

ZARZĄDZENIE NR 5/2017
PREZESA SĄDU REJONOWEGO W ŻAGANIU
z dnia 27 lutego 2017 roku

**w sprawie utworzenia w Sądzie Rejonowym w Żaganiu Biura Obsługi
Interesantów oraz wprowadzenia Regulaminu Biura Obsługi Interesantów**

Na podstawie §31 ust.1 w związku z §28 ust.1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku – Regulaminu urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2015 roku, poz. 2316 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Z dniem 6 marca 2017 roku w Sądzie Rejonowym w Żaganiu tworzy się Biuro Obsługi Interesantów, które wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego Sądu.

§ 2

Wprowadza się Regulamin Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym w Żaganiu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 6 marca 2017 roku.

§ 4

Regulamin Biura Obsługi Interesantów, o którym mowa w § 2 podaje się do publicznej wiadomości w Biurze Obsługi Interesantów, Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie Sądu Rejonowego w Żaganiu.

PREZES
Sądu Rejonowego w Żaganiu

Andżelika Suwalska

Załącznik nr 1

do Zarządzenia nr 5/2017

Prezesa Sądu Rejonowego w Żaganiu

z dnia 27 lutego 2017 roku

Regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów (BOI) Sądu Rejonowego w Żaganiu.

§ 1

Struktura organizacyjna Biura Obsługi Interesantów.

1. Biuro Obsługi Interesantów powołane jest do obsługi interesantów wydziałów: I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, w tym Sekcji Wykonywania Orzeczeń Karnych, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich oraz IV Wydziału Pracy Sądu Rejonowego w Żaganiu.

Obsługa interesantów V Wydziału Ksiąg Wieczystych odbywa się w sekretariacie Wydziału.

2. Biuro Obsługi Interesantów mieści się na parterze budynku Sądu Rejonowego w Żaganiu przy ul. Szprotawskiej 1.

3. Biuro Obsługi Interesantów jest czynne w godzinach urzędowania Sądu, przy czym interesanci przyjmowani są:

- w **poniedziałki** w godzinach **8:30 - 17:30**;
- **od wtorku do piątku** w godzinach **8:00 - 15:00**;
- **przerwa od poniedziałku do piątku w godzinach 12:00 do 12:15**

4. Interesanci mogą kontaktować się z Biurem Obsługi Interesantów osobiście, telefonicznie oraz przy pomocy poczty elektronicznej:

- numer telefonu: **68-4784936/ fax 68-4784933**
- e-mail: **boi@zagan.sr.gov.pl**.

5. Biuro Obsługi Interesantów wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego Sądu.

6. Za sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Interesantów odpowiada Kierownik Oddziału Administracyjnego, który przyjmuje skargi na działalność pracowników BOI w trybie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 9 maja 2012 roku w sprawie skarg i wniosków dotyczących działalności sądów powszechnych (Dz. U. z 2012 roku, poz.524) oraz

jest upoważniony do sygnalizowania Prezesowi Sądu nieprawidłowości w zakresie utrudnień w obsłudze interesantów spowodowanych działaniem sekretariatów wydziałów.

7. Nadzór merytoryczny nad pracą Biura Obsługi Interesantów sprawuje Prezes Sądu, który rozpoznaje skargi i wnioski dotyczące pracy BOI.

8. Kierownicy Sekretariatów oraz pracownicy Wydziałów oraz Sekretariatu Sekcji zobowiązani są do:

- ścisłej współpracy z pracownikami Biura Obsługi Interesantów oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez pracowników Biura,
- zapewnienia terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach i wprowadzania jak największej, co do treści, ilości danych do systemu informatycznego,
- przygotowywania i dostarczania do BOI dokumentów wydawanych interesantom,
- przekazywania na bieżąco do BOI informacji o zmianach, które mogą mieć wpływ na udzielanie przez pracowników BOI prawidłowych, aktualnych i zgodnych z obowiązującym stanem prawnym informacji.

9. Pomieszczenia Biura Obsługi Interesantów są objęte monitoringiem.

§ 2

Zakres zadań Biura Obsługi Interesantów.

1. Zadaniem Biura Obsługi Interesantów jest profesjonalna obsługa stron postępowań sądowych, pełnomocników, oraz pozostałych osób związanych z prowadzonymi postępowaniami przy zachowaniu jak najkrótszego czasu oczekiwania interesanta.

2. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów przyjmują korespondencję wpływającą do Sądu od interesantów lub ich pełnomocników.

3. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów są uprawnieni do skasowania znaków opłaty sądowej w związku z czynnościami, o których mowa w punkcie 2.

4. Biuro Obsługi Interesantów udziela informacji przez osobisty kontakt z interesantem, drogą elektroniczną oraz telefonicznie. Interesanci (w tym pełnomocnicy stron) przyjmowani są według kolejności zgłoszeń, przy czym naprzemiennie przyjmowani są interesanci zgłaszający się osobiście i interesanci kontaktujący się z Biurem telefonicznie. Osoby z widoczną niepełnosprawnością oraz kobiety w ciąży przyjmowane są poza wskazaną wyżej kolejnością.

5. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów 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 Oddziału Administracyjnego o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą Biura.

6. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów mogą skierować interesantów do sekretariatu właściwego Wydziału lub Sekcji Wykonawczej w sytuacji, gdy nie mogą udzielić informacji w sprawach nie figurujących w systemie informatycznym.

7. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów udzielają informacji osobom uprawnionym o stanie postępowania w sprawie na podstawie aktualizowanych na bieżąco danych uzyskanych z sądowych systemów repertoryjnych. W przypadku braku możliwości udzielenia informacji na podstawie danych zawartych w systemie repertoryjnym lub z powodów dłuższej przerwy technicznej w dostępie do tego programu, pracownicy BOI kierują interesanta do Sekretariatu właściwego Wydziału. Za prawidłowość oraz zgodność zapisów znajdujących się w systemie informatycznym odpowiada pracownik sekretariatu w zakresie wykonywanych czynności oraz Kierownik właściwego Sekretariatu Wydziału.

8. Obsługa interesantów przez pracowników Biura Obsługi Interesantów nie zwalnia kierowników sekretariatów wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zarówno telefonicznie, jak i za pośrednictwem poczty elektronicznej.

9. Do zadań Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Żaganiu należy zapewnienie obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, w szczególności:

- udzielanie informacji osobom uprawnionym o stanie postępowania,
- 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 po ich otrzymaniu z właściwego wydziału,
- informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu,
- informowanie o 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, terminach i miejscach rozpraw,
- kierowanie interesantów do właściwych komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w BOI nie będzie możliwe,
- udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych, komorniczych – z obszaru właściwości Sądu Rejonowego w Żaganiu i niektórych instytucji pozasądowych takich jak Ministerstwo Sprawiedliwości, Sąd Najwyższy, Archiwa Państwowe, a także list lekarzy sądowych, biegłych sądowych (imię i nazwisko, specjalizacja), tłumaczy przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, list stałych mediatorów – z obszaru właściwości Sądu Okręgowego w Zielonej Górze oraz list mediatorów przekazywanych przez organizacje pozarządowe i uczelnie oraz wykazów instytucji i osób uprawnionych do prowadzenia postępowania mediacyjnego w sprawach karnych i nieletnich oraz informacji o instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka, jak Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka,
- informowanie o prawach i obowiązkach stron, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego,
- informowanie o instytucjach udzielających bezpłatnych porad prawnych,
- informowanie o pomocy ofiarom przestępstw,

- udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism sądowych w typowych sprawach rozpoznawanych przez poszczególne wydziały,
- informowanie o wysokości opłat sądowych, sposobie ich uiszczania oraz numerach kont bankowych Sądu Rejonowego w Żaganiu,
- przyjmowanie pism sądowych i znakowanie ich pieczęcią wpływu,
- udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych,
- 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 oraz 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,
- weryfikacja danych podanych we „Wniosku o rejestrację konta” w Portalu Informatycznym i aktywacja konta użytkownika, wydawanie wydruków potwierdzenia założenia konta zawierającego login i hasło.

10. W celu badania jakości obsługi interesantów, Biuro Obsługi Interesantów udostępni ankietę oceny satysfakcji interesanta w celu ewentualnego wypełnienia, której wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

11. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów obowiązani są stosować „Standardy obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych” opracowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości.

12. Zasady dotyczące udzielania informacji przez pracowników Biura Obsługi Interesantów:

a) Informacji w sprawach rozpoznawanych przed Sądem pracownicy Biura Obsługi Interesantów udzielają po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości strony/uczestnika postępowania na podstawie ważnego dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku pełnomocników także należytego umocowania.

B) Pracownicy Biura Obsługi Interesantów, na podstawie §97 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2015 roku, poz. 2316 ze zm.) pod numerem telefonu wskazanym jako numer kontaktowy, 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.

c) 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.

d) Ponadto, na podstawie §98 wyżej powołanego Rozporządzenia, Biuro Obsługi Interesantów, za pomocą poczty elektronicznej, udziela informacji stronom, uczestnikom postępowania lub ich pełnomocnikom albo obrońcom, innych niż wskazanych w §97 ust.1, do

których uzyskania osoba ta jest uprawniona, bez konieczności osobistego stawienia w sądzie:

- gdy zapytanie skierowane drogą elektroniczną podpisane jest za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu albo poprzez profil zaufany ePUAP;
- jeżeli przesłane do sądu zapytanie jest z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez tę osobę osobiście przed sądem albo urzędnikiem sądowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o toczących się sprawach.

e) Biuro Obsługi Interesantów nie sporządza projektów pism procesowych oraz nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych. 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 dana sprawa dotyczy lub która polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego.

