

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ

Отнасяйте се към всички граждани с уважение. Платинено правило: Отнасяй се с другите така, както и ти искаш да се отнасят към теб.

Поддържайте неутрална и честна позиция спрямо всички хора. Всеки, който влиза в съда, трябва да получи безпристрастно отношение. Поведението в съда трябва да е лишено от всякакво пристрастие. Честно и равнопоставено отношение трябва да бъде оказано на всички граждани.

Демонстрирайте външен вид и поведение, които да се отразят положително върху имиджа на съдилищата. Това как се обличаме говори за нашето отношение. Всички съдебни служители трябва да носят облекло, което да е подходящо за съответния съд. Помнете, че това което носите понякога се отразява на Вашето настроение, на грижата, която полагате в работата си и на реакцията на гражданите.

Концентрирайте вашето внимание върху гражданите. Концентрирайте се върху гражданите с чисто и отворено съзнание. Бъдете изцяло на разположение. Езикът на тялото Ви говори много за това как наистина се чувствате.

Отговаряйте осведомено и предоставяйте актуална и точна информация. Съдилищата трябва да се стремят да подпомагат максимално гражданите. Всеки гражданин се обръща към съда за подкрепа посредством съдебния процес.

Направете всичко възможно, за да отговорите на нуждите на гражданите. Съдилищата трябва да се стремят да направят усещането на гражданите възможно най-приятно. Помислете предварително какво е необходимо докато човек е в съда. Ако при първото си посещение гражданинът получи цялата необходима информация, може и да не се налага да се връща. Никога не забравяйте да се поставите в положение на гражданите.

Поддържайте професионално отношение. Професионализмът се разкрива чрез работата, която се върши етично, компетентно и позитивно.

Работа в екип. Работата в екип означава способността за съвместна работа към постигане на обща цел. Способността да се насочват личните постижения към организационни цели, това е моторът, който позволява на обикновените хора да постигат необикновени резултати.

Отговаряйте на време. Отделяйте на гражданите необходимото време. Изследванията показват, че най-разочарованият аспект на чакането е незнанието за това колко дълго ще продължи то.

Създайте ваш собствен стил на обслужване на гражданите. Установете свой почерк, основан на това, което знаете. Вашият стил на обслужване на гражданите трябва да бъде Ваше отражение. Нека той да Ви съответства, за да бъдете искрени и последователни по всяко време. Подходете към този въпрос така, че с течение на времето да станете два пъти по-добри отколкото в началото. Помнете, че личните Ви качества се отразяват на стандартите, които Вие създавате за самите себе си.

Спазвайте ангажиментите си. Помнете, че важен елемент от качественото обслужване на гражданите е посрещането на техните нужди и очаквания. Направете предлаганите във Вашия съд услуги популярни.

Разликата между ефективно и неефективно обслужване на гражданите е въпрос на :

**КОМПЕТЕНТНОСТ
УМЕНИЯ ЗА ОБЩУВАНЕ
СЪПРИЧАСТНОСТ**

И на всичко това можем да се научим!