



KARTA DOBREJ PRAKTYKI	
6	BIURO OBSŁUGI INTERESANTA

I. Pełna nazwa:

Utworzenie Biura Obsługi Interesanta w celu usprawnienia pracy sądu.

II. Cel:

Stworzenie zespołu odpowiedzialnego za obsługę interesantów w sądzie.
Odciążenie pracowników sekretariatów wydziałów

III. Założenia:

- Sąd obsługuje codziennie znaczącą liczbę interesantów
- Wykonywanie czynności z tym związanych dezorganizuje bieżącą pracę sekretariatów wydziałów
- Praca sądu powinna być zorientowana na sędziego – gdyż to właśnie z wyników pracy kadry orzekającej sąd jest rozliczany
- Stały, duży procent osób przychodzących do sądu nie jest zorientowana gdzie załatwić swoje sprawy – powoduje to konieczność ustalenia najpierw gdzie muszą się udać – to dodatkowe obowiązki dla pracowników sądu
- Zebranie w jednym miejscu pracowników obsługujących interesantów pozwala na zachowanie ciągłości pracy w innych jednostkach sądu
- Powyższe uwagi w odpowiednim zakresie dotyczą także obsługi telefonicznej interesantów
- Sprawnie funkcjonujące BOI znacząco poprawia wizerunek pracy sądu

IV. Utworzenie narzędzia

- Utworzenie BOI wymaga przeznaczenia na ten cel środków finansowych, przesunięcia do niego kadry i wyznaczenia miejsca pracy biura
- Ten złożony proces powinien być realizowany przez wyznaczony zespół ludzi, którzy odpowiednio zrealizują wszystkie etapy projektu
- Przy podejmowaniu decyzji o przesunięciu kadry należy pamiętać, że BOI stanowi pierwszą linię informacji i jeśli nie udzieli satysfakcjonującej informacji interesant będzie dalej szukał możliwości załatwienia swojej sprawy w sądzie
- Osoby pracujące w BOI powinny być zatem zapoznane ze specyfiką pracy w wydziałach
- Należy także wyznaczyć sposób kontaktu z wydziałami w sytuacjach kiedy BOI nie jest w stanie udzielić informacji czy też załatwić sprawy
- Sprawne funkcjonowanie BOI zależy od dobrze przeszkolonej, pracującej w zespole kadry

- Istotne jest odpowiednie oznakowanie sądu aby interesanci bez problemu trafiali do biura

KARTA DOBREJ PRAKTYKI	
6	BIURO OBSŁUGI INTERESANTA

V. *Opis funkcjonowania praktyki:*

- Kluczową kwestią dla funkcjonowania BOI jest zapewnienie technicznych warunków pracy – nie ma możliwości udzielania informacji w sytuacji kiedy nie ma do nich dostępu
- Dlatego konieczna jest praca sądu w oparciu o system informatyczny w możliwie pełnym zakresie
- Dużym wsparciem technicznym dla BOI jest elektroniczny system kolejkowania
- Umożliwia on ponadto przygotowywanie analiz statystycznych z pracy biura – wspomagają one rozwój i umożliwiają ulepszenie procedur pracy
- BOI musi funkcjonować w oparciu o regulamin
- Ważne jest aby w miejscu funkcjonowania biura dostępne były formularze i instrukcje dla interesantów
- Praca w jednostce o takiej specyfice wymaga zapewnienia wsparcia dla obsługujących interesantów – może być to jednostka HR, psycholog czy inna wyznaczona osoba. Ważne jest aby zatrudnieni w BOI wiedzieli do kogo mogą się zgłosić w razie potrzeby

VI. *Korzyści:*

- BOI poprawia społeczny odbiór sądu poprzez nastawianie na obsługę interesantów
- Umożliwia sekretariatom ciągłość pracy
- Dzięki wyspecjalizowaniu pracowników obsługa interesantów przebiega sprawniej
- Analizy pracy BOI służą lepszemu zobrazowaniu pracy sądu

VII. *Koszt wdrożenia:*

- Koszt zakupu sprzętu komputerowego dla pracowników
- Koszt szkoleń z zakresu obsługi klienta
- Koszt pomieszczenia wydzielonego na BOI
- Koszt zakupu systemu kolejkowania
- Koszt przygotowania i wydruku wzorów i formularzy dla interesantów

VIII. *Inne konieczne nakłady/czynności:*

- Wydanie regulaminu funkcjonowania Boi
- Przygotowywanie sprawozdań z pracy biura