

Regulamin Biura Obsługi Interesantów Sądu Okręgowego w Rzeszowie

Tekst jednolity

Regulamin określa organizację i zasady obsługi interesantów w Biurze Obsługi Interesantów w Sądzie Okręgowy w Rzeszowie.

§ 1

Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej Biurem, utworzone zostało w celu obsługi interesantów.

§ 2

1. Biuro mieści się na parterze budynku Sądu Okręgowego w Rzeszowie w pokojach nr 4 i 5.
2. Biuro przyjmuje interesantów w poniedziałki od 7:30 do 18:00 oraz od wtorku do piątku od 7:30 do 15:30; ponadto udziela informacji telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Integralną część Biura stanowi Czytelnia Akt, której działanie określa odrębny regulamin.
4. Czytelnia przyjmuje interesantów w poniedziałki od 8.00 do 18.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00.

§ 3

1. Biurem Obsługi Interesantów kieruje Kierownik Biura, który odpowiada za jego sprawne funkcjonowanie.
2. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura rozpoznaje Prezes Sądu.

§ 4

Pracowników Biura obowiązuje jednolity strój służbowy, którego wzór zostanie określony w odrębnych przepisach.

§ 5

Kierownicy Sekretariatów zobowiązani są do ścisłego współdziałania z Kierownikiem Biura i jego pracownikami, oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów, w tym do terminowego odnotowywania w systemie informatycznym czynności podejmowanych w sprawach, oraz przygotowywania dokumentów wydawanych przez Biuro.

§ 6

Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym o ochronie danych osobowych, nie dyktuje treści pism procesowych oraz innych wniosków kierowanych do Sądu.

§ 7

Interesanci Biura obsługiwani są według kolejności zgłoszeń, przy czym pierwszeństwo mają osoby o widocznej niepełnosprawności oraz kobiety w widocznej ciąży.

§ 7a

1. Celem zapewnienia sprawnej obsługi, ustala się maksymalny limit czasowy obsługi interesanta – do 20 min. O ewentualnej potrzebie wydłużenia ustalonego limitu (zarówno w zakresie obsługi osobistej jak i telefonicznej) decyduje pracownik Biura.
2. Pracownik Biura ma prawo przerwać rozmowę z interesantem, jeżeli mimo upomnień, interesant używa słów powszechnie uznawanych za obraźliwe, jest agresywny lub gdy prowadzenie rozmowy jest niemożliwe z uwagi na brak skutecznej komunikacji między stronami.

§ 8

Biuro Obsługi Interesantów udziela/udostępnia informacje na temat:

1. stanu postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych, osobom uprawnionym, z zastrzeżeniem § 9,
2. struktury organizacyjnej Sądu Okręgowego w Rzeszowie, jego właściwości oraz lokalizacji, numerów telefonów osób pełniących funkcje kierownicze, Rzecznika Prasowego Sądu, Koordynatora ds. Mediacji, godzin urzędowania, adresu strony internetowej, poczty elektronicznej, a także adresów, telefonów i poczty elektronicznej innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kieruje do właściwych sal rozpraw,
3. lekarzy sądowych, biegłych sądowych z listy Prezesa Sądu Okręgowego w Rzeszowie, tłumaczy przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, mediatorów oraz instytucji, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka.
4. zawartych na stronie internetowej Sądu wiadomości o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurach mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem.

