

REGULAMIN

BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

SĄDU REJONOWEGO W IŁAWIE

Załącznik nr 1/2016 do zarządzenia Nr 2/2016 Prezesa Sądu Rejonowego w Iławie z dnia 28 stycznia 2016 r.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Akty prawne regulujące funkcjonowanie Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Iławie:

- 1. Ustawa z dnia 17.11.1964r. – Kodeks postępowania cywilnego.**
- 2. Ustawa z dnia 06.06.1997 r. – Kodeks postępowania karnego.**
- 3. Ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych.**
- 4. Ustawa z dnia 06.09.2001r. o dostępie do informacji publicznej.**
- 5. Ustawa z dnia 28.07.2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.**
- 6. Ustawa z dnia 23.06.1973r. o opłatach w sprawach karnych.**
- 7. Ustawa z dnia 27.07.2001r. Prawo o ustroju sądów powszechnych.**
- 8. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25.06.2015r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych.**
- 9. Zarządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 12.12.2003r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej.**

§1

STRUKTURA ORGANIZACYJNA BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

1. Biuro Obsługi Interesantów (zwane dalej BOI) funkcjonuje w ramach Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Iławie.
2. Biurem Obsługi Interesantów kieruje Kierownik BOI, który sprawuje nad nim bieżący nadzór, odpowiada za prawidłowe i terminowe wykonywanie czynności należących do zakresu zadań tej komórki organizacyjnej.
3. Patronami BOI są:
 - a. w sprawach karnych – SSR Ewa Toczyłowska
 - b. w sprawach cywilnych – SSR Wojciech Drewniak
4. Skargi i wnioski dotyczące pracy BOI rozpatruje Prezes Sądu.
5. Biuro Obsługi Interesantów udziela informacji osobom zgłaszającym się osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, adres mail: **boi@ilawa.sr.gov.pl** (z zastrzeżeniem zapisu §3 pkt 7 dotyczącego porad prawnych i §4 pkt 3 dotyczącego materiałów objętych klauzulą tajności).
6. Kierownicy sekretariatów wydziałów Sądu Rejonowego w Iławie zobowiązani są do ścisłej współpracy z Kierownikiem BOI, a także do:
 - a. udzielania pracownikom BOI wsparcia merytorycznego;
 - b. wymiany niezbędnych informacji, zapewniających sprawną i kompetentną obsługę interesantów;
 - c. terminowego odnotowywania terminów posiedzeń i rozstrzygnięć podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym Sędzia 2;
 - d. terminowego dostarczania akt do czytelnika.
7. Obsługa interesantów przez BOI nie zwalnia pracowników sekretariatów wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zgłaszających się w sprawach skomplikowanych.
8. Wnioski o udostępnienie akt stronom postępowania oraz upoważnionym organom realizowane są w terminie 3 (trzech) dni od złożenia zamówienia, po uprzednim uzyskaniu informacji o dostępności akt w sekretariatach. W przypadku akt zarchiwizowanych akta będą udostępniane w terminie do 7 (siedmiu) dni.

§2

GODZINY URZĘDOWANIA I DANE KONTAKTOWE

1. Biuro Obsługi Interesantów, w tym Biuro Podawcze i czytelnia akt Sądu Rejonowego w Iławie, mieszczące się na parterze (pomieszczenie A123, A124) czynne jest w godzinach: **poniedziałek: 7:30- 18:00, wtorek – piątek: 7:30 - 14:30.**
2. Interesanci przyjmowani są w kolejności zgłoszenia się do BOI. Poza kolejnością przyjmowane są wyłącznie osoby niepełnosprawne - po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby.
3. Interesanci mogą kontaktować się z pracownikami BOI osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W pierwszej kolejności przyjmowani są interesanci zgłaszający się osobiście.

