

INTERESANT TELEFONICZNY – INSTRUKCJA



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.

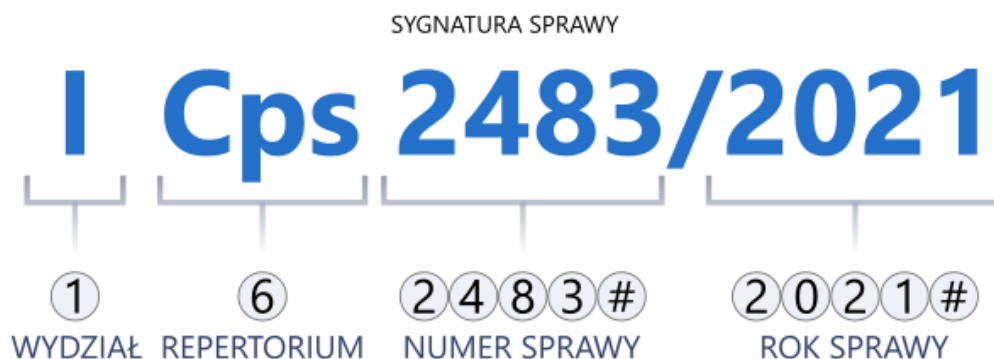


Wirtualny Agent Biura Obsługi Interesanta jest interaktywnym narzędziem, służącym do przekazywania podstawowych informacji o statusie sprawy prowadzonej w Sądzie. Agent jest dostępny na infolinii sądu całą dobę w ciągu całego tygodnia – także w dni wolne od pracy. Jest w stanie przekazać informacje takie jak:

- o przekazaniu sprawy
- czy sprawa jest w toku
- data zakończenia sprawy
- o wydaniu orzeczenia
- o wpłynięciu apelacji

Poszczególne kroki potrzebne do obsługi Agentu są okraszone instrukcją głosową w ramach infolinii. Dla wygody oraz szczegółowego omówienia działania tego narzędzia przedstawiamy poniższą instrukcję.

Aby uzyskać informacje w ramach Wirtualnego Agentu, należy wprowadzić sygnaturę sprawy wg poniższego schematu:



Krok 1. Numer wydziału

W pierwszej kolejności należy podać **numer wydziału** oznaczony numerem w notacji rzymskiej oraz wpisać go w notacji arabskiej na podstawie poniższego układu:

1. Wydział I Cywilny
2. Wydział II Karny
3. Wydział III Rodzinny i Nieletnich
4. Wydział IV Pracy i Ubezpieczeń
5. Wydział V Gospodarczy
7. Zamiejscowy Wydział VII Karny w Kolnie

Krok 2. Numer repertorium

Następnie należy wprowadzić **numer repertorium** na podstawie informacji głosowej odsłuchanej w trakcie połączenia lub na podstawie poniższych układów. Należy zaznaczyć, że numeracja oraz zestaw repertoriów dla każdego wydziału może się różnić ze względu na ich specyfikę oraz organizację:

Wydział I Cywilny:

1. Repertorium C
2. Repertorium Nc
3. Repertorium Ns
4. Repertorium N
5. Repertorium Co
6. Repertorium Cps
7. Repertorium Cz

Wydział II Karny:

1. Repertorium K
2. Repertorium W
3. Repertorium Ko
4. Repertorium Kp

Wydział III Rodzinny i Nieletnich:

1. Repertorium Rc
2. Repertorium RNs
3. Repertorium Nsm
4. Repertorium Nkd
5. Repertorium RCps

Wydział IV Pracy i Ubezpieczeń:

1. Repertorium P
2. Repertorium Po
3. Repertorium Pz
4. Repertorium Np
5. Repertorium U
6. Repertorium Uo
7. Repertorium Uz

Wydział V Gospodarczy:

1. Repertorium GC
2. Repertorium GNc

3. Repertorium GCo
4. Repertorium GCps
5. Repertorium Gz
6. Repertorium GNs

Zamiejscowy Wydział VII Karny w Kolnie:

1. Repertorium K
2. Repertorium W
3. Repertorium Ko
4. Repertorium Kp
5. Repertorium Kop

Krok 3. Numer sprawy

Kolejnym krokiem jest wpisanie **numeru sprawy**, znajdującego się po literowym oznaczeniu repertorium oraz przed znakiem ukośnika „/”. Numer sprawy może zawierać dowolną ilość cyfr, przez co proces wpisywania tego numeru należy zatwierdzić za pomocą klawisza krzyżyka „#” na klawiaturze telefonu.

Krok 4. Rok sprawy

Ostatnim krokiem potrzebnym do uzyskania statusu jest wprowadzenie roku sprawy znajdujący się w sygnaturze po znaku ukośnika „/”. W ramach Wirtualnego Agent'a należy wpisać pełną, czterocyfrową reprezentację roku po czym zatwierdzić ją znakiem krzyżyka „#” na klawiaturze telefonu.

Odsłuchanie statusu sprawy

Po poprawnym wpisaniu wszystkich danych Agent odtworzy stosowny komunikat dotyczący statusu sprawy. Po zakończeniu działania Agent'a jest możliwość ponownego odsłuchania statusu (*opcja „1” na klawiaturze telefonu*), wpisania nowej sygnatury (*opcja „2” na klawiaturze telefonu*) lub powrót do głównego menu infolinii (*opcja „3” na klawiaturze telefonu*).