

Interesant Telefoniczny - Instrukcja

86 216 62 81 do 84

Telefon kontaktowy Sądu

Po wybraniu numeru kontaktowego do sądu, interesant ma do wyboru szereg opcji podawanych w treści komunikatu głosowego. Na podstawie podjętych wyborów, osoba dzwoniąca jest w stanie uzyskać automatyczną informację o stanie sprawy na podstawie podania jej sygnatury lub uzyskać połączenie w ramach obsługi interesanta z Biurem Obsługi Interesantów lub uzyskać połączenie z inną komórką Sądu.

Instrukcja zapowiedzi głosowej

Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta w Sądzie Okręgowym w Łomży

1. Schemat zapowiedzi głosowej

Sposób obsługi telefonicznej

W ramach telefonicznej obsługi interesanta w Sądzie Okręgowym w Łomży realizowana jest interaktywna zapowiedź głosowa (*ang. IVR - Interactive Voice Response*) służąca efektywniejszej organizacji obsługi, udzielaniu precyzyjnej informacji zgodnie z potrzebami interesanta oraz zwiększeniu dostępności informacji o sprawach sądowych bez potrzeby oczekiwania na połączenie z pracownikiem sądu.

Poszczególne opcje menu zapowiedzi wybiera się za pomocą klawiatury numerycznej telefonu. Każdy komunikat na dowolnym szczeblu zapowiedzi wymagający wyboru powtarzany jest trzy razy. Brak wyboru po trzecim powtórzeniu spowoduje powrót do głównego menu zapowiedzi, a w przypadku braku wyboru w głównym menu, połączenie zostanie rozłączone.

Po wyborze opcji połączenia z pracownikiem, połączenie kierowane jest na:

- kolejkę, gdzie połączenie oczekuje wraz z pozostałymi interesantami na podjęcie przez pracownika
w przypadku wyboru Biura Obsługi Interesanta
- telefon pracownika, gdzie zostaje ono podjęte przez pracownika
w przypadku wyboru pozostałych komórek obsługi interesanta lub operatora

Telefoniczna obsługa interesanta odbywa się:

- w poniedziałki od godziny 8:00 do godziny 18:00
- od wtorku do piątku od godziny 8:00 do godziny 15:30

Menu zapowiedzi głosowej w trakcie obsługi interesanta

W godzinach urzędowania sądu, zapowiedź głosowa posiada następujący schemat:

- **Powitanie** - komunikat powitalny wraz z wyrażeniem zgody na nagrywanie rozmów. Aby przejść do menu głównego należy wyrazić zgodę poprzez wciśnięcie klawisza ① na klawiaturze numerycznej
- **Menu główne** – lista opcji, które umożliwiają zidentyfikowanie sprawy oraz przyporządkowanie jej do właściwej komórki obsługi interesanta w sądzie.
- **Podmenu / przekierowanie** – po wybraniu opcji, należy wprowadzić odpowiednie wartości za pomocą klawiatury numerycznej, aby uzyskać informację o statusie sprawy (**Wirtualny Agent**) lub oczekiwać na połączenie z pracownikiem (**Pozostałe**).

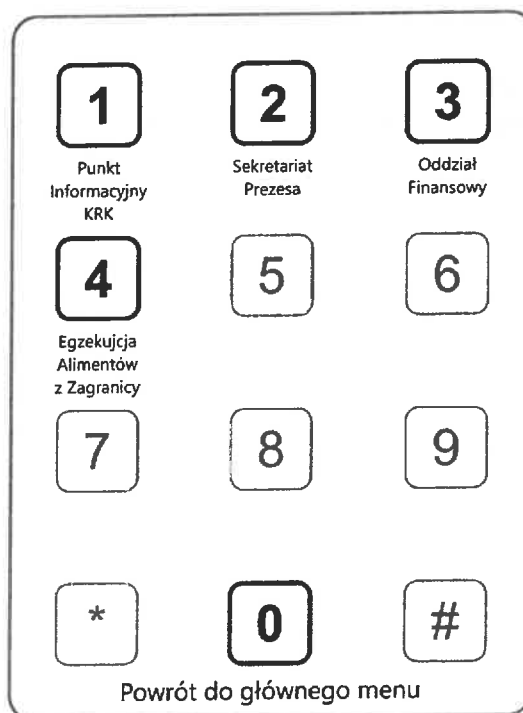
Menu główne składa się z czterech opcji wyboru:



Schemat 1. Menu główne w godzinach urzędowania wg opcji pod klawiszami klawiatury telefonu.

