



MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

**STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW
W BIURACH I PUNKTACH OBSŁUGI INTERESANTÓW
W SĄDACH POWSZECHNYCH**

Warszawa, październik 2014 rok

Celem wprowadzenia Standardów jest wskazanie jednolitych wzorców postępowania dla pracowników sądów zajmujących się obsługą Interesantów, co przyczyni się do podniesienia jakości usług świadczonych przez biura/punkty obsługi interesanta i wpłynie na budowanie zaufania obywateli do wymiaru sprawiedliwości. Standardy sformułowane zostały w formie zaleceń. Punkty, których wdrożenie byłoby utrudnione ze względów kosztowych lub lokalowych, należy stosować w miarę możliwości.

Powyższe stanowi realizację celów przyjętych w „Strategii modernizacji przestrzeni sprawiedliwości w Polsce na lata 2014 – 2020”.

Dokument ten został oparty o funkcjonujące już w sądach standardy i dobre praktyki, zmierzające do kształtowania pozytywnego wizerunku sądownictwa i budowania jego autorytetu.

Wskazane w standardach wzorce zachowań mają na celu wsparcie pracowników sądu w procesie właściwej obsługi Interesantów, której podstawowe kryterium oceny stanowić ma stopień zadowolenia Interesantów. Obowiązkiem stosowania standardów mogą zostać objęci odpowiednio inni (niż pracownicy BOI) pracownicy sądów, mający kontakt z Interesantami.

Interesant obsługiwany profesjonalnie, życzliwie i skutecznie nabiera przekonania, że w sądzie zawsze może liczyć na fachową pomoc. Tym samym sąd w świadomości społecznej zaczyna być traktowany jako instytucja zaufania publicznego, chroniąca prawa obywateli.

Zaakceptował

.....
Minister Sprawiedliwości

STANDARY OBSŁUGI INTERESANTÓW

WIZERUNEK WŁASNY I SĄDU

To jak postrzegany jest Sąd jest bardzo często sumą wizerunków jego pracowników.

Dlatego bardzo istotne jest przestrzeganie zasad związanych z wizerunkiem własnym i Sądu.

Standardy:

- 1.1. Pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Sąd. Również poza instytucją możesz być rozpoznany jako pracownik Sądu.
- 1.2. Zawsze pamiętaj o normach dobrego wychowania.
- 1.3. Twój ubiór i wygląd powinien mieć charakter służbowy.
- 1.4. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Sąd i współpracowników przed Interesantem. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Sądu, nie przekazuj plotek.
- 1.5. Swoją pracą i postawą staraj się tworzyć pozytywny wizerunek Sądu i jego pracowników.
- 1.6. Przestrzegaj obowiązku noszenia identyfikatora. Identyfikator przypinaj w miejscu łatwym do zauważenia, na wysokości klatki piersiowej; imię i nazwisko nanieś w sposób pozwalający Interesantowi bez trudu je odczytać.
- 1.7. Dopilnuj, aby ulotki i druki dla Interesantów były zawsze aktualne. Zadbaj o ich dostępność oraz przykładowe wzory wypełnienia. Zapewnij Interesantowi dostęp do długopisów i karteczek do notowania (na jego życzenie).
- 1.8. Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z pracą. Wszelkie dodatkowe przedmioty takie bezwzględnie umieszczaj poza zasięgiem wzroku Interesanta.
- 1.9. W miarę możliwości nie spożywaj posiłków w miejscu widocznym dla Interesantów.
- 1.10. Na biurku umieść tabliczkę informacyjną z danymi pracownika, zwróconą w kierunku Interesanta.
- 1.11. Na drzwiach umieść informację dla Interesanta np. „Szanujemy Państwa Prywatność. Uprzejmie prosimy, aby przy stanowisku obsługi przebywała jedynie osoba/osoby załatwiający sprawę”.

STANDARY OBSŁUGI INTERESANTÓW

OKAZANIE ZAINTERESOWANIA INTERESANTOWI

Wchodzący do Sądu Interesant powinien poczuć się zauważony i nabrać przekonania, że urzędnicy szybko i chętnie zajmą się jego sprawą.

Pamiętaj, że Interesant jest najważniejszą osobą dla Sądu, nigdy nie zakłóca twojej pracy, ale jest jej celem. Uważaj obsługę interesanta za najważniejszą część swojej pracy.

