

## **Regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt Sądu Rejonowego w Inowrocławiu**

W celu realizacji zadań Sądu Rejonowego w Inowrocławiu, przede wszystkim udzielania zainteresowanym informacji oraz ułatwienia obywatelowi dostępu do wymiaru sprawiedliwości, wprowadza się *Regulamin funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt Sądu Rejonowego w Inowrocławiu*.

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. W ramach Biura Obsługi Interesantów funkcjonuje Czytelnia akt.
2. Biuro Obsługi Interesantów wraz z Czytelnią akt wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego.
3. Biuro Obsługi Interesantów wraz z Czytelnią akt mieści się w budynku Sądu Rejonowego w Inowrocławiu przy ulicy Narutowicza 42, na parterze, w pokoju nr 14.
4. Biuro Obsługi Interesantów czynne jest w godzinach urzędowania Sądu Rejonowego w Inowrocławiu tj. w poniedziałek w godz. 7<sup>30</sup> - 18<sup>00</sup>, od wtorku do piątku w godz. 7<sup>30</sup> - 15<sup>30</sup>. Natomiast Czytelnia akt czynna jest w poniedziałek w godz. 8<sup>00</sup> - 17<sup>30</sup>, od wtorku do piątku w godz. 8<sup>00</sup> - 15<sup>00</sup>, przy czym ostatni interesant może wejść do czytelni najpóźniej 30 minut przed końcem urzędowania czytelni.

**Pracownikom Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt przysługuje przerwa śniadaniowa w godz. 11<sup>00</sup> - 11<sup>20</sup>.**

5. Interesanci mogą kontaktować się z Biurem Obsługi Interesantów telefonicznie oraz przy pomocy poczty elektronicznej. W ten sam sposób można zamawiać akta w Czytelni akt Sądu Rejonowego w Inowrocławiu.

telefon: (52) 35 92 620, (52) 35 92 621  
e-mail: [boi@inowroclaw.sr.gov.pl](mailto:boi@inowroclaw.sr.gov.pl)

6. Kierownik Oddziału Administracyjnego odpowiada za sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt. Skargi i wnioski dotyczące działalności Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt rozpoznaje Prezes Sądu Rejonowego w Inowrocławiu.
7. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów zobowiązani są do ścisłego współdziałania z pracownikami Biura Obsługi Interesantów, podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi przez Biuro, w tym do bieżącej aktualizacji danych, terminowego odnotowywania czynności podejmowanych

w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym oraz przygotowywania akt dla Czytelni akt zgodnie z zapotrzebowaniem.

8. Obsługa interesantów przez Biuro Obsługi Interesantów nie zwalnia Kierowników Sekretariatów Wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zgłaszających się: bezpośrednio w sekretariacie, telefonicznie oraz za pomocą e-mail.

## § 2

### **Zakres zadań Biura Obsługi Interesantów**

1. W Biurze Obsługi Interesantów informacje udzielane są ustnie: bezpośrednio lub telefonicznie. Interesanci mogą sporządzać odręczne notatki z rozmowy. Interesanci przyjmowani są według kolejności zgłoszeń. Pracownik Biura w toku wykonywania swoich obowiązków służbowych obowiązany jest umożliwić interesantom realizację ich uprawnień i egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując należytą troskę o ochronę ich słusznego interesu. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów cechują się wysoką kulturą osobistą i kompetencjami, które dają rękojmię prawidłowej obsługi interesanta.
2. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy w szczególności:
  - a) informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu, kosztach sądowych, sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, przesłankach ustanowienia obrońcy, adwokata lub radcy prawnego z urzędu, rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia oraz procedury z tym związanej, o prawach i obowiązkach strony, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego, o pomocy ofiarom przestępstw, o terminach i miejscach rozpraw;
  - b) udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych i niektórych instytucji pozasądowych;
  - c) udostępnianie listy lekarzy sądowych uprawnionych do usprawiedliwiania nieobecności i informowanie o zasadach usprawiedliwiania nieobecności;
  - d) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism sądowych;
  - e) udostępnianie listy biegłych sądowych, list mediatorów w zakresie właściwości Sądu Okręgowego w Bydgoszczy;
  - f) informowanie o wydziałach sądu, ich właściwości i lokalizacji, podawanie numerów telefonów i godzin urzędowania, adresie strony internetowej i poczty elektronicznej oraz podawanie adresów innych sądów, organów i urzędów centralnych, instytucji udzielających bezpłatnych porad prawnych, kierowanie do właściwych sal rozpraw;
  - g) odbiór poczty elektronicznej i przekazywanie jej do właściwych komórek organizacyjnych;
  - h) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem.
3. Informacji o sprawie rozpoznawanej przed Sądem Rejonowym w Inowrocławiu pracownik Biura Obsługi Interesantów udziela na zasadach określonych w § 97-99 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2015r., poz. 2316 ze zm.), po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości strony lub uczestnika postępowania na podstawie ważnego dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem, a w przypadku pełnomocników także należytego umocowania.

