

REGULAMIN

Biura Obsługi Interesantów (BOI) Sądu Rejonowego w Suwałkach

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Biuro Obsługi Interesanta (zwane dalej BOI) powołane jest do obsługi interesantów Wydziałów: I Cywilnego, II Karnego, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich, IV Pracy i Ubezpieczeń Społecznych, V Gospodarczego Sądu Rejonowego w Suwałkach i mieści się w pok. Nr 2 na parterze budynku Sądu Rejonowego przy ul. Waryńskiego 45.
2. BOI wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego i podlega bezpośrednio Kierownikowi Oddziału Administracyjnego.

§ 2

1. Biuro Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym w Suwałkach czynne jest
 - a) w poniedziałki w godz. 09.00 – 18.00
 - b) od wtorku do piątku 7.45 – 15.00,
2. Obsługa interesantów odbywa się:
 - 1) bezpośrednio przy stanowiskach informacyjnych w pomieszczeniu BOI znajdującym się na parterze budynku Sądu, pokój 2 przy ul. L. Waryńskiego 45,
 - 2) telefonicznie pod numerem telefonu 87 563 54 44,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: boi@suwalki.sr.gov.pl,
 - 4) za pośrednictwem platformy ePUAP
3. Obsługa interesantów w zakresie przyjmowania wniosków wieczystoksięgowych, i wydawania formularzy, udzielania informacji osobiście i telefonicznie, przyjmowania wniosków o wgląd do akt spraw wieczysto-księgowych odbywa się w ramach VI Wydziału Ksiąg Wieczystych i mieści się w budynku Sądu Rejonowego przy ul. Waryńskiego 45 na parterze w pok. Nr 3 w godzinach:
 - a) w poniedziałki w godz. 09.00 – 18,00
 - b) od wtorku do piątku 7.30 – 14.30
4. Działania BOI wspomaga Biuro Podawcze Sądu Rejonowego w Suwałkach oraz w razie szczególnej potrzeby pracownicy Wydziałów w ramach zastępstw.
5. Biuro Podawcze Sądu Rejonowego w Suwałkach czynne jest w godzinach:
 - a) w poniedziałki od 7-17.30 w tym przerwa od 11.30 do 12.15 – w godzinach od 15-17.30 oraz przerwy korespondencja przyjmowana jest przez pracownika Biura Obsługi Interesanta p. 1-2
 - b) od wtorku do piątku w godzinach od 07.00-14.30 w tym przerwa od godz. 11.30 do 12.15
6. W BOI wydzielony jest obszar, w którym stronom postępowania udostępniane są akta spraw cywilnych, rodzinnych i nieletnich, karnych, gospodarczych i pracy zawisłych w Sądzie Rejonowym w Suwałkach i wieczysto-księgowych, zwany Czytelnią Akt.
7. Wprowadza się następujące godziny urzędowania Czytelni akt:
 - a) w poniedziałki od godz. 10.00 do 17.45
 - b) od wtorku do piątku od godz. 10.00-14.00
8. Interesanci, Adwokaci i Radcy Prawni przybywający do siedziby Sądu osobiście, przyjmowani są w kolejności zgłaszania się do BOI. Osoby niepełnosprawne przyjmowane są poza

kolejnością po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby.

