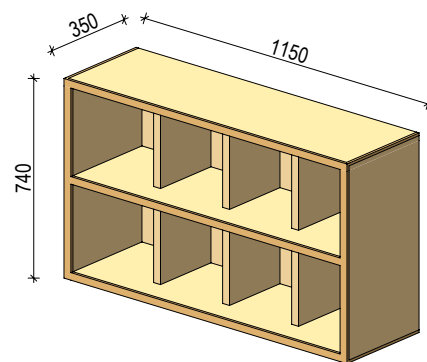
Állópult

Az ügyfél központokban a gyors és egyszerűsített ügyintézését lehetővé tevő állópult az iratbetekintő asztalok arcúlatához és méretéhez igazítottak.

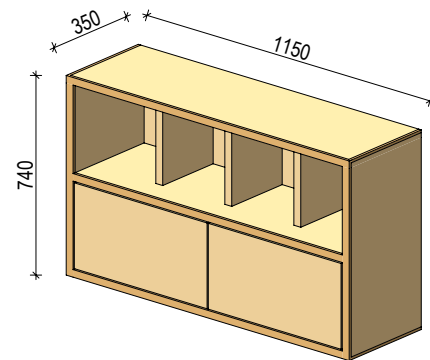
A pult igény szerint különböző méretű fénymásoló, valamint egyéb iratok és eszközök zárható elhelyezését is lehetővé teszi az ügyintéző zónájában.

5.0

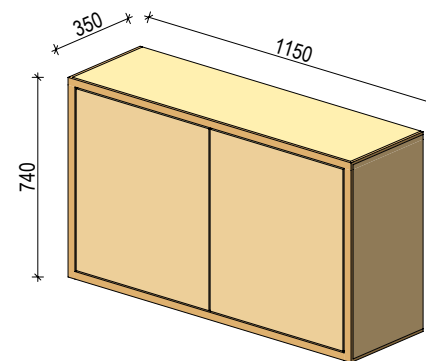
OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk



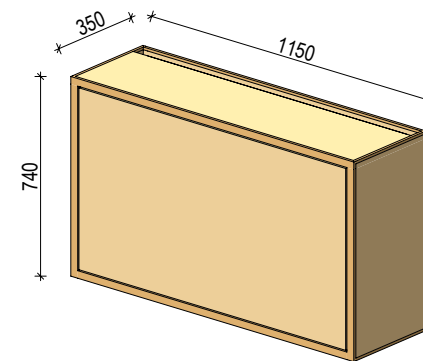
F1



F2



F3



F4

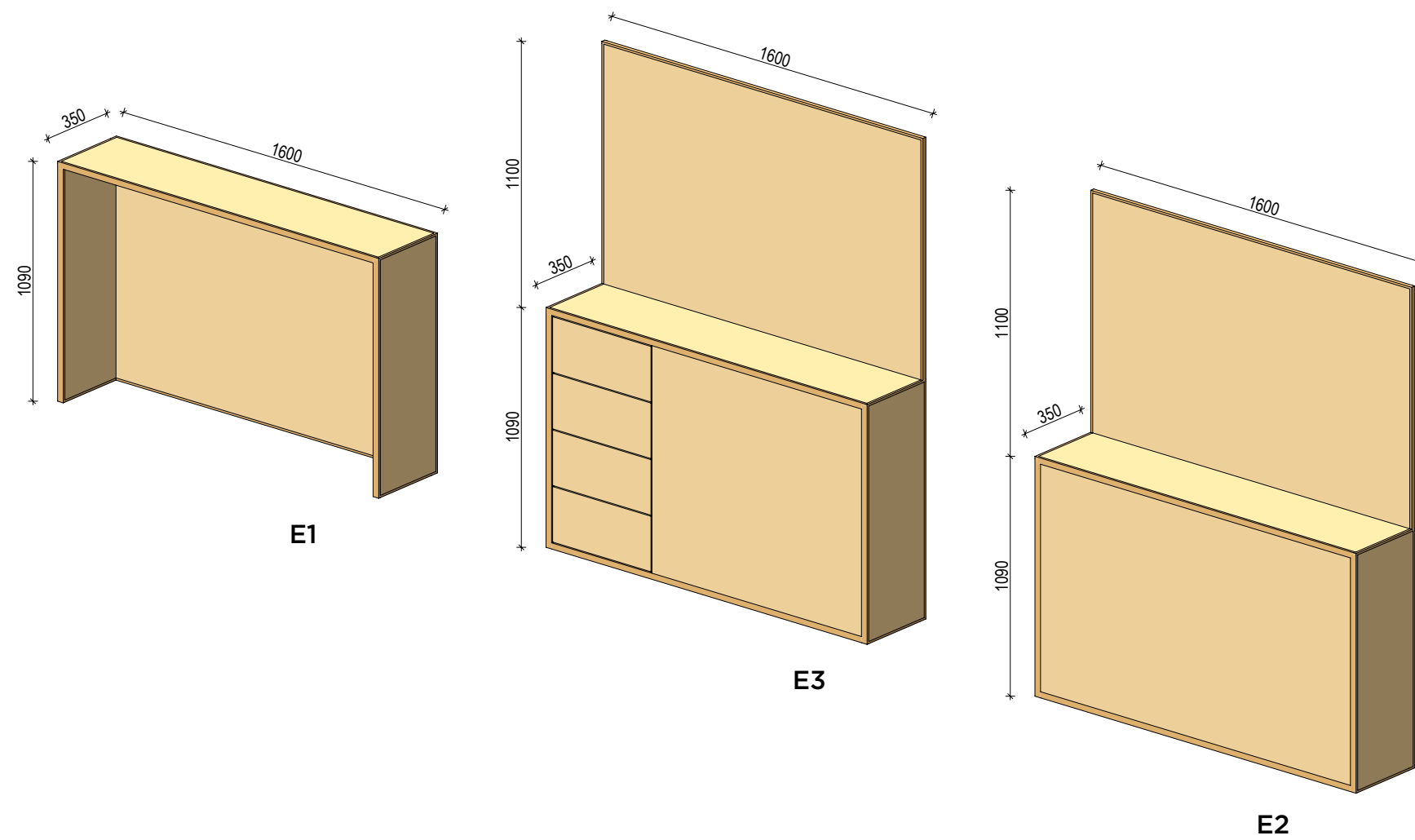
BÚTOROK / F sorozat

Tárolórendszer

Ügyféltér, ügyintézői zóna
Iratanyag ideiglenes tárolórendszer
nyitott és zárható kivitelben.
A4-es iratok, dossziék és nyomtatvá-
nyok méretéhez optimalizálva.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk



BÚTOROK / E sorozat

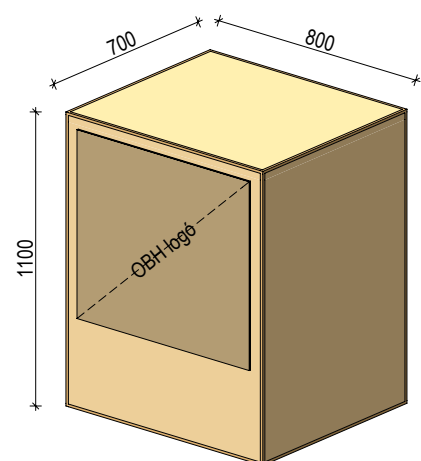
Iratelőkészítő és információs pult

Az Bíróság közönségforgalmi területén kialakított, a váróban elhelyezendő pult, a várakozás ideje alatt történő iratelőkészítést könnyíti meg amellet, hogy a szemmagasságban kialakított hirdetőtábla felületek további információk átadását segítik.

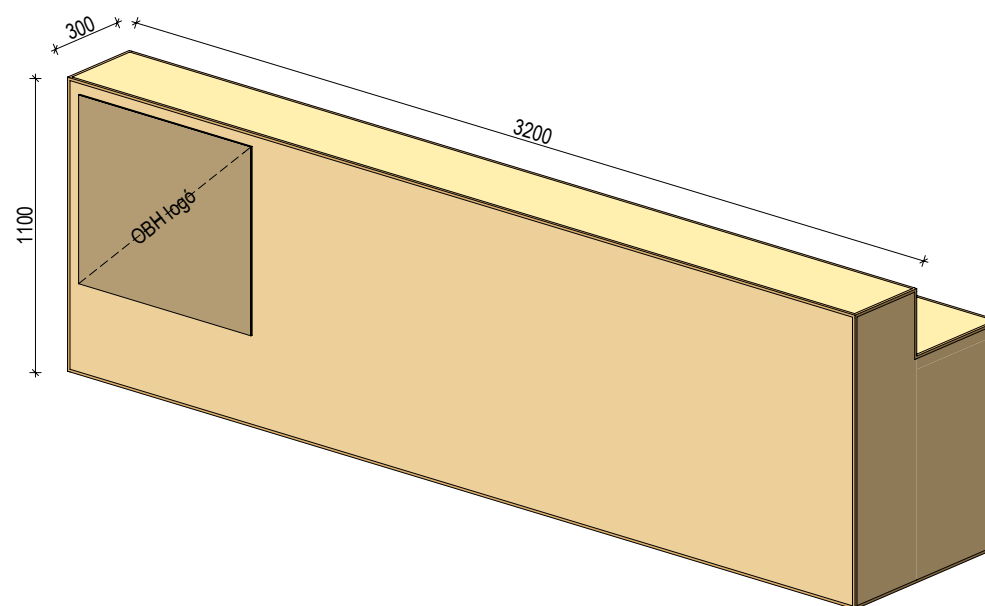
A pultba adott esetben integrálható az egyéb nyomtatványok tárolására szolgáló fiókrendszer is.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk



G1



G2

BÚTOROK / G sorozat

Infópult

A Bíróság épületének bejáratához közel eső előcsarnokában az ügyfelek tájékozódását és az információ átadását segítő pult, két méretben, az adott helyhez és igényekhez igazítva. A biztonsági ellenőrzéssel is integrálható infopult felirati mezővel, ügyintézői oldalon zárható fiók- és szekrényrendszerrel, valamint IT és elektromos eszközök befogadására kialakított felületekkel bővíthető.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok



Minta sarok

A Szalay utcai OBH aulájában 2016 telén létrejövő minta sarok az Ügyfél Központ új arculata részeként tervezett bútorcsalád egyes variálható elemeit, gyártmány jellegű mobiliáit, valamint padló- és falfelületi mintáit mutatja be.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok



Ügyintézői szék

Chairik típusú görgős szék
fekete szövettel, karfával, vagy
karfa nélkül.



Ügyfél szék 1.

Chairik típusú rakácsolható szék
hajlított festett fa ülőfelülettel
karfa nélkül sorolhatóságot
elősegítő klipszekkel.



Ügyfél szék 2.

Chairik típusú rakácsolható szék
hajlított festett fa ülőfelülettel
karfával, sorolhatóságot elősegítő
klipszekkel.



világítás

a terek egységes megvilágítását
lehetővé tevő energiatakarékos
LED panel 30x120 cm méretben,
függesztve, vagy a mennyezetre
rögzítve, kiosztás szerint.



Ügyélforgalmi terek padlóburkolati Opció 1.

TARKETT TISSE BEIGE,
PVC burkolat.



Ügyélforgalmi terek padlóburkolati Opció 2.

SZIZAL CITY 1262
padlószőnyeg
tekercsben.



Bútorlap

Spanyol tölgy FALCO,
583 laminált bútorlap
kezelt tömör tölgyfa
élzárásokkal.

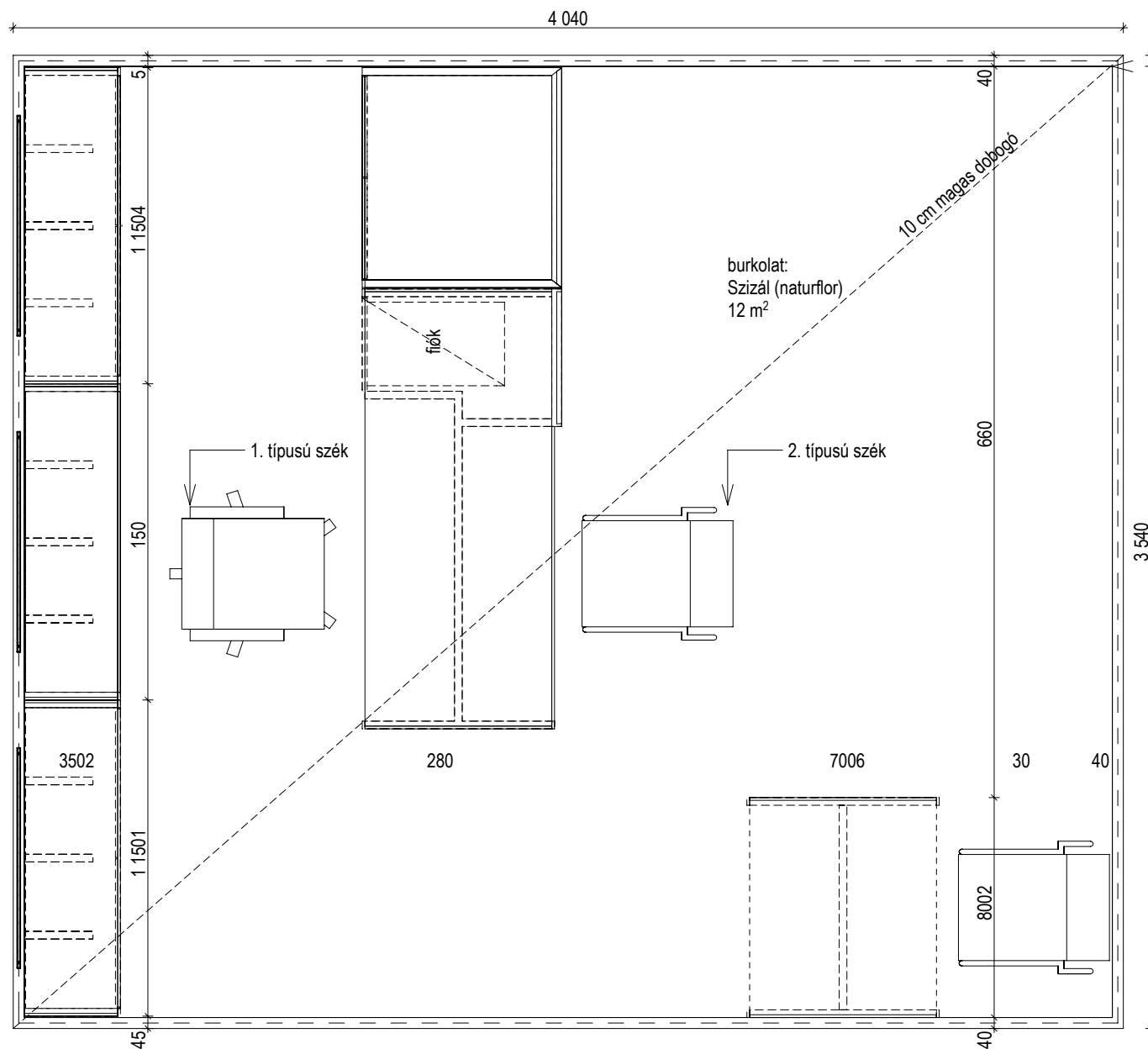


Falburkolat

Vinil vagy papír alapú
nyomtatott tapéta
minta: OBH pattern.