§ 9

1. Biuro udziela informacji, o których mowa w § 8 ust. 1 osobom zgłaszającym się osobiście - po sprawdzeniu tożsamości,
2. Telefonicznie (bez sprawdzania tożsamości) i za pośrednictwem poczty elektronicznej Biuro udziela informacji jawnych o toczących się sprawach:
 - 1) tożsamyh z udostępnianymi na wokandzie sądowej; w sytuacji przewidzianej w § 70 ust. 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości Regulamin urzędowania sądów powszechnych – ujawnia się dane przeznaczone do zamieszczenia na wokandzie,
 - 2) o terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy.
3. Udzielenie informacji, o których mowa w ust. 2, następuje po wskazaniu:
 - 1) sygnatury albo
 - 2) oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy.
4. Osobie przedstawiającej się jako świadek w danej sprawie udziela się telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawienia.
5. Osoba będąca stroną, uczestnikiem postępowania lub pełnomocnikiem albo obrońcą, może otrzymać informacje o sprawie inne niż wskazane w ust. 2, do których uzyskania uprawniona jest ta osoba, bez konieczności osobistego stawienia w BOI, tylko wówczas gdy złoży zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
W zapytaniu należy podać imię i nazwisko, nazwę sądu oraz sygnaturę akt sprawy. Odpowiedzi udziela się drogą elektroniczną.

§ 10

Na pytania kierowane do Biura, za pomocą poczty elektronicznej, pracownicy odpowiadają na bieżąco, według zasad ustalonych przez kierownika Biura.

§ 11

Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy ponadto:

1. Udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism sądowych,
 - 1a. Opracowywanie – we współpracy z właściwymi jednostkami Sądu - nowych formularzy sądowych i wzorów pism sądowych,
2. Przyjmowanie korespondencji wpływającej do Sądu, stanowiącej:
 - wniosek o wydanie odpisu orzeczenia (także z klauzulą prawomocności/wykonalności)

- wniosek o wydanie kserokopii dokumentów z akt sprawy
- wniosek o wyrażenie zgody na widzenie
- wniosek o udostępnienie protokołu obejmującego zapis dźwięku albo obrazu i dźwięku
- wniosek o wydanie protokołu z posiedzenia utrwalonego poprzez zapis dźwięku albo obrazu i dźwięku na elektronicznym nośniku danych
- wniosek o wydanie sporządzonej transkrypcji

2a. Przyjmowanie wszelkiej innej korespondencji wpływającej do Sądu jest zadaniem Biura Podawczego, zlokalizowanego na parterze w pok. nr 2.

3. Wydawanie zamówionych zezwoleń na widzenie, odpisów orzeczeń, kserokopii dokumentów z akt sprawy, protokołów z posiedzeń lub rozpraw utrwalonych poprzez zapis dźwięku albo obrazu i dźwięku na elektronicznym nośniku danych oraz sporządzonych transkrypcji.
4. Udostępnianie protokołów obejmujących zapis dźwięku albo obrazu i dźwięku,
5. Wykonywanie czynności związanych z dostępem do Portalu Informacyjnego Sądu Okręgowego w Rzeszowie, polegających na:
 - weryfikacji danych użytkownika, podanych we wniosku o rejestrację konta,
 - aktywacji konta, po pomyślnie zakończonej weryfikacji,
 - usuwaniu konta – na żądanie użytkownika.
6. Kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w Biurze nie jest możliwe.
7. Udzielanie pomocy podczas pobytu w Sądzie świadkom i pokrzywdzonym m.in. przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzenie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych.
8. Przyjmowanie skarg i wniosków w formie ustnej do protokołu.

§ 12

Wnioski, o których mowa w § 11 ust. 2 Biuro przyjmuje w formie papierowej, złożone osobiście przez interesanta, jednak w przypadku wniosków o wydanie odpisu orzeczenia i kserokopii dokumentów z akt sprawy - możliwe jest zgłoszenie wniosku telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej (wzór notatek z przyjęcia zgłoszenia wniosków telefonicznie, stanowią załączniki do regulaminu).

Pracownicy Biura mają obowiązek sprawdzenia, czy złożone wnioski zawierają wszelkie informacje niezbędne do wydania przez wydział zamówionych dokumentów, a w przypadku stwierdzenia nieścisłości lub braków – wzywają do ich sprecyzowania lub uzupełnienia.

Odbiór dokumentów przygotowanych w związku ze zgłoszeniem telefonicznym lub za pomocą poczty elektronicznej, możliwy jest jedynie osobiście, po uiszczeniu stosownej opłaty. Wnioski składane za pomocą poczty elektronicznej przyjmują pracownicy Biura, według zasad ustalonych przez Kierownika Biura.

