

Miskolci Törvényszék Elnöke
2014.El.I.D.2.16. szám

MISKOLCI TÖRVÉNYSZÉK **ÜGYFÉLKARTÁJA**

Ez a dokumentum azokat a szolgáltatási elveket, követelményeket tartalmazza, melyek folyamatos érvényesítésének célja, hogy a Miskolci Törvényszéken és a hozzá tartozó helyi bíróságokon működő valamennyi kezelőirodában, valamint az ügyfélszolgálati ügyfélfogadáson megforduló ügyfelek ügyeit a jogszabályok keretei között szakszerű, gyors és pontos munkával, felesleges bürokrácia nélkül, segítőkészen, udvariasan intézzük.

Ha interneten kíván tájékozódni:

A törvényszék honlapján pontos információt talál

- a Miskolci Törvényszék és a járásbíróságok kezelőirodáinak ügyfélfogadási rendjéről és elérhetőségeiről,
- a járásbíróságokon tartott ügyfélszolgálati ügyfélfogadás rendjéről,
- a Miskolci Törvényszék elnökének és a járásbíróságok elnökeinek fogadóórájáról,
- a bírósághoz fordulás általános feltételeiről és az egyes ügycsoportokra vonatkozó szükséges iratokról.

Ha telefonon érdeklődik, kér információt:

Ügyintézőink mindent megtesznek azért, hogy a jogszabályok által biztosított lehetőség szerint tudjanak kérdéseire válaszolni, illetve foglalkozni az Önt érintő üggyel:

- tájékoztatjuk a felfogadásról és a beadványok átvételének rendjéről;
- amennyiben az ügy és az Ön azonosításához szükséges adatokat közli, telefonon kizárólag a tárgyalás (meghallgatás) helyéről és időpontjáról, az iratok hollétéről tájékoztathatjuk, valamint arról, hogy az ügyben érkezett-e szakértői vélemény, továbbá terjesztettek-e elő jogorvoslati kérelmet;
- ha az Ön ügyében más munkatárs illetékesebb lenne, odairányítjuk;
- ha a bíróság az adott ügyben nem illetékes, tájékoztatjuk Önt a megfelelő hatóságról, szervről, ahol ügyét a továbbiakban elintézheti.

Ha személyesen érdeklődik, kér segítséget:

- a kezelőirodákon felvilágosítást kap, melynek keretében – saját ügyében, vagy olyan ügyekben, melyekben jogi érdekét igazolja – megtekintheti az iratot, másolatokat, jegyzeteket készíthet;
- amennyiben Önnek nincs jogi képviselője, hetente egy munkanapon, az ún. ügyfélszolgálati alkalmával a szóban előterjesztett kérelmei jegyzőkönyvbe foglalását kérheti az illetékes bíróságon;
- ha kérelme nem tartozik bírósági útra, úgy munkatársunk tájékoztatást nyújt arról, hogy a kérelem elintézésére melyik hatóság jogosult.

Ha folyamatban lévő vagy befejezett ügyben kér felvilágosítást, annak érdekében, hogy a kezelőirodán, valamint az ügyfélszolgálati ügyfélfogadáson megfelelő tájékoztatást nyújtsanak munkatársaink az Ön részére, kérjük, hogy az előzményi iratokat hozza magával.

Amennyiben Ön kezelőirodánk valamelyikében vagy az ügyfélszolgálaton megjelenik, tapasztalni fogja, hogy:

- az ügyintézés helyén az ügyfélfogadással kapcsolatos információkat naprakészen biztosítjuk;
- késedelem nélkül lehetővé tesszük, hogy kapcsolatba lépjen velünk, vagy információt kapjon ügye intézéséről;
- szolgáltatásaink igénybevételéhez szükséges valamennyi adatot és információt az Ön rendelkezésére bocsátunk;
- a bíróság épületében tájékoztató táblákkal segítjük az eligazodását és lehetőség szerint biztosítjuk az akadálymentes megközelíthetőséget;
- ügyintézőink nevét és beosztását az irodák ajtajain feltüntetjük és a munkapultra kihelyezett névtáblájukról is leolvashatja;
- munkatársaink rendelkeznek a szükséges szakértelemmel, hozzáértéssel;
- munkatársaink mindent megtesznek azért, hogy Önt eligazítsák, a felmerülő kérdéseire megfelelő választ adjanak, ügyei elintézésében hatékonyan segítsenek, a bonyolultabb ügyfolyamatokat elmagyarázzák, tárgyaláson kívül előadott kérelmeiket írásba foglalják, beadott irataikat szükség szerint az illetékes személyhez, hatósághoz továbbítják, segítsenek az eljáráshoz szükséges nyomtatványok kitöltésében;
- tájékoztatásunkkal minden esetben naprakész, pontos információt nyújtunk;
- mind telefonon, mind személyesen udvarias, tiszteletteljes kiszolgálásban részesítjük.

