



STANDARDY obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym

SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
1. Komunikacja z interesantem w formie ustnej, pisemnej oraz z wykorzystaniem połączeń telefonicznych i poczty elektronicznej	5
1.1 Ogólne zasady komunikacji	5
1.2 Wizyta interesanta w sądzie.....	6
1.3. Zasady komunikacji w kanałach zdalnych	9
1.3.1. Ogólne zasady komunikacji przez telefon.....	9
1.3.2. Zasady komunikacji przez telefon.....	9
1.3.3 Obsługa e-mailowa, listowa	12
2. Wizerunek pracownika sądu	16
2.1. Pracownicy zajmujący się obsługą interesanta	16
2.2 Wizerunek miejsca pracy.....	17
2.3. Standard ubioru.....	18
3. Pożądane zachowania werbalne i niewerbalne	21
3.1. Szczególne sytuacje	21
3.2. Dyskrecja	21
3.3. Zarządzanie przerwami.....	22
3.4. Skargi	23
3.5. Niedziałający system informatyczny	23
3.6. Gdy nie znam odpowiedzi na pytanie	24
3.7. Wyjaśnienie interesantowi, dlaczego nie mogę zrobić tego o co prosi	24
3.8. Interesant przedłużający rozmowę	24
3.9. Obsługa interesantów z niepełnosprawnościami	24
3.10. Zdarzenia kryzysowe	26
3.11. Nieobecność w pracy.....	27
3.12. Dementowanie informacji błędnie udzielonych przez innego pracownika	27
4. Monitorowanie jakości obsługi interesanta	28
ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA.....	29

Szanowni Państwo,

Ministerstwo Sprawiedliwości dostrzega konieczność wprowadzania rozwiązań ułatwiających kontakt obywateli z wymiarem sprawiedliwości. Zgodnie ze Strategią modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014-2020 najważniejszą jej funkcją jest zmiana sposobu myślenia o działaniu instytucji publicznych w przestrzeni sprawiedliwości. Cechami nowego podejścia podnoszonego w opracowaniu są przede wszystkim ukierunkowanie działań na prawa obywatela i rozwiązywanie jego problemów natury prawnej. Zaufanie interesantów budowane jest poprzez trwałe i konsekwentne wykonywanie zadań w sposób sprawny i w oparciu o możliwie najwyższe standardy jakości obsługi.

Celem wdrożenia standardów obsługi interesanta w sądach powszechnych jest wprowadzanie jednolitych wzorców postępowania, co przyczyni się do podniesienia jakości świadczonych usług i wpłynie na budowanie zaufania obywateli do wymiaru sprawiedliwości.

Wdrożenie standardów obsługi interesanta jest zadaniem długotrwałym i wymagającym kooperacji różnych komórek organizacyjnych sądów. Rola pracowników sądów w dostarczaniu wysokiej jakości obsługi jest kluczowa, dlatego tak ważne jest, aby pracownicy byli ambasadorami zachowań, które są fundamentem przyjętych wartości i zostały szerzej opisane w standardach obsługi interesanta.

Wszystkie wytyczne i zasady zawarte w standardach obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym powinny być traktowane jako punkt wyjścia do budowania relacji z interesantem. Stosowanie ich jest obligatoryjne we wszystkich sądach powszechnych.



WSTĘP

Niniejszy dokument przedstawia standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym. Zawiera zasady komunikacji z interesantem, pożądane zachowania na różnych etapach obsługi oraz przykłady dobrych praktyk stosowanych w codziennej pracy.

Dokument ten został oparty na funkcjonujących już w sądach standardach i dobrych praktykach zmierzających do kształtowania pozytywnego wizerunku sądownictwa i budowania jego autorytetu.

Standardy obsługi interesanta zostaną udostępnione sądom powszechnym zgodnie z § 28 ust. 6 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. – *Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz. U. z 2019 poz. 1141).

Zestaw standardów obowiązuje we wszystkich sądach powszechnych, zarówno w kanałach zdalnych, jak i w obsłudze bezpośredniej interesantów. Każda osoba kontaktująca się z sądem oczekuje najwyższego poziomu obsługi. Standardy obsługi obowiązują każdego pracownika sądu obsługującego interesanta od pierwszego dnia jego pracy.

Wskazane w standardach wzorce pożądanych zachowań mają na celu wsparcie pracowników sądu w procesie właściwej obsługi interesantów, której podstawowe kryterium oceny ma stanowić stopień zadowolenia interesantów z jakości obsługi. Obowiązkiem stosowania standardów objęci są, poza pracownikami biur obsługi interesantów, wszyscy pracownicy sądów mający bezpośredni kontakt z interesantami.



RELACJE Z INTERESANTEM, CZYLI JAKIE OCZEKIWANIA WZGLĘDEM JAKOŚCI OBSŁUGI MA OSOBA KONTAKTUJĄCA SIĘ Z SĄDEM

Interesant przychodzi do sądu z konkretną sprawą i chce zdobyć wyczerpujące informacje na jej temat.

1. Indywidualne podejście

Swoim zachowaniem działam tak, żeby pokazać interesantowi, że jest dla mnie ważny jako jednostka. Nie pośpieszam, uśmiecham się, prowadzę rozmowę jak najbardziej naturalnie, dostosowując się do rozmówcy i do kontekstu. Pamiętam, co mówi interesant i odwołuję się do tego.

2. Dyskrecja

Pamiętam o tym, aby podczas rozmowy, w której podawane są dane wrażliwe, stosować standardy zachowania dyskrecji.

3. Przyjazność i zrozumienie

Pamiętam, że każdy/a z nas jest inny/a zarówno w zakresie potrzeb, jak i wiedzy, którą posiada. Nie zakładam, że ktoś ma na jakiś temat wiedzę. Okazuję troskę i zrozumienie, gdy interesant relacjonuje problem. Jestem pomocny/a i cierpliwy/a, używam zrozumiałego słownictwa i w prosty sposób odpowiadam na trudne pytania.

4. Cierpliwość

Interesantowi poświęcam tyle czasu, ile wymaga jego sprawa. Okazuję cierpliwość, nie pośpieszam, uważnie słucham, staram się wczuć w sytuację i zrozumieć jego potrzeby. Udzielam wyczerpujących odpowiedzi i zachowuję spokój niezależnie od czasu trwania interakcji.

5. Pewność załatwienia sprawy tu i teraz

Kontakt z sądem wymaga od interesanta poświęcenia jego prywatnego czasu. W związku z tym chce on mieć pewność, że jego sprawa jest najważniejsza, a osoba, która się nią zajmuje po stronie sądu, dołoży starań, aby została ona zrealizowana, wyjaśniona. Swoim zachowaniem i sposobem prowadzenia rozmowy sprawiam, by nie miał on co do tego wątpliwości.

6. Opieka

Każdy chce czuć się ważny. Dlatego zapewniam interesanta o możliwości kontaktu w sprawie, dla której właściwy jest sąd i informuję o różnych sposobach kontaktu: BOI, strona internetowa, e-mail, telefon, itp.

7. Uczciwość i rzetelność

W kontakcie z sądem interesant chce mieć poczucie pełnego bezpieczeństwa. Dlatego zawsze uczciwie przedstawiam interesantowi potrzebne informacje, również dotyczące opłat, które będzie musiał ponieść oraz obowiązujących procedur.

8. Poszanowanie czasu

Dbam o zarządzanie kolejką. Nigdy nie spóźniam się i nie przedłużam spotkań z interesantem. W sprawach możliwych do rozwiązania poza siedzibą sądu zachęcam interesanta do korzystania z kanałów zdalnych, np. stron internetowych sądów, na których znajdzie on potrzebne informacje.

STANDARDY W OBSZARZE OBSŁUGI INTERESANTA (KONTAKT Z INTERESANTEM)



1. Komunikacja z interesantem w formie ustnej, pisemnej oraz z wykorzystaniem połączeń telefonicznych i poczty elektronicznej



1.1. Ogólne zasady komunikacji

- Jeżeli podczas mojej rozmowy z interesantem konieczne jest odniesienie się do którejś z osób pracujących ze mną w sądzie, mówię o tej osobie w następujący sposób:
 - kolega, koleżanka – jeżeli mam na myśli innego pracownika,
 - kierownik/dyrektor – jeżeli mam na myśli swojego przełożonego.
- W obecności interesantów rozmawiam wyłącznie na tematy służbowe.
- Odnosząc się do błędnych informacji pozyskanych przez interesanta za pośrednictwem np. innego kanału kontaktu, nie krytykuję, ale przepraszam w imieniu sądu. Jeżeli interesant został wprowadzony w błąd, udzielam mu prawidłowych informacji.
- Nie krytykuję współpracowników, nigdy nie podnoszę na nich głosu, tym bardziej w obecności interesantów.
- Używam pełnych form imion.

Jeżeli jestem nowym pracownikiem, to:

- nie rozpoczynam rozmowy z interesantem od informacji, że jestem nowym pracownikiem. (interesant oczekuje profesjonalnej obsługi od każdego pracownika, niezależnie od jego stażu pracy);
- jeżeli czegoś nie wiem lub nie mam pewności, czy posiadane przeze mnie informacje są prawidłowe, sprawdzam informacje samodzielnie w dokumentach źródłowych lub pytam starszych stażem kolegów i koleżanek. Informuję interesanta, że muszę to sprawdzić, proszę o chwilę cierpliwości.

