



Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken

Ügyfélelégedettség-mérés és ügyfélkarta készítés módszertan alkalmazása

2014. április 30.

Készítette:

Ügyfélelégedettségi munkacsoport

A dokumentáció az Új Széchenyi Terv Államreform Operatív Program
ÁROP-1.2.18/A-2013 „Szervezetfejlesztési program államigazgatási és igazságszolgáltatási szervek
számára” tárgyú program keretében készült
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059 azonosító szám alatt.

Tartalomjegyzék

I. Előszó	3
II. Vezetői összefoglaló.....	4
1. Ügyfélélegedettségmérés	4
2. Ügyfélkarta.....	6
III. Bevezetés	7
1. Az ügyfélélegedettségmérést végző munkacsoport tagjainak bemutatása	7
2. A csoport munkájának bemutatása.....	8
3. Az Egri Törvényszék szervezeti felépítése	9
IV. Az ügyfélélegedettségmérés megtervezése	10
1. Célok: mit szeretnénk mérni és mi a mérés célja	10
2. Az igazságszolgáltatási tevékenység sajátosságai.....	10
3. Az ügyfelek köre	14
4. Előzetes ismeretek, hipotézisek felállítása, konkrét célok rendelése (SMART-teszt).....	15
5. Az ügyfélélegedettségmérés technikája, a mérési módszer kiválasztása:.....	16
V. Az ügyfélélegedettségmérés	17
1. A felmérésben részt vett bíróságok bemutatása	17
1.1. Az Egri Törvényszék	17
1.2. Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	18
1.3. Egri Járásbíróság.....	19
2. A minta.....	19
3. A kérdőív	21
4. A kérdőívek begyűjtése	26
VI. Eredmények	27
VII. Javaslatok, intézkedési terv	37
1. A panasznapis ügyfélfogadás körében tett javaslatok	37
2. Az egyéb ügyfélfogadással kapcsolatos javaslatok.....	38
VIII. Ügyfélkarta.....	39
1. Az ügyfélszolgálati karta nemzetközi és hazai tapasztalatai.....	39
2. Az ügyfélszolgálati karták lényeges elemei és alapelvei	39
3. Bevezethető-e ügyfélkarta bírósági szervezetrendszerben?	40
4. Az ügyfélkarta tartalmi elemei	42
5. Egri Törvényszék ügyfélszolgálati kartája	44
IX. Fogalomtár	48
X. Mellékletek.....	50

I. Előszó

Az Egri Törvényszék az ügyfélelégedettség mérésének rendszerében egy új szervezet. A panaszügyek elbírálása során az igazgatási vezetők ugyan eddig is szerezhettek részinformációt az ügyfelek elégedettségének egyes aspektusairól, azonban az Egri Törvényszék által meghatározott célból a szervezet fejlesztése érdekében ügyfélelégedettség mérésére nem került sor.

Az Országos Bírósági Hivatal elnökének a közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárásáról szóló 10/2012. (VI.15.) OBH utasításának I. számú melléklete egy kérdőívet alkotott meg annak érdekében, hogy mekkora az elégedettség az ügyfeleknek az őket érintő ügyintézésről, az épületek rendjével összefüggésben. 2013. évben az Egri Törvényszék elnöke az Egri Törvényszék illetékességi területén lévő bíróságok kezelőirodáiban rendszeresítette a kérdőívet és csatlakozott az OBH elnökének kezdeményezéséhez. Ezen tény azonban nem teszi megkerülhetővé azt a feladatot, amelyet az ügyfélelégedettség mérése előtt el kell végezni annak érdekében, hogy a végeredmény irányítóként szolgálhasson mind a Törvényszék, mind pedig a helyi bíróságok hatékonyságának növelésében.

Az ügyfélelégedettség-mérés módszertani alapelve, hogy azon szervezet esetén, amely újonnan kapcsolódik be az ügyfélelégedettség-mérés folyamatába, át kell tekintenie, hogy milyen szolgáltatást is nyújt. Önmagában a szolgáltatás speciális, minden más szervezet által nyújtott szolgáltatástól eltérő jellege adja azokat a lehetőségeket és nehézségeket, amelyek az ügyfélelégedettség mérése során rendelkezésre fognak állni.

II. Vezetői összefoglaló

Az ügyfélelégedettség-mérést végző munkacsoport 4 taggal dolgozott: Pállainé Prokaj Melinda az Egri Járásbíróság polgári lajstromirodájának a vezetője, Gergely Tímea az Egri Törvényszék büntető lajstromirodájának a vezetője, dr. Gulyás István a Hatvani Járásbíróság polgári ügyszakos bírója és a csoport vezetője, Hoszné dr. Nagy Tímea, az Egri Törvényszék titkára.

A munkacsoport feladata egy ügyfélelégedettség-mérés lebonyolítása és ügyfélkarta elkészítése, bevezetése.

A projekt céljával összhangban a munkacsoport az elvégzendő munka rész céljának a hatékonyabb szolgáltatás nyújtását és az ügyfelek elégedett(ebb)é tételét tűzte ki, mert ezeken keresztül a bírói munkának mind a hatékonysága, mind pedig az időszerűsége javítható.

Először az igazságszolgáltatási tevékenységet, majd az ügyfelet definiáltuk. Ezt követően meghatároztuk a konkrét célokat a SMART teszt segítségével és kiválasztottuk a kutatás módszerét, valamint a mintasokaságot.

Két célt tűztünk ki, amely közül az első, hogy 2015. szeptember 01. napjától az ügyfelek többsége legfeljebb fél órát tölt várakozással az Egri Törvényszéken, az Egri Járásbíróságon és az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon.

A másik cél, hogy a munkacsoport kidolgoz egy ügyfélkartát, amely 2014. év május hó 01. napján bevezetésre kerül az Egri Törvényszéken, az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon és az Egri Járásbíróságon.

1. Ügyfélelégedettség-mérés

Az ügyfélelégedettség-mérést az Egri Törvényszéken, az Egri Járásbíróságon, valamint az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon végeztük. Az ügyfélelégedettség mérés módszerének a kérdőívezést választottuk, figyelemmel arra, hogy viszonylag rövid idő alatt, értékelhető számú adatot akartunk beszerezni.

Az ügyfelek közül a mintába a 2014. év február hó 14. és 2014. év március hó 14. napja közötti időszakban az érintett bíróságokon személyesen vagy képviselőként eljárva ügyintézés céljából megjelenő természetes személyek kerültek.

A kérdőív 10 kérdést tartalmazott. Az első három kérdés annak a beazonosítására szolgál, hogy az ügyfél a bíróság melyik épületében, milyen ügyszakban és milyen ügyintézési formában jár el. A 4-9. kérdés az ügyfeleknek a meglévő állapottal kapcsolatos elégedettségét mérte, egy 5 fokú skála segítségével. A 4. 6. 7. kérdések az ügyféllel foglalkozó ügyintézőre (különböző irodákban dolgozók, fogalmazók, titkárok) vonatkoztak: az ügyintézés időtartamára, az ügyintéző udvariasságára, segítőkészségére, türelmességére, megjelenésére. Az 5. kérdés az ügyfélfogadási idő terjedelmével való megelégedettséget mérte. A 8. kérdés az ügyfelet az épületbe beengedő portaszolgálattal való megelégedettségéről kérdezte. A 9. kérdés az épületekben való információs táblák tartalmára, hasznosságára kérdezett rá. A 10. kérdés egy részben nyitott kérdés volt, arra vártuk a választ, hogy az ügyfeleknek milyen elvárásai vannak a jövőben a bírósági ügyintézővel kapcsolatban.

Az adatgyűjtés során mindösszesen 242 darab kérdőív került kitöltésre, 59 darab az Egri Törvényszéken, 25 darab az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon és 153 darab az Egri Járásbíróságon. 5 darab olyan kérdőív született, amelyeket a kitöltési hibák miatt nem lehetett értékelni.

A kutatási eredmények végső következtetése az volt, hogy az ügyfelek a legelégedetlenebbek az ügyfélfogadási, valamint a panasznapi ügyintézés során a várakozási idővel voltak. Nagy igény mutatkozik hosszabb ügyfélfogadás bevezetésére, önkiszolgáló ügyintézés kialakítására és a várakozási idő csökkentésére.

Az ügyfelek elégedettségi szintje igen magas minden vizsgált bíróságon az ügyintézők kompetenciáival, valamint - a panasznapi ügyintézés kivételével - a várakozási és ügyintézési idővel.

Szintén magas az ügyfélelégedettség a beengedő személyzet kompetenciáival.

Az épületekben található eligazító táblák információtartalmával való megelégedettség is megfelelő szintű.

A kérdőívek eredményeinek feldolgozása után a munkacsoport a következő javaslatokat tette:

1. Az Egri Járásbíróságon a panasznapi ügyfélfogadás a pénteki nap helyett kerüljön át a hét egy másik napjára.
2. Előzetes regisztráció bevezetése a panasznapi ügyintézés igénybevételéhez.
3. A panasznapi érkező ügyfelek problémáinak előzetes felmérése.
4. Az Egri Járásbíróságon és az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon a hét egyik napján délután is legyen ügyfélfogadási idő.
5. Önkiszolgáló ügyintézés elősegítése, nyomtatványok, minták készítése.

A munkacsoport által kidolgozott intézkedési terv részleteiben és összességében is hozzájárulhat a bíróság szolgáltató funkciójának erősítéséhez, az időszerűség javításához az ügyfelek várakozási idejének lecsökkentésével.

2. Ügyfélkarta

Az ügyfélkarta egy olyan dokumentum, amelyben az ügyfélelégedettség-mérés eredményeit felhasználva rögzítésre kerülnek azok a számonkérhető minimum követelmények, amelyeket a bíróság biztosít az ügyfeleknek. A célja a bírósági ügyintézésben a minőségi munka elérése, szintentartása, javítása, ezáltal az egész bíróság hatékonyságának növelése.

Tisztelettel kell bánni az ügyféllel és számára méltóságot kell biztosítani. Figyelembe kell venni, hogy a bíróság előtti ügyintézés egy kényszer-ügyintézés, hiszen a bírósághoz fordulás már azt jelenti, hogy az ügyfél egyéb úton- módon nem megoldható konfliktusba került egy másik állampolgárral, valamely hatósággal, a munkáltatójával, illetve bűncselekményt, szabálysértést követett el.

Fontos, hogy a dolgozók úgy végezzék a munkájukat, hogy az az ügyfelekben a kompetenciáik révén bizalmat keltsen. Az ügyfelek egy alapvetően kellemetlen élethelyzetben vannak, ezért fontos az emberi, de hatékony ügyintézés, amelynek eléréséhez mutat irányt az ügyfélkarta, amely egy 19 pontból álló minimum követelmény-rendszer összhangban az európai ügyintézés elvárásaival.

III. Bevezetés

1. Az ügyfélelégedettség-mérést végző munkacsoport tagjainak bemutatása

Az ügyfélelégedettség-mérést végző munkacsoportnak 4 tagja van.

Pállainé Prokaj Melinda, aki 1995-ben kezdte munkáját az Egri Járásbíróság jogelődjénél az Egri Városi Bíróságon, ahol polgári ügyszakos bíró mellett dolgozott leíróként. 2011. október 01. napjától az Egri Járásbíróság polgári kezelőirodájának a vezetője.

Gergely Tímea 1995. óta dolgozik az igazságszolgáltatás területén, 2003-ban került a Heves Megyei Bíróságra - a mai Egri Törvényszékre - és büntető ügyszakban leírói munkát végzett. 2011. november 01. napjától az Egri Törvényszék büntető kezelőirodájának a vezetője.

Az irodavezetők mindennapi feladatai közé tartozik a ügyek iktatása, az ügyfelekkel való kapcsolattartás, tájékoztatás, információ nyújtása személyesen és telefonon, iratátvétel, iratbetekintés megszervezése, lebonyolítása, iratmásolatok készítése.

Dr. Gulyás István, aki 2006. december 01. napján került fogalmazóként először a Hevesi Városi Bíróságra, majd 2008 szeptemberétől az Egri Városi Bíróságra. Ebben az időszakban rendszeresen, heti egy napon a panasznapi ügyintézés is végezte. 2010. év december hó 01. napjától titkári kinevezést kapott, amikor döntően szabálysértési és büntető ügyeket intézte. 2012. április 01. napjától a Hatvani Járásbíróság polgári ügyszakos bírója.

A csoport vezetője Hoszné dr. Nagy Tímea, aki 2011. január elsején kezdett fogalmazóként dolgozni az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon. 2013. július 01. napjától az Egri Törvényszék titkára, jelenleg az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon végez titkári feladatokat. A panasznapi ügyintézés a Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon immár több mint 3 éve végzi, valamint fogalmazóként az Egri Járásbíróságon 6 hónapig szintén ellátta ezt a feladatot is.

A csoport tagjai jelen projektet megelőzően hasonló munkában nem vettek részt.

A tagok mindannyian több évig vettek, illetve egy kivétellel vesznek részt az ügyfelek ügyintézésével kapcsolatos feladatok ellátásában.

2. A csoport munkájának bemutatása

A munkát a csoport minden tagja önállóan és közösen egyaránt végezte.

Önálló munka volt az ügyfélelégedettség-mérés módszertanának áttekintése, minden tag elkészített egy kérdőívet, amelyek összevetésével kerültek megfogalmazásra a lekérdezett kérdőívben a kérdések.

A csoport több személyes megbeszélést tartott, ahol minden tag megjelent, ezek körülbelül heti rendszerességgel zajlottak le.

Ezen túlmenően számos olyan egyeztetés is volt, amely egy-egy tag között zajlott. Telefonon és email üzenetben szintén tartottuk egymással a kapcsolatot.

A munkacsoport személyesen és levélben is megkereste az ügyfélelégedettség-méréssel érintett irodák vezetőit, illetve az ott dolgozó ügyintézőket, valamint a panasznapot tartó fogalmazókat, titkárokat.

A projekt lebonyolítása során rendezvényeken jelentünk meg, amelyet a projektben résztvevő más munkacsoportok szerveztek, hogy a pályázat egységét és összhangját megtartsuk és kölcsönösen segítsük egymás munkáját.

A projekt nyitórendezvényén 2014. év március hó 28. napján Hoszné dr. Nagy Tímea, a csoport vezetője előadást tartott az addig elvégzett munkáról.

A projekt zárórendezvényén, 2014. év április hó 24. napján, a munkacsoport vezetője újabb előadást tartott a kérdezés eredményeiről, a megszerzett tapasztalatokról és a javaslatokról.

3. Az Egri Törvényszék szervezeti felépítése

Az Egri Törvényszék Heves megye területén működik és 5 járásbírószágon - Egri Járásbírószág, Füzesabonyi Járásbírószág, Hevesi Járásbírószág, Gyöngyösi Járásbírószág, Hatvani Járásbírószág - az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bírószágon és az Egri Törvényszéken folyik ítélkezési tevékenység.

IV. Az ügyfélelégedettség-mérés megtervezése

1. Célok: mit szeretnénk mérni és mi a mérés célja

Az ügyfélelégedettséget mérő munkacsoport célja információt szerezni az ügyfelektől az Egri Törvényszéken megvalósuló szervezeti célok eléréséhez, ezáltal a szolgáltató jelleg növelésével, erősítésével hozzájárulni a hatékony, magas színvonalú, időszerű ítélkezés megvalósításához.

Az információ megszerzése az ügyfeleknek a szervezet által nyújtott szolgáltatásokkal való elégedettségének a mérésén keresztül jut el hozzánk.

A mérés célja, az összegyűjtött adatok feldolgozásával megtalálni azokat a pontokat, amelyek fejlesztésre szorulnak és javaslatokkal segíteni a vezetőket a szolgáltatások magasabb szintre emeléséhez. Meg kell találni azokat az esetleges prioritásokat, amelyek a szolgáltatás megváltoztatására irányulnak.

Az ügyfélelégedettség-mérést 3 témakör köré csoportosítottuk.

Az első az ügyfélfogadás, amely során az ügyintézés elindításához szükséges időt (4. kérdés), a kezelőirodák nyitvatartását (5. kérdés), az ügyintéző megtalálásához kapott személyes és tárgyi segítséget (8. és 9. kérdés) vizsgáltuk az ügyfél aspektusára rákérdezve, hogy mennyire elégedett.

A második az ügyintézés, amely kapcsán az ügyintézés időtartamával (6. kérdés) és az ügyintéző kompetenciáival (8. kérdés) való megelégedettséget mértük.

A harmadik az ügyfél jövőbeni elvárásaira kérdezett rá a korábban az ügyfélfogadás és az ügyintézés kapcsán feltett kérdések figyelembevételével.

2. Az igazságszolgáltatási tevékenység sajátosságai

Az igazságszolgáltatás az a tevékenység, amit a bíróság ellát, a bírói hatalomhoz kapcsolódó, az eljárási törvényben szabályozott közhatalmi tevékenység. Az igazságszolgáltatási tevékenység történeti fajtái a polgári és büntető igazságszolgáltatás, ami később kiegészült a közigazgatási igazságszolgáltatással. Ez a tevékenység egy átfogó fogalom és számos résztevékenységet foglal

magába. Ez az ítélkezési tevékenység, amelyet jelen tanulmányban az érdemi döntés meghozatalaként határozunk meg, és ezen túl minden más tevékenység, **szolgáltatás**, amit a bíróság nyújt.

