

SĄD REJONOWY W PRUSZKOWIE

UL. KRASZEWSKIEGO 22, 05-800 PRUSZKÓW

*Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr
Prezesa Sądu Rejonowego w Pruszkowie z dnia*

REGULAMIN BIURA OBSŁUGI INTERESANTA SĄDU REJONOWEGO W PRUSZKOWIE

PRUSZKÓW - 2018r.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Biuro Obsługi Interesanta znajduje się na I piętrze w budynku Sądu Rejonowego w Pruszkowie przy ul. Kraszewskiego 22.
2. Biuro Obsługi Interesanta, zwane w dalszej części Regulaminu „BOI”, jest komórką wewnętrzną Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Pruszkowie.
3. Pracą Biura kieruje jego Kierownik podległy służbowo Kierownikowi Oddziału Administracyjnego.
4. Nadzór merytoryczny nad pracą BOI, w tym rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących pracy BOI, pełni Prezes Sądu Rejonowego w Pruszkowie, zgodnie z obowiązującym zakresem czynności.
5. Kierownik BOI odpowiada za sprawne funkcjonowanie Biura, z wyjątkiem stanowisk „Odpisy” i „Wnioski”, które podlegają Kierownikowi Sekretariatu VI Wydziału Ksiąg Wieczystych. Zasady obsługi interesantów na stanowiskach „Odpisy” i „Wnioski” zostały uregulowane w Regulaminie Obsługi Interesanta Sekretariatu VI Wydziału Ksiąg Wieczystych.
6. Kierownik BOI odpowiada za czynności związane z rejestracją kont użytkowników w Portalu Informacyjnym Sądów Apelacji Warszawskiej w Sądzie Rejonowym w Pruszkowie.
7. Pracownik BOI w toku wykonywania swych obowiązków służbowych obowiązany jest umożliwić interesantom realizację ich uprawnień i egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należytą troskę o ochronę ich słusznego interesu.
8. Pracownik BOI zobowiązany jest do udzielania interesantom rzetelnych informacji, przestrzegania obowiązków służbowych, niezwłocznego informowania Kierownika BOI o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą BOI.
9. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów zobowiązani są do ścisłego współdziałania z BOI i podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez Biuro, w tym do terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym obiegu dokumentacji sądowej oraz przygotowywania dokumentów wydawanych przez Biuro.
10. Obsługa interesantów odbywa się:
 - a) na stanowiskach obsługi interesantów,
 - b) na stanowiskach telefonicznych,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: boi@pruszkow.sr.gov.pl oraz czytelniaakt@pruszkow.sr.gov.pl
 - d) w Czytelni Akt.
11. BOI obsługuje interesantów w czasie urzędowania Sądu:
 - a) w poniedziałek w godzinach 8:30 – 18:00;
 - b) od wtorku do piątku w godzinach 8:10 – 15.35;

- c) w godzinach pracy Biura Obsługi Interesanta przewidziana jest 25 minutowa przerwa zaplanowana w godzinach 12:30-12:55, w sytuacji nie rozpoczęcia przerwy o planowanej godzinie ulega ona przesunięciu w czasie;
 - d) na czas trwania przerwy wszyscy interesanci opuszczają Biuro Obsługi Interesanta;
 - e) pobranie numerka z systemu numerkowego nie gwarantuje jego obsługi, jeżeli jego wywołanie miałyby nastąpić po czasie wyznaczonym do obsługi interesantów.
12. Interesanci zgłaszający się osobiście, obsługiwani są w kolejności wynikającej z numeru pobranego z systemu kolejkowego. Dotyczy to także:
- a) adwokatów, radców prawnych,
 - b) osób niepełnosprawnych,
 - c) kobiet w ciąży,
 - d) osób z dzieckiem, w tym także z dzieckiem niepełnosprawnym.
13. Interesant zachowujący się agresywnie, lub znajdujący się pod wpływem alkoholu czy innego środka odurzającego może zostać wyprowadzony przez pracownika ochrony bez załatwienia jego sprawy.
14. Pomieszczenia BOI objęte są monitoringiem.

