

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) terminowego i kompletnego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie Sędzia 2 oraz przygotowywania dokumentów wydawanych przez BOI,
 - b) terminowego dostarczania akt do czytelnicy;
 - c) udzielania informacji w zakresie przekraczającym możliwość obsługi interesantów wyłącznie w oparciu o dane zawarte w systemie Sędzia 2.
7. Obsługa interesantów odbywa się na stanowiskach bezpośredniej obsługi interesantów, na stanowiskach telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w Czytelnicy 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:
poniedziałek: 7:45 - 18:00
wtorek – piątek: 7:45 - 14:45
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, adres poczty elektronicznej BOI, adres ePUAP oraz adres strony internetowej Sądu Okręgowego w Zielonej Górze:

Tel. 68 322 01 52 – Kierownik BOI

Tel. 68 322 02 18

Fax 68 456 77 84

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

ePUAP: /5e1pa2m4d7/SkrytkaESP

strona internetowa Sądu: www.zielona-gora.so.gov.pl

§ 3

Zakres działania Biura Obsługi Interesantów

Do obowiązków pracowników BOI należą zadania określone w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 roku - 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 teleinformatycznych;
 - b) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów teleinformatycznych lub akt sądowych po ich 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 biurze nie będzie możliwe;

- e) 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;
- 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;
- 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 właściwej komórki organizacyjnej korespondencji, w tym również przesłanej na elektroniczną skrzynkę podawczą (ePUAP) oraz 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 z uwzględnieniem katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości;
- 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) kasowanie znaków opłaty sądowej wygenerowanych przez system teleinformatyczny poprzez nadanie im statusu „wykorzystany”.

2. **Czytelnia akt, w tym czytelnia e-protokołu**, zgodnie z Regulaminem czytelnia akt, w szczególności:

- a) udostępnienie akt i zawartych w nich dokumentów w celu przejrzania lub samodzielnego utrwalenia ich obrazu, które odbywa się w obecności pracownika sądowego;

- b) dostęp do akt i dokumentów w czytelni akt odbywa się na zasadach określonych w Dziale III, Rozdział 9, Oddział 3 „Udostępnianie akt sprawy i dokumentów z akt” – rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 czerwca 2019 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 na zasadach określonych w Dziale III, Rozdział 9, Oddział 2 „Udostępnianie informacji o sprawach” Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 czerwca 2019 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych.
2. Zadania Biura Obsługi Interesantów są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesantów oraz katalogu usług z kartami usług i powiązаныmi z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości.
3. Obsługa interesantów w Sądzie Okręgowym w Zielonej Górze odbywa się przez utworzone do tego celu Biuro Obsługi Interesantów. Zgodnie z § 29 pkt. 4 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych pracownicy biura kierują interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich sprawy w biurze nie będzie możliwe.
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

Rafał Skrzypczak