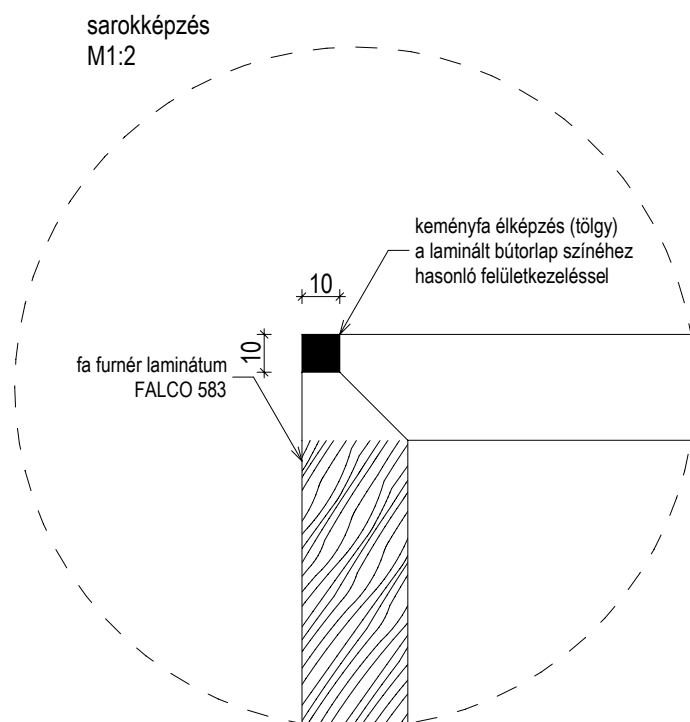
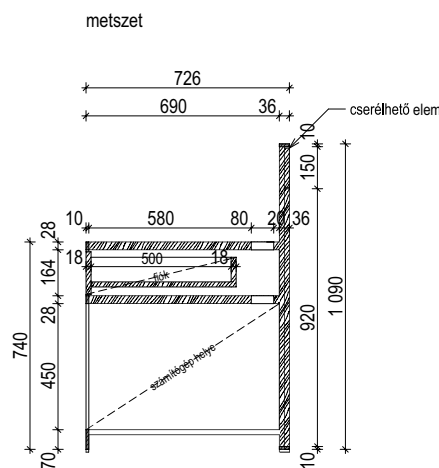
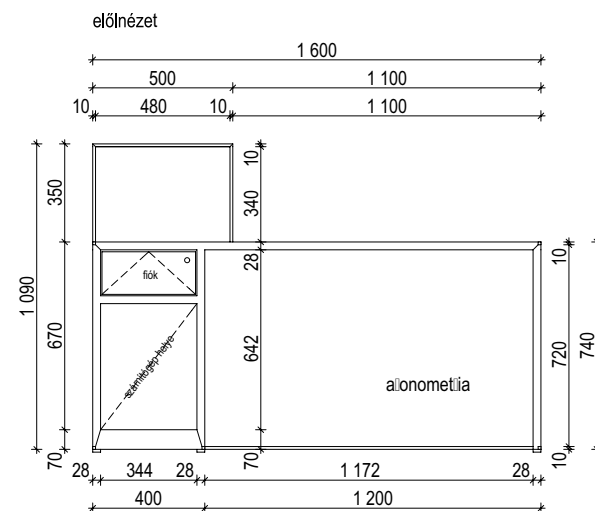
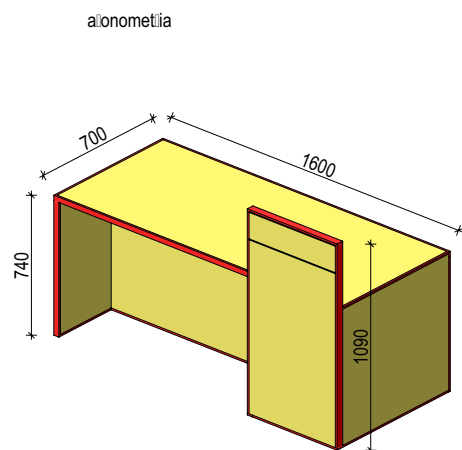
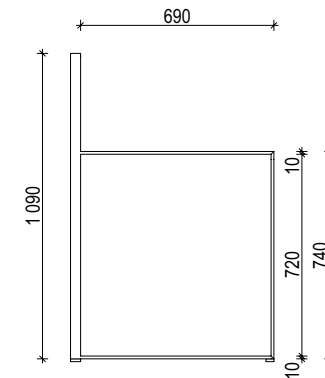
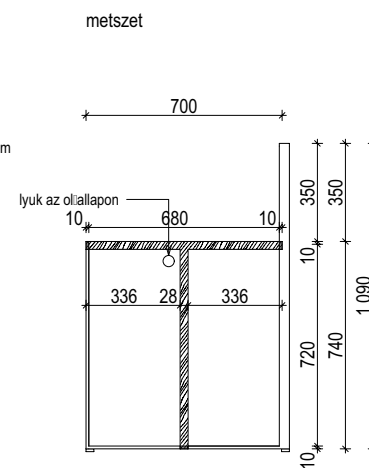
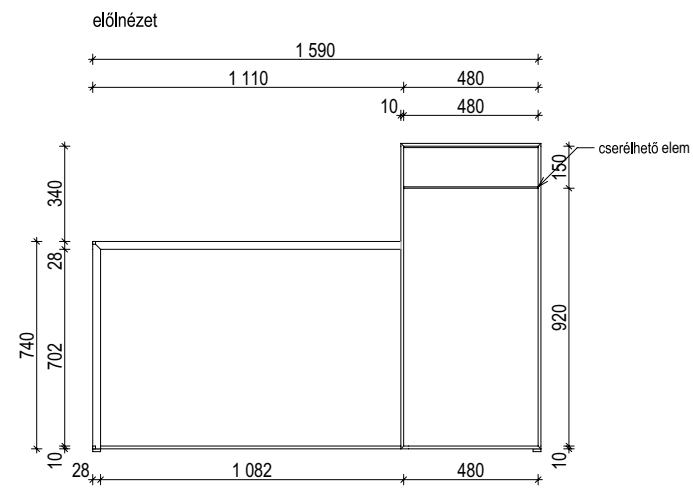
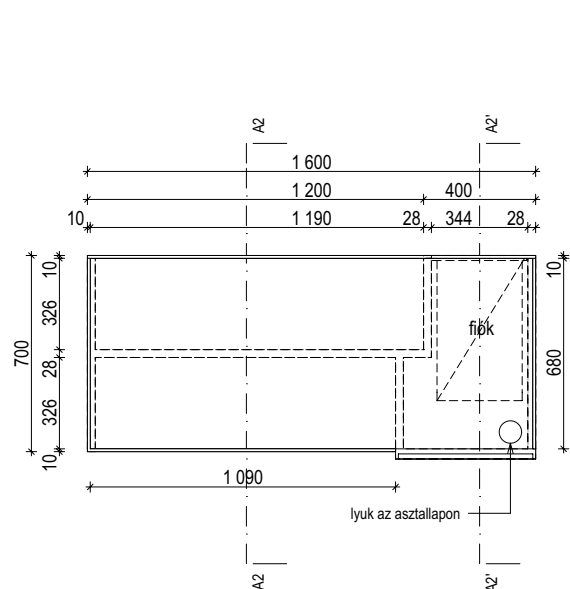
5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok



A minta sarokban is bemutatott bútorok a Bírósági épületek nagyrészt tradicionális és konzervatív anyaghasználatához igazodó, rendszerbe szervezett elemek, ahol mind a gyártmány mobiliák, mind pedig az egyedi asztalos elemek egy egységes arculatú bútorcsalád tetszőlegesen variálható részei.

Az anyagminőségek, formák és színek használata tekintetében alapvető cél a Bíróság intézményétől elvárható tartósság, kopásállóság megteremtése, a szellemi és fizikai értelemben vett mulandóság elkerülése.



Sarokképzés

A bútortlapra laminált érett tölgy hatású felületek elzárásai minden esetben kezelt tömör tölgyfa betétek, amelyek az esztétikus megjelenésen túl tartósságot és a OBH-hoz illő igényességet biztosítják.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok

A2_B / Iratbetekintő asztal

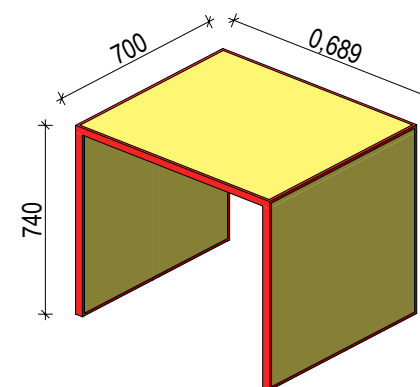
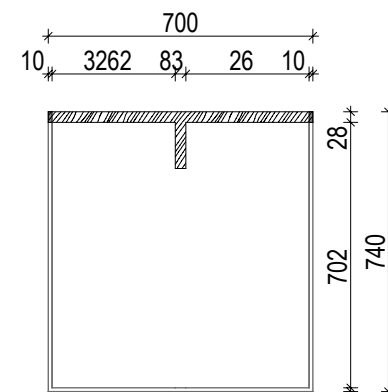
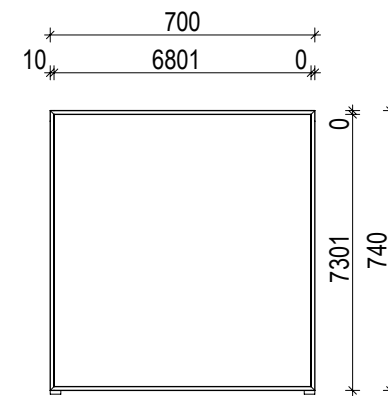
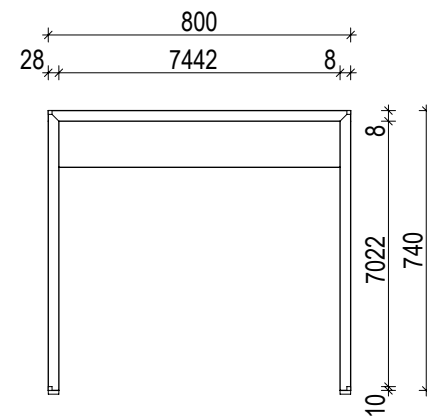
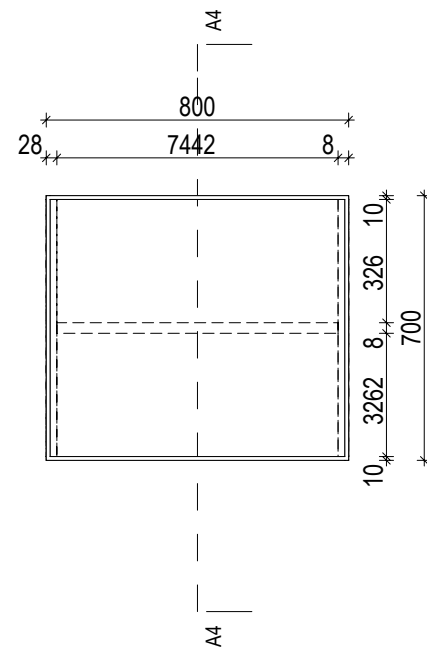
A nagyméretű iratbetekintő asztal az ügyfél felől IT eszközök rejtett kialakításával, áttekinthető és ellenőrizhető iratbetekintésre alkalmas felülettel.

Opciók

- sorolhatóság
- elválasztó panel
- 'L' alakú ügyintézői asztal felület
- bővíthetőség
- cserélhető felirati mező
- tükörszimmetrikus kialakítás