§ 2

SZCZEGÓŁOWY ZAKRES ZADAŃ BIURA OBSŁUGI INTERESANTA

1. Biuro Obsługi Interesanta prowadzi **bezpośrednią** obsługę interesantów I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich oraz VI Wydziału Ksiąg Wieczystych, oraz **telefoniczną** obsługę interesantów I Wydziału Cywilnego i III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich.
2. Biuro Obsługi Interesanta udziela informacji osobom zgłaszającym się osobiście, telefonicznie, lub za pomocą poczty elektronicznej, dystrybuuje formularze urzędowe, udostępnia wzory pism sądowych, przyjmuje pisma procesowe, wnioski oraz wydaje zamówione dokumenty.
3. W Biurze Obsługi Interesanta można uzyskać **informacje na temat stanu postępowania w sprawie, przy czym informacje co do stanu sprawy przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie** udzielane są stronie postępowania, oskarżonemu lub oskarżycielowi posiłkowemu po wskazaniu danych osobowych mogą obejmować jedynie: wskazanie sygnatury akt sprawy, terminu rozprawy, daty wydania orzeczenia (bez odczytywania treści orzeczenia) i czynności w postępowaniu międzyinstancyjnym.
4. Biuro Obsługi Interesanta nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych w tym m.in. o ochronie danych osobowych, ochronie informacji niejawnych. Przez poradę prawną należy rozumieć skonkretyzowaną informację, mającą zastosowanie w konkretnej 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.

5. Do zadań Biura Obsługi Interesanta należy:
 - a) udzielanie informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych;
 - b) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych 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 sprawy w biurze nie będzie możliwe;
 - e) udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, odprowadzenie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych;
 - f) udostępnienie informacji o lekarzach sądowych, 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.

§ 3

SKŁADANIE PISM, WNIOSKÓW I WYDAWANIE DOKUMENTÓW

1. Biuro Obsługi Interesanta przyjmuje wnioski umawiane na termin do odbioru osobistego o:
 - a) wydanie tytułu wykonawczego i zabezpieczającego,
 - b) wydanie odpisu orzeczenia
2. Biuro Obsługi Interesanta za pomocą poczty elektronicznej oraz telefonicznie przyjmuje wnioski o:
 - a) wydanie odpisu orzeczenia do odbioru osobistego,
 - b) udostępnienie akt sądowych w Czytelni Akt Sądu Rejonowego w Pruszkowie z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem.
3. Biuro Obsługi Interesanta wydaje zaświadczenia potwierdzające stawiennictwo na rozprawie, pod warunkiem możliwości zweryfikowania tego faktu w protokole z rozprawy

zawartych w systemie informatycznym SAWA. W innym przypadku interesant powinien ubiegać się o wydanie zaświadczenia bezpośrednio na sali rozpraw.

4. Biuro Obsługi Interesanta nie realizuje wniosków o wydanie tytułu wykonawczego i zabezpieczającego składanych telefonicznie oraz drogą e-mailową.

5. Biuro Obsługi Interesanta wydaje tytuły wykonawcze i zabezpieczające, odpisy orzeczeń, według poniższych zasad:

- a) wnioski o widzenie realizowane są dwa razy w tygodniu we wtorki i czwartki po wcześniejszym ustaleniu telefonicznym w Sekretariacie danego Wydziału Karnego terminu odbioru przygotowanego widzenia,
- b) wydanie tytułu wykonawczego i zabezpieczającego następuje w terminie 3 dni roboczych, liczonych od dnia następnego po dniu złożenia na piśmie wniosku,
- c) wydanie odpisu orzeczenia następuje w terminie 3 dni roboczych, liczonych od dnia następnego po dniu złożenia na piśmie wniosku lub zgłoszenia telefonicznego,
- d) wydanie odpisu orzeczenia do sporządzenia, którego niezbędne jest zamówienie akt z archiwum zakładowego, następuje w terminie 7 dni roboczych, liczonych od dnia następnego po dniu złożenia na piśmie wniosku lub zgłoszenia telefonicznego.

