



### A Tatabányai Törvényszék CAF 2013 szervezeti önértékelése

A Tatabányai Törvényszék szervezeti önértékelése annak a CAF értékelésnek az eredményeit mutatja be, melyet a szervezet ÁROP pályázat keretében végzett el.

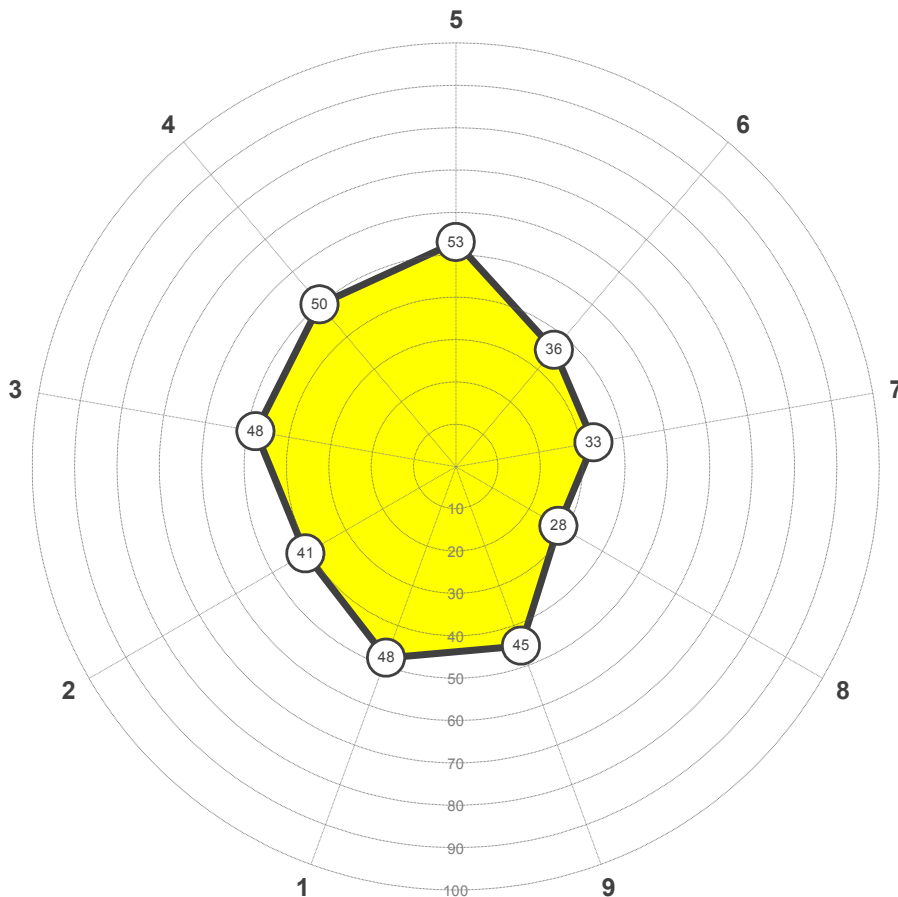
Az önértékelésre a CAF munkacsoport munkatervében meghatározott időkeretek között került sor.

Az önértékelési kérdőívet a Tatabányai Törvényszék különböző iskolai végzettségű és különböző szervezeti egységeinél, különféle beosztásban tevékenykedő dolgozói készítették el annak érdekében, hogy a reprezentativitás biztosított legyen. A kérdőív kiöltésében 10 dolgozó vett részt (kapott hozzáférést a rendszerhez). A kitöltés során megadtuk a lehetőséget, hogy a dolgozók saját szervezeti egységüknél más dolgozókkal konzultálva, véleményüket meghallgatva tölthessék ki a kérdőívet. Így a kérdőív ténylegesen 25-30 dolgozó véleményét tükrözi.



