

Podstawa prawna

- 1) Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U.2015.2316 z późn.zm.)
- 2) Zarządzenie Nr 0120-47/2017 Prezesa Sądu Okręgowego w Zamościu z dnia 17 października 2017 roku w sprawie utworzenia w Sądzie Okręgowym w Zamościu Biura Obsługi Interesantów
- 3) Standardy obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych

Słownik

- 1) **BOI** – Biuro Obsługi Interesantów
- 2) **Czytelnia** - Czytelnia Akt
- 3) **Interesant** – osoba kontaktująca się z sądem, w celu załatwienia sprawy należącej do właściwości Sądu Okręgowego w Zamościu.
- 4) **PI** – Internetowy Portal Informacyjny Sądu Okręgowego w Zamościu – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://portal.lublin.sa.gov.pl> umożliwiający zarejestrowanym użytkownikom dostęp do informacji o stanie sprawy i czynnościach podejmowanych w sprawie, obejmujący swym działaniem Sąd Apelacyjny w Lublinie oraz sądy działające w jego obszarze
- 5) **Fotokopia** – kopia dokumentu wykonana za pomocą urządzeń do utrwalania obrazu
- 6) **E-czytelnia** – miejsce udostępniania zapisu dźwięku lub obrazu i dźwięku z przebiegu rozprawy (posiedzenia jawnego) tj. e-protokołu uprawnionym osobom (stronom i uczestnikom oraz ich pełnomocnikom procesowym), a za zgodą Prezesa Sądu lub Przewodniczącego Wydziału innym osobom uprawnionym.
- 7) **ePUAP** – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (system informatyczny, poprzez który można załatwić sprawy sądowe przez internet.

§ 1.

Struktura organizacyjna

1. Biuro Obsługi Interesantów funkcjonuje w ramach Oddziału Administracyjnego i bezpośrednio podlega Kierownikowi Oddziału.
2. Kierownicy sekretariatów wydziałów zapewniają bieżącą obsługę swojego przedstawiciela w BOI. Interesanci nie są obsługiwani na terenie wydziałów

merytorycznych. Kierownik Oddziału Administracyjnego zapewnia obsługę w sprawach obrotu prawnego z zagranicą.

3. BOI mieści się na parterze budynku Sądu Okręgowego w Zamościu przy ul. Prymasa Stefana Wyszyńskiego 11.
4. BOI przyjmuje interesantów od wtorku do piątku w godzinach od 8:00 do 15:00 a w każdy poniedziałek od godz. 8:00 do godz. 18:00.

W sprawach z zakresu egzekucji alimentów z zagranicy interesanci przyjmowani są od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 11:00.

Obsługa interesantów odbywa się na stanowiskach bezpośredniej obsługi, telefonicznie pod nr telefonu 84 631 68 00, za pośrednictwem poczty elektronicznej boi@zamosc.so.gov.pl lub tradycyjnej.

5. W ramach BOI funkcjonuje Czytelnia Akt. Kierownik Oddziału Administracyjnego zapewnia obsługę pracowniczą w Czytelni.
6. Pracownik BOI odpowiedzialny jest za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do zakresu zadań BOI oraz za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy. Wykonując powierzone zadania stosuje jednolite wzorce zawarte w Standardach Obsługi Interesantów w Biurach Obsługi Interesantów w Sądach Powszechnych, opracowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości, stanowiących załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.
7. Kierownicy sekretariatów wydziałów zobowiązani są do ścisłego współdziałania z BOI i podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez BOI, w tym:
 - do terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym,
 - przygotowania i dostarczania do BOI dokumentów wydawanych interesantom,
 - przekazywania do BOI na bieżąco informacji o zmianach, które mogą mieć wpływ na udzielanie przez BOI prawidłowych, aktualnych i zgodnych z obowiązującym stanem prawnym informacji.
8. BOI prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne w celu rejestracji wniosków i podjętych czynności dotyczących zakresu zadań BOI.
9. BOI zajmuje się obsługą interesantów następujących komórek organizacyjnych Sądu Okręgowego w Zamościu:
 - I Wydziału Cywilnego

