

PREZES i DYREKTOR SĄDU REJONOWEGO

41-100 SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE, ul. Chorzowska 14, tel. (32) 76 64 305
e-mail: administracja@siemianowice.sr.gov.pl

Siemianowice Śląskie, 12 stycznia 2021r.

Adm. 010-3/2021

ZARZĄDZENIE

PREZESA i DYREKTORA SĄDU REJONOWEGO W SIEMIANOWICACH ŚLĄSKICH

z dnia 12 stycznia 2021r.

w sprawie wdrożenia w Sądzie Rejonowym w Siemianowicach Śląskich standardów obsługi interesanta obowiązujących w sądownictwie powszechnym oraz katalogu usług wraz z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług

Na podstawie art. 22 i art. 31a ustawy z dnia 27 lipca 2001r. Prawo o ustroju sądów powszechnych (t.j. Dz.U.2020 poz. 2072) oraz §28 ust. 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1141) zarządza się:

§1

Wprowadza się do stosowania w Sądzie Rejonowym w Siemianowicach Śląskich Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym oraz katalog usług wraz z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, stanowiące załączniki do niniejszego zarządzenia.

§2

1. Obowiązkiem stosowania standardów objęci są, poza pracownikami biur obsługi interesanta, wszyscy pracownicy mający bezpośredni kontakt z interesantami (sekretariaty wydziałów, oddziałów, biuro podawcze, kasjerzy).
2. Standardy obsługi interesanta w aspekcie komunikacyjnym obowiązują zarówno w kanałach zdalnych, jak i w obsłudze bezpośredniej interesantów.

3. Monitorowanie jakości obsługi odbywa się w sposób opisany w Standardach, przy wykorzystaniu badania satysfakcji interesanta w postaci ankiety oceny satysfakcji interesanta, stanowiącej załącznik do niniejszego zarządzenia.

§3

1. Zobowiązuje się Administratora Systemów Informatycznych do udostępnienia w formie elektronicznej dokumentacji:
 - a. Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym,
 - b. Katalog usług wraz z kartami usług,
 - c. Katalog procedur świadczenia usług,poprzez umieszczenie dokumentacji na stronie wewnętrznej Sądu w zakładce Standardy obsługi interesanta, oraz przekazanie informacji o dokonaniu umieszczenia wszystkim Pracownikom tutejszego Sądu.
2. Zobowiązuje się Pracowników sekretariatów wydziałów i oddziałów do szczegółowego zapoznania się z treścią dokumentów umieszczonych na stronie wewnętrznej Sądu, w celu stosowania jednolitych wytycznych odnośnie sposobu postępowania w obsłudze interesanta, a także zakresu informacji udzielanych w określonych rodzajach spraw, z którymi interesanci najczęściej trafiają do Sądu.
3. Zobowiązuje się Kierownika Oddziału Administracyjnego do umieszczenia katalogu usług i kart usług w miejscu obsługi interesanta w specjalnym segregatorze w formie wydruków.
4. Zobowiązuje się Pracowników Biura Obsługi Interesanta i Biura Podawczego do przekazywania stronom odpowiednich kart usług wraz z załączonymi wzorami pism i/lub formularzy znajdujących zastosowanie w odniesieniu do danej usługi.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Sądu Rejonowego
w Siemianowicach Śląskich

/-/

Elżbieta Zabost

Prezes Sądu Rejonowego
w Siemianowicach Śląskich

/-/

Mariusz Witkowski