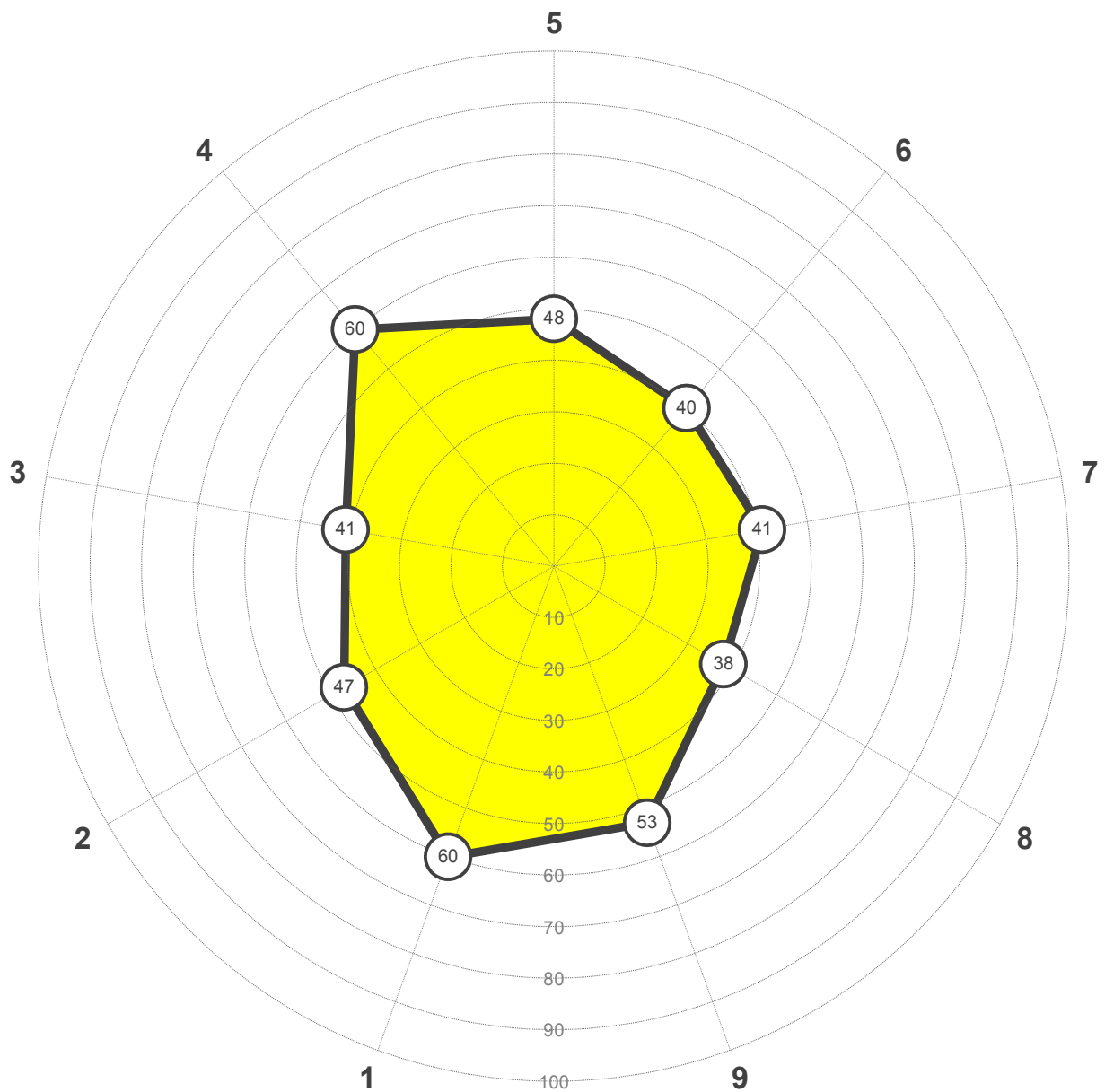


Az értékelések átlaga sugárdiagramm





Sugárdiagramm konszenzusos értékek





## "087919" FELMÉRÉS - KONSZENZUS SZÖVEGES EREDMÉNYE

1. VEZETÉS		
<b>1.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY IRÁNYMUTATÁST ADJON A SZERVEZET SZÁMÁRA A SZERVEZET KÜLDETÉSÉNEK, JÖVŐKÉPÉNEK ÉS ÉRTÉKRENDJÉNEK KIALAKÍTÁSÁVAL.</b>		<b>ÉRTÉK 51</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	SZMSZ, elnöki pályázat, munkaértekezleteken célok kitzúzése	
Erősségek	<p>Küldetés, jövőkép:</p> <p>-A vezetés és a jogszabályok által meghatározott, melynek kialakítása az ügyfelek, a dolgozók és az OBH elvárásainak megfelelően történik. A vezetők és dolgozók közötti kommunikációban, feladatkiosztásban megjelenik (jogszerűség, időszerűség, ügyfélközpontúság).</p> <p>-A vezetői pályázat korszertű.</p> <p>Értékrend:</p> <p>-Alapvetően jogszabályban meghatározott (vagyonnyilatkozat, szolgálati bíróság, egyértelmű felelősségre vonási szabályok). Ezen túlmenően az értékrend kialakításában, meghatározásában jelentősége van az etikai tanácsnak, az etikai kódexnek.</p> <p>-A bíróság korrupciótól mentes, nyitott (ügyfelek és dolgozók által átlátható) szervezet, mely tisztességes munkakörnyezet biztosít és jól képzett, szorgalmas, törekvő, jogi diplomás szakembereket alkalmaz.</p>	
Fejlesztendő területek	<p>-A munkatársak bevonása nem történik meg, az értékrend, jövőkép meghatározásánál (kötetlen beszélgetés formájában megfelelő lenne)</p> <p>-A korrupció és etikátlan magatartás megelőzésére irányelv, ösztönző, nincs, elfogultság esete nem meghatározott</p> <p>- Egységes arculat kialakítása szükséges</p> <p><b><u>-Amennyiben értékként meg kívánja jeleníteni a szervezet, abban az esetben az összetartozás tudat fejlesztése, kölcsönös bizalom, tisztelet, társadalmi hasznosság tudatának erősítése a szükséges.</u></b></p> <p>-Ezen a téren sem, a külső és belső kommunikáció, sem az információáramlás nem hatékony, vagy nem biztosított.</p> <p>Érték (vastagítva a legmagasabb és legalacsonyabb érték)</p>	
1. VEZETÉS		
<b>1.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGYIRÁNYÍTSA A SZERVEZETET, VALAMINT MENEDZSELJE ANNAK TELJESÍTMÉNYÉT ÉS FOLYAMATOS FEJLESZTÉSÉT.</b>		<b>ÉRTÉK 60</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Szabályzatok alkotása, teljesítmények mérése, pályázatok szervezetfejlesztésre, statisztikai adatok elemzése, vezetői ellenőrzések	
Erősségek	<p>Szervezet irányítása, menedzselése körében:</p> <p>-Az alá- fölérendeltségi viszonyok, szervezeti hierarchia, feladat- és hatáskörök tisztázottak, SZMSZ-ben, munkaköri leírásokban, utasításokban, szabályzatokban megfelelően rögzítettek.</p> <p>Teljesítmény menedzselése körében:</p> <p>-Igazgatási vezetés keretében jelentések, statisztikák rendelkezésre állnak VIIR működése támogatja.</p> <p>-Megvalósul a kommunikáció az alacsonyabb szintű szervezeti egységekkel (intranet, értekezleti rendszer, -vezetői, kollégiumi értekezletek, tanácselnöki feljegyzések, szakmai anyagok ismertetése, statisztika rendszeres áttekintése), rendszeres az egyeztetés a felsőbb vezetőkkel, a szükséges információk megosztása megtörténik.</p>	



Fejlesztendő területek	<p>Irányítás:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A dolgozói létszám nincs összhangban az elvégzendő feladat mennyiségével.</li> <li>-Esetenként a vezetők részéről a problémák hátrítása történik.</li> <li>-A változásokkal a dolgozók nehezen, vagy sehogy sem azonosulnak.</li> </ul> <p>Teljesítmények menedzselése:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A felkészült kollégák tapasztalatainak jobb kihasználása szükséges.</li> <li>-<b>Ellenőrzés, statisztikai adatszolgáltatás esetén nincs visszajelzés az adatszolgáltató felé a teljesítménnyel kapcsolatosan. Többszempontú értékelése a statisztikának (ügyek nehézsége, tárgya stb.)</b></li> </ul> <p>Szervezet teljesítményének növelése:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Információs csatornák nem pontosan szabályozottak. Jelentések, statisztikák, beszámolók elveszik az időt a tényleges munkavégzéstől, munkavégzést hátráltató tényezők nem kerülnek figyelembevételre (pl.: magánéleti).</li> </ul> <p>-A feladatok által megkívánt képzettségi szint nincs összhangban a feladatokkal (túlképzett dolgozók).</p> <p>-A szervezet rugalmatlan, merev.</p> <p>-E-bíróság és a partnerkapcsolatok technikai hátterének megteremtése szükséges,</p>
------------------------	---

## 1. VEZETÉS

**1.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ÖSZTÖNÖZZE, TÁMOGASSA A MUNKATÁRSAKAT, ÉS PÉLDÁT MUTASSON SZÁMUKRA.**ÉRTÉK  
50

Indoklás (bizonyítékok, tények)	lasz 102.§ szerinti juttatás, kitüntetések, elismerések, párbeszés a dolgozókkal
Erősségek	<p>Példamutatás:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Személyes példamutatás a vezetés részéről azzal, hogy nemcsak a munkaidő korlátain belül végzik a tevékenységüket, hanem a feladat elvégzését tartják az elsődleges szempontnak. Fontos a vezetői példamutatás, támogató, humánus viszonyulás a dolgozókhöz, valamint a személyes körülmények tiszteletben tartása.</li> <li>-A vezetők diszkriminációmentesen végzik tevékenységüket.</li> </ul> <p>Támogatás:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A vezetők, bírák problémákkal bármikor felkereshetők, szükség esetén értekezleteken, megbeszéléseken is információt, támogatást nyújtanak, párbeszédre alapuló nyílt vezetési stílust alkalmaznak.</li> <li>-Támogatott a jogvégezett és GH-s dolgozók képzése.</li> <li>-A vezetők nyitottak a szervezet működését jobbra tevő ötlet irányába.</li> </ul> <p>Ösztönzés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eszközei: bírák és igazságügyi alkalmazottak otthondolgozása (ügyintéző, titkár), rugalmas munkaidő, cafeteria, továbbtanulás támogatása, szóbeli dicséret, ünnepi események (karácsony), szakszervezet működése</li> </ul>
Fejlesztendő területek	<p>Példamutatás:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Az emberi értékek, erkölcs közvetítése tekintetében a vezetők némelyikének magatartása kívánivalót hagy maga után. (Egy vezetőre fel kellene tudni nézni emberileg is)</li> </ul> <p>Támogatás:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nem eléggé támogatott a nem jogvégezett dolgozók képzése.</li> <li>-A képzések ideje alatt munkaidő kedvezmény, költségtérítés fejlesztendő, a képzést követő anyagi elismerés nem megfelelő (képzettségi pótlék, nyelvpótlék nincs)</li> <li>-Adott munkatárs számára nem releváns információkról is tájékoztatás kap, az információk nincsenek egyénre szabva.</li> <li>-Hibákról, sikerekről a dolgozó visszajelzést (javításhoz segítséget) nem kap vezetőjétől, a dolgozó és a vezető közötti _távolság_ nagy.</li> </ul> <p>Ösztönzés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>A teljesítmények mérése, elismerése (anyagi, erkölcsi) mind egyéni, mind szervezeti szinten kidolgozatlan, nem működik, vagy nyíltan csak személyes szimpátián alapuló jutalmazási rendszer van, aminek következtében feszültség keletkezik az azonos szinten ténykedő munkatársak között.</b></li> <li>-Szükséges lenne a kollektív büntetés mellőzése. Elszámoltathatóság nem érzékelhető, így nem érdekelt a dolgozó a jobb munkaeredmény elérésében.</li> <li>-<b>A többletmunka semmilyen elismeréssel nem díjazott</b> (Aki jól teljesít, annak az a jutalma, hogy több, nehezebb munkát kap. A gyengébb teljesítményt a vezetők nem közlik az adott munkatárssal, hanem egyrészt kollektív büntetést alkalmaznak, tehát mindenkire kiterjedő hátrányos intézkedést fogadnak el, másrészt azt a munkatársat kímélik, kevesebb, könnyebb feladatokat, ügyeket kap vagy áthelyezik).</li> <li>-Időnként rekreációs szabadságra lenne szükség.</li> </ul>

## 1. VEZETÉS



<b>1.4. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY A POLITIKAI DÖNTÉSHOZÓKKAL ÉS MÁS ÉRDEKELT FELEKKEL HATÉKONY KAPCSOLATOKAT ALAKÍTSON KI ÉS ÁPOLJON.</b>		<b>ÉRTÉK 80</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Rendszeres, közvetlen kapcsolat, előadásokon egyeztetéseken történő részvétel	
Erősségek	Erősségek: -Szakmai rendezvényekről a helyi politikai döntéshozók információt kapnak, a törvényszék elnöke élen jár a szakmai kapcsolatok ápolásában de a szervezet emellett pártatlan .	
Fejlesztendő területek	-Kívánatos a távolságtartás és a megfelelő kommunikációs válasz a politika felől a bírósági szervezetet érő támadásokra, de fontos a társszervekkel fenntartott megfelelő kapcsolat. - A bírósági szervezetrendszer a politikai döntéshozatalban (pl. Országgyűlés, bizottságok) alig van képviselve. Politikusok részéről erősödött az ítélkezéskébe beleszóló, az állampolgári bizalmat aláásó negatív kritika. Sajtóban még mindig gyakoriak a ferdtételek, szakmaiatlan tényközlések. Ezek ellen erősíteni kell a sajtószivóv szerepét, tevékenységét.	

