

Załącznik nr 1

do zarządzenia Nr 29/2024 Prezesa Sądu Rejonowego w Świebodzinie z dnia 3 grudnia 2024r.

**Regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów (BOI)
Sądu Rejonowego w Świebodzinie**

§ 1

1. Biuro Obsługi Interesantów zwane dalej BOI powołane jest do obsługi interesantów w zakresie ustalonym zarządzeniem Prezesa Sądu Rejonowego w Świebodzinie.
2. Zadania biura są realizowane 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

BOI mieści się w **pokoju nr 10** w budynku Sądu Rejonowego w Świebodzinie **przy Parku Chopina 3** (parter).

§ 3

1. Biuro Obsługi Interesantów powołane jest do obsługi interesantów wszystkich Wydziałów Sądu Rejonowego w Świebodzinie (za wyjątkiem V Wydziału Ksiąg Wieczystych, VI Wydziału Karnego oraz VII Wydziału Ksiąg Wieczystych).
2. Obsługa Interesantów Wydziałów V, VI i VII odbywa się przez pracowników tych Wydziałów.
3. Biuro Obsługi Interesantów czynne jest:
w poniedziałki od 8.00 do 18.00
od wtorku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00
z przerwą od 12.00 do 12.15.
4. Z Biurem Obsługi Interesantów można kontaktować się:
 - osobiście,
 - telefonicznie pod numerem telefonu: 68 381 94 64
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: boi@swiebodzin.sr.gov.pl.
5. Biuro Obsługi Interesantów stanowi część Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Świebodzinie.

6. Pracownicy BOI udzielają informacji przez bezpośredni kontakt z interesantem, drogą elektroniczną oraz telefonicznie. Wszyscy Interesanci (w tym pełnomocnicy stron oraz obrońcy) obsługiwani są za pomocą funkcjonalności „jedna kolejka”, która automatycznie przyporządkowuje interesantów do miejsca w kolejce (jedna kolejka dla interesantów przychodzących do Sądu i dzwoniących). Interesanci ze szczególnymi potrzebami przyjmowane są poza kolejnością.
7. Interesanci mogą korzystać z Wirtualnego Agenta Biura Obsługi Interesanta, który jest interaktywnym narzędziem służącym do przekazywania podstawowych informacji o statusie sprawy prowadzonej w Sądzie. Agent jest dostępny 24 godziny na dobę i nie ma ograniczeń co do ilości wprowadzonych sygnatur w trakcie jednego połączenia. Agent jest w stanie przekazać informacje takie jak:
 - informacje o zakończeniu, przekazaniu, zawieszeniu sprawy,
 - informacje o terminach,
 - informacje o wpływie apelacji, środków odwoławczych i wyznaczeniu terminu,
 - informacje o ruchu akt,
 - informacje o wydaniu orzeczenia uzasadnienia i wpłynięciu wniosku.

Wirtualny Agent dostępny jest:

- na stronie internetowej Sądu w prawym dolnym rogu (ikona podwójny dymek),
- pod numerem telefonu **68 38 194 64**

§ 4

1. Do zadań Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Świebodzinie należy w szczególności:
 - udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów teleinformatycznych;
 - wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów teleinformatycznych lub akt sądowych po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
 - wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;

- kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w biurze nie będzie możliwe;
 - udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
 - 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;
 - udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism;
 - 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;
 - udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem.
 - informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
 - informowanie o sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, ustanowienia obrońcy z urzędu, pełnomocnika z urzędu;
 - informowanie o rodzajach środków odwoławczych i terminach ich wniesienia.
2. **Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych**, a także informacji, które naruszyłyby obowiązujące przepisy w tym przepisy ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781tj).
3. Biuro Obsługi Interesantów **nie przyjmuje korespondencji w tym pism procesowych** – przyjmuje je:
- **Biuro Podawcze mieszczące się w pokoju nr 3 (parter budynku głównego zlokalizowany przy Parku Chopina 3 w Świebodzinie)**
 - **Biuro Podawcze mieszczące się w pokoju nr 7 (parter budynku głównego zlokalizowany przy Al. Niepodległości 9 w Sulechowie)**

– z wyjątkiem wniosków o wydanie odpisów i kopii z akt spraw, o których mowa w § 4.