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok



B1 / Kisméretű iratbetekintő asztal

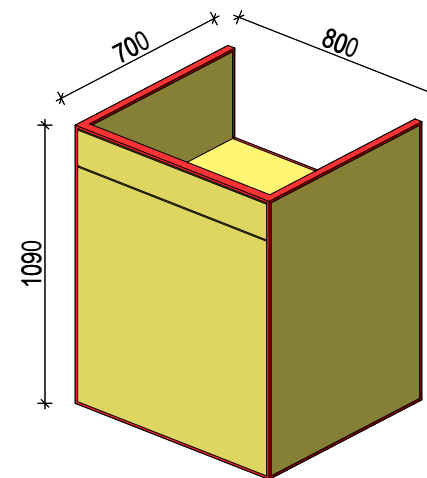
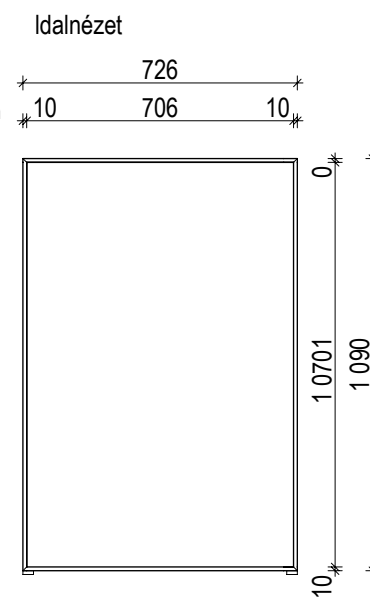
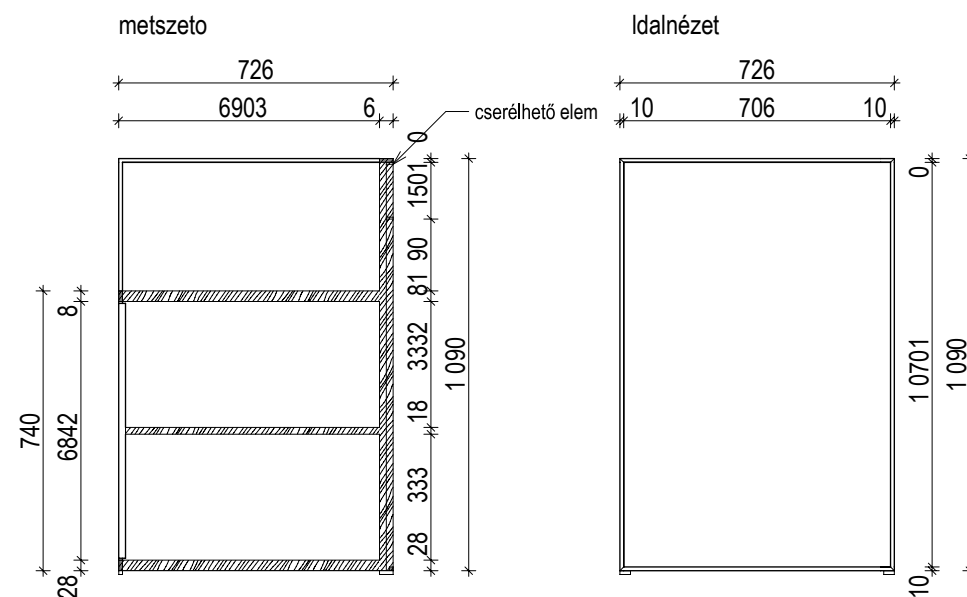
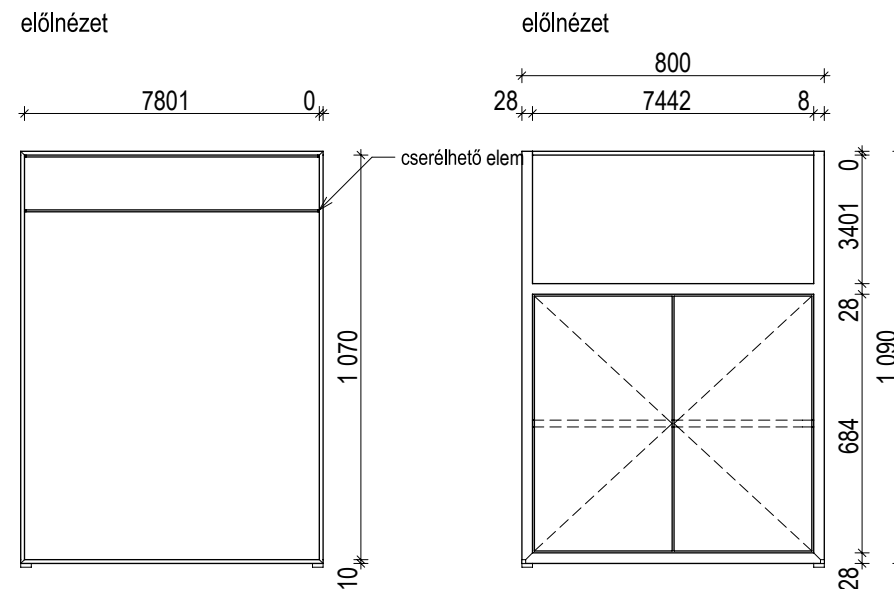
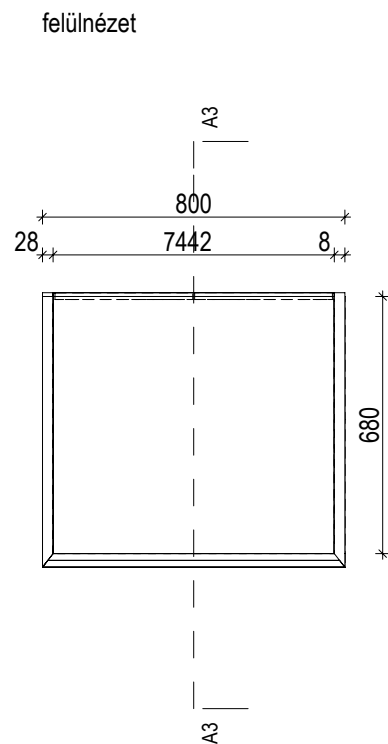
Az ügyintézői asztaltól különállóan és szabadon telepíthető asztal.

Opciók

sorolhatóság, összetolhatóság
a méret miatt egyszerű
átrendezhetőség

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok



D1 / Állópult

Gyors és egyszerűsített ügyintézés
lehetővé tevő állópult
az iratbetekintő asztalok arculatához
és méretéhez igazodnak.

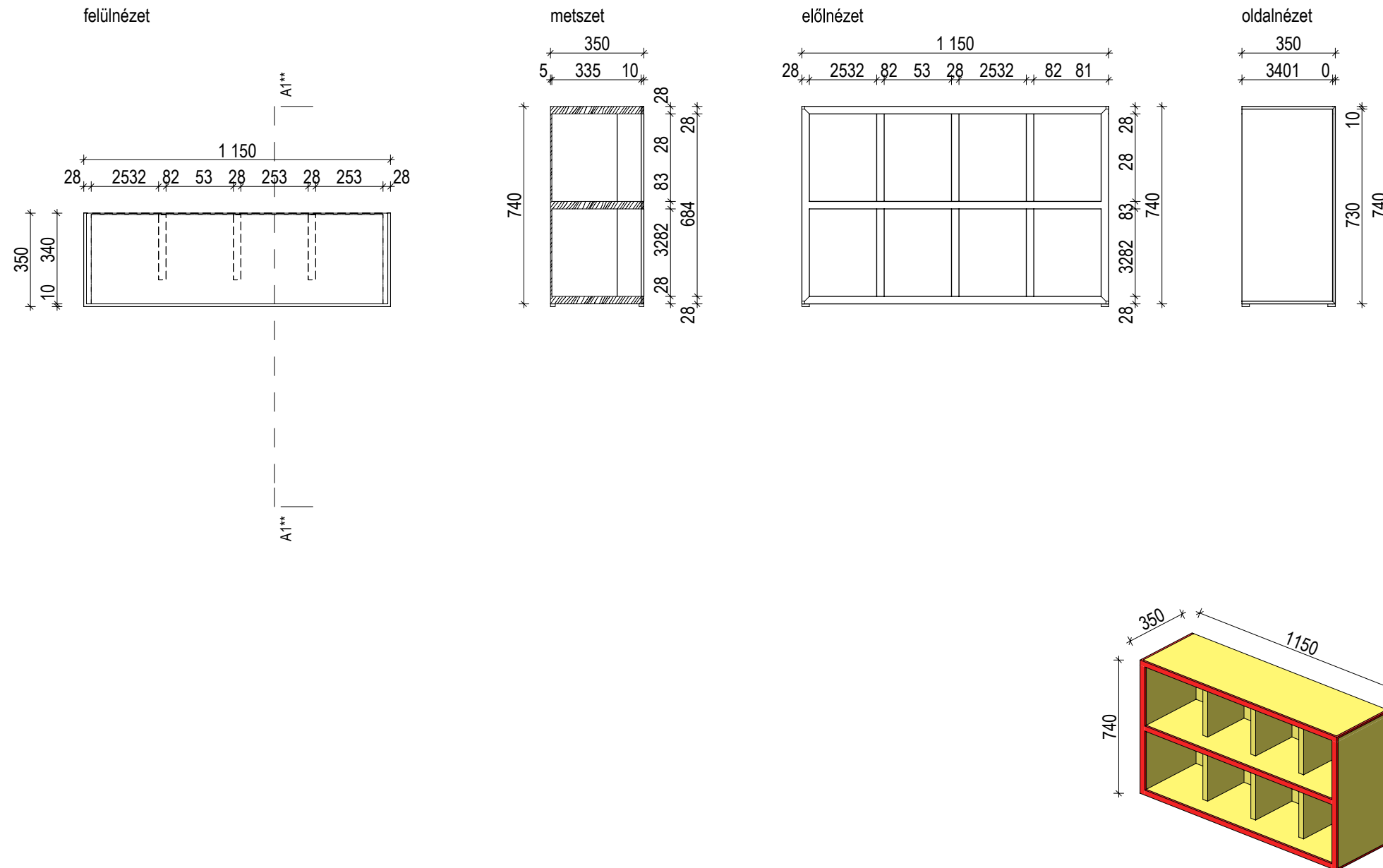
A pult igény szerint különböző méretű
fénymásoló, valamint egyéb iratok és
eszközök zárható elhelyezését is
lehetővé teszi az ügyintéző zónájában.

Opciók

sorolhatóság a többi bútor elemmel
zárható szekrények, pénztár széf és IT
eszközök integrálása
elválasztó panel

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok

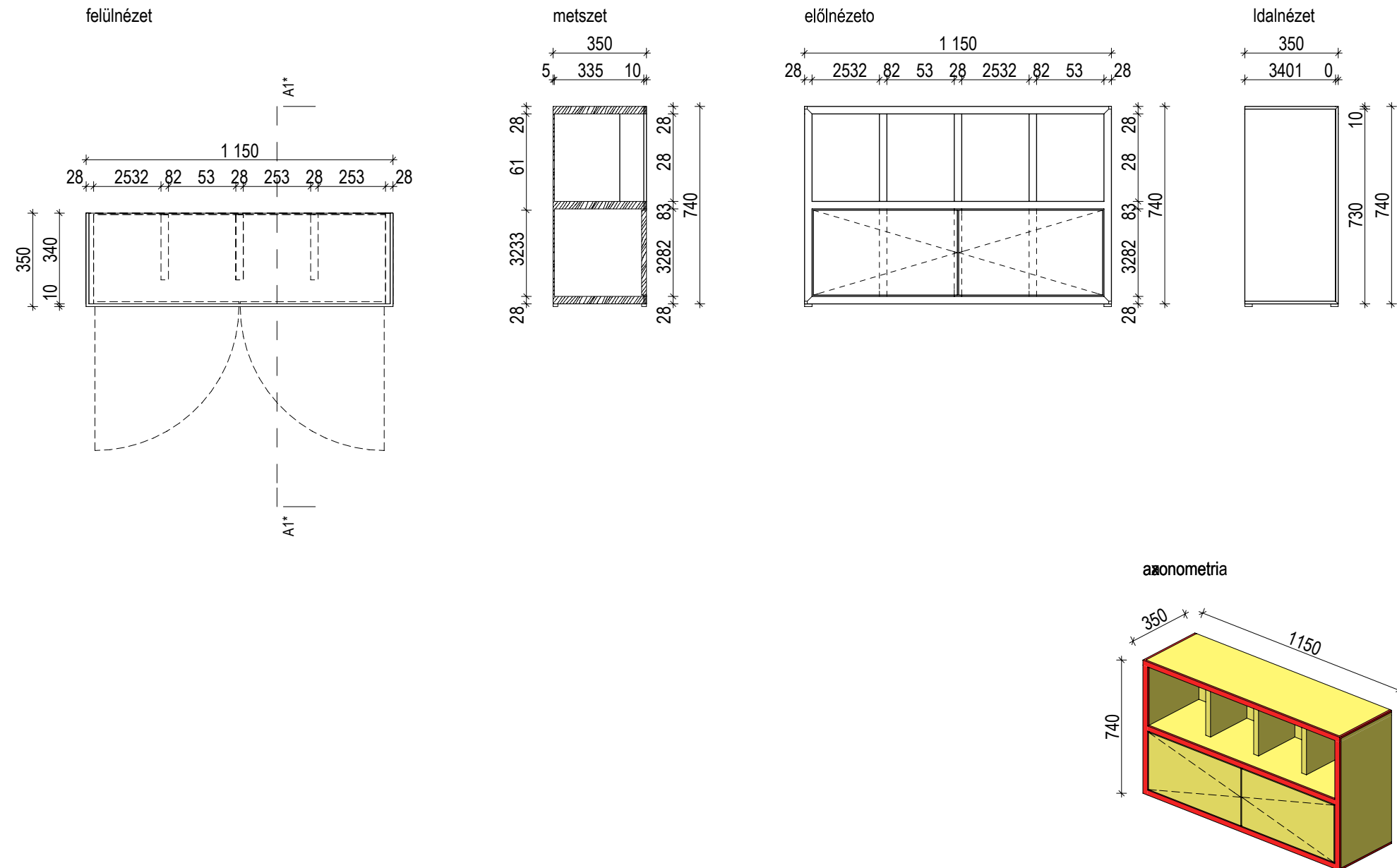


F1 / iratanyag ideiglenes tárolórendszer

Nyitott tároló polc álló és fekvő iratanyaghoz
A4-es iratok, dossziék és nyomtatványok méretéhez optimalizálva.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok

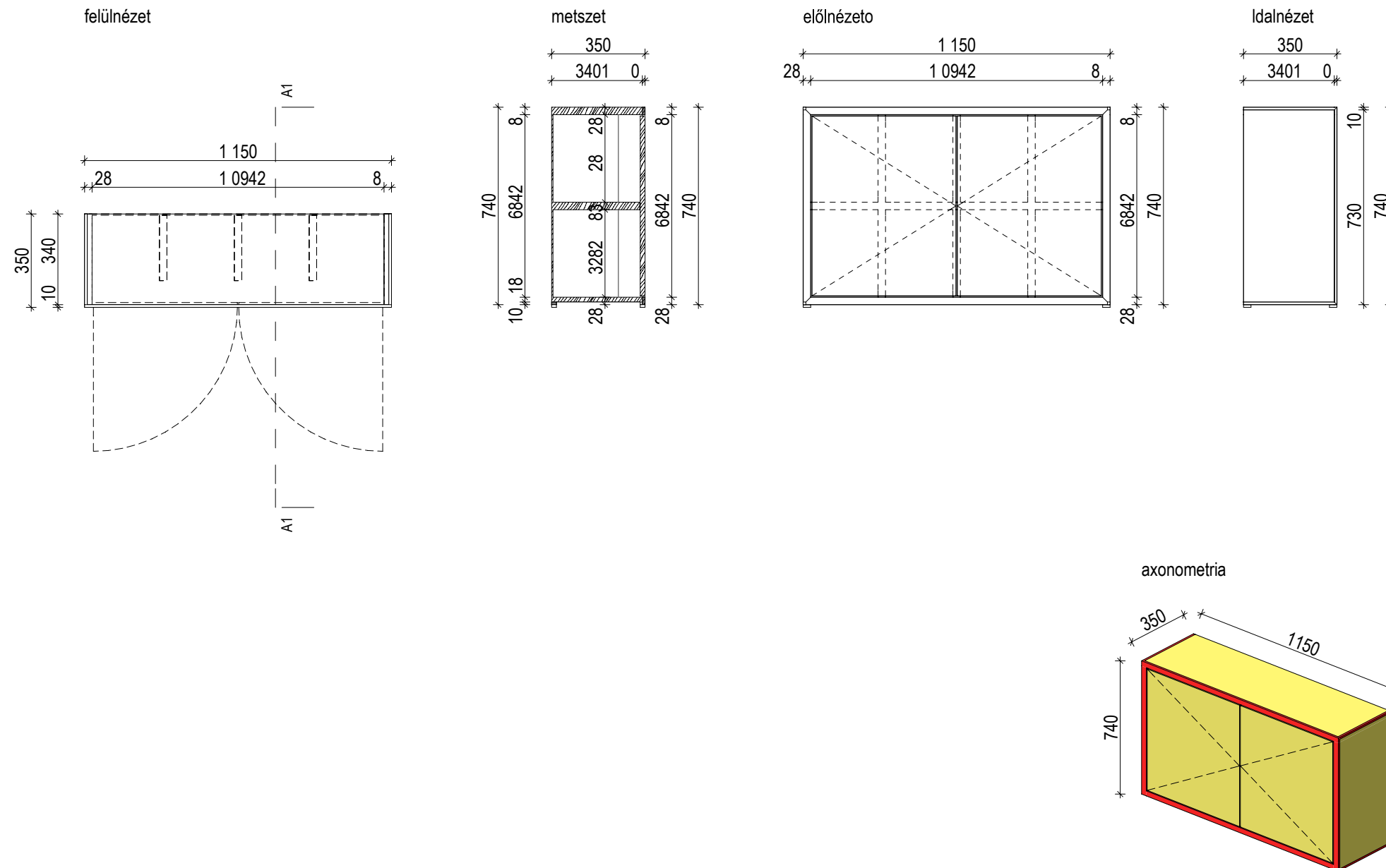


F2 / iratanyag ideiglenes tárolórendszer

Alsó és/vagy felső zárható szekrény-
ajtóval ellátható irattároló polc
A4-es iratok, dossziék és nyomtatvá-
nyok méretéhez optimalizálva, nyitott
és zárható kivitelben.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Minta sarok



F3 / iratanyag ideiglenes tárolórendszer

Zárható ajtós irattároló szekrény
A4-es iratok, dossziék és nyomtatványok
méretéhez optimalizálva.

