

REGULAMIN BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW W SĄDZIE APELACYJNYM W LUBLINIE

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Biuro Obsługi Interesantów - dalej oznaczone jako „BOI” - funkcjonuje w ramach Oddziału Administracyjnego i bezpośrednio podlega kierownikowi tego Oddziału.
2. BOI mieści się na I piętrze budynku Sądu (na poziomie głównego wejścia do budynku), w pokoju 112.
3. **BOI przyjmuje interesantów w poniedziałki w godzinach od 7³⁰ do 18⁰⁰, od wtorku do piątku w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰.**
4. W ramach BOI funkcjonuje stanowisko czytelnika.
5. Pracownik BOI jest odpowiedzialny za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do zakresu zadań BOI oraz za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy. Wykonując powierzone zadania stosuje jednolite wzorce postępowania zawarte w Standardach Obsługi Interesantów w Biurach Obsługi Interesantów w Sądach Powszechnych opracowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości, których treść stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego *Regulaminu*.
6. Kierownicy sekretariatów oraz inni pracownicy Sądu zobowiązani są do współpracy z pracownikiem BOI, do 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 SAWA.
7. BOI prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne w celu rejestracji wniosków i podjętych czynności dotyczących zakresu zadań BOI, a w szczególności udostępniania do wglądu akt.
8. Wnioski i skargi dotyczące BOI rozpoznaje Prezes lub Wiceprezes Sądu Apelacyjnego w Lublinie.

Zakres działania Biura Obsługi Interesantów

§ 2

1. BOI udziela informacji osobom uprawnionym osobiście, telefonicznie (pod numerem: 81 45 23 370) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: boi@lublin.sa.gov.pl
2. Pisma i wnioski wpływające do BOI, jego pracownik rejestruje w systemie, oznakowuje pieczęcią wpływu i przekazuje do Biura Podawczego celem doręczenia właściwym komórkom organizacyjnym Sądu.
3. Przyjmowanie korespondencji wpływającej do Sądu należy do zakresu czynności Biura Podawczego, natomiast BOI przyjmuje korespondencję związaną z czynnościami zaznajamiania się interesantów z aktami sprawy, tj. wnioski o:
 - a) udostępnienie akt sprawy w celu zaznajomienia,
 - b) wydanie kserokopii z akt sprawy,
 - c) wykonanie fotokopii kart akt sprawy,
 - d) wydanie orzeczenia wraz z uzasadnieniem.
4. Wnioski, o których mowa w § 2 ust. 3 lit. b-d przyjmowane są wyłącznie w formie papierowej. Wniosek o udostępnienie do wglądu akt sprawy, osoby uprawnione mogą zgłaszać telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Informacje o stanie postępowania w sprawie udostępniane są stronom, uczestnikom postępowania, pełnomocnikom lub innym uprawnionym osobom na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych.
6. Instrukcję dotyczącą elektronicznej skrzynki podawczej Sądu Apelacyjnego w Lublinie zawiera Załącznik Nr 2 do niniejszego *Regulaminu*.
7. Zasady udzielania informacji telefonicznie przez BOI określa Załącznik Nr 3 do niniejszego *Regulaminu*.
8. Interesanci zgłaszający się do BOI, w tym pełnomocnicy stron, załatwiani są w kolejności zgłaszania się, z wyjątkiem osób z widoczną niepełnosprawnością, które załatwiane są poza kolejnością.
9. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się obsługę interesanta poza kolejnością w sytuacji, gdy oczekiwanie w kolejce miałooby wpływ na przebieg rozprawy lub posiedzenia Sądu wyznaczonego na dany dzień.
10. BOI nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy o ochronie danych osobowych i o ochronie informacji niejawnych. Przez poradę prawną należy rozumieć skonkretyzowane w odniesieniu do okoliczności sprawy informacje zawierające wskazówki, co do sposobu

prowadzenia sprawy, a także redagowanie pism procesowych.

11. Obsługa interesantów zapewniona przez BOI nie zwalnia kierowników sekretariatów wydziałów od udzielania informacji dotyczących toczących się postępowań.

12. Do zadań BOI należy w szczególności:

1) udzielanie informacji, zgodnie z:

a) § 97 ust. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r.

Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2316 ze zm.),

na podstawie systemu informatycznego SAWA, bez wglądu do akt, w tym

w szczególności: o sygnaturze sprawy, terminie i miejscu rozprawy (posiedzenia),

dacie wydania orzeczenia i czynnościach w postępowaniu międzyinstancyjnym;

b) § 28 ust. 5 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. -

Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. 2015 r., poz. 2316 ze zm.);

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;

4) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w BOI 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.