1. **Wirtualny Agent** – interaktywne narzędzie, służące do przekazywania podstawowych informacji o statusie sprawy, w którym dane sygnatury są wprowadzane za pomocą klawiatury numerycznej.
2. **Biuro Obsługi Interesanta** – przekierowanie do kolejki oczekujących do Biura Obsługi Interesanta sądu.

3. **Pozostałe komórki sądu** – przekierowanie do podmenu dla pozostałych komórek w sądzie:
- 1) **Punkt informacyjny Krajowego Rejestru Karnego** – przekierowanie na numer wewnętrzny pracownika punktu informacyjnego KRK.
 - 2) **Sekretariat prezesa** – przekierowanie na numer wewnętrzny pracownika sekretariatu prezesa.
 - 3) **Oddział finansowy** – przekierowanie na numer wewnętrzny pracownika oddziału finansowego.
 - 4) **Egzekucja alimentów z zagranicy** – przekierowanie na numer wewnętrzny pracownika, który jest w stanie udzielić informacji o egzekucji alimentów z zagranicy.
 - 0) **Powrót do głównego menu** – przekierowanie do głównego menu zapowiedzi głosowej sądu.



1) Schemat 2. Podmenu pozostałych komórek sądu wg opcji pod klawiszami klawiatury telefonu.

4. **Operator** – przekierowanie na numer wewnętrzny operatora połączeń w sądzie.

Menu zapowiedzi głosowej poza godzinami urzędowania

Poza godzinami urzędowania sądu, zapowiedź głosowa posiada następujący schemat:

- **Powitanie** – komunikat powitalny informujący o zamknięciu telefonicznej obsługi interesanta w sądzie.
- **Menu główne** – podanie informacji o godzinach urzędowania sądu oraz możliwość wybrania Wirtualnego Agent'a poprzez wciśnięcie klawisza ① na klawiaturze numerycznej.
- **Podmenu** – po wybraniu opcji Wirtualnego Agent'a, należy wprowadzić odpowiednie wartości za pomocą klawiatury numerycznej, aby uzyskać informację o statusie sprawy.

2. Zasada działania kolejki Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta

Połączenie, które zostało przekierowane do kolejki znajduje się w stanie zawieszenia i oczekuje na podjęcie go przez pracownika. W kolejce może znajdować się do 20 połączeń. Automat informuje o umiejscowieniu połączenia w kolejce co 60 sekund.

3. Opis funkcjonalności Wirtualnego Agent'a

Czym jest Wirtualny Agent?

Wirtualny Agent jest interaktywnym narzędziem, służącym do przekazywania podstawowych informacji o statusie sprawy prowadzonej w sądzie bez potrzeby identyfikacji danych osobowych oraz ingerencji pracownika sądu. Agent jest dostępny w ramach zapowiedzi sądu całą dobę, w każdy dzień tygodnia – także w dni wolne od pracy. Poszczególne kroki potrzebne do obsługi Agent'a wymagają wciskania klawiszy klawiatury numerycznej telefonu zgodnie z instrukcją głosową przekazywaną w ramach zapowiedzi.

Przykłady podawanych informacji

Informacje o zakończeniu, przekazaniu, zawieszeniu sprawy:

- Sprawa zakończona nieprawomocnie w dniu ...
- Sprawa zakończona orzeczeniem prawomocnym w dniu ...
- Sprawa została przekazana do innego sądu w dniu ...
- Sprawa została zawieszona

Informacje o terminach:

- Wyznaczony termin z dnia ... został zdjęty z wokandy.
- Wyznaczono termin rozprawy w dniu ... o godz. ... w sali nr ...
- Wyznaczono termin posiedzenia w dniu ... o godz. ... w sali nr ...
- Wyznaczono termin publikacji w dniu ... o godz. ... w sali nr ...

Informacje o wpływie apelacji, środków odwoławczych i wyznaczeniu terminów:

- Wpłynęła apelacja w dniu ...
- Wpłynął środek odwoławczy w dniu ...
- Środek odwoławczy został zwrócony w dniu ...