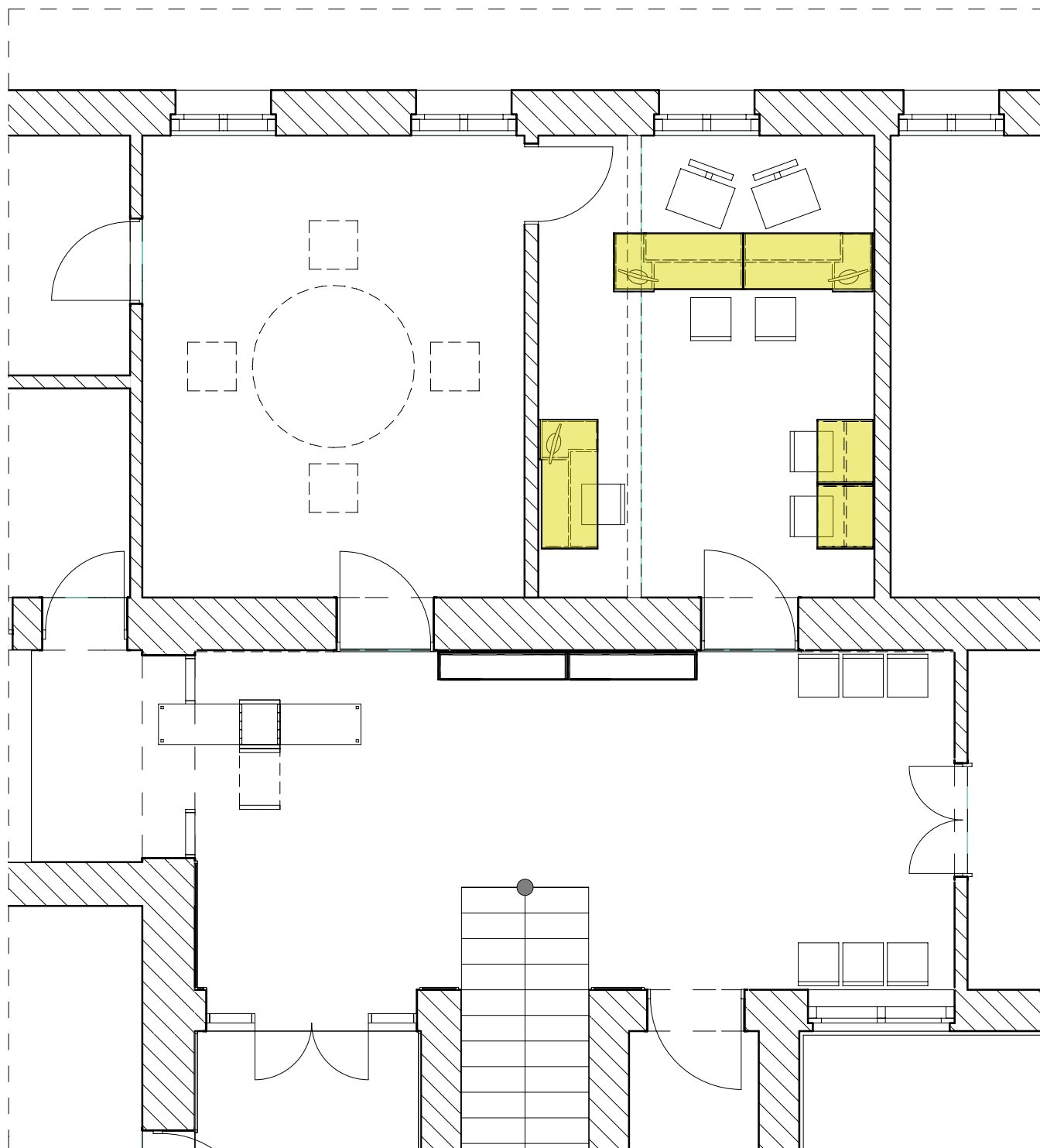
5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Adaptáció 1. típus



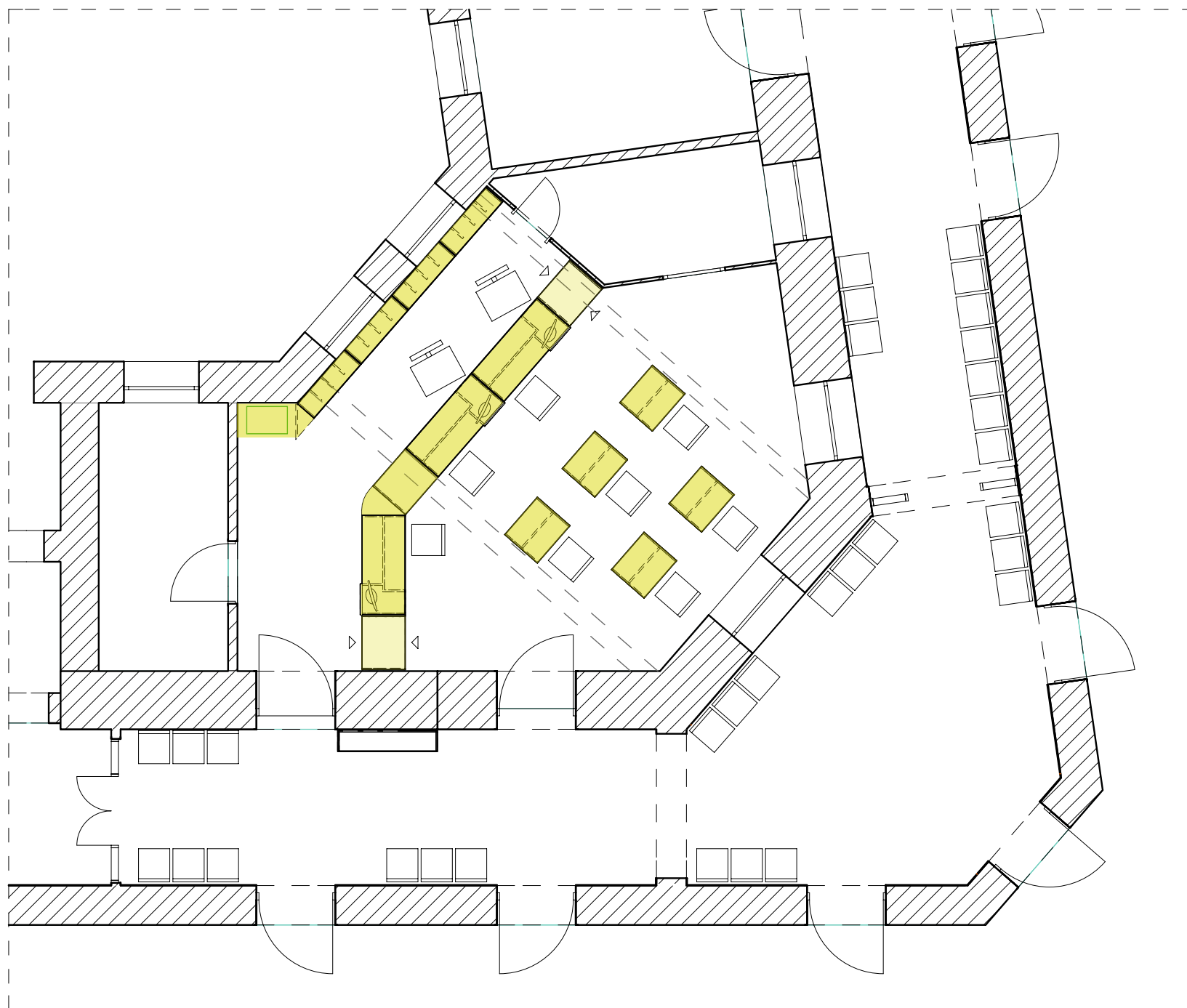
Kis léptékű Ügyfél Központ Gyöngyösi Járásbíróság

A meglévő helyiségek átosztásával létrejön egy ügyfelek fogadására alkalmas tér. A bíróság épületének főbejáratához kapcsolódó közlekedő területein kialakuló váró bútorai, mobiliái és információs felületei az egységes arculat részei.



5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Adaptáció 2. típus



Közepes léptékű
Ügyfél Központ
Gödöllői Járásbíróság

A meglévő épület újonnan bővülő területein egyértelműen elkülöníthetők az ügyintézői és az ügyfélforgalmi zónák.

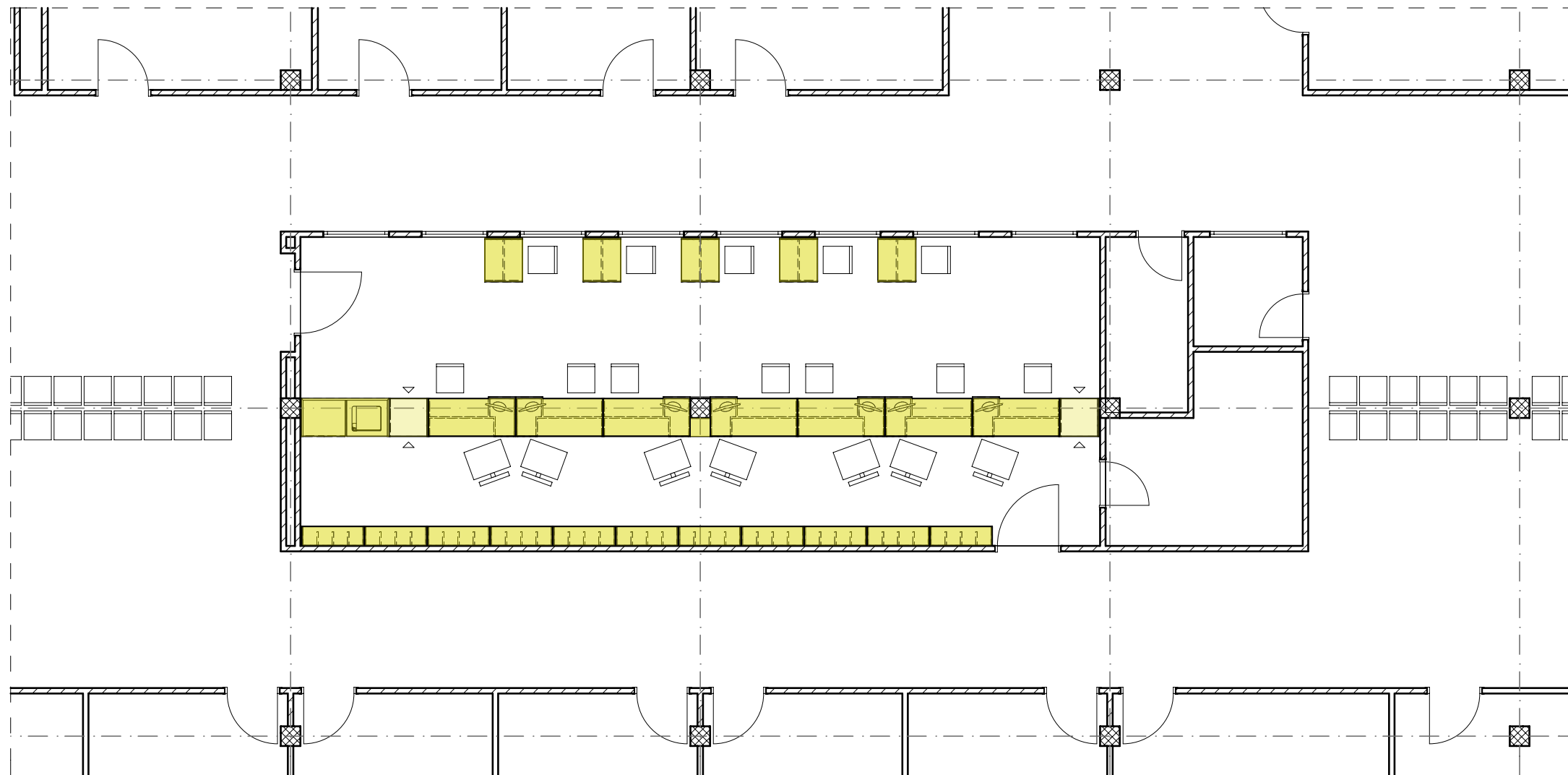
Az Bíróság épületének főbejáratához kapcsolódó közlekedő területein ki alakuló váró bútorai, mobiliái és információs felületei az egységes arculat részei.

Anyagminőségek, formák és színek használata tekintetében alapvető cél a Bíróság intézményétől elvárható tartósság, kopásállóság megteremtése, a szellemi és fizikai értelem ben vett mulandóság elkerülése.



