

**REGULAMIN**  
**BIURA OBSŁUGI INTERESANTA**  
**w Sądzie Rejonowym w Radzynie Podlaskim**

**§ 1**

**Struktura organizacyjna**

1. Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej „Biurem” powołane jest do obsługi interesantów I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karego i III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich Sądu Rejonowego w Radzynie Podlaskim.
2. Obsługa interesantów IV Wydziału Ksiąg Wieczystych odbywa się w sekretariacie tego Wydziału.
3. Ustala się następujące godziny pracy Biura:
  - poniedziałek 8:00 – 18:00
  - wtorek - piątek 8:00 - 15:00
4. Biuro funkcjonuje w ramach Oddziału Administracyjnego Sądu.
5. Kierownik Oddziału Administracyjnego nadzoruje pracę Biura i odpowiada za jego sprawne funkcjonowanie.
6. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura rozpoznaje Prezes Sądu Rejonowego w Radzynie Podlaskim.
7. Kierownicy sekretariatów Wydziałów Sądu zobowiązani są do ścisłej współpracy z pracownikami Biura i podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów, w tym do:
  - 1) terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w systemach repertoryjno-biurowych oraz w systemie należności sądowych,
  - 2) sprawnego przekazywania do Biura zamawianych akt i innych dokumentów.
8. Obsługa interesantów odbywa się:
  - 1) bezpośrednio w Biurze Obsługi Interesantów,
  - 2) telefonicznie pod numerem: 83 313 30 01 (w sprawach karnych) i 83 313 30 02 (w sprawach cywilnych oraz rodzinnych i nieletnich),
  - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [boi@radzyn.sr.gov.pl](mailto:boi@radzyn.sr.gov.pl)
  - 4) za pośrednictwem platformy ePUAP.
9. Interesanci zgłaszający się osobiście do Biura przyjmowani są w porządku wynikającym z kolejności zgłaszania się do Biura. Zasada ta obowiązuje również obrońców i pełnomocników stron.

10. Rozmowy telefoniczne prowadzone z pracownikami Biura mogą być nagrywane, o czym informuje komunikat głosowy przekazywany w czasie oczekiwania na połączenie rozmowy.
11. Pracownicy Biura są zobowiązani do noszenia identyfikatora zawierającego nazwę sądu, stanowisko służbowe urzędnika oraz jego imię i nazwisko.

## § 2

### Zakres zadań Biura Obsługi Interesantów

1. Zadaniem Biura Obsługi Interesantów jest zapewnienie sprawnej obsługi interesantów sądu oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, z zachowaniem reguły jak najkrótszego czasu oczekiwania na usługę.
2. Obsługa interesantów odbywa się w warunkach poszanowania prywatności oraz zabezpieczenia danych osobowych przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. Zadania Biura są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnianymi przez Ministerstwo Sprawiedliwości na portalu internetowym pod adresem: <https://wsoi.ms.gov.pl>
4. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy w szczególności:
  - 1) udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów teleinformatycznych;
  - 2) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów teleinformatycznych 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 sprawy 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) informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości, numerach telefonów, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty elektronicznej, a także adresach innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kierowanie do właściwych sal rozpraw;
  - 8) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem;
  - 9) informowanie o wysokości kosztów sądowych i opłat kancelaryjnych, sposobie ich uiszczania oraz numerach kont bankowych Sądu Rejonowego w Radzynie Podlaskim;

- 10) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism, zgodnych z wzorami zawartymi w katalogu usług i kartach usług;
- 11) informowanie o zasadach usprawiedliwiania nieobecności na rozprawie;
- 12) przyjmowanie pozwów, wniosków, prywatnych aktów oskarżenia i innych pism procesowych od indywidualnych interesantów, w tym wniosków:
  - a) o wydanie odpisu orzeczenia lub kserokopii dokumentów z akt,
  - b) o wydanie tytułu wykonawczego,
  - c) o udostępnienie akt sprawy w czytelniku,
  - d) o udostępnienie lub wydanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia/rozprawy sądu,
  - e) o zwrot kosztów podróży,
  - f) o wydanie zaświadczenia o toczącym się postępowaniu,
  - g) o wyrażenie zgody na widzenie z osobami tymczasowo aresztowanymi;
- 13) rejestrowanie przyjętych pism procesowych w elektronicznym systemie SAWA – Biuro Podawcze, znakowanie ich pieczęcią wpływu oraz przekazywanie - w miarę możliwości na bieżąco - do sekretariatu właściwego wydziału;
- 14) przyjmowanie opłat, stanowiących koszty postępowania sądowego, których uiszczenie nastąpiło w formie znaków opłaty sądowej:
  - znaki opłaty sądowej skasowane przez uiszczającego opłatę nie będą przyjmowane,
  - znaki opłaty sądowej, co do których istnieje podejrzenie, że zostały podrobione, przerobione, nie podlegają kasowaniu do czasu wyjaśnienia zaistniałych wątpliwości, o fakcie tym pracownik Biura zawiadamia Prezesa Sądu;
- 15) udostępnianie stronom postępowania, uczestnikom, pełnomocnikom, obrońcom oraz innym uprawnionym osobom akt sprawy w celu przeglądania lub sporządzania fotokopii w czytelniku akt;
- 16) informowanie o programach pomocy ofiarom przestępstw oraz przeciwdziałania przemocy w rodzinie;
- 17) weryfikacja danych użytkowników wnioskujących o założenie konta na Portalu Informacyjnym;
- 18) obsługa platformy elektronicznej e-PUAP;
- 19) udostępnianie ankiet badających satysfakcję obsługi interesanta.