W rozmowach zawsze pamiętam o następujących zasadach:

- zwracam się do interesanta pan, pani,
- mówię zrozumiałym językiem, bez żargonu prawniczego, gwary regionalnej i słów, które mogą być dla interesanta niejasne,
- używam pełnych wyrazów zamiast ich zdrobnień, np.: pieniądze, a nie pieniążki; dowód, a nie dowodzik,
- używam zwrotów przyjaznych dla interesanta:
 - *Proszę chwilę poczekać, zapytam koleżankę/kolegę, Postaram się dowiedzieć* (zamiast: *Nie wiem*),
 - *Proszę spojrzeć na tę sprawę z innej strony* (zamiast: *Myli się Pan/i*),
 - *Niedogodność, Niedostępność w tej chwili...* (zamiast: *Pomyłka, wada, brak*),
 - *Chętnie pomogę pani/u przy...* (zamiast: *Ja jestem tylko od...*),
 - *W tej sytuacji bardzo Panią/a proszę, aby...* (zamiast: *Musi Pan...*),
 - *To, co mogę zaproponować...* (zamiast: *Nie ma takiej możliwości, tego nie da się zrobić*),
 - *Chętnie wyjaśnię tę kwestię* (zamiast: *Drugi raz mówię, że, Tłumaczę pani...*).
- gdy używam branżowych terminów, np.: pozew, sprzeciw, zarzuty, wyjaśniam ich znaczenie interesantowi, o ile występuje taka potrzeba.



1.2. Wizyta interesanta w sądzie

Pierwsze wrażenie jest kluczowe, również podczas wizyty w sądzie. Momenty przekroczenia progu budynku, oczekiwanie na obsługę i powitanie przy stanowisku obsługi często decydują o tym, czy interesant będzie zadowolony z obsługi.

Dlatego tak ważne jest, aby każda osoba pojawiająca się w danym miejscu została niezwłocznie zauważona i profesjonalnie przywitana. Uśmiech, kontakt, szybka reakcja – te elementy są niezbędne, żeby zaspokoić potrzebę opieki, poszanowania czasu, pewności załatwienia sprawy tu i teraz.

Spełnienie potrzeby opieki sprawia, że interesant widzi, że zależy nam na zapewnieniu profesjonalnej obsługi niezależnie od sprawy, z którą przyszedł.

- Najbliższy pracownik jest odpowiedzialny za zauważenie każdego interesanta wchodzącego do budynku sądu bądź oczekującego na korytarzu, powitanie go i opiekę nad oczekującym interesantem.
- Należy zawsze podejść do „zagubionego” interesanta i zaoferować mu swoją pomoc.
- W sądach, w których znajduje się system kolejkowy, pracownik wskazuje interesantom konieczność korzystania z systemu.
- Uwaga! System kolejkowy nie zwalnia z obowiązku opieki nad interesantem.
- Pracownik powinien kontrolować wygląd i czystość miejsca obsługi, dostępność druków, formularzy, wzorów.

Wejście interesanta do pomieszczenia

- Zauważam każdego interesanta wchodzącego do biura/wydziału/komórki organizacyjnej.
- Witam interesanta niezależnie od tego, czy jest to osoba, którą będę obsługiwać, czy też nie.
- Jeśli w chwili wejścia interesanta do biura/wydziału/komórki organizacyjnej nie prowadzę obsługi, wówczas:
 - nawiązuję z nim kontakt wzrokowy,
 - uśmiecham się,
 - wykonuję skłon głową na powitanie,
 - mówię *Dzień dobry*.
- Jeśli w chwili wejścia interesanta do biura/wydziału/komórki organizacyjnej prowadzę obsługę innego interesanta, nie przerywam jej, niemniej:
 - nawiązuję z interesantem kontakt wzrokowy,
 - uśmiecham się,
 - wykonuję skłon głową na powitanie.

Oczekiwanie na obsługę

- Kolejka to co najmniej jedna osoba oczekująca na obsługę.
- Jeśli nie obsługuję interesanta, a w biurze/wydziale/komórce organizacyjnej jest chociaż jedna osoba oczekująca na obsługę:
 - wychodzę do interesanta, jeżeli mam taką możliwość i pytam o cel wizyty,
 - kieruję interesanta do odpowiedniej osoby/ wolnego stanowiska, proponuję samoobsługę lub połączenie się z pracownikiem infolinii (jeśli sprawa interesanta jest możliwa do załatwienia w ten sposób),
 - wyjaśniam oczekującym interesantom, dlaczego muszą poczekać i obowiązkowo:
 - proponuję zajęcie miejsca siedzącego, jeżeli jest w strefie oczekiwania na obsługę,

- informuję o przewidywanym czasie oczekiwania i dziękuję za cierpliwość.



Przykładowe zwroty:

- *Dziękuję Pani/u za cierpliwość. Obsługę interesantów będziemy kontynuować za około 10 minut z powodu..., Czy zechce Pani/n zaczekać, czy też zadzwonić do Pani/a, kiedy już wznowimy obsługę?,*
- *Dzień dobry. W tej chwili nasi pracownicy są zajęci obsługą, bardzo Panią/a proszę o poczekanie około 10 minut,*
- *Przepraszam Panią/a bardzo, koleżanka/kolega potrzebuje jeszcze około 5 minut na dokończenie obsługi. Poproszę jeszcze o chwilę cierpliwości.*
- Jeżeli przechodzę obok interesantów, zawsze ich zauważam i witam słowami *Dzień dobry.*
- Zawsze reaguję w sytuacji, kiedy w kolejce znajdują się interesanci, którym przysługuje pierwszeństwo obsługi, np.: kobiety z widoczną ciążą, osoby starsze lub z niepełnosprawnością:
 - pytam osobę, której przysługuje pierwszeństwo obsługi, czy życzy sobie być obsłużona poza kolejnością,
 - jeśli w biurze/wydziale/komórce organizacyjnej znajduje się stanowisko „pierwszeństwo obsługi”, kieruję do tego stanowiska i informuję pracownika tam obsługującego, że jest osoba oczekująca na obsługę poza kolejnością,
 - jeśli w biurze/wydziale/komórce organizacyjnej nie ma stanowiska „pierwszeństwo obsługi”, powinienem tego interesanta obsłużyć w pierwszej kolejności (gdy wyraził on na to zgodę), informuję pozostałych interesantów o zasadach pierwszeństwa obsługi osób starszych, kobiet w ciąży i interesantów z niepełnosprawnością.



Przykładowe zwroty:

- *Nasz sąd kieruje się zasadami pierwszeństwa obsługi osób starszych. Pozwolą Państwo, że obsłużę panią/a poza kolejnością,*
- *Bardzo przepraszam, o godzinie 15.00 zaczynam rozmowę z umówionym interesantem. Zapraszam Pana do kolegi/koleżanki, który/a będzie mógł/mogła z Panem/Panią już teraz porozmawiać.*

Powitanie przy stanowisku obsługi

- Nawiązuję kontakt wzrokowy, uśmiecham się i witam interesanta.
- Jeśli interesant oczekiwał na obsługę lub pojawił się inny powód, który opóźnił rozpoczęcie obsługi, dziękuję za oczekiwanie.
- Oferuję swoją pomoc, używając zwrotów jak np. *W czym/ Jak mogę Pani/Panu pomóc?*
- W przypadku, kiedy interesant został zaproszony do mojego stanowiska, a jestem w trakcie kończenia czynności dotyczących poprzedniej wizyty, przepraszam, zapraszam interesanta do zajęcia miejsca i informując o przyczynie oczekiwania, proszę o chwilę cierpliwości. Możliwie szybko kończę pracę i przechodzę do obsługi.



Przykładowe zwroty:

- *W czym mogę Pani/u pomóc?,*
- *Przepraszam, pozwoli Pan/i, że dokończę (.....) i za chwilę zajmę się Pana/i sprawą.*

Rozpoznawanie potrzeb interesantów

Poprawne rozpoznanie potrzeb i oczekiwań jest kluczem do zapewnienia właściwej obsługi i satysfakcji interesanta – sprawia, że interesant czuje się wysłuchany, zrozumiany i indywidualnie potraktowany. Zidentyfikowanie tego, co jest ważne dla interesanta, zaspokoi jego oczekiwania indywidualnego podejścia, przyjazności i zrozumienia.

- Nigdy nie zakładam z góry, że wiem, czego interesant oczekuje.
- Notuję w miarę potrzeby, najważniejsze informacje pozyskane od interesanta, abym mógł się do nich odwoływać. Pamiętam o podaniu interesantowi powodu notowania.
- Korzystam z dostępnych narzędzi wspierających rozmowę np. ulotka, formularz.
- Pytania zadaję pojedynczo i daję interesantowi czas na zastanowienie się.
- Jeżeli po wstępnej analizie sprawy okazuje się, że powinna być zrealizowana przez inny wydział/komórkę organizacyjną, np. ze względu na brak uprawnień do obsługi, informuję o tym interesanta i przekazuję jego obsługę odpowiedniej osobie.
- Słucham uważnie, nie przerywam i na bieżąco wyjaśniam wszystkie wątpliwości.
- Jeśli nie jestem pewny, czy dobrze rozumiem interesanta, stosuję parafrazę, np.: *Z tego, co Pan powiedział, rozumiem, że..., Jak rozumiem, zależy Pani na..., Czy dobrze rozumiem, że...?*. Dzięki temu mam szansę skuteczniej prowadzić dalszą rozmowę.
- Zawsze dopytuję interesanta, czy ustaliliśmy już wszystko, co jest dla niego ważne.

Podziękowanie i zakończenie rozmowy

Podobnie jak pierwsze wrażenie stanowi fundament kontaktu, tak umiejętne i szczere podziękowanie i zakończenie rozmowy zamykają ten kontakt przyjazną klamrą. Interesant pożegnany w życzliwy sposób wie, że może do sądu zawsze wrócić. To zaspokaja jego potrzebę przyjazności, zrozumienia, cierpliwości i opieki.

