



MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

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

Warszawa, dnia 9 września 2014 roku

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.

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.

Przez lata w świadomości społecznej ugruntowany został wizerunek sądów związany z brakiem przychylności i niejasnymi procedurami, zaś zmiana tego wizerunku leży zarówno w interesie obywateli jak i pracowników sądów.

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.

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.

STANDARZY 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. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Sąd i współpracowników przed Interesantem.
- 1.2. Zawsze pamiętaj, że poza instytucją możesz być rozpoznany jako pracownik Sądu.
- 1.3. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego wychowania.
- 1.4. Pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Sąd.
- 1.5. Twój ubiór i wygląd powinien mieć charakter służbowy.
- 1.6. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Sądu, nie przekazuj plotek.
- 1.7. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Sądu i jego urzędników.
- 1.8. Przestrzegaj obowiązku noszenia identyfikatora.
- 1.9. Dopilnuj, aby ulotki i druki dla Interesantów były zawsze aktualne. Zadbaj o ich dostępność oraz przykładowe wzory wypełnienia.
- 1.10. Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z pracą.
- 1.11. Nie spożywaj posiłków w miejscu widocznym dla Interesantów.
- 1.12. Pamiętaj, że Interesant jest najważniejszą osobą dla Sądu, nigdy nie zakłóca twojej pracy, ale jest jej celem.
- 1.13. Traktuj Interesanta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

OKAZANIE ZAINTERESOWANIA INTERESANTOWI

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

Standardy:

- 2.1. Zwracaj uwagę na wchodzących do Sądu Interesantów akcentując to skinieniem głowy i przyjaznym uśmiechem.
- 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.
- 2.4. Skup uwagę wyłącznie na Interesancie, do którego się zwracasz.
- 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 sprawy Interesanta.
- 2.7. Utrzymuj kontakt wzrokowy z Interesantem - ciągle patrzenie „w bok” np. na monitor komputera zostanie odebrane jako lekceważenie.
- 2.8. 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.
- 2.9. Zamiast „pani Nowak” zawsze używaj „proszę Pani /a”.
- 2.10. Podczas rozmowy zawsze staraj się uśmiechać do Interesanta.
- 2.11. Pamiętaj o tym aby zawsze stać/siedzieć przodem do Interesanta.
- 2.12. Zawsze staraj się wysłuchać Interesanta.
- 2.13. 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. Utrzymuj kontakt wzrokowy z Interesantem.
- 3.2. Udzielaj zachęt - potakiwanie głową, uśmiech, czy też zwroty typu „rozumiem”.
- 3.3. Traktuj rozmówcę z dużym szacunkiem.
- 3.4. Zawsze stwarzaj rozmówcy warunki do wolnej i nieskrępowanej wypowiedzi przez zadawanie tzw. pytań otwartych.
- 3.5. Postępuj tak, aby Interesant odczuł, że jesteś po to, żeby mu pomóc w załatwieniu jego sprawy.
- 3.6. Zorientuj się, czy Interesant załatwia sprawę po raz pierwszy. Taka sytuacja może wymagać od Ciebie szczególnej pomocy Interesantowi.
- 3.7. Upewnij się, czy twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Interesanta.
- 3.8. W przypadku złożonych procedur zapytaj, czy zapisać Interesantowi na kartce listę wszystkich czynności, które powinien wykonać. W typowych sprawach wręcz Interesantowi kartę Informacyjną.
- 3.9. Nie rób własnych założeń, co do wypowiedzi rozmówcy, ale sprawdź to, czy dobrze zrozumiałeś Interesanta.

STANDARY 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.

Standardy:

- 4.1. Mów do Interesanta spokojnie i wyraźnie.
- 4.2. Traktuj każdego Interesanta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiaj z dużym zaangażowaniem.
- 4.3. Zawsze odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Interesanta.
- 4.4. Wyjaśnij w sposób uporządkowany co Interesant powinien zrobić, aby załatwić sprawę.
- 4.5. Miej zawsze przygotowane zestawy wzorów i formularzy.
- 4.6. Zawsze wytłumacz Interesantowi, jak należy wypełnić dany formularz. Wyjaśnij cel wypełnienia formularzy (liczbę egzemplarzy oraz zakres informacji).
- 4.7. Upewnij się, że sposób wypełnienia jest zrozumiały dla Interesanta, nie pouczaj Interesanta lecz zawsze pomóż mu poprawnie wypełnić formularz.
- 4.8. Wskaż Interesantowi najdogodniejsze miejsce do wypełnienia formularza w Sądzie.
- 4.9. Przekaż Interesantowi listę dodatkowych dokumentów, które powinien dostarczyć do Sądu w celu prawidłowego załatwienia sprawy.
- 4.10. Jeżeli Interesant nie wie, przekaz mu jak w prosty sposób może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane. Poinformuj Interesanta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta.
- 4.11. Sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów.
- 4.12. Jeżeli pojawiły się błędy w składanych dokumentach, znajdź sposób poprawienia błędu jak najmniej uciążliwy dla 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.
- 5.2. Nigdy nie przerywaj Interesantowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Zawsze wysłuchaj Interesanta.
- 5.3. Okaż Interesantowi, że rozumiesz jego problem. Przedstaw swoimi słowami sprawę relacjonowaną przez Interesanta. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś.
- 5.4. Nie proś Interesanta, żeby się uspokoił - to tylko pogarsza sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
- 5.5. Nigdy nie mów, że Interesant nie ma racji.
- 5.6. Powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją.
- 5.7. Nigdy nie obwiniaj innych pracowników Sądu, przepisów ani procedur.
- 5.8. Bądź zawsze wobec Interesanta uprzejmy i życzliwy, bowiem życzliwość jest ważną „bronią” w rozmowie z Interesantem.
- 5.9. 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”.
- 5.10. Jeżeli wyczerpane zostały wszystkie możliwości wpływu na Interesanta a jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych osób lub mienia, wezwij ochronę.

