

Regulamin Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Okręgowym w Siedlcach

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Biuro Obsługi Interesantów stanowi odrębną komórkę organizacyjną Sądu Okręgowego w Siedlcach, zwanego dalej „Sądem”.
2. Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej „Biurem”, znajduje się na parterze budynku Sądu przy ul. Sądowej 2. Pomieszczenia Biura są monitorowane.
3. W skład Biura wchodzi: Biuro Podawcze, Czytelnia Akt, Punkt Informacyjny Krajowego Rejestru Karnego oraz punkt bezpośredniej obsługi interesantów.
4. Biuro jest powołane do obsługi interesantów wszystkich wydziałów oraz sekcji Sądu.
5. Biuro jest czynne w dni pracy Sądu, przy czym interesanci przyjmowani są:
 - w poniedziałki w godzinach od 7.45 do 17.45,
 - od wtorku do piątku w godzinach od 7.45 do 15.15.
6. Interesanci mogą kontaktować się z Biurem osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej:
 - numery telefonów: 25 64 07 800, 25 64 07 801, 25 64 07 802,
 - e-mail: boi@siedlce.so.gov.pl
7. Pracą Biura zarządza Kierownik Biura, podległy: w sprawach merytorycznych - Prezesowi Sądu, w sprawach kadrowych i organizacyjnych - Dyrektorowi Sądu.
8. Kierownik Biura koordynuje pracę Biura, nadzoruje sprawność udzielania przez pracowników Biura odpowiedzi na pytania zadawane drogą mailową, interweniuje w sytuacjach kryzysowych.
9. Pracownicy Biura stosują Standardy Obsługi Interesantów w sądownictwie powszechnym, katalog usług z kartami usług oraz procedury świadczenia usług dla pracowników sądów powszechnych, opracowane i udostępnione przez Ministerstwo Sprawiedliwości pod adresem: <https://wsoi.ms.gov.pl> oraz zamieszczone na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Siedlcach: <https://siedlce.so.gov.pl> w zakładce „Standardy obsługi interesantów”.
10. Nadzór merytoryczny nad pracą Biura sprawuje Prezes Sądu. Nadzór kadrowy i organizacyjny nad pracą Biura sprawuje Dyrektor Sądu.
11. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura rozpoznaje Prezes Sądu.
12. Skargi na działalność pracowników Biura, w tym na pracę Czytelni Akt przyjmowane są za pośrednictwem Kierownika Biura w trybie rozporządzenia

§ 2

Zakres i zasady działania Biura Obsługi Interesantów

1. Pracownicy Biura, w tym zarówno pracownicy Biura Podawczego, jak i pracownicy punktu bezpośredniej obsługi interesantów, przyjmują korespondencję składaną osobiście w Sądzie przez interesantów.
2. Pracownicy Biura są uprawnieni do kasowania znaków opłaty sądowej w związku z czynnościami, o których mowa w pkt. 1.
3. Biuro udziela informacji przez osobisty kontakt z interesantem, drogą elektroniczną oraz telefonicznie. Interesanci, w tym pełnomocnicy stron, przyjmowani są pojedynczo, w kolejności zgłaszania się. Osoby z widoczną niepełnosprawnością oraz kobiety w ciąży przyjmowane są poza wskazaną wyżej kolejnością. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się obsługę interesanta poza kolejnością w sytuacji, gdy oczekiwanie w kolejce miałooby wpływ na przebieg rozprawy lub posiedzenia Sądu wyznaczonego na dany dzień.
4. Obsługa interesantów, którzy są obecni w Biurze, odbywa się z wyprzedzeniem w stosunku do interesantów kontaktujących się telefonicznie lub mailowo. Niezależnie od tego, obsługa interesantów kontaktujących się telefonicznie lub mailowo odbywa się niezwłocznie, bezpośrednio po zakończeniu doraźnej obsługi interesantów obecnych w Biurze i oczekujących w kolejce. Przy znacznej liczbie interesantów oczekujących na obsługę bezpośrednią, pracownicy Biura na miarę możliwości odbierają połączenia telefoniczne, zalecając kontakt mailowy lub ponowienie kontaktu telefonicznego w okresie późniejszym.
5. Pracownicy Biura podczas wykonywania swoich obowiązków służbowych umożliwiają interesantom realizację ich uprawnień w sposób zgodny z prawem, wykazując przy tym należyłą troskę o ochronę ich słusznego interesu.
6. Pracownicy Biura są odpowiedzialni za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do zadań Biura, za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy oraz są zobowiązani do niezwłocznego informowania Kierownika Biura o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą Biura.
7. Kierownik Biura zawiadamia Prezesa Sądu w formie notatki urzędowej o utrudnieniach w obsłudze interesantów spowodowanych działaniem sekretariatów wydziałów i sekcji.
8. Biuro prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne według wzorów stanowiących załączniki do Regulaminu.
9. Kierownicy sekretariatów wydziałów oraz sekcji prowadzą kontrolki akt wydanych Biuru celem udostępnienia w Czytelni Akt (załącznik nr 1).
10. Biuro poprzez punkt bezpośredniej obsługi interesantów udziela informacji osobom uprawnionym o stanie postępowania w sprawie na podstawie aktualizowanych na bieżąco danych uzyskanych z informatycznego systemu biurowości sądowej.