Biuro Obsługi Interesantów i Czytelnia akt:

tel. 728-338-243, 502-334-984, 668-263-065

e-mail: boi@ilawa.sr.gov.pl

Biuro podawcze

tel. 728-338-243, 502-332-984, 668-263-065

§3

ZAKRES DZIAŁANIA BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

1. Pracownik Biura Obsługi Interesantów w toku wykonywania swych obowiązków służbowych obowiązany jest umożliwić interesantom realizację ich uprawnień i egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należyłą troskę o ochronę ich słusznego interesu (załącznik nr 1 – Standardy Ministerstwa Sprawiedliwości dot. obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych).
2. BOI nie obejmuje swoim zakresem działania V Wydziału Ksiąg Wieczystych.
3. Do zadań BOI należy zapewnienie sprawnej i rzetelnej obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, udzielanych w miarę potrzeby i możliwości.
4. Biuro Obsługi Interesantów działa w trzech obszarach:
 - a. obsługi interesantów, w szczególności:
 - przyjmowanie pism procesowych, kierowanych do poszczególnych wydziałów Sądu Rejonowego w Iławie;

- udzielanie informacji o:
 - sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
 - rodzajach środków odwoławczych, sposobach i terminach do ich wniesienia;
 - sposobie ubiegania się o zwolnienie od opłaty lub kosztów sądowych;
 - przesłankach ustanowienia obrońcy, pełnomocnika lub radcy prawnego z urzędu;
 - sposobie usprawiedliwienia nieobecności na rozprawie lub posiedzeniu sądu;
 - terminach rozpoznawanych spraw;
 - udostępnianie list i wykazów: biegłych sądowych, mediatorów, tłumaczy przysięgłych, kancelarii adwokackich, notarialnych, radcowskich, komorników sądowych działających przy Sądzie Rejonowym w Iławie, lekarzy sądowych uprawnionych do wystawiania zaświadczeń i zwolnień lekarskich;
 - udostępnianie formularzy urzędowych;
- b. ekspedycji korespondencji;
 - c. czytelni akt.
5. W celu uzyskania informacji o sprawie oraz dostępu do akt niezbędne jest okazanie dowodu osobistego, bądź innego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, a w przypadku pełnomocników także należytego umocowania.
 6. W przypadku zapytania złożonego telefonicznie, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej dotyczącego konkretnej sprawy, należy podać imię i nazwisko, pesel (w szczególnych przypadkach datę urodzenia i imiona rodziców). Przedmiotem informacji udzielanych telefonicznie mogą być:
 - a. sygnatura akt sprawy;
 - b. terminy posiedzeń i rozpraw;
 - c. data rozstrzygnięcia, którego dotyczy zapytanie;
 - d. treści orzeczeń stronom postępowania;
 - e. czynności dotyczącego postępowania międzyinstancyjnego.
 7. **BOI nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych i ochronie informacji niejawnych.**

Przez 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 przedstawienia, argumentowania i dowodzenia jego stanowiska przed sądem w przedmiocie, którego dana

sprawa dotyczy lub która polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego.

§4

ZAKRES DZIAŁANIA CZYTELNI AKT

1. Czytelnia akt (zwana dalej czytelnią) stanowi integralną część Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Łławie, w wydzielonym oraz monitorowanym pomieszczeniu.
2. W czytelni udostępniane są osobom uprawnionym akta:
 - a. spraw sądowych, rozpoznawanych przez Wydziały Sądu Rejonowego w Łławie: I Cywilny, II Karny, III Rodzinny i Nieletnich;
 - b. spraw zakończonych przed Sądem Rejonowym w Łławie, przechowywanych w składnicy zakładowej;
3. Czytelnia nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności. Sposób udostępniania tych dokumentów regulują odrębne przepisy.
4. Interesanci przyjmowani są według kolejności zgłaszania się, natomiast udostępnianie akt uzależnione jest od wolnych stanowisk.
5. W czytelni mogą przebywać wyłącznie osoby przeglądające akta.