5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Adaptáció 3. típus



Nagy léptékű Ügyfél Központ
'A' elrendezési verzió
Fővárosi Törvényszék

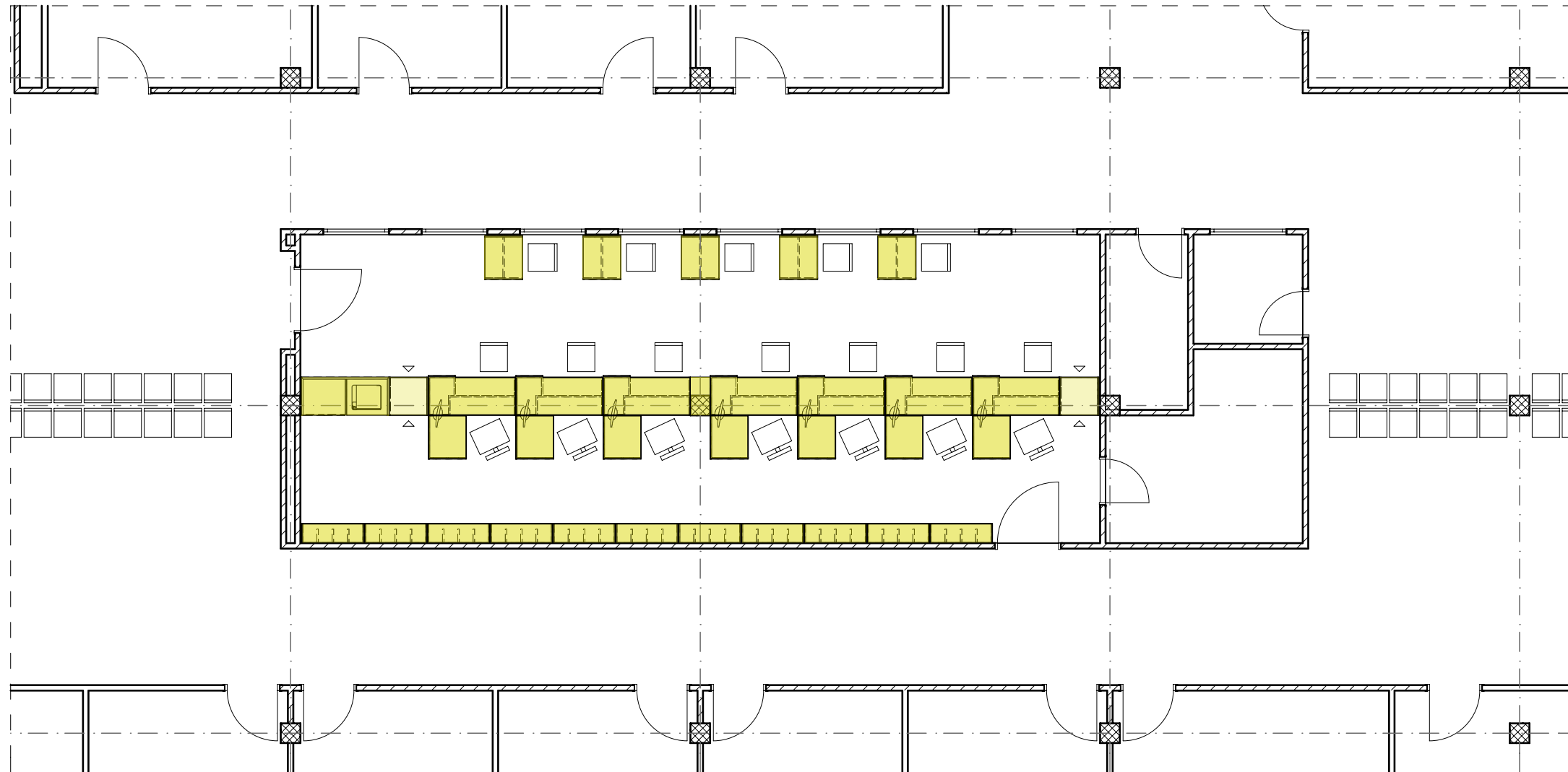


Az irodaház közlekedő területei által körbeölelt Ügyfél Központ terében az új arculathoz kapcsolódó bútorcsalád több elrendezésben is telepíthető: ezen az oldalon bemutatott verzió az egybefüggő íratbetekintő asztalsort jeleníti meg, míg a következő oldalon az oldalpanellel lehatárolható és 'L' alakúvá bővíthető ügyintézői asztalok verzióját mutatja be.

Az Bíróság épületének főbejáratához kapcsolódó közlekedő területein kialakuló váró bútorai, mobiliái és információs felületei az egységes arculat részei.

5.0

OBH / Ügyfél Központ
Bútor koncepció és
adaptációk
Adaptáció 3. típus



**Nagy léptékű Ügyfél Központ
'B' elrendezési verzió
Fővárosi Törvényszék**

Oldalpanelelkel lehatarolható és 'L'
alakúvá bővíthető ügyintézői asztalok
kialakítása, a térben további írat-
betekintő asztalok telepítésével.

6.0

**Információs tábla
rendszer koncepció**

6.0

OBH / Ügyfél Központ Információs tábla rendszer



Bevezető

Az Ügyfél Központok elengedhetetlen eszköze az információs tábla rendszer. Feladata az ügyfelek útbaigazítása, a Központ aktuális működésének jelzése. Táblarendszer nem helyettesíti a szóbeli segítőkéz tájékoztatást.

A táblarendszer 3 fő részből áll:

- betűkből, számokból és jelekből,
- színekből
- hordozó elem rendszerből.

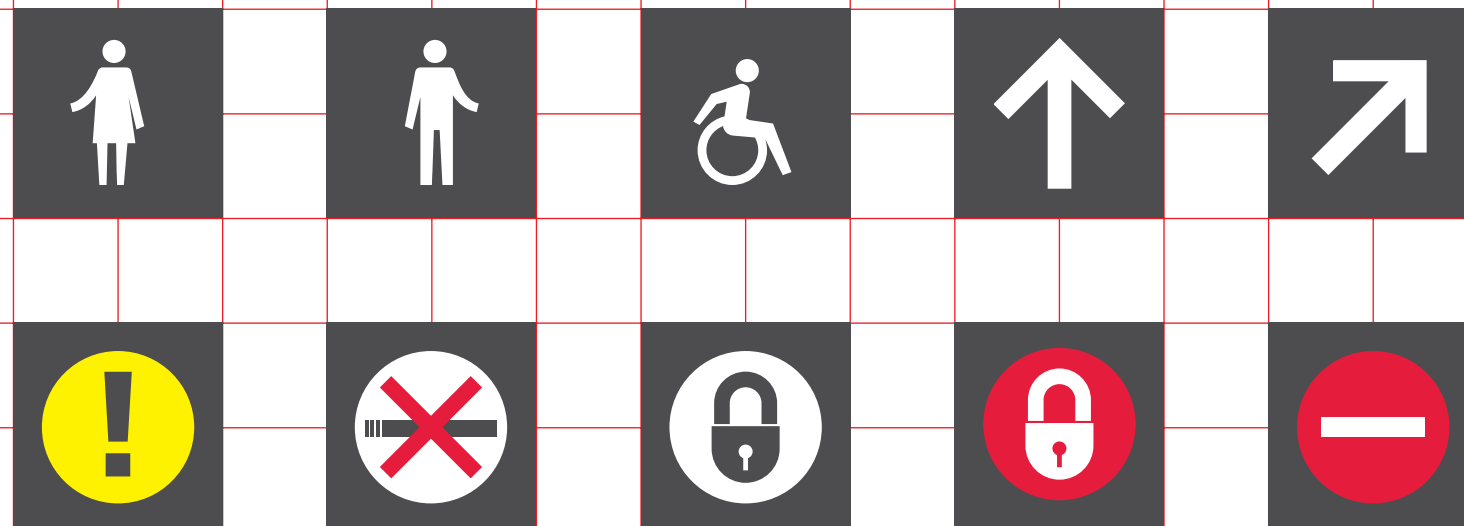
6.0

OBH / Ügyfél Központ
Információs tábla rendszer

Gotham
1234567890
ABCDEFGHIJKLMN
abcdefghijklmn

1234567890
ABCDEFGHIJKLMN
abcdefghijklmn

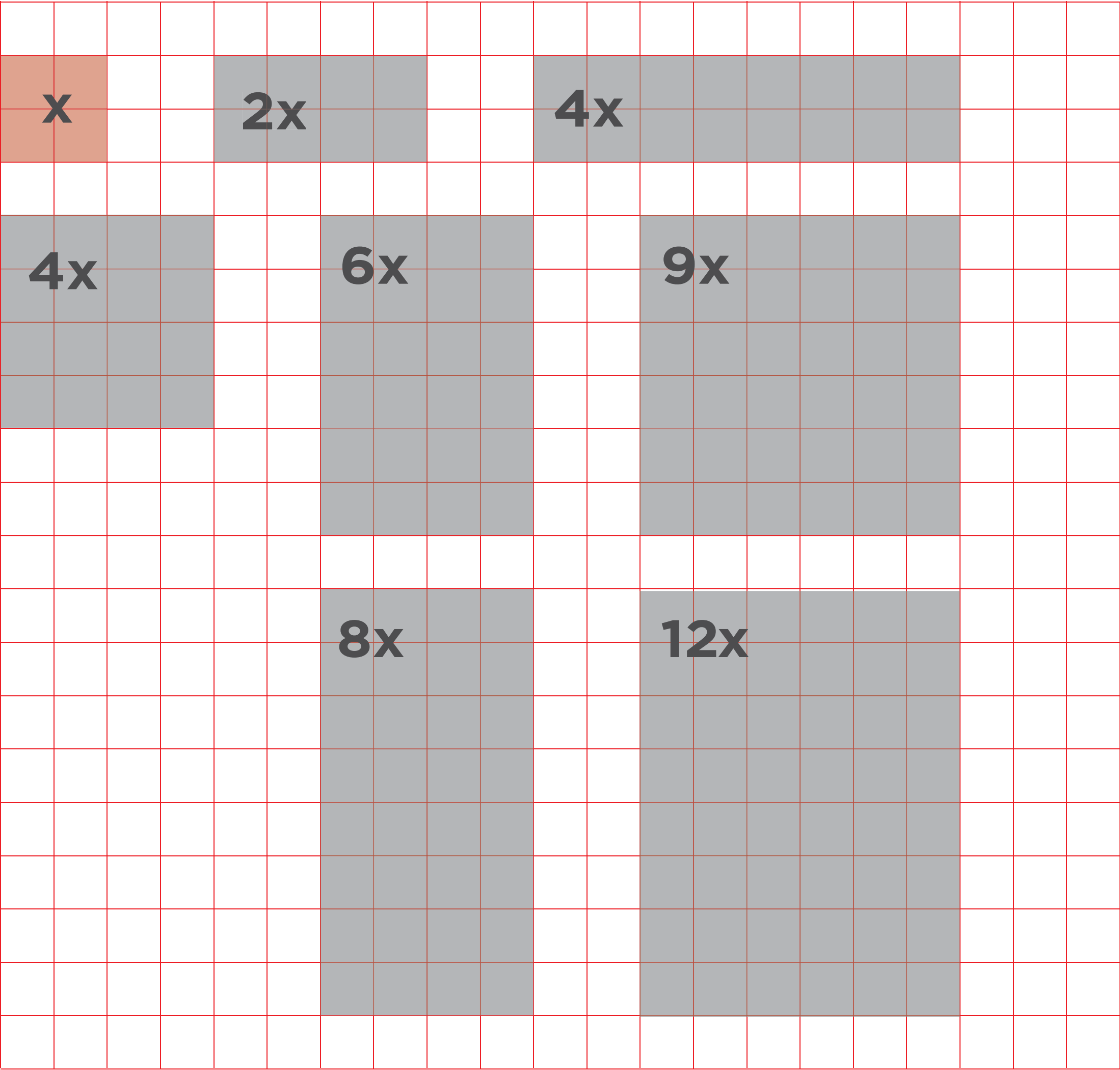
1234567890
ABCDEFGHIJKLMN
abcdefghijklmn



Betűk, számok és jelek

Az információs tábla rendszer kiválasztott betűtípusa megegyezik az OBH hivatalos betűtípusával. Jól olvasható, kicsiben és nagyban, szépek és karakteresek a számai.

A információs tábla rendszer további elemei a jelek amelyből néhány látható, a tervezési munka következő lépéseként minden szükséges jelet létre kell hozni.

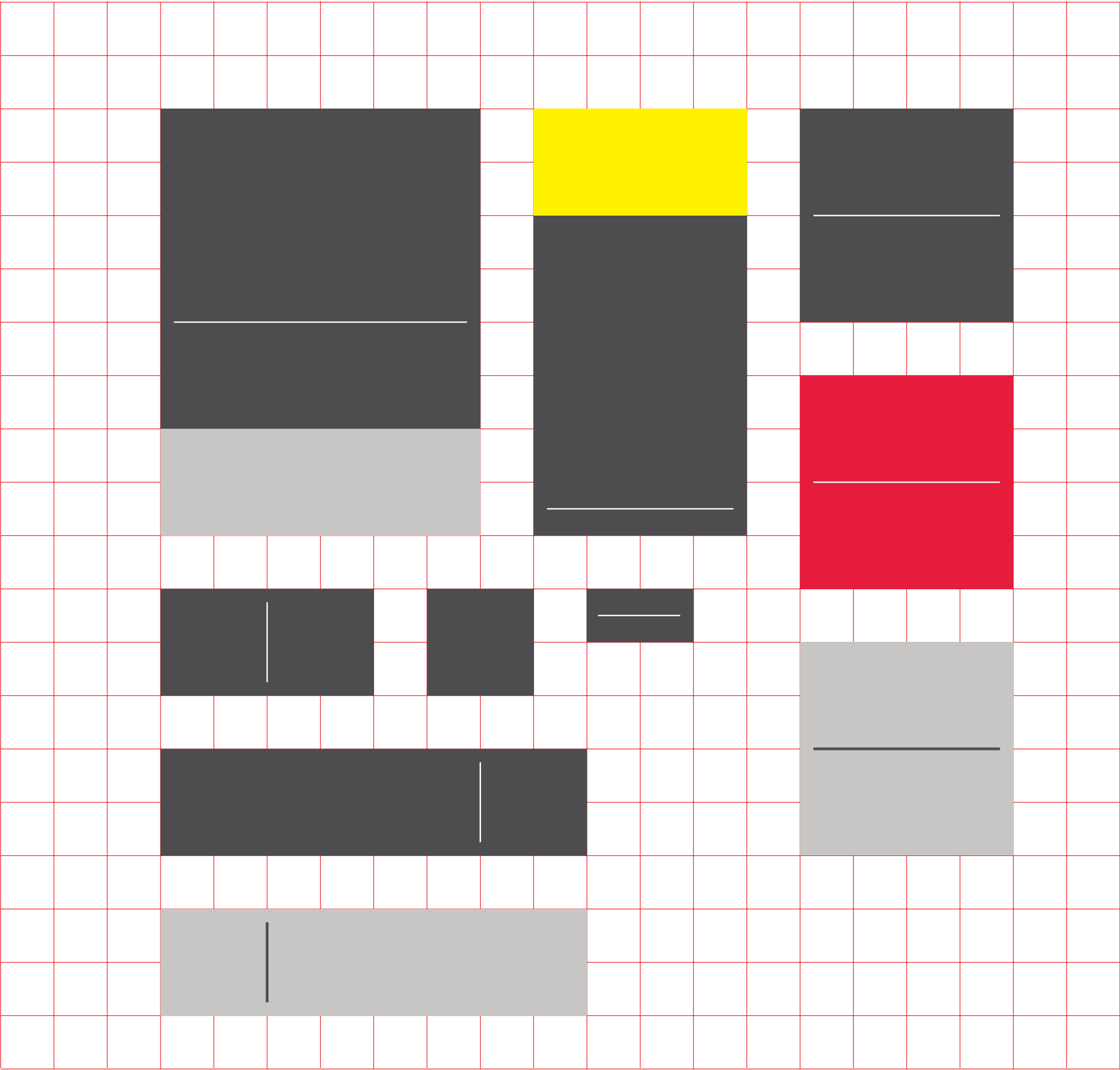


6.0

OBH / Ügyfél Központ
Információs tábla rendszer

Hordozó elem raszter
A folyamatos fejleszthetőség érdeké-
ben a táblák méretezése raszter
hálóra épül. Az alap raszter mérete
70x70 mm.