Panaszbejelentések kezelése

Amennyiben valamely szolgáltatásunkkal, az ügyintézés menetével, illetve munkatársunk hozzáállásával nincs megelégedve, észrevételét kérjük, hogy juttassa el az adott bíróság vezetőjéhez.

Észrevételeit, panaszát megküldheti levélben (postai úton vagy elektronikus levélben) vagy elhelyezheti a bíróság gyűjtőszekrényében. Amennyiben panaszát személyesen kívánja előadni az illetékes bíróság elnökénél, azt a bírósági vezető ügyfélfogadási idejében teheti meg.

Beadványát tartalmának megfelelő módon 30 napon belül elbíráljuk és a szükséges intézkedéseket rövid határidőn belül meghozzuk. A megtett intézkedésről írásban haladéktalanul értesítjük.

Örömmel vesszük minden olyan kezdeményezést, szolgáltatásaink javítására vonatkozó észrevételét, javaslatát, amely az Ön megelégedését, illetve az ügyintézési körülmények

javítását szolgálja, ezért ha lehetősége van rá, kérjük töltsse ki az ügyfélelégedettségi kérdőívet szolgáltatásaink minőségi színvonalának javítása érdekében.

A kulturált partnerkapcsolat reményében azt szeretnénk, ha ugyanolyan módon kommunikálnának (beszélnek, leveleznek) munkatársainkkal, mint amilyen bánásmódot Önök is elvárnak tőlünk, azaz tisztelettel és megértően.

Személyes megjelenése során kulturált megjelenésével, öltözkéivel és viselkedésével is köteles a bíróság iránti tiszteletét kifejezni.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a bíró vagy igazságügyi alkalmazottal szembeni alaptalan vádaskodás, tiszteletlen kijelentés vagy magatartás eljárást vonhat maga után.

A kölcsönös bizalom elve alapján igyekszünk munkánkat végezni, ezért megértését és türelmét kérjük az ügyintézés során. Kérjük fogadják el, hogy szervezetünk kizárólag a feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben járhat el és nyújthat segítséget, a jogszabályi előírások keretei között.

A jövőben az Önök igényéhez igazodó ügyfélfogadási rendet igyekszünk kialakítani.

Elérhetőségeink

<i>Bíróság neve</i>	<i>címe</i>	<i>telefon</i>	<i>telefax</i>
Miskolci Törvényszék	3525 Miskolc, Dózsa György út 4.	46-353-411	46-343-909
Miskolci Közigazgatási és Munkügyi Bíróság	3525 Miskolc, Fazekas utca 2. I. emelet	46-343-884	46-343-884
Miskolci Járásbíróság	3525 Miskolc, Dózsa György út 4.	46-353-411	46-343-828
Encsi Járásbíróság	3600. Encs, Petőfi u. 75.	46-587-000	46-587-007
Kazincbarcikai Járásbíróság	3700 Kazincbarcika, Fő tér 41.	48-312-355	48-312-477
Mezőkövesdi Járásbíróság	3400 Mezőkövesd, Mátyás k. út 110.	49-505-520	49-505-534
Ózdi Járásbíróság	3600 Ózd, Jászi Oszkár út 1.	48-570-050	48-471-608
Sátoraljaújhelyi Járásbíróság	3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 7.	47-523-530	47-523-555
Szerencsi Járásbíróság	3900 Szerencs, Rákóczi út 45.	47-563-060	47-362-453
Szikszói Járásbíróság	3800 Szikszó, Kassai út 31.	46-596-311	46-596-311
Tiszaújvárosi Járásbíróság	3580 Tiszaújváros, Templom u. 2.	49-544-610	49-544-622

A Miskolci Törvényszék honlapján az elérhetőségi adatokat, egyéb információkat naprakészen biztosítjuk a www.birosag.hu, valamint a <http://miskolcitorvenyszek.birosag.hu> elérhetőségen.