Załącznik do Zarządzenia nr 34/09
Prezesa Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
z dnia 01 grudnia 2009 r.
w sprawie utworzenia Biura Obsługi Interesantów
w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie

Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie

Regulamin
Biura Obsługi Interesantów
i Czytelni Akt
Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie

Warszawa, dnia 8 sierpnia 2019

Dział I

Postanowienia ogólne

§ 1

Ilekroć w akcie jest mowa o:

1. regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy *Regulamin Biura Obsługi Interesantów i Czytelni Akt Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie* wraz ze wszystkimi ustanowionymi w jego treści załącznikami, wprowadzone do stosowania w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie zarządzeniem nr 34/09 Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 01 grudnia 2009 r. w sprawie utworzenia Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
2. sądzie – należy przez to rozumieć Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
3. prezesie sądu – należy przez to rozumieć Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie lub Wiceprezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie wykonującego zadania prezesa sądu na podstawie odrębnych przepisów;
4. dyrektorze sądu – należy przez to rozumieć Dyrektora Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
5. władzach sądu - należy przez to rozumieć Prezesa Sądu, Wiceprezesa i Dyrektora Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
6. kierowniku komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć przewodniczącego wydziału, kierownika sekretariatu, kierownika oddziału, biura lub sekcji, kierownika zespołu kuratorskiej służby sądowej, a w przypadku ich nieobecności osoby zastępujące zgodnie z zakresem lub podziałem czynności;
7. pracowniku – należy przez to rozumieć osoby zatrudnione w sądzie na podstawie stosunku pracy;
8. komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wydział, oddział, zespół, biuro, samodzielne stanowisko, wieloosobowe stanowisko lub sekcję;
9. interesantach – należy przez to rozumieć osoby przybywające do sądu lub kontaktujące się z sądem w celu załatwienia własnej lub powierzonej mu, np. jako pełnomocnikowi, sprawy;
10. standardach - należy przez to rozumieć *Standardy Obsługi Interesanta Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie* wraz ze wszystkimi ustanowionymi w jego treści załącznikami, wprowadzone do stosowania w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie zarządzeniem Dyrektora sądu nr 10/18 z dnia 26 marca 2018 roku;
11. BOI - należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie wraz z czytelnią akt;
12. Czytelni Akt – należy przez to rozumieć czytelnię akt Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
13. usługach publicznych – należy przez to rozumieć usługi świadczone przez Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie na rzecz obywateli, głównie interesantów sądu, niezwiązane bezpośrednio ze sprawowaniem wymiaru sprawiedliwości, do których należą głównie usługi informacyjne;

14. sądowych systemach informatycznych – należy przez to rozumieć funkcjonujące w sądownictwie systemy wspomagające pracę poszczególnych komórek organizacyjnych sądu;
15. poradzie prawnej - należy przez to 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 BOI udziela interesantowi wyłącznie niezbędnej pomocy przy technicznym wypełnianiu formularzy;
16. SAWA – należy przez to rozumieć elektroniczny system repetytoryjno-biurowy prowadzony w poszczególnych sekretariatach sądowych;
17. SWOR - należy przez to rozumieć elektroniczny system wspomagania organizacji rozpraw w sądzie;
18. BP – należy przez to rozumieć Biuro Podawcze Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie.

§ 2

Obsługa interesantów w sądzie opiera się na następujących wartościach:
1. otwartości na potrzeby interesanta przejawiającej się troską o udzielenie informacji w zakresie satysfakcjonującym interesanta, zgodnie z obowiązującymi procedurami i z poszanowaniem prawa;
2. rzetelności, kompleksowości i wysokiej jakości świadczonych publicznych usług informacyjnych;
3. profesjonalizmie i sprawności obsługi interesantów;
4. dbałości o pozytywne relacje z interesantami, przejawiającej się zwłaszcza podmiotowym podejściem do interesanta i jego sprawy, przyjaznym nastawieniem do interesanta i miłą obsługą;
5. szacunku w kontakcie z interesantem i kulturą komunikacji opartą na współdziałaniu;
6. poszanowaniu zasady dyskrecji;
7. nastawieniu na propagowanie nowoczesnych rozwiązań w zakresie obsługi interesanta i kultury pracy;
8. komfortu warunków obsługi interesantów, w tym także w zakresie warunków oczekiwania na uzyskanie informacji w sprawie;
9. równego traktowania interesantów i wagi ich spraw, zwłaszcza w dostępie do uzyskania informacji.

