



PÉCSI TÖRVÉNYSZÉK
ELNÖK

7623 Pécs, Rákóczi út 34. , 7601 Pécs, Pf. 36.
t. 06 72 503-502 f. 06 72 503-538 e. birosag@pecsit.birosag.hu
pecsitorvenyszek.birosag.hu

2015. EL.I.D.32.

ÜGYFÉL CHARTA

Tájékoztató

a bíróságok ügyfelei és a bíróságok épületébe belépő más személyek részére
a beléptetéssel, az épületben történő közlekedéssel, az ügyfélfogadással
és a bíróságok működésével kapcsolatos egyéb
általános szabályokról

A jelen tájékoztató közzétételével kívánunk segítséget nyújtani a bíróságok ügyfelei és a bíróságok épületébe belépő más személyek részére bírósági ügyeik intézésében.

A tájékoztatóban foglaltak **hatálya** kiterjed a Pécsi Törvényszék, a Pécsi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság, a Pécsi Járásbíróság, a Komlói Járásbíróság a Mohácsi Járásbíróság, a Siklói Járásbíróság és a Szigetvári Járásbíróság működésére.

1. A bíróságok épületébe belépő ügyfeleinket és más személyeket tájékoztatjuk, hogy az **Önök biztonságát is szolgálja** a belépő személyek csomagjainak és ruházatának **átvizsgálása**. Ennek során a vizsgált személy személyiségi jogait messzemenően tiszteletben tartjuk és fokozott figyelmet fordítunk arra, hogy a vizsgálatot végző munkatársaink a mindenkor elvárható udvariassággal és tisztelettel, ugyanakkor kellő körültekintéssel végezzék munkájukat. Az épületben tartózkodás idejére gondoskodunk a belépők azon tárgyainak megőrzéséről, melyek bírósági épületbe történő bevitele nem megengedett.
Kérjük a vizsgálatot végző munkatársunk felé előzetesen jelezzék, ha az elektronikus átvizsgálás bármely okból közvetve vagy közvetlenül egészségüket veszélyezteti.
2. A bírósági épületekbe történő belépést és az ott történő közlekedést, megfelelő útvonalak kialakításával, a fogyatékkal élő, **közlekedésükben korlátozott ügyfeleink** számára biztosítottuk. Javasoljuk, hogy ők - legalább az adott bírósági épületbe történő első belépésük alkalmával – éljenek a biztonsági őrök által nyújtandó segítséggel, és vegyék igénybe tájékoztatásukat is.
3. A bíróságok beléptető rendszere mellett, vagy portáján **ügyfél-elégedettségi adatlapok** állnak ügyfeleink rendelkezésére, melynek kitöltésével segítik munkánkat, kifejezésre juttatva a bíróságokkal kapcsolatos esetleges kifogásaikat, panaszukat vagy a bíróság által nyújtott szolgáltatásokról alkotott pozitív véleményüket, és részlesen kifejtethetik egyéb

észrevételeiket is. Ügyfeleink - döntésük szerint - a nyomtatványt nevük és adataik feltüntetésével, illetve anélkül is kitölthetik. Az adatlapokat a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló törvény, valamint az OBH elnöke utasításában foglaltaknak megfelelően bizalmasan kezeljük. A bíróság elnöke az ügyfél-elégedettségi lapok tartalmát rendszeresen megvizsgálja, és amennyiben indokolt, az azokban foglaltak alapján megteszi a szükséges intézkedéseket.

4. A bíróságok épületében, a bejáratok közelében elhelyezett táblák segítik ügyfeleink tájékozódását, azonban biztonsági őrünk is teljes körű felvilágosítással szolgálnak. A Pécsi Törvényszék lifttel és páternoszterrel rendelkező épületében ezt a közlekedési formát ügyfeleink és az épületbe belépő más személyek kizárólag saját felelősségükre vehetik igénybe. Ezek használatához biztonsági őr munkatársaink szintén segítséget nyújtanak.
5. Ügyfeleink részére ügyfélfogadási időben, az erre a célra kijelölt hivatali helyiségekben – a **kezelőirodákban** - a bíróságok alkalmazottai adnak naprakész, pontos, szakszerű felvilágosítást az ügyekről, és átveszik ügyfeleink beadványait. Jogszabályok és belső utasításaink határozzák meg, hogy a bíróságokon megjelent személyek közül ki, milyen információ megadását igényelheti, és milyen bírósági iratokat tekinthet meg, illetve igényelhet azokról másolatot. A kezelőirodán dolgozó munkatársaink erre nézve is részletes felvilágosítással szolgálnak.
6. Bíróságainkon **panasznap** **ügyintézés** keretében, általában a hét egy napján, a jogi képviselő **nélkül** eljáró ügyfeleinknek jogi segítséget nyújtunk a bíróságok előtt folyamatban levő vagy a jövőben indítandó ügyeikben. E jogi segítség azonban nem terjedhet ki ügyfeleink konkrét jogi problémáinak megoldására. A tanácsadás az ügymenetre, a perbeli jogok gyakorlására, kötelezettségek teljesítésére, a határidők megtartására, eljáró bíróságok adatainak közlésére stb. vonatkozhat. A bíróságok igazságügyi alkalmazottai arra nézve is felvilágosítással szolgálnak, hogy az adott jogi probléma megoldása és a a perbeli képviselet ellátása tekintetében mely szervezet biztosít támogatást. A támogatás módját és feltételeit a szervezet ismerteti ügyfeleinkkel.
7. A bíróságok internetes **honlapján** mind az ügyfélfogadás, mind a panasznap **ügyintézés** idejére és helyére nézve tájékoztató található.
8. Valamennyi – a Pécsi Törvényszék illetékességi területén működő - bíróságon **tanúgondozó** áll ügyfeleink rendelkezésére, akik személyesen, telefonon vagy elektronikus úton válaszolnak az ügyekben tanúként eljáró személyek és a felek kérdéseire. Az adott ügyeket a tanúgondozók nem ismerik, és a konkrét ügyre vonatkozó információt nem is adhatnak. Ilyen adatok kizárólag a bíróságok kezelő irodáiban igényelhetők.
9. A Pécsi Törvényszéken és a Pécsi Járásbíróságon un. **gyermek-meghallgató szobákat** alakítottunk ki. A 14 év alatti gyermekek tanú-, sértett-, peres félként vagy bármely más minőségben történő meghallgatása itt zajlik, ha ennek indokai - a bíróság megítélése szerint - fennállnak. Célunk a nyugodt, bensőséges környezet kialakítása volt annak