- Krótko podsumowuję spotkanie, przypominając najważniejsze postanowienia wynikające z rozmowy.
- Na koniec rozmowy upewniam się, że wszystkie sprawy interesanta zostały rozwiązane: z uśmiechem pytam, np.: *Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?*.
- Każdego interesanta informuję o dodatkowych sposobach kontaktu. Jednocześnie zachęcam do korzystania z alternatywnych form kontaktu (telefon, e-mail) i wskazuję, jakie dyspozycje może wykonać za ich pośrednictwem.
- Pytając interesanta o jego potrzeby, wręczam mu odpowiednią ulotkę, o ile jest dostępna.
- Dziękuję za rozmowę.
- Z uśmiechem żegnam się z interesantem, życząc miłego dnia i mówiąc *Do widzenia*.
- Zachęcam interesanta do wypełnienia ankiety satysfakcji, wręczam wydrukowaną ankietę i wskazuję miejsce, gdzie można ją zostawić, np. urna przygotowana na ankiety.
- Podaję rękę na pożegnanie tylko, jeśli interesant wyciągnie ją pierwszy.



1.3. Zasady komunikacji w kanałach zdalnych



1.3.1. Ogólne zasady komunikacji przez telefon

- Podczas rozmowy dopasowuję się do interesanta i jego potrzeb. Pozytywnie i życzliwie reaguję na to, co interesant mówi. Rozumiem, że interesant ma prawo być niezadowolony, wzburzony, mieć zły humor m.in. z powodu długiego czasu oczekiwania, przekierowania do innej komórki itp. – robię wszystko, żeby mu pomóc, wyciszyć jego emocje. Spokojnie wszystko tłumaczę, skupiam się na faktach i dążę do rozwiązania sprawy interesanta.
- Stosuję ogólne zasady komunikacji:
 - mówię wyraźnie i w naturalny sposób,
 - dbam o zrozumiałość i przyjazność tonu wypowiedzi,
 - w trakcie rozmowy staram się, aby mój głos miał przyjemne brzmienie, akcentuję najważniejsze kwestie,
 - stosuję pauzy w wypowiedzi,
 - mówię odpowiednio głośno – tak, by interesant wyraźnie mnie słyszał, jednakże z zachowaniem możliwej dyskrecji,
 - kontroluję tempo swojej wypowiedzi i dostosowuję je do tempa rozmówcy,
 - dbam o poprawność językową,
 - używam zrozumiałego, dopasowanego do interesanta języka.
- Jeżeli interesant nie może zrozumieć tego, co mówię, upewniam się, że dzieje się tak nie dlatego, że mnie nie słyszy. Nie podnoszę wówczas głosu, ale spowalням swoją wypowiedź i upewniam się, że zostałem dobrze zrozumiany.
- Mówię płynnie i unikam powtarzających się zwrotów, które nie mają żadnego znaczenia, ani nie wnoszą nic do rozmowy, jak np.: *eee, yyy, prawda, ponieważ, w pewnym sensie*.
- Podczas rozmowy unikam stosowania zwrotów potocznych, jak np.: *dobra, okej, jasne, robi się*.
- Jeżeli pracownik, z którym chce skontaktować się interesant, jest na urlopie bądź na zwolnieniu, informuję interesanta o czasie jego nieobecności i oferuję swoją pomoc w realizacji jego sprawy.
- Jeżeli pracownik przebywa na dłuższym zwolnieniu lub nie pracuje już w sądzie, nie podaję konkretnej przyczyny jego nieobecności.



1.3.2. Zasady komunikacji przez telefon

- Reaguję na kontakt zainicjowany przez interesanta.
- Przestrzegam zasad odbierania połączeń i zapewniam odbiór każdego z nich – niezależnie od stanowiska, na którym dzwoni telefon.
- Telefon odbieram niezwłocznie, jeśli w danym momencie nie obsługuję interesanta.
- Odbierając telefon, witam interesanta, podaję nazwę jednostki organizacyjnej, w której pracuję oraz nazwę sądu, przedstawiam się z imienia i nazwiska np.: „biuro obsługi interesantów Sądu Rejonowego w Jan Kowalski, słucham”. Podanie nazwy jednostki organizacyjnej przed podaniem imienia i nazwiska umożliwia interesantowi szybką ocenę tego, czy dodzwonił się do właściwego miejsca. Formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie interesant nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów.

- Rozmawiając przez telefon, nie zajmuję się innymi sprawami. Rozmówca szybko się zorientuje, że nie poświęcamy mu całkowitej uwagi.
- Słucham aktywnie, zapisuję niektóre informacje i stosuję parafrazy, aby upewnić się odnośnie uzgodnień.
- Dbam o to, aby mój głos brzmiał życzliwie (uśmiecham się w trakcie rozmowy telefonicznej). Prawie 90 proc. wrażenia robi ton głosu, tylko 10 proc. treść komunikatu, który przekazujemy.
- Mówię rzeczowo i spokojnie. Podczas rozmowy z interesantem unikam słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju aha, dobra, w porządku, okej, itp.
- Mówię powoli, pamiętając o pauzach pozwalających zapisać rozmówcy informacje (zwłaszcza, jeżeli przekazujemy wiadomość).
- Używam krótkich zdań. W przypadku spraw bardzo skomplikowanych staram się cierpliwie wytłumaczyć jeszcze raz przez telefon. W ostateczności, kiedy nie udaje się przez telefon wyjaśnić sprawy, zapraszam interesanta do właściwej komórki organizacyjnej sądu.
- Podczas rozmowy wykazuję się cierpliwością. Nawet, jeżeli ktoś pyta o najprostsze rozwiązania, które są absolutną oczywistością, wszystko tłumaczę interesantowi.
- Po zakończeniu rozmowy czekam, aż rozmówca odłoży słuchawkę.
- Posiadam aktualny spis telefonów wewnętrznych w sądzie, co ułatwia szybkie załatwienie sprawy.
- Jeżeli przełączam interesanta do innej osoby, informuję ją, do kogo jest przełączany, podaję imię, nazwisko i stanowisko tej osoby, a współpracownikowi krótko wyjaśniam sprawę.

Witam się z interesantem zgodnie z obowiązującym standardem, dbając o życzliwość i poczucie zaufania

- Rozmowa przychodząca:
 - po przejściu telefonicznego systemu kolejkowego (np. IVR): *Dzień dobry, imię i nazwisko, nazwa sądu. Jak mogę pomóc/ W czym mogę pomóc?*,
 - w przypadku telefonu bezpośredniego: *Dzień dobry, sąd... w... , imię i nazwisko. Jak mogę pomóc/ W czym mogę pomóc.*
- Rozmowa wychodząca: *Dzień dobry, imię i nazwisko, jestem pracownikiem sądu... . Dzień dobry, imię i nazwisko, sąd... w... . biuro obsługi interesantów.*
- Rozmowa przekazywana: *„Dzień dobry, imię i nazwisko, jestem pracownikiem sądu... Jak/ W czym mogę pomóc?”*
- W przypadku rozmowy przekierowanej informuję interesanta o tym, że rozmowa jest lub może być nagrywana.

Reaguję, kiedy na kontakt czekają inni interesanci

- Pamiętam, że kolejka to przynajmniej jedna osoba oczekująca na połączenie.
- Staram się obsłużyć zgłoszenie interesanta kompleksowo, aby nie wydłużać czasu oczekiwania na połączenie kolejnych interesantów.
- Zwracam uwagę na liczbę oczekujących osób. Gdy rozwiązanie sprawy obsługiwanego interesanta przedłuża się, proponuję oddzwonienie w późniejszym terminie.

Zapewniam dyskrecję

- Obowiązuje mnie przestrzeganie tajemnicy, ochrona danych osobowych i zachowanie obowiązujących zasad polityki bezpieczeństwa informacji. Informacje, które pozyskuję w rozmowie z interesantem, wykorzystuję wyłącznie do celów służbowych.
- Dbam o to, aby podczas rozmowy z interesantem nie przeszkadzać innym pracownikom.

- Jeśli zapisuję na kartce wrażliwe informacje dotyczące interesanta, to niszczyć ją po rozmowie z interesantem.

Zapewniam płynną obsługę interesanta

- Podczas obsługi interesanta na bieżąco informuję go o czynnościach, jakie wykonuję w związku z jego obsługą.
- Gdy konieczna jest konsultacja z inną osobą, zawieszam rozmowę z interesantem, a zanim to zrobię:
 - informuję interesanta o potrzebie zawieszenia rozmowy,
 - proszę interesanta o zgodę na oczekiwanie na infolinii – gdy zaistnieje taka potrzeba lub gdy będzie takie oczekiwanie ze strony interesanta.

Jeśli sprawa wymaga przełączenia interesanta do innego wydziału/komórki organizacyjnej

- Informuję interesanta o konieczności przełączenia.
- Uzyskuję od interesanta zgodę na przełączenie.
- Łącząc interesanta ponownie na system kolejkowy np. IVR, informuję, który numer w opcji wybrać, aby połączyć się z właściwą osobą lub komórką organizacyjną.

Jeżeli rozmowa z interesantem wymaga przełączenia do innego pracownika

- Przed przełączeniem rozmowy informuję interesanta o powodzie przełączenia.
- O ile to możliwe, podaję imię i nazwisko pracownika, z którym interesant zostanie połączony.
- Proszę interesanta o cierpliwość, zawieszam rozmowę i sprawdzam, czy osoba, do której przełączam rozmowę, jest wolna i nie obsługuje w tym czasie innego interesanta.
- Upewniam się, że osoba ta zajmie się rozwiązaniem sprawy interesanta.
- Jeśli zidentyfikowałem interesanta, przekazuję docelowemu pracownikowi jego dane, aby uniknąć ponownej identyfikacji.
- Przedstawiam docelowemu pracownikowi sprawę, z którą dzwoni interesant.
- Zawsze dziękuję interesantowi za czas oczekiwania.
- Pytam, czy jest jeszcze coś, w czym mogę interesantowi pomóc.
- Informuję o przełączeniu interesanta do innego pracownika sądu.
- Dziękuję za rozmowę, zapraszam do kolejnego kontaktu i żegnam się zgodnie z obowiązującym standardem.
- Przełączam interesanta do odpowiedniej osoby.