A szervezet által nyújtott szolgáltatás egyszóban történő meghatározása: igazságszolgáltatás. Az igazságszolgáltatási funkció gyakorlásának letéteményese a bírói hatalom, Magyarország Alaptörvényének 25. cikke (2) bekezdése kimondja, hogy a bíróság dönt

- a) büntetőügyben, magánjogi jogvitában, törvényben meghatározott egyéb ügyben,
- b) a közigazgatási határozatok törvényességéről,
- c) az önkormányzati rendelet más jogszabályba ütközéséről és megsemmisítéséről,
- d) a helyi önkormányzat törvényen alapuló jogalkotási kötelezettség elmulasztásának megállapításáról.

A többszintű bírósági szervezetrendszerben elhelyezkedő Egri Törvényszék és annak helyi bíróságai az a), b), c) pontban meghatározott feladatköröket látják el, ezért az általa nyújtott szolgáltatás köre rendkívül széleskörű és összetett. Az Egri Törvényszék és a járásbíróságok eljárnak a büntetőügyek, valamint a polgári jogi jogviták elintézésében, az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság első fokon jár el a közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata iránt, a munkaviszonyból és a munkaviszony jellegű jogviszonyból származó ügyekben, társadalombiztosítási határozatok felülvizsgálatában. Az Egri Törvényszék első fokon mind büntető, mind polgári ügyek ellátásában vesz részt, ezen kívül jogorvoslati fórumként is működik. Az Egri Törvényszék ellát a klasszikus igazságszolgáltatáson kívül regisztrációs, kvázi közigazgatási feladatot is: vezeti a cégek, illetőleg a civilszervezetek nyilvántartását is.

A regisztrációs jellegű funkciót leszámítva az Egri Törvényszék által nyújtott szolgáltatások jellegzetessége az, hogy azok többsége kontradiktórius, az eljárások, és így a nyújtott szolgáltatások többségében is több ügyfél vesz részt egyszerre. Az igazságszolgáltatás olyan szolgáltatás, melynek sikeressége és hatékonysága nem csak a bíróság hatékonyságán, hanem a hagyományos értelemben vett ügyfélen túl más szervezetek és eljárásban résztvevő személyek tevékenységétől is függ (nyomozóhatóság, ügyészség, ügyvédek, gyámhatóság, stb.). Az Egri Törvényszék által nyújtott szolgáltatás további jellegzetessége az, hogy döntő többségében összetett szolgáltatást jelent, melyre a személyesség, erős differenciáltság, az időigényes ügyintézés jellemző, az ügyintézéshez

legtöbb esetben többszöri alkalom szükséges, a szolgáltatás pedig egymást követő elemekre bontható.

Mint ahogy korábban már rögzítésre került, a bíróság rendkívül összetett szolgáltatást nyújt az ügyfelek részére. Ezek közül az ügyfélelégedettség-mérés szempontjából ezen összetett szolgáltatásokat elemeire bontva egy-egy olyan, a többitől jól elhatárolható szolgáltatás esetében vizsgáljuk a továbbiakban az ügyfél elégedettségét, amely a bíróság hatékonyságának növelése szempontjából prioritást élvez.

A bíróság által az ügyfeleknek nyújtott információ átadását, segítséget és minden más tevékenységet nevezzük **szolgáltatásnak**. A szolgáltatás körében az ügyintézési formákat határoztuk meg.

Panasznap: az ügyfélfogadás azon formája, amikor a beérkező ügyfél az őt fogadó jellemzően bírósági fogalmazóktól és titkároktól tanácsot kap arról, hogy jogi problémájával hová fordulhat, illetve jegyzőkönyvbe foglalják az általa elmondottakat. Ez a forma lehetőséget nyújt egy hosszabb, mélyebb problémafeltárássra.

Az Egri Törvényszék illetékességi területén valamennyi helyi bíróságon panasznap i ügyintézés folyik. A bírósági ügyvitel szabályairól szóló 14/2002. (VIII.1.) IM. rendelet (BÜSZ) tartalmazza azon jogi normákat, amelyek a bíróság által az ügyfélfogadás során nyújtott szolgáltatása tekintetében irányadóak.

A BÜSZ a tárgyaláson kívül előadott kérelmek címszó alatt szabályozza a bírósági szakzsargonban panasznapként nevezett ügyfélfogadást, amelyről a 7. § (1) bekezdésben a jogszabály rögzíti, hogy a bíróság elnöke által erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben - de hetente legalább egy munkanapon - a jogi képviselő nélkül eljáró ügyfél által szóban előterjesztett kérelmet a bíróság elnöke által kijelölt bíró, bírósági titkár, bírósági fogalmazó vagy bírósági ügyintéző foglalja jegyzőkönyvbe. A jegyzőkönyv az ügy alapos és gyors elintézését elősegítő valamennyi adatot tartalmazza. Ha a fél a szükséges adatokat nem tudja, vagy nem akarja rendelkezésre bocsátani, ennek tényét a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.

Az OBH elnöke által meghatározott tárgyalásmentes időszakokra vonatkozóan a Törvényszék Elnöke elrendelheti, hogy a 8 főnél kevesebb engedélyezett bírói létszámmal működő járásbíróság

(a továbbiakban: kisebb járásbíróság) helyett az e bekezdésben foglalt feladatot a Törvényszék székhelyén működő járásbíróság vagy e bíróság és mellette a Törvényszék Elnöke által kijelölt más járásbíróság lássa el.

A panasznap i ügyintézés az ügyfélfogadás egyéb formáitól abban különbözik, hogy a bíróság valamely kvalifikált, jogszabályban meghatározott munkakörben dolgozó és így jogi segítségnyújtásra alkalmas tagja úgy köteles az ügyfél kérelmeit jegyzőkönyvbe foglalni, hogy az az ügy alapos és gyors elintézését elősegítő valamennyi adatot tartalmazza. Eltérő az egyes ügyfelek esetében az ügyintézéshez szükséges idő az ügyfél kérelmétől, annak bonyolultságától, a rögzítendő kérelem hosszától függően. Az egy ügyfélre jutó ügyintézési idő az 1-2 perctől akár 1 óráig is elhúzódhat.

Bár a BÜSZ erről külön említést nem tesz, de a panasznap i ügyintézés során a kérelmeket hagyományosan a magánjogi jogviták vonatkozásában rögzítik, míg a büntetőeljárás tekintetében az esetek döntő többségében az ügyfelek az ügyészségre, illetőleg a rendőrségre kerülnek átirányításra.

Mindazonáltal a bíróság mint szervezet tekintetében a panasznap i ügyintézés mindennapi ügyintézésnek minősül, minden esetben személyes, bonyolult, ám kevésbé differenciált, időben jól behatárolható és attól függően szükséges egyszeri vagy többszöri alkalom, hogy valamennyi, a kérelemhez megkívánt melléklet az ügyfél rendelkezésére áll-e vagy sem. Ennek az az oka, hogy az Egri Törvényszéken a helyi bíróságok vezetői elvárásként fogalmazzák meg a panasznap i ügyintézőknek azt, hogy a beadványok hiánytalanok legyenek.

Az Egri Törvényszék illetékességi területén működő járásbíróságokon a panasznap i ügyintézés minden pénteki munkanapon történik, míg az Egri Közigazgatási Munkaügyi Bíróságon hétfői munkanapon. A helyi bíróságokon a pénteki panasznap i ügyintézés általában reggel 8 órától délután 13 óráig tart. A biztonsági őrök sorszámot adnak érkezési sorrendben az ügyfeleknek, a panasznap i ügyintézés pedig a bíróság állományába tartozó, és ténylegesen az adott helyi bíróságon munkát végző bírósági fogalmazók szokták ellátni. Ez az Egri Járásbíróságon hétről-hétre változó létszámot jelent, míg a többi járásbíróságon az adott bíróságon szolgálatot teljesítő egy, legfeljebb kettő bírósági fogalmazót jelent. Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon a hétfői panasznap i ügyintézés reggel 9 órától délután 15 óráig a bírósági titkár (jelen munkacsoport vezetője) látja el.

Tájékoztatás, információkérés: Az ügykezelő irodák végzik személyesen és telefonon egyaránt. Ebbe a formába főleg rövid tájékoztatás tartozik az ügyfelek részére. Panasznapról, kezelőirodák nyitvatartásáról, tárgyalási időpontról, illetékről, etc.

Irat benyújtása, hiánypótlás: A folyamatban lévő ügyeknél, az ügyben eljáró bíró/titkár által hiánypótlásra felszólított ügyfél a kért iratot személyesen benyújtja, vagy általa fontosnak tartott, az ügghöz tartozó iratot csatol be a bírsághoz ügyszaktól függetlenül.

Iratbetekintés: A folyamatban lévő, vagy befejezett ügyek iratainak megtekintése, arról másolat készítése, ügyszaktól függetlenül.

3. Az ügyfelek köre

Talán a legnehezebb feladat az volt, hogy úgy azonosítsuk az ügyfelet, hogy az elégedettségmérést minden ügyfélnél ugyanazzal a módszerrel, egyidejűleg el tudjuk végezni, illetve olyan ügyfeleket találjunk, akiknek az elégedettségét befolyásoló tényezők egy irányba mutatnak.

A nehézséget az okozta, hogy a büntető- és polgári eljárásban az ügyfelet attól függően, hogy alperes, felperes, tanú, vádlott, adós, jogosult pozícióban áll, más és más teszi elégedetté.

Ezt a problémát úgy oldottuk meg, hogy az ügyfélélegettség terjedelmét kizárólag az ügyfeleknek a bírósági ügyintézésrel való kapcsolatában mértük és nem vizsgáltuk a bíró, titkár előtti peres, nemperes eljárásokkal kapcsolatos megelégedettségét, elvárásait. Így szegmentáltunk egy olyan homogén ügyfélkört, akinek elégedettsége nem attól függ, hogy milyen ügyszakban és pozícióban jár el, hanem alapvetően attól, hogy az ügyének intézése során az ügyintézők a szolgáltatást magas minőségen és hatékonyan nyújtják-e, így elégedettsége már jól mérhető.

A célcsoport meghatározása azon külső ügyfeleket takarja, akik igénybe vették a bírósági ügyintézés. Ezen személyek tehát jogi képviselő nélkül eljáró panasznapra ügyfélfogadáson megjelent, és az egyéb ügyfélfogadáson már átesett természetes személyek, illetve jogi képviselők. A célcsoport tekintetében nem kívánunk különbséget tenni azok között, aki bíróság hatáskörébe, illetőleg egyéb szervezet hatáskörébe tartozó, ám ismeretek hiányában mégis a bírósági ügyfélfogadáson megjelenő ügyfelek között, és azok között sem, akik csak egy-egy jogi tanács

kedvéért jelennek meg, vagy pedig összetett, hosszú keresetlevelet (fellebbezés, stb.) kívánnak jegyzőkönyvbe foglaltatni.

Az ügyfél tehát jelen projekt során az a személy, aki ügyet intéz a bíróságon akár személyesen, akár képviselőként, bármely ügyszakban, bármely ügyintézési formát igénybe véve.

4. Előzetes ismeretek, hipotézisek felállítása, konkrét célok rendelése (SMART-teszt)

Az ügyfélfogadással és ügyintézással felmerülő problémákról az ügyfélelégedettséget mérő munkacsoport tagjainak számos előzetes információja volt.

Pállainé Prokaj Melinda az Egri Járásbíróság polgári- és Gergely Tímea az Egri Törvényszék büntetőirodájának a vezetőiként mindennap ügyfelekkel találkoznak, intézik az ügyeiket.

Dr. Gulyás István több mint 4 éven keresztül vett részt a panasznapi ügyintézésben, Hoszné dr. Nagy Tímea pedig jelenleg is, immáron több mint 3 éve végzi ezt a feladatot is.

Alapvetően azt az előzetes hipotézist fogalmaztuk meg, hogy a bíróságra érkező ügyfelek kevesebbet szeretnének várakozni és rugalmasabb ügyfélfogadási időt akarnak.

Az ügyintézők és a beengedő személyzet kapcsán az volt a hipotézisünk, hogy munkájukat szakszerűen, gyorsan pontosan végzik az ügyfelek elégedettségére.

A fentiek miatt elsődleges célnak a várakozási idő csökkentését jelöltük meg. A cél tehát, hogy 2015. szeptember 01. napjától az ügyfelek többsége legfeljebb fél órát tölt a bíróságon várakozással az Egri Törvényszéken, az Egri Járásbíróságon és az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon.

A célt a SMART teszt segítségével ellenőriztük.

Specific (konkrét): a célkitűzés kellően konkrét, hiszen behatárolja az érintettek körét és annak térbeli, időbeli kereteit.

Measurable (mérhető): a várakozási idő az ügyfelek által kitöltendő kérdőívekkel bármikor mérhető és dokumentálható.

Attainable (elérhető): megfelelő intézkedésekkel, anyagi erőforrások átcsoportosítása nélkül is, a meghatározott határidőben a célkitűzés elérése reális.

Relevant (releváns): a bíróság hatáskörébe tartozik az ügyintézés és ügyfélfogadás megszervezése.

Timely (időben behatárolt): A célkitűzés megvalósulásának záró időpontja 2015. szeptember 01. napja.

Az ügyfélelégedettség-mérés segítségével a munkacsoport másik célja az ügyfélkarta elkészítése és bevezetése volt, a kutatás során összegyűjtött adatok felhasználásával. A cél, hogy a munkacsoport kidolgoz egy ügyfélkartát, amely 2014. év május hó 01. napján bevezetésre kerül az Egri Törvényszéken, az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon és az Egri Járásbíróságon.

Ezt a célt is a SMART teszt segítségével ellenőriztük.

Specific (konkrét): a célkitűzés megfelelően konkrét, mert az ügyfelek és a bíróság közötti ügyintézés kereteit tartalmazza és meghatározott bíróságokra vonatkozik.

Measurable (mérhető): az ügyfélkarta bevezetése dokumentálható, bármikor ellenőrizhető.

Attainable (elérhető): a célkitűzés elérése reális, az alapelvek és konkrét, önként vállalt szabályok bevezetése rövid időn belül megvalósítható.

Relevant (releváns): a bíróság hatáskörébe tartozik az ügyintézés és ügyfélfogadás szervezeti szabályainak lefektetése.

Timely (időben behatárolt): A célkitűzés megvalósulásának kezdő időpontja 2014. év május hó 01. napja.

5. Az ügyfélelégedettség - mérés technikája, a mérési módszer kiválasztása:

Az ügyfélelégedettség - mérés technikájának a kvantitatív információgyűjtést választottuk. A felmérés során az ügyfeleknek személyesen adtuk át a kérdőíveket és azokat személyesen adhatták le egy ügyintézőnek, illetve bedobhatták az arra rendszeresített gyűjtőládába.

Az ügyfélelégedettség mérés elvégzésére a kérdőíves módszert választottuk.

A kvantitatív technika és a kérdőíves módszer kiválasztásakor figyelemmel voltunk arra, hogy viszonylag rövid idő alatt, értékelhető számú adatot tudjunk beszerezni és a költséghatékonyság, valamint az időtényező szempontjából ezt találtuk a legkedvezőbb megoldásnak.

V. Az ügyfélelégedettség mérése

1. A felmérésben részt vett bíróságok bemutatása

Az ügyfélelégedettség-mérésének elvégzésére és az eredmények feldolgozására nyitva álló határidő, illetve a feldolgozható mennyiségű adatbeszerzés miatt a kutatást nem az Egri Törvényszék egész területén végeztük. A felmérésben részt vevő bíróságok az Egri Törvényszék, az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság és az Egri Járásbíróság.

A kiválasztásban az is nagy szerepet játszott, hogy az ügyfélelégedettséget vizsgáló munkacsoport 3 tagjának szolgálati helye, a negyedik tagnak pedig a lakhelye Egerben van, így a kérdőívek gyűjtésének felügyelete, illetve minden szükséges munka megszervezése könnyebb volt, hiszen mindhárom említett bíróság székhelye Egerben található.

A bíróságokra való belépés szigorú szabályok szerint zajlik. Az ügyfeleknek egy beléptetőkapun kell áthaladniuk, illetve táskájukat, csomagjukat egy átvilágító szalagra kell helyezniük. Az épületbe az ügyfeleknek csak ügyfélfogadási időben, illetve idézés felmutatása mellett tárgyalásra engedélyezett belépniük.

A beengedést, átvizsgálást egy a bírósággal szerződéses viszonyban álló külső cég végzi. Az örök rotációs rendszerben cserélődnek a két beengedő pont között (Egri Törvényszék és Egri Járásbíróság épületeinek ügyfelek számára nyitva álló bejáratai).

1.1. Az Egri Törvényszék

Az Egri Törvényszék épülete a Barkóczy út 1. szám alatt található, az úgynevezett Törvényház épületében.