Udostępnianie akt

§ 3

1. Stanowisko czytelnik akt znajduje się w pomieszczeniu BOI i jest czynne w godzinach jego urzędowania.
2. Przeglądanie akt spraw sądowych przez osoby do tego uprawnione odbywa się w BOI, na stanowisku do tego wyznaczonym, z zastrzeżeniem możliwości zaznajamiania się z aktami sprawy w sekretariatach wydziałów.
3. Akta spraw udostępnia się - w miarę możliwości - „od ręki” a w przypadku, gdy jest to niemożliwe, pracownik BOI ustala z sekretariatem wydziału termin, w którym udostępnienie akt uprawnionej osobie będzie możliwe.
4. Osoba uprawniona może „zamówić” akta do przejrzania składając taki wniosek osobiście w BOI, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Akta spraw przekazywane są do BOI po zweryfikowaniu przez kierownika właściwego sekretariatu wydziału, czy osobie, która złożyła wniosek o ich udostępnienie przysługuje takie uprawnienie.
6. W przypadku braku uprawnień wnioskodawcy do zaznajomienia się z aktami sprawy kierownik sekretariatu odmawia ich udostępnienia, zawiadamiając o tym pracownika BOI, który informuje interesanta o ewentualnej konieczności i sposobie uzyskania stosownej zgody.
7. Jednorazowo udostępnia się akta jednej sprawy, a przejrzanie kolejnych akt jest możliwe po zwrocie akt dotychczas przeglądanych.
8. Osobom zapoznającym się z aktami zabrania się dokonywania jakichkolwiek czynności poza ich przeglądaniem, a w szczególności ich niszczenia, uszkodzenia, czynienia w nich adnotacji (podkreśleń, zakreśleń, notatek itp.) oraz wynoszenia poza BOI.
9. Osoba przeglądająca akta może używać swojego sprzętu (komputer przenośny, aparat fotograficzny, itp.) wyłącznie za zgodą pracownika BOI, uzyskaną na pisemny wniosek uprawnionego.
10. Wszelkie zauważone przez interesanta uszkodzenia akt powinny być niezwłocznie zgłoszone pracownikowi BOI.
11. Osoby korzystające ze stanowiska czytelnik akt zobowiązane są do:
 - a) pozostawienia okrycia wierzchniego w szatni;
 - b) okazania pracownikowi BOI dowodu osobistego lub innego dokumentu (ze zdjęciem) umożliwiającego potwierdzenie tożsamości;
 - c) zachowania ciszy i niezakłócania pracy innych osób.

12. **Interesantom zabrania się na terenie BOI korzystania z telefonów komórkowych, spożywania posiłków i napojów.**
13. **Pracownik BOI zobowiązany jest zwrócić akta do właściwej komórki organizacyjnej Sądu na 15 minut przed zakończeniem pracy Sądu.**

Udostępnianie zapisów dźwięku z rozprawy

§ 4

1. BOI posiada stanowisko do odsłuchu zapisu dźwięku z rozprawy utrwalonego na informatycznym nośniku danych, którym jest płyta CD lub DVD, znajdującym się w aktach sprawy.
2. Udostępnienie zapisu następuje w godzinach urzędowania BOI, pod nadzorem jego pracownika, po uprzednim uzgodnieniu terminu z kierownikiem sekretariatu właściwego wydziału.
3. W przypadku, gdy w tym samym czasie wnioski o udostępnienie zapisu dźwięku z rozprawy w tej samej sprawie złożą więcej niż jedna osoba, o kolejności odsłuchu decyduje kierownik sekretariatu danego wydziału.
4. W przypadku gdy w tym samym czasie wnioski o udostępnienie zapisu dźwięku z rozprawy złożą kilka osób uprawnionych w różnych sprawach, o kolejności odsłuchu decyduje pracownik BOI.
5. Obowiązek weryfikacji uprawnień osób wnioskujących o udostępnienie zapisów dźwięku z rozprawy spoczywa na kierowniku sekretariatu danego wydziału.
6. Przed udostępnieniem stronie nagrania zapisu przebiegu rozprawy pracownik BOI powinien - w jej obecności - zdezynfekować słuchawki.
7. Pracownik BOI udostępnia nagranie osobie uprawnionej po weryfikacji jej danych osobowych, udziela odsłuchującemu wskazówek dot. dokonywania odsłuchu, a w razie potrzeby zapewnia pomoc w obsłudze sprzętu i oprogramowania.
8. Po zapoznaniu się przez interesanta z zapisem dźwięku, pracownik Biura powinien sprawdzić stan sprzętu i usunąć nagranie z komputera.

Załączniki:

- Załącznik Nr 1 – Standardy Obsługi Interesantów w Biurach Obsługi Interesantów w Sądach Powszechnych,
- Załącznik Nr 2 - Instrukcje dotycząca elektronicznej skrzynki podawczej Sądu Apelacyjnego w Lublinie,
- Załącznik Nr 3 - Zasady udzielania informacji przez Biuro Obsługi Interesantów telefonicznie