

Utworzenie Biura Obsługi Interesanta w celu usprawnienia pracy sądu

Cel

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

Założenia

1. Sąd obsługuje codziennie znaczącą liczbę interesantów
2. Wykonywanie czynności z tym związanych dezorganizuje bieżącą pracę sekretariatów wydziałów
3. Praca sądu powinna być zorientowana na sędziego – gdyż to właśnie z wyników pracy kadry orzekającej sąd jest rozliczany
4. 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
5. Zebranie w jednym miejscu pracowników obsługujących interesantów pozwala na zachowanie ciągłości pracy w innych jednostkach sądu
6. Powyższe uwagi w odpowiednim zakresie dotyczą także obsługi telefonicznej interesantów
7. Sprawne funkcjonujące BOI znacząco poprawia wizerunek pracy sądu

Utworzenie narzędzia

1. Utworzenie BOI wymaga przeznaczenia na ten cel środków finansowych, przesunięcia do niego kadry i wyznaczenia miejsca pracy biura
2. Ten złożony proces powinien być realizowany przez wyznaczony zespół ludzi, którzy odpowiednio zrealizują wszystkie etapy projektu
3. 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
4. Osoby pracujące w BOI powinny być zatem zapoznane ze specyfiką pracy w wydziałach
5. Należy także wyznaczyć sposób kontaktu z wydziałami w sytuacjach kiedy BOI nie jest w stanie udzielić informacji czy też załatwić sprawy
6. Sprawne funkcjonowanie BOI zależy od dobrze przeszkolonej, pracującej w zespole kadry
7. Istotne jest odpowiednie oznakowanie sądu aby interesanci bez problemu trafiali do biura

Opis funkcjonowania praktyki

1. Kluczową kwestią dla funkcjonowania BOI jest zapewnienie technicznych warunków pracy – nie ma możliwości udzielania informacji w sytuacji kiedy nie ma do nich dostępu
2. Dlatego konieczna jest praca sądu w oparciu o system informatyczny w możliwie pełnym zakresie
3. Dużym wsparciem technicznym dla BOI jest elektroniczny system kolejowania
4. Umożliwia on ponadto przygotowywanie analiz statystycznych z pracy biura – wspomagają one rozwój i umożliwiają ulepszenie procedur pracy
5. BOI musi funkcjonować w oparciu o regulamin
6. Ważne jest aby w miejscu funkcjonowania biura dostępne były formularze i instrukcje dla interesantów
7. 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

Korzyści

1. BOI poprawia społeczny odbiór sądu poprzez nastawianie na obsługę interesantów

2. Umożliwia sekretariatom ciągłość pracy
3. Dzięki wyspecjalizowaniu pracowników obsługa interesantów przebiega sprawniej
4. Analizy pracy BOI służą lepszemu zobrazowaniu pracy sądu

Koszt wdrożenia

1. Koszt zakupu sprzętu komputerowego dla pracowników
2. Koszt szkoleń z zakresu obsługi klienta
3. Koszt pomieszczenia wydzielonego na BOI
4. Koszt zakupu systemu kolejkowania
5. Koszt przygotowania i wydruku wzorów i formularzy dla interesantów

Inne konieczne nakłady/czynności

1. Wydanie regulaminu funkcjonowania BOI
2. Przygotowywanie sprawozdań z pracy biura