Standardy:

- 2.1. Zwracaj uwagę na wchodzących do Sądu Interesantów. Swoją postawą okazuj gotowość do udzielenia informacji.
- 2.2. Jeżeli widzisz dezorientację u Interesanta pewnym gestem zaproś go do stanowiska używając np. zwrotu „W czym mogę pomóc”, „ Co mogę dla Pani/a zrobić”.
- 2.3. Gdy Interesant podejdzie do twojego stanowiska jak najszybciej rozpocznij jego obsługę. Miejsce siedzące dla obsługiwanego (jak również oczekującego) Interesanta jest bardziej komfortowe niż stojące. Zaleca się stosowanie tego rozwiązania, w miarę możliwości.
- 2.4. Skup uwagę wyłącznie na Interesancie, do którego się zwracasz. Utrzymuj kontakt wzrokowy - ciągle patrzcie „w bok” np. na monitor komputera może zostać odebrane jako lekceważenie.
- 2.5. Odpowiadaj wyczerpująco na zadawane pytania i wątpliwości Interesanta.
- 2.6. Podczas obsługi Interesanta nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem jego sprawy.
- 2.7. Jeżeli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Interesantem, przywitaj Interesanta, krótko wyjaśnij mu przyczynę, przeproś za zwłokę i poproś o chwilę cierpliwości.
- 2.8. Zamiast „pani/ie Nowak” zawsze używaj zwrotu „proszę Pani /a”.
- 2.9. Podczas rozmowy zawsze zachowuj profesjonalną postawę wobec Interesanta.
- 2.10. Zawsze w rozmowie staraj się komunikować zrozumiałym językiem.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

ROZPOZNANIE POTRZEB INTERESANTA

Osoba przychodząca do Sądu nie musi dokładnie wiedzieć jakich formalności powinna dopełnić. Często z pozoru nieistotne szczegóły mogą mieć decydujące znaczenie w procesie obsługi.

Standardy:

- 3.1. Staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy z Interesantem, zwłaszcza kiedy do niego mówisz.
- 3.2. Mów do Interesanta spokojnie i wyraźnie.
- 3.3. Udzielaj zachęt - potakiwanie głową czy uśmiech potwierdzają, że uważnie słuchasz swojego rozmówcy.
- 3.4. Traktuj każdego Interesanta w indywidualny sposób, właściwy dla niego samego oraz sytuacji w jakiej się znajduje.
- 3.5. Umiejętnie kontroluj przebieg rozmowy. W przypadku gdy obsługiwana osoba przedłuża rozmowę, odbiegając od tematu, staraj się nakierowywać ją na właściwy tor. Służyć może temu zadawanie pytań zamkniętych.
- 3.6. Postępuj tak, aby Interesant odczuł, że jesteś po to, żeby mu pomóc w załatwieniu jego sprawy.
- 3.7. Zorientuj się, czy Interesant załatwia sprawę po raz pierwszy. Taka sytuacja może wymagać od Ciebie szczególnej pomocy Interesantowi.
- 3.8. Upewnij się, czy twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Interesanta.
- 3.9. Nie rób własnych założeń, co do wypowiedzi rozmówcy, ale sprawdź to, czy dobrze zrozumiałeś Interesanta. Możesz w tym celu wykorzystać parafrazę ,czyli powtórzenie komunikatu rozmówcy własnymi zdaniami (zwroty typu: „Jeśli dobrze zrozumiałem, to chodzi Pani/u o to, że ”, „Jeśli się nie mylę, to chciałaby Pani ...” itp.).

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

POSTAWA URZĘDNIKA - ZAANGAŻOWANIE

Postawa każdego urzędnika ma wpływ na postrzeganie Sądu. Profesjonalizm i życzliwość w kontaktach z Interesantem skutkują budowaniem zaufania do Sądu.

Przy wykonywaniu obowiązków służbowych przestrzega się zasady równego traktowania, decyzje podejmuje się obiektywnie, bezstronnie, powstrzymując się od działań mogących zmierzać do jakichkolwiek form faworyzowania interesantów.

Standardy:

- 4.1. Traktuj każdego Interesanta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiał z dużym zaangażowaniem.
- 4.2. Zawsze odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Interesanta.
- 4.3. Wyjaśnij w sposób uporządkowany co Interesant powinien zrobić, aby załatwić sprawę.
- 4.4. Miej zawsze przygotowane zestawy wzorów i formularzy. W wypełnieniu formularzy pomocne Interesantom mogą być wzory zamieszczone np. w gablotach. Ogranicza to również ich wypełnianie przy okienku BOI.
- 4.5. W razie potrzeby wytłumacz Interesantowi, jak należy wypełnić dany formularz. Wyjaśnij cel wypełnienia formularzy (liczbę egzemplarzy oraz zakres informacji).
- 4.6. Upewnij się, że sposób wypełnienia jest zrozumiały dla Interesanta, nie pouczaj Interesanta lecz zawsze poinstruj jak poprawnie wypełnić formularz.
- 4.7. Wskaż Interesantowi najdogodniejsze miejsce do wypełnienia formularza w Sądzie.
- 4.8. Jeżeli Interesant nie posiada koniecznych do załatwienia sprawy informacji, przekaz mu jak i gdzie może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane. Poinformuj Interesanta o opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta.
- 4.9. Sprawdź i wstępnie zweryfikuj poprawność formalną składanych dokumentów (w zakresie właściwym dla BOI¹). Uprzedź jednak Interesanta, że składana przez Niego dokumentacja będzie weryfikowana przez sędziego i może wystąpić konieczność jej uzupełnienia.
- 4.10. W przypadkach, w których oczekiwania Interesanta wykraczają poza właściwość BOI i wkraczają w zakres pomocy prawnej, należy jasno poinformować o tym Interesanta.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