§5

ZAMAWIANIE I UDOSTĘPNIANIE AKT

1. W czytelni udostępniane są akta wyłącznie po wykazaniu uprawnienia do dostępu do danej sprawy oraz po okazaniu dokumentu tożsamości ze zdjęciem, a w przypadku pełnomocników zawodowych - legitymacji służbowej.
2. Zgodnie z art. 156§1 k.p.k. oraz 525 k.p.c., osobami uprawnionymi z urzędu do przeglądania akt są strony postępowania, ich pełnomocnicy, przedstawiciele ustawowi, oskarżyciele posiłkowi, natomiast za zgodą Przewodniczącego Wydziału - w sprawach cywilnych, bądź Prezesa Sądu - w sprawach karnych - inne osoby, które potrzebę przejrzania dostatecznie usprawiedliwią.
3. W celu uniknięcia oczekiwania na akta wskazane jest składanie zamówień przynajmniej z trzydniowym wyprzedzeniem – osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. Pracownik BOI po przyjęciu zamówienia złożonego osobiście, telefonicznie bądź za

pośrednictwem poczty elektronicznej, zobowiązany jest do udzielenia informacji zwrotnej dotyczącej danego zamówienia o terminie udostępnienia akt.

5. Osoba składająca zamówienie na akta zobowiązana jest podać:
 - a. imię i nazwisko zamawiającego;
 - b. status w sprawie;
 - c. sygnaturę sprawy;
 - d. nazwiska stron/lub nazwę podmiotów biorących udział w sprawie;
 - e. numer telefonu kontaktowego.
6. Akta przekazywane są do BOI – po stwierdzeniu przez kierownika właściwego sekretariatu wydziału, bądź osoby przez niego upoważnionej – czy osoba zamawiająca ma prawo wglądu do akt, przy czym wstępnej weryfikacji tego uprawnienia dokonuje pracownik BOI.
7. Wydanie akt przez sekretariat wydziału do BOI jest równoznaczne z dyspozycją udostępnienia akt do ich przejrzania przez zamawiającego.
8. W przypadku stwierdzenia braku uprawnienia do udostępnienia akt kierownik sekretariatu wydziału, bądź osoba przez niego upoważniona, nie wydaje akt do BOI, o czym informuje – za pośrednictwem pracownika BOI – zamawiającego.
9. Akta spraw znajdujących się w sekretariatach wydziałów Sądu Rejonowego w Iławie udostępniane są w terminie 3 (trzech) dni.
10. Akta spraw, których udostępnienie nie jest możliwe z przyczyn niezależnych od BOI, udostępniane zostają w pierwszym możliwym terminie, ustalonym z kierownikiem sekretariatu właściwego Wydziału.
11. W razie potrzeby istnieje możliwość zamówienia kilku spraw jednocześnie, jednak jednorazowo można zapoznawać się wyłącznie z jedną sprawą. W celu przejrzania kolejnej sprawy należy zwrócić dotychczas przeglądane akta.
12. Zamówione akta dostarcza do BOI pracownik sekretariatu wydziału, który jest dysponentem danej sprawy.
13. Akta zamawiane z kilkudniowym wyprzedzeniem dostarczane są do Czytelni w godzinach porannych w dniu planowanego ich przejrzania.
14. Akta wydane do BOI muszą być połączone w sposób zapewniający trwałość, kompletność i integralność, karty w nich ponumerowane, a znajdujące się w aktach dowody rzeczowe odpowiednio zabezpieczone.
15. Akta po zapoznaniu się zwracane są do sekretariatu właściwego wydziału w miarę możliwości w tym samym dniu, a w przypadku spraw, które nie zostały jeszcze

udostępnione osobie zamawiającej do przejrzania, najpóźniej po dwóch dniach od momentu przekazania ich do BOI (za wyjątkiem spraw, w których został wyznaczony termin rozprawy bądź posiedzenia - takie sprawy winny być widocznie oznaczone przez wydział i niezwłocznie zwracane przez BOI).

