

ZARZĄDZENIE NR 3/21
Prezesa Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
oraz
Dyrektora Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
z dnia 25 lutego lutego 2021 roku
w sprawie wdrożenia w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług wraz
z kartami usług i powiązаныmi z nimi procedurami świadczenia usług

Na podstawie art. 22 §1 pkt 1 oraz art. 31a §1 pkt 1 i 3 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz.U.2020 poz.2072 t.j. ze zm), w związku z treścią § 28 ust. 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2019 r., poz.1141 ze zm.) oraz treścią pisma Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2020 r., znak DNA-V.0321.1.2019, zarządzamy co następuje:

§ 1

Wdrożenie w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie „Standardów obsługi interesanta” oraz „Katalogu usług wraz z (podstawowymi i uzupełniającymi) kartami usług dla interesantów” sądów rejonowych i powiązаныmi z nimi „Procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów”, opracowanymi i udostępnionymi do stosowania w sądach powszechnych wraz z pismem Ministerstwa Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2020 roku, znak DNA-V.0321.1.2019.

§ 2

„Standardy obsługi interesanta”, o których § 1, stanowią załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia i w aspekcie komunikacyjnym obowiązują w kanałach zdalnych oraz w bezpośredniej obsłudze interesantów i obejmują zarówno pracowników Biura Obsługi Interesantów jak i wszystkich pracowników sądu mających bezpośredni kontakt z interesantami tj. pracowników Biura Podawczego, wydziałów, oddziałów, zespołów i sekcji.

§ 3

„Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów”, o których § 1, stanowią załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia, obejmuje instrukcje działania dla interesanta w zakresie możliwości zrealizowania danej usługi świadczonej przez sąd (w tym wzory pism, formularzy) i udostępniane są przez Kierownika Biura Obsługi Interesantów (w miejscu

obsługi interesanta w specjalnie opracowanym segregatorze w formie wydruków) oraz na portalu internetowym Ministerstwa Sprawiedliwości pod adresem <https://wsoi.ms.gov.pl> .

§ 4

„Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów”, o których § 1, stanowią załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia, obejmują jednolite standardy postępowania dla pracowników sądu, których wprowadzenie i stosowanie w szczególności ma na celu usprawnienie komunikacji z obywatelami oraz podniesienie efektywności pracy w obszarze obsługi i jakości przekazywanych interesantom informacji.

§ 5

Za utworzenie na stronie internetowej Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie w zakładce *Obsługa Interesanta – Biuro Obsługi Interesantów – zakładki Standardy Obsługi Interesanta*, zamieszczenie w niej treści przedmiotowego zarządzenia wraz z załącznikami, o którym mowa w § 2-4 oraz odnośnika (linku) do strefy o dostępie publicznym i strefy autoryzowanej portalu internetowego Ministerstwa Sprawiedliwości, którym mowa w § 3 niniejszego zarządzenia - odpowiada Kierownik Oddziału Informatycznego.

§ 6

Pracownicy sądu, o których mowa w § 2 zobowiązani są do zarejestrowania się do strefy autoryzowanej portalu internetowego, o którym mowa w § 3 i § 5 niniejszego zarządzenia przeznaczonej dla pracowników sądu, która między innymi umożliwia dostęp do dokumentów będących podstawą standaryzacji, a także możliwość uczestniczenia w forum dyskusyjnym pracowników sądów powszechnych oraz możliwość otrzymywania automatycznych powiadomień o aktualizacji kart i procedur.

§ 7

Za usunięcie z miejsc dostępnych dla interesantów tych wzorów i druków, które stały się nieaktualne wraz z wdrożeniem katalogu usług i kart usług, o którym mowa w § 3, niniejszego zarządzenia, a także w oparciu o informacje i aktualizację elektronicznych wersji kart i wzorów udostępnianych za pośrednictwem Ministerstwa Sprawiedliwości, bieżące udostępnianie właściwych wzorów pism i formularzy - odpowiada Kierownik Biura Obsługi Interesanta.

§ 8

Na stronie internetowej sądu www.warszawapraga-pln.sr.gov.pl w zakładce: Biuro Obsługi Interesantów udostępnia się dla interesantów sądu tradycyjną oraz elektroniczną anonimową ankietę oceny satysfakcji interesanta z obsługi, które po wypełnieniu podlegają analizie.

§ 9

Wyniki analizy ankiet, o których mowa w § 8 niniejszego zarządzenia wraz z przygotowanymi wnioskami oraz rekomendacjami, Kierownik Biura Obsługi Interesantów przedstawia władzom sądu po zakończeniu każdego kwartału.

Na podstawie wyników badań w miarę możliwości podejmowane są działania mające na celu podniesienie poziomu świadczonych usług i ich sprawności.

§ 10

Za właściwą organizację pracy uwzględniającą stosowanie w poszczególnych komórkach organizacyjnych wdrożonych standardów i procedur, o których mowa w niniejszym zarządzeniu - odpowiadają kierownicy komórek organizacyjnych, którzy zobowiązani są do złożenia bezzwłocznie, za pośrednictwem Kierownika Oddziału Administracyjnego informacji odnośnie zapoznania się z ich treścią przez wszystkich podległych pracowników.

§ 11

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem, mają zastosowanie obowiązujące standardy i procedury, wprowadzone wcześniejszymi zarządzeniami władz Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie w przedmiotowym obszarze.

§ 12

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


DIREKTOR
Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie
Marcin Szymański


Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
Anna Bójarczyk