<b>2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS</b>		
<b>2.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÉRDEKELT FELEK JELENLEGI ÉS JÖVŐBENI IGÉNYEIRE VONATKOZÓ, VALAMINT A SZERVEZET MŰKÖDÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATOKAT GYŰJTSSON A SZERVEZET STRATÉGIÁJÁNAK FELÜLVIZSGÁLATÁHOZ ÉS TERVEI AKTUALIZÁLÁSÁHOZ.</b>		<b>ÉRTÉK 59</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Ügyfelek és dolgozók elégedettségének mérése, munka értékelése, jó gyakorlatok átvétele	
Erősségek	-Statisztikák által a szervezet tevékenysége a vezetők által folyamatosan mért, figyelemmel kísért, az ügyfelek és dolgozók által is elérhető. Az adatok, vélemények szakmai értekezleteken is gyűjtésre kerülnek. Az előbbi tevékenységek informatikailag támogatottak. -Belső ellenőrzés hatékony, magas színvonalú, eredményes. -Jelen projekt. -Az ügyfelek elégedettségének mérése.	
Fejlesztendő területek	-A statisztikai kérdőívek, nyomtatványok aktualizálása, jogszabályokhoz igazítása, BIRO programmal való összehangolása, azért, hogy a rendszer alkalmas legyen a kért adatok begyűjtésére és valós képet mutasson. Felesleges adatszolgáltatások csökkentése (pl. ÁROP programban olyan személyes adatok közlésére kötelezés, amelyek amúgy is a szervezet rendelkezésére állnak). <b>-A munkatársak elégedettségének, igényeinek felmérése nem történik meg</b> <b>- Nincs visszajelzés vizsgálati eredményekről a vizsgált</b> szervezet tagjai részére, vagy hosszadalmas, bonyolult (pl. hosszú év végi beszámoló) ügyérkezésre, befejezettségre hosszú számsorok) -Az igényekre a reagálás lassú, vagy egyáltalán nem történik meg - Statisztikai szemlélet háttérbe szorítása/megváltoztatása szükséges az ügycentrikus, problémamegoldó szemlélet kialakítása érdekében	

<b>2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS</b>		
<b>2.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÁLTALA GYŰJTÖTT ADATOKBÓL NYERT INFORMÁCIÓK ALAPJÁN ALAKÍTSA STRATÉGIÁJÁT ÉS TERVEIT.</b>		<b>ÉRTÉK 30</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Éves beszámoló készítése központban a szakmai munka javításával , jó gyakorlatok átvétele	
Erősségek	-Adatgyűjtés: Átfogó statisztikai adatgyűjtő rendszerrel rendelkezik a szervezet, így a terület megtervezése megtörtént, melyet működtet. A beszerzett adatokat erőforrások átcsoportosításához is használják. -Ügyfelek elégedettségének mérésére kísérletek történnek. -Stratégia: Éves munkatervet készítenek, amelyet betart a szervezet, azt ellenőrzi. Megjelenik a beszerzett adatokból történő stratégiaképzés, amikor az időszériás mutatók figyelembe vétele alapján alakítja a szervezetet a terveit. Ezen adatokat OBH munkacsoportok is felhasználják a szervezet korszerűsítéséhez.	



## ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0064

## Szervezetfejlesztési program a Tatabányai Törvényszéken

Fejlesztendő területek	<p>-A beszerzett adatokból gyakran téves következtetések levonása, annak alapján téves intézkedés (cél) meghatározás történik, mely a szubjektív értékelésből adódik. Valójában többek véleménye szerint tág értelemben vett stratégiája nincs is a szervezetnek, szűk értelemben az adatszerezés az időszerezés javítására korlátozódik. A tisztviselők bevonása nem történik meg, nincsenek érdekeltté téve a célok megvalósításában, motiválásuk is hiányzik.</p> <p>A meglévő adatgyűjtő rendszer (BIIR) működtetése nem megfelelő, lehetőségei nincsenek kihasználva. Informatikai hibák javítása nem követi a fejlődést.</p> <p><b><u>A szervezet működésével kapcsolatos adatokat beszerzi, elemzi, de a rossz mutatók oka nincs felderítve, ezt követően nem történik a tervekben kiigazítás.</u></b></p> <p><b><u>Ügyfél elégedettség méréséből keletkező adatokat nem használják a tervezéshez, stratégiába sincs beépítve.</u></b></p>
------------------------	---

2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS	
<b>2.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MEGISMERTESSE, BEVEZESSE ÉS RENDSZERESEN FELÜLVIZSGÁLJA STRATÉGIÁJÁT ÉS TERVEIT A TELJES SZERVEZET TEKINTETÉBEN.</b>	
	<b>ÉRTÉK 44</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Munkaértékezeseken, megbeszélésen folyamatos napirendtartás,
Erősségek	<p>-A stratégia és tervek megismertetése évi rendszeres értekezleteken szervezeti szintekre bontott beszámolókkal megtörténik, melyek a belső intranetes felületen megismerhető. Elektronikus levelezőrendszeren továbbított körlevelek és nyilvános jegyzőkönyvek segítik a tervek megismertetését, bevezetését.</p> <p>-Az időszerezés javítása, jogszerű döntések szakmai érvényesítése, ügyfélközpontúság megjelenik ezen tervek szintjén, amely részprioritásokat a szervezet elfogad.</p>
Fejlesztendő területek	<p>-Hatékonyabb (ügyhátalék csökkentő) munkavégzés elégtelen, azok megvalósításának felülvizsgálata is elmarad. Amennyiben intézkedési terv készül, az nem feltétlen okszerű, leginkább a látszat kedvéért történik. A meghatározott célok nincsenek szervezeti egységek, az azokat alkotó személyek szintjére lebontva, nincs meghatározva, felülvizsgálva éves szinten, hogy a tervek megvalósulása érdekében mit kell tenni az egyénnek ( bírónak-tisztviselőnek).</p> <p>-A szervezet egészére kiterjedő, átfogó, a prioritásokat célként megfogalmazó, időkereteket meghatározó terv nincs. <b><u>Nincs érdemi párbeszéd a célok, tervek, feladatok megismertetése érdekében. Hiányzik az egyes, kisebb szervezeti egységekre, üzgcsoportokra (Pl: végrehajtás, szabálysértés, peren kívüli ügyek) lebontott feladat- és célmeghatározás és az ehhez kapcsolódó teljesítményértékelés. A felhasznált erőforrások és az ehhez igazodó hatékonyság szempontjából a teljesítmény mérése nem történik meg, mert a teljesítménymérésnél, statisztikánál a rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételek, azok hiányai figyelmen kívül maradnak. A létező tervek kommunikációja sokszor áttekinthetetlen, vezetői értekezletek jegyzőkönyvei túl részletezettek, összefoglalva áttekinthetőbb lenne.</u></b></p>

2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS	
<b>2.4. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MEGTERVEZZE, BEVEZESSE ÉS FELÜLVIZSGÁLJA A SZERVEZETEN BELÜLI INNOVÁCIÓT ÉS VÁLTOZÁSOKAT.</b>	
	<b>ÉRTÉK 57</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Szabályzatok, intézkedési tervek, meghozatala konzultációt követően (pl.: pamnasznapi ügyintézés javítása, peren kívüli iroda felállítás, folyamatos ellenőrzése)
Erősségek	<p>-A képzési rendszer, mely alapja a folyamatos innovációnak és változásnak alapjaiban jól működik (MIA, fogalmazóképzés, tisztviselő képzése – vizsgáztatása, instruktorképzés), fontos az elektronikus információáramlás is ennek érdekében, szakmai anyagok, kollégiumok anyagai, képzések anyagai többnyire elérhetőek.</p> <p>-Innovációnak tekinti az egyik csoport a titkárok bíró mellé történő közvetlen beosztását.</p> <p>-Az innováció tervezésére bevezetésére utal, hogy a szervezet nyilvános pályázatokon vesz részt, a szervezet takarékos működése is egyfajta fejlesztésnek tudható be.</p> <p>Rendelkezésre álló pályázatokon részt veszünk</p>
Fejlesztendő területek	<p><b><u>-Azonban a tervezett változásokkal kapcsolatos információ nem mindig jut el az alsóbb szintekre. A változások tervezése, bevezetése kapcsán felmerülő információáramlás útja kidolgozatlan.</u></b></p> <p>-A bevezetésre kerülő innovációkhoz nincsen meg a megfelelő személyi és tárgyi feltétel, emiatt a működőképessége korlátozott a bevezetett fejlesztésnek.</p> <p>-Egyáltalán az innovációt hiányolja a szervezet életéből több csapat. <b><u>Nincsenek teamek felállítva, kötetlen szakmai megbeszélések, így az egymástól tanulás folyamata korlátozottan működik, hiányzik a csoportmunka, belső képzések. Szakmai kiadványok nem elérhetőek pénzhianyra hivatkozással, viszont a bevezetett innovatívnak tűnő eszközökhöz, eljárásokhoz nincs teljes hozzáférés (lakcímnnyilvántartó, jogtár). Ha pedig van erre javaslat, az alulról jövőt is figyelembe kellene vennie a szervezetnek.</u></b></p> <p>Szakmai megbeszélések kiterjesztése minden területre</p> <p>Ügyfélkapcsolatok elektronizálása irány jó de fejleszteni kell.</p>



## ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0064

## Szervezetfejlesztési program a Tatabányai Törvényszéken

3. MUNKATÁRSÁK		ÉRTÉK
<b>3.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY EMBERI ERŐFORRÁSAIT A STRATÉGIÁJÁVAL ÉS TERVEIVEL ÖSSZHANGBAN, ÁTLÁTHATÓ MÓDON TERVEZZE, IRÁNYÍTSA ÉS FEJLESSZE.</b>		<b>39</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Személyi problémák megvitatása, javaslatok összegyűjtése	
Erősségek	-A szervezet humán erőforrásaival a jogszabályokhoz kötötten gazdálkodhat, melyeket betart. -Az emberi erőforrással történő tervezett gazdálkodásra utal a létszámhiány esetében történő kirendelés, átcsoportosítás, a rugalmas munkaidő, az otthondolgozás engedélyezése, mely összességében tisztességes foglalkoztatást tesz lehetővé, a különböző pályázati rendszerek jogszabály által meghatározott szempontjainak betartása. -Fejlesztésre utal a különböző képzési rendszerek folyamatos alkalmazása (bíró, titkár, fogalmazó)	
Fejlesztendő területek	- <b>Hiányzik a humán erőforrás gazdálkodásból a kiszámítható ösztönzőrendszer, nincs előrelépésre lehetőség, az anyagi elismerés (jutalom) jó ideje megszűnt, erkölcsi megbecsülés (szóbeli, írásbeli elismerése a jól végzett munkának) nem létezik. Dicséret ritka, kizárólag a rosszul elvégzett munka kerül megemlítésre.</b> - <b>Otthondolgozás a titkároknál szélesebb időintervallumban kívánatos,</b> titkári életpálya nem kialakított. Rugalmas munkaidőkeret bővítése. -Az emberi erőforrással történő átlátható gazdálkodás gátját képezi, hogy a valós teljesítmény nincs elismerve, aki jól dolgozik még több és nehezebb munkát kap, az alkalmatlan vagy kisebb munkabírású személyt nem bocsátják el, inkább tudásának fejlesztése nélkül áthelyezik. Nincs következménye a gyenge vagy a magas színvonalon végzett munkának. -A nem jogvégzettek tudásának felmérése teljesen hiányzik. -Vezetők ismerete kevés az adott területen dolgozók által végzett munkáról. - <b>A szervezet felső vezetőinek meggyőzése a kellő létszám biztosításáról, a meglévő létszámok betöltéséről.</b> -A vezetők kiválasztása kevésbé objektív, nem annyira szabályozott mint egyéb területen a bírák, fogalmazók kiválasztása.	
3. MUNKATÁRSÁK		ÉRTÉK
<b>3.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ EGYÉNI ÉS SZERVEZETI CÉLOKKAL ÖSSZHANGBAN FELMÉRJE, FEJLESSZE ÉS FELHASZNÁLJA A MUNKATÁRSÁK KOMPETENCIÁIT.</b>		<b>45</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Képzések szervezése,	
Erősségek	-A szervezet a munkatársak kompetenciáit – jogi végzettségűek esetén – széleskörűen fejleszti központi és helyi szinten egyaránt. (MIA képzések, távoktatás, időszakos „kódex” képzések, helyi szakmai kollégiumok, instruktori rendszer, beszámoltatás, egymástól tanulás). Hasznosak a nem jogi témakörökben megrendezett központi képzések is. (konfliktuskezelés, kommunikációs képzés) -Online jogtárak, közlönyök, nyilvántartó rendszerek a nagyobb bíróságokon.	
Fejlesztendő területek	-Kompetenciafelmérés szükségessége, de főleg adatgyűjtés nélkül. - <b>A nem jogvégzettek folyamatos képzése, tanulási lehetőségeik kiszélesítése, instruktori rendszer felállítása esetükben is.</b> -A továbbtanulás, mely nem a szervezet által szervezett nincs támogatva és anyagilag honorálva. <b>A gyesen lévők kimaradnak a kompetenciafejlesztésből,</b> akkor is ha ebben szívesen részt vennének. Kisebb bíróságokon is a nagyobb bíróságokhoz hasonló kompetencia- és tudásbázishoz hozzáférési feltételek biztosítása.	
3. MUNKATÁRSÁK		ÉRTÉK
<b>3.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY A NYÍLT PÁRBESZÉD ÉS A FELHATALMAZÁS ALKALMAZÁSA, VALAMINT JÖLLÉTÜK TÁMOGATÁSA RÉVÉN FOKOZZA A MUNKATÁRSÁK BEVONÁSÁT.</b>		<b>40</b>
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Nyitott vezetői ajtó, folyamatos párbeszéd (pl: parkolási helyzet megoldása)	







ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0064

Szervezetfejlesztési program a Tatabányai Törvényszéken

Erősségek	<p>Jóllét:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kialakított rendszerek a munkatársak jóllétére vonatkozólag : <ul style="list-style-type: none"> <li>• konditerem, SZÉP kártya, színházbérlet, sportnap,</li> <li>• rugalmas munkaidő, jó munkakörülmények, bírák otthondolgozása</li> <li>• Üzemorvos biztosított</li> </ul> </li> </ul> <p>Felhatalmazás</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Munkaterv szerinti munkaértekezlet megtartása.</li> <li>- Egyéni felelősségvállalás</li> <li>- Vannak munkacsoportok. (peren kívüli iroda, ítélkező tanácsok, jegyző-bíró, kollégiumok)</li> <li>- Elektronikus hírlevél rendszere, belső levelezőrendszer otthoni hozzáférhetőséggel,</li> <li>- Erősségnek sorolható, hogy egyáltalán vannak informatikai berendezéseink ( számítógép, laptop, fénymásoló, fax, nyomtató, szkener stb.), melyek működnek.</li> <li>- Szakszervezet működése.</li> <li>- Kicsi, bár nem zsúfolt irodák.</li> <li>- Működik a munka egészségügyi ellátás, influenza oltás lehetősége, szemüveg vásárlás támogatása, munkavédelmi előadás</li> <li>- Esélyegyenlőségi megbízott, esélyegyenlőségi terv, komplex akadálymentesítés, babaszoba.</li> </ul>
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-<b><u>Vezetőség hallgassa meg az alkalmazottak, alacsonyabb szervezeti egységek véleményét, legyen nyitott a munkahatékonyságot növelő javaslatokra, dolgozzon ki javaslatvételi rendszert vonja be őket a szervezet céljainak megvalósításába, kommunikáljon velük. Ötlebtörzék megvalósítása, vezetői döntéseknek a dolgozókat érő hatásának visszacsatolási lehetősége, nem pénzbeli jutalmazási és támogatási rendszer</u></b></li> <li>-<b><u>A javaslatok megvalósítása nem kellően megfontolt, sok a látszat tevékenység (pl. egyéni teljesítménymérés, aminek az eredményét senki nem veszi figyelembe a vonatkozó döntés meghozatalánál)</u></b></li> <li>-Az aránytalan munkatervet nem tudja kezelni a szervezet</li> <li>-Munkaértekezleten passzivitás.</li> <li>-Csoportmunka</li> <li>-Csoportépítő tréningek hiányoznak minden szinten.</li> <li>-<b><u>Team munka kialakítása. Bíró-titkár-fogalmazó szakmai kapcsolatok erősítése. Képzési igények felmérése.</u></b></li> <li>-Titkárok otthondolgozásának rendkívül szűk lehetősége.</li> <li>-Gyermek gondozása miatt távol lévő a szervezeti változásokról nem értesül, képzési lehetősége nincs.</li> <li>-Sport és kulturális rendezvények hiánya, illetve támogatásának hiánya. Gyermekvívázó, uszoda-, szaunabérlet, szoláriumbérlet</li> <li>-Technikai berendezések korszerűsítése. <b><u>Tárgyi feltételek elégtelenek (asztalok, székek, megfelelő számítógép, magnók, klíma elavultak, szoftverek –jegyzőkönyv küldő program ). Korlátozott a CD-jogtár használata a munkahelyen. (egyszerre 5 felhasználó) Kevés otthoni jogtár. Szakmai kiadványok, könyvek korlátozottan hozzáférhetők.</u></b> Épületek energetikai szempontból elavultak. <b><u>Eszközbeszerezésnél csak az ár számít, nem a minőség. (rossz minőségű székek, irodai eszközök.)</u></b></li> </ul>

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

## 4.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY FONTOSABB PARTNEREIVEL KAPCSOLATOKAT ALAKÍTSON KI, ÉS ÁPOLJA AZOKAT.

