

## REGULAMIN BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW Sądu Rejonowego w Krasnymstawie

### **Podstawa prawna:**

1. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin sądów powszechnych (tj. Dz. U.2015.2316 ze zm.)
2. 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 Rejonowego w Krasnymstawie.
- 4) **Porada Prawna** – skonkretyzowane w odniesieniu do okoliczności sprawy informacje zawierające wskazówki co do prowadzenia sprawy, a także redagowania pism procesowych.
- 5) **PI** – Internetowy Portal Informacyjny Sądu Rejonowego w Krasnymstawie – 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
- 6) **Fotokopia** – kopia dokumentu wykonana za pomocą urządzeń do utrwalania obrazu
- 7) **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.
- 8) **ePUAP** – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (system informatyczny, poprzez który można załatwić sprawy sądowe przez internet.

### **§1**

#### **Struktura organizacyjna Biura Obsługi Interesanta**

1. Biuro Obsługi Interesantów (zwane dalej BOI) funkcjonuje w ramach samodzielnej sekcji administracyjnej Sądu Rejonowego w Krasnymstawie.
2. Kierownik samodzielnej sekcji administracyjnej sprawuje nad nim bieżący nadzór, odpowiada za prawidłowe i terminowe wykonywanie czynności należących do zakresu zadań Biura Obsługi Interesantów.
3. Skargi i wnioski dotyczące pracy BOI rozpatruje Prezes Sądu.
4. Biuro Obsługi Interesantów udziela informacji osobom zgłaszającym się osobiście, telefonicznie

lub za pomocą poczty elektronicznej, adres mail: **boi@krasnystaw.sr.gov.pl** (z zastrzeżeniem zapisu §3 pkt 9 dotyczącego porad prawnych i materiałów objętych klauzulą tajności).

5. W ramach BOI funkcjonuje Czytelnia Akt.

6. Kierownicy sekretariatów wydziałów Sądu Rejonowego w Krasnymstawie zobowiązani są do ścisłej współpracy z Kierownikiem samodzielnej sekcji administracyjnej i pracownikami BOI w zakresie dotyczącym działalności BOI, a także do:

a. udzielania pracownikowi BOI wsparcia merytorycznego;

b. wymiany niezbędnych informacji, zapewniających sprawną i kompetentną obsługę interesantów;

c. terminowego odnotowywania terminów posiedzeń i rozstrzygnięć podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym;

d. przygotowania i dostarczania do BOI dokumentów wydawanych interesantom;

e. 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.

7. BOI prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne podjętych czynności dotyczących zakresu zadań BOI.

8. BOI zajmuje się obsługą interesantów następujących komórek organizacyjnych Sądu Rejonowego w Krasnymstawie:

- I Wydziału Cywilnego

- II Wydziału Karnego

- III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich

9. Obsługa interesantów przez BOI nie zwalnia pracowników sekretariatów wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zgłaszających się w sprawach wymagających udzielenia złożonych informacji w zakresie stosowania poszczególnych procedur.

10. Wnioski o udostępnienie akt stronom postępowania oraz upoważnionym organom realizowane są w terminie 3 (trzech) dni od złożenia zamówienia, po uprzednim uzyskaniu informacji o dostępności akt w sekretariatach. W przypadku akt zarchiwizowanych akta będą udostępniane w terminie do 7 (siedmiu) dni.

## §2

### Godziny urzędowania i dane kontaktowe

1. Biuro Obsługi Interesantów wraz z Czytelnią akt Sądu Rejonowego w Krasnymstawie, mieszczą się na parterze w pomieszczeniu nr 2 i są czynne w godzinach: **poniedziałek: 8:00- 18:00, wtorek – piątek: 8:00 – 15:00.**

2. Interesanci przyjmowani są w kolejności zgłoszenia się do BOI. Poza kolejnością przyjmowane są wyłącznie osoby niepełnosprawne - po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby.

3. Interesanci mogą kontaktować się z pracownikami BOI osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W pierwszej kolejności przyjmowani są interesanci

zgłaszający się osobiście.