6. Sekretariaty Wydziałów odpowiedzialne są za przygotowanie zamówionych odpisów orzeczeń, tytułów wykonawczych oraz zabezpieczających do godz. 8:10 w dniu ich wydania przez Biuro Obsługi Interesanta. Odpisy z Wydziałów odbiera pracownik BOI.

7. W przypadku nie przygotowania dokumentów, o których mowa w § 3 ust. 6, Sekretariat Wydziału zobowiązany jest do ich przygotowania i przekazania bezpośrednio na Biuro lub do telefonicznego poinformowania interesanta i BOI o realnym terminie załatwienia sprawy.

8. Zamówione przez interesanta do osobistego odbioru dokumenty i nieodebrane z Biura Obsługi Interesanta, zwracane są do Sekretariatu Wydziału z końcem kolejnego tygodnia następującego po terminie, w jakim pismo miało zostać odebrane, celem wyekspediowania za pośrednictwem poczty w przypadku gdy wniosek został opłacony lub w przypadku, gdy wniosek jest nieopłacony, przekazania sędziemu referentowi w celu wydania stosownego zarządzenia dotyczącego wezwania wnioskodawcy do uzupełnienia braków formalnych wniosku. Informacje o sposobie załatwienia Kierownik Sekretariatu Wydziału lub upoważniona przez niego osoba przekazuje na piśmie Kierownikowi Biura Obsługi Interesanta.

§ 4

STANOWISKO OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INTERESANTÓW W BIURZE OBSŁUGI INTERESANTA

1. Obsługa telefoniczna interesantów w sprawach cywilnych oraz rodzinnych i nieletnich prowadzona jest pod numerem telefonu 22 7334 100.
2. Wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane.

3. Informacja telefoniczna dotyczy jedynie informacji jawnych o toczących się sprawach przed tutejszym Sądem, tzn. tożsamy z udostępnianymi na wokandzie sądowej (imiona i nazwiska sędziów oraz ławników, sygnatury akt spraw wyznaczonych do rozpoznania w danym dniu, oznaczenie godzin, na które sprawy wyznaczono, imiona i nazwiska, nazwy lub firmy stron lub uczestników postępowania nieprocesowego, w postępowaniu karnym i w sprawach o wykroczenie podaje się sygnaturę akt oskarżyciela posiłkowego) oraz terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy.
4. Udzielenie informacji z pkt. 3 następuje po wykazaniu przez osobę telefonującą: sygnatury albo oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy.
5. **Pracownik BOI nie odczytuje telefonicznie treści orzeczeń, uzasadnień, zarządzeń oraz protokołów w sprawie, nie sporządza notatek z rozmów telefonicznych.**
6. W sprawach nie figurujących w systemie informatycznym SAWA dopuszcza się przełączenie interesanta przez pracownika BOI bezpośrednio do Sekretariatu Wydziału.
7. Pracownik BOI ma prawo rozłączyć się z interesantem bez załatwienia jego sprawy, jeżeli mimo jego upomnień, 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).

§ 5

UDZIELANIA INFORMACJI W SPRAWIE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Osoba będąca stroną, uczestnikiem postępowania lub ich pełnomocnikiem albo obrońcą, może otrzymać informację w sprawie do których uzyskania jest uprawniona, bez konieczności osobistego stawiennictwa w tutejszym Sądzie, tylko wówczas, gdy złoży do sądu zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane:
 - a) za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu albo też poprzez profil zaufany ePUAP
 - b) lub, jeżeli zapytanie zostało przesłane z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez tą osobę w piśmie procesowym skierowanym do sądu lub osobiście przed sądem lub urzędnikiem sądowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o toczących się sprawach
2. W zapytaniu należy podać swoje imię i nazwisko, nazwę sądu oraz sygnaturę akt sprawy. Odpowiedź powinna być udzielona drogą elektroniczną.