- 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,
 - udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism,
 - informowanie o strukturze organizacyjnej Sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, numerach rachunków bankowych Sądu, 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,
 - informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu, kosztach sądowych, 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, o terminach i miejscach rozpraw,
 - weryfikacja danych podanych we „Wniosku o rejestrację konta” w Portalu Informacyjnym i aktywacja konta użytkownika, wydawanie wydruków potwierdzenia założenia konta zawierających login i hasło,
 - odnotowywanie pism składanych w Biurze w informatycznym systemie biurowości sądowej,
 - prowadzenie Czytelni Akt,
 - umożliwianie zapoznania się z zapisem obrazu i dźwięku albo zapisem dźwięku z przebiegu rozprawy lub posiedzenia jawnego.
18. Biuro upowszechnia wiedzę na temat sposobu załatwienia spraw sądowych, zakresu informacji udzielanych interesantom oraz możliwości korzystania przez osoby uprawnione z Portalu Informacyjnego Sądu Okręgowego w Siedlcach.
19. Biuro zapewnia interesantom swobodny dostęp do broszur, ulotek informacyjnych, formularzy sądowych oraz wzorów pism sądowych, w tym również za pośrednictwem strony internetowej Sądu Okręgowego w Siedlcach.
20. Pracownicy Biura udzielają informacji na temat instytucji oferujących:
1. bezpłatne porady prawne;
 2. pomoc ofiarom przestępstw.
21. W celu badania jakości obsługi interesanta, Biuro udostępnia ankiety oceny satysfakcji interesanta (załącznik nr 2) do ewentualnego wypełnienia.
22. Informacji w sprawach rozpoznawanych przed Sądem pracownicy Biura udzielają po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości: strony/uczestnika postępowania, przedstawiciela ustawowego strony/uczestnika postępowania, interwenienta

argumentowania i dowodzenia stanowiska strony przed sądem w przedmiocie, którego sprawa dotyczy.

26. Wydawanie dokumentów z akt sprawy, zapisów z przebiegu rozprawy i posiedzenia jawnego przygotowanych przez sekretariaty wydziałów lub sekcji, następuje według poniższych zasad:

- a) wniosek o wydanie uwierzytelnionych odpisów i wyciągów z akt sprawy, kserokopii dokumentów z akt sprawy, tytułów wykonawczych i orzeczeń ze stwierdzeniem prawomocności, zapisu dźwięku z przebiegu posiedzenia jawnego, w tym rozprawy (odpowiednio załączniki: nr 3-5), zaświadczenia (zwanym dalej: dokumentem) składany jest przez osobę uprawnioną osobiście na piśmie, telefonicznie lub mailowo; w przypadkach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa wniosek podlega opłacie sądowej (nie dotyczy osób zwolnionych od kosztów sądowych); wniosek o wydanie zgody na widzenie z osobą tymczasowo aresztowaną składany jest na piśmie wraz z uzasadnieniem,
- b) w przypadku złożenia wniosku o wydanie dokumentu, o którym mowa w pkt. a) inaczej, aniżeli osobiście przez interesanta, przed odebraniem dokumentu przez interesanta osobiście w Biurze lub przed doręczeniem dokumentu interesantowi drogą pocztową, wniosek podlega uzupełnieniu o formę pisemną i opłatę;
- c) wniosek, o którym mowa w pkt. a), przekazywany jest niezwłocznie kierownikowi odpowiedniego wydziału lub sekcji celem jego realizacji;
- d) dokumenty, o których mowa w pkt. a), co do których zastrzeżone zostało:
 - i) doręczenie wnioskodawcy drogą pocztową - po ich przyjęciu przez Biuro, w dalszej części realizowane są w całości przez sekretariat wydziału lub sekcji,
 - ii) osobisty odbiór w Biurze - po przygotowaniu przez sekretariat wydziału lub sekcji przekazywane są do Biura celem wydania interesantowi,
- e) z zastrzeżeniem pkt. f), g) i h), realizacja przez sekretariat wydziału lub sekcji wniosku o wydanie dokumentu, o którym mowa w pkt. a), przy czym w odniesieniu do kserokopii z akt sprawy - w ilości nieprzekraczającej 200 (dwustu) kart, następuje w terminie do 3 (trzech) dni roboczych od daty złożenia wniosku w Sądzie - pod warunkiem dostępności akt w wydziale lub sekcji; przed upływem terminu j.w. dokument przygotowany przez sekretariat wydziału lub sekcji przekazywany jest do Biura, które udostępnia go interesantowi za potwierdzeniem odbioru; termin oraz zasady wydania tytułu wykonawczego regulują odrębne przepisy;
- f) wydanie zgody na widzenie dla obrońcy osoby tymczasowo aresztowanej następuje w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od złożenia wniosku;
- g) realizacja przez sekretariat wydziału lub sekcji wniosku o wydanie dokumentów jak w pkt. e), do sporządzenia których niezbędne jest zamówienie akt z Archiwum Sądu, następuje w terminie do 5 (pięciu) dni