Jeśli interesant wyrazi zgodę na oczekiwanie na linii, wówczas:

- informuję interesanta o wyłączeniu fonii,
- wracając do rozmowy z interesantem upewniam się, czy nadal jest on obecny i dziękuję za oczekiwanie.

Jeśli interesant nie wyrazi zgody na oczekiwanie na linii lub przełączenie, wówczas:

- proponuję oddzwonienie z wyjaśnieniem sprawy,
- ustalę dogodny termin kontaktu,
- proszę interesanta o podanie imienia i nazwiska oraz numeru telefonu,
- umawiam się z interesantem na rozmowę telefoniczną,
- żegnam się z interesantem.



1.3.3. Obsługa e-mailowa, listowa

Zasady ogólne

- Dbam o poprawność językową wysyłanej korespondencji. Korzystam z opcji sprawdzania i poprawy pisowni dostępnej w edytorze tekstu.
- Unikam słów pochodzących z języków obcych, wyrazów przesadnie długich, skrótów i akronimów (skrótowców), terminów wartościujących, trybu rozkazującego, pytań retorycznych i wielokropków.
- Odpowiadam na otrzymane drogą elektroniczną wiadomości tak szybko, jak to możliwe również drogą elektroniczną, ale nie później niż w ciągu 24 h, maksymalnie następnego dnia roboczego. Jeśli nie mam możliwości udzielenia merytorycznej odpowiedzi w tym czasie drogą elektroniczną, informuję nadawcę o terminie i sposobie, w jakim jego sprawa zostanie rozwiązana.

Obsługa listowa

- Odpisując na korespondencję listową wewnętrzną i zewnętrzną (np. skargi), stosuję obowiązujący w danym sądzie szablon korespondencji/dokumentów oraz standard podpisu.
- Jeśli nie ma odrębnych regulacji, odpowiedź powinna być udzielona w ciągu 3 dni roboczych. Gdy czas udzielenia odpowiedzi przekracza termin, informuję o tym interesanta i podaję przewidywany termin rozwiązania sprawy.
- Pamiętam, aby:
 - korzystać z szablonu korespondencji zgodnie z obowiązującymi w sądzie zasadami,
 - zachować szablon korespondencji obowiązujący w sądzie w zakresie:
 - typu czcionki,
 - wielkości czcionki – nie mniejsza niż 10 punktów,
 - interlinii – pojedyncza.
- Piszę zawsze w imieniu osoby lub osób podpisujących się pod listem; w podpisie podaję imię i nazwisko oraz stanowisko.
- Przystawiam odpowiednią pieczętkę.
- W treści listu stosuję jednolity, przyjęty zapis nazwy oddziału/wydziału/komórki organizacyjnej sądu.
- W nagłówku wiadomości zamieszczam:
 - miejscowość,
 - datę,
 - numer sprawy, jeśli jest nadany.
- Wpisuję dane adresata listu.
- List podpisuję własnoręcznie, czytelnie w przypadku braku pieczętki imiennej. W całym tekście stosuję jednolity format daty, stosując się do zasad korespondencji oficjalnej.
- Jeśli chcę napisać datę, używając cyfr, to dzień i miesiąc musi być zapisany dwiema cyframi, a rok czterema.

Obsługa e-mailowa

- Stosuję obowiązujący w sądzie szablon korespondencji e-mail oraz standard podpisu w wiadomościach e-mail.

Wzór

Szanowni Państwo/ Szanowna Pani/ Szanowny Panie

W odpowiedzi na Państwa/Pani/Pana wiadomość e-mail z dnia... dotyczącą ... uprzejmie informuję/ uprzejmie przekazuję/ uprzejmie przesyłam:

Treść wiadomości.

Ponadto informuję/ przesyłam/ załączam do wiadomości formularz(e)/ wzór(y)/ pismo/

Z poważaniem

Imię i Nazwisko

stanowisko

wydział/komórka organizacyjna sądu

Sąd Rejonowy ... w ... miasto

ul.

tel. odpowiedniej komórki.

adres e-mail: (adres e-mail komórki organizacyjnej pracownika, który udziela odpowiedzi np. BOI lub sekretariat wydziału)

link do strony internetowej sądu

Logotyp sądu (jeśli dany sąd go posiada)

Przy odpowiedzi należy zachować ciągłość korespondencji.

- Pamiętam, że temat wiadomości jest jej zapowiedzią. Temat powinien być krótki i zwięzły.
- Zawsze pamiętam o powitaniu, trójdzielnej kompozycji (wstęp, rozwinięcie, zakończenie) oraz pozostawieniu kontaktu do komórki organizacyjnej zajmującej się obsługą interesantów.
- Wiadomość zaczynam od zwrotu grzecznościowego dostosowanego do adresata wiadomości.



Przykładowe zwroty grzecznościowe:

- *Szanowna Pani,*
- *Szanowny Panie,*
- *Szanowni Państwo.*

WAŻNE: Po zastosowaniu powyżej cytowanych zwrotów stawiam przecinek (NIGDY nie używam wykrzyknika) oraz pierwsze słowo w następnej linijce zaczynam od wielkiej litery.

- Każdy temat, który poruszam w wiadomości e-mail, umieszczam w osobnym akapicie.
- Odpowiadając, zawsze opieram się na faktach.
- Wskazuję ścieżkę/sposób rozwiązania problemu.
- Przekazuję informacje mające na celu edukację odbiorcy, np.: załączam link do strony, na której interesant znajdzie interesujące go treści, wskazuję konkretny fragment dotyczący opisywanej kwestii.
- Zawsze udzielam wyczerpującej odpowiedzi. Dzięki temu zaoszczędzę czas adresata wiadomości oraz swój własny, który poświęciłbym na doprecyzowanie.
- W treści e-maila odnoszę się do przedmiotu sprawy, a nie do emocji nadawcy.
- Nie stosuję oskarżycielskiego tonu.
- Stosuję zwroty grzecznościowe.



Przykładowe zwroty:

- *Uprzejmie informuję...*
- *Chciałbym przekazać...*
- Przestrzegam obowiązujących w sądzie zasad polityki bezpieczeństwa informacji.
- Gdy mam do przekazania więcej informacji, sporządzam osobny dokument i przesyłam go w załączniku oraz informuję w treści wiadomości e-mail o załączniku.
- Poufne treści zabezpieczam przed dostępem osób niepowołanych, np.: poprzez zablokowanie dokumentu Excel, wysyłanie dokumentów tekstowych zapisanych w formacie PDF.
- Dbam o poprawność stylistyczną, gramatyczną i ortograficzną pisanej wiadomości. Przed wysłaniem odpowiedzi sprawdzam napisany tekst w celu wyeliminowania ewentualnych błędów merytorycznych. Jeśli jest taka potrzeba, proszę o to współpracownika.
- Używam funkcji sprawdzania pisowni.
- Zawsze piszę w pierwszej osobie liczby pojedynczej („ja”). Wyjątkami są odpowiedzi przedstawiające oficjalne stanowisko sądu.
- Dostosowuję formę odpowiedzi do płci nadawcy (osoba, liczba).
- Unikam zdań wielokrotnie złożonych.
- Unikam zwrotów negatywnych.
- W kontakcie z interesantem nie stosuję kolokwializmów i zdrobnień.
- Na końcu wiadomości informuję interesanta, że pozostaję do jego dyspozycji i chętnie odpowiem na wszelkie dodatkowe pytania.
- Każdy e-mail kończę zwrotem grzecznościowym, który dostosowuję do relacji służbowej, jaka łączy mnie z interesantem.



Przykładowe zwroty:

- *Z poważaniem*
- *Pozostaję do Pani/Pana dyspozycji,*
- *Z wyrazami szacunku.*

E-mail podpisuję, używając odpowiedniej stopki:

Imię i Nazwisko

stanowisko _____

wydział/ komórka organizacyjna sądu _____

sąd _____

ul. _____

kod, miejscowość _____

tel. _____

e-mail _____

Link do strony internetowej sądu

Logotyp sądu (jeśli dany sąd go posiada)

Dostępność poczty elektronicznej podczas nieobecności pracownika

- Nie dopuszczam do przekroczenia przyznanego limitu pojemności skrzynki e-mailowej.
- Przed planowaną dłuższą nieobecnością usuwam lub przenoszę do folderów osobistych wiadomości, korespondencję archiwizuję zgodnie z przyjętymi zasadami, która może spowodować przepełnienie skrzynki.
- Podczas nieobecności mam włączonego „Asystenta podczas nieobecności – autoresponder” (dotyczy skrzynek osobistych). W treści autoodpowiedzi zamieszczam informacje, takie jak:
 - czas nieobecności,
 - dane osoby mnie zastępującej: imię i nazwisko oraz e-mail lub telefon służbowy.



Przykłady:

Szanowni Państwo, uprzejmie informuję, iż w dniach od 20 do 28 stycznia br. przebywam na urlopie. Zastępuje mnie Jan Kowalski, który jest dostępny pod numerem telefonu... (dotyczy nr tel. służbowego)

Uprzejmie informuję, że w dniach 12-20 stycznia br. jestem nieobecny w pracy. Zastępuje mnie Adam Nowak (adam.nowak@warszawaso.gov.pl). Na wszystkie wiadomości odpowiem po powrocie.