- II Wydziału Karnego
- III Wydziału Penitencjarnego i nadzoru Nad Wykonywaniem Orzeczeń Karnych
- IV Wydziału Pracy i Ubezpieczeń Społecznych
- Oddziału Administracyjnego z zakresu egzekucji alimentów z zagranicy

10. Wnioski i skargi dotyczące BOI rozpoznaje Prezes lub Wiceprezes Sądu Okręgowego w Zamościu.

§ 2.

Zakres zadań Biura Obsługi Interesantów

1. Do zadań BOI należy w szczególności:

- 1) udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych;
- 2) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub akt sądowych po ich otrzymaniu z właściwego wydziału; wydawanie zezwoleń na widzenia;
- 3) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- 4) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w biurze nie będzie możliwe;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism;
- 8) 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;

- 9) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem.
2. Wypełniając zadania w BOI pracownicy udzielają informacji zgodnie z § 97 ust.1 – 4, § 98 - 99 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku Regulaminu urzędowania sądów powszechnych (Dz.U.2015.2316 z późn. zm.).
3. Osoba chcąc uzyskać w BOI szczegółowe informacje dot. stanu postępowania powinna posiadać dokument tożsamości a pełnomocnicy legitymację, celem zweryfikowania ich uprawnień.
4. Przyjmowanie korespondencji wpływającej do Sądu należy do zakresu obowiązków Biura Podawczego z dopuszczeniem możliwości złożenia w BOI wniosków o wyrażenie zgody na widzenie z osadzonymi w zakładach karnych oraz innych dokumentów, do złożenia których niezbędne są informacje uzyskane od pracownika BOI.
5. Korespondencję składaną osobiście przez Interesantów pracownicy BOI znakują pieczęcią wpływu, rejestrują oraz bezzwłocznie przekazują do wydziału/oddziału, do którego jest adresowana.
6. BOI zapewnia Interesantom dostęp do broszur, ulotek informacyjnych, formularz sądowych, w tym również za pośrednictwem strony internetowej Sądu Okręgowego w Zamościu <http://www.zamosc.so.gov.pl>
7. Pracownicy BOI dokonują weryfikacji danych osób, które zarejestrowały konto użytkownika w Internetowym Portalu Informacyjnym Sądu Okręgowego w Zamościu oraz generują i udostępniają nowemu użytkownikowi za pokwitowaniem jednorazowe hasło dostępu do PI. Czynności te możliwe są wyłącznie po osobistym stawieniu się użytkownika PI w BOI i okazaniu dowodu osobistego a w przypadku profesjonalnego pełnomocnika również legitymacji potwierdzającej wykonywanie zawodu prawniczego.
8. Pracownicy BOI obowiązani są stosować „Standardy obsługi Interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych”.
9. BOI nie sporządza projektów pism procesowych oraz nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.

§ 3.