§6

FOTOKOPIE, KSEROKOPIE I UWIERZYTELNIONE ODPISY

1. Wykonanie fotokopii dokumentów znajdujących się w aktach możliwe jest bez dodatkowej opłaty, po złożeniu w czytelni stosownego wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Decyzję o zezwoleniu na wykonanie fotokopii podejmuje Przewodniczący wydziału lub sędzia sprawozdawca (w przypadku dokumentów, które nie mogą być fotografowane, kierownik sekretariatu winien umieścić stosowną adnotację na wniosku).
3. Wydanie kserokopii dokumentów z akt sądowych możliwe jest po złożeniu w BOI stosownego wniosku i uiszczeniu opłaty (1 zł za stronę), którego wzór stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.
4. Decyzję o zezwoleniu na wykonanie kserokopii podejmuje Przewodniczący wydziału lub sędzia sprawozdawca (w przypadku dokumentów, które nie mogą być kserowane, kierownik sekretariatu winien umieścić stosowną adnotację na wniosku).
5. Wydawanie uprzednio przygotowanych przez wydziały uwierzytelnionych kopii dokumentów z akt sądowych, za wyjątkiem orzeczeń kończących postępowanie sądowe, możliwe jest po złożeniu w czytelni wniosku i uiszczeniu stosownej opłaty (6 zł za stronę), za wyjątkiem stron zwolnionych od ponoszenia opłaty lub kosztów, które wzór stanowi załącznik nr 5 do Regulaminu.
6. W BOI przyjmowane są wyłącznie wnioski o wykonanie fotokopii i kserokopii ze spraw zawisłych przed Sądem Rejonowym w Iławie.

§7

UPRAWNIENIA I OBOWIĄZKI OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z CZYTELNI AKT

1. W czytelni można korzystać z własnych materiałów biurowych oraz sprzętu technicznego (np. aparatów fotograficznych) po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu pracownikowi BOI i pod jego nadzorem.

2. Przed przeglądaniem akt osoby korzystające z czytelnicy mają obowiązek:
 - a. okazać pracownikowi BOI dokument tożsamości ze zdjęciem;
 - b. zapoznać się z regulaminem czytelnicy;
 - c. wypełnić i złożyć czytelny podpis na oświadczeniu, którego wzór stanowi załącznik nr 6 do Regulaminu;
 - d. pozostawić okrycie wierzchnie w szatni sądu;
3. Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek czynności w stosunku do akt poza ich przeglądaniem, a w szczególności ich niszczenie oraz czynienie w nich adnotacji (podkreślanie, zakreślanie).
4. Osoby, którym zostały udostępnione akta, mają obowiązek ich poszanowania, a wszelkie uszkodzenia należy bezzwłocznie zgłaszać pracownikowi BOI.
5. Zabronione jest wynoszenie akt przez osobę zapoznającą się z nimi poza pomieszczenie BOI.
6. Na terenie czytelnicy obowiązuje bezwzględny zakaz prowadzenia rozmów przez telefon komórkowy oraz spożywania posiłków i napojów.
7. Osoby przeglądające akta zobowiązane są do zachowania ciszy i niezakłócania pracy innych osób.
8. Osoby korzystające z czytelnicy mają obowiązek stosowania się do niniejszego Regulaminu oraz zaleceń i bieżących uwag pracowników BOI.
9. Pracownik BOI w razie stwierdzenia nieprawidłowości może odebrać akta sprawy, wezwać pracownika ochrony lub funkcjonariuszy Komendy Powiatowej Policji w Iławie, celem ewentualnego wszczęcia postępowania karnego z art. 276 k.k., to jest: „kto niszczy, uszkadza, czyni bezużytecznym, ukrywa lub usuwa dokument, którym nie ma prawa wyłącznie rozporządzać podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności, albo pozbawienia wolności do lat 2”.