§ 3

Biuro Podawcze

1. Biuro Podawcze wchodzi w skład BOI. Pracownicy biura podawczego podlegają Kierownikowi BOI.
2. Biuro podawcze jest miejscem powołanym do obsługi interesantów wszystkich jednostek organizacyjnych Sądu Okręgowego w Siedlcach w zakresie przyjmowania korespondencji wpływającej do Sądu za pośrednictwem operatora pocztowego, dostarczanej przez interesantów oraz inne upoważnione do tego podmioty zewnętrzne.
3. Pracownicy Biura Podawczego rejestrują wpływającą korespondencję w systemie informatycznym, a następnie po zarejestrowaniu przekazują ją do komórki organizacyjnej, do której korespondencja jest kierowana.
4. Pracownicy Biura Podawczego przygotowują korespondencję sądową do wysłania z Sądu przy pomocy systemu informatycznego, zgodnie z przepisami prawa pocztowego oraz aktualnie obowiązującej umowy zawartej z operatorem pocztowym.
5. Pracownicy Biura Podawczego mają obowiązek informowania Kierownika Biura Obsługi Interesantów o wszelkich nieprawidłowościach wpływających na jakość oraz terminowość wykonywanych obowiązków.
6. Pracownicy Biura Podawczego nie udzielają informacji odnośnie do spraw prowadzonych przed Sądem Okręgowym w Siedlcach.

§ 4

Czytelnia akt

1. Czytelnia Akt wchodzi w skład Biura Obsługi Interesanta. Czytelnia Akt jest obsługiwana przez pracowników Biura zajmujących się bezpośrednią obsługą interesantów. Kierownik Biura wyznacza jednego pracownika do obsługi Czytelni Akt na każdy dzień urzędowania Sądu.
2. Czytelnia Akt prowadzona jest w oddzielnym pomieszczeniu w budynku Sądu oznaczonym numerem 123.
3. Za sprawne funkcjonowanie Czytelni Akt odpowiada Kierownik Biura.
4. Czytelnia Akt udostępnia do zapoznania się akta spraw sądowych prowadzonych w Sądzie Okręgowym w Siedlcach wraz ze sprawami załączonymi do tych akt, z zachowaniem wymogów określonych w Rozdziale 9 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 2046 ze zm.), po wcześniejszym sprawdzeniu

