



## A SZOLNOKI TÖRVÉNYSZÉK ÉS AZ ILLETÉKESSÉGI TERÜLETÉN MŰKÖDŐ BÍRÓSÁGOK

### ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KARTÁJA

*Tisztelt Ügyfelek!*

Jelen Karta a Szolnoki Törvényszék, és az illetékességi területén működő Jászberényi, Karcagi, Kunszentmártoni, Mezőtúri, Szolnoki és Tiszafüredi Járásbíróság, valamint Szolnoki Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság ügyfélszolgálati alapelveit tartalmazza. Célunk, hogy hivatalos ügyeit gyorsan, magas szakmai színvonalon intézzük, és az ügyintézés folyamatát áttekinthetőbbé tegyük az Önök számára.

Mindezek érdekében:

- 1./ Biztosítjuk, hogy a megye bíróságainak elérhetősége, és az ügyfélfogadási időre vonatkozó adatok naprakészen álljanak rendelkezésükre, ezért azokat a bírósági épületek bejárati kapuján nyomtatott formában, és a törvényszék <http://szolnokitorvenyszek.birosag.hu/> címen elérhető honlapján közzétesszük.
- 2./ A bírósági épületekben működő biztonsági szolgálat az Önök, és a bírósági dolgozók biztonsága érdekében, az épületbe történő belépéskor ruházat-, és csomagátvizsgálást végez, majd a tárgyalóterem, illetőleg a kezelőirodák könnyebb, gyorsabb megtalálása érdekében segíti épületen belüli tájékozódásukat. Ennek során fokozott figyelemmel, és empátiával viseltetnek a mozgás-, hallás-, illetőleg látáskorlátozott személyek irányában.
- 3./ A kezelőirodáknak ügyfélfogadást végző kollégák munkájukat udvariasan és segítőkészen végzik. Ennek során fokozott figyelemmel, és empátiával viseltetnek a mozgás-, hallás-, illetőleg látáskorlátozott személyek irányában.
- 4./ A jogi képviselővel nem rendelkező ügyfelek bírósághoz fordulását, illetőleg ügyintézését panasznap tartásával segítjük, ahol az ügyfelek jegyzőkönyvbe mondhatják bíróságnak címzett beadványaikat. Emellett számos tájékoztató anyaggal, és az ügyfelek által önállóan kitölthető nyomtatvánnyal törekszünk ügyintézésüket segíteni, melyeket nyomtatott formában a törvényszék épületében kialakított ügyfél-tájékoztató térben, és a bíróságok kezelőirodáiban, míg elektronikus formában a törvényszék honlapján érhetnek el.
- 5./ Bíróságainkon képzett bírósági közvetítők dolgoznak, akik az ún. mediációs eljárásban, mint alternatív vitarendezési eljárásban segíthetik az ügyfeleket abban, hogy jogvitáikat mindkét fél számára elfogadható kompromisszum eredményeként született írásbeli megállapodás útján rendezhessék.
- 6./ A bíróságra tanúként idézett ügyfelek megfelelő tájékozódása érdekében telefonos ügyfélszolgálatot működtetünk, amin keresztül az ügyfelek képzett tanúgondozóinktól kaphatnak tájékoztatást tanúkénti jogaikról és kötelezettségeikről. A tanúként idézett ügyfeleknek legtöbb bírósági épületünkben a vádlottaktól elkülönített várakozó helyet tudunk biztosítani. A gyermekkorú tanúk meghallgatását pedig a törvényszék épületében a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelően kialakított gyermekmeghallgató helyiségünkben, barátságos környezetben végezzük, ahol az épületbe érkező kiskorú gyermekek nagykorú hozzátartozójuk felügyeletével ideiglenesen várakozhatnak, amíg szüleik a bíróságon történő megjelenési kötelezettségüknek eleget tesznek, illetőleg hivatalos ügyeiket intézik.
- 7./ Folyamatos és közvetlen kapcsolatot tartunk fenn a helyi, és országos sajtószervekkel. A közvélemény naprakész tájékoztatása érdekében a közérdeklődésre számot tartó bírósági ügyekkel, és a bíróságok működésével kapcsolatos hírekről a törvényszék honlapján naprakész tájékoztatást nyújtunk.
- 8./ Véleményünk, munkánkkal kapcsolatos jó, vagy rossz tapasztalatuk egyaránt fontos számunkra, amit a bírósági kezelőirodáknak kitölthető anonim ügyfél-elégedettségi kérdőíveink útján oszthatnak meg velünk, míg a bíróságok működésével kapcsolatos panaszbeadványokat a bírósági elnökök rövid határidőn belül kivizsgálják, és megteszik a szükséges intézkedéseket.

Szolnok, 2016. október 27. napján

  
Kissné dr. Szabó Judit  
a Szolnoki Törvényszék elnöke