W odpowiedzi na pismo/ wiadomość z dnia... skierowaną do Pana Jana Kowalskiego pod jego nieobecność przesyłam informację na temat .../ przesyłam w załączeniu formularz W razie pytań zapraszam do kontaktu z np. biurem obsługi interesantów pod numerem telefonu ... lub poprzez e-mail pod adresem



2. Wizerunek pracownika sądu

- Obsługa w sądzie często kojarzy się interesantowi ze złożonością procedur, przez które musi przejść, napiętą atmosferą, długim czasem oczekiwania na załatwienie sprawy. Obsługa interesanta zaczyna się w momencie, gdy interesant przekracza próg sądu i pracownik sądu pozostaje w zasięgu jego oczu i uszu, niezależnie od tego, z kim rozmawia.
- Obserwując pracowników, interesant wyciąga wnioski na temat sądu. Ma to szczególne znaczenie w sądzie, gdzie większość interesantów pojawia się z silnym niepokojem, napięciem, często po raz pierwszy w życiu, zwykle w sytuacjach trudnych. Są onieśmieleni, zagubieni i potrzebują kontaktu z osobami cierpliwymi i wzbudzającymi zaufanie.
- Wchodząc do sądu, interesant powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że pracownicy sądu szybko i chętnie pomogą mu i zajmą się jego sprawą. Od chwili wejścia interesant powinien poczuć się ważny i zauważony. Interesant, który odczuje skoncentrowaną na sobie uwagę, utwierdzi się w przekonaniu, że jest traktowany poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.
- Należy pamiętać, że reprezentujesz sąd nie tylko na swoim stanowisku pracy, lecz także reprezentujesz go na zewnątrz. Osoby, z którymi się spotkasz, mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem sądu.



2.1. Pracownicy zajmujący się obsługą interesanta

- Pracownicy zajmujący się obsługą interesanta to zarówno pracujący w biurze obsługi interesantów, jak i w wydziałach/oddziałach/komórkach organizacyjnych, którzy obsługują interesantów bezpośrednio lub też przez kanały zdalne.
- Jako pracownik sądu reprezentuję sąd w każdej sytuacji, np. podczas spotkania z interesantem i poza nim.
- Interesanci postrzegają wszystkich pracowników jako jeden zespół, dlatego tak ważny jest wspólny wysiłek wszystkich osób, zaangażowanie w obsługę interesanta oraz sprawna i ścisła współpraca. Kompetencje, zaangażowanie i spójność komunikatów są wymagane niezależnie od kanału, przez który kontaktuje się ze mną interesant.
- Interesanci oczekują nie tylko wiedzy, ale i umiejętności komunikowania się. Dlatego w kontaktach z interesantem zawsze jestem:
 - **empatyczny/a:** staram się wejść w sytuację osoby, z którą rozmawiam, okazuję troskę i zrozumienie, jestem pomocny i przyjacielski,
 - **komunikatywny/a:** używam zrozumiałych sformułowań i dostosowuję się do rozmówców oraz kontekstu, mówię wyraźnie i spokojnie, utrzymuję kontakt wzrokowy, podsumowuję wypowiedzi interesanta i upewniam się, czy wszystko jest dla niego jasne,
 - **kulturalny/a:** nie podnoszę głosu, jestem zawsze chętny do pomocy interesantowi i okazuję mu szacunek,
 - **cierpliwy/a:** nie pośpieszam interesanta, uważnie słucham jego wypowiedzi, nie spoglądam na zegarek w czasie rozmowy i spokojnie wyjaśniam wszystkie wątpliwości,
 - **aktywny/a:** współpracuję z zespołem, żeby znaleźć najlepsze rozwiązanie dla interesanta, angażuję się w poszukiwanie nowych rozwiązań, promuję różne sposoby kontaktowania się z sądem i korzystanie z produktów, które zaoszczędzą czas interesanta,
 - **dbający/a o poczucie bezpieczeństwa interesanta:** na bieżąco informuję interesanta

o działaniach, które podejmuję i ich celu (podczas obsługi, przed opuszczeniem stanowiska pracy czy podczas dłuższego oczekiwania interesanta na obsługę). Każdą rozpoczętą sprawę, o ile to możliwe, doprowadzam do końca,

- **wiarygodny/a:** dotrzymuję słowa danego interesantom, znam procedury i przestrzegam ich w codziennej obsłudze.
- Każdego interesanta obsługuję profesjonalnie, niezależnie od jego wieku, płci czy ubioru.
- Dbam o relacje z moimi współpracownikami:
 - aktywnie zachęcam do współpracy,
 - wspieram innych w rozwoju i czuję się współodpowiedzialny za wdrożenie nowych pracowników,
 - mówię wprost i wyrażam swoją opinię w sposób konstruktywny,
 - okazuję szacunek i traktuję swoich kolegów i koleżanki tak, jak ja chciałbym być traktowany,
 - tworzę dobrą atmosferę w zespole, w którym pracuję.



2.2. Wizerunek miejsca pracy

- Dbam o estetykę, czystość i porządek na stanowisku pracy.
- Dbam o czystość w miejscu obsługi, przed wejściem do biura/wydziału/komórki organizacyjnej oraz w pozostałych pomieszczeniach służbowych. Kiedy zauważam zabrudzenie, zgłaszam to osobie odpowiedzialnej za utrzymanie czystości. Zawsze czyste powinny być:
 - drzwi, okna, podłogi, witryny,
 - lamy/blaty, biurka, szafki,
 - sprzęt komputerowy, drukarki,
 - tablice informacyjne.
- Dbam o sprawność sprzętów w miejscu obsługi. Kiedy zauważam niedziałający sprzęt, zgłaszam to osobie odpowiedzialnej za utrzymanie sprzętu.
- Sprzęty i meble w miejscu obsługi powinny być utrzymywane przez cały czas w należyтым porządku:
 - krzesła dla obsługiwanych i oczekujących na obsługę interesantów – równo ustawione i czyste,
 - szafy, szafki, szuflady – zawsze pozamykane,
 - kosze na śmieci przy stanowiskach pracowników – w miejscach niewidocznych dla interesantów.
- Dbam o to, aby wnioski/formularze/druki i inne materiały informacyjne znajdujące się w miejscu obsługi były zawsze aktualne, bez śladów zniszczeń, a także właściwie i starannie poukładane.
- Staram się, aby interesanci czuli się komfortowo w sądzie. Dbam o to np. poprzez zaproponowanie interesantom:
 - miejsca siedzącego, gdy widzę, że interesant stoi,
 - zdjęcia kurtki/płaszcz, jeśli widzę/słyszę, że interesantom jest za ciepło,
 - pomocy w sposobie wypełnienia formularzy/druków/projektów pism, np. poprzez wskazanie, które elementy interesant musi wypełnić,
 - skorzystania z kąpielni dla dzieci (jeżeli taki znajduje się w sądzie), jeśli widzę, że interesant przyszedł w towarzystwie dziecka
 - skorzystania z dostępnej wody, itp.
- W szufladach, szafkach lub wyznaczonych miejscach przechowuję dokumenty oraz rzeczy służące bieżącemu wykonywaniu czynności (dokumentację, regulaminy, pomocniki, notatki, przybory biurowe, koszulki, teczki).

- Na stanowisku pracy nie trzymam osobistych i niezwiązanych z pracą rzeczy: zdjęć, zabawek, portfela, jedzenia itp.
- Nie spożywam napojów i/lub posiłków przy stanowisku pracy.
- Po zakończeniu pracy pamiętam o uporządkowaniu stanowiska pracy.



2.3. Standard ubioru

- Dbam o właściwy wygląd i ubiór w miejscu pracy, dbając zarówno o wizerunek sądu, jak i mój jako pracownika sądu.
- Zawsze mam równo przypięty identyfikator. Pamiętam, aby:
 - identyfikatory przypinać prosto, zawsze w miejscu widocznym dla interesanta (w klapie marynarki/żakietu),
 - zdejmując żakiet/marynarkę, przypinam identyfikator do koszuli.
- Stosuję poniższe zalecenia dotyczące standardu ubioru.

Zalecenia dla kobiet

Rekomendowane jest, aby poniższe elementy garderoby były w jednolitych kolorach (bez wzorów): biały, beżowy, szary, grafitowy, granatowy, czarny.



Żakiety, marynarki

- latem dopuszczalne są fasony z rękawem 3/4 długości,
- nierekomendowane: swetry, żakiety z krótkim rękawem.



Spódnice

- o klasycznym i eleganckim kroju, zakrywające kolano.



Sukienki

- princeski w zestawie z koszulą lub sukienki biznesowe w jednolitym kolorze, bez wzorów (z rękawem długim, 3/4 lub krótkim),
- nierekomendowane: spódnice lub sukienki mini oraz do kostek.



Spodnie

- o klasycznym i eleganckim kroju (bez wzorów) w zestawie z koszulą,
- nierekomendowane: dżinsy, legginsy.



Rajstopy

- noszone w zależności od pory roku.



Bluzki koszulowe

- z kołnierzykiem, gładkie (bez wzorów), z krótkim/długim rękawem,
- kolory: biały, kremowy, jasnoniebieski, jasnoróżowy,
- dopuszczalne wstawki, apaszki, lamówki na wewnętrznej stronie kołnierza, mankietów oraz krytej plisy pod guzikami; wzór wstawek: gładkie, w delikatne paski, kropki lub w kratkę,
- guziki jednokolorowe lub z obwódką, w tym guziki przyszyte nićmi w kolorach: beżowy, szary, grafitowy, granatowy, czarny, brąz, biały, kremowy, jasnoniebieski, jasnoróżowy,
- nierekomendowane: T-shirty, topy, bluzki bez rękawów, bluzki z wzorami, nadrukami, falbanami, koronkami, wiązanymi tasiemkami, kokardami.



Obuwie

- zakryte, eleganckie, na płaskim obcasie lub wyższe (max 10 cm).



Włosy

- zadbane, starannie uczesane, twarz odsłonięta,
- nierekomendowane: kolorowe ozdoby do włosów.