### § 3

#### **Zakres informacji udzielanych w sprawie**

1. Pracownicy Biura udzielają osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów teleinformatycznych w oparciu o przepisy § 123 - § 125 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1141 ze zm.):
  - 1) w obsłudze bezpośredniej przy stanowisku informacyjnym, po okazaniu przez interesanta dowodu osobistego bądź innego dokumentu potwierdzającego tożsamość i wykazaniu uprawnień do uzyskania informacji;

- 2) w rozmowie telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bez ustalania tożsamości osób, w zakresie ograniczonym do:
  - danych tożsamyh z udostępnianymi na wokandzie sądowej (imię i nazwisko orzeczników/sędziów, godzinę, na którą wyznaczono sprawę, sygnaturę akt sprawy, imię i nazwisko (lub nazwę firmy) stron lub uczestników postępowania nieprocesowego, imię i nazwisko świadków, biegłych i tłumaczy),
  - wskazania terminu i sposobu rozstrzygnięcia sprawy (bez odczytania treści orzeczenia).
- 3) zakres informacji udzielanych w formie elektronicznej może wykraczać poza określone wyżej ramy, jeżeli osoba uprawniona:
  - złoży do sądu zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego,
  - prześle do sądu zapytanie z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez tę osobę 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,
  - jeżeli w aparacie telefonicznym sądu wyświetla się numer telefonu, o którym pracownicy sądu mają wiedzę, że należy do osoby uprawnionej, po potwierdzeniu jej tożsamości za pomocą danych takich jak numer PESEL, NIP, REGON, KRS oraz za pomocą innych danych z akt sprawy znanych osobie występującej o udzielenie informacji.
2. W Biurze Obsługi Interesanta bezpośrednio na stanowisku informacyjnym informacje udzielane są ustnie. Interesanci mogą sporządzać odręczne notatki z rozmowy.
3. **Pracownicy Biura nie udzielają porad prawnych** i informacji, które naruszałby przepisy o ochronie danych osobowych i ochronie informacji niejawnych oraz:
  - nie sporządzają projektów pism procesowych i nie pomagają w ich sporządzeniu,
  - nie wyjaśniają i nie interpretują treści wydanych orzeczeń,
  - nie interpretują treści pism,
  - nie polecają prawników udzielających porad prawnych ani nie podają adresów ich kancelarii.

#### § 4

##### Wydawanie dokumentów i udostępnianie akt sprawy

1. Wydanie zamówionych dokumentów oraz kopii zapisu dźwięku lub obrazu i dźwięku z posiedzenia, rozprawy lub innej czynności procesowej następuje po złożeniu wniosku na piśmie i uiszczeniu przez interesanta opłaty, chyba, że według odrębnych przepisów czynność ta nie podlega opłacie albo wnioskodawca został zwolniony z obowiązku jej uiszczenia.
2. Realizacja wniosku winna nastąpić w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia wniosku, za wyjątkiem spraw zamawianych z archiwum zakładowego – wówczas termin wynosi do 7 dni roboczych. Odbiór zamówionych dokumentów winien nastąpić w wyznaczonym dniu, w przypadku nie zgłoszenia się po odbiór, dokumenty po upływie 3 dni roboczych są zwracane do właściwego wydziału.



3. Wydanie kserokopii dokumentów z akt sprawy lub systemu teleinformatycznego powinno nastąpić w dniu złożenia wniosku na piśmie, a w przypadku większej ilości tj. powyżej 15 kart wydanie kserokopii dokumentów następuje w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
4. Akta spraw - w celu udostępnienia ich w czytelnicy - mogą być zamawiane przez osoby zainteresowane bezpośrednio w Biurze, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Składając zamówienie, należy podać sygnaturę sprawy, oznaczenie wydziału oraz nazwiska stron w niej uczestniczących, a w przypadku sprawy wielotomowej również numer tomu akt, z podaniem kontaktowego numeru telefonu lub e-mail. Pracownik Biura ustala dostępność akt i podaje termin zapoznania się z aktami w czytelnicy.
5. Udostępnienie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z przebiegu posiedzenia jawnego tj. e-protokołu realizowane jest niezwłocznie, o ile czytelnicy dysponuje wolnym stanowiskiem do odczytu zapisu i dźwięku lub obrazu i dźwięku, a zapoznanie się z nagraniem nie przekracza godzin otwarcia czytelnicy.
6. Udostępnianie akt oraz zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku w czytelnicy następuje na warunkach określonych w Regulaminie Czytelnicy Akt.

## § 5

### Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 roku - Regulamin urzędowania sądów powszechnych ( Dz. U. z 2019 r., poz. 1141 ze zm.)

Dyrektor  
Sądu Rejonowego  
w Rådzyńiu Podlaskim  
mgr inż. Małgorzata Wojciechowska

PREZES SĄDU REJONOWEGO  
w Rådzyńiu Podlaskim  
Dorota Domańska