

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW - SĄD REJONOWY W CHEŁMIE

Celem wyszczególnienia i opisanie standardów obsługi interesantów jest przedstawienie oczekiwań Kierownika Oddziału Administracyjnego od pracowników BOI w kontekście poziomu obsługi interesantów oraz ujednoczenie standardów w podległych sekretariatach Wydziału Cywilnego, Rodzinnego i Nieletnich, Pracy .

WIZERUNEK WŁASNY I SĄDU „ Wizerunek wart jest więcej od tysiąca słów”

Proces obsługi interesanta jest bardzo specyficznym działaniem a jednym z najważniejszych powodów specyfiki tego procesu są stereotypy i nastawienia interesantów na obsługę w różnego rodzaju instytucjach, jaką między innymi jest Sąd. Obsługa taka kojarzy się przeciętnemu interesantowi ze złożonością procedur przez które musi przejść, napięta atmosferą, długim czasem oczekiwania na załatwienie sprawy i ograniczonym dostępem. Obsługa klienta zaczyna się w momencie, gdy przekracza on próg naszej instytucji, gdy jesteśmy w zasięgu jego oczu i uszu, niezależnie od tego z kim rozmawia. Stwierdzić należy , iż pierwsze wrażenie, jakie robimy na interesancie w ciągu kilkunastu sekund kontaktu decyduje o jego nastawieniu. Obserwując pracowników interesant wyciąga wnioski, co do całej instytucji. Ma to szczególne znaczenie w Sądzie, gdzie większość interesantów pojawia się z silnym niepokojem , napięciem, często raz w życiu, zwykle w sytuacjach trudnych problemów lub nawet tragedii. Są onieśmieleni, zagubieni i potrzebują kontaktu z osobami cierpliwymi i wzbudzającymi pewne zaufanie. Wchodząc do Sądu Interesant powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że urzędnicy 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 tu, że reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy lecz reprezentujesz go również na zewnątrz w wielu instytucjach publicznych. Osoby, z którymi się spotkasz mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji, są też potencjonalnymi interesantami Sądu.

Opis oczekiwań:

1. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Sąd i współpracowników przed Interesantem.

2. *Zawsze pamiętaj, że poza urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Sądu.*
3. *Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego wychowania.*
4. *Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Sąd Rejonowy w Chełmie. Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie Interesanta.*
5. *Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy.*
6. *Nie zgłaszaj uwag krytycznych na temat Sądu, nie przekazuj plotek.*
7. *Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek sądu i jego urzędników.*
8. *Przestrzegaj obowiązku noszenia identyfikatora.*
9. *Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z pracą.*
10. *Pamiętaj, że Interesant jest najważniejszą osobą dla naszego Sądu.*
11. *Pamiętaj, że Interesant nie zakłóca naszej pracy, ale jest jej celem.*
12. *Traktuj Interesanta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.*

OKAŻ ZAINTERESOWANIE INTERESANTOWI

Wchodząc do Sądu Interesant powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że urzędnicy szybko i chętnie pomogą mu i zajmą się jego sprawą. Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewnią Interesanta, że jest miłym gościem. Życzliwe powitanie jest dobrym początkiem rozmowy. Interesant jest zadowolony, że obsługująca go osoba chce mu pomóc. Interesant, kiedy czuje uwagę urzędnika skoncentrowaną na jego sprawie utwierdza się w przekonaniu, że Urząd podchodzi do niego poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona w sposób staranny i rzetelny.