ZASTRZEŻENIA INTERESANTA

Sytuacje kryzysowe zdarzają się często podczas obsługi Interesantów. Ważne jest aby w przypadku ich wystąpienia umieć złagodzić emocje i zademonstrować, że pracownikom Sądu zależy na sprawnym rozwiązaniu problemu Interesanta. Warto też wykorzystać każdą skargę jako wskazówkę, w jakim obszarze działalność Sądu powinna ulec poprawie.

Standardy:

- 5.1. Skargi od Interesanta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu Interesanta. Podziękuj za zwrócenie uwagi na istotną sprawę.
- 5.2. Postaraj się jak najszybciej przekazać Interesantowi informację o pomyłce lub popełnieniu błędu. Zrób to w sposób jasny i otwarty. Przepraszaj Interesanta za zaistniałą sytuację i zaproponuj naprawienie błędu. Żegnając Interesanta zapewnij o dołożeniu wszelkich starań aby sytuacja się nie powtórzyła.
- 5.3. Nie proś Interesanta, żeby się uspokoił - to tylko pogarsza sprawę. Skoncentruj się na rozwiązaniu problemu a nie na emocjach Interesanta. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
- 5.4. Nigdy nie mów, że Interesant nie ma racji i nie wdawaj się z nim w spór. Raczej przedstaw zaistniałą sytuację z własnej perspektywy.
- 5.5. Pozwól Interesantowi wyrazić swoje emocje i okaż zrozumienie. Powiedz np.: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pani zdenerwowana (Pan zdenerwowany), jeżeli taka sytuacja ma miejsce”. Nie mów, że wiesz, jak czuje się Interesant.
- 5.6. Nigdy nie obwiniaj innych pracowników Sądu, przepisów ani procedur.
- 5.7. Bądź zawsze wobec Interesanta uprzejmy i życzliwy, bowiem życzliwość jest bardzo ważna w rozmowie z Interesantem.
- 5.8. Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Interesant jest wulgarny i ubliża lub obraża cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pani/a sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”.
- 5.9. Jeżeli wyczerpane zostały wszystkie możliwości wpływu na Interesanta a jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych osób lub mienia, wezwij ochronę lub policję sądową.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

WIEDZA

Pracownik BOI/POI powinien posiadać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur.

Interesant ma prawo oczekiwać, że wszystkie informacje w interesującej go sprawie otrzyma od osoby obsługującej. Sąd na pracowników obsługi Interesantów powinien wyznaczać osoby kompetentne.

Standardy:

- 6.1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.
- 6.2. Bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń.
- 6.3. W aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj dostępne źródła: telewizja, prasa fachowa, przepisy, Internet. Gromadź informacje o zmianach, które mogą dotyczyć Interesantów. Zgłaszaj również propozycje szkoleń swojemu pracodawcy.
- 6.4. Pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Interesanta.
- 6.5. Interesant nie powinien usłyszeć odpowiedzi „nie wiem”, w kwestiach objętych właściwością BOI.
- 6.6. Zawsze staraj się wykazywać pełną wiedzę w temacie świadczonych przez Sąd usług. Pamiętaj jednak, że są sytuacje, w których w danej chwili nie znasz odpowiedzi na dany problem – to jednak nie zwalnia cię do tego, aby się doinformować i skontaktować z Interesantem w celu uzupełnienia informacji.
- 6.7. Przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwienia sprawy.
- 6.8. Posiadaj aktualną wiedzę na temat stosowanych formularzy, wzorów i obowiązujących regulaminów.
- 6.9. Pamiętaj, aby zawsze informacja była czytelna dla Interesanta.
- 6.10. Nie eksponuj na stanowisku pracy informacji i materiałów reklamowych innych instytucji.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

ZACHOWANIE DYSKRECCJI PODCZAS OBSŁUGI

Interesanci przychodzą do sądu również w sprawach bardzo osobistych. Dbalność o umożliwienie komfortu załatwiania takich spraw jest bardzo istotnym elementem procesu obsługi Interesanta.