§ 3

Wprowadzenie regulaminu ma na celu określenie zasad i porządku procesów świadczenia publicznych usług informacyjnych oraz określenie przysługujących interesantom praw obowiązujących w BOI.

Dział II

Funkcja i zadania BOI

§ 4

BOI utworzone w ramach Oddziału Administracyjnego sądu mieści się na parterze w budynku przy ul. Terespolskiej 15A, w pomieszczeniu nr 41, na co wskazuje tablica kierunkowa znajdująca się przy wejściu głównym oraz elektroniczny panel informacyjny umieszczony bezpośrednio nad wejściem do BOI.

§ 5

Integralną część BOI stanowi wydzielona Czytelnia Akt, która mieści się w pomieszczeniu nr 43.

§ 6

BOI czynne jest w poniedziałki w godzinach: 8:30 - 18:00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 8:30 - 15:30, z zastrzeżeniem, że w poniedziałki przeglądanie akt możliwe jest do godziny 17:45, a od wtorku do piątku do godziny 15:30.

§ 7

Bezpośredni nadzór nad działaniem BOI sprawuje kierownik, który podejmuje działania pozwalające na zabezpieczenie obsługi procesów pracy w ramach posiadanych zasobów.
W przypadku nieobecności kierownika nadzór sprawuje zastępca kierownika.

§ 8

BOI przyjmuje interesantów z zakresu spraw właściwych do rozpoznania sądu.

§ 9

Interesanci pobierają numerki zgodnie ze specyfikacją sprawy, z panela dotykowego umiejscowionego przy wejściu do BOI, z zastrzeżeniem, że w poniedziałek ostatni aktywny numerek wydawany jest o godzinie 17:50, a od wtorku do piątku do godziny 15:20.

§ 10

Interesanci obsługiwani są zgodnie z kolejnością pobranych numerków wyświetlanych wraz z sygnałem dźwiękowym na elektronicznej tablicy systemu

kolejkowego oraz na wyświetlaczach LCD umiejscowionych bezpośrednio nad stanowiskami obsługi.
Zastrzega się, że przy stanowisku może przebywać osoba posiadająca aktualnie wyświetlany numerek.
Pierwszeństwo w obsłudze mają interesanci z widoczną niepełnosprawnością oraz interesantki w widocznej ciąży.

§ 11

Obsługa interesantów BOI odbywa się w sposób:
1. bezpośredni;
2. telefoniczny;
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 12

Do zadań BOI należy w szczególności:
1. udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych, tj.:
   a. sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
   b. rodzajach środków odwoławczych, terminach ich wniesienia oraz procedury z tym związanej;
   c. wysokości kosztów sądowych, opłat kancelaryjnych, sposobów ich uiszczania, numerów rachunków bankowych sądu;
   d. sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych oraz przesłankach ustanowienia pełnomocnika z urzędu.
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. dokonywanie weryfikacji użytkowników Portalu Informacyjnego oraz aktywacji kont użytkowników;
5. udzielanie pomocy stronom oraz uczestnikom postępowania podczas ich pobytu w sądzie poprzez informowanie i w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością;
6. udostępnianie informacji o lekarzach i biegłych sądowych, tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę, mediatorach oraz instytucjach, które wiążą się z ochroną praw człowieka;
7. 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;

8. udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji oraz sposobach kontaktowania się z mediatorami;
9. udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism;
10. realizacja wniosków o wydanie:
    a. zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu;
    b. kserokopii/wydruku protokołu z rozprawy lub orzeczenia.