§8

ZAKRES DZIAŁANIA BIURA PODAWCZEGO

1. Pracę biura podawczego reguluje § 14, § 15 i §542 Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 roku w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej.
 - a. pisma wpływające do sądu znakuje się pieczęcią wpływu z oznaczeniem sądu i zamieszcza się adnotację zawierającą datę i godzinę wpływu pisma, liczbę załączników

- i podpis przyjmującego pismo;
 - b. kopertę, w której nadesłano pismo, załącza się do pisma;
 - c. pisma adresowane imiennie (tj. do konkretnych osób, np. Prezesa Sądu, Dyrektora Sądu, Przewodniczącego Wydziału lub innej osoby podanej z imienia i nazwiska) doręcza się bez otwierania koperty do odpowiedniej komórki organizacyjnej;
 - d. na żądanie osoby wnoszącej pismo do sądu, biuro podawcze lub pracownik BOI poświadcza przyjęcie pisma na jego kopii.
2. Do zadań biura podawczego w zakresie obsługi interesantów w szczególności należy:
- a. przyjmowanie korespondencji wpływającej do sądu od interesantów oraz operatora pocztowego;
 - b. znakowanie jej pieczęcią wpływu;
 - c. przekazywanie korespondencji minimum dwa razy dziennie (najpóźniej następnego dnia) do właściwych komórek organizacyjnych;
 - d. niezwłoczne przekazywanie pism pilnych takich jak: usprawiedliwienie nieobecności na rozprawie/posiedzeniu złożone w dniu rozprawy/posiedzenia, wnioski: o uzasadnienie orzeczenia, o zastosowanie tymczasowego aresztowania, o umieszczenie w schronisku, o zabezpieczenie powództwa, o zdjęcie sprawy z wokandy;
 - e. przyjmowanie pism do wysłania i ich ekspedycja;
 - f. pakowanie przesyłek zbiorczych do policji, zakładów karnych, sądów, prokuratur oraz tworzenie zwrotnych potwierdzeń odbioru;
 - g. wysyłanie przesyłek sądowych zaewidencjonowanych w księdze nadawczej za pośrednictwem operatora pocztowego;
 - h. wydawanie przesyłek sądowych dla służby doręczeniowej w godz. 14:15 – 14:45;
 - i. dopuszcza się możliwość zawarcia porozumienia z pozostałymi instytucjami znajdującymi się na terenie miasta Iławy dotyczącego ekspedycji przesyłek.

§9

ZAKRES OBOWIĄZKÓW WYDZIAŁÓW I INNYCH KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH SĄDU

1. Wydziały oraz inne komórki organizacyjne Sądu Rejonowego w Iławie zobowiązane są do:
 - a. usuwania z systemu Sędziego 2 błędnie wygenerowanych zwrotnych poświadczeń odbioru;

- b. przekazywania korespondencji międzywydziałowej bez pośrednictwa biura podawczego;
- c. bieżącego dostarczania korespondencji wychodzącej do biura podawczego minimum dwa razy dziennie, a w sprawach niecierpiących zwłoki – niezwłocznie;

§10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów nie odpowiadają za rzeczy pozostawione w pomieszczeniach BOI, w tym w biurze podawczym i czytelnicy akt.
2. Kierownicy sekretariatów wydziałów lub ich zastępcy, o których mowa w § 4 pkt. 2, zobowiązani są do niezwłocznego odnotowywania w systemie informatycznym Sędzia 2 ruchu akt wypożyczonych do BOI i zwróconych przez BOI.
3. Korespondencja przyjmowana w BOI, za wyjątkiem wniosków wskazanych § 6, winna być przekazywana za pośrednictwem biura podawczego do właściwych komórek tutejszego sądu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§11

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTÓW W BIURZE OBSŁUGI INTERESANTÓW.

(załącznik nr 1 do Regulaminu BOI opracowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości).

§12

BADANIA ANKIETOWE.

1. W budynku Sądu, w widocznym miejscu umieszcza się skrzynki, do których będą wrzucane ankiety badające jakość obsługi interesanta świadczone przez pracowników BOI – wzór – ankieta stanowiąca załącznik nr 8 Regulaminu BOI (opracowana przez Ministerstwo Sprawiedliwości).
2. Do obsługi skrzynek wyznacza się Kierownika BOI.
3. W ramach obsługi należy:
 - systematycznie uzupełniać skrzynki o czyste druki ankiet.

Ława, dnia 01 luty 2016r.