### §3

#### **Zakres działania Biura Obsługi Interesanta**

1. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów w toku wykonywania swych obowiązków służbowych obowiązani są umożliwić interesantom realizację ich uprawnień i egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należytą troskę o ochronę ich interesu (*załącznik nr 1 do regulaminu – Standardy Ministerstwa Sprawiedliwości dot. obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych*).
2. BOI nie obejmuje swoim zakresem działania IV Wydziału Ksiąg Wieczystych ani Zespołów Kuratorskich działających w Sądzie Rejonowym w Krasnymstawie.
3. Do zadań BOI należy zapewnienie sprawnej i rzetelnej obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, udzielanych w miarę potrzeby i możliwości, a 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 otrzymaniu ich z właściwego wydziału;
  - 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 o 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.
4. 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 (tj. Dz.U.2015.2316 z późn. zm.).
5. Osoba chcąc uzyskać w BOI szczegółowe informacje dot. stanu postępowania powinna posiadać dokument tożsamości, a pełnomocnicy i obrońcy legitymację służbową oraz

- umocowanie do działania w imieniu strony, celem zweryfikowania ich uprawnień.
- Przyjmowanie korespondencji wpływającej do Sądu należy do zakresu obowiązków Biura Podawczego.
  - Pracownicy BOI dokonują weryfikacji danych osób, które zarejestrowały konto użytkownika w Internetowym Portalu Informacyjnym Sądu Rejonowego w Krasnymstawie 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.
  - Pracownik BOI obowiązany jest stosować „Standardy obsługi Interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych”.
  - BOI nie sporządza projektów pism procesowych oraz nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych i ochronie informacji niejawnych.
  - W celu uzyskania informacji o sprawie oraz dostępu do akt niezbędne jest okazanie dowodu osobistego, bądź innego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, a w przypadku pełnomocników także należytego umocowania.

#### §4

#### **Struktura organizacyjna czytelnia akt**

- 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.
- W Czytelni akt udostępniane są akta spraw prowadzonych w Sądzie Rejonowym w Krasnymstawie, za wyjątkiem akt ksiąg wieczystych z VI Wydziału Ksiąg Wieczystych, które udostępniane są bezpośrednio w Czytelni akt Wydziału Ksiąg Wieczystych.
- W czytelni akt znajdują się stanowiska, przy których uprawnione osoby (po uprzednim zamówieniu) mogą zapoznać się z aktami spraw sądowych.
- Pomieszczenie czytelni akt objęte jest monitoringiem wizyjnym.
- Czytelnia akt nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności. Sposób udostępniania tych dokumentów regulują odrębne przepisy.

#### § 5

#### **Zamawianie i udostępnianie akt**

- W celu złożenia zamówienia do przejrzenia akt sprawy sądowej interesanci: w Biurze Obsługi Interesantów (pokój nr 2) - ustalają termin osobiście, telefonicznie pod nr 82 576 28 01 – 05 , - składają zamówienie pocztą elektroniczną: [czytelnia@krasnystaw.sr.gov.pl](mailto:czytelnia@krasnystaw.sr.gov.pl). Następnie oczekują na informację, czy możliwe jest udostępnienie akt do wglądu i w jakim terminie akta

zostaną udostępnione. Jeżeli akta nie mogą być udostępnione, pracownik obsługujący czytelnię telefonicznie, pocztą elektroniczną lub osobiście informuje o dacie i godzinie udostępnienia akt lub podaje przyczyny, dla których akta nie mogą zostać udostępnione.

2. Zamówienie na akta należy składać przynajmniej z trzydniowym wyprzedzeniem.

3. W dniu poprzedzającym rozprawę lub posiedzenie, w dniu rozprawy lub posiedzenia oraz w dniu następnym po terminie rozprawy lub posiedzenia akta nie będą udostępniane.

4. Przy składaniu zamówienia należy podać sygnaturę akt sprawy, wydział w którym sprawa się toczy, oznaczenie osoby, która składa wniosek wraz z określeniem roli procesowej lub innego uprawnienia do przeglądania akt, numer telefonu kontaktowego lub adres poczty elektronicznej, proponowany termin zapoznania się z aktami, a w przypadku sprawy wielotomowej również numer tomu akt.

5. Interesanci mają prawo do zamawiania więcej niż jednych akt, przy czym do wglądu akta udostępniane są pojedynczo. W celu przejrzania kolejnych akt, interesant zwraca akta dotychczas przejrzane i pobiera kolejne akta od pracownika obsługującego Czytelnię. W przypadku akt wielotomowych udostępnia się jednorazowo dwa tomy, po ich przejrzaniu interesant zobowiązany jest do ich zwrotu i jedynie wówczas można otrzymać do wglądu kolejne tomy- nie więcej niż dwa;

6. Niezgłoszenie się w ustalonym dniu w czytelni celem przeglądania akt, powoduje konieczność złożenia ponownego zamówienia (pkt 1-2 § 5 Regulaminu).