Makijaż

- delikatny, naturalny, dzienny.



Bizuteria

- delikatna, skromna.



Dłonie

- czyste ręce, zadbane, krótkie paznokcie, staranny manicure (może być french manicure) kolor paznokci zgodny z dozwoloną paletą barw, bez ozdób (naklejek, cekinów itp.) i długich tipsów.



Paznokcie

- dozwolone kolory paznokci (poniższe kolory mogą być w dowolnych odcieniach, z wyłączeniem jaskrawych odcieni):



Zalecenia dla mężczyzn



Garnitury

- jednolite,
- kolory: szary, grafitowy, granatowy, czarny,
- nierekomendowane: łączenie spodni i marynarki nie od kompletu.



Koszule

- z krótkim lub długim rękawem,
- kolory jednolite: biały, kremowy, jasnoniebieski, jasnoróżowy.



Krawat

- dostosowany do sytuacji i miejsca pracy, w dobranym, stonowanym kolorze oraz klasycznym drobnym wzorze,
- Nierekomendowane: duże wzory, jaskrawe kolory.



Obuwie

- eleganckie, kryte,
- kolory: brąz, czarny, granatowy,
- nierekomendowane: obuwie sportowe, klapki, sandały.



Skarpetki

- gładkie, dobrane kolorystycznie do obuwia.



Paski

- obowiązkowe i odpowiednie do garniturów.



Dłonie

- czyste ręce, zadbane i krótkie paznokcie.



Włosy

- krótkie, zadbane, starannie uczesane, zarost ogolony lub przycięty.



3. Pożądane zachowania werbalne i pozawerbalne

Postawa każdego pracownika sądu ma wpływ na postrzeganie sądu. Profesjonalizm i życzliwość w kontaktach z interesantem budują zaufanie do sądu. Przy wykonywaniu obowiązków służbowych przestrzegam zasady równego traktowania, decyzje podejmuję obiektywnie, bezstronnie, mając na uwadze obowiązujące przepisy oraz standardy obsługi interesanta.



3.1. Szczególne sytuacje

- Gdy interesant zaczyna być agresywny, podnosi głos, krzyczy, wywiera presję – zachowuję spokój i nie daję się ponieść emocjom.
- Nie odbieram kierowanych do mnie uwag personalnie. Interesant jest zdenerwowany sytuacją, w jakiej się znalazł, jego emocje nie odnoszą się do mojej osoby.
- Jeżeli interesant obraża i używa wulgaryzmów, stanowczo i kulturalnie proszę, aby przestał.
- Jeśli interesant nie zmienia postępowania, kończę rozmowę, jednocześnie zapraszając go do spokojnej rozmowy w przyszłości.
- W przypadku, kiedy interesant sobie tego życzy, przekierowuję go do kierownika/dyrektora.
- Jeśli sytuacja tego wymaga, wzywam ochronę lub policję.
- W sytuacji przypadkowego spotkania interesanta poza miejscem pracy: jeśli to możliwe, uśmiecham się do interesanta i mówię mu *Dzień dobry, Dobry wieczór*, pokazując w ten sposób, że go poznaję i pamiętam.



Przykładowe sformułowania:

- *Rozumiem Pani/a zdenerwowanie. Proszę opisać, co się stało, a ja postaram się pomóc.*
- *Jestem tu po to, aby Pani/u pomóc. Proszę o zmianę sposobu rozmowy, w przeciwnym razie będę zmuszona zakończyć nasze spotkanie.*
- *Jeżeli nadal będzie Pan/i mi groził/a/ używał/a wulgaryzmów/ krzyczał/a, będę zmuszony/a przerwać obsługę. Czy możemy wrócić do sprawy?*
- *Niestety, w tej sytuacji muszę zakończyć rozmowę. Pozostaję do Pani/a dyspozycji w innym dniu.*
- *Mimo moich próśb nie przestaje Pan/i krzyczeć i przeszkadza Pan/i przez to innym interesantom. Niestety jestem zmuszona wezwać ochronę.*
- *Fakt, że mówi Pan/i podniesionym głosem, uniemożliwia mi rozwiązanie sprawy. Czy mogłabym prosić Pana/Panią o to, żeby pozwolił/a mi się Pan/i wypowiedzieć? Pomoże nam to znaleźć rozwiązanie.*



3.2. Dyskrecja

- Dbam o dyskrecję podczas całej rozmowy z interesantem.
- Nie komentuję na głos spraw zawodowych ani spraw dotyczących innych interesantów.
- W czasie rozmowy z interesantem mogę posługiwać się narzędziem wspomagającym zapewnienie dyskrecji, jak np. kartka do notowania.
- Jako pracownik sądu mam obowiązek dbać o zachowanie poufności danych interesantów.

- Przypominam interesantowi o możliwości zapisania danych poufnych i pamiętam, aby tych danych nie wypowiadać na głos. Jedynym odstępstwem od tej zasady jest prośba interesanta o podanie ww. danych na głos. Dbam wtedy, żeby danych nie słyszały inne osoby przebywające w miejscu obsługi.
- Rozmowy z interesantami prowadzę na tyle cicho, aby nie przeszkadzać innym osobom w miejscu obsługi, ale równocześnie na tyle wyraźnie, aby być zrozumianym przez interesanta.
- Ustawiam monitor tak, żeby uniemożliwić osobom postronnym wgląd w dane osobowe na nim wyświetlane.
- Zanim rozpocznę obsługę kolejnego interesanta, upewniam się, czy na biurku nie znajdują się dokumenty innych interesantów, odwracam kartki tak, by schować dane stron postępowania.



3.3. Zarządzanie przerwami

- Pamiętam, że obsługiwany interesant jest dla mnie najważniejszy.
- Odchodzę od stanowiska tylko w celach związanych ze sprawą interesanta.
- Jeśli przerywam obsługę interesanta na krótką chwilę (np. wydruk materiałów, podejście po formularz), informuję o tym interesanta.
- Jeśli przerywam obsługę interesanta, aby skonsultować sprawę z innym pracownikiem:
 - przeproszam interesanta i informuję go o potrzebie konsultacji (dotyczy również sytuacji, gdy pracownik, z którym chcę skonsultować sprawę, ma stanowisko blisko mojego),
 - jeśli odchodzę od stanowiska, staram się wypełnić interesantowi czas związany z przerwą w obsłudze np. wręczając wzory wniosków, o których rozmawiamy,
 - po powrocie dziękuję za okazaną cierpliwość.
- Jeśli dodatkowa konsultacja z innym pracownikiem może odbyć się telefonicznie (w obecności interesanta, przy moim stanowisku), wówczas:
 - przeproszam interesanta i informuję go o konieczności skonsultowania danej sprawy,
 - krótko konsultuję sprawę z innym pracownikiem.
- Konsultując sprawę przy stanowisku innego pracownika, który obsługuje interesanta, czekam na dogodny moment, nie przerywam wypowiedzi, a następnie:
 - witam się z obsługiwany interesantem,
 - przeproszam interesanta,
 - informuję pracownika, że potrzebuję jego pomocy.
- W przypadku sądów posiadających telefony z identyfikacją numeru: jeśli obsługę interesanta przerywa dzwoniący telefon wewnętrzny (innego pracownika), informuję interesanta, że muszę odebrać telefon. Odbieram telefon, tylko jeśli jest to konieczne, a następnie zachowuję się w jeden z poniższych sposobów:
 - jeśli pracownik oczekuje ode mnie konsultacji: udzielam krótkiej, niezbędnej informacji przez telefon, przy czym zawsze pamiętam o dyskrecji oraz poufności przekazywanych danych;
 - jeśli pracownik prosi mnie o podejście do jego stanowiska w ważnej sprawie, w wyjątkowych sytuacjach jeśli jest to konieczne (np. pomoc przy obsłudze innego interesanta), przeproszam swojego interesanta i informuję go o konieczności przerwania na chwilę rozmowy. Po powrocie uprzejmie dziękuję za okazaną cierpliwość.
- Kiedy w miejscu obsługi pojawiają się inne osoby i próbują nawiązać ze mną rozmowę w momencie, kiedy prowadzę spotkanie z interesantem, kieruję ich do innego wolnego pracownika lub kierownika/ ewentualnie do właściwej komórki organizacyjnej sądu.



3.4. Skargi

- Przyjmuję każdą skargę: składaną osobiście, e-mailem czy listem.
- Nawet jeśli nie jestem w stanie określić, która ze stron zawiniła, wyrażam swój żal ze względu na napotkane niedogodności.
- Pamiętam o następujących zasadach postępowania:
 - niezadowolonego interesanta traktuję tak, jak sam chciałbym być potraktowany w tej sytuacji,
 - nie odbieram uwag interesanta personalnie,
 - jeśli interesant jest agresywny lub obraża mnie, spokojnie i z opanowaniem mówię mu, że jego zachowanie narusza moją godność osobistą oraz proszę go o zmianę zachowania,
 - skupiam się na faktach, nie emocjach interesanta,
 - nie pouczam interesanta,
 - staram się uspokoić interesanta,
 - sam zachowuję spokój i skupiam się na wyjaśnieniu sprawy,
 - postępuję zgodnie z procedurą dotyczącą skarg.
- Zawsze diagnozuję problem interesanta i dopytuję o szczegóły sprawy, aby dobrze zrozumieć przyczynę problemu.
- Informuję interesanta o obowiązującym terminie rozpatrzenia skargi i sposobie odpowiedzi.
- Jeżeli interesant w trakcie zgłaszania skargi:
 - oczekuje kontaktu z moim przełożonym, zapraszam go do kierownika: BOI, sekretariatu, oddziału administracyjnego lub samodzielnej sekcji administracyjnej,
 - jest wzburzony i jego zachowanie mogłoby zakłócić pracę na sali obsługi: postępuję według modelu obsługi interesanta wykazującego silne emocje.
- Dalej postępuję zgodnie z obowiązującymi w sądzie procedurami obsługi skarg.



