

SĄD REJONOWY W ZAMOŚCIU

UL. PRYMASA STEFANA WYSZYŃSKIEGO 11 22-400 ZAMOŚĆ

Załącznik Nr 1 do ZARZĄDZENIA
NR 0220-27/17 PREZESA SĄDU
REJONOWEGO W ZAMOŚCIU z
dnia
27 listopada 2017 r.

REGULAMIN

BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

SĄDU REJONOWEGO W ZAMOŚCIU

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej BOI, znajduje się na parterze budynku Sądu Rejonowego w Zamościu przy ul. Prymasa Stefana Wyszyńskiego 11 (pokój nr 88);
2. Biuro Obsługi Interesantów stanowi odrębną komórkę organizacyjną Sądu;
3. BOI obsługuje interesantów w dniach: wtorek-piątek w godzinach 8.00-15.00, a w każdy poniedziałek w godzinach 8.00-18.00;
4. Pracą BOI kieruje jego Kierownik;
5. Za sprawne funkcjonowanie BOI wraz z Czytelnią Akt odpowiada Kierownik BOI, do którego zdań należy w szczególności:
 - koordynowanie pracy BOI wraz z Czytelnią Akt
 - udzielenie odpowiedzi na e-maile kierowane do BOI
 - przyjmowanie interesantów w sprawach spornych
 - rejestrację kont użytkowników w Portalu Informacyjnym Sądów Apelacji Lubelskiej Sądu Rejonowego w Zamościu;
6. Nadzór merytoryczny nad pracą BOI sprawuje Prezes Sądu Rejonowego w Zamościu; w tym rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących pracy BOI,
7. Integralną częścią BOI jest Czytelnia Akt, której zakres działania określa Regulamin Czytelni Akt;
8. Obsługa interesantów odbywa się:
 - na stanowiskach w BOI
 - telefonicznie
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: boi@zamosc.sr.gov.pl
 - za pośrednictwem platformy ePUAP
 - za pośrednictwem Portalu Informacyjnego
 - w Czytelni Akt

Interesanci zgłaszający się osobiście, obsługiwani są w kolejności wynikającej z numeru pobranego z systemu kolejkowego. Dotyczy to także adwokatów, radców prawnych.

Pracownik sprawdza tożsamość interesanta, który zobowiązany jest okazać dowód osobisty lub inny dokument ze zdjęciem.

Interesanci zgłaszający się osobiście obsługiwani są naprzemiennie z interesantami kontaktującymi się z BOI telefonicznie.

9. W Biurze Obsługi Interesantów znajduje się pięć stanowisk (łącznie ze stanowiskiem kierowniczym), obsługującym poszczególne piony:
 - sprawy cywilne, gospodarcze, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych (2 stanowiska)
 - sprawy karne, karnoskarbowe, wykroczeniowe i wykonywania orzeczeń
 - sprawy rodzinne i nieletnich
 - stanowisko kierownicze (w tym obsługa Portalu Informacyjnego)
10. Pracownicy BOI są odpowiedzialni za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do zakresu zadań BOI, za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy oraz są zobowiązani do niezwłocznego informowania Kierownika BOI o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą Biura Obsługi Interesantów.
11. Obsługa interesantów przez pracowników BOI nie zwalnia kierowników sekretariatów wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zarówno telefonicznie jak i za pośrednictwem poczty elektronicznej.
12. Kierownik BOI jest upoważniony do sygnalizowania Prezesowi Sądu Rejonowego w Zamościu nieprawidłowości w zakresie utrudnień w obsłudze interesantów spowodowanych działaniem sekretariatów wydziałów.
13. Kierownicy sekretariatów oraz inni pracownicy: I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich, IV Wydziału Pracy i Ubezpieczeń Społecznych, V Wydziału Gospodarczego, VII Wydziału Karnego oraz VIII Wydziału Wykonywania Orzeczeń zobowiązani są do:
 - a) ścisłego współdziałania z Kierownikiem BOI i jego pracownikami oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez Biuro
 - b) do terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym
 - c) należytego przygotowywania akt udostępnianych przez BOI w ramach Czytelni Akt
 - d) przygotowywania i dostarczania do BOI dokumentów wydawanych interesantom
 - e) przekazywania na bieżąco do BOI informacji o zmianach, które mogą mieć wpływ na udzielanie przez BOI prawidłowych, aktualnych i zgodnych z obowiązującym stanem prawnym informacji

- f) wyznaczenia pracowników sekretariatu wydziału odpowiedzialnych za dostarczanie do BOI dokumentów oraz akt do Czytelni
g/ w razie konieczności, na telefoniczne zapytanie pracownika BOI uszczegółowianie informacji zawartych w systemie.

14. Pomieszczenia Biura Obsługi Interesantów są objęte monitoringiem.

§2

ZAKRES ZADAŃ BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

1. Biuro Obsługi Interesantów zostało utworzone do obsługi interesantów wydziałów: I Cywilnego, II Karnego, III Rodzinnego i Nieletnich, IV Pracy i Ubezpieczeń Społecznych, V Gospodarczego, VII Karnego oraz VIII Wykonywania Orzeczeń.
2. Z obsługi BOI wyłączony zostaje VI Wydział Ksiąg Wieczystych, którego interesanci obsługiwani są bezpośrednio w sekretariacie tegoż wydziału oraz Zespoły Kuratorskiej Służby Sądowej.
3. Pracownik BOI może skierować interesantów do sekretariatu właściwego wydziału, bądź sekcji egzekucyjnej gdy nie może udzielić informacji w sprawach nie figurujących w systemie informatycznym SAWA;
4. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy w szczególności:

-udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych,

-wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub akt sądowych po ich otrzymaniu z właściwego wydziału,

-wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału,

-kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w BOI nie będzie możliwe,

-udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzenie do odpowiednich pomieszczeń ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych,

-udostępnianie informacji o lekarzach sądowych, biegłych sądowych, tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, mediatorach oraz instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka,

-udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism,

-informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty elektronicznej, a także adresach innych sądów, organów i urzędów centralnych

-kierowanie do właściwych sal rozpraw,

-udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem,

-informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu, kosztach sądowych, sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, przesłankach ustanowienia obrońcy, adwokata lub radcy prawnego z urzędu, rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia, o terminach i miejscach rozpraw,

-weryfikacja danych podanych we „Wniosku o rejestrację konta” w Portalu Informacyjnym i aktywacja konta użytkownika,

-prowadzenie Czytelni Akt

-przyjmowanie zgłoszeń i wyznaczanie terminów przyjęć interesantów z Prezesem lub Wiceprezesem Sądu w sprawie skarg i wniosków, po uprzedniej konsultacji z Oddziałem Administracyjnym. Termin przyjęć interesantów z Przewodniczącym Wydziału zostaje wyznaczony po uprzedniej konsultacji z kierownikiem sekretariatu właściwego wydziału

§3

SKŁADANIE PISM, WNIOSKÓW I WYDAWANIE DOKUMENTÓW

Przyjmowanie korespondencji wpływającej do sądu jest zadaniem Biura Podawczego.

1. W Biurze Obsługi Interesantów dopuszczalne jest jednak złożenie następujących wniosków o:

- zezwolenie na widzenie
- wydanie odpisu orzeczenia
- wydanie kserokopii dokumentów z akt
- wgląd do akt (z wyprzedzeniem)

Pracownicy BOI nie uzupełniają formularzy w imieniu interesanta.

2. BOI wydaje odpisy orzeczeń, kserokopie dokumentów z akt sądowych oraz inne zamawiane dokumenty według poniższych zasad:

- wnioski o widzenie realizowane są dwa razy w tygodniu we czwartki i piątki po wcześniejszym ustaleniu telefonicznym w sekretariacie danego wydziału karnego terminu odbioru przygotowanego widzenia

-wydanie odpisu orzeczenia oraz kserokopii następuje w terminie 5 dni roboczych, liczonych od dnia następnego po dniu złożenia wniosku na piśmie lub zgłoszenia telefonicznego,

-wydanie odpisu orzeczenia oraz kserokopii do sporządzenia których niezbędne jest zamówienie akt z archiwum zakładowego, następuje w terminie 7 dni roboczych, liczonych od dnia następnego po dniu złożenia na piśmie wniosku lub zgłoszenia telefonicznego

3. Kierownicy sekretariatów wydziałów odpowiedzialni są za przygotowanie zamówionych dokumentów do godz. 8.00 w dniu ich wydania przez BOI.

W przypadku nie przygotowania dokumentów sekretariat wydziału zobowiązany jest do telefonicznego poinformowania interesanta i BOI o realnym terminie załatwienia sprawy.

4. Zamówione do osobistego odbioru i nie wydane dokumenty zwracane są do właściwego wydziału po 7 dniach od upływu terminu w jakim miały zostać odebrane, celem wyekspediowania za pośrednictwem poczty w przypadku gdy wniosek został opłacony lub w przypadku, gdy wniosek jest nieopłacony, przekazania sędziemu referentowi w celu wydania stosownego zarządzenia dotyczącego wezwania wnioskodawcy do uzupełnienia braków formalnych wniosku.

5. BOI potwierdza stawiennictwo na rozprawie, pod warunkiem możliwości zweryfikowania tego faktu w protokole z rozprawy dostępnym w systemie informatycznym SAWA. W innym przypadku interesant powinien ubiegać się o poświadczenie na sali rozpraw.

§4

INFORMACJE

1. Obsługa telefoniczna interesantów prowadzona jest:

- w sprawach cywilnych, gospodarczych, pracy i ubezpieczeń społecznych pod numerami telefonu: **84 631 67 22 lub 84 631 66 21**

- w sprawach karnych, karnoskarbowych, wykroczeniowych i wykonywania orzeczeń pod numerem telefonu: **84 631 67 28**

- w sprawach rodzinnych i nieletnich po numerem telefonu: **84 631 65 00**

- kierownik BOI i Portal Informacyjny pod numerem telefonu: **84 631 65 74**

2. Wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane;

3. Pracownik udzielający informacji powinien przedstawić się osobie telefonującej podając imię i nazwisko oraz zajmowane stanowisko.

4. Informacja telefoniczna co do stanu sprawy udzielana jest na zasadach określonych w § 97 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U.2015.2316)

Pracownicy BOI pod numerami telefonów wskazanymi jako numery kontaktowe udzielają telefonicznie bez ustalania tożsamości osób telefonujących następujących informacji jawnych o toczących się sprawach:

- tożsamy z udostępnianymi na wokandzie sądowej;
- o terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy.

Udzielenie informacji, o których mowa powyżej następuje po wskazaniu przez osobę telefonującą sygnatury albo oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy.

Osobie przedstawiającej się jako świadek w danej sprawie udziela się telefonicznie informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawienia się.

Pracownik BOI nie odczytuje telefonicznie treści orzeczeń, uzasadnień, zarządzeń oraz protokołów w sprawie.

5. W sprawach nie figurujących w systemie informatycznym SAWA dopuszcza się przełączenie interesanta przez pracownika BOI do sekretariatu wydziału.

6. Pracownik BOI ma prawo rozłączyć się z interesantem bez załatwienia jego sprawy, jeżeli mimo jego upomnień, interesant używa słów powszechnie uznanych za obraźliwe lub gdy prowadzenie rozmowy z interesantem jest niemożliwe z uwagi na brak komunikacji między stronami;

7. BOI udziela informacji stronom, uczestnikom postępowania lub ich pełnomocnikom albo obrońcom o sprawie lub odpowiedzi na zapytania, bez konieczności osobistego stawienia się w sądzie:

-gdy złożą zapytanie podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo też poprzez profil zaufany ePUAP

-gdy zapytanie zostało przesłane z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez te osoby w piśmie procesowym skierowanym do sądu lub osobiście przed sadem albo urzędnikiem sądowym, jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych toczących się w sprawach

W zapytaniu należy podać swoje imię i nazwisko oraz sygnaturę akt sprawy. Odpowiedź na zapytanie udziela się drogą elektroniczną

Na zapytania skierowane do sądu drogą elektroniczną podpisane:

-za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo też poprzez profil zaufany ePUAP należy udzielić informacji drogą elektroniczną, tak jak na zapytanie złożone drogą pisemną, z podpisem własnoręcznym.

8. BOI nie sporządza projektów pism procesowych oraz nie udziela porad prawnych. Za poradę prawną należy rozumieć skonkretyzowaną informację, mającą zastosowanie w konkretnej sprawie, opartą na danych lub materiałach przedstawionych przez interesanta, której celem jest udzielenie wskazówek co do sposobu przedstawiania, argumentowania i dowodzenia jego stanowiska przed sądem w przedmiocie, którego sprawa dotyczy, lub która polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego.

9. Wzory i druki udostępniane przez BOI są dostępne na stronie internetowej Sądu Rejonowego w Zamościu.