STANDARDY I PROCEDURY OBSŁUGI INTERESANTÓW

Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądach powszechnych

Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym oraz katalogi usług, karty usług zostały zaprojektowane, opracowane i udostępnione przez Ministerstwo Sprawiedliwości w celu wprowadzenia rozwiązań ułatwiających komunikację obywatela z wymiarem sprawiedliwości i uproszczenie świadczenia usług interesantom.

W ramach standaryzacji zostały wdrożone we wszystkich sądach jednolite wytyczne dotyczące postępowania podczas obsługi interesanta, a także w zakresie informacji udzielanych w określonych rodzajach spraw, z którymi interesanci najczęściej przychodzą do sądu, przyczyniając się do podniesienia jakości usług świadczonych przez sądy.

Dodatkowo Ministerstwo Sprawiedliwości uruchomiło dedykowany portal internetowy poświęcony standaryzacji, na którym obok informacji dotyczących określonych kategorii spraw – kart usług, zostały zamieszczone edytowalne wzory wniosków i pism możliwych do wykorzystania przez interesantów. Portal Wdrożenie Standardów Obsługi Interesanta dostępny jest pod adresem: https://wsoi.ms.gov.pl/

Usługi to wybrane rodzaje spraw z zakresu prawa cywilnego, karnego, rodzinnego, nieletnich, gospodarczego, pracy i ubezpieczeń społecznych, z którymi interesanci najczęściej zgłaszają się do sądów.

Poszczególne rodzaje spraw zostały opisane w odpowiedniej karcie usługi. Karta usługi
dla interesanta to informacja wskazująca, który sąd i wydział jest dla sprawy właściwy, w jaki sposób zainicjować konkretną sprawę, jakie złożyć dokumenty, w jakim terminie należy je złożyć, w jakiej wysokości wnieść opłatę, jakie wzory i formularze zastosować.

Karty usług wraz z wzorami pism są dostępne:

w wersji papierowej w siedzibie sądu;
w wersji elektronicznej na stronie sądu w zakładce wzory pism: https://krakow.so.gov.pl/wzory-pism,m,m1,3,28;
w wersji elektronicznej na portalu wsoi.ms.gov.pl -> Karty usług podstawowych oraz -> Karty usług uzupełniających.

Jednym z elementów wdrożonych standardów w sądach powszechnych jest monitorowanie jakości obsługi interesantów. Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi interesanta w tutejszym sądzie, w imieniu kierownictwa sądu zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie anonimowej ankiety oceny satysfakcji interesanta. Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do doskonalenia jakości obsługi interesanta w sądach.

Ankieta oceny satysfakcji interesanta jest dostępna:

w wersji papierowej w siedzibie sądu,
w wersji elektronicznej: https://krakow.so.gov.pl/ankieta,ankieta-oceny-satysfakcji-interesanta-22,7

Zachęcamy również do zapoznania się z pozostałymi informacjami zamieszczonymi na portalu Wdrożenie Standardów Obsługi Interesanta