

Regulamin Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Apelacyjnym w Łodzi

Przepisy ogólne § 1

1. Biuro Obsługi Interesantów - oznaczone w dalszej części Regulaminu jako BOI - jest samodzielną sekcją wyodrębnioną w ramach Oddziału Administracyjnego.
2. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje interesantów codziennie
poniedziałek: 8.00 – 18.00
wtorek – piątek: 8.00 – 15.00
3. Osoby zatrudnione w poszczególnych komórkach organizacyjnych Sądu mogą być czasowo skierowane do pracy w Biurze Obsługi Interesantów.
4. Kierownik Biura Obsługi Interesantów podlega bezpośrednio kierownikowi Oddziału Administracyjnego.
5. Kierownik BOI jest odpowiedzialny za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do zakresu zadań BOI oraz za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy, wykazując należytą staranność.
6. Kierownik BOI współpracuje z kierownikami komórek organizacyjnych Sądu Apelacyjnego w Łodzi.
7. Kierownicy Sekretariatów Sądu Apelacyjnego w Łodzi zobowiązani są do ścisłego współdziałania z Biurem Obsługi Interesantów, do udzielenia 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 elektronicznym SAWA.
8. Kierownik BOI i kierownicy sekretariatów wydziałów i oddziałów odpowiadają za wzajemną wymianę aktualnych informacji związanych z funkcjonowaniem poszczególnych komórek organizacyjnych.
9. Wnioski i skargi dotyczące Biura Obsługi Interesantów rozpoznaje Prezes lub Wiceprezes Sądu Apelacyjnego.
10. Biuro prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne oraz system informatyczny w celu rejestracji wniosków i podjętych czynności dotyczących zakresu zadań Biura, w szczególności udzielenia akt do wglądu.

Zakres działania § 2

1. Do zakresu działania Biura Obsługi Interesantów należy udzielanie informacji zgodnie z § 31 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 lutego 2007 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. Nr 38, poz. 249) oraz § 544a zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz.Urz. Nr 5, poz. 22).
2. Informacje o sprawie rozpoznawanej przed Sądem Apelacyjnym w Łodzi udostępniane są stronom lub uczestnikom postępowania, pełnomocnikom lub innym uprawnionym osobom.
3. Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszałyby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Przez poradę prawną w rozumieniu niniejszego Regulaminu, należy rozumieć opracowanie projektu pisma lub skonkretyzowaną informację, opartą na danych i materiałach przedstawionych przez interesanta w sprawie dotyczącej konkretnych osób, której celem jest wskazanie argumentów i sposobu dowodzenia stanowiska.
5. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje zgłoszenia i wyznacza terminy spotkań pomiędzy interesantami a Prezesem i Wiceprezesem oraz Przewodniczącymi Wydziałów Sądu Apelacyjnego w Łodzi.
6. Obsługa interesantów zapewniona przez BOI nie zwalnia kierowników sekretariatów wydziałów od udzielania informacji dotyczących prowadzonych postępowań.

Zadania BOI § 3

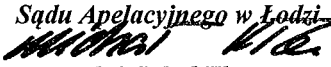
1. Pracownik Biura Obsługi Interesantów wykonując swoje obowiązki służbowe zobowiązany jest w jak najefektywniejszy sposób umożliwić interesantom realizację ich uprawnień oraz egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując przy tym należyłą troskę o ochronę ich słusznego interesu.
2. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy w szczególności:
 - a. przyjmowanie korespondencji, znakowanie jej pieczęcią wpływu i jej rejestrowanie, również pocztą elektroniczną i przekazywanie jej do właściwych komórek organizacyjnych;
 - b. udzielanie bezpośredniego wsparcia interesantom przybywającym do siedziby Sądu, w szczególności osobom niepełnosprawnym i starszym;
 - c. informowanie o stanie spraw toczących się w Sądzie Apelacyjnym w Łodzi, obejmujące w szczególności: terminy i miejsce rozpraw, na jakim etapie jest dana sprawa, jakie czynności zostały podjęte w sprawie;

- d. informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
- e. informowanie o kosztach sądowych, opłatach kancelaryjnych, sposobie ich uiszczenia, sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, numerach rachunków bankowych sądu;
- f. informowanie o przesłankach ustanowienia obrońcy, adwokata lub radcy prawnego z urzędu;
- g. informowanie o rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia;
- h. udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich i notarialnych, komorniczych, tłumaczy przysięgłych, listy mediatorów, biegłych sądowych (imię, nazwisko i specjalizację) oraz lekarzy sądowych, uprawnionych do usprawiedliwiania nieobecności i informowanie o zasadach usprawiedliwiania nieobecności;
- i. udostępnianie danych teleadresowych Ministerstwa Sprawiedliwości, Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka, Rzecznika Praw Ochrony Konsumenta, Inspekcji Pracy, jednostki policji, organizacji pozarządowych itp.;
- j. informowanie o prawach i obowiązkach stron postępowania i świadków;
- k. informowanie o instytucjach udzielających bezpłatnych porad prawnych oraz o pomocy ofiarom przestępstw i przemocy w rodzinie;
- l. udostępnianie formularzy sądowych oraz wzorów pism sądowych;
- m. pracownicy BOI nie mają prawa wypełniać formularzy w imieniu interesanta;
- n. informowanie o wydziałach, oddziałach i innych komórkach w Sądzie, ich właściwości i lokalizacji, podawanie numerów telefonów i godzin urzędowania oraz adresów innych sądów;
- o. łączenie rozmów telefonicznych;
- p. kierowanie do właściwych sal rozpraw;
- q. udostępnianie akt spraw, również protokołów sporządzonych za pomocą urządzenia rejestrującego dźwięk albo obraz i dźwięk stronom lub uczestnikom postępowania, pełnomocnikom lub innym uprawnionym osobom;
- r. udostępnianie materiałów informacyjnych;
- s. weryfikowanie danych osobowych interesantów, podanych w procesie rejestracji do Portalu Informacyjnego Sądu Apelacyjnego w Łodzi.

Przyjmowanie Interesantów § 4

1. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje interesantów w dniach:
 - poniedziałek od 8.00 do 18.00,
 - od wtorku do piątku od 8.00 do 15.00.

2. Obsługa interesantów odbywa się przy wyznaczonym stanowisku w BOI, telefonicznie, jak również poprzez pocztę elektroniczną.
3. Interesanci obsługiwani są według kolejności zgłaszania się do Biura, z wyjątkiem osób z widoczną niepełnosprawnością lub kobiet z widoczną ciążą, którym przysługuje przywilej pierwszeństwa. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się załatwienie interesanta poza kolejnością, gdy oczekiwanie w kolejce miałooby wpływ na przebieg rozprawy lub posiedzenia Sądu wyznaczonego na dany dzień.
4. Informacje udzielane telefonicznie i drogą elektroniczną obejmują przede wszystkim: wskazanie sygnatury akt sprawy, termin rozprawy, datę wydania orzeczenia i czynności w postępowaniu międzyinstancyjnym. Informacje udzielane są po wskazaniu danych osobowych interesanta.

Prezes
Sądu Apelacyjnego w Łodzi

dr Michał Kłós