



2015. El. XI. D. 1.

Elnöki intézkedés az ügyfél-elégedettségi lapok kezeléséről

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény és az OBH elnökének 10/2012. (VI.15.) OBH utasítása a közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárásról szóló szabályzatról 13. § (2) bekezdésében írtak alapján, annak érdekében, hogy a Pécsi Törvényszéken és az illetékességi területén működő járásbíróóságokon, valamint a Pécsi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon az ügyfél-elégedettséget mérő adatlapok kezelése, tartalmuk értékelése és az adatlapok megőrzése egységesen történjen, az alábbiakat rendelem:

Az ügyfél-elégedettség adatlapokat a bírósági épületek portáján, vagy a beléptető rendszer környezetében kell elhelyezni, olyan módon, hogy a nyomtatványt kitöltő ügyfelek és egyéb személyek részére legalább egy asztal és egy szék kerüljön elhelyezésre. Az e célra szolgáló tárgyi eszközök közvetlen közelében kifüggesztett, megfelelő feliratú táblával fel kell hívni az épületbe belépő személyek figyelmét a véleménynyilvánítás lehetőségére.

A portán/beléptető rendszerrel szolgálatot teljesítő munkatársak a nyomtatvány kitöltéséhez nyújtsanak segítséget, amennyiben erre igény merül fel és a nyomtatványt kitöltő személyeket tájékoztatni kell arról, hogy véleményüket személyes adataik feltüntetésével, illetve enélkül is kifejezhetik a bíróság szolgáltatásairól. A kitöltött nyomtatványokat zárt gyűjtőládában kell elhelyezni.

A bíróságok elnöke havonta megvizsgálja – a tárgyhót követő 15. nappal bezárólag – az ügyfél elégedettségi lapok tartalmát és ha indokolt, megteszi a nyomtatványt kitöltő személy jelzése alapján a szükséges intézkedéseket. Amennyiben a felmerült probléma csak intézményi szinten orvosolható, ezt a bíróság elnöke további 15 napon belül írásban jelzi a Pécsi Törvényszék elnökének, javaslatával együtt.

A bíróságok elnökei a tárgyév végén összesítik az ügyfél-elégedettségi lapok adatait (az egyes értékelt tényezők milyen számban, milyen minősítést kaptak) és az összesítést megküldik a tárgyévet követő január 15-ig a Pécsi Törvényszék Igazgatási és Humánpolitikai Osztályához címezve. Az ügyfél-elégedettségi lapok megőrzéséről annak a bíróságnak az elnöke gondoskodik, amely bíróságon azt a gyűjtőládában elhelyezték.

A jelen intézkedésem 2015. november 15. napjával lép hatályba és az abban foglaltakat e naptól kell alkalmazni.

Az ügyfél-elégedettség mérését szolgáló nyomtatvány a jelen intézkedés 1. számú melléklete.

Pécs, 2015. október 29.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rendeki Ágnes".

Dr. Rendeki Ágnes
a Pécsi Törvényszék elnöke

A small handwritten mark or flourish in blue ink, possibly a stylized "h" or a similar character.

.....
(bíróság megnevezése)

Ügyfél-elégedettségi adatlap

1. A beléptető/biztonsági szolgálat eljárása:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

2. Az épületben való tájékozódási lehetőség:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

3. A bíróságon elhelyezett tájékoztató táblák és a tájékoztatások megfelelősége:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

4. A kezelőirodai kiszolgálás minősége:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

5. A kezelőirodai kiszolgálás időszerűsége:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

6. Az épület rendje, tisztasága:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

7. Az esélyegyenlőség biztosítása céljából tett intézkedések és az ezzel összefüggő eljárási jogok érvényesülése:

Kiváló jó megfelelő elégséges elégtelen

Kérem fordítson!

8. Amennyiben Ön már megjelent a bíróság panasz- napján, a kapott tájékoztatás vagy információ használható volt- e problémája megoldásához:

Igen

kevésbé

nem

9. A Pécsi Törvényszék által közzétett „Ügyfél Charta”-ban (Ügyfél tájékoztatóban) foglaltakat meghaladóan - az Ön véleménye szerint - van-e olyan további, a bíróságokat érintő általános tudnivaló, melyről Ön úgy véli, hogy a bíróságok ügyfeleivel azt szükséges lenne ismertetni:

10. Egyéb, szöveges megjegyzés:

Dátum: