

Regulamin Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie

1. Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej BOI, utworzone zostało w ramach Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie.
2. BOI Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie mieści się na parterze w budynku przy ul. Terespolskiej 15 A, w pomieszczeniu nr 41, na co wskazuje tablica kierunkowa znajdująca się przy wejściu.
3. W skład Biura Obsługi Interesanta wchodzi Czytelnia Akt, której Regulamin stanowi Załącznik Nr 2 do Aneksu Nr 1/2016 z dnia 13 września 2016 roku Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi - Północ w Warszawie.
4. Bezpośredni nadzór nad działaniem BOI Sądu Rejonowego dla Warszawa Pragi – Północ w Warszawie sprawuje jego Kierownik, który podejmuje działania pozwalające na zabezpieczenie obsługi procesów pracy w ramach posiadanych zasobów.
5. Biuro Obsługi Interesantów powołane zostało do obsługi wszystkich wydziałów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie.

6. BOI czynne jest w poniedziałki w godzinach: 8:30 - 18:00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 8:30 — 15:30.
7. Interesanci pobierają numerki zgodny ze specyfikacją sprawy, z panelu dotykowego umiejscowionego przy wejściu do Biura Obsługi Interesanta, z zastrzeżeniem, że w poniedziałek ostatni aktywny numerki wydawany jest o godzinie 17.50, wtorek – piątek o godzinie 15.20.
8. Interesanci obsługiwani są w kolejności wyświetlanych na tablicy, pobranych wcześniej numerków, z zastrzeżeniem że przy stanowisku może przebywać osoba posiadająca aktualnie wyświetlony numerki.
9. Do zadań Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie należy kompleksowa obsługa interesantów (bezpośrednia, telefoniczna bądź drogą elektroniczną), na zasadach określonych w Rozdziałach 4 oraz 9 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulaminu urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. Poz. 2316 z 30 grudnia 2015 r.), a w szczególności:
 - a) udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych;
 - b) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub akt sądowych po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
 - c) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
 - d) dokonywanie weryfikacji użytkowników Portalu Informacyjnego oraz aktywacji kont użytkowników;

- e) udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie stron oraz uczestników postępowania, między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych;
- f) udostępnianie informacji o lekarzach sądowych, biegłych sądowych, tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę, mediatorach oraz instytucjach, których działalność związana jest z ochroną praw człowieka;
- g) 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;
- h) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji oraz sposobach kontaktowania z mediatorami;
- i) udostępnianie formularzy sądowych oraz wzorów pism;
- j) przyjmowanie wniosków o wydanie: odpisu orzeczenia (mogą być złożone również drogą elektroniczną), kserokopii/wydruku protokołu rozprawy lub orzeczenia, oryginałów dokumentów z akt sprawy, zaświadczenia o zarejestrowanym/toczącym się postępowaniu, o wyrażenie zgody na widzenie, czy wydanie protokołu elektronicznego itd. oraz ich realizacja.

10. Realizacja zamówionych dokumentów następuje w czasie nie dłuższym niż 4 dni robocze od daty wypełnienia wniosku, z zastrzeżeniem że ich odbiór nastąpi osobiście w Biurze Obsługi Interesanta. Zamówienia składane drogą elektroniczną, ze wskazaniem odbioru osobistego, wysłane do Sądu po godzinie 15:30 będą umawiane do odbioru począwszy od dnia następnego.

11. W przypadku kiedy złożony wniosek dotyczy nadania klauzuli wykonalności, wówczas czas oczekiwania na realizację może być dłuższy, wymaga bowiem stosownych dekretacji.

12. W przypadku kiedy złożony wniosek dotyczy sprawy, która znajduje się w Archiwum gmachu tut. Sądu — wówczas czas oczekiwania na realizację wynosi – do 10 dni roboczych.

13. W uzasadnionych przypadkach (np. sprawa znajduje się poza siedzibą Sądu tj. Archiwum przy ul. Chruściela oraz przy ul. Kocjana 3) czas oczekiwania na realizację może trwać dłużej niż 10 dni roboczych, ale nie dłużej niż 30 dni.

14. Realizacja wniosków o odpis protokołu elektronicznego złożonych w Biurze Obsługi Interesanta następuje tego samego dnia, chyba że nie jest to możliwe z przyczyn oczywistych.

15. W przypadku korzystania z formularzy dostępnych na stronie internetowej Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie:

a) wniosek może być przesłany drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem że w dniu odbioru będzie opatrzony własnoręcznym podpisem;

b) zamówione dokumenty mogą być odebrane tylko i wyłącznie przez osobę umocowaną w sprawie lub wskazanego przez nią pełnomocnika do doręczeń, z zastrzeżeniem że w kwestiach budzących wątpliwości, czy wydanie jest dopuszczalne, decyzję podejmuje Przewodniczący Wydziału/Sędzia referent/wyznaczony Sędzia;

c) odpowiedzi na żądane informacje/zapytania (ogólne), które wpływają na elektroniczną skrzynkę BOI, udzielane są w ciągu 2 dni roboczych od daty zarejestrowania zapytania, z zastrzeżeniem że odpowiedzi na

zapytania wysłane do Sądu po godz. 15.30 będą udzielane w dniu następnym.

16. Odbiór zamówionych dokumentów następuje w wyznaczonym/umówionym dniu, z zastrzeżeniem że w przypadku niezgłoszenia się po ich odbiór - po upływie 5 dni roboczych od powyższego terminu, dokumenty zwracane są do właściwego wydziału.

17. Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych. Przez poradę prawną należy rozumieć skonkretyzowaną informację, mającą zastosowanie w konkretnej sprawie, opartą na danych lub materiałach przedstawionych przez Interesanta, która wskazuje Interesantowi sposób, w jaki ma on prezentować swoje stanowisko przed sądem jak i rodzaju czynności, jakie może podjąć w konkretnej sprawie, toczącej się przed sądem.

Za tego rodzaju informację uważa się także sporządzenie projektu pisma procesowego. W razie potrzeby pracownik Biura Obsługi Interesanta udziela interesantowi wyłącznie niezbędnej pomocy przy technicznym wypełnianiu formularzy.

18. Sekretariaty Wydziałów zobowiązane są kierować interesantów do Biura Obsługi Interesanta oraz systematycznego i zrozumiałego wprowadzania danych do sądowych systemów informatycznych niezbędnych do bieżącej obsługi interesantów.

19. Za prawidłowość oraz zgodność zapisów znajdujących się w

systemie informatycznym i aktach sprawy odpowiada pracownik sekretariatu w zakresie wykonywanych czynności oraz Kierownik właściwego Sekretariatu Wydziału.

20. Ustala się obowiązek badania poziomu satysfakcji oczekiwań obywateli oraz standardu obsługi interesantów w Biurze Obsługi Interesanta Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie na podstawie wręczanej przez Pracowników BOI Ankiety obsłużonym interesantom do ewentualnego wypełnienia, której wzór stanowi Załącznik Nr 1 do przedmiotowego Regulaminu.

21. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy: Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z dnia 30 grudnia 2015 r. poz. 2316) i Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz. Urz. MS z dnia 31 grudnia 2003 r. z późn. zm.)

ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

z poziomu obsługi w Biurze Obsługi Interesantów
w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie

Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi Interesantów w tutejszym Sądzie, w imieniu Kierownictwa Sądu zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Ankieta ma charakter anonimowy.

Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do dalszego doskonalenia jakości obsługi interesanta.

Proszę wybrać ocenę w skali od 1 do 6 gdzie 1 oznacza ocenę minimalną (zdecydowanie niezadowolony), a 6 oznacza ocenę maksymalną (zdecydowanie zadowolony).

- Szybka i sprawna obsługa

1 2 3 4 5 6

- Uprzejmość i kultura osobista pracowników

1 2 3 4 5 6

- Poziom wiedzy pracowników umożliwiający udzielenie wyczerpującej odpowiedzi

1 2 3 4 5 6

- Zapewnienie właściwego dostępu do potrzebnych formularzy i druków

1 2 3 4 5 6

- Czytelność druków i udzielenie przez pracownika stosownych instrukcji do ich wypełnienia

1 2 3 4 5 6

PAŃSTWA UWAGI I PROPOZYCJE, które mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez nasze Biuro Obsługi Interesanta

.....
.....
.....
.....