



ZALECENIA DOTYCZĄCE BIUR OBSŁUGI INTERESANTÓW I ICH PRACOWNIKÓW

WSTĘP	2
1. Pracownicy BOI i ich kompetencje	3
Metody oceny pracy pracowników BOI.....	9
2. Zalecenia dotyczące programu szkolenia pracownika BOI (wstępnego oraz szkoleń cyklicznych)...	10
3. Zalecenia dotyczące ścieżki wdrożenia nowego pracownika przy przyjęciu rozwiązań opartych na doświadczeniu pracowników sądów	14
4. Zalecenia dotyczące systemu IVR i systemów informatycznych w sądach	18
5. Zalecenia dotyczące minimalnej liczby osób zatrudnionych w BOI.....	20
6. Zalecenia dotyczące lokalizacji BOI i minimalnego wyposażenia pomieszczeń	21