Az alap tábla méret 140x140 mm,
a táblák további méretezése ezek
többszörözésével jön létre.



6.0

OBH / Ügyfél Központ Információs tábla rendszer

Szinek

A táblák jelentését, olvashatóságát a szín alapvetően befolyásolja. A táblák esetében megkülönböztetünk színekódokat amelyek lehetnek: vezérszín, kiegészítő szín, betűszínt, tájékoztató, tiltó és figyelmeztető szín.

A tábla mérete, a felirat jelentése és a színekód együttese adja az erős és jól érthető információt.

A vezérszín és betűszín erős kontrasztja jól olvasható táblát eredményez, valamint eleget tesz a gyengén látók számára kötelezően biztosítandó erős kontrasztú feliratokkal kapcsolatos akadálymentesítési kötelezettségnek.

- Vezérszín / RAL / 7013
- Kiegészítő / RAL / 7044
- Betűszín / RAL 9003 / Fehér
- Tiltó szín / RAL 3020 / Piros
- Figyelmeztető szín /RAL 1023 / Sárga

Léniák

A táblák grafikai képét un. léniákkal (vonal) egészítettük ki, amelyek az egyes felíatrészek elválasztásával

6.0

OBH / Ügyfél Központ
Információs tábla rendszer

ÜGYFÉL KÖZPONT

FŐVÁROSI KÖZIGAZGATÁSI ÉS MUNKAÜGYI BÍRÓSÁG

Nyitvatartás

	Hétfő	Kedd	Szerda	CsütörtökP	éntek
Ügyfélközpont	8.30-11.30	8.30-11.30	8.30-15.30	9.00-13.30	9.00-13.30
Panasznap					9.00-13.30

BIZTONSÁGI
ELLENŐRZŐ
PONT

!

Az bíróság épületbe csak a biztonsági vizsgálat után lehet belépni.

Kérjük kövesse a biztonsági szolgálat utasításait.

Köszönjük az együttműködést!

14.

Gazdasági
Kollégium
Peres Csoport

Zárva

WC

Az aktába iratot berakni, vagy abból iratot kivenni tilos!

Az aktát fényképezni megengedett.

ÜGYFÉL
KÖZPONT

KIJÁRAT

KIJÁRAT



BIZTONSÁGI
ELLENŐRZŐ
PONT



Az bíróság épületbe
csak a biztonsági
vizsgálat
után lehet belépni.

Kérjük kövesse
a biztonsági
szolgálat utasításait.

Köszönjük
az együttműködést!

BIZTONSÁGI
ELLENŐRZŐ
PONT



Az bíróság épületbe
csak a biztonsági
vizsgálat
után lehet belépni.

Kérjük kövesse
a biztonsági
szolgálat utasításait.

Köszönjük
az együttműködést!

ÜGYFÉL
KÖZPONT



Biztonsági ellenőrzés

Az bíróság épületébe csak biztonsági ellenőrzés után léphetünk be. Hogy egyértelmű legyen, mit kell csinálni az ügyfélnek, minden fontos lépést ki kell írni.

6.0

OBH / Ügyfél Központ
Információs tábla rendszer



Folyosók és emeletek / Kifelé és befelé

Az ügyfelek a biztonsági ellenőrzés után oda kell találjanak a Ügyfél Központ-hoz. Határozott, jól látható jelekkel kell kommunikálni.

Kifelé is ki kell vezetni az ügyfeleket, javaslatunk szerint ezt jól megkülönböztethető táblákkal kell segíteni.



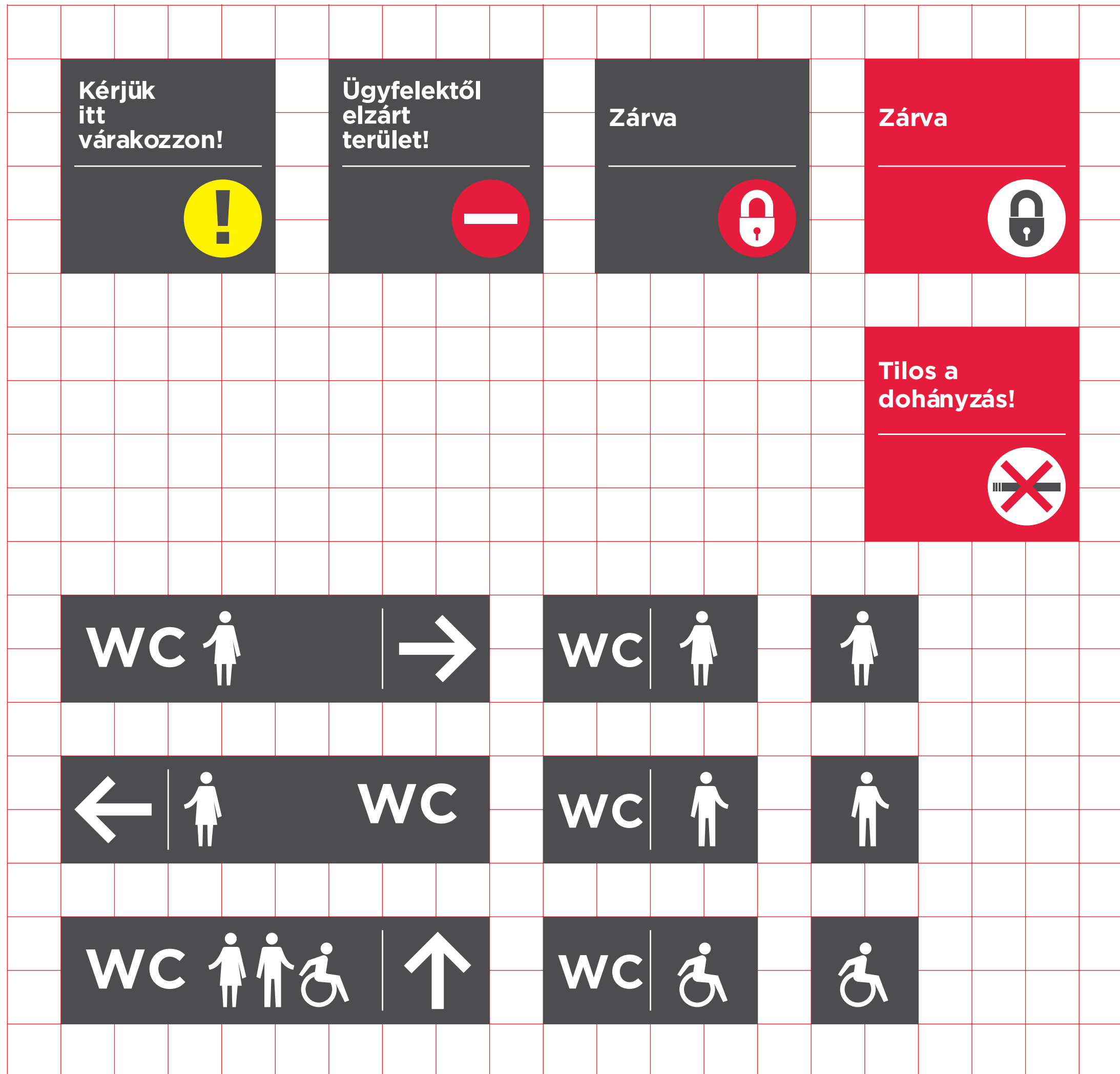
6.0

OBH / Ügyfél Központ
Információs tábla rendszer

Várakozás az ügyintézésre
Az ügyfél megtalálta a Ügyfél Köz-
pontot, tudnia kell a viselkedés
szabályait, mikor következik és melyik
szobába kell mennie. Tudni kell hol
talál WC-t, információt, hol tudja az
iratait előkészíteni.

6.0

OBH / Ügyfél Központ
Információs tábla rendszer



Várakozás az ügyintézésre

Az ügyfél megtalálta a Ügyfél Központot, tudnia kell a viselkedés szabályait, mikor következik és melyik szobába kell mennie. Tudni kell hol talál WC-t, információt, hol tudja az iratait előkészíteni.

OBH / Ügyfél Központ Információs tábla rendszer

A sorszám alapján meg kell találni az ügyintézőt, tudnia kell a viselkedés szabályait. Majd a ügyintézés után meg kell találni a kijáratot.

ÜGYFÉL KÖZPONT

A Ügyfél központba csak hívószámmal rendelkező ügyfelek léphetnek be.

Kérjük kövesse az ügyintéző utasításait.

Köszönjük az együttműködést!

1. Büntető ügyszak

2. Polgári ügyszak

3. Végrehajtási ügyszak

14. Gazdasági Kollégium Peres Csoport

Zárva

Az aktába iratot berakni, vagy abból iratot kivenni tilos!
Az aktát fényképezni megengedett.

7.0

**Formaruha
konceptió**

A megjelenés alapvető szabályai

A XXI. századi igényeknek megfelelő ügyfélközpontú szolgáltatásokat nyújtó ügyfélcentrumok arculatának meghatározó eleme a munkatársak külső megjelenése. A jó megjelenés hozzájárul az igazságszolgáltatás tekintélyének kialakításához, valamint a harmonikus kapcsolatépítés és az eredményes együttműködés egyik fontos eszköze. A megjelenés alapvető összetevői: a megnyerő fellépés, az ápoltság, az egyéniségnek megfelelő előnyös külső és a jólöltözöttség.

A színvonalas szakmai tudás mellett azért van kiemelten fontos szerepe az ügyintéző kifogástalan megjelenésének, mert az irodában ő az első ember - mint az általa képviselt szervezet egyik „arca” -, akivel az ügyfél először találkozik. Az ügyfelek jelentős része „rutintalan” ügyfélnek számít, akiknek nincs tapasztalata a bírósági ügyek intézésében. A tapasztalatlanság sok ügyfélben az „elveszettség” érzetét kelti, sőt az a tény, hogy valakinek „ügye van” a Hivatallal, sokakból már a hivatalos jelleg miatt egyfajta „félelmet” vált ki. *Az igényes megjelenés azonban erősíti a megbízhatóságot, profizmust és az egymás iránti tisztelet vállalati értékeit, amelyek megnyugtatóan hatnak az ügyfélre, aki úgy érezheti, megfelelő szakmai kezekbe került.*

Az egységes megjelenés kialakításának javasolt modellje

Az alábbiakban felvázoljuk javaslatunkat, amelynek eredményeként az OBH Ügyfél Központjaiban dolgozó munkatársak külső megjelenése elérheti, és megfelelhet a versenyszférában működő vállalkozások által nyújtotta színvonalnak. Az ügyfelekkel is találkozó munkatársak számára egy egységes formaruha szabályzat bevezetése (és ennek kiegészítéseként egy általános megjelenési szabályzat kialakítása) volna a leghatékonyabb eszköz a tökéletesen egységes és a vállalati értékeket tükröző megjelenés biztosításához. Számos állami és versenyszférában működő társaság arculatának szerves része a formaruha, ami azon túl, hogy egyértelműen felismerhetővé teszi a társaság dolgozóit, annak szellemiségét, értékeit, hagyományát is tükrözi a ruhák színén, szabásán, stílusán keresztül.

A formaruhával szembeni elvárások

A formaruha kialakításánál elsődleges szempont, hogy az összhangban legyen az igazságszolgáltatás tekintélyével, valamint a többi arculati elemmel, ugyanakkor kényelmes munkavégzést biztosítson az ügyintézők napi munkája során.

Ennek megfelelően az általunk javasolt formaruha konzervatív, mérsékelten elegáns és minden testalkat számára előnyös és komfortos megjelenést biztosít.

E javaslat megvalósítása komolyabb beruházást igényel, ugyanakkor ennek megfelelő minőségi változást is eredményez az Ügyfél Központ arculatának összképében és megítélésében.

Amennyiben rövidtávon a javaslat nem kivitelezhető, akkor az egységes és igényes megjelenés kialakítása három lépcsőben oldható meg.

