



Dnia 8 lutego 2021r.

**Prezes Dyrektor
Sądu Rejonowego w Otwocku**

Zarządzenie nr 12/21

**w sprawie wdrożenia standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług
wraz z kartami usług i powiązаныmi z nimi procedurami świadczenia usług**

Na podstawie art. 22 § 1 ustawy z dnia 27 lipca 2001 roku Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U. z 2020 poz. 2072) w związku z treścią § 28 ust. 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 18 czerwca 2019 roku – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2019 poz. 1141) oraz treścią pisma Ministerstwa Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2020 roku (DNA-V-0321.1-2019) w celu usprawnienia komunikacji z interesantami i podniesieniem efektywności pracy w tym zakresie

zarządzamy co następuje:

§ 1

Wdrożyć z dniem 15 lutego 2021 roku w Sądzie Rejonowym w Otwocku standardy obsługi interesanta oraz katalog usług wraz z kartami usług (usługi podstawowe, usługi uzupełniające dla sądów rejonowych), które udostępniono wraz z pismem Ministerstwa Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2020 roku i powiązаныmi z nimi procedurami świadczenia usług.

§ 2

1. Standardy obsługi interesanta w aspekcie komunikacyjnym obowiązują zarówno w kanałach zdalnych jak i w obsłudze bezpośredniej interesantów.
2. Obowiązkiem stosowania standardów objęci są pracownicy Biura Obsługi Interesanta oraz wszyscy pracownicy Sądu Rejonowego w Otwocku mający bezpośredni kontakt z interesantami.

§ 3

Zapewnić dostęp do katalogu usług i karty usług w wersji papierowej w Biurze Obsługi Interesanta w specjalnie opracowanych segregatorach w formie wydruków oraz na stronie internetowej Sądu.

§ 4

Zobowiązać Kierownika Biura Obsługi Interesanta do udostępniania aktualnych wzorów formularzy interesantom. Formularze będą cyklicznie aktualizowane pod względem prawnym przez Ministerstwo Sprawiedliwości.

§ 5


Zobowiązać Kierownika Oddziału Administracyjnego do podjęcia działań mających na celu dostosowanie strony Sądu rejonowego w Otwocku do rekomendacji nadesłanych przy piśmie Ministerstwa Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2020 roku (DNA-V.0321.1.2019) w terminie do 28 lutego 2021 roku

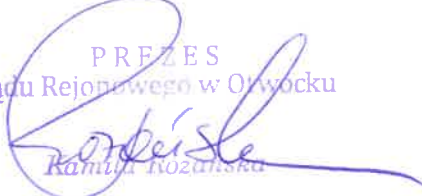
§ 6

Zobowiązać Kierownika Oddziału Administracyjnego do przekazania standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym wszystkim pracownikom oraz odebrania od wszystkich oświadczeń o zapoznaniu się z treścią niniejszego zarządzenia i standardami obsługi interesanta.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Sądu Rejonowego w Otwocku

Justyna Misior

PREZES
Sądu Rejonowego w Otwocku

Kamilla Kozłowska