Opis oczekiwań

1. *Zwracanie uwagi na wchodzących do Sądu Interesantów akcentuj skinieniem głowy i przyjaznym uśmiechem.*
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 ”.*
3. *Gdy Interesant podejdzie do twojego stanowiska jak najszybciej rozpocznij Jego obsługę.*
4. *Skup uwagę wyłącznie na Interesancie, do którego się zwracasz.*
5. *Odpowiadaj wyczerpująco na zadawane pytania i wątpliwości Interesanta.*
6. *Podczas obsługi Interesanta nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy Interesanta.*
7. *Utrzymuj kontakt wzrokowy z Interesantem - ciągle patrzeć „w bok” np. na monitor komputera zostanie odebrane jako lekceważenie.*
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.*

9. Zamiast „pani Nowak” zawsze używaj „proszę Pani /a ”.
10. Podczas rozmowy zawsze staraj się uśmiechać do Interesanta.
11. Pamiętaj o tym aby zawsze stać lub siedzieć przodem do Interesanta.
12. Zawsze staraj się wysłuchać Interesanta.
13. Zawsze w rozmowie staraj się komunikować zrozumiałym językiem.
14. Zawsze stawiaj się w sytuacji swojego Interesanta, chciej zrozumieć jego cele, problemy i obawy.
15. Dotrzymuj obietnic - dajesz Interesantowi odczuć, że jest kimś ważnym dla ciebie, a poza tym stworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.

OBSŁUGA INTERESANTA - ROZPOZNANIE POTRZEB

Interesant przychodząc do Sądu, nie zawsze wie, jak dana sprawę załatwić. Interesuje go, w jaki sposób powinien to zrobić, jakie dokumenty wypełnić, kto może mu w tym pomóc i ile czasu będzie to trwało. Każdy Interesant chciałby załatwić sprawę szybko i od razu dobrze. Dlatego tak istotne jest, aby przekazać mu na samym początku wszystkie niezbędne informacje.

Opis oczekiwań:

1. Utrzymanie kontaktu wzrokowego.
2. Udzielanie zachęt - potakiwanie głową, uśmiech, czy też zwroty typu „rozumiem”.
3. Traktuj rozmówcę z dużym szacunkiem.
4. Zawsze stwarzaj rozmówcy warunki do wolnej i nieskrępowanej wypowiedzi przez zadawanie tzw. pytań otwartych.
5. Postępuj tak, aby Interesant odczuł, że jesteś po to, żeby mu pomóc w załatwieniu jego sprawy.
6. Zorientuj się, czy Interesant załatwia sprawę po raz pierwszy. Taka sytuacja może wymagać od Ciebie szczególnej pomocy Interesantowi.
7. Upewnij się, czy twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Interesanta.
8. W przypadku złożonych procedur zapytaj, czy zapisać Interesantowi na kartce listę wszystkich czynności, które powinien wykonać. W typowych sprawach wręcz Interesantowi kartę informacyjną.
9. Nie rób własnych założeń, co do wypowiedzi rozmówcy, ale sprawdź to, czy dobrze rozumiałeś naszego partnera.

POSTAWA URZĘDNIKA – ZAANGAŻOWANIE

Każdy Interesant przychodzący do Sądu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany co robić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku wykazał duże zaangażowanie i przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Sądu Interesant powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona. Osoby starsze

i niepełnosprawne często czują się bardziej zagubione w urzędach niż pozostali interesanci. Kiedy spotkają się z cierpliwym i miłym podejściem ze strony pracowników Sądu czują się ważni i docenieni. Staraj się sprawić, aby doświadczyły jak najmniej trudności wynikających z wieku / niepełnosprawności. Ważne jest również aby składane dokumenty nie wymagały poprawienia lub uzupełniania w przyszłości z powodów proceduralnych.

Opis oczekiwań:

