



WYSOKA JAKOŚĆ USŁUG PRAWNYCH

Katowice, 5 marca 2016 roku

Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k
ul. Wolnego 4/200
40-857 Katowice
www.jakosc-prawo.pl

Synteza recenzji - wniosków z postępowania certyfikacyjnego zrealizowanego w ramach I edycji Programu „Wysoka Jakość Usług Prawnych”. Niniejsza synteza stanowi uzasadnienie przyznania certyfikatu w przedmiotowym Programie.

Kancelaria Adwokacka dr Dariusz Erwin Kotłowski z siedzibą w Warszawie

Kancelaria Adwokacka dr Dariusz Erwin Kotłowski z siedzibą w Warszawie reprezentuje kategorię certyfikacyjną „Kancelaria adwokacka”. W ramach procedury oceny Kancelarii w Ogólnopolskim Programie Akredytacyjnym „Wysoka Jakość Usług Prawnych” recenzenci dokonali analizy: 1) raportu (ankiety) samooceny, opracowanego przez badaną kancelarię oraz innych dokumentów/informacji udostępnionych przez kancelarię na wniosek ekspertów w toku certyfikacji; 2) informacji

pozyskanych od interesariuszy zewnętrznych kancelarii; 3) innych informacji na temat kancelarii i zakresu jej aktywności, dostępnych w domenie publicznej. Oceny kancelarii dokonało niezależnie od siebie 3 recenzentów – członków Komisji Certyfikacyjnej/ekspertów wewnętrznych Programu.

Kancelaria Adwokacka dr Dariusz Erwin Kotłowski funkcjonuje na rynku usług prawnych od 2013 roku. Certyfikowany podmiot zatrudnia wysoko wykwalifikowanych współpracowników, ekspertów (w tym trzech doktorów nauk prawnych) o dużym dorobku naukowym i praktycznym w zakresie prawa administracyjnego, podatkowego, gospodarczego, bankowego, cywilnego, karnego, karnego skarbowego, upadłościowego, medycznego oraz prawa własności przemysłowej. Kancelaria zapewnia systemową i profesjonalną obsługę prawną klientów indywidualnych, jak i podmiotów gospodarczych w kraju i za granicą (pracownicy kancelarii posługują się językiem angielskim, niemieckim, rosyjskim oraz językiem włoskim), która pozwala antycypować ewentualne zdarzenia i skutki prawne w ramach przygotowywanych i sporządzanych umów, analiz, opinii prawnych oraz ekspertyz.

Kancelaria Adwokacka dr Dariusz Erwin Kotłowski jest jednostką zarządzaną nowocześnie, profesjonalnie, zgodnie z założeniami TQM i uznającą budowanie kultury jakości za jeden ze swoich priorytetów. Kierownictwo kancelarii potwierdza to założenie w toku realizacji, tak strategicznych, jak i bieżących działań menedżerskich w sferze szeroko rozumianej pomocy prawnej: w odniesieniu do procedur organizacyjnych, kadry, infrastruktury (baza, sprzęt) czy komunikacji z klientem. Działania na rzecz rozwoju kancelarii, w tym zwłaszcza zapewniania usług na odpowiednio wysokim poziomie – spójne, innowacyjne, systemowe, oparte na rzetelnie przeprowadzonej analizie zasobów – umiejętnie łączą

aktywność w obszarach „twardych”, jak i „miękkich”, odnoszących się do kapitału ludzkiego, procedur zarządzania wiedzą czy zarządzania innowacjami. Oceniana kancelaria dysponuje znacznym potencjałem intelektualnym, co umożliwia oferowanie - o czym już była mowa powyżej - szerokiego zakresu usług i świadczeń z obszaru pomocy prawnej. Bogata i odpowiednio zdywersyfikowana oferta jednostki proponowana klientom stanowi istotny atut certyfikowanego podmiotu i źródło jego przewagi konkurencyjnej. Oferta odpowiada wymogom USP wg. modelu Rossera Reevesa. Placówkę wyróżnia również odpowiednia polityka w obszarze *human resources*, ukierunkowana między innymi na pozyskiwanie do współpracy osób z dorobkiem i doświadczeniem naukowym oraz stosowanie szerokiego instrumentarium zarządzania opartego na najnowszych osiągnięciach teorii i praktyki menedżerskiej.

Pan Mecenas dr Dariusz Erwin Kotłowski ma bogate doświadczenie zawodowe, które pozwala mu na efektywne reprezentowanie interesów klientów. Dotychczasowa droga zawodowa i ścieżka kształcenia adwokata prowadzącego kancelarię została przez recenzentów oceniona jako imponująca, wartościowa, pozwalająca nabyć wszechstronne kwalifikacje, dające rękojmię udzielania pomocy prawnej na najwyższym poziomie. Dr Dariusz Erwin Kotłowski studia doktoranckie ukończył na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, gdzie w 2011 roku obronił dysertację doktorską pt. „Partnerstwo publiczno-prywatne jako forma realizacji zadań publicznych”, przygotowaną w Instytucie Nauk o Państwie i Prawie pod kierunkiem prof. Huberta Izdebskiego (uzyskany stopień „doktor nauk prawnych” w zakresie prawa, specjalności: prawo cywilne, prawo gospodarcze, prawo administracyjne). Obecnie adwokat prowadzący certyfikowaną kancelarię jest w trakcie postępowania habilitacyjnego, w której osiągnięciem „awansowym” – zgodnie z art. 16 ust.

2 pkt 1 Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz stopniach i tytule w zakresie sztuki - będzie praca „Dyrektor Sądu Powszechnego jako organ pomocniczy w sprawowaniu wymiaru sprawiedliwości”). Dr Dariusz Erwin Kotłowski legitymuje się także studiami z ekonomii, zarządzania i marketingu oraz języków obcych. Jest pracownikiem naukowym, promotorem kilkudziesięciu prac magisterskich i licencjackich na kierunkach: prawo i administracja (zajęcia dydaktyczne m.in. w Wyższej Szkole Handlowej im. Króla Stefana Batorego w Piotrkowie Trybunalskim). Był współnikiem kilku kancelarii prawnych, członkiem rad nadzorczych oraz pełnomocnikiem obsługi podmiotów gospodarczych. Adwokat jest autorem ponad 100 publikacji naukowych z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego oraz organizacji wymiaru sprawiedliwości (w tym m.in. „Kodeks Rodzinny i Opiekuńczy - Wybór Orzecznictwa”, „Przewlekłość postępowania w sprawach cywilnych”, „Skarga kasacyjna zażalenie do sądu najwyższego na podstawie art. 394 (1) §1 (1) k.p.c.”). Osoba zarządzająca certyfikowaną kancelarią angażuje się również w działalność ekspercką - jest konsultantem z zakresu Partnerstwa Publiczno Prywatnego (zgodnie z dotychczasowym nurtem swoich zainteresowań teoretycznych). Recenzenci są zgodni w ocenie, iż zdobyta wiedza prawnicza oraz posiadane umiejętności i kompetencje dr Dariusza Erwina Kotłowskiego dają rękojmię rzetelności, profesjonalizmu i prowadzenia spraw klientów według wysokich standardów. Na wyróżnienie zasługuje zwłaszcza doświadczenie akademickie adwokata oraz jego wszechstronny, zdywersyfikowany przedmiotowo dorobek naukowy, w tym dorobek o wysokiej wartości aplikacyjnej.

W ramach Programu „Wysoka Jakość Usług Prawnych” certyfikaty przyznawane są podmiotom permanentnie zorientowanym na klienta, stawiającym go w centrum podejmowanych decyzji zarządczych oraz

wprowadzających takie modyfikacje organizacyjne, które z punktu widzenia interesariuszy zewnętrznych są najkorzystniejsze. Także pod tym względem kancelaria prowadzona przez Dariusza Erwina Kotłowskiego zasługuje na wysoką ocenę, o czym świadczą m.in. przyjęte rozwiązania organizacyjne (np. w zakresie organizacji pracy) i mechanizmy komunikacji z klientem. Pracownicy Kancelarii Adwokackiej dr Dariusz Erwin Kotłowski nie ograniczają się wyłącznie do standardowych godzin pracy, lecz dostosowują się do oczekiwań i potrzeb Klientów (w sprawach pilnych Kancelaria umożliwia kontakt z dyżurnym prawnikiem przez całą dobę). Kancelaria współpracuje również z innymi kancelariami, m.in. w Poznaniu, Wrocławiu oraz Katowicach, co ułatwia dostęp do usług prawnych, sprzyja przepływowi wiedzy oraz dywersyfikacji oferty, zgodnie z potrzebami klienta.