§ 3

1. Skargi i wnioski dotyczące pracy BOI rozpoznaje Prezes Sądu Rejonowego w Suwałkach.

Zakres zadań Biura Obsługi Interesanta

§ 4

1. Zadaniem BOI jest profesjonalna obsługa stron i uczestników postępowań sądowych, pełnomocników, obrońców oraz pozostałych osób związanych z prowadzonymi postępowaniami, z zachowaniem reguły jak najkrótszego czasu oczekiwania interesantów.
2. Pracownicy BOI obowiązani są stosować „Standardy obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych” opracowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości i dostępne na stronie internetowej: <https://www.ms.gov.pl/>.
3. Pracownicy BOI dokładają wszelkich starań, aby obsługa interesantów odbywała się w warunkach poszanowania ich prywatności oraz zabezpieczenia danych osobowych przed dostępem osób nieuprawnionych.
4. W BOI wydzielony jest obszar, w którym stronom postępowania udostępniane są akta spraw cywilnych, rodzinnych i nieletnich, karnych, gospodarczych i pracy i ubezpieczeń społecznych zawisłych w Sądzie Rejonowym w Suwałkach, zwany Czytelnią Akt.
5. Do zadań pracownika Biura Podawczego w zakresie obsługi interesanta należy:
 - a. przyjmowanie korespondencji przychodzącej z zewnątrz kierowanej do wydziałów Sądu Rejonowego w Suwałkach, jej rejestrowanie i przekazywanie do właściwych komórek organizacyjnych za pokwitowaniem;
 - b. potwierdzanie przyjęcia korespondencji kierowanej do wydziałów;
 - c. udzielanie podstawowych informacji dotyczących składania dokumentów, opłat sądowych, wymaganej ilości odpisów itp.
 - d. udzielanie informacji ogólnych i związanych z funkcjonowaniem Sądu, m.in. godzinach urzędowania, właściwości Sądu, numerach telefonów, faksów, numerach kont bankowych Sądu i sposobach wnoszenia opłat sądowych;
 - e. informowanie o lokalizacji sal rozpraw, kasy, Biura Obsługi Interesantów wraz z Czytelnią Akt itp.
 - f. łączenie rozmów telefonicznych.
6. Do zadań BOI należy w szczególności:
 - 1) udzielanie informacji osobom uprawnionym o stanie postępowania w sprawie na podstawie aktualizowanych na bieżąco danych z sądowych systemów informatycznych - w przypadku braku możliwości udzielenia wyczerpującej informacji, pracownik BOI pozyskuje dodatkowe dane (nie ujęte w systemie elektronicznym) bezpośrednio od kierownika/pracownika właściwego wydziału/sekcji, zaś w sytuacji braku możliwości niezwłocznego udzielenia informacji deklaruje kontakt w terminie późniejszym telefonicznie bądź drogą mailową,
 - 2) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w BOI nie będzie możliwe,
 - 3) 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,
 - 4) 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,
 - 5) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w

Zakres informacji udzielanych przez Biuro Obsługi Interesanta

§ 5

Udzielanie przez pracowników BOI **szczegółowych informacji o stanie postępowania w sprawie**, osobom uprawnionym na podstawie danych zawartych w sądowych systemach informatycznych odbywa się w oparciu o przepisy Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2015 poz. 2316 ze zm.):

- 1) **w bezpośredniej obsłudze przy stanowisku informacyjnym** na podstawie okazanego dowodu osobistego, bądź innego dokumentu ze zdjęciem umożliwiające potwierdzenie tożsamości oraz uprawnień do uzyskania informacji (odpowiednia legitymacja służbowa).
- 2) **w rozmowie telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej** bez ustalania tożsamości osób w zakresie ograniczonym do:
 - danych tożsamyh z udostępnianymi na wokandzie sądowej,
 - wskazania terminu i sposobu rozstrzygnięcia sprawy (bez odczytania treści orzeczenia).

Zakres informacji udzielanych w formie elektronicznej może wykraczać poza określone powyżej ramy, w sytuacji gdy osoba uprawniona złoży do sądu zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu albo przez profil zaufany ePUAP, lub jeśli prześle do sądu zapytanie 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, bądź w piśmie procesowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o sprawie wskazanej w piśmie.

§ 6

BOI nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym te o ochronie danych osobowych czy o ochronie informacji niejawnych. Przez poradę prawną należy rozumieć, zarówno skonkretyzowaną w odniesieniu do okoliczności danej sprawy, informację zawierającą wskazówki co do sposobu dalszego prowadzenia sprawy przez zainteresowanego, jak również redagowanie w jego imieniu projektów pism procesowych.

Współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi Sądu

§ 7

1. Kierownictwo wszystkich komórek organizacyjnych Sądu Rejonowego w Suwałkach zobowiązane jest do ścisłego współdziałania z pracownikami BOI, do udzielania wsparcia merytorycznego i przekazywania niezbędnych informacji w bieżących sprawach oraz do stałej kontroli systematyczności i kompletności wprowadzania danych do systemów informatycznych celem zagwarantowania optymalnego i kompleksowego korzystania z urządzeń ewidencyjnych, służącego profesjonalnej i terminowej obsłudze interesantów.
2. Kierownictwo wydziałów i sekcji zobowiązane jest do zapewnienia pracownikom BOI wsparcia merytorycznego i instruktażu w odniesieniu do zmieniających się przepisów, w tym udzielania odpowiedzi na pytania i wątpliwości związane z bieżącą obsługą interesanta celem zagwarantowania możliwości przekazywania prawidłowych, aktualnych i zgodnych z obowiązującym stanem prawnym, informacji.
3. Kierownictwo wydziałów i sekcji zobowiązane zostaje do bieżącego - nie rzadziej niż raz na pół roku przeglądu i weryfikacji aktualności wzorów i formularzy zamieszczonych na stronie internetowej Sądu oraz informowania o wynikach tych działań Kierownika Oddziału Administracyjnego, odpowiedzialnego za ostateczne opracowanie informacji na stronę internetową sądu.
4. Zamówione wcześniej odpisy orzeczeń, tytuły wykonawcze, odpisy dokumentów poświadczane za zgodność oraz kserokopie dokumentów, za wyjątkiem kserokopii wydawanych na zasadach określonych w pkt 8 lit. f niniejszego Regulaminu, merytorycznie

poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem,

6) udzielanie informacji o:

- sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu,
- wysokości kosztów sądowych, opłat kancelaryjnych, sposobów ich uiszczania, numerach rachunków bankowych sądu,
- sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych,
- prawach i obowiązkach strony, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego, oskarżyciela posiłkowego,
- przesłankach ustanowienia z urzędu: obrońcy, adwokata lub radcy prawnego,
- rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia,
- sposobie usprawiedliwiania nieobecności na rozprawie lub posiedzeniu,
- terminach rozpoznawanych spraw oraz salach rozpraw,
- możliwości ubiegania się o zwrot świadkom kosztów stawiennictwa, utraconego zarobku i noclegu,

7) udostępnianie:

- formularzy sądowych i wzorów pism sądowych w najbardziej typowych sprawach rozpoznawanych przez Sąd Rejonowy w Suwałkach, w tym również za pomocą strony internetowej,
- listy kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych i komorniczych z obszaru działania Sądu Rejonowego w Suwałkach,
- listy biegłych sądowych, tłumaczy przysięgłych, mediatorów w zakresie właściwości Sądu Rejonowego w Białymstoku,
- listy lekarzy sądowych uprawnionych do usprawiedliwiania nieobecności,
- adresów i numerów kontaktowych instytucji udzielających bezpłatnych porad prawnych oraz świadczących pomoc ofiarom przestępstw,

8) wydawanie:

- zamówionych odpisów orzeczeń, tytułów wykonawczych oraz innych dokumentów w tym odpis z Krajowego Rejestru Sądowego;
- zamówionych kserokopii dokumentów i płyt CD z utwornym dźwiękiem lub dźwiękiem i obrazem z akt spraw (protokołem elektronicznym) stronom i osobom uprawnionym, które po odbiór zgłosiły się osobiście.