ÉRTÉK  
65

Indoklás (bizonyítékok, tények)	Együttműködési megállapodások (társzervekkel) , napi kapcsolattartás
---------------------------------	--





Erősségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Folyamatos a kapcsolattartás a társszervekkel és az alárendelt szervezeti egységek között</li> <li>-Partnerségi megállapodások (rendőrség, egyetem), megyei jogásznapon más hivatásrendekkel való kapcsolat</li> <li>-Kollégiumi ülés itélőtáblai szinten is. Jogszabály véleményezés lehetősége. Társszervekkel való egyeztetés jogszabályváltozás vagy jogalkalmazási probléma esetén. pl. rendőrség (szabálysértés körében), ügyészség (bírószág elé állítás körében), ügyvédek (meghívó az új Ptk. képzésre).</li> <li>-Fejlődés az informatika segítségével. pl. körözési nyilvántartás, fordítás rendelése az OFFI internetes oldalán.</li> <li>-Társszervekkel (ügyvédi kamara, rendőrség, polgármesteri hivatalok, gyámhivatal stb)és az OBH-val a kapcsolat alapvetően jó. (Pl.: bombariadó esetén önkormányzat tárgyalótermet biztosít).</li> <li>-Fejlődik a sajtóval való kapcsolat. (honlapon tájékoztatás fontosabb ügyekről, sajtósóvívó)</li> <li>-Vezetők között van kommunikáció</li> <li>-Bírói tanács, OBTV bevonása az igazgatási kérdésekbe</li> <li>-Panasznap, és arra időpont kérése.</li> <li>-A problémák, jogszabályváltozások megbeszélése céljából a társszervekkel pl. rendőrség (szabálysértés) ügyészség (bírószág elé állítás), ügyvédek (Ptk. képzés) szakmai napokat, tanácskozásokat tartanak, a jogvégzett fogalmazókat, titkárokat oktatják, munkával látják el.</li> </ul>
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Legyenek megbeszélések a jó, bevált gyakorlatok esetleges átvételével kapcsolatban. (Nyitottság, rugalmasság, ésszerűség.)</li> <li>-Kapacitás a státuszhiány miatt korlátozott</li> <li>-A kiszervezett szolgáltatások (biztonsági őr, takarítás) színvonala nem megfelelő.</li> <li>-<b><u>Szakértői intézetekkel, szakértőkkel nincs egyeztetés a határidők betartása, az egységes szakvélemények készítése érdekében.</u></b></li> <li>-Vezetők és munkatársak közötti kommunikáció erősítése</li> <li>- Szakszervezet és érdekképviseleti szervek tevékenységéről nincs ismeret.</li> <li>Együttműködés jogi segítségnyújtó szolgálattal (átírányítás a panasznapon helyben félfogadást tartó kollégájukhoz</li> </ul>

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

## 4.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÁLLAMPOLGÁROKKAL/ÜGYFELEKKEL KAPCSOLATOKAT ALAKÍTSON KI ÉS TARTSON FENN.

ÉRTÉK  
51

Indoklás (bizonyítékok, tények)	Külső honlap működtetése, ügyfél elégedettség mérése, félfogadás, helyben történő kézbesítés (Komárom) , panasz intézménye
Erősségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nyitott bíróság program, Külső/belső honlap folyamatos frissítése, Szórányanyagok (pl. mediáció, civil szervezetek)</li> <li>-Működéssel kapcsolatos adatok nyilvánosságra hozatala (sajtótájékoztató, külső, belső honlap), nyilvánossá tett döntések (határozatok tára), formanyomtatványok, beszámolók .</li> <li>-Általában udvarias ügyfélszolgálat, Kérelmek esetén az elvárt feltételekről (mellékletek csatolása) szóló tájékoztatás.</li> <li>-Elégedettségnyomtatvány kitöltése biztosított az ügyfél számára</li> <li>-Panasznap az ügyfelek igényeihez alakítva, Elnöki fogadóóra, Ügyfélfogadási idők megfelelőek, jól működnek, Elektronikus bejelentés lehetősége</li> <li>-Jogszabályváltozás esetén munkaerő átcsoportosítása</li> </ul>



Fejlesztendő területek	<p>-Udvarias, jól képzett ügyfélszolgálat.</p> <p>-A szóróanyagok tartalmi érvényessége.</p> <p>-Az ügyfélfogadás rendszerének összehangolatlansága (pl. az ügyfél egy ügyszakban folyamatban lévő valamennyi, az ügyével kapcsolatos problémáját nem tudja egy időben elintézni, mert az egyes szervezeti egységeknek más és más az ügyfélfogadási rendje, így az ügyfél sokszor feleslegesen várni, avagy más időpontban visszatérni kényyszerül.) Egyes munkatársak rugalmatlansága (csak akkor intézi el az ügyfél kérelmét, ha belesik az ügyfélfogadási időbe. Ha az akár csak egy perccel is letelet, elküldi az ügyfelet, noha az ügyintézés csupán néhány percet venne igénybe)</p> <p><b><u>-Rugalmas ügyfélfogadási idő indokolt lenne: legalább egy napon 16 óra után is vagy 8 óra előtt is az azt végző munkatárs megfelelő ellentételezése mellett. Ügyintézési határidők rövidítése az ehhez szükséges munkaerő bővítésével vagy alkalmatlan munkaerő lecserélésével vagy túlóra elismerésével.</u></b></p> <p>Beadványok átvételekor szakmai áttekintés/kontroll (fogalmazó/ügyintéző),</p> <p>-Ügyfél elégedettség mérése panasznapon (majd ez alapján a tapasztalatok összegzése és a hibák kijavítása), ügyfelek véleményének, igényének szélesebb körű felmérése indokolt lenne pl. internetes kérdőív segítségével.</p> <p>-A kezelőirodák alkalmazottai nem rendelkeznek minden esetben megfelelő tapasztalattal, a feladataik maximális ellátásához.</p> <p><b><u>-Panasznapon sorszám, illetve időpont adásának bevezetése</u></b> (ügyfél barátabb, mint egész nap sorban állni)</p> <p>-A szervezet ügyfél centrikussá tétele szükséges (pl.: ügyfél elégedettség mérése amit a fellebbezési arány jelez)</p> <p>-Állampolgárok alapvető jogi ismereteinek és a rendszer működésével kapcsolatos ismereteinek bővítése</p> <p>-A médián keresztül tájékoztatás sokszor nem megfelelő, a sajtóban még mindig gyakoriak a ferdtések, szakmaiatlan tényközlések. Az állampolgárok egyre inkább negatív képet alkotnak a bíróságokról. A bíróságoknak nincs tekintélye az állampolgárok szemében általános vélemény még mindig az, hogy a bíróság sokszor korrupt, elfogult, és helytelen döntést hoz. Ez ellen erősíteni kell a sajtó szóvivő szerepét, elérni, hogy a sajtóban minél objektívebb kép rajzolódjon ki és szükséges az ítéletek közérthető, meggyőző indoklása.</p> <p>-A meglévő programok javítása, fejlesztése</p> <p>-Teljes körű elektronikus ügyintézés megvalósítása</p>
------------------------	---

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

**4.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY PÉNZÜGYEIT MEGFELELŐEN KEZELJE, IRÁNYÍTSA.**ÉRTÉK  
**80**

Indoklás (bizonyítékok, tények)	Gazdálkodási szabályzat, belső ellenőrzés, GH működése, szabályozottság
Erősségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belső ellenőri rendszer működése (GH-ban bevételek és kifizetések ellenőrzése)</li> <li>- Éves költségvetés tervezése</li> <li>- Éves beszámoló a törvényszék működéséről</li> <li>- Elnöki intézkedések a takarékoság jegyében:</li> <li>- Papír alapú belső ügyintézés elektronikus formára történő lecserélése</li> <li>- Postai küldemények (ügyvédek, ügyészség, rendőrség, végrehajtó részére) helyi kézbesítés a bíróságon</li> <li>- Túl sok papír fogyása esetén másolt, nyomtatott oldalak számának aláírással történő rögzítése.</li> <li>- Irodaszer átvételnél aláírás</li> <li>- Átlátható, jogszabályon alapuló, takarékos gazdálkodás</li> <li>- Gazdasági Hivatal működése</li> <li>- Közbeszerzések lebonyolítása, leltározás, takarékos gazdálkodás</li> <li>- Pályázati pénzforrások igénybevétele</li> </ul>
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- További bevételi források bevonása</li> <li>- Fűtéskorszerűsítés, az épületek energetikai korszerűsítésének hiánya miatt indokolatlan többletköltségek keletkeznek.</li> <li>- Előfordul olyan felújítás (pl. WC, csap, elektromos szappanadagoló) ami nem indokolt. Költségvetési források közötti átcsoportosítások hatékonyabb alkalmazása. Nagyobb mértékű kiadások előtt hatékonyságvizsgálat végzése</li> <li>- Járásbíróságok igényeinek szélesebb körben történő felmérése</li> <li>- <b><u>A munkatársaknak a költségvetésről információja kevés. Nem látják mire van és mire nincs pénz, és arra miért nincs. Lényegesebb információk közzététele</u></b></li> <li>- Szakjogászi pótlék nincs.</li> <li>- 9,-Ft /km benzinpénz elenyésző. Kollégiumi ülésekre, Bűsz-oktatásra nem fizetik az utazást. Saját gépkocsi használatát nem engedélyezik, akkor sem, ha indokolt és szükséges lenne.</li> <li>- Hatékony takarékosági intézkedések fenntartása</li> <li>- <b><u>Kormányhivatalba és egyéb hivatalos szervekhez iratok továbbítása a postai út megkerülésével</u></b></li> <li>- <b><u>Belső dokumentációk elektronikus formában történő kezelésének fejlesztése</u></b></li> </ul>