A Törvényszéken panasznapi ügyfélfogadás nincs.

A Törvényszéknek több szervezeti egysége van, ezek közül a kutatást a polgári, büntető, valamint az alapítványi és végrehajtási irodákhoz forduló ügyfelek körében végeztük.

A cégbíróági és a felszámolási ügyekben érdekelt ügyfelek a kutatásban nem vettek részt. Ennek az az oka, hogy a cégeljárás egy elektronikus eljárás, amely során az ügyvédi képviselőt kötelező. Emiatt kevés az az ügyfél, aki konkrét cégügyben fordul a bírósághoz, csak azok a ügyfelek lettek volna lekérdezhetőek, akik valamilyen cégirat másolatáért fordultak a bírósághoz, illetve tipikusan a cégeljárásban nem érintett ügyfelek kérnek a bíróságtól tájékoztatást cégek cégjegyzékbe bejegyzett adatairól, amely jelenleg már online formában ingyenesen megismerhető.

A felszámolási ügyekben érintett ügyfelek szintén jellemzően jogi képviselő útján járnak el, illetve írásban, iratok alapján történik az ügyintézés.

Az Egri Törvényszéken négy iroda munkájáról mondhatták el az ügyfelek a véleményüket. Az alapítványi iroda a Törvényszék földszintjén található közvetlenül a bejárat mellett jobbra. Itt két ügyintéző és egy titkár végzi feladatait. A végrehajtási iroda a földszinten található. A büntető kezelőiroda a földszint hátsó részén helyezkedik el, két ügyintéző fogadja az ügyfeleket. A polgári kezelőiroda az első emeleten van, itt is két ügyintéző áll az ügyfelek rendelkezésére.

Az irodák nyitvatartása egységes, minden nap 8:00 órától 12:00 óráig, szerdánként 15:00 óráig fogadják az ügyfeleket.

Minden iroda telefonon is elérhető.

1.2. Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság

A bíróság a Törvényszék épületének földszintjén található.

A bíróságon minden hétfőn 9 órától 15 óráig panasznap i ügyfélfogadáson kapnak segítséget az ide forduló ügyfelek. A panasznapon jegyzőkönyv felvétele nem történik, kizárólag szóbeli tanácsadás, tájékoztatás. A panasznap i ügyfélfogadást bírósági titkár végzi, akinek hiányzása esetén más bíróságon dolgozó fogalmazó, illetve a bíróság bírái látják azt el.

A bíróság lajstromirodájában hétfőtől péntekig 8 órától 12 óráig fogadják az ügyfeleket.

Az iroda telefonon is rendelkezésre áll az ügyfelek részére.

1.3. Egri Járásbíróság

Az Egri Járásbíróság az Eger, Barkóczy út 3. szám alatt található.

A bíróságon minden pénteken 8 órától 13:30 óráig panasznap i ügyfélfogadás keretében nyújtanak segítséget az ügyfeleknek. A tanácsadást és jegyzőkönyv felvételét egyidőben 3-4 fő végzi, akik a bíróság fogalmazói, illetve titkárai, valamint egy ügyeletes bíró is rendelkezésre áll, aki azonban nem közvetlenül az ügyfelekkel foglalkozik, hanem a hozzá forduló fogalmazónak, titkárnak ad szakmai segítséget.

Az Egri Járásbíróságon 4 ügykezelő iroda működik. A polgári kezelőiroda a földszinten található, két ügyintéző fogadja az ügyfeleket. A büntetőiroda és a szabálysértési iroda szintén a földszinten, egymással szemben helyezkedik el. A büntetőirodában kettő, a szabálysértési irodában egy ügyintéző foglalkozik az ügyfelekkel. A végrehajtási kezelőiroda az első emeleten kapott helyett. Itt két ügyintéző látja el a feladatokat.

Az irodák az ügyfélforgalom számára hétfőtől csütörtökig reggel 8:00 órától, déli 12:00 óráig, pénteken 8:00 órától 13:00 óráig állnak rendelkezésre.

Az irodák telefonos elérhetősége biztosított.

2. A minta

Az ügyfelek közül a 2014. év február hó 14. és 2014. év március hó 14. napja közötti időszakban az Egri Törvényszéken, az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon és az Egri Járásbíróságon személyesen vagy képviselőként eljárva ügyintézés céljából megjelenő természetes személyek kerültek a mintába.

Az érintett bíróságokon ügyfélforgalom - mérés előzetesen nem történt. A felmérés megkezdésekor rendelkezésünkre álltak az adott bíróság ügyforgalmi adatai, azonban ezeket a minta nagyságának meghatározásakor figyelembe venni nem tudtuk. Ennek az az oka, hogy nem lehet még hozzávetőlegesen sem előre meghatározni, hogy egy adott ügyben hány ügyfél érintett. Ez szintén az igazságszolgáltatás sajátosságaiból adódik.

Egy büntetőügyben például lehet egy vádlott, de kettő vagy akár 67 is. Mindegyikre számos példa hozható a bírósági gyakorlatból. Arról nem is beszélve, hogy ügyfél lehet egy ügyben a tanú és a szakértő is.

Egy polgári ügyben is lehet egy felperes és egy alperes, de nem ritka hogy mindkét pozícióban több ügyfél szerepel, illetve az sem, hogy esetleg több felperes képviselőben egy jogi képviselő vagy meghatalmazott jár el és intézi ügyeiket.

A bíróságoknak statisztikai adatuk, kimutatásuk arra nézve nincs, hogy egy - egy ügy mennyi ügyfelet érint.

Előzetesen 100 db kérdőív begyűjtését tűztük ki célként, amelynek megoszlása a következő:

Egri Törvényszék 30 db,

Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 20 db,

Egri Járásbíróság 50 db.

3. A kérdőív

A kérdőív egy kétoldalas A4 méretű papírlapra nyomott 10 kérdésből álló, önkitöltős sor.

3.1. A bevezető rész tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a felmérés mely bíróságokat érinti:

"AZ EGRİ TÖRVÉNYSZÉK VALAMINT A SZÉKHELYÉN MŰKÖDŐ EGRİ
JÁRÁSBÍRÓSÁG ÉS AZ EGRİ KÖZIGAZGATÁSI ÉS MUNKAÜGYI BÍRÓSÁG ÜGYFÉL-
ELÉGEDETTSÉGÉRŐL"

Tartalmaz egy kérést, amely a kérdőív kitöltésére irányul:

"TISZTELT ÜGYFELÜNK!

KÉRJÜK, HOGY A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSÉVEL SEGÍTSE MUNKÁNKAT! KÖSZÖNJÜK!"

Továbbá tartalmaz egy tájékoztatást az önkéntes kitöltésről és az anonimitásról:

"A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSE ANONIM ÉS ÖNKÉNTES! "

3.2. Az 1-3. kérdés annak a beazonosítására szolgál, hogy az ügyfél

- melyik bíróságon, épületben:

1. JELÖLJE MEG, MELYIK BÍRÓSÁGON JELENT MEG:

Egri Törvényszék ☐

Egri Járásbíróság ☐

Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság ☐

- milyen ügyszakban:

2. JELÖLJE MEG, HOGY MILYEN ÜGYSZAKBAN JÁRT EL:

Polgári ügy ☐

Büntető ügy ☐

Szabálysértési ügy ☐

Végrehajtási ügy ☐

Közigazgatási, munkaügy ☐

Alapítványi ügy ☐

- milyen ügyintézési formát vesz igénybe:

3. JELÖLJE MEG MILYEN TÍPUSÚ ÜGYINTÉZÉST VETT IGÉNYBE:

Panasznap ☐

Tájékoztatás, információkérés ☐

Irat benyújtása, hiánypótlás ☐

Iratbetekintés ☐

Az első három kérdés mindegyikénél az ügyfélnek meg kellett keresnie egy felsorolásban a választ és a mellette található négyzetet meg kellett jelölnie.

3.3. A 4-9. kérdés a jelenlegi helyzet ügyfél általi értékelését célozta. Ezeknél a kérdéseknél az ügyfeleknek egy ötfokú skálán kellett bejelölniük, hogy mennyire elégedettek. A skála egyik pólusán a nagyon elégedett, míg a másik pólusán a nagyon elégedetlen került feltüntetésre.

A 4. kérdés a várakozási időre kérdezett rá. Itt arra voltunk kíváncsiak, hogy mennyi idő telik el onnantól, amíg az ügyfél belép az épületbe addig, amíg az ügyintézőhöz kerül:

4. MENNYI IDŐT TÖLTÖTT VÁRAKOZÁSSAL, AMÍG AZ ÜGYINTÉZŐ FOGADTA ÖNT?

azonnal vagy pár percen belül fogadtak ☐

15 percen belül fogadtak ☐

30 percen belül fogadtak ☐

30 percen túl, de 1 órán belül fogadtak ☐

1 órán túl fogadtak ☐

Az 5. kérdés az ügyfélfogadási idővel való elégedettséget mérte. Az ügyfélfogadás rendje a bíróság szervezeti és működési szabályzatában van lefektetve és vezetői intézkedéstől függ: mind a gyakoriság, mind az időtartam és a napszak szerinti beosztás.

5. MENNYIRE ELÉGEDETT A JELENLEGI ÜGFÉLFOGADÁSI IDŐVEL?

nagyon elégedett ☐

elégedett ☐

közepesen elégedett ☐

elégedetlen ☐

nagyon elégedetlen ☐

A 6. kérdés az ügyintézővel töltött időtartammal való elégedettséget mérte. Itt azt akartuk megtudni, hogy mennyire elégedett az ügyfél azzal az időtartammal, amely akkortól kezdődik el, amikor az ügyintézőhöz kerül és addig tart, amikor az ügyintézés befejeződik.

6. MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ÜGYINTÉZÉS IDŐTARTAMÁVAL?

nagyon elégedett ☐

elégedett ☐

közepesen elégedett ☐

elégedetlen ☐

nagyon elégedetlen ☐

A 7. kérdés az ügyintéző kompetenciáival való elégedettségre kérdezett. Megkérdeztük, hogy mennyire volt az ügyfél megelégedve az ügyintéző udvariasságával és megjelenésével, hogy mennyire volt az adott ügyintéző érthető, világos, segítőkész, türelmes, és felkészült.

**7. EZ A KÉRDÉS AZ ÖNNEL FOGLALKOZÓ ÜGYINTÉZŐVEL KAPCSOLATOS
ELÉGEDETTSÉGÉT MÉRI! MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ALÁBBI TULAJDONSÁGAIVAL?**

	Nagyon elégedett	Elégedett	Közepesen elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen
UDVARIAS					
ÉRTHETŐ, VILÁGOS					
SEGÍTŐKÉSZ					
TÜRELMES					
FELKÉSZÜLT					
MEGJELENÉS					

A 8. kérdés az ügyfelet az épületbe beengedő portaszolgálat kompetenciáinak vizsgálatát szolgálta. Ezen belül arra voltunk kíváncsiak, hogy az őrök mennyire udvariasak, érthetőek, segítőkészek, és türelmesek az ügyfelekkel.

**8. EZ A KÉRDÉS AZ ÖNT BEENGEDŐ PORTÁSSAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGÉT
MÉRI! MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ALÁBBI TULAJDONSÁGAIVAL?**

	Nagyon elégedett	Elégedett	Közepesen elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen
UDVARIAS					
ÉRTHETŐ, VILÁGOS					
SEGÍTŐKÉSZ					
TÜRELMES					

A 9. kérdés az épületekben elhelyezett információs táblákra vonatkozott, konkrétan arra, hogy mennyire segítik a tájékozódást.

9. MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ÉPÜLETBEN ELHELYEZETT INFORMÁCIÓS TÁBLÁK TARTALMÁVAL, MENNYIRE SEGÍTIK A TÁJÉKOZÓDÁST?

- nagyon elégedett ☐
- elégedett ☐
- közepesen elégedett ☐
- elégedetlen ☐
- nagyon elégedetlen ☐

3.4. A 10. kérdés egy félig nyitott, félig feleletválasztós kérdés volt. Itt azt kérdeztük az ügyfelektől, hogy a jövőben milyen elvárásai vannak a bírósági ügyintézés vonatkozásában. Két lehetőség közül választhattak az ügyfelek, illetve két lehetőséggel élhettek. Egyrészt egy előre elkészített listából választhattak, több válasz esetén rangsorolhattak, valamint saját maguk is megfogalmazhatták elvárásaikat.

10. MILYEN ELVÁRÁSAI LENNÉNEK A JÖVŐBEN A BÍRÓSÁGI ÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATBAN? AMENNYIBEN TÖBB VÁLASZT IS MEGJELÖL, RANGSOROLJA AZOKAT, 1-ES SZÁMMAL JELÖLJE, AMELY ÖN SZERINT A LEGFONTOSABB LENNE!

- kevesebb várakozási idő ☐
- hosszabb ügyfélfogadási idő ☐
- udvariasabb ügyintézők ☐
- felkészültebb ügyintézők ☐
- önkiszolgáló informálódás (nyomtatványok, tájékoztatók kihelyezése) ☐

egyéb.....
.....
.....
.....

4. A kérdőívek begyűjtése

A kérdőívek begyűjtése az érintett bíróságokon 2014. év február hó 14. péntektől - 2014. év március hó 14. péntekig tartott.

A kérdőívek kitöltése teljesen anonim volt és önkéntes.

A kérdőíveket az Egri Törvényszéken a büntető, polgári kezelőirodákban és az alapítványi irodában dolgozó ügyintézők adták át az ügyfeleknek.

Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon a hétfői panasznapon a titkár, illetve a lajstromirodában az ügyintézők adták az ügyfeleknek a kérdőíveket.

Az Egri Járásbíróságon a polgári, büntető, szabálysértési és végrehajtási kezelőirodákban az ügyintézők, a pénteki panasznapon pedig a fogalmazók, titkárok osztották ki az ügyfeleknek a kérdőíveket.

A kitöltött kérdőíveket az épületekben, illetve az irodákban elhelyezett gyűjtőládákban lehetett bedobni vagy az ügyintézőnek leadni.

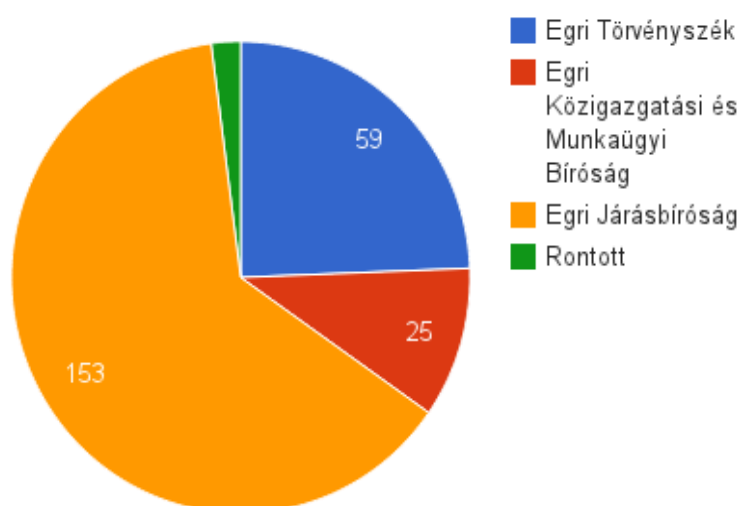
A kérdőíveket hetente gyűjtöttük össze és rendszereztük.

VI. Eredmények

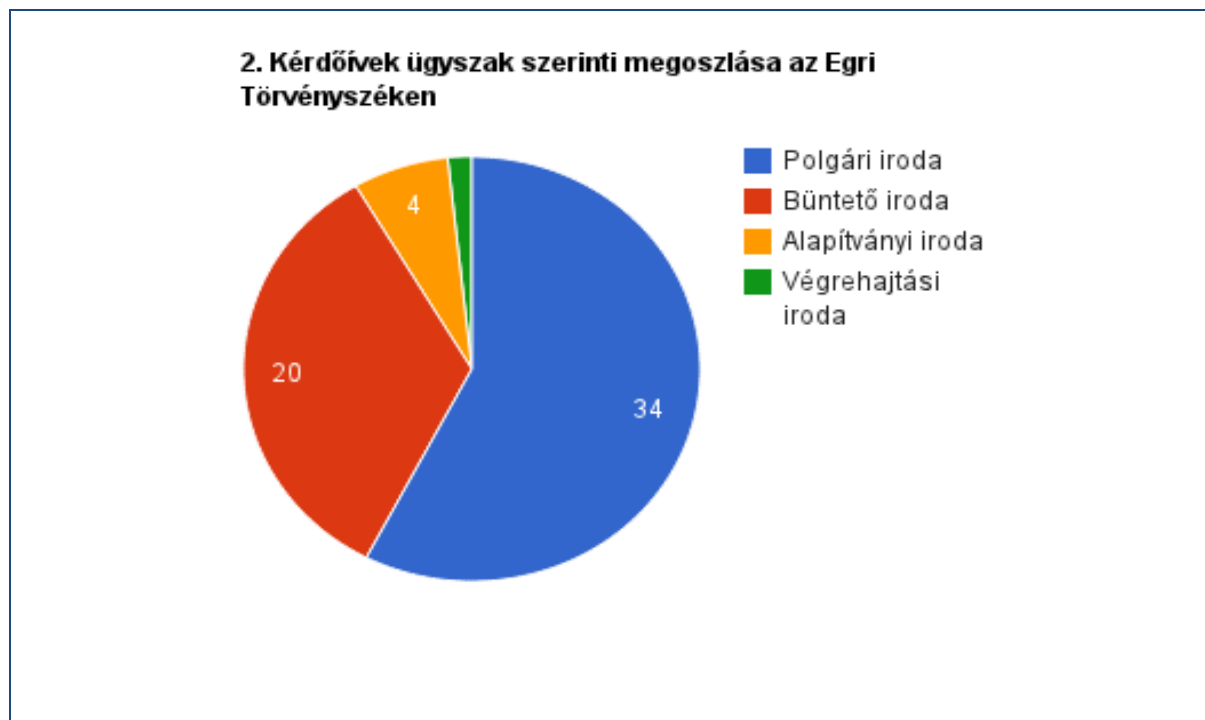
A kérdőívek kiértékelésekor az 5., 6., 7., 8., 9. kérdéseknél a nagyon elégedett 5 pontot, az elégedett 4 pontot, a közepesen elégedett 3 pontot, az elégedetlen 2 pontot, a nagyon elégedetlen 1 pontot ért az összesítés során, és ez alapján egy átlagot számoltunk, amelynek mértékegysége a pont és a kapott érték az 5 egésztől való eltérést mutatja.

