

## A Kúria Ügykezelő Irodájának kartája



**Ez a dokumentum a Kúria Ügykezelő Irodájának ügyfélszolgálati kartája. A Karta az Ügykezelő Iroda szolgáltatási és ügyfélszolgálati alapelveit tartalmazza. Célja, hogy a Kúria Ügykezelő Irodájának működése az ügyfelek számára átlátható, nyitott legyen, ügyeiket a munkatársak gyorsan, segítőkészen, pártatlanul, magas szakmai színvonalon intézzék. Az Ügykezelő Iroda legfontosabb alapelve az ügyfélbarát hozzáállás.**

Ennek érdekében az Ügykezelő Iroda

- biztosítja, hogy a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges elérhetőségi adatok, egyéb információk naprakészen álljanak az ügyfelek rendelkezésére;
- lehetővé teszi, hogy a jogszabályok által biztosított keretek között megadott tájékoztatással minden esetben naprakész, pontos információt nyújtson;
- kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a szolgáltatásokat a mozgáskorlátozott ügyfelek minden nehézség nélkül igénybe vehessék;
- az ügyfelek igényeihez igazodó ügyfélfogadási rendet alakít ki, illetve tart fenn, a hét valamennyi munkanapján fogadja az ügyfeleket, két munkanapon meghosszabbított ügyfélfogadási időben áll rendelkezésükre;
- az ügyfelek véleményeit, javaslatait rendszeresen kikéri, a szolgáltatások színvonalának növelése érdekében az ügyfelek igényeit, elégedettségét rendszeresen méri és értékeli, az eredményeket megismerteti az ügyfelek kiszolgálását végző munkatársakkal, és javaslatokat tesz az ügyfelek elégedettségének növeléséhez szükséges intézkedésekre.

Ha az ügyfelek személyesen keresik fel az Ügykezelő Irodát, tapasztalhatják, hogy:

- az Ügykezelő Iroda tiszta, rendezett módon, a szükséges eligazító táblákkal van kialakítva;
- a munkatársak készségesen állnak az ügyfelek rendelkezésére, mindvégig barátságosan, udvariasan intézik ügyeiket;
- a munkatársak munkájukat szolgálatkészen, pontosan, a jogszabályok szigorú betartásával végzik;

- a munkatársak kulturált megjelenésükkel is hozzájárulnak a magas minőségű szolgáltatás-nyújtáshoz;
- az ügyfelek rendelkezésére áll a közérdekű bejelentéseik, panaszaik előterjesztésének lehetőségére, módjára vonatkozó, a panaszok kivizsgálásának rendjét szabályozó 10/2012. (VI. 15.) OBH utasítás.

Ha az ügyfelek telefonon érdeklődnek, kérnek információt:

- a munkatársak késedelem nélkül felveszik a telefont, bemutatkoznak, végighallgatják az ügyfeleket, és – személyes adataik védelme érdekében elvégzett – beazonosításuk után, a jogszabályok által meghatározott keretek között, készségesen, udvariasan nyújtanak tájékoztatást;
- a munkatársak tájékoztatják az ügyfeleket a kért információ megadásának esetleges akadályairól, elhárításuk lehetőségeiről is.

**Központi telefonszám:** 268- 4500

**Ügykezelő Iroda vezető:** 268- 4563

**Polgári Iroda:** 268- 4727

**Büntető Iroda** 268- 4560

**Gazdasági Iroda** 268- 4557

**Munkaügyi Iroda** 268- 4556

**Közigazgatási Iroda** 268- 4561



**Címünk:** 1055 Budapest, Markó utca 16.  
1363 Budapest, Pf. 35.



**A Kúria Ügykezelő Irodáján az ügyfélfogadás általános rendje:**

**Hétfő:** 9:00 – 11:00

**Kedd:** 9:00 – 13:00

**Szerda:** 9:00 – 15:30

**Csütörtök:** 9:00 – 11:00

**Péntek:** 9:00 – 11:00



Az Ügykezelő Iroda nyáron, a törvénykezési szünetben is azonos feltételekkel és ügyfélfogadási időben áll az ügyfelek rendelkezésére!

A Kúria Ügykezelő Irodájának működésében fontos szerepet tölt be az ügyfelek véleményeinek figyelembe vétele. Az ügyfelek észrevételeiket, javaslataikat benyújthatják:

- személyesen, a Kúria bejárata mellett elhelyezett levélszekrény igénybe vételével;
- postai úton, a 1363 Budapest, Pf. 35. címre;
- e-mailben a [taranyip@kuria.birosag.hu](mailto:taranyip@kuria.birosag.hu) címre;
- telefonon a 268- 4563 számon.

Az Ügykezelő Iroda működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos írásbeli panaszait az ügyfelek a Kúria Elnökének címezve a [kuria@kuria.birosag.hu](mailto:kuria@kuria.birosag.hu) e-mail címen, postai úton a Kúria levelezési címén terjeszthetik elő.

Az Ügykezelő Iroda munkáját a kölcsönös bizalom elve alapján végzi. Számít az ügyfelek megértésére, türelmére és annak figyelembe vételére, hogy szolgáltatásait az Ügykezelő Iroda a feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben, a jogszabályok által szigorúan meghatározott keretek között nyújtja!

Budapest, 2014. július 16.



  
Dr. Darák Péter

a Kúria elnöke