§ 13

Wnioski, o których mowa w § 12 pkt 10 przyjmowane są bezpośrednio w BOI, w formie papierowej bądź elektronicznie na adres: boi@srpragapolnoc.pl.
Wzory wniosków stanowią załącznik Nr 1 i 2 do regulaminu.

§ 14

Realizacja wniosku o wydanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu, o którym mowa w § 12 pkt 10a, następuje tego samego dnia chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn technicznych.

§ 15

Wnioski dotyczące wydania:
1. odpisu orzeczenia;
2. oryginałów dokumentów z akt sprawy;
3. zaświadczenia o zarejestrowanym/toczącym się postępowaniu;
4. odpisu orzeczenia z klauzulą wykonalności;

należy składać w formie papierowej w BP sądu bądź drogą elektroniczną na adres: boi@srpragapolnoc.pl.

§ 16

Zamówione wnioski, o których mowa w § 15 pkt 1-3, realizowane są w czasie nie dłuższym niż 4 dni robocze od daty wypełnienia wniosku, z zastrzeżeniem, że ich odbiór nastąpi osobiście w umówionym przez pracownika BOI terminie.
Zamówienia składane drogą elektroniczną, ze wskazaniem odbioru osobistego, wysłane do sądu po godzinie 15:30 będą umawiane do odbioru przez pracowników BOI począwszy od dnia następnego.

§ 17

Termin realizacji wniosku dotyczącego wydania orzeczenia z klauzulą wykonalności, o którym mowa w § 15 pkt 4, może ulec wydłużeniu, wymaga bowiem stosownych dekretacji i konieczności podjęcia czynności w przedmiotowym zakresie.

§ 18

W przypadku kiedy wniosek dotyczy sprawy, która znajduje się w archiwum zakładowym mieszczącym się w budynku sądu, termin realizacji wniosków, o którym mowa w § 15, może ulec wydłużeniu do 7 dni roboczych.
W przypadku akt znajdujących się w archiwum poza siedzibą sądu, realizacja wniosku może ulec wydłużeniu do 10 dni roboczych, ale nie dłużej niż 30 dni.

§ 19

Podstawą do wydania dokumentu jest wniosek opatrzony w dniu wydania własnoręcznym podpisem wnioskodawcy.

§ 20

BOI wydaje dokumenty tylko i wyłącznie osobie umocowanej w sprawie lub wskazanemu przez wnioskodawcę pełnomocnikowi do doręczeń, z zastrzeżeniem, że w kwestiach budzących wątpliwości czy wydanie jest dopuszczalne, decyzję podejmuje przewodniczący wydziału/sędzia referent/wyznaczony sędzia.

§ 21

Odbiór dokumentów odbywa się w umówionym terminie, z zastrzeżeniem, że w przypadku niezgłoszenia się po ich odbiór - po upływie 5 dni roboczych od w/w terminu pracownik BOI zwraca dokumenty do właściwego wydziału.

§ 22

BOI udziela informacji poprzez pocztę elektroniczną w zakresie:

1. wskazania sygnatury akt sprawy;
2. terminu rozprawy;
3. daty wydania orzeczenia;
4. czynności podjętych w postępowaniu międzyinstancyjnym;
5. ogólnych informacji o wysłanej i zarejestrowanej korespondencji w sprawie

w ciągu 2 dni roboczych od daty wpłynięcia zapytania, zgodnie z obowiązującymi w sądzie standardami.

§ 23

BOI nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych.

DZIAŁ III

Funkcje i zadania czytelni akt

§ 24

Interesanci przyjmowani są w kolejności zgłaszania się do czytelni.

§ 25

Akta udostępniane są obywatelom polskim po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości, tj. dowodu osobistego lub paszportu, a cudzoziemcom po okazaniu dokumentu pobytu dla cudzoziemców lub paszportu.

§ 26

Przed udostępnieniem akt pracownik czytelni sprawdza dane osoby, która chce zapoznać się aktami, jak również jej status w sprawie, tj., czy jest stroną/uczestnikiem postępowania, pełnomocnikiem strony/uczestnika oraz czy w aktach znajduje się stosowne umocowanie.

§ 27

Do zadań czytelni należy:

1. przyjmowanie zamówień do przeglądu akt, z zastrzeżeniem, że zamówienie złożone w poniedziałek po godzinie 15:30 realizowane jest dnia następnego lub w innym wskazanym przez zamawiającego terminie;
2. udostępnianie akt;
3. wykonywanie kserokopii dokumentów z akt;

osobom uprawnionym po wykazaniu przez nich tożsamości, a co do innych osób, dodatkowo po wykazaniu istnienia uprawnień wynikających z przepisów prawa.

§ 28

Czytelnia nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności, w tym celu należy skontaktować się z sekretariatem właściwego wydziału, w którego zasobach pozostają materiały niejawne.

§ 29

Pomieszczenie czytelni objęte jest monitoringiem, a przeglądanie akt sprawy oraz samodzielne odsłuchiwanie dźwięku bądź obrazu i dźwięku odbywa się na

przystosowanym w tym celu stanowisku zaopatrzonym w miejsca siedzące, stół, komputer z odpowiednim oprogramowaniem, monitor i słuchawki.

§ 30

Odsłuchiwanie dźwięku bądź obrazu i dźwięku, o którym mowa w § 29, odbywa się w obecności pracownika czytelni, a przeglądanie akt, do których złożono testament, pod kontrolą pracownika sądu.
W razie potrzeby pracownik czytelni udziela interesantowi niezbędnej pomocy w obsłudze sprzętu i oprogramowania.

§ 31

Zamówienie akt jest możliwe poprzez:
1. złożenie pisemnego zamówienia, osobiście w czytelni lub w BOI;
2. telefoniczne zgłoszenie zapotrzebowania pod numerem telefonu: 22 509 11 19 lub 22 509 11 73;
3. pocztę elektroniczną na adres e-mail czytelnia@srpragapolnoc.pl.

Formularz do zamówienia akt dostępny jest na stronie internetowej sądu w zakładce „Czytelnia akt".

§ 32

Pracownik czytelni rejestruje zgłoszenia, o których mowa w § 31 w Systemie Obsługi Czytelni Akt, na podstawie których wydział przekazuje akta do czytelni niezwłocznie w przypadku bieżącego zamówienia lub we wskazanym terminie z zastrzeżeniem, że akta dotyczące wniosków bez wskazanej godziny ich przeglądu należy przekazać do godz. 8.30.
W uzasadnionych przypadkach czas oczekiwania może być wydłużony, ale nie dłuższy niż 1 godzinę.

§ 33

Za przekazanie akt bez zbędnej zwłoki odpowiada pracownik sekretariatu wydziału, któremu powierzono przedmiotowe czynności oraz kierownik właściwego sekretariatu wydziału.

§ 34

W sytuacji, gdy czas oczekiwania na akta przekracza 1 godzinę, kierownik BOI interweniuje, informując o powyższym telefonicznie kierownika sekretariatu właściwego wydziału.

§ 35

Akta spraw, których udostępnienie nie jest możliwe w dniu ich zamówienia (w sytuacji, kiedy akta znajdują się w archiwum budynku tut. sądu), udostępniane są w terminie ustalonym przez pracownika czytelni, o którym informuje zainteresowanego.

§ 36

W przypadku akt spraw, których udostępnienie nie jest możliwe w dniu ich zamówienia (w sytuacji, kiedy akta znajdują się w archiwum poza budynkiem tut. sądu) należy złożyć wniosek do wydziału za pośrednictwem BP.

§ 37

Wnioski, które wpłynęły do BOI, pracownik przekazuje do właściwego wydziału celem nadania biegu rejestrując je w *Kontrolce przyjętej i przekazanej korespondencji*.

§ 38

W przypadku zapytań i wniosków interesantów kierowanych do BOI drogą elektroniczną, których załatwienie wymaga pilnych ustaleń na podstawie akt sprawy, pracownik BOI bezzwłocznie przesyła drogą elektroniczną do kierownika właściwej komórki organizacyjnej celem przygotowania odpowiedzi zainteresowanemu czy rozpoznania na poziomie wydziału.

§ 39

W czytelni udostępniane są akta wyłącznie zszyte lub połączone inną techniką w sposób trwały, w których karty są ponumerowane, bez dołączonych odpisów i innych dokumentów niepodlegających wszyciu do akt.

§ 40

Za przygotowanie akt, o którym mowa w § 38, odpowiada pracownik sekretariatu wydziału, któremu powierzono czynności związane z przekazaniem akt do czytelni i kierownik właściwego sekretariatu wydziału.

§ 41

Podczas przeglądania akt można korzystać z własnych materiałów i sprzętu audiowizualnego lub informatycznego tj. aparatów fotograficznych, komputerów przenośnych, skanerów itp.
Wykonanie fotokopii dokumentów z akt możliwe jest po wypełnieniu stosownego wniosku, nie podlega opłacie.

§ 42

Zastrzega się, iż w terminach na 3 dni przed i 3 dni po rozprawie, akta spraw mogą zostać nieudostępnione.
W uzasadnionych przypadkach powyższe terminy mogą ulec zmianie po wcześniejszym uzgodnieniu z sekretariatem właściwego wydziału.

§ 43

Osoby zainteresowane przeglądaniem akt w czytelni mają prawo do zamówienia większej liczby akt, z zastrzeżeniem, że zapoznawać mogą się jednorazowo tylko z jednymi aktami.
W celu przejrzenia kolejnych akt, interesant obowiązany jest zwrócić akta dotychczas przeglądane, dopiero wówczas zostaną mu wydane do wglądu kolejne akta.

§ 44

Osoba zapoznająca się z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku nie posiada uprawnień do samodzielnej rejestracji tego zapisu w jakiejkolwiek formie, w szczególności dokonywania samodzielnych kopii na własnych nośnikach, nagrywania zapisu sprzętem elektronicznym np. kamerą, dyktafonem, aparatem fotograficznym.

§ 45

Wydanie kserokopii dokumentów z akt sądowych możliwe jest po złożeniu zamówienia i wniesieniu stosownej opłaty, z zastrzeżeniem, że w kwestiach budzących wątpliwości, czy wydanie kserokopii jest dopuszczalne, decyzję podejmuje Przewodniczący Wydziału/Sędzia referent/wyznaczony Sędzia.

§ 46

Czytelnia wydaje kserokopie w dniu złożenia wniosku chyba, że liczba wskazanych do kopiowania kart przekracza 10, wówczas kserokopie wykonuje pracownik właściwego sekretariatu wydziału.

§ 47

Wnioski o wydanie kserokopii dokumentów powyżej 10 stron, o których mowa w § 46 należy składać do wydziału za pośrednictwem BP.
Zastrzega się, że w kwestiach budzących wątpliwości czy wydanie kserokopii jest dopuszczalne, decyzję podejmuje przewodniczący wydziału/sędzia referent/wyznaczony sędzia.

§ 48

Interesanci, którym zostały udostępnione akta mają obowiązek ich poszanowania.
Wszelkie zauważone uszkodzenia należy zgłaszać pracownikowi czytelni, w celu uniknięcia ponoszenia odpowiedzialności za zniszczenie akt.

§ 49

Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek czynności w aktach, takich jak: niszczenie, uszkadzanie, czynienie w nich adnotacji (podkreśleń, zakreśleń, notatek), a w szczególności wynoszenie ich poza czytelnię.

§ 50

W czytelni obowiązuje zakaz prowadzenia rozmów telefonicznych, spożywania napojów oraz posiłków.

§ 51

Osoby czytające akta zobowiązane są do zachowania ciszy i niezakłócania spokoju innych osób.

§ 52

Przed wejściem do czytelni, osoby mają obowiązek:
1. pozostawić w szatni okrycia wierzchnie;
2. złożyć czytelny podpis na karcie przeglądowej znajdującej się na wewnętrznej stronie obwoluty akt, z zastrzeżeniem że przedmiotowy wpis jest jednocześnie zobowiązaniem do przestrzegania niniejszego regulaminu.

§ 53

Za umieszczenie przez interesanta wpisu, o którym mowa w § 52 pkt, odpowiada pracownik obsługujący czytelnię.

§ 54

Osoby czytające akta mają obowiązek stosowania się do niniejszego regulaminu oraz zaleceń i uwag pracowników czytelni.

DZIAŁ IV

Przepisy końcowe

§ 55

Podstawowym źródłem informacji dla pracowników BOI są sądowe systemy informatyczne, w szczególności systemy SAWA i SWOR.

§ 56

Za jakość, prawidłowość oraz zgodność zapisów znajdujących się w sądowych systemach informatycznych i aktach spraw odpowiada każdy pracownik sądu w zakresie wykonywanych czynności oraz kierownik właściwej komórki organizacyjnej. Zastrzega się przy tym, że treści zamieszczone w SAWA będące projektami są w kolorze czerwonym i nie podlegają upublicznieniu, a informacje zawarte w SWOR są aktualne, właściwe i czytelne dla interesantów.

§ 57

W systemie SWOR należy na bieżąco umieszczać komunikaty dotyczące statusu sprawy, z zastrzeżeniem, że sprawa zakończona to sprawa, która faktycznie odbyła się w danym dniu.

§ 58

W przypadku awarii systemu SWOR pracownik właściwego wydziału bezzwłocznie zgłasza ten fakt do OI sądu celem podjęcia działań naprawczych.

§ 59

W sytuacji braku możliwości usunięcia przez OI awarii, o której mowa w § 58, pracownik wywiesza na drzwiach sali sądowej wokandę w formie papierowej.

§ 60

W przypadku zamiany sali, odwołaniu rozpraw/y itd. pracownik wydziału, umieszcza właściwy komunikat w systemie i dodatkowo wywiesza na drzwiach sali sądowej informację w formie papierowej według określonego wzoru.
Wzór stanowi załącznik Nr 3 do regulaminu, dostępny (do edycji w formacie A4) w Lokalnym Serwisie Informacyjnym Sądu – WNIOSKI/DOKUMENTY.

§ 61

W przypadku braku wokandy elektronicznej dotyczącej wideokonferencji (przeprowadzenia dowodu na odległość), pracownik wydziału wywiesza na drzwiach sali sądowej informację w formie papierowej według określonego wzoru.
Wzór stanowi załącznik Nr 4 do regulaminu, dostępny (do edycji w formacie A4) w Lokalnym Serwisie Informacyjnym Sądu – WNIOSKI/DOKUMENTY.

§ 62

W przypadkach, o których mowa w § 60 i 61 kierownik wydziału bądź wyznaczony przez niego pracownik odpowiednio wcześnie informuje o tym fakcie BOI - telefonicznie.

§ 63

Wszyscy pracownicy zobowiązani są do ścisłego współdziałania w zakresie obsługi interesantów sądu, a także do wymiany informacji z pracownikami BOI oraz wsparcia merytorycznego mającego wpływ na sprawną i kompetentną obsługę interesantów, a także poziom ich satysfakcji i bezpieczeństwo na terenie sądu.

§ 64

W sądzie prowadzona jest stała analiza poziomu świadczonych na rzecz interesantów publicznych usług informacyjnych i poziomu satysfakcji interesantów z obsługi na podstawie udostępnionej w BOI oraz zamieszczonej na stronie internetowej sądu ankiety, której wzór stanowi załącznik do obowiązujących w sądzie standardów.

§ 65

W przypadku, gdy interesant zachowuje się agresywnie, niezgodnie z dobrymi obyczajami, jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających pracownik BOI ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie ochronę sądu.

Interesant może zostać wyprowadzony przez pracownika ochrony bez załatwienia sprawy.

§ 66

Rozmowy telefoniczne są nagrywane.
W przypadku rozmowy telefonicznej, w której ze strony interesanta padają treści powszechnie uznane za obraźliwe lub wulgarne, pracownik BOI informuje rozmówcę o możliwości jej przerwania, a jeśli charakter rozmowy nie ulegnie zmianie - przerywa rozmowę.

§ 67

W przypadku wiadomości elektronicznej, która zawiera treści powszechnie uznane za obraźliwe lub wulgarne opinie pozbawione treści merytorycznych, pracownik w porozumieniu z kierownikiem BOI – pozostawia ją bez rozpoznania.

§ 68

Wszelkie czynności wykonywane są przez pracowników BOI w oparciu o bezpieczeństwo danych osobowych przetwarzanych w sądzie.

§ 69

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie w szczególności przepisy: Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych, Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 czerwca 2019 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz obowiązujące standardy i zarządzenia władz sądu.

Prezes
Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie

Warszawa, dnia 5 lutego 2021 roku

dot. Zarządzenia Nr *34/09*
Prezesa Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie z dnia 1 grudnia 2009 r.

Państwo
Przewodniczący
Wydziałów I-VIII
Kierownicy Sekretariatów
Wydziałów I-VIII
Kierownicy Oddziałów,
Sekcji, Biur, Archiwum
Kierownicy ZKSS I-IV
Wszyscy Pracownicy
Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi – Północ
w Warszawie

W załączenie przedstawiam do wiadomości i stosowania *Aneks Nr 4 z dnia 4 lutego 2021 rok do Zarządzenia Nr 34/09 Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 1 grudnia 2009 r. w sprawie utworzenia Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie.*

Anna Bojarczuk

Do wiadomości:
- Wiceprezes Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
- Dyrektor Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie

Aneks Nr 4

z dnia 4 lutego 2021 roku

do Zarządzenia Nr 34/09
Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
z dnia 1 grudnia 2009 r.

w sprawie utworzenia Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie

§ 1

Zmienia się treść Załącznika do Zarządzenia Nr 34/2009 Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 1 grudnia 2009 roku, stanowiącego Regulamin Biura Obsługi Interesantów i Czytelni Akt poprzez:

a) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział I § 1 pkt 10, poniższej treści:**
„standardach – należy przez to rozumieć *Standardy Obsługi Interesanta Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie*, wprowadzone do stosowania w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie zarządzeniem Dyrektora sądu nr 10/18 z dnia 26 marca 2018 roku oraz opracowane i udostępnione przez Ministerstwo Sprawiedliwości standardy obsługi interesanta wraz z katalogiem usług, kartami usług i powiązanymi z nimi procedurami świadczenia usług wdrożonymi przez Prezesa Sądu odrębnym zarządzeniem;"

b) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział II § 12 pkt 8, poniższej treści:**
„udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem;"

c) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział II § 13, poniższej treści:**
„Wnioski, o których mowa w § 12 pkt 10 przyjmowane są bezpośrednio w BOI, w formie papierowej bądź elektronicznie na adres *boi@warszawapraga-pln.sr.gov.pl*".

d) **wpisanie w Dziale II § 15 po pkt 4, poniższej treści:**
„należy składać w formie papierowej w BP sądu bądź drogą elektroniczną na adres: *boi@warszawapraga-pln.sr.gov.pl*".

e) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział III § 31 pkt 3, poniższej treści:**
„pocztę elektroniczną na adres *boi@warszawapraga-pln.sr.gov.pl*".

f) **wpisanie w Dziale III § 31 po pkt 3, poniższej treści:**
Formularz do zamówienia akt dostępny jest na stronie internetowej sądu: *www.warszawapraga-pln.sr.gov.pl* w zakładce „Czytelnia akt."

g) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział III § 33, poniższej treści:**
„Za przekazanie akt bez zbędnej zwłoki odpowiada pracownik sekretariatu wydziału, któremu powierzono przedmiotowe czynności oraz kierownik właściwego sekretariatu wydziału.
W przypadku braku dostępności zamówionych akt, pracownik sekretariatu dzień przed umówionym terminem, najpóźniej do godziny 15.30, informuje o tym fakcie pracownika czytelni.
Niezwłocznie po otrzymaniu powyższej informacji, pracownik czytelni kontaktuje się z zamawiającym, ustalając kolejny możliwy do przeglądu akt termin."

h) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział III § 40, poniższej treści:**

