



2016.EI.II.B.34.

## ÜGYFÉLKARTA

### Tisztelt Ügyfelünk!

Ügyfélszolgálati Kartánkban meghatározott alapelvekben a jogszabályokban foglalt kötelezettségeinket meghaladóan azokat a célokat fogalmazzuk meg Önök számára, amely a működésünk átláthatóságát, valamint az ügyek hatékony, időszerű és magas szakmai színvonalú intézését szolgálják. Ennek érdekében:

1./ Biztosítjuk, hogy az ítéltábla elérhetőségi adatai és az ügyfélfogadási idő naprakészen álljanak rendelkezésükre. Ezen adatokat a bíróság honlapján is közzétesszük.

2./ Az épületen belüli tartózkodásukat a portaszolgálat munkatársai készséggel segítik. Az Önök biztonsága érdekében a belépés során ruházat- és csomagátvizsgálásra kerül sor, melynek alkalmával biztonsági őrünk törekednek a gyors és udvarias elbárárra.

3./ Minden eszközünkkel biztosítjuk a fogyatékkal élő ügyfeleink számára az ítéltábla biztonságos megközelíthetőségét, valamint az épületben való zavartalan közlekedést.

4./ A tárgyalótermeinket jól látható módon számozással láttuk el.

5./ Törekszünk az Önök igényéhez igazodó ügyfélfogadási rend kialakítására, melynek keretében a hét minden munkanapján, ügyfélfogadási időben a kezelőirodánk fogadja ügyfeleinket. A kezelőirodánk ajtáján az ügyintézők nevét és beosztását feltüntettük.

6./ Ügyintézésünk hatékonyságának és minőségi színvonalának folyamatos javítása érdekében munkatársainkat rendszeresen továbbképezzük a Magyar Igazságügyi Akadémián, valamint a helyi- és regionális képzéseken.

7./ Bíróságunkon polgári- és büntető ügyszakban egyaránt tanúgondozók segítségét vehetik igénybe az ügy érdemét nem érintő kérdéseik tekintetében.

8./ Bíróságunk lehetőséget biztosít az ügyfelek számára, hogy szakképzett közvetítő előtt vitáikat gyorsan, békésen és megállapodásukon alapulva rendezhessék.

9./ A szélesebb körű tájékoztatás érdekében a helyi- és országos sajtóval együttműködünk, éves működésünkről és a legfontosabb eseményekről

sajtótájékoztatót tartunk, illetve a közvéleményt a sajtó képviselője útján tájékoztatjuk.

10./ Bíróságunk a „Nyitott Bíróság” program keretein belül a helyi közoktatási és felsőoktatási intézményekkel kapcsolatot tart, melynek során a tanulók és hallgatók előadásokon, perszumulációs gyakorlatokon és tárgyalás látogatásokon keresztül bővebb ismereteket szerezhhetnek az igazságszolgáltatás működéséről. Az ítélőtábla gyakorlati lehetőséget biztosít az ország jogi egyetemének hallgatói számára.

11./ A működésünkkel és gazdálkodásunkkal kapcsolatos alapvető információkat, valamint az ügyfélkartát az ítélőtábla honlapján (<http://debreceniitlotabla.birosag.hu>) közzétesszük, emellett az ügyfélkarta megismerhetőségéről a bíróság épületében is gondoskodunk.

12./ A szolgáltatásainkkal kapcsolatos ügyfél-elégedettséget a kezelőirodánkon és portánkon rendszeresített kérdőív használatával mérjük és értékeljük, valamint közzétesszük annak főbb tapasztalatait, amelynek célja a szolgáltatásunk színvonalának növelése.

13./ Az ügyfélkartában rögzített vállalásaink lényeges megsértése miatt panasszal lehet fordulni a Debreceni Ítélőtábla elnökéhez.

D e b r e c e n , 2016. október 1.

Dr. Balla Lajos  
a Debreceni Ítélőtábla elnöke