

A – 020 – 1/19

## **Regulamin Biura Obsługi Interesantów (BOI)**

### **§ 1**

1. BOI powołane jest do obsługi interesantów wydziałów I, II, III, V, VIII i IX Sądu Rejonowego Poznań - Grunwald i Jeżyce zlokalizowanych w siedzibie głównej Sądu przy ul. Kamiennogórskiej 26 w Poznaniu oraz IV Wydziału Rodzinnego i Nieletnich i I, II, III ZKSS zlokalizowanych na ul. Wawrzyniaka 40.

2. BOI mieści się w pomieszczeniu nr 32 wraz z Czytelnią stanowiącą integralną część BOI na parterze budynku Sądu Rejonowego Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu przy ul. Kamiennogórskiej 26 oraz w pomieszczeniu nr 1 na parterze budynku Sądu Rejonowego Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu przy ul. Wawrzyniaka 40.

### **§ 2**

BOI przyjmuje interesantów w poniedziałki w godzinach 7.45 – 18.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 7.45 - 15.00.

Do zadań BOI należy zapewnienie wstępnej obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, w szczególności poprzez:

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;
3. wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału; ( po uruchomieniu e-protokołu w sądzie),
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.

10. udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych i komorniczych, osób i instytucji prowadzących darmowe porady prawne w zakresie właściwości Sądu Rejonowego Poznań - Grunwald i Jeżyce w Poznaniu.

### § 3

1. Informacje udzielane są bezpośrednio, telefonicznie lub drogą elektroniczną - zgodnie z § 97 ust. 1 - 8 oraz § 98 i 99 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 czerwca 2015 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. 2015 poz. 2316) przy czym drogą elektroniczną poprzez:

- złożenie zapytania podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo podpisu potwierdzonego profilem zaufanym ePUAP,
- złożenie zapytania z adresem poczty elektronicznej, uprzednio wskazanej przez tą osobę osobiście przed sądem albo urzędnikiem sądowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o toczących się sprawach, bądź w piśmie procesowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o sprawie wskazanej w piśmie.

2. Pracownik BOI weryfikuje dane do dostępu na Portal Informacyjny Sądu Rejonowego Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu oraz sporządza notatkę urzędową stwierdzającą, iż podany adres poczty elektronicznej jest adresem do korespondencji.

3. Pracownik BOI w toku wykonywania swych obowiązków służbowych obowiązany jest umożliwić interesantom realizację ich uprawnień i egzekwowanie powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należytą troskę o ochronę ich słusznego interesu.

### § 4

1. BOI nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych. 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 przedstawiania, argumentowania i dowodzenia jego stanowiska przed Sądem w przedmiocie, którego dana sprawa dotyczy lub która polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego.

2. Informacji o sprawie rozpoznawanej przed Sądem udziela na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych i przy uwzględnieniu regulacji zawartych w § 97 ust. 1-8 oraz 98 i 99 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 czerwca 2015r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. 2015 poz. 2316).

### § 5

Przyjmowanie korespondencji wpływającej do sądu jest zadaniem biura podawczego. W BOI dopuszczalne jest jednak złożenie następujących pism:

1. Wniosku o udostępnienie akt sprawy w celu ich przeglądania, sporządzenia fotokopii i wydania kserokopii z akt sprawy.

2. Wniosku o sporządzenie i wydanie uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, odpisu orzeczenia w tym tytułu wykonawczego.

Udzielanie akt sprawy w celu ich przeglądania następuje wg poniższych zasad:

1. Wnioski o udzielenie akt sprawy w celu ich przeglądania mogą być składane osobiście, telefonicznie i przy pomocy poczty elektronicznej w BOI przy czym wnioski o przeglądanie akt na dyżurze poniedziałkowym w godzinach od 15:30 – 18:00 należy złożyć najpóźniej do godz. 15:00 każdego poniedziałku. Składając zamówienie, należy podać numer sprawy oraz nazwiska stron w niej uczestniczących, a w przypadku sprawy wielotomowej również numer tomu, przy czym zamawianie akt powinno nastąpić z odpowiednim wyprzedzeniem. Przy zamówieniu realizowanym za pomocą poczty elektronicznej pracownik BOI potwierdza dostępność akt odpowiedzią na e-mail.
2. W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca uzgadnia z pracownikiem BOI termin realizacji wniosku, przy czym wskazane jest, aby pozostawić numer kontaktowy w przypadku niedostępności akt.
3. Akta przekazywane są do BOI w celu ich przeglądania po stwierdzeniu przez Kierownika odpowiedniego Sekretariatu czy osoba zamawiająca ma prawo wglądu do akt. W przypadku stwierdzenia braku takiego uprawnienia Kierownik Sekretariatu nie przekazuje akt do BOI i zawiadamia o tym pracownika BOI.
4. Przed udostępnieniem akt osoby zamierzające skorzystać z przeglądania akt mają obowiązek i tak:
  - strona lub uczestnik postępowania nieprocesowego okazać pracownikowi BOI dowód tożsamości,
  - co do innych osób – po wykazaniu ponadto istnienia uprawnienia wynikającego z przepisów prawa,
  - złożyć czytelny podpis w wykazie osób przeglądających akta znajdującym się na wewnętrznej stronie obwoluty akt.
5. W przypadku złożenia wniosku osobiście udzielanie akt sprawy w celu ich przeglądania w BOI następuje niezwłocznie pod warunkiem ich dostępności w Sekretariacie właściwego Wydziału za wyjątkiem dyżuru poniedziałkowego - dostępność akt jest uzgadniana do godz. 15:00 danego poniedziałku.
6. Osoby zainteresowane przeglądaniem akt mają prawo do zamówienia więcej niż jednych akt, jeśli istnieje taka potrzeba. Mogą jednak zapoznawać się jednorazowo tylko z jednym aktami z jednego Wydziału. W celu przejrzania kolejnych akt interesant obowiązany jest zwrócić akta dotychczas przeglądane, wówczas mogą zostać wydane mu kolejne akta.
7. Zamówienia na akta znajdujące się w Archiwum realizowane są poprzez uzgodnienie z Kierownikiem Archiwum, a w przypadku niemożności ich udostępnienia, ustalony jest możliwie najkrótszy termin ich udostępnienia.
8. Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek czynności w stosunku do akt poza ich przeglądaniem, a w szczególności ich niszczenie, uszkodzanie, czynienie w nich adnotacji (podkreśleń, zakreśleń, notatek) oraz wnoszenie akt poza pomieszczenie BOI.
9. Osoby, którym zostały udostępnione akta, mają obowiązek poszanowania udostępnionych akt. Wszelkie zauważone uszkodzenia akt powinny być zgłoszone pracownikowi BOI.

## § 7

Wykonywanie fotokopii i udzielanie ksero z akt sprawy następuje wg poniższych zasad:

1. Wnioski o wyrażenie zgody na wykonanie fotokopii oraz o sporządzenie kserokopii z akt sprawy mogą być składane pisemnie, telefonicznie oraz poprzez pocztę elektroniczną w BOI.
2. W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed udostępnieniem akt w celu wykonania fotokopii, bądź przed wydaniem kserokopii z akt sprawy.
3. Wnioski składane bezpośrednio w BOI są rozpatrywane bezzwłocznie pod warunkiem dostępności akt w Sekretariacie właściwego Wydziału, przy czym w przypadku wniosku o wydanie kserokopii z akt sprawy maksymalnie do 15 stron.
4. Pozostałe wnioski rozpatrywane są w terminie nie później niż 3 dni pod warunkiem dostępności akt w Sekretariacie właściwego Wydziału przy czym pracownik BOI informuje telefonicznie wnioskodawcę o terminie w jakim możliwym będzie wykonanie fotokopii, bądź wydanie kserokopii z akt sprawy.

