

Regulamin Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Apelacyjnym w Łodzi

§ 1 Przepisy ogólne

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:
w poniedziałek w godzinach 8.00 – 18.00,
od wtorku do piątku w godzinach 8.00 – 15.00.
3. Połączenia telefoniczne obsługiwane są codziennie w godzinach urzędowania Sądu.
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.
6. Pod nieobecność pracowników BOI, osoby zatrudnione w poszczególnych komórkach organizacyjnych Sądu mogą być czasowo skierowane do pracy w Biurze Obsługi Interesantów.
7. Kierownik Oddziału Administracyjnego podejmuje decyzje o wsparciu Biura, w zakresie wykonywanych zadań, w przypadku nieobecności pracownika BOI.
8. Kierownik BOI współpracuje z kierownikami komórek organizacyjnych Sądu Apelacyjnego w Łodzi.
9. Kierownicy Sekretariatów Sądu Apelacyjnego w Łodzi zobowiązani są do ścisłego współdziałania z Biurem Obsługi Interesantów w zakresie 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 systemach informatycznych.
10. Kierownik BOI i kierownicy sekretariatów wydziałów i oddziałów odpowiadają za wzajemną wymianę aktualnych informacji związanych z funkcjonowaniem poszczególnych komórek organizacyjnych.

11. Wnioski i skargi dotyczące Biura Obsługi Interesantów rozpoznaje Prezes lub Dyrektor Sądu Apelacyjnego.
12. Biuro może prowadzić pomocnicze urządzenia ewidencyjne w celu rejestracji wniosków i podjętych czynności dotyczących zakresu zadań Biura, w szczególności udzielenia akt do wglądu.

§ 2 Zakres działania

1. Do zakresu działania Biura Obsługi Interesantów należy udzielanie informacji zgodnie §28, §97, §98 i §99 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2015, poz. 2316 ze zm.).
2. BOI udziela informacji bezpośrednio przy „okienku”, osobie do tego uprawnionej po zweryfikowaniu jej tożsamości na podstawie dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem.
3. BOI udziela telefonicznie, bez ustalania tożsamości osoby telefonującej, informacji jawnych dotyczących toczących się spraw: tożsamych z udostępnianymi na wokandzie sądowej (imiona i nazwiska sędziów, sygnatury akt spraw wyznaczonych do rozpoznania na dany dzień, z oznaczeniem godzin, na które są wyznaczone, imiona i nazwiska, nazwy stron, imiona i nazwiska świadków, biegłych i tłumaczy wezwanych na posiedzenie lub rozprawę, z oznaczeniem godzin, na które są wezwani) oraz o terminach posiedzeń i o tym, czy sprawa została rozstrzygnięta (oddalono, zmieniono, uchylono, orzeczono o kosztach etc.).

Udzielenie powyższych informacji następuje po wskazaniu przez osobę telefonującą: sygnatury akt albo oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy. Osobie przedstawiającej się, jako świadek w danej sprawie udziela się telefonicznie informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawiennictwa.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach ujętych w § 70 ust. 4 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych nie podaje się informacji o imionach i nazwiskach stron, uczestników postępowania i innych wezwanych osób.

4. BOI udziela informacji lub odpowiedzi na zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu albo też poprzez profil zaufany e-PUAP oraz w przypadku, gdy 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. W zapytaniu należy podać również swoje imię i nazwisko oraz sygnaturę akt sprawy. Informacje inne niż opisane wyżej udzielane drogą elektroniczną na zapytanie złożone drogą elektroniczną podpisane za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub poprzez e-PUAP należy traktować, jako zapytanie złożone w postaci papierowej z własnoręcznym podpisem. Zapytanie złożone drogą elektroniczną opatrzone innym rodzajem podpisu elektronicznego tak, jak telefonicznie (vide §2 ust. 2 Regulaminu BOI), chyba, że istnieje pewność, co do tożsamości osoby zwracającej się z zapytaniem z określonego adresu poczty elektronicznej.

5. Wiadomości przesłane pocztą elektroniczną, zawierające wulgaryzmy i słowa obelżywe BOI pozostawia bez odpowiedzi.
6. Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszałyby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych.
7. 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.
8. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje zgłoszenia i wyznacza terminy spotkań pomiędzy interesantami a Prezesem i Wiceprezesem, Przewodniczącymi Wydziałów oraz Sędziami Wizytatorami Sądu Apelacyjnego w Łodzi.
9. Obsługa interesantów zapewniona przez BOI nie zwalnia kierowników sekretariatów wydziałów od udzielania informacji dotyczących prowadzonych postępowań.

§ 3 Zadania BOI

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. Pracownicy BOI nie mają prawa wypełniać formularzy w imieniu interesanta.
3. W trakcie bezpośredniej obsługi interesanta na danym stanowisku połączenia telefoniczne nie mogą być obsługiwane.

