

REGULAMIN

Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Mińsku Mazowieckim

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Biuro Obsługi Interesantów, zwane dalej Biurem zlokalizowane jest na parterze budynku Sądu Rejonowego w Mińsku Mazowieckim przy ul. Okrzei 14, zwanego dalej Sądem.
2. W skład Biura wchodzi biuro podawcze oraz czytelnia akt.
3. Biuro prowadzi obsługę interesantów wydziałów: I Cywilnego, II Karnego oraz III Rodzinnego i Nieletnich.
4. Pracą Biura kieruje Kierownik Biura Obsługi Interesantów, podległy służbowo Kierownikowi Oddziału Administracyjnego, który to sprawuje nadzór organizacyjny nad pracą Biura.
5. Nadzór merytoryczny nad pracą Biura sprawuje Prezes Sądu.
6. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura przyjmuje Kierownik Biura, a rozpoznaje Prezes Sądu.

§ 2

Zasady obsługi interesantów

1. Biuro czynne jest w dni pracy Sądu, przy czym interesanci przyjmowani są:
 - 1) w poniedziałki w godzinach 08:00-18:00;
 - 2) w pozostałe dni pracy w godzinach 08:00-15:00.
2. Interesanci mogą kontaktować się z Biurem osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem ePUAP (<http://epuap.gov.pl>) oraz poczty elektronicznej. Aktualne numery kontaktowe oraz adresy poczty elektronicznej znajdują się na stronie podmiotowej BIP pod adresem www.minsk-mazowiecki.sr.gov.pl.
3. Przy wejściu do budynku sądu (w holu głównym) zainstalowany jest automat do wydawania numerów ustalających kolejność obsługi interesantów w poszczególnych punktach obsługi interesanta.
4. Interesanci obsługiwani są według kolejności zgłoszeń ustalonej na podstawie wydruku z systemu kolejkowego. Osoby z niepełnosprawnością oraz posiadające uprzywilejowanie z innego tytułu przyjmowane są poza kolejnością po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby pracownikom Biura.
5. W przypadku awarii systemu kolejkowego interesanci obsługiwani są zgodnie z kolejnością zgłoszeń.
6. Pracownicy sekretariatów wydziałów, na rzecz których zadania realizuje Biuro zobowiązani są do:
 - 1) ścisłego współdziałania z pracownikami Biura w celu zapewnienia rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów;
 - 2) terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemach repertoryjnych;
 - 3) należytego przygotowywania akt spraw sądowych udostępnianych przez Biuro;
 - 4) terminowego i rzetelnego przygotowywania i dostarczania do Biura dokumentów, które mają być wydane interesantom;
 - 5) przekazywania na bieżąco pracownikom Biura informacji o zmianach w pracy Sądu, w tym zmianach w stanie prawnym, które mogą mieć wpływ na udzielanie prawidłowych, aktualnych i zgodnych w obowiązującym stanie prawnym informacji.

7. Obsługa interesantów przez pracowników Biura nie zwalnia pracowników sekretariatów wydziałów z obowiązku telefonicznej obsługi interesantów oraz od udzielania informacji dotyczących prowadzonych postępowań i obsługi interesantów w uzasadnionych przypadkach, stosownie do zakresu ich czynności. W przypadku, gdy rozmowa telefoniczna prowadzona przez pracownika Biura z interesantem wymaga przekierowania do sekretariatu wydziału, pracownik Biura przedstawia właściwemu pracownikowi sprawę, z którą zgłasza się interesant.
8. Pracownicy Biura nie udzielają porad prawnych i informacji, które mogłyby naruszyć przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych. Przez poradę prawną należy rozumieć skonkretyzowaną informację odnoszącą się do określonych sytuacji, opartą na danych lub materiałach przedstawionych przez interesanta, której celem jest udzielenie wskazówek odnośnie sposobu przedstawiania argumentowania lub dowodzenia jego stanowiska przed sądem w tej sprawie, albo polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego.

§ 3

Zadania i zasady działania Biura

1. Biuro:
 - 1) realizuje zadania określone w § 29 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych, z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązаныmi z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości;
 - 2) przyjmuje i rejestruje korespondencję dostarczaną przez operatora pocztowego oraz składaną przez interesantów osobiście a następnie przekazuje ją do odpowiednich komórek organizacyjnych sądu;
 - 3) realizuje czynności związane z ewidencją i ekspedycją korespondencji sądowej w oparciu o obowiązujące przepisy i umowy.
2. Pracownicy Biura są odpowiedzialni za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do Biura, za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy oraz zobowiązani są do niezwłocznego informowania Kierownika Oddziału Administracyjnego o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą Biura.
3. Biuro prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne według wzorów stanowiących załączniki do Regulaminu.
4. Kierownicy sekretariatów wydziałów Sądu, na rzecz których zadania realizuje Biuro prowadzą kontrolki akt wydanych według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 1 do Regulaminu.