7. Czas oczekiwania na akta uzależniony jest od ich dostępności. Czas ten może się wydłużyć o ile akta przedstawiono sędziemu lub przekazano do archiwum zakładowego lub do innej jednostki sądowniczej.

8. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się wydanie akt do wglądu w dniu składania wniosku, jeżeli w czytelni są wolne stanowiska, a wydział merytoryczny jest w stanie bez zwłoki zlokalizować akta.

## § 6

### **Uprawnienia i obowiązki osób korzystających z czytelni**

1. Przed udostępnieniem akt wnioskodawca wypełnia wniosek o wgląd do akt sprawy. Jeżeli osoba zainteresowana zamierza wykonywać fotokopie własnym aparatem fotograficznym powinna to zawrzeć we wniosku o udostępnienie akt sprawy. Wniosek po przejrzaniu akt przez interesanta jest przekazywany wraz z aktami do właściwego wydziału i podlega wszyciu do akt sprawy.

2. Wypełniony wniosek, o którym mowa w ust.1 rejestrowany jest w Kontrolce udostępnianych akt. Wykazy prowadzone są oddzielenie dla poszczególnych wydziałów.

3. Fakt udostępnienia akt oraz sporządzania fotokopii z tych akt jest odnotowywany przez pracownika obsługującego Czytelnię.

4. Akta przekazywane są do Czytelni przez sekretariaty sądowe po stwierdzeniu przez kierownika właściwego sekretariatu wydziału, czy osoba zamawiająca ma prawo wglądu do akt i czy akta mogą być stronie udostępnione. Po weryfikacji danych kierownik sekretariatu właściwego wydziału

wydaje akta do czytelnicy, co jest równoznaczne z udostępnieniem akt interesantowi do wglądu lub w celu wykonania fotokopii.

5. Pełnomocnicy stron, substytucji otrzymują akta do wglądu tylko wtedy, jeżeli do akt zostało wcześniej złożone pełnomocnictwo, najpóźniej w dniu składania wniosku w sekretariacie właściwych wydziałów lub w Biurze Podawczym.

6. Akta sprawy udostępniane są uprawnionym osobom w czytelnicy po uprzednim podaniu sygnatury akt sprawy oraz okazaniu dokumentu tożsamości ze zdjęciem, jednoznacznie stwierdzającego tożsamość, a w przypadku zawodowych pełnomocników (radca prawny, adwokat, prokurator, aplikant radcowski, adwokacki, prokuratorski) – ważnej legitymacji służbowej. W szczególnie uzasadnionych wypadkach prokuratorzy Prokuratury Rejonowej w Krasnymstawie z uwagi na siedzibę tego urzędu w tym samym budynku mogą uzyskiwać wgląd do akt bezpośrednio w sekretariatach tut. Wydziałów.

7. Przed wydaniem akt uprawniony interesant ma obowiązek złożyć czytelnicy podpis w kontrolce udostępnianych akt.

8. Otrzymanie kserokopii dokumentów z akt sprawy możliwe jest po złożeniu wniosku, wydaniu zgody przez Przewodniczącego Wydziału lub sędziego oraz uiszczeniu stosownej opłaty. Termin odbioru uzgadniany jest w Biurze Obsługi Interesantów lub kserokopie są wysyłane pocztą po ich przygotowaniu przez wydział.

9. Zamiar fotografowania akt należy każdorazowo zgłosić pracownikowi czytelnicy, a następnie stosować się do jego wskazówek.

10. Jeżeli w trakcie przeglądania akt interesant dokonuje fotokopii poszczególnych kart akt pracownik BOI odnotowuje ten fakt w Kontrolce udostępnianych akt w Czytelnicy Sądu Rejonowego w Krasnymstawie.

11. Osoby korzystające z czytelnicy mają obowiązek poszanowania udostępnionych akt.

12. Pracownik Czytelnicy udziela niezbędnej pomocy w obsłudze sprzętu i oprogramowania służącego do odtwarzania stosownego zapisu oraz nadzoruje zapoznanie się wnioskodawcy z zapisem.

13. Istnieje możliwość sporządzania notatek przy pomocy przenośnych komputerów lub na materiałach własnych, jednakże po uprzednim zgłoszeniu woli sporządzania notatek pracownikowi czytelnicy.