- 1. Mów do Interesanta spokojnie i wyraźnie,*
- 2. Używaj zwrotów zrozumiałych - Interesant nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji.*
- 3. Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Interesanta w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte aby lepiej zrozumieć.*
- 4. Traktuj każdego Interesanta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiał z dużym zaangażowaniem. Staraj sobie uświadomić, że po przeciwnej stronie stoi twoja matka.*
- 5. Zawsze odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Interesanta.*
- 6. Wyjaśnij w sposób uporządkowany co Interesant powinien zrobić, aby załatwić sprawę.*
- 7. Miej zawsze przygotowane zestawy wzorów i formularzy.*
- 8. Zawsze wytłumacz Interesantowi, jak należy wypełnić dany formularz.*
- 9. Upewnij się, że sposób wypełnienia jest zrozumiały dla Interesanta, nie pouczaj Interesanta lecz zawsze pomóż mu poprawnie wypełnić formularz.*
- 10. Wyjaśnij cel wypełnienia formularzy (liczbę egzemplarzy oraz zakres informacji).*
- 11. Wskaż Interesantowi najdogodniejsze miejsce do wypełnienia formularza w Sądzie.*
- 12. Przekaż Interesantowi listę dodatkowych dokumentów, które powinien dostarczyć do Sądu w celu prawidłowego załatwienia sprawy.*
- 13. Jeżeli Interesant nie wie, przekaz mu w jak najprostszym sposobie może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane.*
- 14. Poinformuj Interesanta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta.*
- 15. Sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów.*
- 16. Potwierdź prawidłowość składanych dokumentów.*
- 17. Jeżeli pojawiły się błędy w składanych dokumentach, znajdź sposób poprawienia błędu jak najmniej uciążliwy dla Interesanta.*
- 18. Skieruj Interesanta do właściwej osoby jeżeli sprawa przekracza twoje kompetencje*
- 19. Zapytaj Interesanta w czym jeszcze możesz pomóc, jeżeli już w niczym to uprzejmie pożegnaj Interesanta.*

ZASTRZEŻENIA INTERESANTA

Każdy pracownik Sądu powinien dążyć do wszelkich starań, aby pomyłki i błędy nie zdarzały się. Jeśli jednak się wydarzą niech będą dobrym egzaminem z uprzejmości kompetencji i klasy pracowników. W sytuacji zastrzeżenia i skargi ze strony Interesanta pracownik powinien umieć załagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym rozwiązaniu problemu Interesanta.

Warto wykorzystać każdą skargę jako wskazówkę, na jakim obszarze należy poprawić działania Biura Obsługi Interesanta. W taki sposób jest możliwy ciągły rozwój poziomu świadczonych usług.

Opis oczekiwań:

- 1. Skargi od Interesanta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu Interesanta.*
- 2. Nigdy nie przerywaj Interesantowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Zawsze wysłuchaj Interesanta.*
- 3. Okaż Interesantowi, że rozumiesz jego problem. Przedstaw swoimi słowami sprawę relacjonowaną przez Interesanta. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś.*
- 4. Nie proś Interesanta, żeby się uspokoił - to tylko pogarsza sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.*
- 5. Nigdy nie mów, że Interesant nie ma racji.*
- 6. Powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją.*
- 7. Nigdy nie obwiniaj innych pracowników, Urzędu, przepisów ani procedur.*
- 8. Wyjaśnij wszelkie wątpliwości Interesanta.*
- 9. Pokaż, że chcesz rozwiązać problem i przedstaw Interesantowi sposób w jaki chcesz naprawić pomyłkę oraz ustal dalsze kroki postępowania zważając jednocześnie na to, co obiecujesz.*
- 10. Bądź zawsze wobec Interesanta uprzejmy i życzliwy, bowiem życzliwość jest ważną bronią w rozmowie z Interesantem.*
- 11. Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Interesant jest wulgarny i ubliża lub obraża cie po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”*
- 12. Staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy.*
- 13. Poinformuj Interesanta o krokach, jakie podejmiesz.*

WIEDZA

Urzędnik powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania, które są zadawane przez Interesanta.

Opis oczekiwań:

- 1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.*
- 2. Zawsze wykazuj się znajomością uprawnień i upoważnień.*
- 3. Bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń.*
- 4. W aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, prasa, przepisy, Internet. Gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogą dotyczyć Interesantów.*
- 5. Pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Interesanta.*
- 6. Interesant nie powinien usłyszeć odpowiedzi „nie wiem”.*
- 7. Zawsze wykazuj się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Sąd usług.*

8. Przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwienia sprawy.
9. Wykaż się znajomością formularzy, wzorów i obowiązujących regulaminów.
10. Pamiętaj, aby zawsze informacja była czytelna dla Interesanta.
11. Nie eksponuj informacji i materiałów reklamowych innych instytucji.