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK



## ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0064

Szervezetfejlesztési program a Tatabányai Törvényszéken

4.4. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY HASZNOSULJON A SZERVEZETBEN RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ INFORMÁCIÓ ÉS TUDÁS.		ÉRTÉK 57
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Képzések szervezése, beszámoló és annak közzététele a képzésekről, tudásbázis létrehozása, könyvtár,	
Erősségek	- Belső- és külső honlap naprakészsége, szakmai anyagok hozzáférhetőek, dokumentumtár - ÁROP programban való részvétel a témában - belső email rendszerben történő tájékoztatások - könyvtár, szakkönyvek, CD jogtár, Magyar Közlöny - képzések	
Fejlesztendő területek	- Szervezeti egységeket külön-külön érintő változások (pld.: jogszabályi) megosztása a belső honlapon. - szakmai folyóiratokhoz, könyvekhez való megfelelő hozzáférés nem biztosított (kis példányszám) - Complex jogtár otthoni használata nem biztosított <b>-a felhasználó a belső gépéhez pl. otthon nem fér hozzá, így vagy magnóznia kell, vagy körülményesen hazalőni a neten azon fájlokat, amin dolgozni szeretne otthon, majd ugyanezt vissza.</b> - ügyviteli fejlesztések - a mindennapi munkát érintő jogszabályváltozások tárgyában rendszeres értekezlet, kötetlenebb formában <b>-az információk, tájékoztató anyagok nem egyénre szabottan kerülnek megküldésre. Adott munkatárs számára sok nem releváns információt is megkap, amik között elveszik a rá vonatkozó információ.</b> - nagyobb figyelem fordítása a dolgozóknál lévő tudás átadására, - számítógépekhez külső adattárolóval való hozzáférési lehetősége	

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

4.5. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MENEDZSELJE TECHNOLÓGIÁJÁT.		ÉRTÉK 40
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Szabályzatok alkotása, alkalmazások közzététele	
Erősségek	- E-ügyintézés a cégbíróóságokon, - anonim határozatok e-dokumentumtára - Informatikai és kommunikációs eszközök használata. Költséghatékonyság (közös nyomtatók, kétoldalas nyomtatás) Jegyzőkönyvek elektronikus formában történő megküldésének lehetősége. - BIRO program. Intranet. Gondnokoltak nyilvántartása. bűnügyi nyilvántartás. Körözési nyilvántartás. - Internet alapú munkaidő-nyilvántartás. - nyomtatványok elektronikus letöltése. - Hivatali e-mail cím otthonról történő elérése. - Tájékoztatás kérése, jogszabály véleményezés interneten keresztül. Akadémia képzésre jelentkezés interneten keresztül. - Internettel nem rendelkezők papír alapon is benyújthatják kérelmeiket.	
Fejlesztendő területek	- Papír formájú jelenléti ív megszüntetése, ehhez a beléptető rendszer javítása. - a modern elektronikai eszközök alkalmazottak részére széleskörben történő biztosítása (pl. jogszabályolvasásra alkalmas e-book olvasó, tekintettel arra, hogy a jogszabályok kommentárjai ilyen formában is megjelennek) <b>-számítástechnikai eszközök fejlesztése, hangrögzítés tárgyalókban, diktafon beszerzése</b> <b>-hangrögzítő berendezések korszerűsítése.</b> - költséghatékonysági szempontok előtérbe helyezése, tervek, vizsgálatok készítése és a tanulságok hasznosítása - gyakran lassú internet. <b>-nagyon kis tárhelyű e-mail postafiók.</b> <b>-CD jogtár korlátozott használata a munkahelyen (egyszerre 5 felhasználó). Otthoni CD-jogtár korlátozott számban.</b>	

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

4.6. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ESZKÖZEIT ÉS VAGYONTÁRGYAIT KEZELJE.		ÉRTÉK 71
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Szabályzatok alkotása, (számítógéphasználat, gépkocsihasználat), állagmegóvás (épületgondnoki gondnoki rendszer, informatikus bíróságokként)	



## ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0064

## Szervezetfejlesztési program a Tatabányai Törvényszéken

Erősségek	<p>-Pályázati lehetőségek kihasználása az eszközök és vagyontárgyak minél hatékonyabb kezelése érdekében</p> <p>-Gyermek meghallgató helyiség biztosítása kiskorú gyermek meghallgatása esetén</p> <p>-Az épület megfelelően megközelíthető, mozgáskorlátozottak számára is.</p> <p>-Hivatali gépkocsi használata a postaköltség csökkentése érdekében. Végrehajtónak, ügyvédeknek közvetlen kézbesítés a posta helyett.</p> <p>-Megfelelő parkolási, megközelítési lehetőség. (kivéve: Esztergom). Mozdalkorlátozottak számára rámpa biztosítása.</p> <p>-Jobb kihasználás érdekében vendégszoba megszüntetése és lajstrom irodává alakítása.</p> <p>-Csak a legszükségesebb irodaszerek, bútorok, irodai eszközök beszerzése.</p> <p>-Az eszközökről központi nyilvántartó rendszer vezetése, tárgyak javítása, rendszeresen leltározás elvégzése.</p> <p>-Nyílászárók műanyag nyílászárókra cserélése</p>
Fejlesztendő területek	<p>-Olyan irodai bútorok beszerzése, amelyekben hatékonyan lehet az iratokat tárolni (mind a dolgozósobákra, mind pedig a kezelőirodákra vonatkozóan).</p> <p><b>-A tisztaság, higiénia fejlesztése tisztasági festés</b></p> <p>-Napkollektorok, klíma beépítése (költségmentakarítás).</p> <p>-Az épület komfortfokozatának javítása</p> <p>-Parkoló helyek hiánya.</p> <p>-Irodák bútorainak kicserélése, irodaszerek biztosítása, új technikai eszközök beszerzése</p> <p>-Épület karbantartása nem racionális. A munkavégzéshez szükséges feltételek nem minden esetben megfelelőek.</p> <p>-Költséghatékonysági vizsgálatok, szemlélet</p> <p>-Nagy légtérű, közös irodahelyiség kialakítása kerüendő, mert gátolja az elmélyült munkavégzést. Irodai eszközök beszerzésénél indokolt nagyobb hangsúly helyezése a minőségre. Műanyag palackok, papír szelektív gyűjtése. Több ventilátor beszerzése. Nyílászárók cseréje. Fűtés szabályozása, túlzott fűtés, nagy meleg elkerülése.</p> <p><b>-Iráttári elhelyezés</b></p>

## 5. FOLYAMATOK

## 5.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁVAL KIALAKÍTSA, MŰKÖDTESSÉ ÉS FEJLESSZE FOLYAMATAIT ÉS AZOK RENDSZERÉT.

ÉRTÉK  
38

Indoklás (bizonyítékok, tények)	Értekezleti rendszer, csoportmegbeszélések
Erősségek	<p>Az ítélkezési tevékenység támogatott rendszeres szakmai értekezletekkel, képzésekkel.</p> <p>Saját mennyiségi kontrollnak a statisztika, külső kontroll lehet az ügyfél-elégedettség mérő adatlapok bevezetése.</p> <p>A munkamenet optimalizálásához szükséges infrastruktúra biztosított: BV őrző, ügyési váró, gyermek-meghallgató szoba stb.</p>
Fejlesztendő területek	<p>A jogalkotó és a jogalkalmazók között nincs oda-vissza kapcsolat, a gyakorlati szempontok kevésbé jelennek meg így a jogalkotás szintjén.</p> <p><b><u>A munkatársak bevonása nem történik meg a bíróságok működésének tervezésébe, az egyes munkaterületek működési rendjének kialakításába az ott dolgozókat nemigen vonják be.</u></b></p> <p><b><u>A kommunikáció nem zökkenőmentes, sem egy bíróságon belül, sem a bíróságok között, sem a bíróságok és a külső társszervek között.</u></b></p> <p><b><u>Szükséges mind a munkatársak, mind az ügyfelek elégedettségének mérése.</u></b></p>

## 5. FOLYAMATOK

## 5.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ÁLLAMPOLGÁR-/ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOKAT, TERMÉKEKET BIZTOSÍTSON ÉS FEJLESSZEN.

ÉRTÉK  
69

Indoklás (bizonyítékok, tények)	Honlap működtetése,
Erősségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az informatikai lehetőségek (bírósági – központi és saját honlap) segítik az ügyfelek tájékozódását, jogait és kötelezettségeik megismerését.</li> <li>Az elektronikus ügyintézés gyorsabbá, hatékonyabbá teszi mind a bíróság munkáját, mind az ügyfelek ügyintézését.</li> <li>Ügyfélbarát igazságszolgáltatás: panasznapp, bírósági közvetítés, iratbetekintés.</li> </ul>
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tovább kell fejleszteni az e-ügyintézt (pl. lehetőség okiratok megküldésére), elektronikus perrivel lehetősége minden bírósági szinten.</li> <li><b><u>Az ügyfelekkel közvetlenül foglalkozó kezelőirodai munkatársak ismereteinek, szaktudásának folyamatos fejlesztése szükséges + az ügyfelekkel való kommunikáció módjának, hangnemének megfelelő megválasztása.</u></b></li> <li><b><u>A társszervek nyilvántartásaihoz való hozzáférés biztosítása (FH, gépjármű....).</u></b></li> </ul>