„Za przygotowanie odpowiedzi, o której mowa w § 38 i akt, o których mowa w § 39, odpowiada pracownik sekretariatu wydziału, któremu powierzono przedmiotowe czynności i kierownik właściwego sekretariatu wydziału."

i) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział IV § 60, poniższej treści:**
„W przypadku zamiany sali, odwołaniu rozpraw/y itd. pracownik wydziału, umieszcza właściwy komunikat w systemie i dodatkowo wywiesza na drzwiach sali sądowej informację w formie papierowej według określonego wzoru.
Wzór stanowi załącznik Nr 1 do regulaminu, dostępny (do edycji w formacie A4) w Lokalnym Serwisie Informacyjnym Sądu – WNIOSKI/DOKUMENTY."

j) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział IV § 61, poniższej treści:**
„W przypadku braku wokandy elektronicznej dotyczącej wideokonferencji (przeprowadzenia dowodu na odległość), pracownik wydziału wywiesza na drzwiach sali sądowej informację w formie papierowej według określonego wzoru.
Wzór stanowi załącznik Nr 2 do regulaminu, dostępny (do edycji w formacie A4) w Lokalnym Serwisie Informacyjnym Sądu – WNIOSKI/DOKUMENTY."

k) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział IV § 64, poniższej treści:**
„W sądzie prowadzony jest stały monitoring jakości świadczonych na rzecz interesantów publicznych usług informacyjnych i analiza poziomu satysfakcji interesantów z obsługi, na podstawie udostępnionej w BOI oraz zamieszczonej na stronie internetowej sądu ankiety opracowanej i wprowadzonej do stosowania we wszystkich sądach powszechnych przez Ministerstwo Sprawiedliwości."

l) **wpisanie w miejsce dotychczasowego zapisu Dział IV po § 69, poniższej treści:**
Kierownik BOI składa Prezesowi tut. Sądu sprawozdania z działalności biura i czytelni uwzględniające w szczególności jakość oraz ilość obsłużonych interesantów i udostępnionych akt, analizę, wnioski i spostrzeżenia, a także podjęte przez niego w celu prawidłowej realizacji zadań i działania powierzonej mu komórki czynności.
Sprawozdania Kierownik BOI składa co pół roku tj. do 15 lipca danego roku - za I półrocze roku bieżącego oraz do 15 stycznia roku następnego - za II półrocze roku ubiegłego.

ł) **wpisanie w Dziale IV po § 69 - § 70 o treści:**
„W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie w szczególności przepisy: Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych z późn. zm., Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 czerwca 2019 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych z późn. zm., obowiązujące standardy i zarządzenia władz sądu oraz opracowane i udostępnione przez Ministerstwo Sprawiedliwości standardy obsługi interesanta wraz z katalogiem usług, kartami usług i powiązane z nimi procedury świadczenia usług wdrożone przez Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie odrębnymi zarządzeniami."

§ 2

W Aneksie Nr 2 z dnia 8 sierpnia 2019 roku do Zarządzenia Nr 34/2009 Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 1 grudnia 2009 roku, w miejsce „Aneks Nr 2" wpisuje się „Aneks Nr 3".

§ 3

Niniejszy Aneks Nr 4 wchodzi w życie z dniem podpisania.

Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
Anna Pojawczuk

Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie

INFORMACJA

Poniższa wokanda/

Sprawa o sygnaturze

.....

(należy wskazać sygnaturę)

została

odwołana/przeniesiona

z sali ..... (należy wpisać nr sali)

do sali ..... (należy wpisać nr sali)

Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie

INFORMACJA

WIDEOKONFERNCJA

(przeprowadzenie dowodu na odległość)

w sprawie o sygnaturze

.....

(należy wskazać sygnaturę Sądu wnioskującego)

na wniosek

Sądu .....

(należy wskazać nazwę Sądu wnioskującego)

wyznaczona na godz. .....

(należy wskazać godzinę)

została

odwołana/przeniesiona

z sali ..... (należy wpisać nr sali)

do sali ..... (należy wpisać nr sali)