Warto zwrócić uwagę na zasady obowiązujące w certyfikowanym podmiocie, dotyczące prowadzenia spraw klientów. Kancelaria zawsze na pierwszym miejscu stawia jego dobro (wystarczy wspomnieć, że mottem Kancelarii jest stwierdzenie „Bądź dobry w małym, a będziesz dobry w wielkim”), które przejawia się w zrozumiałym budowaniu komunikatów wobec interesantów oraz szczegółowym i klarownym wyjaśnianiu wszystkich prawnych wątpliwości, bez względu na poziom stanu wiedzy klienta i jego kulturę prawną. Pracownicy Kancelarii każdorazowo upewniają się, czy klient dobrze zrozumiał przekazane informacje oraz czy otrzymał pełną i satysfakcjonującą odpowiedź na nurtujące go pytania. Recenzenci zwracają uwagę na wzorcową wręcz zasadę pojawiania się prawników Kancelarii na 30 minut przed ustaloną godziną rozprawy w celu przedstawienia klientowi prawdopodobnego jej przebiegu (co ma pozwolić na ograniczenie stresu związanego z postępowaniem sądowym). Ten przykład świadczy o podmiotowym traktowaniu klienta przez Kancelarię

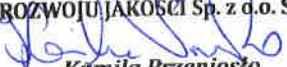
Adwokacką dr Dariusz Erwin Kotłowski na każdym etapie postępowania oraz winien być wzorem zachowania profesjonalnego i etycznego dla każdej jednostki świadczącej usługi prawne.

Komisja docenia działania podejmowane przez Kancelarię *Pro bono*. Oceniana jednostka udziela bezpłatnych porad prawnych oraz współfinansuje organizacje pozarządowe, m.in. Fundację św. Brata Alberta, za co otrzymała laur „Kryształowe serce za serce”. Świadczy to o dużej empatii oraz wrażliwości na potrzeby otoczenia społecznego po stronie osób zarządzających certyfikowaną jednostką. Te i inne działania z obszaru CSR przekładają się także na wartość i trwałość kapitału relacyjnego Kancelarii. Poza tym, w celu zapewnienia maksymalnego komfortu klientów, zespół Kancelarii stale dba o podnoszenie jakości infrastruktury siedziby oraz sukcesywne doposażanie bazy materialnej jednostki w najnowszej klasy sprzęt biurowy, który pozwala na efektywną realizację zadań administracyjnych. Do dyspozycji klientów i pracowników oddana jest także literatura fachowa, miejsce odpoczynku z nastrojową muzyką oraz profesjonalny serwis kawowy.

Kancelaria Adwokacka dr Dariusz Erwin Kotłowski funkcjonuje na bazie nowoczesnego, spójnego, wartościowego, progresywnego modelu organizacyjnego, zapewniającego wysoką jakość zarządzania, w tym zarządzania relacjami z interesariuszami zewnętrznymi, zarządzania informacją, zarządzania wiedzą oraz zarządzania zaufaniem. Model ten daje rękojmię profesjonalnej obsługi prawnej i stanowi wartość pro jakościową. Certyfikowaną kancelarię cechuje wysoki poziom kapitału intelektualnego, bogaty zasób kluczowych kompetencji w ramach posiadanych kadr, podmiotowe podejście do klientów na każdym etapie kooperacji oraz orientacja rozwojowa, wynikająca m.in. z permanentnego samodoskonalenia się organizacji poprzez stałe podnoszenie kwalifikacji

zawodowych personelu, tak w obszarze „miękkim”, jak i „twardym”. W świetle przywołanych stwierdzeń należy uznać, że kryteria Regulaminu Programu „Wysoka Jakość Usług Prawnych” zostały spełnione, a przedstawione argumenty w pełni uzasadniają przyznanie Kancelarii certyfikatu w Ogólnopolskim Programie Akredytacyjnym „Wysoka Jakość Usług Prawnych”, organizowanym przez Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k.

Na podstawie recenzji autorstwa ekspertów Komisji Certyfikacyjnej syntezę wniosków opracowała Kamila Przeniosło, Prezes Zarządu Instytutu Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k.

PREZES ZARZĄDU
INSTYTUTU ZARZĄDZANIA
I ROZWOJU JAKOŚCI Sp. z o.o. Sp. K.

Kamila Przeniosło