



GYŐRI TÖRVÉNYSZÉK
ELNÖKE

9021 Győr, Szent István út 6.
t: 06 96 508 710 f: 06 96 508 710 e: birosag@gyont.birosag.hu
gyontorvenyszek.birosag.hu

2016.El.II.B.14.

**A GYŐRI TÖRVÉNYSZÉK, VALAMINT
AZ ILLETÉKESSÉGI TERÜLETÉHEZ TARTOZÓ JÁRÁSBÍRÓSÁGOK ÉS
KÖZIGAZGATÁSI ÉS MUNKAÜGYI BÍRÓSÁG ÜGYFÉLKARTÁJA**

Az ügyfélszolgálati kartában foglalt alapelvek rögzítésével az a célunk, hogy a bíróságokat az Önök számára is átláthatóvá tegyük, és ügyeiket gyorsan, segítőkészen, magas szakmai színvonalon intézzük el.

1. A törvény előtti egyenlőség elvére figyelemmel, megkülönböztetés nélkül végezzük tevékenységünket.
2. Biztosítjuk, hogy bíróságaink elérhetőségi adatai és az ügyfélfogadási idő naprakészen álljanak rendelkezésükre.
3. Elektronikusan, telefaxon és telefonon érkezett beadványaikat a mindenkor hatályos eljárási szabályoknak megfelelően figyelembe vesszük az előttünk folyamatban lévő eljárások és az általunk nyújtott szolgáltatások során.
4. Az épületeken belüli tartózkodásukat teremőreink készséggel segítik. A tárgyalótermeket számozással láttuk el. A kezelőirodák dolgozói névkitűzővel rendelkeznek.
5. Az Önök biztonsága érdekében is kerül sor az épületbe való belépésükkor csomagjaik és ruházatuk átvizsgálására.
6. A hét minden napján az ügyfélfogadási időben a kezelőirodák ügyfeleink rendelkezésére állnak, a hét egy napján pedig a jogi képviselő nélkül eljáró ügyfeleink részére jogi segítséget nyújtunk, szükséges esetben kérelmük jegyzőkönyvbe foglalásához is.
7. Ügyintézésünk hatékonyságát és minőségének színvonalát folyamatosan javítjuk, ennek érdekében munkatársainkat rendszeresen tovább képezzük a Magyar Igazságügyi Akadémián, valamint a helyi- és regionális képzéseken.
8. A rendelkezésünkre álló eszközökkel biztosítjuk a fogyatékkal élők számára bíróságaink megközelíthetőségét, az épületeinkben való közlekedést.

9. Minden bíróságunkon tanúgondozó segítségét vehetik igénybe, akik személyesen, telefonon, vagy e-mailben az ügy érdemét nem érintő kérdéseikre választ adnak.
10. A Győri Törvényszéken, valamint a Győri- és Soproni Járásbíróságon olyan helyiséget biztosítunk, ahol a 14 év alatti tanúk meghallgatása ügynevezett gyermekmeghallgató szobában történik. Ez a helyiség speciálisan kialakított, ahol barátságos és kényelmes környezetben kerülhet sor akár büntető, akár családjogi ügyekben a kiskorúak meghallgatására, ezzel is csökkentve az eljárások káros hatásait a gyermekek lelkében.
11. A bíróságok működésének minél szélesebb körben való megismertetése érdekében a helyi közoktatási és felsőoktatási intézményekkel a „Nyitott bíróságok” program keretében tanórákon az igazságszolgáltatás rendszeréről, a fiatalokat érdeklő jogi relevanciával bíró témákról előadásokat tartunk, a jogi pálya iránt érdeklődők számára ismereteket adunk át, perszิมulációt biztosítunk, és az ország jogi egyetemei számára gyakorlati helyként funkcionálunk.
12. Lehetőséget biztosítunk ügyfeleink részére, hogy vitáikat a gyors, hatékony és a felek megállapodásán alapuló mediáció keretében szakképzett bírósági közvetítők előtt rendezzék.
13. A helyi- és országos sajtóval a széleskörű tájékoztatás érdekében együttműködünk. A Győri Törvényszék bíróságainak működéséről, legfontosabb eseményeiről sajtótájékoztatót tartunk, a közérdeklődésre számot tartó ügyekről a sajtó képviselőin keresztül tájékoztatjuk Önöket.
14. A Győri Törvényszék működésével és gazdálkodásával kapcsolatos alapvető információkat, valamint az ügyfélkartát a www.gyorit.birosag.hu honlapon közzétesszük, utóbbit a bíróságaink épületében is megismerhetővé tesszük az Önök számára.
15. Az ügyfél-elégedettséget a kezelőirodákon, portán rendszeresített ügyfél-elégedettségi kérdőív használatával mérjük, és az azon megfogalmazott észrevételeiket értékeljük.
16. Az ügyfélkartában rögzített vállalásaink lényeges megsértése miatt a Győri Törvényszék elnökéhez címzett panasszal lehet élni.

G y ő r , 2016. május 2. napján


Dr. Takács József