érdekében, hogy a kiskorú a lehető legkisebb megrázkódtatást szenvedje el és szorongásait, gátlásait az eljáró bíró oldani tudja, kötetlenebb formát adva a bírósági meghallgatásnak.

Az **áldozatvédelem** keretében a szobák használatát biztosítjuk azon ügyfeleink és más, a bírósági eljárásban résztvevő személyek számára is, akiket súlyos trauma ért a konkrét ügy kapcsán.

10. A „**Nyitott bíróságok**” program keretében a Pécsi Törvényszék illetékességi területén működő iskolákban, de esetenként Baranya megyén kívüli oktatási intézményekben is, ismertetjük a bíróságok működésének mechanizmusát, a bírósági munkakörök jellemzőit, pereket viszünk végig a diákok közreműködésével, tárgyalás- és börtönlátogatásokat szervezünk részükre. Örömmel fogadjuk minden iskola jelentkezését a programba.
11. Felhívjuk ügyfeleink figyelmét a **bírósági közvetítés** igénybevételére. Javasoljuk, hogy bírósági meghallgatásuk során, vagy a bírósági panasznapon történt megjelenésük alkalmával kérjenek felvilágosítást arra nézve, hogy ügyükben van-e lehetőség a bírósági közvetítésre, mely a felek békés megállapodását, az eljárási költségek csökkentését és az ügyek gyors elintézését szolgálja.
12. A Pécsi Törvényszék honlapján (www.pecsitorvenyszek.birosag.hu) ügyfeleinket folyamatosan tájékoztatjuk a bíróságainkat érintő eseményekről, és az érdeklődés középpontjában álló ügyekről. A bírósági hirdetőtáblákról az érdeklődők információt nyerhetnek az egyes tárgyalások időpontjáról és a felek személyéről. A tárgyalások általában nyilvánosak. Felhívjuk a tárgyalásokon hallgatóként megjelenő személyek figyelmét arra, hogy a tárgyalások rendjét mindenki köteles megtartani.
13. Amennyiben ügyfeleink ügyeik intézése során sérelmet szenvednének, **panaszukkal, közérdekű bejelentéseikkel** az adott bíróság elnökéhez fordulhatnak, azonban kérjük, tartsák szem előtt, hogy a vonatkozó jogszabályok értelmében a bíróságok elnökei (igazgatási vezetői) **nem rendelkeznek hatáskörrel** a konkrét jogvita eldöntésére, vagy a bíróságok ítéleteinek és egyéb határozatainak felülbírálatára. A jogvita eldöntésére kizárólag a bíróság, az ítéletek és egyéb határozatok felülbírálatára pedig a jogszabályban megjelölt felsőbb szintű bíróságok jogosultak.
14. A bíróságainkon dolgozó bírák és igazságügyi alkalmazottak ügyfeleink érdekében pontos, tisztességes, naprakész és szakszerű munkavégzésre törekсенek. Ügyfeleink ezt minden helyzetben elvárhatják tőlünk, valamint a türelmet, a pártatlanságot és az emberi méltóságot tiszteletben tartó bánásmódot is. Ez utóbbi megtartását magunk is kérjük ügyfeleinktől, mert ez is biztosítéka együttműködésünk sikerének.

A jelen ügyfél-tájékoztató a Pécsi Törvényszék honlapján érhető el „Ügyfél Charta” címszó alatt. Ügyfeleink a tájékoztató írott változatának átadását a 3. pontban írt ügyfél-elégedettség adatlappal együtt kérhetik a bírósági épületek portáján vagy a bírósági beléptető rendszert kezelőktől.

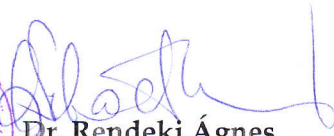
Ügyfeleink számára a Pécsi Törvényszék honlapján - egyebek mellett - részletes tájékoztatást nyújtunk:

- A bírósági közvetítésről,
- a tanúgondozásról,
- a gyermekközpontú igazságszolgáltatásról,
- a „Nyitott bíróság” programról.
- Honlapunk külön feltünteti valamennyi bíróságunk tekintetében a bíróságok épületében való tartózkodás,
- valamint a tárgyalótermi viselkedés általános szabályait.

A jelen tájékoztató 2015. november 15. napján lép hatályba.

Pécs, 2015. október 30.




Dr. Rendeki Ágnes
a törvényszék elnöke