Az adatgyűjtés során mindösszesen 242 darab kérdőív került kitöltésre, 59 darab az Egri Törvényszéken, 25 darab az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon és 153 darab az Egri Járásbíróságon. 5 darab olyan kérdőív született, amelyeket a kitöltési hibák miatt nem lehetett értékelni.

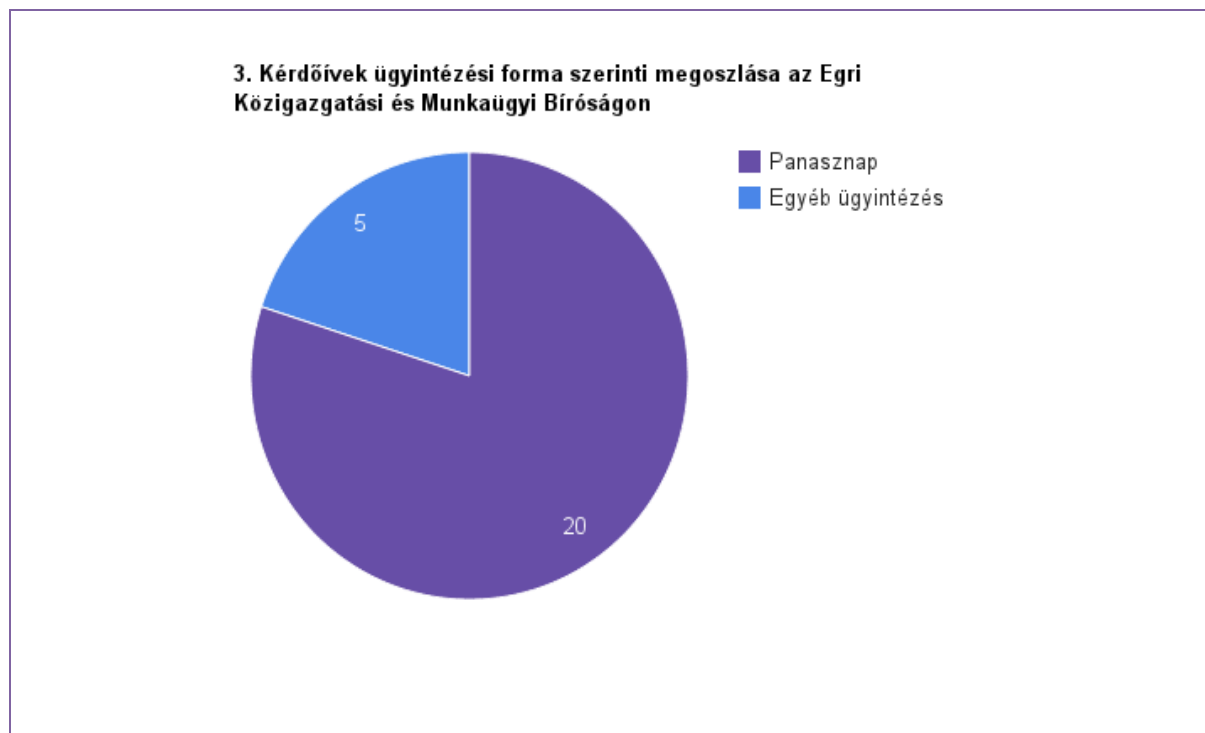
1. Összes kérdőív megoszlása bíróságonként



Az Egri Törvényszéken összegyűjtött 59 darab kérdőívből 34 darab a polgári, 20 darab a büntető, 4 darab az alapítványi, 1 darab pedig a végrehajtási ügyszakban került kitöltésre.

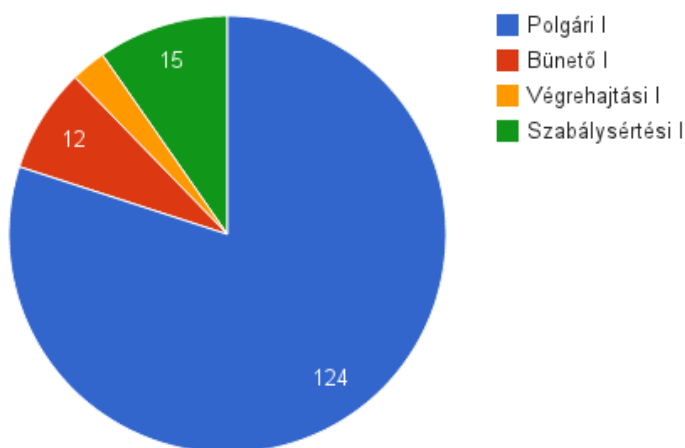


Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon összegyűjtött 25 darab kérdőív közül 20 darabot panasznapra ügyfélfogadáson, a fennmaradó 5 darabot pedig egyéb ügyintézésen megjelent ügyfél töltötte ki.

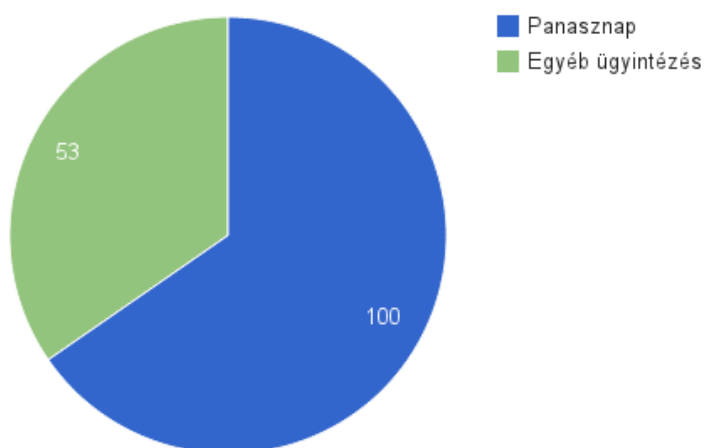


Az Egri Járásbíróságon mindösszesen 153 darab kérdőív gyűlt össze. Ügycsoportok szerinti megoszlás alapján 124 darab polgári, 12 darab büntető, 15 darab szabálysértési és 2 darab végrehajtási ügyszakban, míg ügyintézési formák szerinti tagolásban 53 darab panasznapon és 100 darab egyéb ügyintézési forma során került kitöltésre.

4. Kérdőívek ügyszakonkénti megoszlása az Egri Járásbíróságon

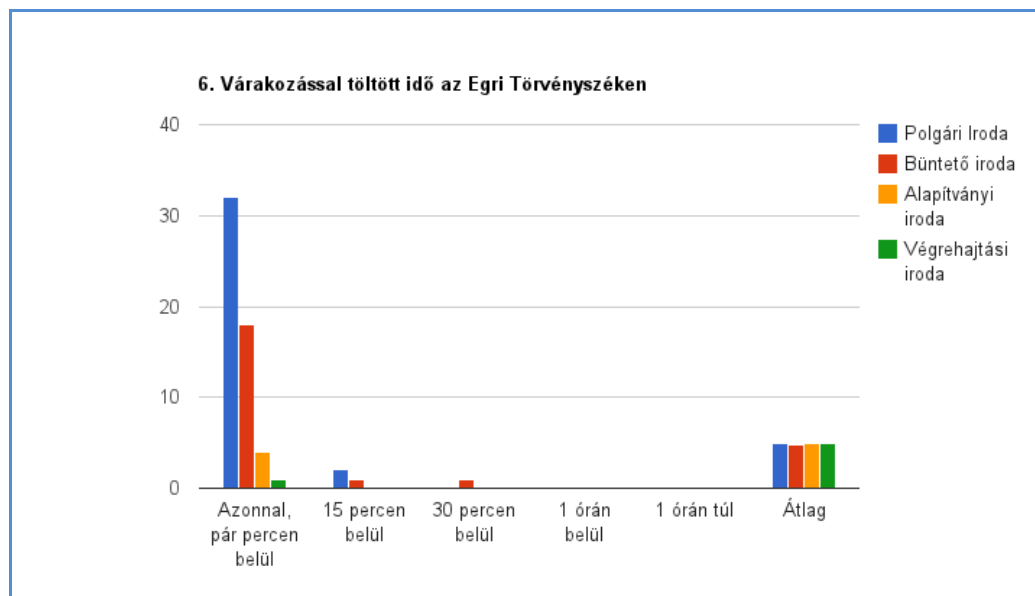


5. Kérdőívek ügyintézési forma szerinti megoszlása az Egri Járásbíróságon



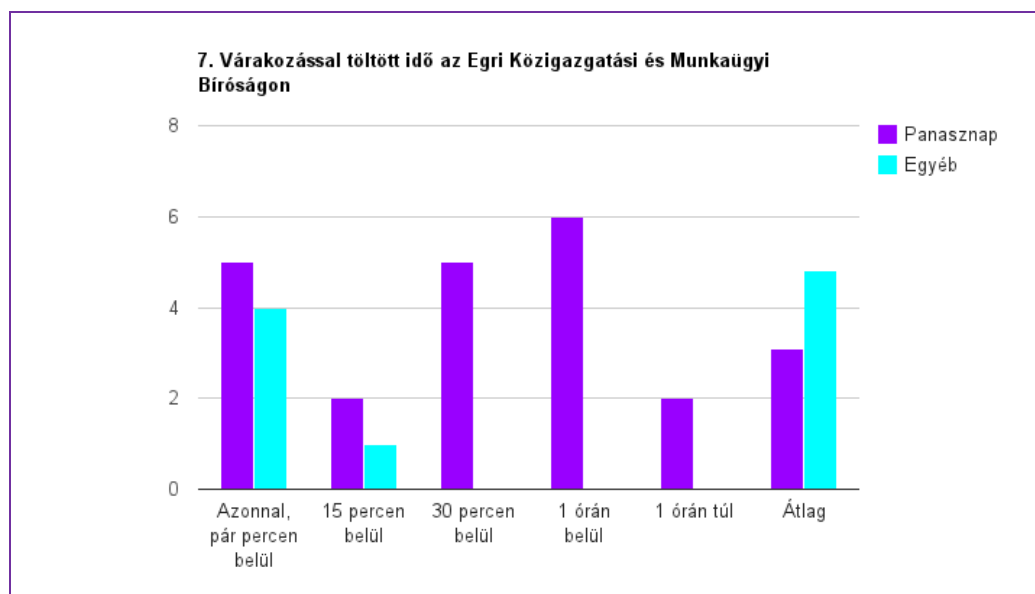
I. Először azt vizsgáltuk meg, hogy mennyi időt töltöttek az ügyfelek várakozással (4. kérdés):

Az Egri Törvényszéken nincs panasznapi ügyintézés, az ügyfélfogadási idő egységesen, minden irodában hétfőtől péntekig 8:00 órától 12:00 óráig, illetve szerdánként 15:00 óráig tart.



Az Egri Törvényszéken nem volt olyan ügyfél, aki 30 percen, illetve 1 órán túl került volna az ügyintézőhöz. A megjelent 59 ügyfélből, 55 ügyfelet (93,22%) azonnal vagy pár percen belül fogadtak. (A 6. 7. 8. számú grafikonok függőleges tengelyén a válaszadó ügyfelek száma szerepel.)

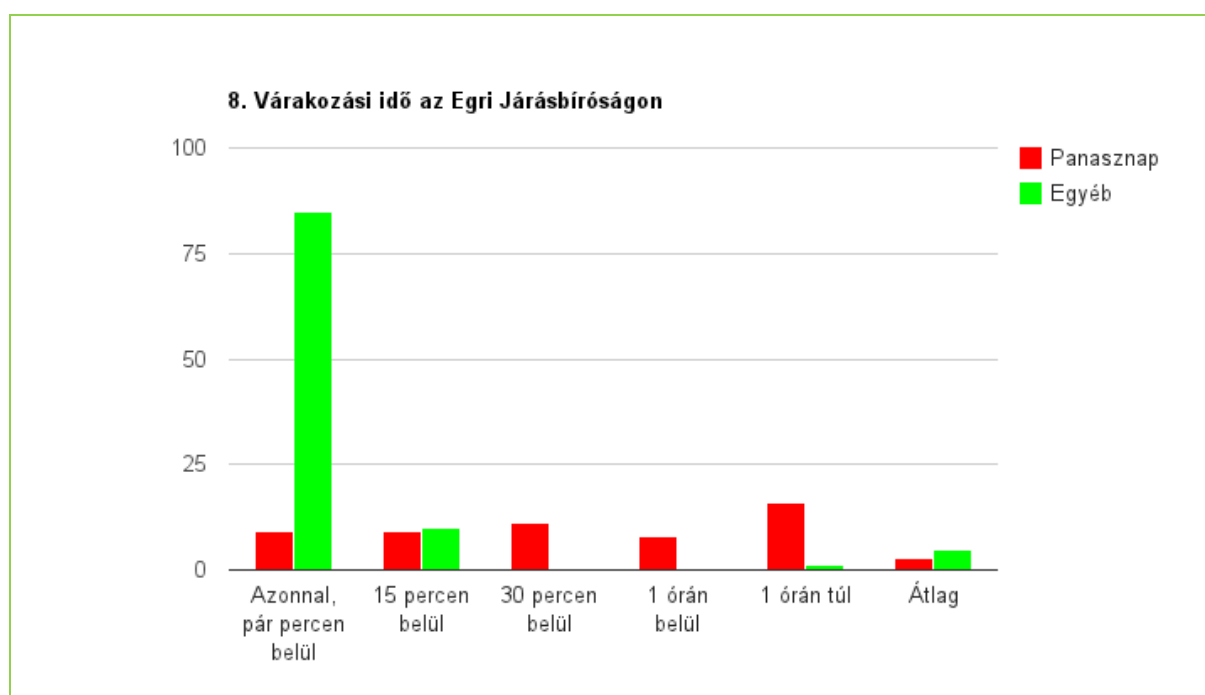
Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon hétfőnként panasznapi ügyintézés folyik 9:00 órától 15:00 óráig, emellett a hét minden napján 8:00 órától 12:00 óráig a kezelőiroda fogadja az ügyfeleket.



A panasznapra érkezett ügyfelek közül 2 ügyfél (10%) 1 órán túl, 6 ügyfél (30%) 30 percen túl, de egy órán belül, 5 ügyfél (25%) 30 percen belül, 2 ügyfél (10%) 15 percen belül és 5 ügyfél (25%) azonnal pár percen belül jutott be a panasznap i ügyfélfogadásra. Az átlag 3,1 pont.

Az egyéb ügyintézésre érkező ügyfelek 80%-a azonnal, pár percen belül ügyintézőhöz került.

Az Egri Járásbíróságon minden pénteken panasznap i ügyfélfogadás keretében foglalkoznak az ügyfelekkel, emellett pedig a hét minden napján a bíróságon megtalálható összes kezelőiroda 8:00 órától 12:00 óráig ügyfélfogadást tart.

