

REGULAMIN
BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW
W SĄDZIE OKRĘGOWYM WE WŁOCŁAWKU
wersja 1.1

§ 1.

Struktura organizacyjna

1. Biuro Obsługi Interesantów (zwane dalej BOI) wraz z czytelnią akt, powołane są zgodnie z Zarządzeniem Nr 31/2013r. z dnia 18 marca 2013r. oraz Zarządzeniem Nr 60/2013r. z dnia 29 kwietnia 2013r. Prezesa Sądu Okręgowego we Włocławku, do obsługi interesantów wszystkich wydziałów Sądu Okręgowego we Włocławku tj. I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego i Sekcji Odwoławczej II Wydziału Karnego, III Wydziału Penitencjarnego i Nadzoru nad Wykonywaniem Orzeczeń Karnych, IV Wydziału Pracy i Ubezpieczeń Społecznych, V Wydziału Cywilnego Rodzinnego.
2. BOI funkcjonuje w ramach Oddziału Administracyjnego Sądu Okręgowego we Włocławku.
3. Nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem BOI sprawuje kierownik Oddziału Administracyjnego SO.
4. Skargi i wnioski dotyczące pracy BOI rozpoznaje Prezes Sądu Okręgowego we Włocławku.
5. BOI przyjmuje interesantów w budynku L Sądu Okręgowego we Włocławku przy ul. Długiej 65 w godzinach: BOI przyjmuje interesantów w budynku L Sądu Okręgowego we Włocławku przy ul. Długiej 65 w godzinach:
 - w poniedziałki od 8.30 do 18:00
z przerwami od 11:00 do 11:15 i od 13:00 do 13:15
 - od wtorku do piątku od 7:30 do 15:00
z przerwami od 11:00 do 11:15 i od 13:00 do 13:15”

§ 2.

Zadania dotyczące przyjmowania interesantów

1. Biuro Obsługi Interesantów jest Biurem, o którym mowa w § 544a Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003r. w sprawie organizacji i zakresu

działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz.Urz.MS 2003.5.22 ze zm.).

2. BOI w swych działaniu opiera się na standardach obsługi interesantów w Biurach Obsługi Interesantów i Punktach Obsługi Interesantów w Sądach Powszechnych ustalonych przez Ministerstwo Sprawiedliwości, wprowadzonych w życie w SO *Zarządzeniem Nr 189/2014 Prezesa Sądu Okręgowego we Włocławku z dnia 18 listopada 2014r.*
3. Interesanci zgłaszający się do BOI, są obsługiwani w kolejności zgłoszenia się.
4. Priorytetem BOI jest profesjonalna obsługa interesanta, w szczególności udzielanie informacji w sposób rzetelny, wyczerpujący i zrozumiałym językiem w jak najkrótszym czasie oczekiwania.
5. Zadania szczególne BOI zostały określone w *Zarządzeniu Nr 60/2013 Prezesa Sądu Okręgowego we Włocławku z dnia 29 kwietnia 2013r.*
6. Pracownik BOI pod numerem telefonu wskazanym jako numer kontaktowy udziela telefonicznie bez ustalania tożsamości osób telefonujących następujących informacji jawnych o toczących się sprawach:
 - tożsamy z udostępnianymi na wokandzie sądowej; w sytuacji przewidzianej w § 70 ust.4 powołanego powyżej *Regulaminu urzędowania sądów powszechnych* ujawnia się dane przeznaczone do zamieszczenia na wokandzie;

§ 70 ust.4 – „ Z uwagi na ochronę moralności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego oraz ze względu na ochronę życia prywatnego lub inny ważny interes prawny, a szczególnie dobro małoletniego pokrzywdzonego przestępstwem, należy odstąpić od podania na wokandzie imion i nazwisk stron lub uczestników postępowania nieprocesowego lub wezwanych osób. W takiej sytuacji podaje się wyłącznie ich inicjały lub nie zamieszcza się żadnych danych identyfikujących te osoby”.
 - o terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy.
7. Udzielenie informacji, o których mowa w powyżej, następuje po wskazaniu przez osobę telefonującą:
 - sygnatury albo
 - oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy.
8. Pracownik udzielający informacji telefonicznej powinien przedstawić się osobie telefonującej, podając imię i nazwisko oraz zajmowane stanowisko.
9. Osobie przedstawiającej się jako świadek w danej sprawie udziela się telefonicznie informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawienia się.
10. Pracownik sądu przerywa rozmowę telefoniczną, jeżeli osoba telefonująca nie złoży oświadczenia o wyrażeniu zgody na nagrywanie tej rozmowy.

11. Osoba będąca stroną, uczestnikiem postępowania lub ich pełnomocnikiem albo obrońcą, może otrzymać informacje o sprawie, inne niż wskazane powyżej, do których uzyskania uprawniona jest ta osoba, bez konieczności osobistego stawiennictwa w sądzie, tylko wówczas, gdy złoży do sądu zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane:

- poprzez profil zaufany ePUAP;
- innym rodzajem podpisu elektronicznego, niż bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, jeżeli zapytanie zostało przesłane z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez tę osobę w piśmie procesowym skierowanym do sądu lub 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.

W zapytaniu należy podać również swoje imię i nazwisko oraz sygnaturę akt sprawy.

Odpowiedź udzielana jest zgodnie z punktem 12 Regulaminu Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Okręgowym we Włocławku, wprowadzonym Zarządzeniem Nr 71/2015 Prezesa Sądu Okręgowego we Włocławku z dnia 15 kwietnia 2015r.

12. Pracownik BOI informuje osoby zainteresowane zgłaszające się osobiście, telefonicznie lub poprzez e-mail o terminach odbioru dokumentów, po uprzednim ustaleniu terminu z danym Wydziałem. Boi nie wydaje dokumentów z akt spraw.

13. 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 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.

14. W BOI prowadzi się:

- a/ Kontrolkę udostępnianych akt oraz wniosków o fotokopie i kserokopie składanych w trakcie przeglądania akt. Wnioski te wraz z aktami przekazuje się do właściwego wydziału w celu ich realizacji.
- b/ Rejestr obsługi interesantów zgłaszających się osobiście, telefonicznie lub poprzez e-mail.

15. Kierownicy wszystkich Sekretariatów Wydziałów, Sekcji SO zobowiązani są do ścisłego współdziałania z pracownikiem BOI, udzielania wsparcia merytorycznego oraz 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 oraz przygotowywania akt dla BOI zgodnie z zapotrzebowaniem.

16. Obsługa interesantów przez BOI nie zwalnia Kierowników Sekretariatów i Sekcji Wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zgłaszających się: bezpośrednio w sekretariacie, telefonicznie oraz za pomocą e-mail.
17. Kierownicy Sekretariatów, Sekcji lub wyznaczone osoby do obsługi poczty e-mail są zobowiązani do udzielania odpowiedzi drogą elektroniczną w sytuacji, kiedy e-mail zostanie przekierowany według właściwości do odpowiedniego Wydziału, Sekcji przez BOI. Przekierowane do Wydziałów, Sekcji będą e-maile zawierające zapytania dotyczące już prowadzonych postępowań, natomiast na pytania o tematyce ogólnej odpowiedzi może udzielać BOI.
18. Regulamin udostępniania akt w Biurze Obsługi Interesantów stanowi Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 31/2013 Prezesa Sądu Okręgowego we Włocławku z dnia 18 marca 2013r.

Wprowadził zmiany

Krystyna Parysjanowicz