Udostępnianie akt

1. Akta spraw udostępniane są w Czytelni Akt znajdującej się w pomieszczeniach BOI, w której z aktami spraw można zapoznać się w godzinach przyjęć interesantów przez BOI.
2. Akta spraw mogą być udostępnione po wcześniejszym ich zamówieniu składając wniosek osobiście w Czytelni, telefonicznie pod nr tel. 84 631 68 26 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: czytelnia@zamosc.so.gov.pl
3. Akta spraw mogą być udostępnione – w miarę możliwości – „od ręki” a gdy jest to niemożliwe pracownik Czytelni ustala termin udostępnienia akt z sekretariatem wydziału.
4. Akta spraw przekazywane są do Czytelni po zweryfikowaniu przez kierownika właściwego sekretariatu wydziału, czy osobie które złożyła wniosek o ich udostępnienie przysługuje takie uprawnienie. W przypadku braku uprawnień wnioskodawcy do zaznajomienia się z aktami sprawy kierownik sekretariatu odmawia ich udostępnienia, zawiadamiając o tym pracownika Czytelni, który informuje interesanta o ewentualnej konieczności i sposobie uzyskania stosownej zgody.
5. Jednorazowo udostępnia się akta jednej sprawy, a przejrzanie kolejnych akt jest możliwe po zwrocie akt dotychczas przeglądanych.
6. Osobom zapoznającym się z aktami zabrania się dokonywania jakichkolwiek czynności poza ich przeglądaniem, a w szczególności ich niszczenia, uszkodzenia, czynienia w nich adnotacji (podkreśleń, zakreśleń, notatek itp.) oraz wynoszenia poza Czytelnię.
7. Osoba przeglądająca akta może używać swojego sprzętu (komputer przenośny, aparat fotograficzny itp.) wyłącznie za zgodą pracownika Czytelni, uzyskaną na pisemny wniosek uprawnionego.
8. Wszelkie zauważone przez interesanta uszkodzenia akt powinny być niezwłocznie zgłoszone pracownikowi Czytelni.
9. Osoby korzystające ze stanowiska Czytelni zobowiązane są do:
 - a) pozostawienia okrycia wierzchniego w szatni;

- b) okazania pracownikowi Czytelni dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego potwierdzenie tożsamości;
- c) zachowania ciszy i niezakłócania pracy innych osób.

10. Interessantom zabrania się na terenie Czytelni korzystania z telefonów komórkowych, spożywania posiłków i napojów.

10. Pracownik Czytelni zobowiązany jest zwrócić akta do właściwej komórki organizacyjnej Sądu niezwłocznie po zapoznaniu się z aktami, nie później niż na 15 minut przed zakończeniem pracy Sądu Okręgowego.

§ 4.

Udostępnianie zapisów dźwięku z rozprawy

1. Czytelnia posiada 2 stanowiska do odsłuchu zapisu dźwięku z rozprawy utrwalonego na informatycznym nośniku danych, którym jest płyta CD lub DVD, znajdujących się w aktach sprawy.
2. Udostępnianie zapisu następuje w godzinach urzędowania Czytelni, pod nadzorem pracownika, po uprzednim uzgodnieniu terminu z kierownikiem sekretariatu właściwego wydziału.
3. W przypadku, gdy w tym samym czasie wnioski o udostępnienie zapisu dźwięku z rozprawy w tej samej sprawie złożą więcej niż jedna osoba, o kolejności odsłuchu decyduje kierownik sekretariatu danego wydziału.
4. W przypadku, gdy w tym samym czasie wnioski o udostępnienie zapisu dźwięku z rozprawy złożą kilka osób uprawnionych w różnych sprawach, o kolejności odsłuchu decyduje pracownik Czytelni.
5. Obowiązek weryfikacji uprawnień osób wnoszących o udostępnienie zapisów dźwięku z rozprawy spoczywa na kierowniku sekretariatu danego wydziału.
6. Przed udostępnieniem stronie nagrania zapisu przebiegu rozprawy pracownik Czytelni powinien – w jej obecności – zdezynfekować słuchawki.
7. Pracownik czytelni udostępniając osobie uprawnionej nagranie dokonuje weryfikacji jej danych osobowych.
8. Po zapoznaniu się przez interesanta z zapisem dźwięku, pracownik Czytelni powinien sprawdzić stan sprzętu i usunąć nagranie z komputera.

§ 5.

Wykaz urządzeń ewidencyjnych prowadzonych w BOI i Czytelni

1. Zbiór użytkowników, którym zweryfikowano i aktywowano konto w PI.
2. Wykaz udostępnionych nagrań e-protokołu.
3. Wykaz akt i nagrań udostępnionych w Czytelni.
4. Kontrolka dokumentów wydanych w BOI.
5. Kontrolki dokumentów składanych w BOI do poszczególnych komórek organizacyjnych Sądu Okręgowego w Zamościu.