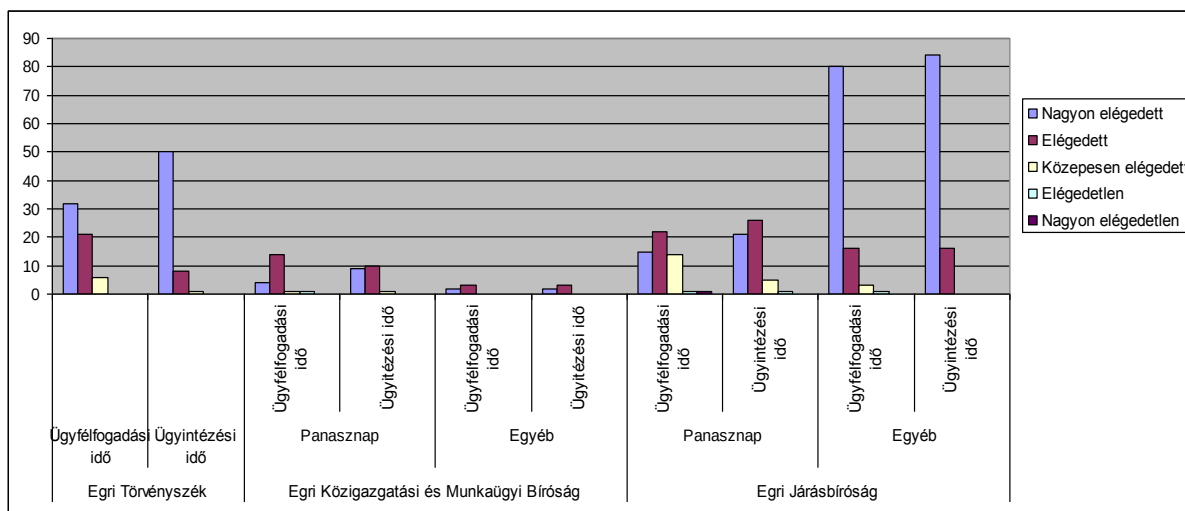


A panasznapra érkezett 53 ügyfélből 9 fő (16,98%) került az ügyintézőhöz azonnal vagy pár percen belül, míg ugyanez az arány az egyéb ügyintézés esetében 100 ügyfélből 85 ügyfél volt (85%).

A panasznapra érkezett ügyfelek legnagyobb része, 30%-a 1 órán túl várakozott, míg az egyéb ügyintézésnél ez mindössze egyszer fordult elő. Az egyéb ügyintézés esetében egyetlen olyan ügyfél volt, akinek 15 percen túl várakoznia kellett, ez az arány a panasznap i ügyfeleknél 66,03%.

Az adatokból az jól látszik, hogy az ügyfeleknek a panasznap i ügyintézés során sokkal több időt kell várakozással tölteniük, mint az egyéb ügyintézési formák esetében, ahol az ügyfelek több, mint $\frac{3}{4}$ része azonnal vagy pár percen belül ügyintézőhöz kerül.

II. A következő lépésben az eredményeket kiértékeljük abban a vonatkozásban, hogy az ügyfelek mennyire elégedettek az ügyfélfogadási és ügyintézési idővel (5. 6. kérdés):



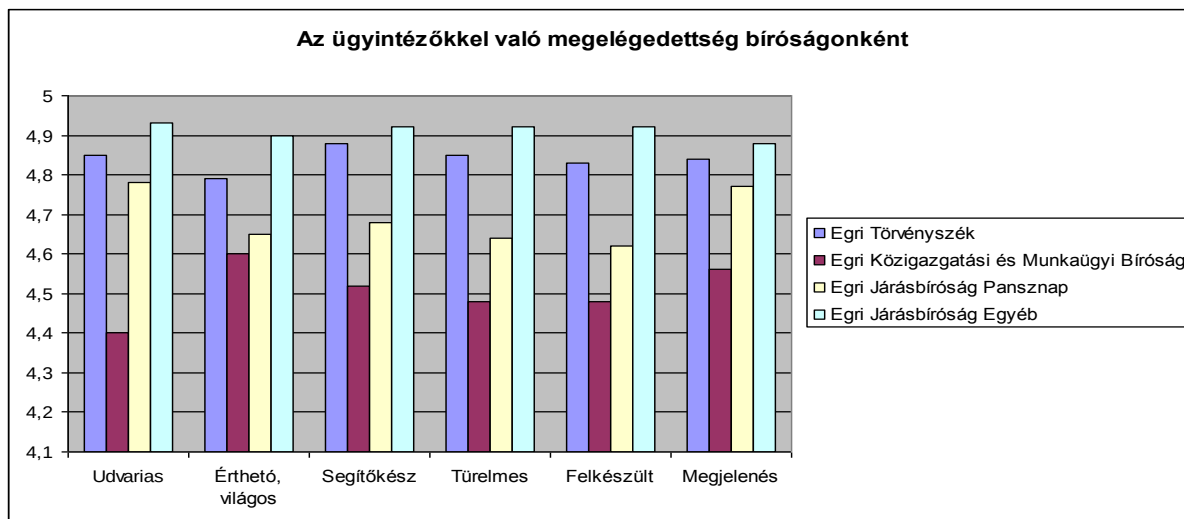
A válaszok alapján készített diagramból jól látszik, hogy az ügyfélfogadási és ügyintézési idővel való elégedettség az egyéb ügyintézési formák esetében magas. Az ügyfélfogadási és ügyintézési idővel való megelégedettség a panasznapok esetében alacsonyabb.

Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság egyéb ügyintézési formáinál az ügyfélfogadási idővel és az ügyintézési idővel való elégedettség egyforma (átlag 4,4 pont), azonban az összes többi bíróságon és ügyintézési formánál az ügyintézési idővel való megelégedettség magasabb, mint az ügyfélfogadási idővel való elégedettség. Abban az esetben, hogyha az ügyfél már eljutott oda, hogy az ügyintéző foglalkozik a problémájával, az ügyintézéssel töltött idő esetén magasabb az elégedettségi szint.

A legalacsonyabb az elégedettségi mutató az Egri Járásbíróság panasznapjü ügyfélfogadási idejénél (átlag 3,92 pont), ezt követi az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság panasznapjü ügyfélfogadási ideje. Ebből pedig az a következtetés vonható le, hogy önmagában nem elegendő az, hogyha a panasznapjü ügyfélfogadás hosszabb időtartamú, más intézkedés is szükséges lehet a várakozási idő csökkentésére és az elégedettség növelésére.

Igen magas (átlag 4,75 pont fölötti) az elégedettségi mutató az Egri Járásbíróság ügyintézési és ügyfélfogadási idejével, illetve az Egri Törvényszék ügyintézési idejével kapcsolatban.

III. Az ügyintézőkre vonatkozó kérdésekre adott válaszok alapján az alábbi diagram és elemzés készült el (7. kérdés):



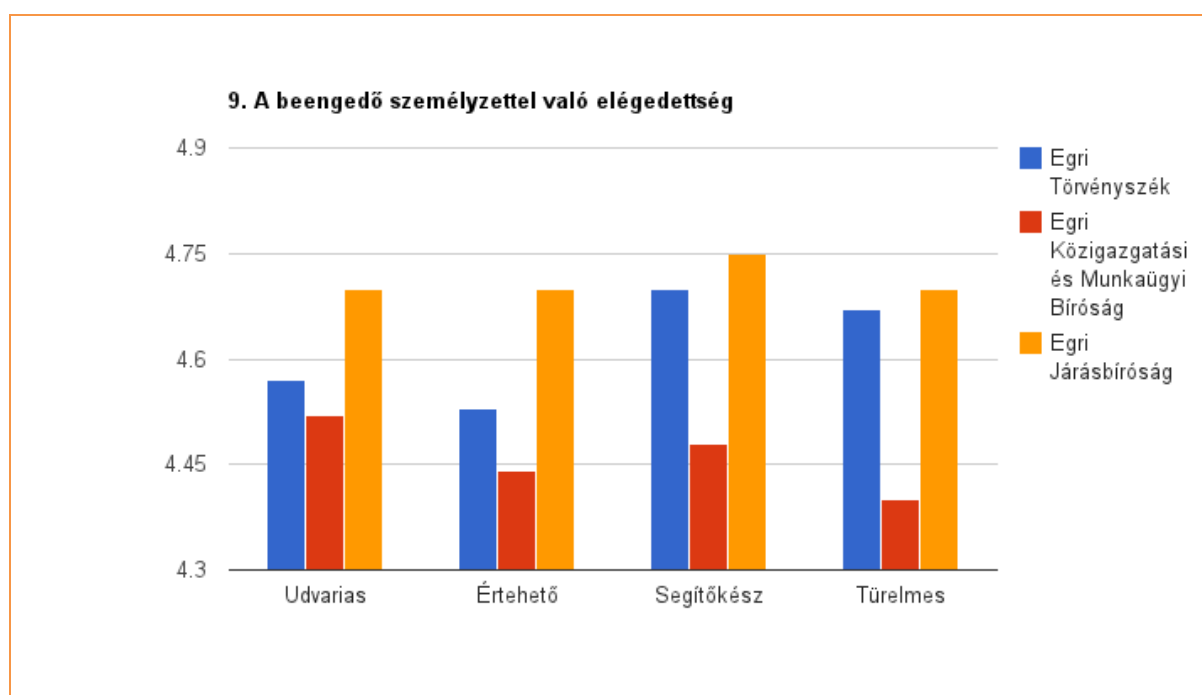
Látszik, hogy az ügyintézők összes kompetenciájával való ügyféli elégedettség igen magas, minden bíróságon az átlag 4,4 pont fölötti. A legalacsonyabb az elégedettségi szint az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon az udvariasság vonatkozásában, de ennél a táblánál azt meg kell említeni, hogy itt gyűlt össze a legkevesebb kérdőív. Az Egri Járásbíróságon az ügyet intézők legnagyobb meglepéssel az ügyintézők udvariassága felől vannak.

Az ügyintézők kompetenciáival való elégedettségi szint miatt ebben a vonatkozásban intézkedés nem szükséges, az elért szint fenntartására kell törekedni.

IV. A 8. kérdés az ügyfelet az épületbe beengedő személyzettel való elégedettségét mérte:

Az erre a kérdésre adott válaszok az összes vizsgált bíróság esetén együttesen kerültek értékelésre, mert a beengedést végző biztonsági őrök ugyanazon cég alkalmazásában állnak és rotációs rendszerben cserélődnek a bíróságok két, az ügyfélforgalom számára nyitott bejáratánál található portákon.

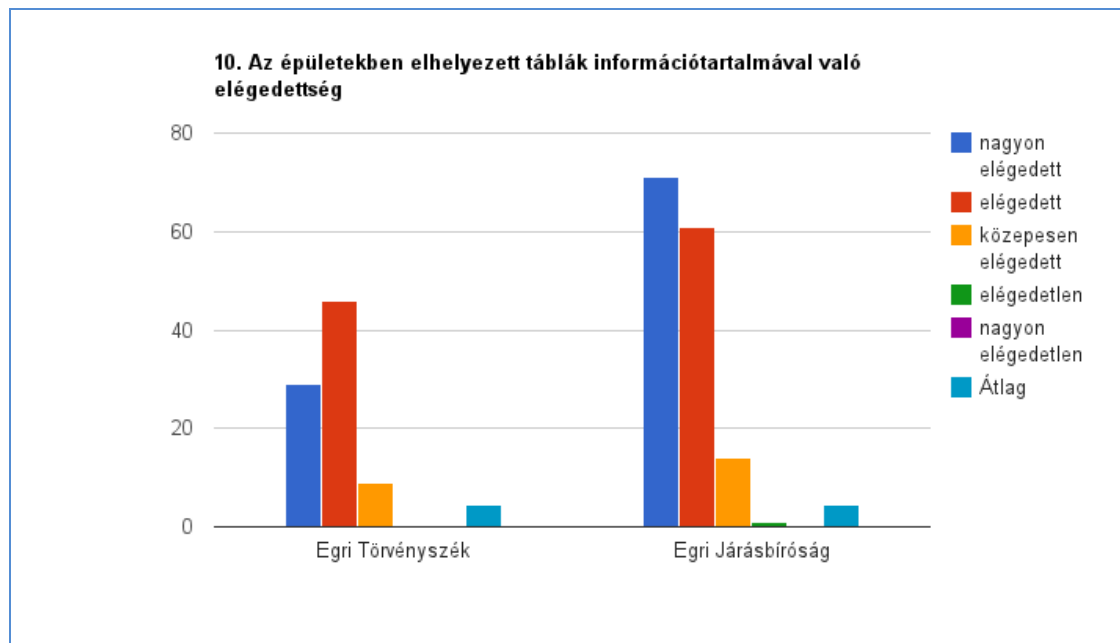
A 9 számú grafikon függőleges tengelye az 5 ponttól való eltérést mutatja, azaz az átlagot, a vízszintes tengely pedig a kompetenciákhoz tartozó válaszok számát jelöli bíróságonként.



Ebben a kérdésben az ügyfelek elégedettsége mind a 4 vizsgált kompetencia esetén átlag 4,3 pont fölött van. Véleményünk szerint ez az eredmény nagyon kedvező, intézkedést nem igényel, a szint fenntartása javasolt.

V. A 9. kérdés az épületekben elhelyezett táblák információ tartalmát vizsgálta.

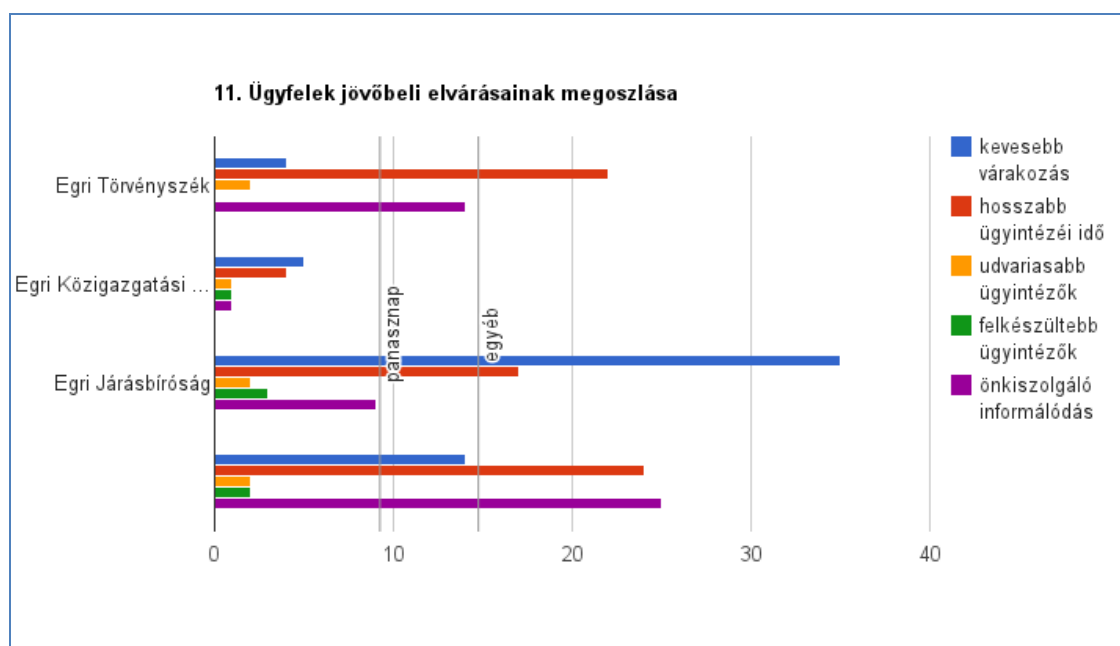
Az Egri Törvényszék és az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság ügyfelei által adott válaszok egy sorba kerültek, mert ezek a bíróságok egy épületben találhatóak és ugyanazok a táblák segítik az ügyfeleket.



Mindkét épületben a táblákkal való elégedettség szintje közel azonos az Egri Törvényszéken átlag 4,38 pont az Egri Járásbíróságon átlag 4,37 pont. Ez önmagában igen jó eredmény, megfontolandó azonban, hogy a 10., félig nyitott kérdésnél született olyan válasz, amely szerint az Egri Járásbíróságon az irodákat és tárgyalótermeket jelölő számtáblák lehetnének nagyobb méretűek, mert nehéz megtalálni a keresett helyiséget.

VI. A 10. kérdés az ügyfelek jövőbeni elvárásait térképezte fel.

Ennél a kérdésnél összesítettük az eredményeket, és úgy kerültek kiértékelésre. Egyébként ez volt az a kérdés, amelyre a legkevesebb válasz érkezett.



A grafikon függőleges tengelye a vizsgált bíróságokat jelöli, az Egri Járásbíróság mellett a felső adatsor a panasznap i ügyfélfogadáson megjelent ügyfelek véleményét, míg az alsó sor az egyéb ügyintézési formát igénybe vevő ügyfelek elvárásait mutatja. A vízszintes tengely a válaszok darabszámát tartalmazza.

Az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon megfordult ügyfelek legnagyobb hányada kevesebb várakozási időt és hosszabb ügyfélfogadási időt szeretne. Udvariasabb és felkészültebb ügyintézőt 1-1 ügyfél, míg önkiszolgáló ügyintézőt szintén 1 ügyfél szeretne a jövőben.

Az Egri Törvényszéken 42 válaszadó ügyfél közül 22 fő (52,38%) hosszabb ügyintézési időt szeretne, 14 fő (33,33%) pedig önkiszolgáló informálódást vár el a jövőben.

Az Egri Járásbíróságon a panasznapon megjelent ügyfelek 66 választ adtak, amelyből 35 fő (53,03%) kevesebb várakozási időt, 17 fő (25,75%) hosszabb ügyintézési időt, és 9 fő (13,63%) önkiszolgáló ügyintézés megvalósítását szeretné. Az ügyfelek megjelölték még 2 esetben az udvariasabb, 1 esetben a felkészültebb ügyintézők iránti igényt.

