



## TISZTELT ÜGYFELEINK!



### AZ EGRİ TÖRVÉNYSZÉK VALAMINT AZ ILLETÉKESSÉGI TERÜLETÉHEZ TARTOZÓ JÁRÁSBÍRÓSÁGOK

#### ÜGYFÉLKARTÁJA

Ügyfélszolgálati kartánkban meghatároztuk azokat a vállalásainkat, amelyeket a jogszabályokban rögzített kötelezettségeinken túlmenően elvárhatnak tőlünk akkor, amikor igénybe veszik az általunk nyújtott szolgáltatásokat. Az alábbi alponatok 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 időszerűbbé tegyük, ezért:

1. Biztosítjuk, hogy bíróságunk elérhetőségi adatai és az ügyfélfogadási idő naprakészen álljanak rendelkezésükre. Ezen adatokat a bíróság épületében és honlapján is közzétesszük.
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, perszimizációt 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 elégedettségére 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.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
www.ujszecenyterv.gov.hu  
06 40 638 638



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