§ 4

Przeglądanie akt

1. Przeglądanie akt spraw sądowych odbywa się w czytelni akt.
2. Pracownik Biura obsługujący czytelnię akt zobowiązany jest do:
 - 1) prowadzenia rejestru akt udostępnionych według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 2 do Regulaminu;
 - 2) przekazywania, nie później niż do godz. 15:30 kierownikom sekretariatów wydziałów zbiorczego wykazu zamówionych akt spraw na dzień następny według wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do Regulaminu;

- 3) nadzoru nad dokumentacją udostępnioną do wglądu zainteresowanym.
3. Stanowiska przeglądu akt w czytelnicy są monitorowane.
4. Akta spraw sądowych udostępniane są zainteresowanym po uprzedniej weryfikacji ich tożsamości. Osoby zainteresowane wglądem do akt mają obowiązek okazać pracownikowi Biura: dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający tożsamość i/albo legitymację służbową (profesjonalni pełnomocnicy) i/lub wykazać umocowanie stosownym dokumentem (pełnomocnictwo, upoważnienie, przepisy prawa).
5. Akta spraw sądowych do przeglądu można zamawiać:
 - 1) osobiście w Biurze;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej;
 - 4) za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej sądu.
6. Udostępnienie akt spraw sądowych osobom innym niż strony, ich pełnomocnicy następuje na pisemny umotywowany wniosek zainteresowanego i po uzyskaniu zgody Prezesa Sądu lub Przewodniczącego / upoważnionego sędziego właściwego wydziału orzeczniczego.
7. Akta spraw sądowych należy zamawiać na wybrany dzień, z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem, przy czym zamówienia złożone po godzinie 15:00 traktowane będą jako zamówienia złożone w dniu następnym.
8. Czas zapoznawania się z aktami jest ograniczony do 2 godzin. W przypadku konieczności dłuższego przeglądu akt należy uzgodnić indywidualnie termin z pracownikiem Biura.
9. Udostępnienie akt znajdujących się w archiwum zakładowym sądu odbywa się nie wcześniej niż w terminie 3 dni od dnia ich zamówienia.
10. Akta mogą nie zostać udostępnione na 2 dni robocze przed terminem rozprawy i 3 dni robocze po terminie rozprawy.
11. Zamówione akta zobowiązany jest przynieść i odebrać z Biura pracownik właściwego sekretariatu wydziału.
12. W trakcie przeglądu akt w Biurze zabronione jest:
 - 1) dokonywanie jakichkolwiek ingerencji w treść i zawartość akt, w szczególności poprzez wykonywanie dopisków, adnotacji, przekreśleń czy podkreśleń;
 - 2) uszkodzanie i niszczenie kart lub dokumentów, albo ich usuwanie z akt;
 - 3) prowadzenie rozmów telefonicznych;
 - 4) spożywanie posiłków i napojów;
 - 5) umieszczanie na blatach stanowisk do przeglądu akt rzeczy osobistych tj. torebek, teczek itp.
13. Fakt udostępnienia akt zainteresowanemu pracownik Biura odnotowuje na karcie zapoznania z aktami, którą umieszcza na wewnętrznej stronie okładki akt. Adnotację o udostępnieniu akt i dokonaniu wglądu w akta dokonuje się bezpośrednio przed tą czynnością. Wzór karty przeglądowej akt stanowi Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

§ 5

Udostępnianie zapisu obrazu i dźwięku albo zapisu dźwięku z rozprawy lub posiedzenia jawnego

1. W Biurze zorganizowane jest stanowisko do odtwarzania obrazu i dźwięku albo zapisu dźwięku z rozprawy lub posiedzenia jawnego oraz innych podlegających udostępnieniu materiałów utrwalonych na elektronicznych nośnikach informacji, zwanych dalej zapisem.
2. Udostępnienie zapisu następuje, pod nadzorem pracownika Biura po uprzedniej weryfikacji tożsamości i uprawnień zainteresowanego.

3. Pracownik Biura zapewnia pomoc w obsłudze sprzętu i oprogramowania oraz udziela wskazówek dotyczących odtworzenia zapisu.
4. Osoba zapoznająca się z zapisem nie ma prawa do samodzielnej rejestracji zapisu w jakiegokolwiek formie. Osobom zapoznającym się z zapisem nie wolno podłączać własnego sprzętu do sieci, zmieniać konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, podejmować prób naprawy oprogramowania oraz sprzętu, korzystać z nielegalnego oprogramowania, samodzielnie instalować jakiegokolwiek oprogramowania i usuwać oprogramowania zainstalowanego na stacji roboczej, na której zapis jest odtwarzany.
5. Dźwięk odtwarzany podczas zapoznawania się z zapisem może być emitowany wyłącznie poprzez słuchawki podłączone do stacji roboczej. Dopuszcza się możliwość korzystania przez interesanta z własnych słuchawek.
6. Po odsłuchaniu zapisu pracownik Biura zobowiązany jest do usunięcia zapisu z danej stacji roboczej.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. W przypadku obiektywnego braku możliwości obsługi interesantów przez pracowników Biura (usprawiedliwiona absencja, szkolenie, itp.) decyzję co do sposobu realizacji zadań Biura przez pracowników wydziałów: I Cywilnego, II Karnego oraz III Rodzinnego i Nieletnich każdorazowo podejmuje Kierownik Oddziału Administracyjnego w porozumieniu z Prezesem i Dyrektorem Sądu.
2. W celu utrzymania wysokiej jakości obsługi, Biuro udostępnia ankiety oceny satysfakcji interesanta.
3. Za rzeczy osobiste pozostawione w pomieszczeniach Biura Sąd nie ponosi odpowiedzialności.
4. Osoby korzystające z Biura mają obowiązek stosowania się do zapisów niniejszego Regulaminu.