4. Udzielanie informacji o sprawach rozpoznawanych przed Sądem Rejonowym w Świebodzinie, odbywa się na zasadach i w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U.2019.867 tj.).

§5

Zakres udzielanych informacji

1. Pracownicy BOI udzielają informacji, po wcześniejszym sprawdzeniu dowodu tożsamości lub innego dokumentu stwierdzającego tożsamość strony/uczestnika postępowania, a w przypadku obrońców/pełnomocników także ich umocowania.
2. Telefoniczne udzielanie informacji następuje po uprzednim podaniu danych osobowych stron lub uczestników postępowania albo sygnatury akt sprawy. Zakres udzielanej telefonicznie informacji o sprawie rozpoznawanej w wydziale obejmuje:
 - Sygnaturę akt sprawy
 - Termin posiedzeń i rozpraw, stan postępowania,
 - Datę rozstrzygnięcia, którego dotyczy zapytanie,
 - Czynności dotyczące postępowania między instancyjnego.
3. Elektroniczne (email) udzielanie informacji następuje po uprzednim podaniu danych osobowych stron lub uczestnika postępowania oraz sygnatury akt sprawy, w zakresie tak jak w informacji telefonicznej.
4. Informacje o sprawie rozpoznawanej przed Sądem Rejonowym w Świebodzinie udzielane są na zasadach i w zakresie określonym w § 97 i § 98 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych.

§6

Zasady wydawania odpisów oraz kopii dokumentów przez Biuro Obsługi Interesantów:

1. Wydanie **uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, a także odpisu orzeczenia** następuje po złożeniu wniosku w BOI na piśmie według odpowiedniego wzoru (formularze dostępne na stronie internetowej Sądu w zakładce Obsługa Interesanta oraz w budynku Sądu) bądź telefonicznie.

2. W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca obowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed wydaniem dokumentu.
3. Wnioski o **sporządzenie kserokopii z akt** mogą być składane na piśmie według odpowiedniego wzoru (formularze dostępne na stronie internetowej Sądu w zakładce Obsługa Interesanta oraz w budynku Sądu), telefonicznie bądź drogą elektroniczną .
4. W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca obowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed wydaniem dokumentu.
5. Wydawanie wszelkich dokumentów następuje po uiszczeniu stosowanej opłaty, chyba, że osoba składająca wniosek korzysta z ustawowego zwolnienia od opłaty bądź została z obowiązku jej uiszczenia zwolniona przez Sąd.
6. Dokumenty podlegające wydaniu będą przygotowywane przez sekretariaty właściwych Wydziałów w ciągu 5 dni roboczych od dnia złożenia wniosku. W przypadku konieczności zamówienia akt z Archiwum Zakładowego oraz w przypadku gdy akta zostały przesłane uprawnionemu organowi termin ten może zostać przedłużony do 21 dni.
7. Odbiór dokumentów następuje w wyznaczonym dniu. W przypadku niezgłoszenia się wnioskodawcy po odbiór dokumentów po upływie 3 dni roboczych akta są zwracane do właściwego wydziału celem wysłania dokumentów pocztą.

§ 7

Kierownicy sekretariatów Wydziałów oraz pracownicy sekretariatów Wydziałów zobowiązani są do:

1. Ścisłego współdziałania z pracownikami BOI, do udzielania wsparcia merytorycznego i przekazywania niezbędnych informacji dla sprawnej i kompetentnej obsługi interesantów w Sądzie;
2. Terminowego i prawidłowego odnotowywania w systemach informatycznych czynności podejmowanych w sprawach;
3. Przygotowywania i dostarczania do BOI dokumentów wydawanych interesantom.

§ 8

Udostępnianie akt spraw osobom uprawnionym oraz sporządzanie fotokopii z akt następuje w Czytelniach akt znajdujących się w każdym budynku Sądu.

§ 9

Podczas pobytu w budynku Sądu Rejonowego w Świebodzinie obowiązuje Informacja dotycząca monitoringu wizyjnego i Regulamin bezpieczeństwa i porządku.