Standardy:

- 7.1. Dbaj o to, aby w trakcie obsługi przy twoim stanowisku znajdowała się tylko jedna osoba, o ile panujące warunki to umożliwiają.
- 7.2. Osoby usiłujące uzyskać informację w trakcie obsługi innego Interesanta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę.
- 7.3. Nie dokonuj oceny Interesanta.
- 7.4. Nie komentuj opinii, decyzji czy sytuacji Interesanta.
- 7.5. Nigdy nie rozmawiaj przy Interesancie o sprawach innych Interesantów.
- 7.6. Dbaj o poufność dokumentacji Interesanta - dokumenty przechowuj w taki sposób aby inni Interesanci nie mieli możliwości wglądu do nich.
- 7.7. Nie pouczaj Interesanta - życzliwie informuj.
- 7.8. Nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Interesanta ani Jego zachowań.
- 7.9. Nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą - Interesant ma prawo nie wiedzieć, nie musi się znać na przepisach.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

KONTAKT TELEFONICZNY

Telefon pozostaje bardzo ważnym środkiem komunikacji Sądu z obywatelami. Dbałość o kilka najważniejszych zasad podczas rozmów służbowych pozwoli na sprawniejszą obsługę Interesantów. Rozmowy telefoniczne powinny podkreślać szacunek do rozmówcy, i gotowość udzielenia pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu i kosztów obu stron.

Standardy:

- 8.1. W sytuacji, w której zajmujesz się wyłącznie obsługą telefoniczną Interesantów, odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale.
- 8.2. W przypadku w którym jedna osoba obsługuje Interesantów w sądzie oraz połączenia telefoniczne wskazane jest przeproszenie obsługiwanego Interesanta, odebranie telefonu i:
 - a. poproszenie o ponowny telefon w późniejszym czasie z powodu obsługi innego Interesanta,
 - b. odnotowanie numeru telefonu celem oddzwonienia po zakończeniu obsługi (ustal termin w jakim oddzwonisz),
 - c. prośba o skierowanie swojego pytania drogą elektroniczną (e-mail),
(do decyzji w konkretnym sądzie – zależy od obsady i możliwości danego BOI).
- 8.3. Każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia sądu i siebie (przykład: „Biuro Obsługi Interesanta w Sądzie ... Piotr Nowak, dzień dobry”) zaś formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko.
- 8.4. W trakcie prowadzenia rozmowy telefonicznej z Interesantem nie zajmuj się innymi sprawami. Nigdy nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Interesanta.
- 8.5. Postaraj się „uśmiechać przez telefon” - dbaj o to, aby twój głos brzmiał życzliwie.
- 8.6. Podczas rozmowy z Interesantem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej.
- 8.7. Miej zawsze pod ręką spis telefonów pracowników Sądu.
- 8.8. Nigdy nie zostawiaj Interesanta bez skutecznego połączenia. Przełączając Interesanta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę.
- 8.9. Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe, Interesanta do Sądu lub upewnij się, że Interesant zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

KORESPONDENCJA E-MAIL

Zaangażowanie Sądu w obsługę za pomocą nowoczesnych technologii to obszar o największym potencjale w zakresie budowania pozytywnego wizerunku nowoczesnej instytucji.

Standardy:

- 9.1. Po przyjsciu do pracy jak również na bieżąco sprawdzaj skrzynkę mailową i odpowiadaj na maile niezwłocznie, najpóźniej w następnym dniu roboczym od otrzymania korespondencji lub w innym terminie uzgodnionym z Interesantem.
- 9.2. Jeżeli nie masz możliwości udzielenia merytorycznej odpowiedzi na otrzymany email w czasie 24 godzin lub sprawa wymaga przygotowania odpowiedzi przez inną osobę, poinformuj nadawcę wiadomości o terminie, w którym jego sprawa zostanie załatwiona.
- 9.3. Zawsze potwierdź otrzymanie emaila (jeśli nadawca o to prosi w treści wiadomości bądź w automatycznym komunikacie).
- 9.4. Jeżeli pismo należy przekazać do innego adresata, poinformuj o tym nadawcę.
- 9.5. Nigdy nie pozostawiaj informacji bez nadania biegu.
- 9.6. Stosuj obowiązujące w Sądzie szablony korespondencji i podpisu
- 9.7. Pamiętaj, by każdą wiadomość email rozpoczynać od powitania i kończyć zwrotem grzecznościowym odpowiednim do sytuacji i osoby adresata.
- 9.8. Dbaj o poprawność wysyłanej korespondencji, korzystając m.in. z dostępnych opcji sprawdzania pisowni.

¹ Zakres określony w § 544a ust. 3 Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej, polegający przede wszystkim na udzieleniu informacji o sposobie wszczęcia postępowań i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu, kosztach sądowych, o stanie i czynnościach podejmowanych w sprawach, itp.. Nie może wkraczać natomiast w sferę zarezerwowaną dla profesjonalnej obsługi prawnej związanej z udzielaniem porad prawnych.