14. W czytelnicy mogą znajdować się jedynie pracownicy Sądu oraz osoby uprawnione, które zapoznają się z aktami sprawy.

15. Przy jednym stanowisku może przebywać jedna osoba zapoznająca się z aktami. Jeżeli osoba zamawiająca akta będzie przeglądać akta np. z pełnomocnikiem, powinna wykazać to we wniosku o udostępnienie akt, celem zarezerwowania dwóch stolików.

16. Osoby oczekujące na przeglądanie akt przebywają poza pomieszczeniem Czytelnicy.

17. Osoby korzystające z Czytelnicy zobowiązane są do:

- poszanowania udostępnianych akt i ich zwrotu w stanie, w jakim akta zostały udostępnione (zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek czynności w aktach sądowych, a w szczególności ich niszczenie, uszkodzanie, czynienie jakichkolwiek adnotacji, podkreśleń, zakreśleń, usuwanie lub

wyrywanie kart)

-zgłaszania wszelkich uszkodzeń pracownikowi Czytelni

-zachowywania ciszy i nie zakłócania pracy innych osób

-pozostawienia bagażu w depozycie u pracownika ochrony sądu (pracownik Czytelni nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w Czytelni)

18. Osoby korzystające z Czytelni akt mają obowiązek stosowania się do niniejszego Regulaminu oraz uwag i zaleceń pracownika Czytelni.

19. Na terenie czytelnicy zabrania się:

- korzystania z telefonów komórkowych i aparatów fotograficznych (poza użyciem tych urządzeń - po uzyskaniu wcześniejszej zgody)
- dokonywania jakiegokolwiek ingerencji pisemnej w treść akt
- aparat telefoniczny należy wyciszyć
- spożywania wszelkich posiłków i napojów
- umieszczania na stołach służących do przeglądania akt rzeczy osobistych, tj. torebek, teczek itp.
- wynoszenia akt poza czytelnię
- zachowania, które mogłyby naruszać powagę Sądu

20. Po przejrzaniu akt interesanci zwracają je pracownikowi obsługującemu Czytelnię.

21. Pracownik Czytelni o każdym stwierdzonym zniszczeniu akt lub próbie dokonania zniszczenia lub ingerencji pisemnej w treść akt informuje kierownika właściwego sekretariatu wydziału i sporządza notatkę służbową.

22. Osoba nie stosująca się do zapisów niniejszego Regulaminu może zostać pozbawiona prawa do przeglądania akt.

## § 7

### **Współpraca z Wydziałami Sądu**

1. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów zobowiązani są do ścisłego współdziałania z pracownikami Biura Obsługi Interesantów i pracownikiem Czytelni oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez Czytelnię.

2. Akta przekazywane są do czytelnicy po zweryfikowaniu przez kierownika właściwego sekretariatu, czy osoba zamawiająca akta jest uprawniona do przeglądania akt sprawy.

3. Akta przekazywane z wydziałów do czytelnicy muszą być połączone w sposób trwały, zapewniający ich integralność, karty w aktach winny być ponumerowane, a wszelkie dodatkowe (luźne) odpisy wyłączone.

4. Akta do czytelnicy przynosi i odbiera pracownik sekretariatu właściwego wydziału, potwierdzając fakt zwrotu akt przez czytelnię w kontrolce udostępnianych akt.

5. Akta po udostępnieniu uprawnionemu, odbierane są do sekretariatu właściwego wydziału najpóźniej następnego dnia rano.

## **§ 8**

### **Obowiązki pracownika obsługującego Czytelnię**

1. Pracownik czytelni zobowiązany jest do:

- prowadzenia papierowej kontrolki udostępnionych do wglądu akt;
- wylegitymowania interesanta przed wydaniem akt oraz spisania numeru dowodu osobistego lub legitymacji służbowej w przypadku pełnomocników zawodowych;
- czuwania nad przestrzeganiem Regulaminu i zachowaniem ciszy w czytelni;
- należytego zamknięcia i zabezpieczenia akt w sytuacji przechowywania ich w czytelni; • zwrotu akt właściwemu wydziałowi z potwierdzeniem tego faktu w papierowej kontrolce.

## **§ 9**

### **Wykaz urządzeń ewidencyjnych prowadzonych w BOI i Czytelni akt.**

1. Zbiór użytkowników, którym zweryfikowano i aktywowano konto w PI.
2. Wykaz udostępnianych akt oraz nagrań e-protokołu.
3. Kontrolka akt udostępnionych w czytelni.