3.5. Niedziałający system informatyczny

- W sytuacji, gdy z powodu awarii nie mam dostępu do systemu, używam zwrotów, które uspokoją interesanta. Unikam budzących niepokój zwrotów typu: *Znowu nie działa, System padł*.
- Nie komentuję zaistniałej sytuacji, ani nie dopytuję na głos innych współpracowników o to, co się stało.
- Nie okazuję w obecności interesantów zniecierpliwienia czy zdenerwowania zaistniałą sytuacją.
- Informuję interesanta o powodach przedłużającej się obsługi.
- Informacje o możliwym czasie trwania awarii pozyskuję w sposób dyskretny, który nie będzie niepokoił interesantów, np. wykonując telefon do odpowiedniej komórki organizacyjnej/ wydziału. Jednocześnie, jeżeli mam taką możliwość, telefon ten wykonuję spoza miejsca obsługi interesantów.
- Jeśli nie da się określić, ile czasu potrwa awaria, informuję o tym interesanta.



3.6. Gdy nie znam odpowiedzi na pytanie

- Gdy nie jestem pewien jakiejś informacji, weryfikuję ją przed przekazaniem interesantowi.
- Szukając odpowiedzi na dane pytanie, najpierw szukam wsparcia wśród współpracowników (koleżanek i kolegów). Jeżeli nie mogę go uzyskać, szukam innych możliwości (pracownicy sekretariatów wydziałów/ innych komórek organizacyjnych).
- Gdy uzyskiwanie informacji przedłuża się, proszę interesanta o cierpliwość.
- Gdy nie udaje mi się uzyskać informacji lub sprawa przedłuża się, umawiam się z interesantem na dogodną formę przekazania mu interesującej go informacji.



3.7. Wyjaśnienie interesantowi, dlaczego nie mogę zrobić tego, o co prosi

- Standard dotyczy sytuacji, w których interesant nie zgodził się na wskazane możliwości, a nie mogę zaproponować interesantowi innych rozwiązań.
- Wykorzystuję w tym celu poniższy schemat komunikacji:
 - odniesienie do emocji: *Przykro mi, że nie mogę...*,
 - wyjaśnienie przyczyny: *Wynika to z...*,
 - propozycja rozwiązania: *Proponuję...*



Przykład:

- *Przykro mi, nie mogę podać Panu tych informacji, z uwagi na/ponieważ...*



3.8. Interesant przedłużający rozmowę

- Standard dotyczy wyłącznie sytuacji, w których sprawa, z którą przyszedł do mnie interesant, została już zrealizowana, a dalsza część rozmowy nie dotyczy spraw związanych z obsługą interesanta.
- Zakończenie takiej rozmowy jest szczególnie ważne, gdy na sali jest kolejka.
- Gdy jest kolejka, kończę załatwianie sprawy i zapraszam następnego interesanta.
- Jeżeli sprawa została załatwiona, pytam konkretnie np.: *Czy jest jeszcze coś, co mogę dla Pana/i zrobić?*
- Aby zakończyć rozmowę z interesantem:
 - nie nawiązuję i nie rozwijam tematów niezwiązanych bezpośrednio z obsługą interesanta,
 - swoją postawą nie wysyłam sygnałów do kontynuowania tych wątków,
 - jak najkrócej reaguję na uwagi osobiste interesanta,
 - w każdej wypowiedzi powracam do głównego wątku rozmowy.



3.9. Obsługa interesantów z niepełnosprawnościami

Jednym z elementów odpowiedzialności i dbałości o interesanta jest dążenie do zapewnienia pełnej dostępności usług sądu wszystkim interesantom, w tym również interesantom z niepełnosprawnościami. Zależy nam na tym, aby każdy interesant, niezależnie od miejsca obsługi (w sądzie, przez telefon, przez internet) czuł się komfortowo i w pełni profesjonalnie obsługiwany.

Niewidomi

- Zawsze pytam, czy i jakiej pomocy interesant potrzebuje.
- Nie dotykam osoby niewidomej, zanim nie otrzymam zgody – niewidomi mają swoją strefę prywatnej przestrzeni.
- Mówię bezpośrednio do interesanta. Nie przekazuję informacji przez osoby, które stoją obok.
- Nie rozpraszam psa przewodnika. Nie mówię do niego i nie dotykam go. Od tego zależy życie i zdrowie osoby niewidomej.
- Nie popycham osoby niewidomej przed sobą. Jest to niekomfortowe i niebezpieczne. Prowadząc niewidomego, podaję mu swój łokieć i bezpiecznie przeprowadzam w docelowe miejsce.
- Czasem potrzebne są informacje o otaczającej przestrzeni. Opisuję ich umiejscowienie w przestrzeni, w szczególności zwracam uwagę na obiekty i przedmioty znajdujące się na ich drodze.
- Pomagając, nie decyduję, pozwalam na wybór. Interesant wie, czego potrzebuje.

Słabosłyszący i niedosłyszący

- Pamiętam, że wady słuchu mogą być niewidoczne, a aparaty słuchowe mogą być niezauważalne. Trudności w komunikacji wynikające z wady słuchu mogą pojawić się dopiero w trakcie rozmowy.
- Twarz mam skierowaną w stronę rozmówcy w celu umożliwienia odczytania informacji z ruchu ust.
- Zanim zacznę rozmawiać z osobą słabo słyszącą lub niesłyszącą, upewniam się, że ona na mnie patrzy.
- Mówię powoli, jeżeli interesant prosi o powtórzenie informacji, wykonuję to bardzo wyraźnie i głośno. Jeśli rozmowa wymaga głośniejszego komunikowania się, a dotyczy danych prywatnych, przeprowadzam ją w miejscu, gdzie osoby trzecie nie będą mogły jej słuchać, np. w odrębnym pomieszczeniu, jeżeli jest dostępne.
- Jeżeli pojawią się wątpliwości, czy interesant zrozumiał wypowiedź, proponuję zapisanie informacji na kartce.
- Informacje zapisane na kartce powinny być krótkie i czytelne.

Niepełnosprawni fizycznie i/lub ograniczeni ruchowo ze względu na stan zdrowia

- Moja pomoc powinna zawsze być poprzedzona pytaniem, czy interesant chce, aby mu pomóc.
- Osoba z niepełnosprawnością fizyczną poruszająca się na wózku inwalidzkim ze względu na bariery architektoniczne lub inne utrudnienia może potrzebować pomocy.
- Pamiętam, żeby zapytać, jakiego rodzaju pomocy interesant potrzebuje – czy tylko otworzyć drzwi, czy poprowadzić wózek do wskazanego miejsca, czy innej pomocy.
- Pamiętam, że nie należy bez pozwolenia prowadzić ani opierać się o konstrukcję wózka – wózek należy do przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością.
- Dla osoby siedzącej na wózku inwalidzkim najbardziej dogodny obszar pola widzenia to wysokość 90-120 cm, dlatego najlepiej rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością, siedząc przy biurku. Jeżeli jest to niemożliwe, należy pamiętać o zachowaniu odpowiedniej odległości od rozmówcy tak, aby interesant nie był zmuszony do podnoszenia głowy.
- W przypadku, gdy interesant korzysta z kul ortopedycznych, laski lub balkonika: zawsze udostępniam mu dogodne miejsce do pozostawienia kul bądź innych niezbędnych pomocy.
- W razie pozostawienia przez interesanta kul ortopedycznych na ziemi pomagam mu je podnieść.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

- Posługuję się prostym językiem. Unikam pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni. Podczas rozmowy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną nie używam języka dzieciennego, ani nie traktuję jej z pobłażliwością.
- Formułuję krótkie wypowiedzi. Dłuższa wypowiedź może nie zostać zapamiętana z racji ograniczeń pojemności pamięci krótkoterminowej. Sprawdzam na bieżąco rozumienie treści przez interesanta. Pamiętam, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną może mieć kłopoty z podejmowaniem decyzji.
- Wspomagam się przykładami z życia codziennego – odnoszenie się do doświadczeń, które są udziałem rozmówcy, są zazwyczaj lepiej przez niego rozumiane. Jeśli mogę zobrazować swoją wypowiedź ilustracją, odręcznym rysunkiem – korzystam z tej możliwości.
- Tempo wypowiedzi dostosowuję do poziomu i możliwości odbioru przez rozmówcę. Mówię powoli.
- Utrzymuję stały kontakt wzrokowy z rozmówcą, monitorując jego poziom uwagi. Cierpliwie czekam na odpowiedź interesanta. Pozostawiam wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy i odpowiedź interesanta.
- Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną są nadmiernie miłe, np.: chcą uściskać, ucałować rozmówcę, uznając życzliwość za przejaw sympatii, a nawet przyjaźni. Zachowuję relację urzędnik – interesant. Grzecznie, ale stanowczo proszę, aby osoba z niepełnosprawnością intelektualną tego nie robiła.
- Jeżeli mam wątpliwości, jak zachować się lub rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością intelektualną – proszę ją o wskazówkę.
- Nie używam słów zapożyczonych z języka obcego, np. *okej*. Unikam skrótów. Jeśli muszę użyć skrótu, wyjaśniam jego treść, np. KRS – Krajowy Rejestr Sądowy.
- Procenty i duże liczby mogą być trudne do zrozumienia. Staram się używać wyrazów „dużo” lub „mało” i zapisywać liczby/procenty na kartce.
- Tam, gdzie to możliwe, staram się używać zwrotów pozytywnych, nie negatywnych, np.: *Dobrze, jeśli Pani poczeka na pracownika sądu*, nie natomiast np.: *Nie powinna Pani wychodzić przed otrzymaniem informacji*.
- O ile to możliwe, używam strony czynnej, nie strony biernej podczas rozmowy, np.: *Wyślę do Pani/a pismo*, zamiast *Pismo zostanie do Pani/a wysłane przez sąd*.