Az Egri Járásbíróságon a panasznap i ügyintézésen kívül az egyéb ügyintézésen megjelent ügyfelek 67 választ adtak. Az ügyfelek 37,31%-a önkiszolgáló informálódást, 35,82%-a pedig hosszabb ügyintézési időt vár el a jövőben a bíróságtól. Az ügyfelek 20,89%-a szeretne kevesebbet várakozni és 2-2 ügyfél szeretne udvariasabb, illetve felkészültebb ügyintézőket.

Összességében az ügyfelek a bírósággal szemben a jövőre nézve támasztott követelményei: kevesebb várakozási idő, a hosszabb ügyfélfogadási idő és az önkiszolgáló informálódás elősegítése.

VII. Javaslatok, intézkedési terv

A kérdőívek eredményeinek feldolgozása után a munkacsoport a következő javaslatokat teszi.

1. A panasznap i ügyfélfogadás körében tett javaslatok

1.1. Az Egri Járásbíróságon a panasznap i ügyfélfogadás a pénteki nap helyett kerüljön át a hét egy másik napjára.

Pénteki napon a bíróság hivatali ideje 13:30 óráig tart, rövidebb, mint a hét többi napján. Véleményünk szerint egy olyan napon, amikor 16:00 óráig tart a hivatali idő, egyrészt több ügyfelet tud a bíróság fogadni, másrészt a panasznapra érkező ügyfelek száma jobban eloszlik. Ezzel az intézkedéssel növelhető a panasznap i ügyfélfogadás időtartama és a várakozási idő csökkenthető.

1.2. Előzetes regisztráció bevezetése a panasznap i ügyintézés igénybevételéhez.

A gyakorlati tapasztalat az, hogy az ügyfelek a panasznap i ügyfélfogadáson már kora reggel megjelennek, azért hogy mindenféleképpen sorra kerüljenek. Az ügyfelek döntő többsége már a panasznap i ügyfélfogadási idő kezdetén a bíróság előtt várakozik, az ügyintézők, fogalmazók száma azonban korlátozott, egy időben az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon egy, az Egri Járásbíróságon három-négy fő tartja a panasznapot. A fentiek miatt gyakran előfordul, hogy az ügyfelek 1 órán túl is várakozni kényszerülnek, mire az ügyfélfogadásra bejutnak. Ezt ki lehetne küszöbölni egy előzetes regisztráció, bejelentkezés beiktatásával, így szakaszosan érkeznének az ügyfelek a bíróságokra és kevesebbet kellene várakozniuk.

1.3. A panasznapra érkező ügyfelek problémáinak előzetes felmérése.

Gyakran előfordul, hogy az ügyfelet a fogalmazók és a titkárok hosszú várakozási idő után szembesítik azzal, hogy a keresetének jegyzőkönyvbe történő rögzítésére nem kerülhet sor, mert az ahhoz szükséges iratok, nyomtatványok nincsenek nála, illetve nem a bíróság hatáskörébe tartozik az ügy. Az is lassítja az ügyintézést, hogy az esetlegesen szükséges ügyiratokat a lajstromból, vagy - adott esetben - az irattárból elő kell keresni.

A fenti problémák elkerülhetőek lennének egy olyan intézkedéssel, amely alapján egy bírósági ügyintéző reggel, illetve ezt követően bizonyos időközönként előzetesen felmérné, hogy az ügyfelek milyen jellegű problémával érkeznek a bíróságra és ez alapján iratok beszerzésére,

nyomtatványok kitöltésére, átadására hívná fel az ügyfél figyelmét, illetve a megfelelő ügyiratot előkészítené. Ezzel az intézkedéssel a várakozási idő lerövidíthető lenne, és gyorsabb érdemi ügyintézés biztosítható.

2. Az egyéb ügyfélfogadással kapcsolatos javaslatok

2.1. Az Egri Járásbíróságon és az Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon a hét egyik napján délután is legyen ügyfélfogadási idő.

Álláspontunk szerint az ügyfelek elégedettségét önmagában az is növeli, hogy ha van egy olyan nap, amikor lehetőség van arra, hogy a délutáni órákban intézzék bírósági ügyeiket. Ez az intézkedés is elkerülhetővé teheti az ügyfelek feltorlódását, így hozzájárulhat a várakozási idő csökkentéséhez.

2.2. Önkiszolgáló ügyintézés elősegítése, nyomtatványok, minták készítése.

A munkacsoport e körben 3 féle nyomtatvány kidolgozását tartja indokoltnak.

Az első, a leggyakoribb keresetlevél minták kidolgozása a polgári perrendtartás és a vonatkozó anyagi jogi jogszabályok alapján.

A második, a keresetlevelek kötelező mellékleteit tartalmazó segédanyag kidolgozása.

A harmadik pedig az illeték- és költségviselési szabályokról, a kedvezményekről és mentességekről való tájékoztatás.

A kidolgozott anyagok elérhetőek lehetnének a bíróság honlapján, illetve a bíróságokon kihelyezett tárolókban, faliújságokon.

Ezen intézkedéssel a bíróságon megjelenő ügyfelek számát lehetne csökkenteni azzal, hogy a honlapon már számukra elérhetőek bizonyos dokumentumok, illetve azokon a napokon, amikor nincs panasznapi ügyfélfogadás, a kezelőirodákban az ügyintézők is kellő információt tudnak az ügyfeleknek átadni a nyomtatványok segítségével.

A munkacsoport által kidolgozott intézkedési terv részleteiben és összességében is hozzájárulhat a bíróság szolgáltató funkciójának erősítéséhez, az időszerűség javításához az ügyfelek várakozási idejének lecsökkentésével.

VIII. Ügyfélkarta

1. Az ügyfélszolgálati karta nemzetközi és hazai tapasztalatai

Az ügyfélszolgálati karták 1991-ben John Major miniszterelnök kezdeményezésére vezették be a közigazgatás területén annak érdekében, hogy az ügyfelek szélesebb körű tájékoztatásban részesüljenek az ügyintézésről, valamint jogaikról és kötelezettségeikről. Az ügyfélkarta angliai tapasztalatai szinte valamennyi európai országot arra sarkallt, hogy a közigazgatásban a szolgáltatás színvonalának javítása érdekében ügyfélkartát vezessenek be.

A nyugat-európai országokban és a tengerentúlon is a közigazgatás mellett a bíróságok is lefektették azokat a standardokat, amelyek betartásával az ügyintézésük hatékonyságát és minőségét fokozni kívánták.

Magyarországon mind az államigazgatásban, mind az önkormányzati igazgatásban már a 90-es évektől kezdődően több kísérlet született az ügyfélkarták bevezetésére. Országos szinten 2004. július 1. napján a Belügyminisztérium, a Miniszterelnöki Hivatal, valamint a Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal közreműködésével modellkísérlet vette kezdetét, amelynek, valamint az ahhoz kapcsolódó felméréseknek a tapasztalatai arra ösztönözte a jogalkotót, hogy a közigazgatás teljesebb spektrumában vegye fontolóra az ügyfélkarták megalkotását. A közigazgatás teljesítményének növelését szolgáló rövid távú intézkedésekről és átalakításának középtávú feladatairól szóló 1052/2005. (V.23.) Kormányhatározat I/1. pontja írta elő, hogy meg kell teremteni a feltételeket a közigazgatási ügyfélszolgálati karta országos elterjesztéséhez és a modellkísérlet tapasztalataira támaszkodva menetrendet kell kidolgozni a megvalósítására.

2. Az ügyfélszolgálati karták lényeges elemei és alapelvei

Az ügyfélkarta egy, a közszolgáltatást nyújtó részéről tett egyoldalú nyilatkozat, a szolgáltatás elvárt minőségére tett ígéret. A jogszabályok által meghatározott feladatok végrehajtása során a szolgáltatást nyújtó vállalja, elkötelezi magát bizonyos standardok betartása iránt és ezeket a standardokat közzé is teszi. A standardokban vállaltak teljesítése folyamatosan ellenőrzésre kerül, a vállalások teljesítésének elmaradása esetén kompenzáció nyújtására kerülhet sor.

Az ügyfélkarta a szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásokat és annak kontrollját, ellenőrzését a klasszikustól merőben eltérő dimenzióba helyezi, a szervezet egyoldalú vállalásai jelentik a legfőbb késztetést a szolgáltatás minőségének és hatékonyságának javítására, ennek kontrollját pedig a szolgáltatással közvetlenül szembesülő, így az ismeretek birtokában lévő és leginkább érintett személyek: az ügyfelek alkotják.

Valamennyi ügyfélkartának öt fő alapelve van:

1. Nyilvánosság,
2. Hozzáférhetőség,
3. Információ,
4. Diszkrimináció mentesség,
5. Panaszjog.

3. Bevezethető-e ügyfélkarta bírósági szervezetrendszerben?

Mind külföldön, mind Magyarországon első ízben az ügyfélkarták bevezetésére közigazgatásban került sor. Ezidáig a bírósági szervezetrendszer az állampolgári karták ezen alfajának meghonosítására nem tett kísérletet. Ezért indokolt az a kérdés, hogy az Egri Törvényszéken, mint bírósági szervezetben és annak helyi bíróságain van-e (jogi) lehetőség az ügyfélkarta bevezetésére. Igenlő válasz esetén pedig lényeges kérdés az is, hogy bírósági szervezetbe történő adaptálásának van-e értelme.

Ennek a kérdésnek a megválaszolásához az Egri Törvényszék szervezetét két aspektusból kell górcső alá venni: egyrészt vizsgálni kell az általa nyújtott szolgáltatást, másrészt a szervezet céljait. Az első kérdés megválaszolásához szükséges annak eldöntése is, hogy az ügyfélkarta alapelvei és főbb jellemzői alapján kizárólag a közigazgatás és annak ügyfelei relációjában vagy más szervezetrendszer és ügyfél relációjában is alkalmazható-e.

Az ügyfélkarta bevezetése minden olyan esetben indokolt, ahol szervezet- ügyfél kapcsolatról van szó, ahol a szolgáltatás minőségének javítása iránt elkötelezett szervezet alternatív megoldásokat keres és talál, vállal azért, hogy hatékonyságot, minőséget javítsák. Az ügyfélkarta tehát bevezethető mindenhol, ahol ügyfelek kiszolgálása valósul meg, és annak minősége javítható. El

kell vetnünk azon gondolatokat, amelyek az ügyfélkartát és a közigazgatást összekapcsolják és természeténél fogva reménytelennek tartják más, akár bírósági szervezetben történő bevezetését.

Milyen szolgáltatást is nyújt az Egri Törvényszék? Rendkívül összetett szolgáltatást: mint az egyik hatalmi ág képviselője maga is Magyarország Alaptörvénye 25. cikkének (2) bekezdésében foglalt bírósági feladatoknak tesz eleget. Ezen összetett szolgáltatás amint elemeire bontjuk, láthatóvá válik, hogy szinte mindenhol az ügyfélszolgálat, és az ügyféllel való kapcsolat áll a középpontban. A bírósági szervezet feladatköre és szolgáltatása a közigazgatásétól különböző, azonban nem olyan minőségében tér el, amely az ügyfélkarta szükségességét megkérdőjelezhetné.

Az Egri Törvényszék az általa nyújtott szolgáltatás során, mint szolgáltató minden esetben állampolgárokkal kerül kapcsolatba. Valamennyi tevékenység ellátása során az ügyfelek kiszolgálásáról van szó, a jogszolgáltatás során az ügyfelek a szervezet révén a harmadik hatalmi ággal kerülnek kapcsolatba. Teoretikusan tehát pontosan ugyanolyan létjogosultsága van a bírósági szervezetben a kartának, mint a közigazgatás területén.

Nincs olyan jogszabályi rendelkezés, amely a bírósági szervezet esetében tilalmat állítana fel arra, hogy a szolgáltatás minőségének javítása érdekében a szervezet maga vállalásokat rögzítsen.

Önmagában a lehetőségből nem következik okszerűen a szükségszerűség. Ezért vizsgálat alá kell venni, hogy a karta bevezetése megfelel-e az Egri Törvényszék céljainak.

A bíróságon végzett munka során is általános tapasztalat az, hogy amennyiben az ügyfelek szélesebb körű tájékoztatással rendelkeznek jogaikról és kötelezettségeikről, az eljárások gyorsabban és eredményesebben folynak le, mindez növeli az ügyfelek elégedettségét is. Az Egri Törvényszék mint bírósági szervezet valódi értelmét akkor nyeri el, amikor feladatait gyorsan, időszzerűen, magas színvonalon és hatékonyan látja el. Ez egyben a szervezet célja is. Ezen a ponton a szervezet és az ügyfelek érdekei találkoznak. Ezen közös érdekeknek és értékeknek a felismerése mentén célszerű azok megvalósításának, javításának eszközeit rögzíteni: a minőségi standardokat kartába foglalni.

Az Egri Törvényszék bármelyik feladatkörében is járjon el, az ügyfelekkel részben vagy egészben olyan kapcsolatot tart fenn, amely során a jogszabályban rögzített kötelezettségei mellett saját vállalásaival is lehetőséget tud teremteni a szolgáltatás színvonalának javításához.

Tény emellett az is, hogy az Egri Törvényszék olyan szolgáltatásokat is nyújt, amely lényeges elemeit tekintve is hasonlóságot mutatnak a közigazgatáshoz. Ilyen a regisztrációs, kvázi közigazgatási feladatköre a cégbíróságon, illetőleg a társadalmi szervezetek nyilvántartása esetén. A szervezet által nyújtott szolgáltatás minőségének záloga elsősorban a mindenkor hatályos eljárásjogi rendelkezések pontos betartása, valamint a bírósági ügyvitel szabályai az OBH elnökének szabályzata és ajánlásai, valamint a szervezet és működési szabályzatának megfelelő alkalmazása. Ezen keretek lehetőséget nyújtanak arra, hogy a szervezet tagjai egyoldalú vállalásaikkal olyan további sztenderdeket fektessenek le a szolgáltatás minősége terén, melyek reális célokat határoznak meg, az állampolgárok elvárt igényeinek megfelelően.

Az ügyfélkarta lényege a szolgáltatás elvárt minőségére tett ígéret, ezért megfelelő eszköz arra, hogy az Egri Törvényszék a továbbiakban a legjobb csatornákon keresztül tehesse meg erőfeszítéseit céljai megvalósítása érdekében.

A szervezettel kapcsolatba lépő állampolgárokat olyan helyzetbe kell hozni, hogy maguk is a legoptimálisabban élhessenek a szervezet által nyújtott szolgáltatásokkal, ennek érdekében az Egri Törvényszék komoly erőfeszítéseket tett az elmúlt években is arra, hogy a saját működését, az ügyfeleket megillető jogokat és kötelezettségeket minél szélesebb körben megismertesse. Az Egri Törvényszék ez idáig nem rögzített és rendszerezett, de már meglévő, valamint újabb vállalásait az ügyfelek által megismerhető és ellenőrizhető módon kartába gyűjti, így lehetőséget teremtve az állampolgári kontrollnak és a számonkérhetőségnek.

4. Az ügyfélkarta tartalmi elemei

A szervezetben első alkalommal kerül bevezetésre ügyfélkarta. Tizenkilenc olyan elérendő célt és teljesítményi szintet rögzít, amely a szervezet hatékonyságát és időszerűségét leginkább szolgálja. Figyelemmel arra is, hogy a szervezet első alkalommal vezet be ügyfélkartát, ezért jelenlegi tartalma a minimum standardokat tartalmazza, azon követelményeket, melynek nem teljesülése esetén hibás teljesítményről beszélhetünk. A bevezetést követő évek tapasztalatai majd lehetőséget

biztosítanak arra, hogy a szolgáltatás színvonalának növekedésével újabb standardok lefektetésére kerülhessen sor, melynek során a best practice standard, azaz a legjobb eredmény is rögzítésre fog kerülni.

Az ügyfélkarta alpontjainak kialakítását a szervezetben szintén első alkalommal lefolytatott ügyfélelégedettség-mérés előzte meg, amely jó alap arra, hogy a karta az ügyfelek valós igényeit jelenítse meg.

A karta legfőbb alapelvei között valamennyi olyan, mely már az Egri Törvényszéket és a bírósági szervezetrendszert a bevezetésének felvetődése előtt is áthatotta.

A **nyilvánosság** biztosítása érdekében az Egri Törvényszék eddig is összetett tevékenységet látott el. Az alapvető szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat eddig is a bíróság épületében és annak honlapján közzétette, de emellett figyelemmel volt azokra a közvetett csatornákra is, melyeken keresztül a volt és leendő ügyfelek a szervezettel kapcsolatos legfontosabb információkat megkaphatták. A bíróság szervezete által ellátott feladatok egy része ezen túlmenően amúgy is olyan, amely kiemelt figyelmet élvez az állampolgárok körében, így a közvetlen érintettségüktől függetlenül igényt tartanak arra, hogy naprakész információkkal rendelkezzenek. Ebből adódik az, hogy az Egri Törvényszéknek a média és sajtóképviselőivel kapcsolatait szervezett módon kell ápolnia. Az Egri Törvényszék a helyi közoktatási és felsőoktatási intézményekkel kapcsolatot ápolva az ott tanulóknak, leendő ügyfeleknek, illetőleg a szolgáltatás iránt érdeklődőknek lehetőséget biztosított arra, hogy mélyebben áttekinthessék a szervek működésének struktúráját és annak működését közvetlenül megismerhessék.