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.

Standardy:

- 6.1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.
- 6.2. Zawsze wykazuj się znajomością uprawnień i upoważnień.
- 6.3. Bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń.
- 6.4. W aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, prasa, przepisy, Internet. Gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogą dotyczyć Interesantów.
- 6.5. Pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Interesanta.
- 6.6. Interesant nie powinien usłyszeć odpowiedzi „nie wiem”.
- 6.7. Zawsze staraj się wykazywać się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Sąd usług.
- 6.8. Przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwienia sprawy.
- 6.9. Wykaż się znajomością formularzy, wzorów i obowiązujących regulaminów.
- 6.10. Pamiętaj, aby zawsze informacja była czytelna dla Interesanta.
- 6.11. Nie eksponuj na stanowisku pracy informacji i materiałów reklamowych innych Instytucji.

STANDARZY OBSŁUGI INTERESANTÓW

ZACHOWANIE DYSKRECJI PODCZAS OBSŁUGI

Interesanci przychodzą do sądu również w sprawach bardzo osobistych. Dbałość 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.
- 7.2. Osoby usiłujące uzyskać informację w trakcie obsługi innego Interesanta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę.
- 7.3. Traktuj każdego Interesanta z należyтым szacunkiem, a sprawy załatwiał z zaangażowaniem.
- 7.4. Nie dokonuj oceny Interesanta.
- 7.5. Nie komentuj opinii, decyzji i zachowania Interesanta.
- 7.6. Nigdy nie rozmawiaj przy Interesancie o sprawach innych Interesantów.
- 7.7. Dbaj o poufność dokumentacji interesanta - dokumenty przechowuj w taki sposób aby inni Interesanci nie mieli możliwości wglądu.
- 7.8. Nie pouczaj Interesanta - życzliwie informuj.
- 7.9. Nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Interesanta ani Jego zachowań.
- 7.10. Nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą - Interesant ma prawo nie wiedzieć, nie musi się znać na przepisach.
- 7.11. Nie wolno dopuścić do sytuacji aby oczekujący na obsługę Interesant był świadkiem wyjaśniania między pracownikami kwestii proceduralnych (w tym rozmów przez telefon).

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW

KONTÁKT 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. Odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale.
- 8.2. Każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i firmy (przykład: „Biuro Obsługi Interesanta Piotr Nowak dzień dobry”) zaś formułę wypowiedzaj wyraźnie i nie za szybko.
- 8.3. Rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami.
- 8.4. Postaraj się „uśmiechać przez telefon” - dbaj o to, aby twój głos brzmiał życzliwie.
- 8.5. Podczas rozmowy z Interesantem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej.
- 8.6. Miej zawsze pod ręką spis telefonów pracowników Sądu.
- 8.7. Nigdy nie zostawiaj Interesanta bez skutecznego połączenia. Przełączając Interesanta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę.
- 8.8. Nigdy nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Interesanta.
- 8.9. Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe Interesanta do Sądu.
- 8.10. Jeżeli nie możesz od razu udzielić odpowiedzi, poinformuj rozmówcę, że sprawa wymaga wyjaśnienia. Poproś klienta o numer telefonu, zapisz jego imię i nazwisko oraz ustal termin w jakim oddzwonisz.
- 8.11. Upewnij się, że Interesant zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.
- 8.12. Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego twój rozmówca.

STANDARZY 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 przyjściu do pracy jak również na bieżąco sprawdzaj skrzynkę mailową i odpowiadaj na maile niezwłocznie, najpóźniej do 24 godzin 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. Jeżeli pismo należy przekazać do innego adresata, poinformuj o tym nadawcę.
- 9.4. Nigdy nie pozostawiaj informacji bez nadania biegu.
- 9.5. Stosuj obowiązujące szablony korespondencji i podpisu.
- 9.6. Pamiętaj, by każdą wiadomość email rozpoczynać od powitania i kończyć zwrotem grzecznościowym odpowiednim do sytuacji i osoby adresata.
- 9.7. Dbaj o poprawność wysyłanej korespondencji, korzystając m.in. z dostępnych opcji sprawdzania pisowni.