Informacje o ruchu akt:

- Akta sprawy zostały wysłane biegłemu w dniu ...
- Biegły zwrócił akta w dniu ... wraz z opinią
- Biegły zwrócił akta w dniu ... bez opinii

Informacje o wydaniu orzeczenia, uzasadnienia i wpłynięciu wniosku:

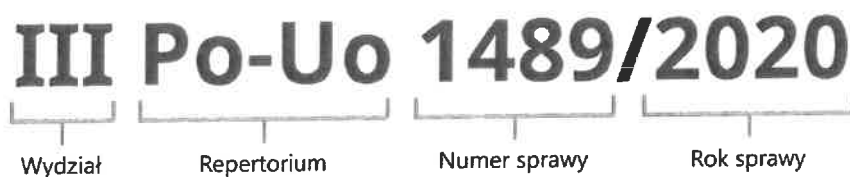
- Wydano orzeczenie w dniu ...
- Wydano orzeczenie kończące w dniu ...
- Wpłynął wniosek o uzasadnienie orzeczenia w dniu ...
- Wydano uzasadnienie orzeczenia w dniu ...

4. Obsługa Wirtualnego Agent

Wprowadzenie sygnatury

Obsługa Wirtualnego Agent wymaga wprowadzenia sygnatury sprawy za pomocą klawiatury numerycznej zgodnie z odsłuchiwanymi komunikatami.

Każda z pozycji w ramach budowy sygnatury sprawy może zostać wprowadzona za pomocą klawiatury numerycznej telefonu zgodnie z poniższą strukturą:



Schemat 3. Struktura sygnatury sprawy

Krok 1. Numer wydziału/sekcji

W pierwszym kroku należy wprowadzić numer wydziału oznaczony numerem w notacji rzymskiej oraz wpisać go w notacji arabskiej. W przypadku sekcji dla drugiego oraz piątego wydziału, zostały dla nich przypisane numery na podstawie poniższego układu:

1. I Wydział Cywilny
2. II Wydział Karny
3. III Wydział Pracy i Ubezpieczeń
4. Sekcja Penitencjarna II Wydziału Karnego

Krok 2. Numer repertorium

W drugim kroku obsługi należy wprowadzić oznaczenie repertorium na podstawie podanej listy w ramach wydziału/sekcji. Należy zaznaczyć, że numeracja oraz zestaw repertoriów dla każdego wydziału może się różnić ze względu na ich specyfikę oraz organizację.

Lista opcji wyboru repertoriów w ramach każdego z wydziałów

I Wydział Cywilny

1. Repertorium C
2. Repertorium Ns
3. Repertorium Nc
4. Repertorium Co
5. Repertorium NsRej
6. Repertorium Ca
7. Repertorium Cz
8. Repertorium Cr
9. Repertorium S

III Wydział Pracy i Ubezpieczeń

1. Repertorium P
2. Repertorium U
3. Repertorium Po-Uo
4. Repertorium Pa
5. Repertorium Pz
6. Repertorium Ua
7. Repertorium Uz
8. Repertorium S
9. Repertorium WSC
10. Repertorium WSNc

II Wydział Karny

1. Repertorium K
2. Repertorium Ko
3. Repertorium Kp
4. Repertorium Kop
5. Repertorium Ka
6. Repertorium Kz
7. Repertorium Kzw
8. Repertorium S

Sekcja Penitencjarna II Wydziału Karnego

1. Repertorium Kow
2. Repertorium Pen
3. Repertorium Wz'

Krok 3. Numer sprawy

W trzecim kroku należy wpisać numer sprawy, znajdujący się po literowym oznaczeniu repertorium oraz przed znakiem ukośnika „/”. Numer sprawy może zawierać do czterech cyfr, przez co proces wpisywania tego numeru należy zatwierdzić za pomocą klawisza krzyżyka „#” na klawiaturze telefonu.

Krok 4. Rok sprawy

W czwartym kroku należy wprowadzić rok sprawy, znajdujący się w sygnaturze po znaku ukośnika „/”. Rok sprawy można wprowadzić za pomocą pełnego roku lub za pomocą dwóch ostatnich cyfr.

Krok 5. Odsłuchanie statusu sprawy

Po poprawnym wpisaniu wszystkich danych, Agent odtworzy stosowny komunikat dotyczący statusu sprawy. Po zakończeniu działania Agentu jest możliwość wyboru:

1. Ponownego odsłuchania statusu sprawy.
2. Wprowadzenia nowej sygnatury sprawy.
0. Powrotu do głównego menu zapowiedzi głosowej.