A **hozzáférhetőség** tekintetében a bíróság feltétlenül a közigazgatásban megfigyelt tapasztalatokkal gazdagodva is szükségesnek találja az állampolgárok igényeihez alkalmazkodó rugalmas ügyfélszolgálati idő bevezetését. Ezen túlmenően az ügyfelek különleges tulajdonságaival rendelkező csoportjai részére biztosítani fogja a szolgáltatások igénybevételének lehetőségét.

Az **információ** nyújtására a bírósági honlap új lehetőségeket teremtett. Ennek valódi kiaknázására az ügyfélszolgálati karta fogja megadni az inspirációt.

Valamennyi eljárásjogi rendelkezés és az Alaptörvény is lefekteti az **diszkrimináció-mentességet**. A bíróság az eljárásai szolgáltatásai során egyenlő elbánásban részesíti ügyfeleit, az alapelv ügyfélkartában is külön pontra érdemes.

Az ügyfelek eddig is különböző valós, illetőleg vélt sérelmeik miatt **panasszal** fordulhattak az Egri Törvényszék, illetőleg a helyi bíróságok elnökeihez. A karta az eljárásjogi rendelkezéseken túl lehetőséget fog biztosítani arra, hogy az ügyfelek írásban lefektetett elvárásokkal szembesíthessék a szervezetet abban az esetben, ha az nem megfelelő teljesítményt nyújtja.

5. Egri Törvényszék ügyfélszolgálati kartája

Tisztelt Ügyfeleink!

Ügyfélszolgálati kartánkban meghatároztuk azokat a vállalásainkat, amelyeket a jogszabályokban rögzített kötelezettségeinken túlmenően elvárhatnak tőlünk akkor, amikor igénybe veszik az általunk nyújtott szolgáltatásokat. Az alábbi alpontok kialakítását megelőzően vizsgálat alá vettük az Egri Törvényszéken eljáró ügyfelek szolgáltatásunk színvonalával kapcsolatos elégedettségét és figyelembe vettük észrevételeiket, tanácsaikat is.

Célunk, hogy működésünket átláthatóbbá, az ügyfeleinket megillető jogokat megismerhetőbbé, szolgáltatásainkat hatékonyabbá és idősebbé tegyük, ezért:

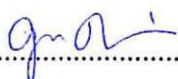
1. Biztosítjuk, hogy bíróságunk elérhetőségi adatai és az ügyfélfogadási idő naprakészen álljanak rendelkezésükre. Ezen adatokat a bíróság épületében és honlapján is közzé tesszük.
2. Fogadjuk elektronikusan, faxon és telefonon érkezett beadványaikat, üzeneteiket, azokat a mindenkor hatályos eljárásjogi rendelkezések szabta keretek között figyelembe vesszük az előttünk folyamatban lévő eljárások és az általunk nyújtott szolgáltatások során.
3. A bírósági tárgyalótermeket jól látható módon számozással látjuk el, kezelőirodáink ajtajain ügyintézőink neve és beosztása feltüntetésre kerül. Az eligazodásban teremőreink készségesen segítséget nyújtanak.

4. Az Önök biztonsága érdekében biztonsági őrök ruházat- és csomagátvizsgálást végeznek, amely során törekednek a gyors, udvarias, segítőkész elbánásra.
5. Az Önök igényéhez igazodó ügyfélfogadási rendet alakítunk ki. A hét minden munkanapján fogadjuk ügyfeleinket, a hét egy napján pedig a jogi képviselő nélkül eljáró ügyfeleink részére jogi segítséget nyújtunk kérelmeik jegyzőkönyvbe foglalásához.
6. Folyamatosan javítjuk ügyintézésünk hatékonyságát és minőségi színvonalát. Külön figyelmet fordítunk azokra, akik tanúként vagy gyermekükkel érkeznek hozzánk, vagy fogyatékkal élnek (tanúgondozás.)
7. Biztosítjuk fogyatékkal élők számára bíróságaink megközelíthetőségét, az épületeinkben való közlekedést, az ügyfélszolgálati irodák és tárgyalótermek megközelíthetőségét.
8. Az Egri Törvényszéken olyan helyiséget biztosítunk, ahol a 14 év alatti tanúk meghallgatása a tárgyalóteremtől barátságosabb és kényelmesebb berendezések között mehet végbe (gyermekmeghallgató szoba), ezzel csökkentjük az eljárások gyermeki lélekben okozott káros hatásait.
9. Megteremtjük a gyermekbarát ügyintézéshez szükséges feltételeket.
10. Adatvédelmi szabályok korlátai mellett a lehető legnyitottabbá tesszük bíróságunkat, az igazságszolgáltatási és az igazgatási munkát is. Kommunikációs tervet dolgozunk ki, amely záloga annak, hogy az állampolgárok közelebb kerüljenek a bíróságunkhoz és jobban ismerjék meg az igazságszolgáltatás működését, feladatait és saját jogait.
11. A helyi és az országos sajtóval a szélesebb körű tájékoztatás érdekében együttműködünk, éves működésünkről, legfontosabb eseményekről sajtótájékoztatót tartunk.
12. Nyilvánosságunk fokozása, intézményünk megismertetése érdekében együttműködünk a helyi közoktatási és felsőoktatási intézményekkel, számukra évi rendszerességgel bejárást, bírósági tárgyalások szervezett látogatását, perszimulációt biztosítunk (nyitott bíróság program.)

13. Ügyfeleink közötti viták rendezése érdekében - az ítékezés mellett - szakképzett bírósági közvetítők előtt lehetőséget biztosítunk a viták gyors és békés, a felek megállapodásán alapuló rendezésére: mediációra.
14. Döntéseinket alaposan, szakszerűen és közérthetően indokoljuk, hogy Önök döntéseink indokait megismerhessék.
15. Munkatársainkat rendszeresen továbbképezzük a Magyar Igazságügyi Akadémián és helyi képzéseken, hogy munkájukat a jogszabályoknak megfelelően és az Önök legnagyobb megelégedettségére végezzék.
16. Folyamatosan kikérjük véleményüket, javaslataikat szolgáltatásaink minőségi színvonalának javításához. A szolgáltatásainkkal kapcsolatos ügyfélelégedettséget rendszeresen mérjük és közzétesszük annak főbb tapasztalatait.
17. A működésünkkel és gazdálkodásunkkal kapcsolatos alapvető információkat közzétesszük a bíróság honlapján. Ügyfélszolgálati kartánkban foglalt vállalásainkat a bíróság épületében és honlapján is ügyfeleink számára megismerhetővé tesszük.
18. Az ügyfelek szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeit figyelembe vesszük, ügyfélszolgálati kartánkban szereplő vállalásaink lényeges megsértése miatt panaszjogot biztosítunk az Egri Törvényszék Elnökéhez.
19. Megkülönböztetés nélkül és a törvény előtti egyenlőség elvére figyelemmel végezzük tevékenységünket.

Eger, 2014.április 15.

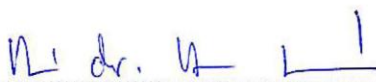
Készítették:



Gergely Tímea
irodavezető



dr. Gulyás István
bíró



Hoszné dr. Nagy Tímea
bírószági titkár/ munkacsoport vezetője



Pállainé Prokaj Melinda
irodavezető

IX. Fogalomtár

Bíróági ügyintéző: felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkező tisztviselő, aki a bíró feladatkörében eljárva - a bíró irányítása és felügyelete mellett - önálló felelősséggel intézi a jogszabály által hatáskörébe utalt feladatokat.

Elégedettség: a szolgáltatást igénybe vevő észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a követelményei, illetve elvárásai. A minőségirányítási tevékenységek legfőbb célja, hogy az ügyféli elégedettséget és ezen keresztül a szervezet eredményességét folyamatosan növeljék, tehát ezen rendszerek célja az ügyféli elégedettség mérése és javítása.

Fogalmazó: A bírói tisztség ellátásához szükséges gyakorlati ismeretek megszerzése végett a bíróságokon fogalmazók működnek. A bírósági fogalmazó részére a joggyakorlat keretében biztosítani kell, hogy minden bírósági szinten és ügyszakban megfelelő gyakorlatot szerezzen, határozattervezeteket készítsen, jegyzőkönyvet vezessen, az ügyfelek fogadásán részt vegyen. A fogalmazó önálló hatáskörét törvény állapítja meg. A joggyakorlat ideje 3 év.

Igazságügyi tevékenység/szolgáltatás: bírói hatalomhoz kapcsolódó, az eljárási törvényben szabályozott közhatalmi tevékenység.

Kezelőiroda: A bírósági ügy iratát a kezelő-, tájékoztatási vagy ügyfélszolgálati iroda (a továbbiakban: iroda) kezeli, melyet az irodavezető vezet.

Kompetencia: Készségek és képességek együttesét jelenti, melyek segítségével valaki problémamegoldásra képes egy adott területen, jelenti továbbá az illetőnek azt a hajlandóságát is, hogy a problémamegoldásra való képességét alkalmazza és kivitelezze. A fogalom magában foglalja az illető tudását, tapasztalatait éppúgy, mint személyes adottságait.

Ügyfél: az a személy, aki ügyet intéz a bíróságon akár személyesen, akár képviselőként eljár, ügyet intéz.

Ügyintézés: a bíróság feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben a jogszabályok által meghatározott eljárás, ennek során a tartalmi (érdeemi) és formai (alaki), illetve szóbeli, írásbeli és elektronikus munkamozzanatok összessége;

Egyéb ügyintézés: a panasznap i ügyintézésen kívüli minden más ügyintézési forma, azaz tájékoztatás, információkérés, irat benyújtása, hiánypótlás, iratbetekintés.

Tisztviselő: Az igazságügyi szervnél az érdemi és az ügydöntő feladatokat középfokú vagy felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkező tisztviselők látják el. Tisztviselő a főtanácsadó, a bírósági ügyintéző, a végrehajtási ügyintéző, továbbá a törvényszéki végrehajtó, végrehajtó-helyettes és a végrehajtójelölt is.

Titkár: jogi szakvizsgával rendelkező igazságügyi alkalmazott, aki önálló hatáskörrel rendelkezik a törvényben meghatározott ügyek ellátására.

Átlag: az 5., 6., 7., 8., 9. kérdéseknél a nagyon elégedett 5 pontot, az elégedett 4 pontot, a közepesen elégedett 3 pontot, az elégedetlen 2 pontot, a nagyon elégedetlen 1 pontot ért az összesítés során, és ez alapján egy átlagot számoltunk, a kapott érték az 5 egésztől való eltérést mutatja.

X. Mellékletek

1. Kérdőív 1db
2. Levél az irodáknak és az ügyintézőknek 1 db
3. Köszönő levél az irodáknak és az ügyintézőknek 1 db
4. Jelenléti ívek 8 db
5. Emlékeztetők 8 db
6. Fényképmelléklet



**AZ EGRI TÖRVÉNYSZÉK VALAMINT A SZÉKHELYÉN MŰKÖDŐ EGRI JÁRÁSBÍRÓSÁG ÉS AZ
EGRI KÖZIGAZGATÁSI ÉS MUNKAÜGYI BÍRÓSÁG ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGÉRŐL**

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

KÉRJÜK, HOGY A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSÉVEL SEGÍTSE MUNKÁNKAT! KÖSZÖNJÜK!

A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSE ANONIM ÉS ÖNKÉNTES!

1. JELÖLJE MEG, MELYIK BÍRÓSÁGON JELENT MEG:

Egri Törvényszék ☐

Egri Járásbíróság ☐

Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság ☐

2. JELÖLJE MEG, HOGY MILYEN ÜGYSZAKBAN JÁRT EL:

Polgári ügy ☐

Büntető ügy ☐

Szabálysértési ügy ☐

Végrehajtási ügy ☐

Közigazgatási, munkaügy ☐

Alapítványi ügy ☐

3. JELÖLJE MEG MILYEN TÍPUSÚ ÜGYINTÉZÉST VETT IGÉNYBE:

Panasznap ☐

Tájékoztatás, információkérés ☐

Irat benyújtása, hiánypótlás ☐

Iratbetekintés ☐

4. MENNYI IDŐT TÖLTÖTT VÁRAKOZÁSSAL, AMÍG AZ ÜGYINTÉZŐ FOGADTA ÖNT?

azonnal vagy pár percen belül fogadtak ☐

15 percen belül fogadtak ☐

30 percen belül fogadtak ☐

30 percen túl, de 1 órán belül fogadtak ☐

1 órán túl fogadtak ☐

5. MENNYIRE ELÉGEDETT A JELENLEGI ÜGFÉLFOGADÁSI IDŐVEL?

nagyon elégedett ☐

elégedett ☐

közepesen elégedett ☐

elégedetlen ☐

nagyon elégedetlen ☐

6. MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ÜGYINTÉZÉS IDŐTARTAMÁVAL?

nagyon elégedett ☐

elégedett ☐

közepesen elégedett ☐

elégedetlen ☐

nagyon elégedetlen ☐





7. EZ A KÉRDÉS AZ ÖNNEL FOGLALKOZÓ ÜGYINTÉZŐVEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGÉT MÉRI! MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ALÁBBI TULAJDONSÁGAIVAL?

	Nagyon elégedett	Elégedett	Közepesen elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen
UDVARIAS					
ÉRTHETŐ, VILÁGOS					
SEGÍTŐKÉSZ					
TÜRELMES					
FELKÉSZÜLT					
MEGJELENÉS					

8. EZ A KÉRDÉS AZ ÖNT BEENGEDŐ PORTÁSSAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGÉT MÉRI! MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ALÁBBI TULAJDONSÁGAIVAL?

	Nagyon elégedett	Elégedett	Közepesen elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen
UDVARIAS					
ÉRTHETŐ, VILÁGOS					
SEGÍTŐKÉSZ					
TÜRELMES					

9. MENNYIRE ELÉGEDETT AZ ÉPÜLETBEN ELHELYEZETT INFORMÁCIÓS TÁBLÁK TARTALMÁVAL, MENNYIRE SEGÍTIK A TÁJÉKOZÓDÁST?

- nagyon elégedett ☐
- elégedett ☐
- közepesen elégedett ☐
- elégedetlen ☐
- nagyon elégedetlen ☐

10. MILYEN ELVÁRÁSAI LENNÉNEK A JÖVŐBEN A BÍRÓSÁGI ÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATBAN? AMENNYIBEN TÖBB VÁLASZT IS MEGJELÖL, RANGSOROLJA AZOKAT, 1-ES SZÁMMAL JELÖLJE, AMELY ÖN SZERINT A LEGFONTOSABB LENNE!

- kevesebb várakozási idő ☐
- hosszabb ügyfélfogadási idő ☐
- udvariasabb ügyintézők ☐
- felkészültebb ügyintézők ☐
- önkiszolgáló informálódás (nyomtatványok, tájékoztatók kihelyezése) ☐

egyéb.....

.....

.....

.....

.....





Tisztelt Kollégák!

Ti is értesültetek róla, hogy a „Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken” elnevezésű pályázat megvalósítása folyik bíróságunkon.

Az ügyfél-elégedettség mérés körében a projekt célja, hogy növelje az igazságszolgáltatás szolgáltató jellegét. A szolgáltatás hatékonyságának növelésével együtt jár az intézményhez forduló ügyfelek elégettsége is.

Az ügyfél-elégedettségmérés módszere a kérdőívezés.

Kérünk benneteket, hogy a hozzátok forduló valamennyi ügyfelet pár szóban tájékoztassátok a kérdőív lényegéről és arról, hogy számítunk a véleményükre.

Segítő közreműködéseket köszönjük!

E g e r, 2014. év február hó 27. napján

Az ügyfél elégedettségi munkacsoport
Gergely Tímea
Pállainé Prokaj Melinda
dr. Gulyás István
Hoszné dr. Nagy Tímea





Tisztelt Kollégák!

Ezúton szeretnénk megköszönni minden segítséget, amit a „Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken” nevű projekt során az ügyfélelégedettség mérést végző munkacsoport a kérdőívek összegyűjtése során a vezetőktől, kollégáktól, irodavezetőktől, fogalmazóktól, titkároktól kapott.

Reméljük, hogy a munkacsoport által készített pályázati anyag minden érintett segítségére lesz a továbbiakban az ügyintézés során.

E g e r, 2014. év március hó 20. napján

Az ügyfél elégedettségi munkacsoport

Gergely Tímea

Pállainé Prokaj Melinda

dr. Gulyás István

Hoszné dr. Nagy Tímea





JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. január 29. napján 16:00-18:00 között a Egri Törvényszék fszt.30. megtartott
megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>G. Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	dr.gulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>Dr. G. István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>H. dr. N. Tímea</i>
5.					
6.					