ZACHOWANIE DYSKRECJI PODCZAS OBSŁUGI

Interesant zawsze liczy na dyskrecję w sprawach jego dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inne osoby. Każdy Interesant chce być traktowany z szacunkiem dlatego pracownik Biura powinien dołożyć wszelkich starań, aby w trakcie obsługi Interesanta eliminować takie sytuacje, w których do osób trzecich docierają jakiegokolwiek informacje o jego sytuacji.

Opis oczekiwań:

1. Dbaj o to, aby w trakcie obsługi przy twoim stanowisku znajdowała się tylko jedna osoba. Osoby usiłujące uzyskać informację w trakcie innego Interesanta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę.
2. Traktuj każdego Interesanta z należyтым szacunkiem, a sprawy załatwiaj z zaangażowaniem.
3. Nie dokonuj oceny Interesanta.
4. Nie komentuj opinii, decyzji i zachowania Interesanta.
5. Nigdy nie rozmawiaj przy Interesancie o sprawach innych Interesantów.
6. Dbaj o poufność dokumentacji interesanta - dokumenty przechowuj w taki sposób aby inni Interesanci nie mieli możliwości wglądu.
7. Nie pouczaj Interesanta - życzliwie informuj.
8. Nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Interesanta ani Jego zachowań.
9. Nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą - Interesant ma prawo nie wiedzieć, nie musi się znać na przepisach.
10. Nie wolno dopuścić do sytuacji aby Interesant oczekiwał przy Biurze, a kilku pracowników „ krząta się po korytarzu, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne ”

ZAKOŃCZENIE OBSŁUGI

Odpowiednie zakończenie obsługi pozostawia w pamięci Interesanta pozytywne wrażenie. Przez to podkreśla fakt, że Interesant jest ważny w opinii Urzędu. Także pozytywnie nastawia do przyszłych kontaktów z Sądem i innymi urzędami administracji publicznej.

KONTAKT TELEFONICZNY

W czasie rozmowy telefonicznej jesteś „ślepcem”. Musisz „ widzieć uszami” Rozmawiając przez telefon, masz do dyspozycji dwoje uszu i jedno usta. Używaj je właśnie w tych proporcjach. Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Interesanta. Rozmowy takie powinny podkreślać szacunek do rozmówcy,

chęć pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu i kosztów obu stron.

Opis oczekiwań:

1. Odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale.
2. Każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i firmy
przykład: *Biuro Obsługi Interesanta Piotr Andrzejewski Dzień dobry*
3. Formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie Interesant nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów.
4. Rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawcami.
5. „ Uśmiechaj się ” przez telefon - dbaj o to, aby twój głos brzmiał życzliwie.
6. Podczas rozmowy z Interesantem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju „ aha, dobra, w porządku, OK” itp.
7. Miej zawsze pod ręką spis telefonów pracowników Sądu.
8. Nigdy nie zostawiaj Interesanta bez skutecznego połączenia.
9. Przełączając Interesanta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę.
10. Nigdy nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Interesanta - Interesant powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji. W wyjątkowych przypadkach prywatne rozmowy prowadź tylko wtedy gdy nie obsługujesz Interesanta.
11. Gdy dzwoni telefon podczas kiedy obsługujesz Interesanta, przeproś i odbierz (dzwoniący uporczywie telefon zdenerwuje i Interesanta i ciebie).
12. Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe Interesanta do Sądu.
13. Upewnij się, że Interesant zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.
14. Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego twój rozmówca.

KORESPONDENCJA E-MAIL / LIST TRADYCYJNY

Opis oczekiwań:

1. Po przyjściu do pracy na bieżąco sprawdzaj skrzynkę nadawczą i na bieżąco udzielaj stosownych odpowiedzi. Jeżeli pismo należy przekazać do innego adresata, poinformuj o tym nadawcę.
2. Również w ciągu dnia kilkakrotnie staraj się sprawdzać skrzynkę nadawczą i na bieżąco udzielać informacji. Nigdy nie pozostawiaj informacji bez nadania biegu.