9) rozpowszechnianie wśród interesantów wiedzy o możliwości korzystania przez osoby uprawnione z Portalu Informacyjnego Sądu Rejonowego w Suwałkach, w tym informowanie o zasadach rejestracji i uzyskania dostępu oraz dokonywanie weryfikacji tożsamości osób wnoszących o dostęp do Portalu, celem zakończenia etapu rejestracji,

10) rozpowszechnianie wśród interesantów wiedzy o możliwości korzystania z przeglądarki internetowej ksiąg wieczystych – dostępnej na stronie EKW Ministerstwa Sprawiedliwości pod adresem https://ekw.ms.gov.pl/eukw_ogol/menu.do oraz możliwości złożenia teleinformatycznego wniosku o wydanie odpisu lub wyciągu z księgi wieczystej;

11) przyjmowanie skarg i wniosków wnoszonych w formie ustnej do protokołu;

12) przejęcie obowiązków Biura Podawczego w zakresie przyjmowania wniosków w poniedziałki po godzinie 15:00.

przygotowywane są przez pracowników właściwych Wydziałów i dzień przed planowanym odbiorem dokumentów przekazywane przez pracowników Wydziałów wraz z aktami sprawy do BOI celem ich wydania.

5. Zamówione wcześniej akta spraw do Czytelni Akt przygotowywane są przez pracowników właściwych Wydziałów i w dniu planowanego przeglądu odbiera je z Wydziałów i zwraca pracownik BOI. Zamówienia na poszczególne akta przekazywane są Kierownikowi Sekretariatu Wydziału bądź wyznaczonemu przez Kierownika pracownikowi Wydziału.
6. Akta spraw zamówione do przeglądu w dniu bieżącym, o ile ich udostępnienie jest możliwe, przygotowywane są przez pracowników właściwych Wydziałów lub pracownika BOI przy wsparciu pracowników Wydziałów.
7. W przypadku zdiagnozowanych niedoborów kadrowych wśród etatowych pracowników BOI (rozumianych jako brak odpowiedniej ilości pracowników, posiadających kompetencje w udzielaniu informacji prawnych z zakresu tematycznego pionu organizacyjnego, uniemożliwiający czasową, profesjonalną i zgodną ze standardami obsługę interesantów) Kierownik Oddziału Administracyjnego po uzgodnieniu z Dyrektorem Sądu Rejonowego w Suwałkach informuje Kierownika Sekretariatu pionu, którego dotyczy niedobór o konieczności wsparcia komórki poprzez przekierowywanie rozmów telefonicznych bezpośrednio na sekretariaty wydziałów lub sekcji, bądź delegowanie wyznaczonego pracownika sekretariatu do obsługi bezpośredniej interesanta w BOI.
8. Kierownik Oddziału Administracyjnego jest upoważniony do sygnalizowania Prezesowi i/lub Dyrektorowi Sądu Rejonowego w Suwałkach nieprawidłowości i utrudnień w obsłudze interesantów spowodowanych działaniem sekretariatów.

Postanowienia końcowe

§ 8

1. Przyjmowanie korespondencji wpływającej do Sądu jest zadaniem Biura Podawczego (poza sytuacją określoną w § 4 ust. 4 pkt. 11).
2. Wybrane rozmowy telefoniczne prowadzone przez pracowników BOI są nagrywane, o czym osoba dzwoniąca jest informowana w komunikacji przed rozpoczęciem rozmowy.
3. Pracownik BOI ma prawo rozłączyć rozmowę telefoniczną prowadzoną z interesantem bez załatwienia jego sprawy, w sytuacji gdy interesant używa słów powszechnie uznanych za obraźliwe lub gdy prowadzenie rozmowy z interesantem jest niemożliwe z uwagi na brak komunikacji między stronami (np. interesant uporczywie krzyczy).
4. Pomieszczenie Czytelni Akt jest objęte monitoringiem wizyjnym (System Instalacji Telewizji Dozorowej).
5. Interesant zachowujący się agresywnie, lub znajdujący się pod wpływem alkoholu czy innego środka odurzającego może zostać wyproszony lub wyprowadzony przez pracownika ochrony, bądź policję sądową bez załatwienia jego sprawy.


PREZES
Sądu Rejonowego w Suwałkach
Agnieszka Kłoczewska