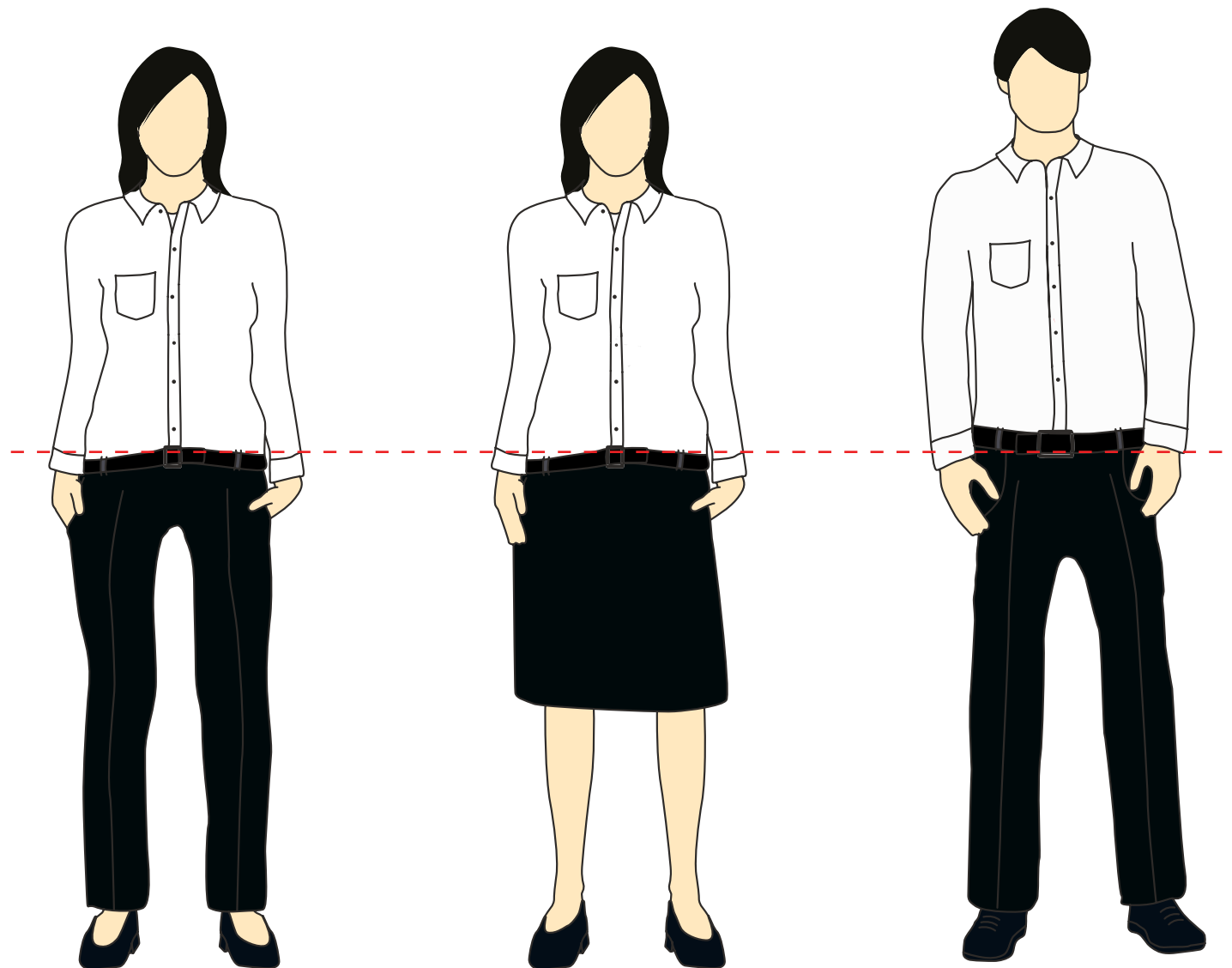
7.0

OBH / Ügyfél Központ

Formaruha koncepció

Alapok

Koncepció



1. Lépés

A megjelenés alapvető szabályainak bevezetésével a munkavállalók saját ruhatárukat felhasználva alkalmazkodnak az Ügyfél Központ arculati elemeihez és tekintélyéhez.

Ez kivitelezhető

- szabályozottabb (A verzió) és
- rugalmasabb (B verzió) formában is.

A verzió

Szabályozottabb útmutató

Az Ügyfél Központok munkatársai alapvetően fekete és fehér ruhadarabokba öltözködnek. Előnye, hogy az egységes megjelenés könnyebben biztosítható, ugyanis a fekete és a fehér egyértelmű színmeghatározás és kevesebb árnyalati eltérésre ad lehetőséget. Ezen kívül a fekete és fehér ruhadarabok szinte mindegyik ruhaüzletben megtalálhatóak.

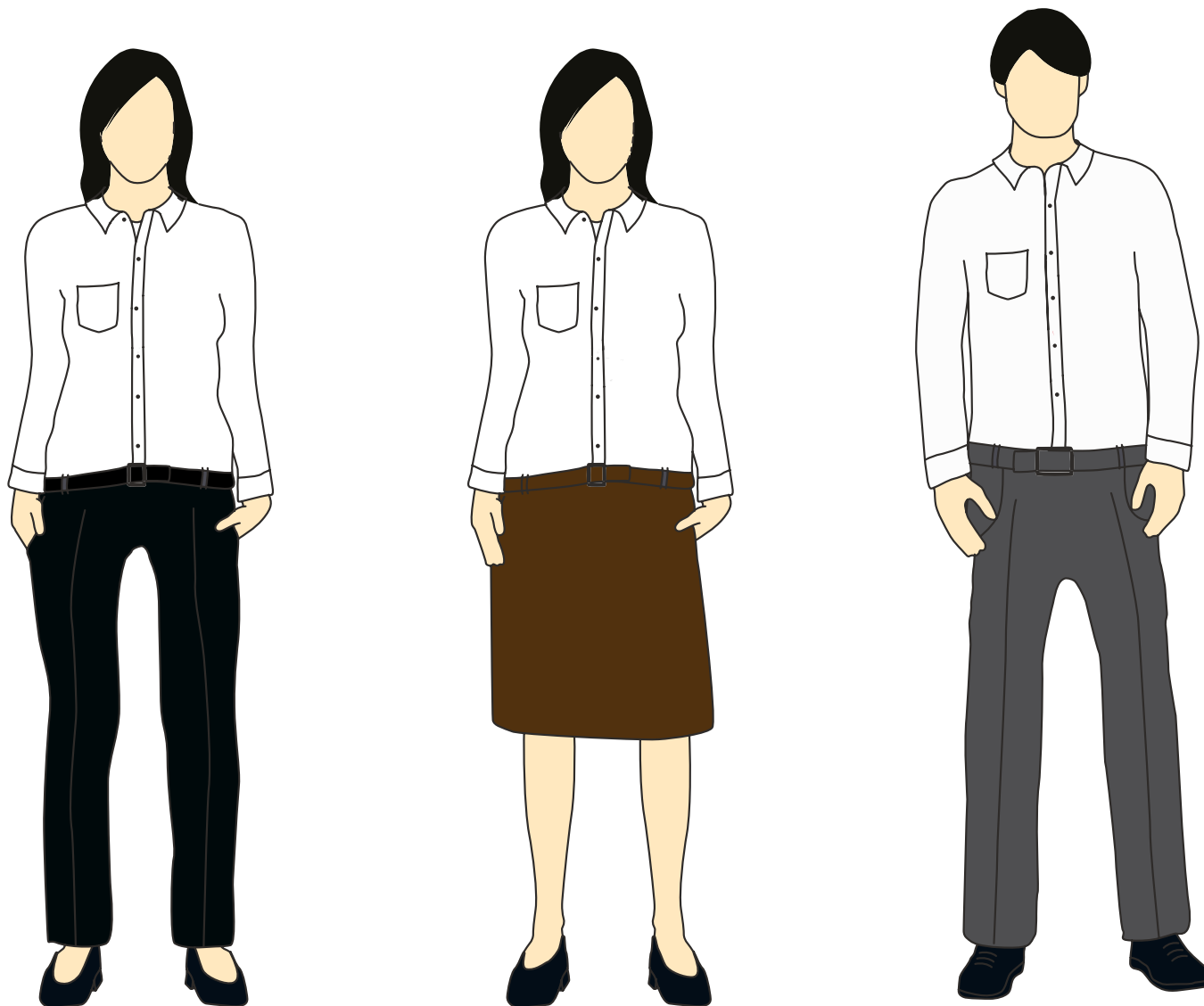
7.0

OBH / Ügyfél Központ

Formaruha koncepció

Alapok

Koncepció



1. Lépés

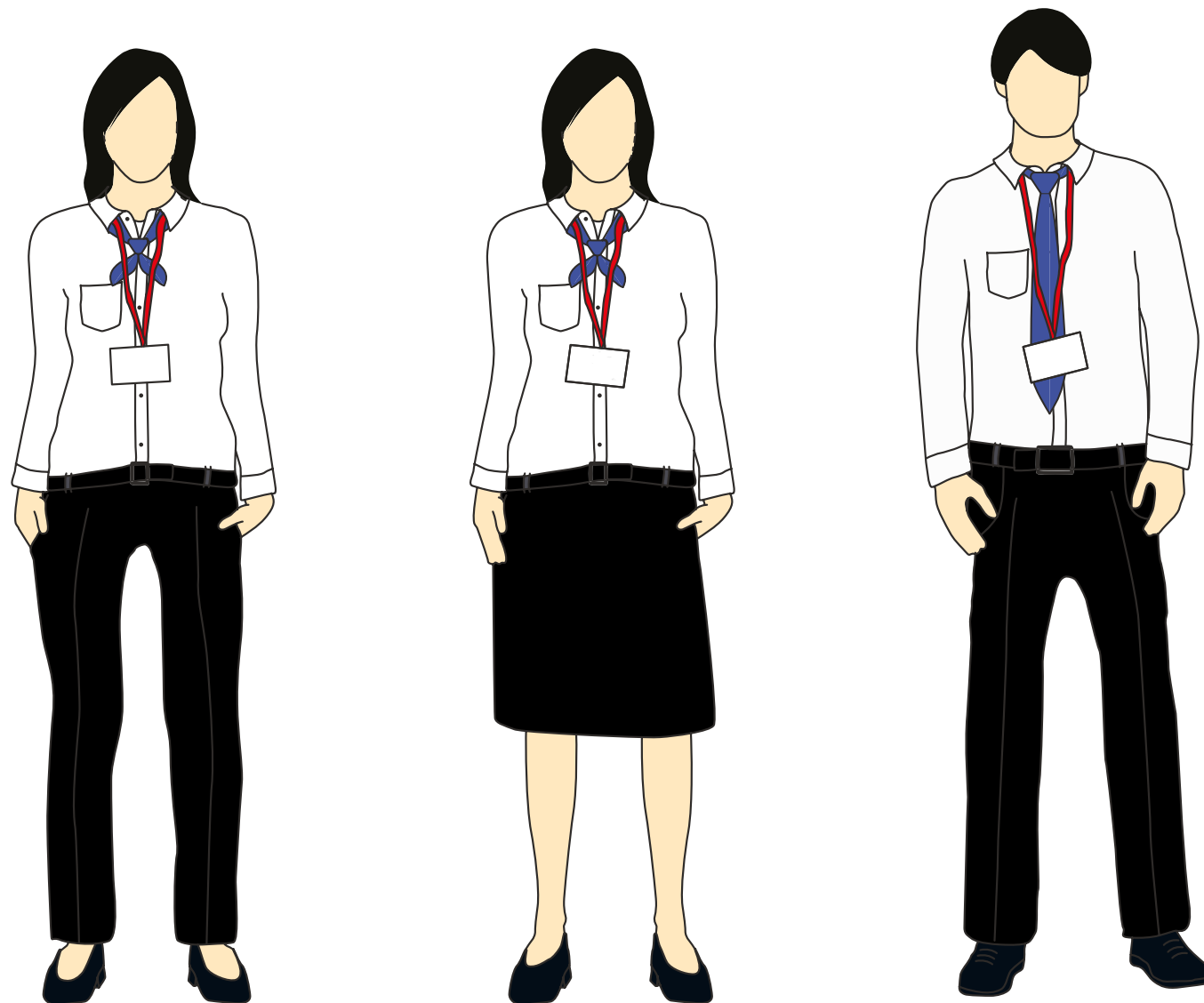
B verzió

Rugalmasabb útmutató

A nagyjából egységes megjelenés megoldható egy rugalmasabb útmutató segítségével is. Az alapvető különbség a szabályozottabb útmutatóhoz képest ebben az esetben, hogy az ügyintézők nem csupán fekete és fehér színű ruhadarabokból válogathatnak öltözködésük során. Nadrág és szoknya esetén például az összes sötétebb színárnyalat megengedhető volna (sötétbarna, sötétzöld, sötétkék, fekete stb.). Ebben a verzióban azonban fennáll annak a veszélye, hogy az egyik ügyintéző barna nadrágban, míg a másik fekete színűben szolgálja ki az ügyfeleket. Ez jelentősen megnehezítheti az ügyfelek számára az Ügyfél Központ dolgozóinak egyértelmű azonosítását is.

7.0

OBH / Ügyfél Központ
Formaruha koncepció
Alapok
Koncepció



2. Lépés

Második lépésként a hölgyek számára bevezetésre kerülne 1 db inggallér alá köthető selyemkendő, az urak részére pedig 1 db nyakkendő, továbbá minden dolgozó számára, az azonosító kártyát tartó ún. *badge*.

A kiegészítők színükben teljesen összhangban vannak az Ügyfél Központ új arculatával és elősegítik az ügyintézők egyértelmű felismerhetőségét.

7.0

OBH / Ügyfél Központ
Formaruha koncepció
Alapok
Koncepció



3. Lépés

Amennyiben a szükséges források és a gyártáshoz szükséges idő rendelkezésre áll, megkezdődhet a munkatársak egységes formaruhával történő ellátása.

Az általunk javasolt formaruha konzervatív, mérsékelten elegáns és minden testalkat számára előnyös és komfortos megjelenést biztosít.

E javaslat megvalósítása komolyabb beruházást igényel, ugyanakkor ennek megfelelő minőségi változást is eredményez az Ügyfél Központ arculatának összképében.

A megjelenés alapvető szabályai

Az Országos Bírói Hivatal elegáns, tiszta, szakszerű és pozitív képet kíván sugározni ügyfelei felé.

Az alábbi ajánlások biztosíthatják a jólöltözöttség mellett az ápoltság elérését.

Általános ápoltság [Férfiak és Nők]

Személyi higiénia, ápoltság.

Az ápoltság, a rendszeres tisztálkodás elengedhetetlen követelmények. Ügyeljünk a fogak ápoltságára, és ezáltal a kellemes leheletre.

Munkavégzés során javasolt a tiszta, a felsőruházatnak megfelelő színű fehérnemű használata.

Szemüveg [Férfiak és Nők]

Klasszikus, letisztult szemüvegkeret javasolt. Műanyag és fém keretek egyaránt megengedettek.

Sötétített lencse és napszemüveg viselése belső térben nem javasolt.

Arcszőrzet [Férfiak]

Az arc legyen ápolt, tiszta és frissen borotvált.

Az igényesen karban tartott szakáll is megengedett. A borosta kerülendő.

A szakáll legyen visszafogott és jól ápolt, rendszeresen karban tartott. A szélsőséges, extrém arcszőrzet nem javasolt.

Bőrápolás [Nők]

A test illatainak általános frissessége figyelmet érdemlő szempont, azonban az erős és túlzott parfümhasználat kerülendő.

A kezek és körmök legyenek tiszták és ápoltak. A visszafogott manikűr és körömlakk megengedett. Műkörmök használata kerülendő.

A visszafogott, mindenhol azonos színű körömlakk a felsőruházat színével összhangban javasolt.

Bőrápolás [Férfiak]

A test illatainak általános frissessége figyelmet érdemlő szempont, azonban az erős és túlzott parfümhasználat kerülendő.

A kezek és körmök legyenek tiszták és ápoltak.

7.0

OBH / Ügyfél Központ Javaslat a Formaruha-koncepció kiegészítésére A megjelenés alapvető szabályai

*A Formaruhára vonatkozó
ajánlott követelményeken túl, azt kiegészítendő, olyan szempontrendszereket is
javaslunk megfontolni, melyek erősíthetik
a minőségi, igényes és átgondolt dress-
code előnyeit, gyakorlati
alkalmazásának hatékonyságát!*

Hajviselet

Hajviselet [Férfiak]

A külső megjelenésben a haj gondo-
zottsága kiemelt jelentőségű. A tiszta
ápoltság és a megfelelően visszafogott,
igényes frizura megléte figyelmet érdem-
lő szempont.

