

Regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów

Sądu Okręgowego w Zielonej Górze

§ 1

Struktura organizacyjna Biura Obsługi Interesantów

1. Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej BOI, funkcjonuje w ramach Oddziału Administracyjnego Sądu Okręgowego w Zielonej Górze.
2. Pracą BOI kieruje jego Kierownik, podległy służbowo Kierownikowi Oddziału Administracyjnego.
3. Kierownik BOI odpowiada za prawidłowe i terminowe wykonywanie czynności należących do zakresu zadań tej komórki organizacyjnej.
4. Nadzór merytoryczny nad BOI pełni właściwy Wiceprezes zgodnie z obowiązującym zakresem czynności. Skargi dotyczące pracowników BOI rozpoznaje Dyrektor Sądu.
5. Pracownicy BOI w toku wykonywania swych obowiązków służbowych zobowiązani są umożliwić interesantom realizację ich uprawnień i egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należytą troskę o ochronę ich słusznego interesu, z poszanowaniem prawa do prywatności oraz ochrony interesów osób obsługiwanych.
6. Kierownicy sekretariatów wydziałów Sądu Okręgowego w Zielonej Górze zobowiązani są do ścisłego współdziałania z BOI i podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi przez BOI , w tym do:
 - a) kierowania pracowników sekretariatów do obsługi interesantów w systemie delegowania na czas określony lub poprzez wyznaczanie dyżurów;
 - b) planowania dyżurów pracowników w wydłużony czas pracy w poniedziałek (do godz. 18:00) i skrócony czas pracy w piątek (do godz. 13.00) , rotacyjnie z pracownikami BOI;
 - c) terminowego i kompletnego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym Sędzia 2 oraz przygotowywania dokumentów wydawanych przez BOI;
 - d) terminowego dostarczania akt do czytelnicy ;
 - e) udzielania informacji w zakresie przekraczającym możliwość obsługi interesantów wyłącznie w oparciu o dane zawarte w systemie informatycznym Sędzia 2 .

7. Obsługa interesantów odbywa się na stanowiskach bezpośredniej obsługi interesantów, na stanowiskach telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w Czytelni akt.

§ 2

Godziny przyjmowania interesantów i dane kontaktowe

1. BOI mieści się w budynku Sądu Okręgowego w Zielonej Górze przy Placu Słowiańskim nr 6.
2. BOI przyjmuje interesantów w godzinach urzędowania Sądu.
3. Interesanci zgłaszający się osobiście obsługiwani są zgodnie z kolejnością wprowadzonego systemu biletowego. Poza kolejnością przyjmowane są osoby niepełnosprawne oraz kobiety w ciąży, po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby.
4. Wykaz telefonów oraz adres poczty elektronicznej BOI Sądu Okręgowego w Zielonej Górze:

68 4567782

68 3220218

68 3220152 – Kierownik BOI

e-mail: boi@zielona-gora.so.gov.pl

§ 3

Zakres działania Biura Obsługi Interesantów

Do obowiązków pracowników BOI należą zadania określone w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 23.12.2015 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych w następujących obszarach:

1. **Obsługi interesantów**, zgodnie z niniejszym Regulaminem, w szczególności:
 - a) udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie, na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych;
 - b) wydawanie odpisów dokumentów z akt sądowych po ich sporządzeniu i otrzymaniu z właściwego wydziału;

- c) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- d) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w BOI nie będzie możliwe;
- e) udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w razie potrzeby odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych;
- f) 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;
- g) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism w najbardziej typowych kategoriach spraw rozpoznawanych przez poszczególne wydziały ;
- h) 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;
- i) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem;
- j) przyjmowanie, rejestrowanie i przekazywanie do właściwego wydziału korespondencji w tym również przesłanej drogą elektroniczną na podany w § 2 pkt 4 adres e-mail;
- k) informowanie o rodzaju spraw rozpoznawanych w Sądzie Okręgowym w Zielonej Górze , sposobie wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach , jakie należy złożyć w sprawie ;
- l) informowanie o kosztach sądowych , sposobie ich uiszczania oraz o sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych ;
- m) informowanie o przesłankach i sposobie ubiegania się o ustanowienie pełnomocnika lub obrońcy z urzędu ;
- n) uwierzytelnianie wniosków zarejestrowanych na Portalu Informacyjnym;
- o) potwierdzanie wpływu tradycyjnych znaków opłaty sądowej oraz kasowanie znaków opłaty sądowej wygenerowanych przez system teleinformatyczny poprzez nadanie im statusu „wykorzystany”.

2. Czytelni akt, w tym czytelni e-protokołu, zgodnie z Regulaminem czytelni akt,
stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia, w szczególności:

- a) udostępnienie akt i zawartych w nich dokumentów w celu przejrzenia lub samodzielnego utrwalenia ich obrazu.
- b) przeglądanie akt spraw oraz samodzielne utrwalanie ich obrazu odbywa się w obecności pracownika sądowego, a akt, do których złożono testament, pod jego kontrolą.
- c) udostępnianie akt zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego i Kodeksu postępowania karnego na zasadach określonych w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych.

§ 4

Udzielanie informacji i załatwianie wniosków składanych do Biura Obsługi

Interesantów

- 1. Informacji w sprawach rozpoznawanych przed Sądem Okręgowym w Zielonej Górze pracownicy BOI udzielają:
 - a) osobom zgłaszającym się telefonicznie, na zasadach określonych w § 97 rozdziału 9 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych,
 - b) osobom przesyłającym wnioski pocztą elektroniczną na zasadach określonych w § 98 i § 99 rozdziału 9 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych,
 - c) osobom zgłaszającym się osobiście, po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości strony, uczestnika postępowania na podstawie ważnego dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem, a w przypadku pełnomocników lub obrońców także należytego umocowania. Na tej samej zasadzie odbywa się wydawanie zamówionych dokumentów.
- 2. Wydawanie dokumentów następuje po uprzednim ich zamówieniu na odpowiednim wniosku złożonym osobiście w BOI, przy czym realizacja wniosków o wydanie dokumentów w sekretariatach winna nastąpić w ciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia wniosku, za wyjątkiem wniosków dotyczących akt spraw znajdujących się w zasobach archiwum zakładowego (w takim przypadku dokumenty winny być wydane nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia złożenia wniosku).

3. Odbiór zamówionych dokumentów, co do zasady, winien nastąpić w dniu wyznaczonym przez sekretariat, najpóźniej w dniu następnym. Nieodebrane dokumenty będą zwracane do sekretariatu po 3 dniach, licząc od wskazanej daty odbioru. Na wniosku o wydanie pracownik BOI sporządza adnotację o nieodebraniu dokumentów, co jest podstawą do ich wysłania przez sekretariat na wskazany we wniosku adres.
4. 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 określonej 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.

Prezes Sądu Okręgowego
Bogumił Hosiowski