5. FOLYAMATOK		ÉRTÉK 38
<b>5.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ÖSSZEHANGOLJA FOLYAMATAIT A SZERVEZETEN BELÜL, ILLETVE AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ SZERVEZETEK FOLYAMATAIVAL.</b>		
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Stratégia kidolgozása, adatszolgáltatások, időszerűségi jelentések, elintézetlen ügyek vizsgálata)	
Erősségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>A szervezet működése összehangolt, az egyes bírósági szintek kapcsolódnak egymáshoz.</li> <li>A bírói munka segítésének rendszere jól működik (jegyző, titkár, fogalmazó), de a létszám minimális.</li> <li>Részvételi lehetőség szakmai fórumokon, minden bírósági szinten.</li> </ul>	
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>A meglévő szervezeti egységek racionalizálása, a szakterületen dolgozók egységes vezetés alá vonása indokolt.</li> <li><b>A bírót segítő „team” létszámának bővítése a tevékenységfelmérése alapján.</b></li> <li><b>Az információáramlás/visszacsatolás zavartalan, folyamatos biztosítása elvárás a munkatársaktól.</b></li> <li>Helyi irányítás erősítése, központi irányítás túlsúlyának csökkentése.</li> <li>Együttműködés, figyelemmel kísérés lehetőségének kialakítása nem csak az egyes bíróságok, bírósági szintek között, hanem a társszervekkel is.</li> <li>A kommunikáció fejlődését gátolja az avult technikai háttér, számítógépes hálózat.</li> </ul>	

6. ÁLLAMPOLGÁR-/ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK		ÉRTÉK 40
<b>6.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET AZ ÁAZ ÁLLAMPOLGÁROK/ÜGYFELEK VÉLEMÉNYE, SZEMÉLYES ÉRTÉKELÉSE* ALAPJÁNLLAMPOLGÁROK/ÜGYFELEK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN</b>		
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Ügyfél elégedettség mérése	
Erősségek	<p>Honlapon tájékoztatók elérhetőek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elérhetőség értesítésen, idézésen fel van tüntetve</li> <li>-Tanúk útiköltségének megtérítése</li> <li>-Tájékoztatás saját és központi honlapon. Nyomtatványok letöltése. Panasznapra időpont kérése. Bizonyos kérelmek (e-cégbíróság) benyújtása elektronikus úton is.</li> <li>-Jó megközelíthetőség és parkolási lehetőség. (kivéve: Esztergom).</li> <li>-Nyitott bíróságok program, mediáció</li> <li>-Elnöki panasztétel, sajtó szóvivő, sajtó jelenléte tárgyalásokon.</li> <li>-Akadálymentesített az épület.</li> <li>-Ingyenes jogi tanácsadás működik. Szükség esetén tolmácsot vonnak be.</li> <li>-Diszkriminációmentes elbírálása az ügyeknek, az ügyfeleknek széleskörű panaszjoga és közérdekű bejelentési jogai vannak, fellebbezési jog a döntésekkel szemben, az ügyfelek jogainak törvényi garantáltsága.</li> </ul>	
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nincs a bíróságokon BÜFÉ.</li> <li><b>-A szolgáltatások díja helyben megfizethető legyen (illetékbélyegért ne kelljen küldözgetni az ügyfelet a postára)</b></li> <li>-Az eljárás illetéke gyakran magas.</li> <li>-Nem minden szervezeti egység akadálymentesített</li> <li><b>-Állampolgárok részére érthetőbb tájékoztatás a bíróságok feladatairól egyes kérdésekben, a bírósági eljárásról tájékoztató füzetek elérhetővé tétele, Braille írásos tájékoztató, hangos hirdetőtábla, Tájékoztató táblák kihelyezése (több nyelven)</b></li> <li>-Kérdőíves felmérés</li> </ul>	

6. ÁLLAMPOLGÁR-/ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK		ÉRTÉK 41
<b>6.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET AZ ÁLLAMPOLGÁROK/ÜGYFELEK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN A SZERVEZET ÁLTAL VÉGZETT MÉRÉSEK ALAPJÁN</b>		
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Nincsenek mérések	



Erősségek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Időszerű ügyintézés figyelemmel követése</li> <li>-Törvényesség fellebbvitelen való felülvizsgálatának lehetősége</li> <li>-A hatékonyság érdekében erőforrás áthelyezés (kirendelés)</li> <li>-Egyenlő bánásmód, a kulturális és társadalmi sokszínűség szempontjából megfelelő kezelés. Központi és saját honlapon ügyfelek tájékoztatása az ügytípusokról, ügymenetről, bírósági szervezetről.</li> <li>-Nyomtatványok letöltése. E-cégbíróság. Elektronikus formában is lehet benyújtani bizonyos dokumentumokat. E-mailen érkezett megkeresésre tájékoztatás adása.</li> <li>-Költségmentesség, pártfogó ügyvéd, kirendelt védő. Közvetítői eljárás, mediáció.</li> <li>-Sajtó tájékoztatása. Folyamatos cél a hatályon kívül helyezett ügyek számának csökkentése. -Javuló ügyintézési határidők.</li> <li>-Az eljárásrendet jogszabály rögzíti és annak megfelelően jár el a szervezet.</li> <li>-Jogszabályilag garantált eljárási illeték, költség, nyitva tartási idő kiszámíthatósága</li> </ul>
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nincs információ ilyen mérésről</li> <li>-Statisztikai adatok elemzése (fellebbezések, jogorvoslatok, panaszok száma)</li> <li>-Rendszeres ügyfél elégedettségi mérések</li> <li>-Elsőfokú bíróság előtt is elektronikus perrivel, joghatályos beadvány beterjesztése elektronikus formában.</li> <li>-Az ügyfelek fogadására, panasznap tartására szolgáló helyek gyakran kifogásolhatóak, nem igényesek.</li> <li>-<b>Fejleszteni kellene a közhiteles nyilvántartásokhoz való hozzáférési lehetőségeket</b></li> <li>-Hatályon kívül helyezett ügyek számának csökkentése.</li> <li>-<b>Javasallattétel a költségmentesség, költségkedvezmény átfogó reformjára.</b></li> <li>-Még gyorsabb ügyintézési határidők elérése az ehhez szükséges munkaerő bővítésével vagy alkalmatlan munkaerő lecserélésével vagy túlóra elismerésével.</li> </ul>

## 7. MUNKATÁRSÁKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

7.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A MUNKATÁRSÁK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN A MUNKATÁRSÁK VÉLEMÉNYE, SZEMÉLYES ÉRTÉKELÉSE ALAPJÁN		ÉRTÉK 55
Indoklás (bizonyítékok, tények)	-A rugalmas munkaidő bevezetése jelentős előrelépés mind az egyén, mind a szervezet szempontjából: az egyedi igények figyelembe vétele/a ténylegesen munkában töltött idő kihasználása jobb, parkolás megoldása	
Erősségek	A rugalmas munkaidő, a bírói/titkári otthondolgozás lehetővé teszi az egyéni igények figyelembe vételét. A bíróság biztosítja a rendszeres és folyamatos tapasztalatcserét (megbeszélések, értekezletek) és a továbbképzés lehetőségét. A munkakörülmények jók, a munkavégzéshez szükséges infrastruktúra rendelkezésre áll.	
Fejlesztendő területek	A munkatársak nincsenek kellően bevonva a döntések előkészítésébe, véleményükre nem tartanak igényt a szervezet működtetése, továbbfejlesztése terén sem. Ritka az erőfeszítések elismerése (erkölcsi/financiális). Munkakörülmények/munkaeszközök fejlesztése szükséges (elavult bútorok), szakjogászi, Phd. képzések nem támogatottak.	

## 7. MUNKATÁRSÁKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

7.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A MUNKATÁRSÁK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN A SZERVEZET ÁLTAL VÉGZETT MÉRÉSEK ALAPJÁN		ÉRTÉK 28
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Parkolás megoldása	
Erősségek	Megfelelő számú, tárgyú, színvonalú képzési lehetőség áll a jogvégezett dolgozók képességeinek fejlesztésére. Az informatika mindegyik munkatárs számára biztosított, napi szinten használjuk. A fluktuáció nem számottevő, a hiányzás, betegszabadság minimális. A személyes teljesítmény az ügyforgalmi adatokból megismerhető, a személyi kérdésekről az éves jelentésben ad számot a vezetés.	
Fejlesztendő területek	Még sosem készült a munkatársak szükségleteinek és elvárásainak felmérését célzó vizsgálat. Nem méri a munkatársak elégedettségét. A dolgozók nincsenek motiválva, az értékelési rendszer elavult, nem objektív (adminisztratív munkakörök). Képezni kell a nem jogvégezett munkatársakat, akik az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatba kerülnek.	