§ 13

Wnioski przyjęte przez Biuro znakowane są pieczęcią zawierającą oznaczenie Sądu i datę wpływu. Ponadto pracownik Biura odnotowuje godzinę wpływu wniosku, liczbę załączników, kasuje znaki opłaty sądowej i składa własnoręczny podpis.

§ 14

Biuro prowadzi kontrolki wpływu wniosków (wzór kontrolki stanowi załącznik do regulaminu).

§ 15

Po przyjęciu wniosku, pracownik Biura niezwłocznie kontaktuje się z właściwym wydziałem, celem ustalenia możliwego terminu przygotowania zamówionych dokumentów. Uzyskane informacje przekazuje interesantowi, z którym następnie umawia sposób odbioru dokumentów (odbiór osobisty, przesłanie pocztą), o czym czyni wzmiankę na wniosku. W przypadku odbioru osobistego, podaje ustaloną datę i godzinę odbioru.

§ 16

Wnioski przekazywane są do właściwych wydziałów – celem załatwienia, przez woźnych z biura podawczego lub pracowników Biura, codziennie o godz. 12⁰⁰ i 14⁰⁰, lub niezwłocznie jeżeli zaistnieje taka potrzeba.

§ 17

Po przygotowaniu zamówionych do odbioru osobistego dokumentów, wydział przekazuje je we własnym zakresie do Biura - celem wydania interesantowi, w ustalonym uprzednio terminie.

§ 18

Wskazane we wnioskach, o których mowa w § 11 ust. 2 dokumenty, Biuro wydaje według poniższych zasad:

1. wydanie zezwolenia na widzenie powinno nastąpić niezwłocznie, po jego sporządzeniu. Jeśli wydanie zezwolenia nie jest możliwe w dniu złożenia wniosku, wydawane jest ono w terminie ustalonym przez pracownika Biura Obsługi Interesantów z właściwym wydziałem,
2. wydanie odpisu orzeczenia, kserokopii dokumentów z akt sprawy, oraz sporządzonych transkrypcji, powinno nastąpić w ciągu 3 dni od daty złożenia wniosku, jeżeli nie jest możliwe ich wydanie w dniu złożenia wniosku,

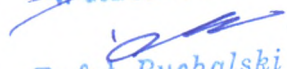
- 2a. wydanie protokołów z posiedzeń lub rozpraw utrwalonych poprzez zapis dźwięku albo obrazu i dźwięku na elektronicznym nośniku danych powinno nastąpić w ciągu 4 dni od daty złożenia wniosku,
3. wydanie odpisu orzeczenia i kserokopii dokumentów z akt sprawy, na skutek wniosku zgłoszonego telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, powinno nastąpić w ciągu 3 dni od daty złożenia wniosku,
4. Wydanie orzeczenia opatrzonego w klauzulę wykonalności powinno nastąpić niezwłocznie po nadaniu klauzuli,
5. zamówione do osobistego odbioru i niewydane dokumenty, zwracane są do właściwego wydziału, po upływie trzech dni od ustalonej daty odbioru - celem wyekspediowania za pośrednictwem poczty.

§ 19

Udostępnienie protokołów obejmujących zapis dźwięku/dźwięku i obrazu powinno nastąpić w ciągu 4 dni od daty złożenia wniosku.

Załączniki:

1. Wzór kontrolki wpływu wniosków do Biura Obsługi Interesantów
2. Notatka z przyjęcia zgłoszonego telefonicznie wniosku o doręczenie odpisu orzeczenia, który odebrany zostanie osobiście
3. Notatka z przyjęcia zgłoszonego telefonicznie wniosku o doręczenie, kserokopii dokumentów z akt sprawy, które odebrane zostaną osobiście

Prezes Sądu Okręgowego
w Rzeszowie

Rafał Puchalski
sędzia