



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KARTA A VESZPRÉMI TÖRVÉNYSZÉK ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ALAPELVEI

Tisztelt Ügyfeink!

Jelen dokumentumban foglalt alapelveink kinyilvánításával az a célkitűzésünk, hogy szervezetünket az Önök számára is átláthatóvá, nyitottá tegyük és ügyeiket gyorsan, segítőkészen, pártatlanul, magas szakmai színvonalon, felesleges bürokrácia nélkül intézzük el. Fontos számunkra, hogy minőségi szolgáltatást nyújtsunk.

Ennek érdekében:

- Biztosítjuk, hogy szolgáltatásaink igénybevételéhez szükséges elérhetőségi adataink, egyéb információink naprakészen álljanak rendelkezésükre.
- Segítjük eligazodásukat a bíróság épületében, a portaszolgálat munkatársai és ügyintézőink segítőkészen állnak rendelkezésükre.
- Személyesen és telefonon, valamint írásban is udvarias, tiszteletteljes kiszolgálásban részesítjük.
- Az Önök igényeihez alkalmazkodó ügyfélfogadási rend kialakítására törekszünk.
- Működésünk minőségi színvonalát a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) modell alkalmazásával rendszeresen értékeljük.
- Mérjük és értékeljük a szolgáltatásainkkal kapcsolatos ügyfél-elégedettséget.
- Ügyintézőink rendszeresen továbbképzésen vesznek részt, hogy munkájukat minél magasabb színvonalon végezzék.
- A leggyakrabban előforduló ügyek gyorsabb intézése érdekében tájékoztató anyagokat, nyomtatvány- és iratmintákat teszünk közzé nyomtatott és elektronikus formában (veszpremitorvenyszek.birosag.hu).
- Amennyiben szükséges, ügyintézőink segítséget nyújtanak a nyomtatványok kitöltéséhez.
- Tanúgondozó segíti Önöket, hogy a bíróság előtti megjelenéssel, valamint jogaikkal és kötelezettségeikkel kapcsolatban felvilágosítást kapjanak (Veszprémi Járásbíróság dr. Benda Beáta: 88/590-220/218 mellék, 06/20-314-2897)



A szervezet működésében fontos helyet foglal el az ügyfelek véleményének figyelembe vétele, panaszaik kivizsgálása.

Amennyiben valamely szolgáltatásunkkal, az ügyintézés menetével, illetve munkatársunk hozzáállásával nincs megelégedve, észrevételeit kérjük juttassa el hozzánk

- az ügyfélfogadó helyiségekben elhelyezett ügyfél-elégedettségi kérdőív kitöltésével és a kihelyezett gyűjtőládában történő elhelyezésével, vagy
- a Veszprémi Törvényszék elnökéhez címzett (postacím: 8210 Veszprém, Pf. 1029.) vagy az elnok_veszprem@veszpremit.birosag.hu e-mail címre küldött levél formájában.

Észrevételeiket, javaslataikat kivizsgáljuk, a szükséges intézkedéseket rövid határidőn belül meghozzuk, amelyről Önt tájékoztatjuk.

A kölcsönös bizalom elve alapján kívánjuk munkánkat végezni, ezért megértését és türelmét kérjük az ügyintézés során. Tevékenységünket igazságszolgáltatási szervként a jogszabályoknak és belső szabályozásoknak kell alárendelnünk, amelyekben az Ön érdekei is megfogalmazásra kerültek.

Számítunk az Ön megértésére, hiszen szervezetünk kizárólag a feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben járhat el a jogszabályi előírások keretei között.

Veszprém, 2014. április 15.

Dr. Némethné dr. Szent-Gály Edit
a törvényszék elnöke