



FŐVÁROSI  
ÍTÉLTÁBLA

## ÜGYFÉLKARTA

### Tisztelt Ügyfelünk!

Ez a dokumentum tartalmazza azokat a kötelezettség-vállalásainkat, amelyeket a jogszabályokban rögzítettekén túl az ügyfeleink elvárhatnak tőlünk, amikor bírósághoz fordulnak.

A célunk az, hogy az ügyfelek számára az ügyintézés átláthatóbbá, hatékonyabbá és időszzerűbbé tegyük, ezért:

- 1./ Biztosítjuk, hogy a bíróságunk elérhetőségi adatai és az egyéb információk, ügyfélfogadási idő naprakészen álljanak rendelkezésükre. Ezen adatokat a bíróság honlapján is közzétesszük.
- 2./ Elektronikusan, faxon és telefonon érkezett beadványaikat a mindenkor hatályos eljárásjogi rendelkezések szabta keretek között vesszük figyelembe az előttünk folyamatban lévő eljárások és az általunk nyújtott szolgáltatások során.
- 3./ A bírósági tárgyalótermeket jól látható módon, számozással látjuk el, a kezelő- és tájékoztató irodáink ajtajain ügyintézőink neve és beosztása feltüntetésre kerül.
- 4./ Az Önök biztonsága érdekében a biztonsági szolgálat ruházat- és csomagátvizsgálást végez az épületbe történő belépés során.
- 5./ A hét minden munkanapján, ügyfélfogadási időben fogadjuk ügyfeleinket.
6. Biztosítjuk a fogyatékkal élők számára a bíróság épületének megközelíthetőségét, az épületben való közlekedést, az ügyfélszolgálati irodák és tárgyalótermek megközelíthetőségét.
- 7./ A sajtóval a szélesebb körű tájékoztatás érdekében együttműködünk, éves működésünkről, legfontosabb eseményekről sajtótájékoztatót tartunk, illetve a közvéleményt a sajtó képviselője útján tájékoztatjuk.
- 8./ Munkatársainkat rendszeresen továbbképezzük a Magyar Igazságügyi Akadémián és helyi képzéseken, hogy munkájukat a jogszabályoknak megfelelően és az Önök legnagyobb megelégedettségére végezzék.
- 9./ A szolgáltatásainkkal kapcsolatos ügyfél-elégedettséget rendszeresen mérjük, és közzétesszük annak főbb tapasztalatait, amelynek célja a szolgáltatásunk színvonalának növelése.
- 10./ A működésünkkel és gazdálkodásunkkal kapcsolatos alapvető információkat közzétesszük a bíróság honlapján. Ügyfélkartánkban foglalt vállalásainkat a bíróság épületében és honlapján is ügyfeleink számára megismerhetővé tesszük.

11./ Az ügyfél-elégedettséget a kezelő- és tájékoztató irodákon elhelyezett ügyfél-elégedettségi kérdőív használatával mérjük, az észrevételeket értékeljük és figyelembe vesszük.

12./ Az ügyfélkartában rögzített vállalásaink lényeges megsértése miatt panasszal lehet fordulni a Fővárosi Ítéltábla elnökéhez.

FŐVÁROSI ÍTÉLTÁBLA