JELLENLÉTI ÍV

"Szervezettefejlesztés az Eger Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. február 07. napján 16:00-18:00 között a Eger Törvényszék fszt.30. megtartott
megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egeri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egeri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>G. Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	dr.gulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>Dr. G. István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egeri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>H. dr. T. Tímea</i>
5.					
6.					





JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. február 11. napján 16:00-18:00 között a Egri Törvényszék fszt.30. megtartott
megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>Gergely Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	drgulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>dr. Gulyás István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>Hoszné dr. Nagy Tímea</i>
5.					
6.					





JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. február 27. napján 16:00-18:00 között a Egri Törvényszék fszt.30. megtartott
megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>Gergely Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	drgulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>Dr. Gulyás István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>Hoszné dr. Nagy Tímea</i>
5.					
6.					



JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. március 06. napján 16:00-18:00 között a Egri Törvényszék fszt.30. megtartott
megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>Gergely Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	drgulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>Dr. Gulyás István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>Hoszné dr. Nagy Tímea</i>
5.					
6.					





JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. március 20. napján 16:00-18:00 között a Egri Törvényszék fszt.30. megtartott
megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>Gergely Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	drgulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>dr. Gulyás István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>Hoszné dr. Nagy Tímea</i>
5.					
6.					





JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. április 08. napján 16:00-18:00 között a Egri Törvényszék fszt.30. megtartott

megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	Pállainé Prokaj Melinda	irodavezető	Egri Járásbíróság	pallainem@eger.birosag.hu	<i>Pállainé Prokaj Melinda</i>
2.	Gergely Tímea	irodavezető	Egri Törvényszék	gergelyt@egrit.birosag.hu	<i>Gergely Tímea</i>
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	drgulyasis@hatvan.birosag.hu	<i>dr. Gulyás István</i>
4.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	<i>Hoszné dr. Nagy Tímea</i>
5.					
6.					





JELENLÉTI ÍV

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. április 10. napján 9:00-10:00 között a Egri Törvényszék Elnöki Irodában. megtartott

megbeszélés

Napidíjra nem jogosult résztvevők:

Ssz.	Név	Beosztás	Intézmény	Elérhetőség	Aláírás
1.	dr. Nyíri Beáta	elnök	Egri Törvényszék	drnyirib@egrit.birosag.hu	
2.	Hoszné dr. Nagy Tímea	titkár	Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	nagytimi@eger.birosag.hu	
3.	dr. Gulyás István	bíró	Hatvani Járásbíróság	drgulyasis@hatvan.birosag.hu	
4.					
5.					
6.					





Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében
2014. január 29. napján az Egri Törvényszék fsz. 30. sz .alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélésről

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

Hoszné dr. Nagy Tímea a munkacsoport vezetője a köszöntés után megnyitotta az első munkacsoport megbeszélést, és tájékoztatta a jelenlévőket a pályázat módszertanairól és ismertette a Magyar Igazságügyi Akadémián megrendezésre került pályázati oktatással kapcsolatos elhangzottakat. Felhívta a munkacsoport tagjainak a figyelmét arra, hogy munkaidő-nyilvántartást kötelező vezetnie valamennyi projekttagnak és azt hétfő reggelig kell megküldeni a csoportvezetőnek. Ezen túl pedig záros határidőn belül ütemtervet kell készíteni ügyfélelégedtség módszertan alapján, melyben lefektetésre kerül a közös és az egyéni munka sorrendje.

Feladat: az ütemtervet tartalmazó dokumentum megszerkesztése, pontosítása, és továbbítása a projekt vezetőnek.

Felelős: Hoszné dr. Nagy Tímea munkacsoport vezető

Határidő: 2014. február 7.

Készítette: Hoszné dr. Nagy Tímea





EGRI TÖRVÉNYSZÉK



SZÉCHENYI TERV



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. február 7. napján délután 16:00 -18:00 óra között az Egri Törvényszék fsz. 30.sz. alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

1./ Ütemterv ismertetése (az ügyfél-elégedettség módszertan szerint)

Hoszné dr. Nagy Tímea a munkacsoport vezetője ismertette az ütemtervet, a csoport tagjai tárgyaltak az egyes részfeladatok megosztásáról és annak elvégzése határidejéről.

2./ Ezt követően a munkacsoport tagjai az ügyfélelégedettség módszertana szerint tárgyalt elsőként arról, hogy milyen szolgáltatást nyújt a szervezet és hol foglal helyet más szolgáltatásokkal összefüggésben az ügyfél gondolkodásában.

A munkacsoport tagjai döntöttek arról, hogy az ügyfél-elégedettség mérését a szervezet egri székhelyű bíróságain:

- az Egri Törvényszéken,
- Egri Járásbíróságon,
- Egri Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon fogják elvégezni.



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



3./ Dr. Gulyás István tájékoztatta a munkacsoport tagjait arról, hogy az Országos Bírósági Hivatal elnökének a közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárásáról szóló szabályzatról a megalkotott 10/2012. (VI.15.) OBH utasításának I. számú melléklete egy kérdőívet alkotott meg annak érdekében, hogy mekkora az elégedettsége az ügyfeleknek az őket érintő ügyintézésről, az épületek rendjével összefüggésben. 2013. januárjában az Egri Törvényszék elnöke az Egri Törvényszék illetékességi területén lévő bíróságok kezelőirodájában rendszeresítette a kérdőívet és csatlakozott az OBH elnökének kezdeményezéséhez. Ezen tény azonban nem teszi megkerülhetővé azt a feladatot, amelyet az ügyfélelégedettség mérése előtt el kell végezni annak érdekében, hogy a végeredmény irányítóként szolgálhasson mind a törvényszék, mind pedig a helyi bíróság hatékonyságának növelésében.

A munkacsoport tagjai beazonosították a vizsgálandó szervezet által nyújtott szolgáltatást, annak jellegét és megállapították, hogy az rendkívül összetett, azokat egyes elemeire kell bontani és az ügyfélelégedettség vizsgálatát az ügyfélelégedettség mérése céljának figyelembe vételével egyes konkrét elemeknél kell elvégezni.

Feladat: a módszertan szerint a szervezet által nyújtott szolgáltatás beazonosítása, korábbi ügyfélelégedettségre vonatkozó adatok rögzítése.

Felelős: Dr. Gulyás István

Határidő: 2014. február 11.

4./ Ezt követően a munkacsoport tárgyalta arról, hogy melyek a szervezet céljai az általa nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan. A munkacsoport megbeszélés ezen szakaszában megjelent *dr. Dédesi Laura egri járásbírói fogalmazó* a teljesítmény menedzsment munkacsoport tagja, hogy a szervezet céljának meghatározásával kapcsolatos megbeszélésben közreműködjön.

A munkacsoport tagjai a szervezet szolgáltatásaival kapcsolatos fő célkitűzéseként a szervezet működésének, az ítélkezésnek hatékonyságának és időszerűségének növelését jelölte meg.

5./ Ezt követően a csoport tagjai tárgyaltak arról, hogy az ügyfélelégedettség mely szolgáltatási elemekre terjedjen ki. A célkitűzés szempontjából és az ügyfelekkel való kapcsolat hatékonyságának növelése érdekében is a legcélszerűbb a bírósági ügyfelfogadások tekintetében elvégezni az ügyfélelégedettség mérést.





A csoport tagjai beazonosították a bírósági ügyfélfogadás típusait, valamint a vizsgált szervezeti egységekben azok helyeit. Megállapodtak abban, hogy a vizsgált három bíróságon a kezelőirodákön és az alapítványi irodán túl a panasznap i ügyintézés elégedettségét is górcső alá fogják venni.

6./ Az ügyfél-elégedettség i módszertan alapján ezt követően a csoport tagjai az ügyfélelégedettség mérés eszköztét határozták meg, és azt a kvantitatív módszertani eszközben azonosították azon belül is a **kérdőívben**.

Feladat: a kérdőívet tartalmazó dokumentum tartalmának kialakítása és továbbítása a munkacsoport vezetőjének.

Felelős: a munkacsoport valamennyi tagja

Határidő: 2014. február 11.

7./ **Feladat:** munkacsoport megbeszélés

Felelős: minden tag

Határnap: 2014. február 11.

Készítette: Dr. Gulyás István



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.





Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. február 11. napján 16:00-18:00 között az Egri Törvényszék fsz. 30. sz. alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

1./Hosszné dr. Nagy Tímea munkacsoport vezető a megbeszélés megnyitását követően tájékoztatja a jelenlévőket, hogy határidő előtt valamennyi tag elektronikusan megküldte részére a kérdőív tervezeteket, pizskozatokat.

A munkacsoport tagjai megbeszélnek és rögzítik a négy különböző kérdőívből összeválogatva az egyetlen végleges és egységes, valamennyi vizsgált szervezeti egységre kiterjedő kérdőív prototípusát.

A csoport tagjai a mérés idejét 2014. február 14. napjától 2014. február 28. napjáig terjedő időben határozzák meg.

Feladat: a végleges kérdőív formai kivitelezése.

Felelős:Hosszné dr. Nagy Tímea

Határidő: 2014. február 10.

2./ **Feladat:** az ügyfél-elégedettség mérésével érintett szervezeti egységek vezetői személyes felkeresése és tájékoztatása az ügyfél-elégedettség mérésének helyéről, idejéről és a kérdőívek tartalmáról.

Felelős: Hoszné dr. Nagy Tímea



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Határidő: 2014. február 15.

3./ **Feladat:** az ügyfélelégedettség mérésével érintett szervezeti egységekben munkát végző szervezeti tagok felkeresése és tájékoztatása az ügyfélelégedettség mérésével kapcsolatos szükséges teendőkről, a kérdőívek részükre történő átadása.

Felelős: Dr. Gulyás István, Gergely Tímea, Pállainé Prokaj Melinda

Határidő: 2014. február 15.

4./ **Feladat:** munkacsoport megbeszélés a beérkezett kérdőívekről

Határnap: 2014. február 27.

Felelős: mindenki

Készítette: Hosszné dr. Nagy Tímea



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. február 27. napján délután 16:00-18:00 óra között az Egri Törvényszék fsz. 30.sz. alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

Gergely Tímea és Pállainé Prokaj Melinda ismerteti a munkacsoporttal az eddig beérkezett kérdőívek darabszámát, ezt követően a munkacsoport **a kérdőívek gyűjtésének idejét 2014. március 14. napjáig meghosszabbítja.**

Feladat: az ügyfél-elégedettség mérésével érintett szervezeti egységekben dolgozók tájékoztatása a meghosszabbított határidőről és a már elfogyott kérdőívek pótlása.

Felelős: Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

Határidő: 2014. február 28.

2. **Feladat:** a kérdőívek további összegyűjtése és az abban szereplő válaszok összesítése.

Felelős: Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Határidő: 2014. március 14. napjáig folyamatosan

Ezt követően Hoszné Nagy Tímea ismerteti a Magyar Igazságügyi Akadémián az ügyfélkartaival kapcsolatos előadás tartalmát. A munkacsoport tagjai tárgyalnak az ügyfélkarta elkészítésének módszertanáról. A munkacsoport tagjai az ügyfélkarta elkészítését az ügyfélelégedettség mérési eredmények megismerését követő időre ütemezték be.

Feladat: munkacsoport megbeszélés

Felelős: mindenki

Határidő: 2014. március 20.

Készítette: Dr. Gulyás István



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. március 6. napján délután 16:00-18:00 óra között az Egri Törvényszék fsz. 30. sz. alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

Gergely Tímea és Pállainé Prokaj Melinda a munkacsoport rendelkezésére bocsátja az eddig beérkezett kérdőíveket. Ezt követően a munkacsoport tagjai a kérdőívek rendszerezését, valamint összegzését végzi el.

Feladat: a kérdőívek további gyűjtése és összegzése, eredményeinek táblázatba foglalása.

Felelős: mindenki

Határidő: 2014. március 20-ig folyamatosan.

Feladat: munkacsoport megbeszélés

Felelős: mindenki

Határnap: 2014. március 20.

Készítette: Hoszné dr. Nagy Tímea





Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. március 20. napján délután 16:00-18:00 óra között az EgriTörvényszék fsz. 30. sz. alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

A munkacsoport tagjai rendszerezik a kérdőíveket és annak eredményeit táblázatba foglalják.

Feladat: az ügyfélelégedettség mérés módszertana szerinti a projekt eredményét tartalmazó csoportvezetői beszámoló részét képező komponensek írásbeli rögzítése.

Felelős: Dr. Gulyás István

Határidő: 2014. április 7.

Feladat: az ügyfél-elégedettség mérése eredményének grafikai megjelenítése, kapcsolat felvétele Szalai Csaba projektvezető informatikussal.

Felelős: Gergely Tímea, Pállainé Prokaj Melinda

Határidő: 2014. április 10.

Feladat: az ügyfél-elégedettség mérési eredmények kiértékelése, a szervezet céljainak eléréséhez szükséges következtetések levonásának előkészítése.



Felelős: Hoszné dr. Nagy Tímea

Határidő: 2014. április 8.

Feladat: az ügyfélkarta javaslatának kidolgozása.

Felelős: Dr. Gulyás István

Határidő: 2014. április 8.

Feladat: munkacsoport megbeszélés

Határnap: 2014. április 8.

Felelős: mindenki

Készítette: Dr. Gulyás István



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében

2014. április 8. napján délután 16:00 órakor az EgriTörvényszék fsz. 30. sz. alatt megtartott

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

Gergely Tímea,

Pállainé Prokaj Melinda

1./ A munkacsoport tagjai tárgyaltak a felmérés eredményéről és javaslatokat dolgoztak ki a szervezet számára az ügyfélelégedettség tapasztalatai alapján a szolgáltatás minőségének és hatékonyságának javítása érdekében. Kiterjed:

- az ügyfélfogadás időpontjának módosítására
- blanketták, keresetlevél minták készítésének javaslatára,
- panasznap rendszerének átalakítására,
- tárgyalóteremk számozásának javítására.

2./ A csoport tagjai egyöntetűen indokoltnak találták az ügyfélkarta bírósági bevezetését. A tagok 17 pontban rögzítették a vállalásokat.

3./ Hoszné dr. Nagy Tímea csoportvezető a csoport elé tárja az eredmények grafikai megjelenítésének opcióit. A tökéletesítés érdekében indokolt az informatikai osztállyal a kapcsolat felvétele.



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Feladat: táblázatok grafikai kidolgozása az informatikai osztállyal.

Felelős: Hoszné dr. Nagy Tímea

Határidő: 2014. április 10.

Az ügyfélkarta és az ügyfélelégedettség tapasztalatait indokolt a medzsmenttel megismertetni, a szervezet vállalásait, eszközöket a szervezet vezetése által jóváhagyatni.

Az ügyfélelégedettség tapasztalatainak legszélesebb körű ismertetése 2014. április 24. napján, projekt rendezvényen fog sor kerülni.

Feladat: projektrendezvényre beszámoló megalkotása.

Határnap: 2014. április 24.

Felelős: Hoszné dr. Nagy Tímea

Feladat: Munkacsoport megbeszélés az Egri törvényszék elnökénél

Határnap: 2014. április 10. de. 9 óra.

Felelős: Hoszné dr. Nagy Tímea

dr. Gulyás István

Készítette: Dr. Gulyás István



Emlékeztető

"Szervezetfejlesztés az Egri Törvényszéken" című,
ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0059. azonosító jelű pályázat keretében
2014. április 10. napján délelőtt 9 órakor az Egri Törvényszék elnöki irodájában

Munkacsoport megbeszélés

Jelen vannak: Dr. Nyiri Beáta, az Egri Törvényszék elnöke

Hoszné dr. Nagy Tímea,

Dr. Gulyás István,

1./ A munkacsoport jelenlévő tagjai tájékoztatták a szervezet vezetőjét az ügyfélelégedettség legfontosabb tapasztalatairól és a hatékonyság javításának eszközeiről.

Dr. Nyiri Beáta elnök asszony valamennyi javaslatot indokoltnak tartotta: mint az ügyfélfogadási idő átszervezése, internetes információforrás, keresetlevél minták készítése, mind a tárgyalótermi számozás esetén. Javasolta a gyermekközpontúság és a fogyatékkal élők megsegítésének külön alponthan történő rögzítését, valamint az indokolási kötelezettség és annak minőségének külön kiemelését.

Tájékoztatta ezen túl a csoport tagjait arról is, hogy a szervezet munkacsoportot hoz létre az ügyfélelégedettséggel kapcsolatosan, amelynek elnöke dr. Nádás Katalin Hatvani Járásbíróság elnöke lesz. A munkacsoportban számít a jelenlévők munkájára és részvételére is.

Feladat: pályázati beszámoló véglegesítése írásban.

Felelős: mindenki

Határidő: 2014. április 15.

Feladat: Munkacsoport megbeszélés

Határnap: 2014. április 15. du. 14 óra.



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.



Felelős: mindenki



Készítette: Dr. Gulyás István



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.