## 8. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK



ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0064

Szervezetfejlesztési program a Tatabányai Törvényszéken

8.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATBAN A TÁRSADALOM MEGÍTÉLÉSE ALAPJÁN		ÉRTÉK 48
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Ügymanat gyorsításának előtérbe helyezése, időszerűségi vizsgálatok	
Erősségek	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nyilvánosabbá vált.</li> <li>Sportrendezvényeken részvétel.</li> <li>Árvízi önkéntes munkavállalás, gyűjtés árvízkarosultak részére.</li> <li>Nyitott bíróság program. Tanulók tárgyalásokat látogathatnak ezáltal megismerhetik a bíróság működését, nem csak egy kiragadott részletet látnak, amit a Híradók adnak le. Egyetemekkel való együttműködés. Joggyakorlaton lévők foglalkoztatása.</li> <li>Sajtó folyamatos tájékoztatása. Sajtószóvivő megléte, közlemények. Saját és központi honlapon az ügyfelek részletes tájékoztatása az ügyekről és bírósági szervezetrendszeréről.</li> <li>Karácsonykor hátrányos helyzetű gyerekek támogatása. Esetleges segítségről tájékoztatás (árvíz, veradás)</li> <li>Döntő részben költséghatékony működés. /kevés irodaszer, kétoldalas nyomtatás, felesleges tértivevény kerülése, korlátozott gépkocsi használat/</li> <li>Szelektív hulladékgyűjtés, energiatakarékos izzókat használunk.</li> <li>Ügyfelek jogainak a tiszteletben tartása és garantálása.</li> </ol> <p>Költséghatékony, környezettudatos működés. Folyamatos tájékoztatás, kommunikáció a társadalom felé. Civil társadalommal való együttműködés (jótékonyság, segítségnyújtás).</p> <p>Árvízi önkéntes munkavállalás, gyűjtés árvízkarosultak részére. Döntő részben költséghatékony működés. /kevés irodaszer, kétoldalas nyomtatás, felesleges tértivevény kerülése, korlátozott gépkocsi használat/. Szelektív hulladékgyűjtés, energiatakarékos izzókat használunk.</p>	
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Környezetvédelemhez való hozzáállás: Szelektív hulladékgyűjtés kialakítása legalább műanyag palackok és a papír esetében.</li> <li>Faültetés, újrahasznosított papír felhasználása, megújuló energiaforrásokból származó energia felhasználása.</li> <li>Jobb energia felhasználás elérése fűtés szabályozásával, <b>nyílászárók cseréjével</b>.</li> <li>Indokolatlan beruházások (Isd. vizesblokk cseréje) helyett indokolt beruházások. (bútorok beszerzése)</li> <li>A társadalmilag hasznos tevékenység tudatának erősítése.</li> <li>Az állampolgárokra való hatásról visszajelzés.</li> </ul>	

8. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK		ÉRTÉK 28
8.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATBAN A SZERVEZET ÁLTAL VÉGZETT MÉRÉSEK ALAPJÁN		
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Nincs ilyen jellegű mérés	
Erősségek	<p>-Nyitott bíróság program. A középiskolákban preventációs előadások tartása.</p> <p>-A szociálisan hátrányos helyzetű állampolgárok támogatása. Jótékonyági programokban való részvétel. Gyűjtés árvízkarosultak részére.</p> <p>Karácsonykor hátrányos helyzetű gyerekek támogatása.</p> <p>-Ptk. képzés nyitottsága, ügyvédek, ügyészek közigazgatási résztvevőkkel.</p> <p>-A nem dohányzó maximális védelme.</p> <p>-Szelektív hulladékgyűjtés</p> <p>-Balesetvédelmi oktatás, munkavédelmi oktatás, katasztrófavédelmi oktatás.</p> <p>-Társzervekkel való egyeztetés jogszabályváltozás vagy jogalkalmazási probléma esetén. pl. rendőrség (szabálysértés körében), ügyészség (bírószám elé állítás körében), ügyvédek (meghívó az új Ptk. képzésre).</p> <p>-Fejlődés az informatika segítségével. pl. körözési nyilvántartás, fordítás rendelése az OFFI internetes oldalán.</p> <p>-Bombariadó esetén önkormányzat tárgyalótermet biztosít.</p> <p>-Fejlődik a sajtóval való kapcsolat, médiaszereplés. (honlapon tájékoztatás fontosabb ügyekről, sajtószóvivő)</p> <p>-Költségmentesség, pártfogó ügyvéd, kirendelt védő, panasznap.</p> <p>-Döntő részben költséghatékony működés. /kevés irodaszer, kétoldalas nyomtatás, felesleges tértivevény kerülése, korlátozott gépkocsi használat/</p>	
Fejlesztendő területek	<p>Rezsiköltségek csökkentése, épületek korszerűsítésével (jobb energia felhasználás elérése fűtés szabályozásával, nyílászárók cseréjével).</p> <p>-Költségmentességet szabályozó rendelet elavult, az ügyfél tényleges vagyoni, jövedelmi helyzetének a felmérése nem lehetséges, mert nyilvántartásokhoz (pl. földhivatali, gépjármű) nincs hozzáférés.</p> <p><b>-Nincs program a munkavállalók egészségmegőrzése érdekében.</b></p> <p>-Környezetvédelmi szabványok, újrafelhasználás. Szelektív hulladékgyűjtés kialakítása legalább műanyag palackok és a papír esetében.</p>	

9. KULCSFONTOSÁGÚ EREDMÉNYEK





9.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY CÉLJAIT ILLETŐEN MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A „KÜLSŐ” EREDMÉNYEIVEL KAPCSOLATBAN (A SZERVEZET EREDMÉNYEI ÉS HATÁSA)		ÉRTÉK 68
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Nincs ilyen jellegű mérés	
Erősségek	<p>-Ügyfeltájékoztató teljes körűvé tétele, e-kommunikáció, e-ügyintézés. Ügyintézési határidők betartása, és lehetőség szerinti csökkentése. Pertartamok optimalizálása. Munkavállalók folyamatos képzése.</p> <p>-Javuló időszerűségi, statisztikai mutatók. Folyamatos, megkövetelt cél az ügyintézési határidő csökkentése, határidők betartása, két éven túli, és hatályon kívül helyezett ügyek számának csökkentése. Ezt segíti a munkavállalók ösztönzése továbbtanulásra, mert magasabb színvonalú szolgáltatást eredményez.</p> <p>Erősödött az ügyfelek tájékoztatása, az e-kommunikáció, e-ügyintézés. Erősödött a társszervekkel való kapcsolat.</p>	
Fejlesztendő területek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ügyfélelegetettség mérése.</b></li> <li>• Ügyintézési határidők további csökkentése, ehhez megfelelő tárgyi és személyi feltételek biztosítása: korlátlan és otthoni jogtár, szakkönyvek nagyobb száma, képzések, e-learning, bíróságok közti munkakapcsolat fejlesztése a jó gyakorlat átvétele érdekében, magasabb bírói és kisegítői létszám. Jobb munkateher megosztás.</li> <li>• A munkatársak szakmai tudásának fejlesztése központi kérdés.</li> <li>• <b>Tovább fejlesztendő az időszerűség javítása, két éven túli ügyek csökkentése, pertartam csökkentése, peres eljárások ésszerűsítése, elterelés lehetőségének kidolgozása.</b></li> </ul>	
9. KULCSFONTOSÁGÚ EREDMÉNYEK		
9.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY CÉLJAIT ILLETŐEN MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A „BELSŐ” EREDMÉNYEIVEL KAPCSOLATBAN (MŰKÖDÉS HATÉKONYSÁGA)		ÉRTÉK 38
Indoklás (bizonyítékok, tények)	Szabályzatok felülvizsgálata, statisztikai adatok elemzése	
Erősségek	<p>A belső szabályzatok felülvizsgálata és összehangolásra kerültek az OBH szabályzataival ezen szabályzatok a munkatársak részére hozzáférhetőek</p> <p>havi és éves statisztika figyelembe vétele kinevezések esetén</p> <p>A cégbíróságon az ügyintézés gyors, más hatóságokhoz mérten.</p> <p>Indokolatlan költségmentesség iránti kérelmet elutasítása (megtakarítás).</p> <p>Nőtt a statisztikai mutatók száma. Bírói kinevezés objektívabb lett. Nagyobb hangsúly tevődik a bírók alkalmasságára, értékelésére. Nőtt a képzések mennyisége, minősége. BIRO-program folyamatosan fejlődik. Intranet jól működik. Működés költséghatékonyabb lett. (kevesebb papír, kevesebb utazástérítés, kisebb postaköltség, kevesebb gépkocsi) Pályázati részvétel (ÁROP). Munkatársak átcsoportosítása, ha szükséges (kirendelés).</p> <p>Javultak a statisztikák</p> <p>Rendszeres statisztikai jelentések, bírók munkájának ellenőrzése (határidők betartása), bírói munka értékelése.</p> <p>Havi, éves statisztikák készülnek az itt folyamatban lévő ügyek elintézéséről egyéni és az egész szervezetre lebontva.</p> <p>Bírók ellenőrzése a határidők megtartásában,</p> <p>Dolgozók rendszeres- törvényben írt időben - történő vizsgálata</p>	
Fejlesztendő területek	<p>Alkalmazottak tájékoztatása a szervezet működésével kapcsolatos ellenőrzésekről. (Nincs információ a feltárt hiányosságokról!)</p> <p>A munkatársak tájékoztatása a belső eredményekről folyamatos legyen</p> <p>Személyi kérdésekben egyszemélyi döntések nem világosak</p> <p>Az erőforrások felhasználásának hatékonyságára vonatkozó felmérések</p> <p>Költséghatékonyság</p> <p><b>Bírókon kívül más munkatárs alkalmasságának értékelése is szükséges.</b> Alkalmatlan munkatársak fejlesztése, ha ez eredménytelen, elbocsátása. Ennek előzményeként szükséges lenne, hogy a vezetők felvállalják, ha valaki nem jól teljesít, azt közöljék vele.</p> <p>Kollektív büntetés kerülése. Jó munkavégzés elismerése. Képzések támogatása. (szakjogász, Phd.). CD-jogtár használatának bővítése.</p> <p>Tárgyi feltételek javítása. Energetikai fejlesztés. Eszközbeszerzés érdekében pályázatokon indulás.</p> <p>Bírói és leírói létszám emelése.</p> <p>A statisztikák elemzésével levont következtetések.</p> <p>Határidők betartása</p>	