## § 8

Wydawanie odpisów z akt sprawy w tym uwierzytelnionych orzeczeń i tytułów wykonawczych następuje wg poniższych zasad:

1. Wydanie uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, a także odpisu orzeczenia w tym tytule wykonawczego następuje po złożeniu wniosku na piśmie, bądź telefonicznie w BOI.
2. W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed wydaniem uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, odpisu orzeczenia w tym tytule wykonawczego.
3. Wnioski składane osobiście w BOI załatwiane są bezzwłocznie pod warunkiem dostępności akt we właściwym Sekretariacie Wydziału, przy czym wnioski o wydanie tytułu wykonawczego w terminie do 3 dni.
4. Wnioski składane telefonicznie załatwiane są nie później niż w terminie 7 dni, pod warunkiem dostępności akt we właściwym Sekretariacie Wydziału, przy czym pracownik BOI informuje wnioskodawcę telefonicznie o terminie odbioru odpisu z akt sprawy, bądź uwierzytelnionego odpisu orzeczenia, w tym tytule wykonawczego.

## § 9

Udostępnianie do odczytu i wydanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z przebiegu posiedzenia jawnego / rozprawy tj. e-protokołu:

1. Wniosek o udostępnienie odczytu z zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku realizowane jest niezwłocznie o ile czytelnia dysponuje wolnym stanowiskiem do odczytu.
2. Udostępnienie zapisu na stanowisku do obsługi interesanta następuje przez złożenie wniosku o przekazanie nagrania do czytelnia w aplikacji ReCourtServices. Urzędnik wybiera odpowiednie

nagranie z listy, dane interesanta, datę odtworzenia nagrania oraz stanowisko komputerowe, na którym ma zostać udostępnione nagranie.

3. Po zatwierdzeniu wniosku przez urzędnika czytelnicy – sprawdzeniu uprawnień do udostępnienia – urzędnik przekazuje interesantowi token (ciąg znaków) umożliwiający odtworzenie nagrania na stanowisku komputerowym.

4. W przypadku wniosku złożonego przez osobę nieuprawnioną, wniosek zostanie przekazany do sekretariatu właściwego wydziału.

5. Zapoznanie się wnioskodawcy z zapisem dźwięku albo dźwięku i obrazu następuje pod nadzorem urzędnika czytelnicy, który w razie potrzeby udziela niezbędnej pomocy w obsłudze sprzętu i oprogramowania.

6. Niezwłocznie po zakończeniu odtwarzania i opuszczenia stanowiska przez interesanta urzędnik czytelnicy upewnia się czy odtwarzanie nagrania zostało zakończone.

7. Interesant ma prawo do zamówienia więcej niż jednego e-protokołu przy czym ich udostępnienie następuje pojedynczo przez urzędnika czytelnicy.

8. Przy odsłuchaniu e-protokołów dźwięk odtwarzany podczas pracy programów multimedialnych może następować poprzez podłączone do komputera słuchawki – udostępnione w czytelnicy lub własne. Wykorzystanie własnych słuchawek należy obowiązkowo zgłosić urzędnikowi czytelnicy przed udostępnieniem zapisu e-protokołu

9. Osoba zapoznająca się z zapisem dźwięku albo dźwięku i obrazu nie ma prawa do samodzielnej rejestracji tego zapisu.

10. Realizacja wniosków i obsługa interesanta w zakresie powyższym następuje zgodnie z ustalonymi zasadami § 6.

11. Wniosek o wydanie zapisu z przebiegu posiedzeń jawnych/rozpraw należy adresować do wydziału, w którym toczy się lub toczyło się postępowanie i złożyć w Biurze Podawczym tut. Sądu, względnie przesłać w formie pisemnej na adres Sądu.

## § 10

Skargi i wnioski składane na działalność Biura Obsługi Interesanta oraz Czytelnicy akt przyjmowane są zgodnie z wytycznymi rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 09 maja 2012 roku w sprawie skarg i wniosków dotyczących działalności sądów powszechnych (Dz. U. 2012 poz.524) za pośrednictwem Kierownika Oddziału Administracyjnego zgodnie z § 3 ust. 2 Zarządzenia Nr 2/11 Pana Prezesa Sądu Rejonowego Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu z dnia 18 lutego 2011 r.