



## A Székesfehérvári Törvényszék

### Ügyfélkartája

Ezen dokumentumban a Székesfehérvári Törvényszék a partnerség, a számon kérhetőség, a tájékoztatás, és a nyilvánosság biztosítása elve kinyilvánításával célul tűzi ki az ügyfelek hatékony, udvarias, gyors, pontos kiszolgálását.

#### Ennek érdekében:

- Közzé tesszük a Törvényszék honlapján és a helyi bíróságok bejáratí előterében a „szolgáltatásaink” igénybevételéhez szükséges elérhetőségeket.
- A biztonság elsődleges szempontja mellett törekszünk a kulturált, gyors beléptetés biztosítására a bíróságok épületébe.
- Udvarias eligazítással segítjük a tájékozódásban ügyfeleinket mind telefonon, mind személyesen.
- Az ügyfelek igényeihez igazodó ügyfélfogadási rendet alakítunk ki. Az ügyfélfogadásokon hangsúlyozottan ügyelünk a gyors -, szakszerű tájékoztatás megadására.
- 2015. évtől bevezetjük az e-mailben való időpontkérést a lajstromirodák ügyfélfogadására és a panasznapokra.
- A szervezeti egységeket (osztályok/irodák) jelölő táblákat helyeztünk ki a tisztviselőink nevének feltüntetésével.
- Az ügyfélfogadást végző ügyintézők a ruházatukon névjegykitűzőt viselnek.
- A leggyakrabban előforduló ügyek intézéséhez, a gyors ügyintézés előkészítése érdekében nyomtatvány- és iratmintákat, illetve űrlapokat és adatlapokat teszünk elérhetővé mind a Törvényszék honlapján, mind pedig nyomtatásban a lajstromirodák ügyfélterében. Ügyintézőink a nyomtatványok, adatlapok kitöltésében készségesen és udvariasan segítséget nyújtanak ügyfeleink részére.
- Elősegítjük az adminisztrációs terhek csökkentését: az általunk hivatalból ismert tények, adatok igazolását, okiratokat – amennyiben a jogszabályok megengedik - az ügyintézés során nem követeljük meg ismét ügyfeleinktől.
- Megfelelő szolgáltató kiválasztásával törekszünk arra, hogy valamennyi bírósági épületben étel, -ital automata szolgálja ügyfeleink kényelmét.
- Az épület ügyfelek által látogatott helyiségeinek tisztaságára fokozottan ügyelünk.

- Igazságszolgáltatási tevékenységünk során együttműködünk a társszervekkel a célból is, hogy az ügyfelek érdekei a lehető legszélesebb körben, az eljárás minden szakaszában érvényesülhessenek.
- A Törvényszék bíróságainak tevékenységéről rendszeres tájékoztatót készítünk, azokat nyilvánosan közzétesszük; bemutatójuk a működésünkkel és gazdálkodásunkkal kapcsolatos alapvető információkat.
- Működésünk minőségi színvonalát a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF 2013) minőségirányítási modell alkalmazásával rendszeresen értékeljük. A hatékony ügyfélfogadás érdekében folyamatosan felmérjük ügyfeleink igényeit. Kikérjük véleményüket, javaslataikat szolgáltatásaink színvonalának fejlesztése érdekében. Az ügyfél elégedettségmérés eredményeit közzé tesszük a Törvényszék honlapján.

A bíróság minőségirányítási rendszerének működésében kiemelkedő helyen szerepel el az ügyfelek véleményének figyelembe vétele, panaszaiak kivizsgálása.

Amennyiben úgy ítéli meg, hogy az ügyintézés menete, munkatársunk tevékenysége vagy az egyéb körülmények nem felelnek meg az Ügyfélkartában deklarált vállalásainknak, észrevételeit kérjük, juttassa el az érintett egység közvetlen vezetőjének vagy a bíróság Elnökének.

Ennek lehetőségei a következők:

- ügyfélfogadó helyiségeinkben elhelyezett ügyfél-elégedettségi kérdőív kitöltése és a véleményládában történő elhelyezése,
- elnöki fogadóórán történő panaszbejelentés,
- illetve írásban, telefonon, vagy email-ben a bíróság címére.

Észrevételeit kivizsgáljuk és a szükséges intézkedéseket rövid határidőn belül megtesszük, amelyekről érdeemben tájékoztatjuk.

Amennyiben pedig elégedett volt ügyének intézésével, a bíróság által nyújtott szolgáltatással, úgy kérjük annak is adjon hangot.

Megköszönünk minden olyan kezdeményezést, amely az ügyfelek megalégedését, az ügyintézés körülményeinek javítását szolgálja, egyben igazságszolgáltatási munkánk hatékonyságát segíti.

Székesfehérvár, 2014. június 20.

**Dr. Gerber Tamás sk.**  
a Székesfehérvári Törvényszék elnöke