A hajviselet ne takarja el az arcot.
Hosszabb hajviselet esetén a haját java-
solt lófarkba öszekötni.

A borotvált hajviselet megengedett. Az
extrém és nem klasszikus hajviseletek
kerülendőek.

A hajformázók és hajápolási termékek
használata megengedett az igényesség
és ápoltság látszatára való törekvéssel.

A festett haj megengedett, alapvetően
klasszikus és természetes hatású árnyala-
tok használatával.

A haj formázásához, a haj árnyalatával
egyező színűhajgumi használata meg-
engedett.

Műhaj és paróka viselete megengedett,
törekedve arra, hogy az természetesnek
hat és összhangban van a hajviseletre
vonatkozó megjelenési szabályokkal.

Hajviselet [Nők]

A külső megjelenésben a haj gondo-
zottsága kiemelt jelentőségű. A tiszta
ápoltság és a megfelelően visszafogott,
igényes frizura megléte figyelmet érdem-
lő szempont.

A hajviselet ne takarja el az arcot.
Hosszabb hajviselet esetén a haját java-
solt lófarkba, egyszerű fonatba, klasszi-
kus csavart kontyba öszekötni.

Frufru esetén a frufru legyen rendezett.
Az extrém és nem klasszikus hajviseletek
kerülendőek.

A hajformázók és hajápolási termékek
használata megengedett az igényesség
és ápoltság látszatára való törekvéssel.

A festett haj megengedett, alapvetően
klasszikus és természetes hatású
árnyalatok használatával. A haj
formázásához hajcsat, hajpánt, hajgu-
mi és kontytű használata megengedett.
A haj formázásához, a haj árnyalatával
egyező színű hajgumi használata meg-
engedett.

Műhaj és paróka viselete megengedett,
törekedve arra, hogy az természetesnek
hat és összhangban van a hajviseletre
vonatkozó megjelenési szabályokkal.

Ékszerek

Ékszerek [Férfiak]

Minden a munkahelyen hordott ékszer
legyen egyszerű és visszafogott.

Karóra: Javasolt az egyszerű karóra
bőr- vagy fémszíjon. A karóra stílusában
legyen visszafogott és legyen összhang-
ban a felsőruházattal. Méretét tekintve
ugyancsak a visszafogottságra való
törekvés a javasolt.

Gyűrű: Jegygyűrű valamint egy további
egyszerű gyűrű hordható.

Nyakkendőtű: Klasszikus stílusú, visszafo-
gott arany vagy ezüst színű nyakkendőtű
hordható.

Karkötő: Egyszerű, visszafogott ezüst
vagy arany karkötő hordható. Feltűnő
színű, anyagú karkötők nem javasoltak.
Méretet tekintve ugyancsak a vissza-
fogottságra való törekvés a javasolt.
Egészségügyi karkötő minden esetben
megengedett.

Nyaklánc: Egyszerű nyakláncok és
medálok hordhatóak. A nyakláncok és
medálok viselése a formaruha alatt java-
solt.

Fülbevaló: 1 pár (1-1 db) méretét, anyagát,
kidolgozottságát tekintve visszafogott,
bedugós vagy karika fülbevaló hordható.

Ékszerek [Nők]

Minden a munkahelyen hordott ékszer
legyen egyszerű és visszafogott.

Karóra: Javasolt az egyszerű karóra bőr-
vagy fémszíjon. A karóra stílusában le-
gyen visszafogott és legyen összhangban
a felsőruházattal. Méretét tekintve ugyan-
csak a visszafogottságra való törekvés a
javasolt.

Gyűrű: Maximum 3 darab gyűrű viselése
javasolt.

Karkötő: Karkötő: Egyszerű, visszafogott
ezüst, arany vagy gyöngy karkötő hord-
ható. Feltűnő színű, anyagú karkötők nem
javasoltak. Méretet tekintve ugyancsak a
visszafogottságra való törekvés a javasolt.
Egészségügyi karkötő minden esetben
megengedett.

Nyaklánc: Egyszerű nyakláncok és
medálok hordhatóak. A nyakláncok és
medálok viselése a formaruha alatt java-
solt.

Fülbevaló: 1 pár (1-1 db) méretét, anyagát,
kidolgozottságát tekintve visszafogott,
bedugós, akasztós vagy karika fülbevaló
hordható.

7.0

OBH / Ügyfél Központ
Javaslat a Formaruha-koncepció
kiegészítésére
A megjelenés alapvető
szabályai

Ruházat

Ruházat [Férfiak]

Felső

A felsőruházat mindig legyen tiszta, va-
salt és jó állapotban lévő.

Klasszikus szabású, fehér férfi ing javasolt.
A melegebb hónapokban rövid ujjú, a
hidegebb hónapokban hosszú ujjú ing
ajánlott. Alapanyaga lehetőség szerint
komfortos, pamutszövet legyen. Az ing
nem lehet átlátszó.

A felsőrész viselhető a nadrág dereká-
ba betűrve és kívül is. Amennyiben kívül
viseli, hossza ne érjen a csípő alá, és ne
lógjon ki a felette viselt felsőruházat alól.

Az ing gallérja legyen szögletes és vissza-
fogott.

Amennyiben az időjárás úgy kívánja,
az ing fölé viselhető egyszínű fekete,
egyfalas, 'V' kivágású, klasszikus, férfi
pulóvert, melynek hossza, és kényelmi
bősége igazodik az alatta viselt inghez.

Alsó

Klasszikus fekete férfi nadrág javasolt.
A nadrág klasszikus, komfortos kia-
lakítású, fekete nadrág. A nadrág olyan
hosszú legyen, hogy a cipő felső részén
nyugodjon.

Nadrág és betűrt ing esetén klasszikus,
visszafogott, fekete bőr öv viselése aján-
lott.

Ruházat [Nők]

Felső

A felsőruházat mindig legyen tiszta, va-
salt és jó állapotban lévő.

Klasszikus szabású, fehér női blúz.A mele-
gebb hónapokban rövid ujjú, a hidegebb
hónapokban hosszú ujjú blúz ajánlott.
Alapanyaga lehetőség szerint komfortos,
pamutszövet legyen. A blúz nem lehet
átlátszó.

Az blúz gallérja legyen szögletes és
visszafogott.

A felsőrész viselhető a szoknya vagy
nadrág derekába betűrve és kívül is.
Amennyiben kívül viseli, hossza ne érjen
a csípő alá, és ne lógjon ki a felette viselt
felsőruházat alól.

Amennyiben az időjárás úgy kívánja,
a blúz fölé viselhető egyszínű fekete,
egyfalas, 'V' kivágású, klasszikus, női
kardigánt, melynek hossza, és kényelmi
bősége igazodik az alatta viselt inghez.

Alsó

Klasszikus fekete női szoknya vagy nad-
rág javasolt.
A nadrág klasszikus, komfortos kia-
lakítású, fekete nadrág. A nadrág olyan
hosszú legyen, hogy a cipő felső részén
nyugodjon.

Nadrág és betűrt ing esetén klasszikus,
visszafogott, fekete bőr öv viselése aján-
lott.

A szoknya klasszikus, fekete, térd alatti
hosszal, testalkat szerint lehet enyhén
bővülő fazon.

Cipő, zokni, harisnya

Cipő, zokni [Férfiak]

Egyszínű fekete bőr vagy textil cipő ajánlott. Kizárólag zárt cipő hordható. A cipő mindig legyen tiszta és ápolt.

A bokánál magasabb szárú lábbeli csak hosszú nadrággal hordható, hogy a nadrág eltakarja a cipő szárát. A cipő sarka maximum 3 cm magasnak javasolt. A cipő talpa maximum 2 cm vastagságúnak javasolt.

A tavaszi és nyári hónapokban egyszerű, egyszínű, fekete bőr vagy textil félcipő. Az őszi és téli hónapokban egyszerű, egyszínű, fekete, bőr vagy textil magas szárú cipő.

Egyszínű fekete zokni hordható. Zokni kizárólag hosszú nadrággal hordható.

Cipő, zokni, harisnya [Nők]

Egyszínű fekete bőr vagy textil cipő ajánlott. Kizárólag zárt cipő hordható. A cipő mindig legyen tiszta és ápolt.

A bokánál magasabb szárú lábbeli csak hosszú nadrággal hordható, hogy a nadrág eltakarja a cipő szárát. Magas sarkú cipő esetén a cipő sarka maximum 7,5 cm magasnak javasolt. A cipő talpa maximum 3 cm vastagságúnak javasolt.

A tavaszi és nyári hónapokban egyszerű, egyszínű, fekete, alacsony sarkú bőr vagy textil félcipő. Az őszi és téli hónapokban egyszerű, egyszínű, fekete, alacsony sarkú bőr vagy textil magas szárú cipő vagy csizma.

Egyszínű fekete zokni hordható. Zokni kizárólag hosszú nadrággal hordható.

Tesszínű vagy fekete harisnya ajánlott. Mintás vagy feltűnő és élénk színű harisnya kerülendő.

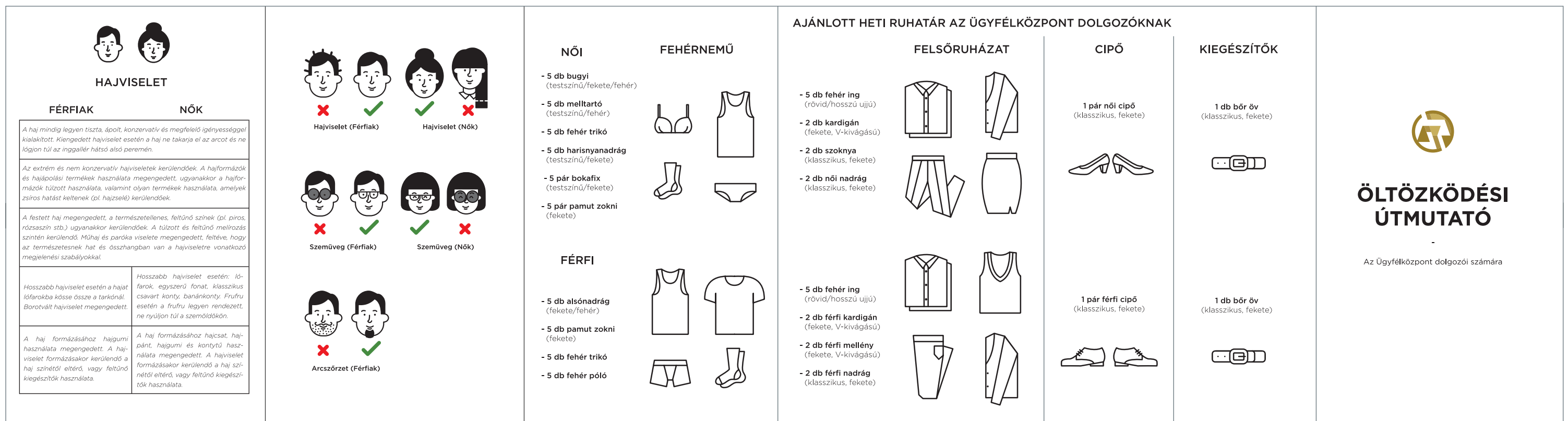
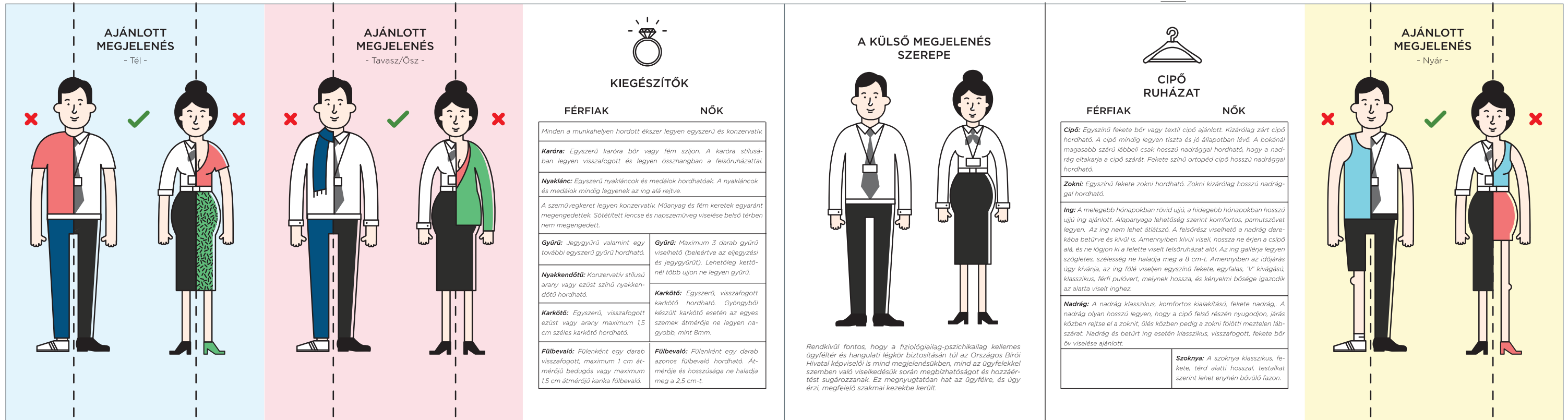
A nyári hónapokban és egyéb meleg napokon a harisnya vagy zokni viselése elhagyható. Körömcipő viselése esetén olyan titokzokni viselése ajánlott, amely nem látszódik ki a cipőből.

OBH / Ügyfél Központ

Javaslat a Formaruha-koncepció kiegészítésére

A megjelenés alapvető szabályai

Az előző oldalakon meghatározott szempontok alapján egy pozitív hangvételű brossúrát állítottunk össze. Az itt látható grafikai terv nem méretarányos!



Zárszó helyett.

Hogyan tovább?

Az elvégzett kutatás alapján egyértelmű, hogy az OBH által kezdeményezett változások elősegítését tovább kell folytatni. A lehetséges területek:

- a bíróságok tárgyalótermeinek egységes berendezési terve

- a bírósági dolgozósobák egységes berendezési terve

- az Ügyfél Központok számára létrehozott információs táblarendszerteljes bírósági épületekre való adaptációja

- a bemutatott formaruha-konceptió alapján az egységes formaruha megtervezése.

Ezekre a kutatási-tervezési feladatokra a Moholy-Nagy Művészeti Egyetem készen áll. Bízunk abban, hogy a közeljövőben az Országos Bírói Hivatallal tovább folytathatjuk ezt a sok-sok ügyfelet és természetesen a bíróságok minden dolgozóját érintő fontos és inspiráló munkát.

Budapest, 2016. január 25.