3.10. Zdarzenia kryzysowe

W przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej, takiej jak nagłe zdarzenia niebezpieczne dla zdrowia i życia, np.: rozlanie się niebezpiecznej substancji, samobójstwo, zabójstwo, nieszczęśliwy wypadek, akt terroryzmu, niezwykle istotna staje się komunikacja.

- Pamiętam, że nie należy udzielać żadnych informacji ani oświadczeń do czasu zajęcia oficjalnego stanowiska przez władze sądu. Z prasą, telewizją i mediami elektronicznymi mogą kontaktować się wyłącznie wyznaczeni pracownicy. Wszystkich dziennikarzy zgłaszających się po informacje kieruję do biura rzecznika prasowego lub innej wyznaczonej osoby.
- Wszystkim innym podmiotom (osobom fizycznym, instytucjom, kontrahentom, itd.) udzielam informacji zgodnie z wytycznymi otrzymanymi od władz sądu. Z reguły będzie to oficjalne oświadczenie lub nakaz odsyłania do wyznaczonej osoby.



3.11. Nieobecność w pracy

Gdy planuję nieobecność w pracy:

- osobę zastępującą mnie wyznacza bezpośredni przełożony,
- informuję moich współpracowników o szczegółach rozpoczętych przeze mnie spraw tak, aby inni pracownicy mogli je kontynuować,
- dbam o to, aby ważne dokumenty w formie papierowej utrzymywać i przechowywać w takim stanie i miejscu, by podczas mojej nagłej nieobecności inny/a kolega/koleżanka z zespołu miał/a do nich dostęp i mógł/mogła bez problemu przejąć sprawy moich interesantów i współpracowników,
- sprawy zgłoszone przez interesantów realizuję na bieżąco. Nigdy nie odkładam na kolejny dzień spraw, które powinny/mogą być zrealizowane od razu. Działam tak, aby uniknąć sytuacji, w której w razie mojej nagłej nieobecności sprawa zgłoszona przez interesanta nie zostanie zrealizowana.



3.12. Dementowanie informacji błędnie udzielonych przez innego pracownika

- Przepraszam interesanta za zaistniałą sytuację.
- Wyjaśniam stan faktyczny i proponuję rozwiązanie. Po zakończeniu rozmowy wysyłam e-maila do przełożonego, w którym interesant uzyskał błędną informację z opisem sytuacji. Przełożony zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania tego rodzaju błędów w przyszłości.



Przykładowe sformułowania:

- *Przepraszam za zaistniałą sytuację, proponuję... . Jednocześnie chciałbym podkreślić, że dołożymy wszelkich starań, aby taka sytuacja w przyszłości nie miała miejsca.*



4. Monitorowanie jakości obsługi interesanta

Monitorowanie jakości obsługi odbywa się poprzez cykliczne badania interesantów. W celu umożliwienia pełnej porównywalności wyników i skutecznego ich gromadzenia badania winny być realizowane w jednakowy sposób we wszystkich sądach powszechnych. Monitorowanie odbywa się przy wykorzystaniu badania satysfakcji interesantów odwiedzających BOI i inne komórki organizacyjne sądów, w których następuje kontakt z interesantem.

Celem badań jest zebranie informacji nt. poziomu obsługi interesanta w sądach powszechnych. Materiał z tych badań należy traktować jako podstawowy kanał komunikacji z interesantami dający im poczucie anonimowości. Z ankiet oceny satysfakcji interesanta dowiadujemy się, jak odbierane są zachowania pracowników przez interesantów oraz to, jak odbierane są przez interesantów realizowane procedury i ogólnie obsługa w sądach powszechnych.

Zbieranie opinii interesantów powinno być realizowane w trybie ciągłym. W celu jak największej dostępności ankiety oraz liczby odpowiedzi rekomendowana jest realizacja badania metodą ankiety tradycyjnej (papierowej), dostępnej bezpośrednio do wypełnienia przez interesanta i pozostawienia w urnach w BOI/komórkach organizacyjnych zajmujących się obsługą interesanta. W zależności od możliwości technicznych danego sądu możliwa jest także metoda ankiety on-line, dostępnej z poziomu strony internetowej sądu.

Z uwagi na fakt, że badanie realizowane będzie w trybie ciągłym, podsumowania wyników powinny być wykonywane po zakończeniu każdego kwartału. W ankietach oceny satysfakcji interesantów bardzo ważną funkcję pełnią pytania otwarte, które objaśniają wyniki ilościowe. Na podstawie tych danych możliwe będzie opracowywanie i rekomendowanie działań usprawniających obsługę poprzez doskonalenie kompetencji pracowniczych, modyfikacje samych standardów, zmianę procedur organizacji pracy i przepisów obsługi interesantów.

Za realizację badania w formie tradycyjnej i ankiety on-line (w tych sądach, w których jest to możliwe) odpowiada każdy z sądów powszechnych. W ramach sądu, za analizę ankiet i przygotowanie wniosków, rekomendacji odpowiedzialny jest kierownik BOI, a w tych sądach, w których nie zostały utworzone BOI odpowiedzialny jest kierownik oddziału administracyjnego lub kierownik samodzielnej sekcji administracyjnej.

W ramach cyklicznych spotkań kierownika BOI, a w tych sądach, w których nie zostały utworzone BOI, kierownika oddziału administracyjnego lub samodzielnej sekcji administracyjnej, z kierownikami sekretariatów wydziałów omawiane są wszelkie sprawy związane z obsługą interesanta w sądzie, w tym również wyniki badań satysfakcji interesanta. Wyniki analizy ankiet oceny satysfakcji interesanta wraz z wnioskami, rekomendacjami oraz wnioskami ze spotkań, rekomendacjami do zmian w obsłudze interesanta, powinny być przekazywane do kierownictwa sądu.



ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

w Sądzie _____ w _____

Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi interesanta w tutejszym sądzie, w imieniu kierownictwa sądu zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety. Ankieta ma charakter anonimowy, a jej wypełnienie zajmie ok. 5 minut. Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do doskonalenia jakości obsługi interesanta w sądach.

1. Płeć

☐ kobieta ☐ mężczyzna

2. Wykształcenie

☐ podstawowe ☐ zasadnicze ☐ średnie ☐ wyższe

3. Wiek

☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ powyżej 65

4. Jak często korzysta Pan/Pani z obsługi świadczonej przez tutejszy sąd?

☐ po raz pierwszy ☐ raz na kilka lat ☐ raz-dwa razy w roku ☐ częściej

5. Przez którą komórkę organizacyjną był/a Pan/Pani ostatnio obsługiwany/a:

- ☐ Biuro Obsługi Interesantów
☐ Punkt Informacyjny/ Biuro podawcze
☐ Czytelnia akt
☐ Wydział
☐ Inna

Proszę podać nazwę komórki organizacyjnej, jeżeli powyżej zaznaczono „Inna”:

6. W jakim zakresie korzystał/a Pan/Pani z usług tutejszego sądu ?

- ☐ złożenie pozwu/wniosku
☐ otrzymanie wzoru pisma lub formularza
☐ uzyskanie informacji o toku sprawy
☐ inne

Proszę podać rodzaj usług, jeżeli powyżej zaznaczono „inne”:

7. Jaką grupę interesantów Pan/Pani reprezentuje?

☐ strona postępowania ☐ świadek ☐ pełnomocnik zawodowy ☐ inna grupa

Proszę podać nazwę grupy, jeżeli powyżej zaznaczono „Inna”:

8. Który sposób kontaktu z sądem jest dla Pana/Pani najdogodniejszy?

- ☐ Osobisty ☐ Telefoniczny ☐ Korespondencyjny ☐ Elektroniczny

9. Czy podczas wizyty w sądzie osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą okazała się pomocna w załatwieniu Pana/Pani sprawy?

- ☐ Tak ☐ Nie

10. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą okazała cierpliwość i poświęciła odpowiednią ilość czasu na załatwienie sprawy?

- ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie

11. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą używała zwrotów przyjaznych wobec Pana/Pani, czy mówiła jasnym i zrozumiałym językiem?

- ☐ Tak ☐ Nie

12. Czy osoba zajmująca się Pana/Pani obsługą udzieliła jasnych i wyczerpujących odpowiedzi wyjaśniających wszelkie Pana/Pani wątpliwości, czy wskazała, jakie należy przygotować dokumenty i gdzie należy je złożyć?

- ☐ Tak, zdecydowanie wskazał/a i wręczył/a wzór dokumentu niezbędnego do załatwienia sprawy,
☐ Tak, wskazał/a odpowiedni dokument, ale nie wręczył/a jego wzoru,
☐ Miał/a trudności z udzieleniem informacji i wskazaniem dokumentów i ich wzorów, sprawę konsultował/a z innym pracownikiem,
☐ Nie był/a pomocny/a, nie wskazał/a dokumentów oraz nie wręczył/a ich wzoru.

13. Czy nazakończenie rozmowy pracownik upewnił się, że nie ma Pan/Pani więcej pytań lub czy może jeszcze w czymś pomóc?

- ☐ Tak ☐ Nie

14. Jak ocenia Pan/Pani wygląd oraz czytelność oznakowania wnętrza budynku sądu?

- ☐ bardzo dobrze ☐ dobrze ☐ źle ☐ bardzo źle

15. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez tutejszy sąd? Państwa oczekiwania i propozycje:

Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie niniejszej ankiety.
Wszystkie zgłoszone przez Państwa uwagi i sugestie zostaną poddane wnikliwej analizie.