13. Zasady wydawania dokumentów przez pracowników Biura Obsługi Interesantów:

a) Wydanie uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, a także odpisu orzeczenia następuje po złożeniu wniosku w Biurze Obsługi Interesantów na piśmie według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu, bądź telefonicznie.

b) W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed wydaniem uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, odpisu orzeczenia

c) Wnioski o wyrażenie zgody na wykonanie fotokopii oraz o sporządzenie kserokopii z akt sprawy według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 i 4 do Regulaminu mogą być składane pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną.

d) W przypadku złożenia wniosku telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed udostępnieniem akt w celu wykonania fotokopii, bądź wydaniem kserokopii z akt sprawy.

e) W każdym przypadku wydanie dokumentu następuje po uiszczeniu przez interesanta opłaty chyba, że według odrębnych przepisów czynność ta nie podlega opłacie albo wnioskodawca został zwolniony z obowiązku jej uiszczenia. W przypadku, gdy wniosek dotyczy kserokopii protokołu z rozprawy, bądź posiedzenia, pracownik Biura wykonuje wydruk zatwierdzonego do publikacji protokołu z systemu repetytoryjnego, również po uiszczeniu stosownej opłaty.

f) Dokumenty przeznaczone do odbioru przez interesantów będą przygotowane przez wydziały w ciągu 3 dni roboczych. Jednakże w wypadku, gdy niezbędne jest zamówienie akt z Archiwum Zakładowego lub gdy akta zostały wypożyczone przez inny uprawniony organ – wówczas termin ten może zostać wydłużony do 21 dni roboczych.

g) Odbiór zamówionych dokumentów winien nastąpić w wyznaczonym dniu, w przypadku niezgłoszenia się po odbiór, dokumenty po upływie 7 dni roboczych zwracane są do właściwego wydziału w celu wyekspediowania za pośrednictwem poczty.

§ 3

Informacje ogólne.

14. Udostępnienia akt sprawy uprawnionym oraz wykonywanie fotokopii następuje w poszczególnych Sekretariatach Wydziałów oraz Sekcji Wykonawczej.

15. Osoby korzystające z Biura Obsługi Interesantów mają obowiązek stosowania się do Regulaminu oraz zaleceń i uwag pracowników BOI.

16. Interesant zachowujący się agresywnie lub znajdujący się pod wpływem alkoholu bądź środków odurzających zostanie wyprowadzony przez pracownika ochrony bez załatwienia jego sprawy.

17. Sąd Rejonowy w Żaganiu oraz pracownicy nie odpowiadają za rzeczy pozostawione w Biurze Obsługi Interesantów.

PREZES
Sądu Rejonowego w Żaganiu
Andżelika Suwała

Żagań, dnia

Wnioskodawca:

.....

Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Sąd Rejonowy w Żaganiu

**WNIOSEK
o wydanie odpisu orzeczenia**

Proszę o wydanie odpisu wyroku/postanowienia/tytułu wykonawczego
Sądu Rejonowego w Żaganiu z dnia wydanego w
sprawie sygn. akt, w ilości egz.

Sposób odbioru:

Korespondencyjny/osobiście *) w dniu

* niepotrzebne skreślić, opłata 6 zł za 1 stronę

.....
(Czytelny podpis wnioskodawcy)

Zarządzenie:

Odmawiam/wyrażam zgodę

Żagań, dnia

Sędzia

Pobrano opłatę w kwocie

.....

(podpis pracownika)

Otrzymałem odpis/y lub adnotacja o wysłaniu

.....
(nr dowodu osobistego lub legitymacji)

.....
(data i czytelny podpis)

Żagań, dnia

Wnioskodawca:

.....
Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Sąd Rejonowy w Żaganiu

**WNIOSEK
o wydanie kserokopii z akt**

Proszę o wydanie kserokopii zwykłych/kserokopii poświadczonych* z akt
sprawy Sądu Rejonowego w Żaganiu sygn. akt z kart
numer.....

.....

Termin odbioru:

*kserokopia zwykła – opłata 1 zł za 1 stronę

*kserokopia poświadczona za zgodność – opłata 6 zł za 1 stronę

.....
(Czytelny podpis wnioskodawcy)

Zarządzenie:

Odmawiam/wyrażam zgodę

Żagań, dnia

Sędzia

Pobrano opłatę (znaki sądowe/dowód
wpłaty/przelew)
w kwocie
(podpis pracownika)

Otrzymałem kserokopię

.....
(data, czytelny podpis)

Żagań, dnia

Wnioskodawca:

.....

Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Sąd Rejonowy w Żaganiu

**WNIOSEK
o wykonanie fotokopii z akt**

Proszę o wyrażenie zgody na wykonanie fotokopii z akt sprawy Sądu
Rejonowego w Żaganiu sygn. akt z kart
numer.....

.....

.....

Termin odbioru:

.....

(Czytelny podpis wnioskodawcy)

Zarządzenie:

Odmawiam/wyrażam zgodę

Żagań, dnia

Sędzia

Wykonano fotokopię

.....

(data, czytelny podpis)