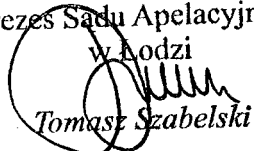
4. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy w szczególności:
- a) przyjmowanie korespondencji, znakowanie jej pieczęcią wpływu z oznaczeniem Sądu zawierającą datę i godzinę wpływu oraz liczbę załączników i jej rejestrowanie, w tym nadesłanej za pośrednictwem poczty elektronicznej i przekazywanie jej 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 na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych, 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 informacji o lekarzach sądowych, uprawnionych do usprawiedliwiania nieobecności i informowanie o zasadach usprawiedliwiania nieobecności;
 - i) udostępnianie informacji o biegłych sądowych (imię, nazwisko i specjalizacja), tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, mediatorach;
 - j) udostępnianie danych teleadresowych Ministerstwa Sprawiedliwości, Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Dziecka, Rzecznika Praw Ochrony Konsumenta, Inspekcji Pracy, jednostek policji, organizacji pozarządowych oraz innych instytucji, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka;
 - k) informowanie o instytucjach udzielających bezpłatnych porad prawnych oraz o pomocy ofiarom przestępstw i przemocy w rodzinie;
 - l) informowanie o prawach i obowiązkach stron postępowania i świadków;
 - m) udostępnianie formularzy sądowych oraz wzorów pism sądowych;
 - n) informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty elektronicznej, kierowanie do właściwych sal rozpraw;

- o) łączenie rozmów telefonicznych;
- p) udostępnianie akt spraw, również protokołów sporządzonych za pomocą urządzenia rejestrującego dźwięk albo obraz i dźwięk stronom lub uczestnikom postępowania, pełnomocnikom lub innym uprawnionym osobom.
- q) udostępnianie akt sprawy każdego dnia roboczego następuje od godz. 8.00 do 15.00, zaś w poniedziałki w godz. 15.00 – 18.00 we właściwym wydziale, po wcześniejszym umówieniu, które winno nastąpić najpóźniej do godz. 14.30;
- r) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po jego otrzymaniu z właściwego wydziału na podstawie opłaconego wniosku (z wyjątkiem sytuacji, w których strona postępowania zwolniona jest od kosztów sądowych), otrzymanie zapisu interesant potwierdza pisemnie na złożonym wniosku wraz z datą odebrania; wydawanie następuje w każdy dzień roboczy od godz. 8.00 do godz. 15.00, w poniedziałki w godz. 15.00 – 18.00, po wcześniejszym umówieniu w wydziale, które winno nastąpić najpóźniej do godz. 14.30;
 - interesant może także wnosić o doręczenie dysku drogą pocztową na wskazany przez siebie adres;
- s) wydawanie stronom postępowania i ich pełnomocnikom odpisów orzeczeń, tytułów wykonawczych, zaświadczeń i kserokopii z akt sprawy zamówionych do osobistego odbioru na podstawie opłaconego wniosku (z wyjątkiem sytuacji, w których strona postępowania zwolniona jest od kosztów sądowych), których otrzymanie interesant potwierdza pisemnie na złożonym wniosku wraz z datą odebrania. Odbiór orzeczeń następuje w każdy dzień roboczy od godz. 8.00 do godz. 15.00, w poniedziałki w godz. 15.00 – 18.00, po wcześniejszym umówieniu w wydziale, które winno nastąpić najpóźniej do godz. 14.30, nieodebrane dokumenty zamówione do osobistego odbioru na ustalony dzień, są zwracane następnego dnia do sekretariatów wydziałów; interesant może wnosić o doręczenie zamówionych dokumentów drogą pocztową na wskazany przez siebie adres;
- t) udostępnianie materiałów informacyjnych;
- u) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem;
- v) weryfikowanie danych osobowych interesantów, podanych w procesie rejestracji do Portalu Informacyjnego apelacji łódzkiej;
- w) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli

załatwienie ich spraw przez BOI nie będzie możliwe.

§ 4 Przyjmowanie Interesantów

1. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje interesantów w dniach:
poniedziałek w godzinach 8.00 – 18.00
od wtorku do piątku w godzinach 8.00 – 15.00.
2. Połączenia telefoniczne obsługiwane są codziennie w godzinach urzędowania Sądu.
3. Obsługa interesantów odbywa się przy wyznaczonym stanowisku w BOI, telefonicznie, jak również poprzez pocztę elektroniczną.
4. Interesanci obsługiwani są zgodnie z numerami pobranymi z systemu kolejkowego, 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 miałooby wpływ na przebieg rozprawy lub posiedzenia Sądu wyznaczonego na dany dzień.
5. Informacje udzielane telefonicznie i drogą elektroniczną obejmują przede wszystkim: wskazanie sygnatury akt sprawy, terminy posiedzeń i sposób rozstrzygnięcia (zmieniono, oddalono, uchylono, orzeczono o kosztach). Zakres informacji ujęty został w §2 pkt 3 -4 Regulaminu.

Prezes Sądu Apelacyjnego
w Łodzi

Tomasz Szabelski