11. Pracownicy Biura są zobowiązani do informowania Kierownika Biura w formie notatki urzędowej o wszelkich incydentach związanych z naruszeniem zasad korzystania z Czytelni.
12. Zamówienia akt mogą być składane osobiście w Biurze, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.
13. Zamówienia akt, z zastrzeżeniem pkt. 14, należy składać z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem przed planowanym zapoznaniem się z aktami - we wszystkie dni urzędowania Sądu do godz. 14.30 (za datę zamówienia akt złożonego z przekroczeniem w/w godziny przyjmuje się następujący dzień roboczy).
14. Zamówienia akt archiwalnych należy składać z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem w godzinach i w sposób wskazany w pkt. 13.
15. Pracownik Biura, przyjmując zamówienie na akta ustala w informatycznym systemie biurowości sądowej, ewentualnie poprzez kontakt z kierownikiem sekretariatu lub sekcji dostępność akt i możliwość zapoznania się z nimi przez interesanta i uzgadnia w kontakcie z interesantem termin i czas trwania udostępnienia akt. W przypadku zamówienia akt złożonego telefonicznie lub mailowo, zamówienie takie podlega uzupełnieniu o formę pisemną wniosku przed udostępnieniem akt.
16. Biuro prowadzi w sieci SWOR Sądu Kalendarz Czytelni Akt. Pracownik Biura uzgadniając z interesantem termin udostępnienia akt, nanosi stosowną adnotację w Kalendarzu, zakreślając czas udostępnienia akt.
17. Ustalony czas zapoznania się z aktami ma charakter wiążący i nie może zostać przekroczony. Jeżeli czas ten okaże się niewystarczający do zapoznania się z aktami, konieczne jest ponowne złożenie zamówienia akt i ustalenie dodatkowego terminu ich udostępnienia.
18. Kierownik sekretariatu wydziału lub sekcji przed przekazaniem akt do Czytelni Akt sprawdza, czy zostały one zszyte w sposób trwały i ponumerowane, a znajdujące się w nich dowody rzeczowe należycie zabezpieczone, a także, czy stan akt spełnia wymogi określone w Zarządzeniu Ministra Sprawiedliwości w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz.Urz.MS z 2019 r., poz. 138 ze zm.). Ponadto kierownik sekretariatu sprawdza przed przekazaniem akt do Czytelni, czy w aktach sprawy, na wewnętrznej stronie okładki, znajduje się *Karta zapoznania się z aktami* (załącznik nr 8).
19. Akta wydawane są do Czytelni Akt po weryfikacji danych zawartych we wniosku i potwierdzeniu uprawnień do wglądu do akt przez kierownika sekretariatu danego wydziału lub sekcji, a w przypadkach budzących wątpliwości - przez przewodniczącego wydziału lub kierownika sekcji. W każdym wypadku decyzję w przedmiocie udostępnienia akt do zapoznania się podejmuje kierownik sekretariatu danego wydziału lub sekcji, a w przypadkach wątpliwych - przewodniczący wydziału lub kierownik sekcji. W przypadku stwierdzenia braku uprawnień interesanta do wglądu do akt lub braku możliwości udostępnienia akt

28. Czytelnia nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności. Sposób ich udostępnienia przez Kancelarię Tajną regulują odrębne przepisy.

§ 5

Udostępnienie zapisu obrazu i dźwięku albo zapisu dźwięku z rozprawy lub posiedzenia jawnego

1. Biuro w punkcie bezpośredniej obsługi interesantów prowadzi stanowisko do odtwarzania obrazu i dźwięku albo zapisu dźwięku z rozprawy lub posiedzenia jawnego, jak też innych podlegających udostępnieniu materiałów utrwalonych na elektronicznych nośnikach informacji, zwanych dalej „zapisem”.
2. Udostępnienie zapisu następuje w godzinach pracy Biura, pod nadzorem jego pracownika.
3. Pracownik Biura, po wcześniejszej weryfikacji uprawnień interesanta do zapoznania się z zapisem, udostępnia zapis na stanowisku, o którym mowa w pkt. 1. W przypadku takiej potrzeby, Biuro przy wsparciu Sekcji Informatycznej Sądu zapewnia pomoc w obsłudze sprzętu i oprogramowania oraz udziela wskazówek dotyczących odtworzenia zapisu.
4. Osoba zapoznająca się z zapisem nie ma prawa do samodzielnej rejestracji zapisu w jakiegokolwiek formie. Osobom zapoznającym się z zapisem nie wolno podłączać własnego sprzętu do sieci, zmieniać konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, podejmować prób naprawy oprogramowania oraz sprzętu, korzystać z nielegalnego oprogramowania, samodzielnie instalować jakiegokolwiek oprogramowania i usuwać oprogramowania zainstalowanego na stacji roboczej, na której zapis jest odtwarzany.
5. Dźwięk odtwarzany podczas zapoznawania się z zapisem może być emitowany wyłącznie poprzez słuchawki podłączone do stacji roboczej. Dopuszcza się możliwość korzystania przez interesanta z własnych słuchawek.
6. Po odsłuchaniu zapisu pracownik Biura zobowiązany jest do usunięcia zapisu z danej stacji roboczej.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Wnioski i inne wzory pism udostępnione są pod adresem: <https://wsoi.ms.gov.pl> oraz na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Siedlcach: <https://siedlce.so.gov.pl> - na stronie głównej „Standardy obsługi interesantów”.