

Sprawozdanie z wykonania planu działalności
Sądu Rejonowego w Suwałkach
za rok 2016

CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2016

| Lp. | Cel | Mierniki określające stopień realizacji celu | | | Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu | Najważniejsze podjęte podzadania służące realizacji celu |
|-----|--|--|---|---|--|---|
| | | Nazwa | Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie | Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Zwiększenie stopnia realizacji praw obywatelskich przez system wymiaru sprawiedliwości | Stosunek liczby sądów, w których Biuro Obsługi Interesantów spełnia wyznaczony standard 1 w zakresie obsługi interesantów do liczby wszystkich sądów, w których utworzono Biura Obsługi Interesantów. Wartość procentowa obywateli pozytywnie oceniających pracę Sądu Rejonowego w Suwałkach (na podstawie wystandaryzowanej ankiety - stosunek ilości osób pozytywnie oceniających pracę sądu do ilości osób uczestniczących w badaniu ankietowym) | 100% | 100% | 1. Wdrożenie standardów obsługi interesanta w Biurze Obsługi Interesantów. 2. Przeprowadzenie badań oczekiwań i standardów obsługi interesantów z użyciem wystandaryzowanej ankiety. 3. Szkolenia pracowników BOI. 4. Wzmacnianie pozytywnego wizerunku sądu. 5. Zapewnienie stałej aktualizacji informacji udostępnianych na stronie internetowej sądu. | 1. Po analizie istniejących w Biurze Obsługi Interesanta zasad obsługi wprowadzono Standardy Obsługi Interesanta. 2. Prowadzono badanie ankietowe satysfakcji interesantów. Wyniki badania pozwoliły na określenie kierunków działań w celu zwiększenia efektywności obsługi. Wartość procentowa osób pozytywnie oceniających pracę sądu - wyniosła 80%. 3. Dokonywano okresowo przeglądu i uaktualnienia formularzy/wniosek, ulotek informacyjnych i kart informacyjnych udostępnionych na stronie internetowej sądu. 4. Pracownicy BOI uczestniczyli w szkoleniach z zakresu obsługi klientów jak również zmian w obowiązujących przepisach. 5. Na bieżąco monitorowano funkcjonowanie systemów informatycznych a ewentualne problemy zostały rozwiązywane przez administratora systemu. 6. Sukcesywnie zwiększano poziom wykorzystania narzędzi informatycznych do komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. |
| 2. | Poprawa sprawności działania systemu wymiaru sprawiedliwości | Średni czas trwania (dotychczas sprawność) postępowań sądowych według głównych kategorii spraw w I instancji | ≤ 4,7 | 3,78 | 1. Kontynuacja projektu Elektronicznego Potwierdzenia Odbioru w zakresie doręczenia pism sądowych. 2. Sprawowanie nadzoru nad równomiernym obciążeniem pracą. 3. Monitorowanie poziomu obciążenia pracą oraz etatyzacji w poszczególnych pionach orzeczniczych. 4. Wdrożenie dobrych praktyk z zakresu zarządzania. | 1. Wdrażano pilotażowy program modernizacji procesów zarządzania sądem, tj.: wprowadzono rekomendowane rozwiązania obejmujące: działalność w pionie orzeczniczym (wsparcie pracy referendarzy, analiza wybranych czynności i wprowadzenie schematu postępowania w postępowaniu międzyinstancyjnym, wsparcie orzecznictwa – plan rozwoju zawodowego asystentów), wykorzystywanie informatycznych narzędzi, poprawę komunikacji wewnętrznej, bezpieczeństwo stanowisk komputerowych, adaptację nowych pracowników, zarządzanie wiedzą i kompetencjami pracowników, okresową ocenę pracowników, potrzeby szkoleniowe, badanie ankietowe satysfakcji pracowników i pozafinansowe instrumenty motywowania pracowników. 2. Badano obciążenie pracą i w miarę potrzeb dokonywano alokacji orzeczników i urzędników między wydziałami. |
| 3. | Zagwarantowanie obywatelom konstytucyjnego prawa do sądu. | Wskaźnik opanowania wpływu (ogółem) | 98,5% | 101,00% | 1. Sprawowanie wymiaru sprawiedliwości – działalność orzecznicza 2. Zwiększenie obszaru funkcjonowania systemów informatycznych do wspomagania orzecznictwa, pracy sekretariatów oraz udostępniania informacji obywatelom: a) Portal Informacyjny b) Portal Orzeczeń | 1. Badano obciążenie pracą w komórkach organizacyjnych. 2. W miarę potrzeb dokonywano alokacji orzeczników i urzędników między wydziałami 3. Wdrożono w Biurze Obsługi Interesanta o informację z zakresu spraw wszystkich wydziałów sądu – obsługa bezpośrednia przy stanowisku, przez telefon, poprzez pocztę elektroniczną |

CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2016

Zaplanowany poziom miernika „Odsetek BOI, w których wypełniający ankietę satysfakcji interesanta ocenili ich funkcjonowanie na poziomie bardzo dobrym lub dobrym (średnia ocen)” nie został osiągnięty z uwagi na:

- niewystarczającą obsadę i absencje chorobowe pracowników Biura Obsługi Interesanta,
- zmiany przepisów i procedur postępowań sądowych
- zakłócenia w przepływie informacji między BOI a wydziałami merytorycznymi.

Suwałki, dnia 10 marca 2017 r.

z up. Dyrektora
Sądu Rejonowego w Suwałkach

Grażyna Siwek

Prezes
Sądu Rejonowego w Suwałkach

Małgorzata Szostak-Szydłowska

(podpis kierownika jednostki)