4. Dostęp do akt może nastąpić po wykazaniu tożsamości przez stronę lub uczestnika postępowania nieprocesowego, a co do innych osób – po wykazaniu ponadto istnienia uprawnienia wynikającego z przepisów prawa.
5. Biuro Obsługi Interesantów oraz Czytelnia akt nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych.

### § 3

#### **Badanie jakości obsługi interesanta w Sądzie Rejonowym w Inowrocławiu**

1. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt będą przeprowadzać badanie zadowolenia interesanta nie rzadziej niż raz na pół roku w dniach określonych przez Kierownika Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Inowrocławiu.
2. W wyznaczonym terminie pracownik Biura Obsługi Interesantów i Czytelni akt udostępni ankietę interesantom, którym udzielono informacji.
3. Zebranie wypełnionych ankiet odbywa się przez wrzucenie przez interesanta wypełnionej анкеты do specjalnie przygotowanego pojemnika znajdującego się w Biurze Obsługi Interesantów i Czytelni akt.
4. Pracownicy Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt w terminie 2 dni od przeprowadzenia badania, przekazują wszystkie wypełnione ankietę do Kierownika Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Inowrocławiu wraz z zestawieniem ilości ankiet wydanych oraz zebranych po wypełnieniu ich przez interesantów.
5. Kierownik Oddziału Administracyjnego w terminie 7 dni od dnia otrzymania ankiet, o których mowa w ust. 4 przedstawi wyniki Prezesowi Sądu Rejonowego w Inowrocławiu.
6. Wzór анкеты określa załącznik nr 7 do *Regulaminu funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt Sądu Rejonowego w Inowrocławiu*.
7. Kierownictwo Sądu w razie potrzeby może zdecydować o dodaniu do анкеты zindywidualizowanych pytań z uwzględnieniem specyfiki Sądu.
8. Celem wsparcia pracowników w procesie właściwej obsługi interesantów wprowadzono do stosowania w Sądzie Rejonowym w Inowrocławiu w dniu 31 marca 2015r. *Standardy Obsługi Interesantów w Biurach i Punktach Obsługi Interesantów w Sądach Powszechnych* zaakceptowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości.
9. Standardy obowiązują wszystkich pracowników Sądu mających kontakt z interesantem.

### § 4

#### **Funkcjonowanie Czytelni akt**

1. Czytelnia akt jest miejscem przeglądania akt dla uprawnionych osób – stron postępowania oraz pełnomocników, obrońców i innych uprawnionych osób.

2. Pomieszczenie czytelni akt objęte jest monitoringiem, z którego nagrania są zabezpieczane i przechowywane.
3. W Czytelni akt funkcjonującej w ramach Biura Obsługi Interesantów udostępniane są akta spraw toczących się w Sądzie Rejonowym w Inowrocławiu **za wyjątkiem** spraw rozpoznawanych w V Wydziale Ksiąg Wieczystych, akt ksiąg wieczystych, które udostępniane są w wyodrębnionej czytelni przy tym Wydziale.

## § 5

Przed skorzystaniem z Czytelni akt osoby korzystające mają obowiązek:

- pozostawić okrycie wierzchnie na wieszaku,
- okazać osobie obsługującej Czytelnię akt dowód osobisty lub inny dokument ze zdjęciem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości,
- złożyć czytelny podpis w wykazie osób przeglądających akta stanowiącym kartę przeglądową na wewnętrznej stronie obwoluty akt oraz na „wniosku o wgląd do akt” stanowiącym załącznik nr 1 do ***Regulaminu funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt.***

## § 6

1. Wniosek o udostępnienie akt w czytelni można składać osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Składając zamówienie, należy podać sygnaturę akt sprawy, wskazać Wydział oraz podać strony postępowania, a w przypadku sprawy wielotomowej, należy podać również numer tomu.
3. Akta przekazywane są do czytelni po stwierdzeniu przez Kierownika właściwego Sekretariatu Wydziału, czy osoba zamawiająca ma prawo do wglądu do akt i czy akta mogą być udostępnione interesantowi. Powyższe ustalane jest wstępnie przez pracownika Czytelni telefonicznie. Po weryfikacji danych, Kierownik Sekretariatu wydaje akta do Czytelni, co jest równoznaczne z udostępnieniem akt interesantowi do wglądu. W przypadku stwierdzenia braku uprawnienia interesanta do wglądu do akt, Kierownik Sekretariatu nie przekazuje akt do Czytelni i zawiadamia o tym pracownika Czytelni, który informuje interesanta o konieczności uzyskania zgody Przewodniczącego Wydziału na wgląd do akt.
4. Akta spraw znajdujących się w Wydziale lub archiwum zakładowym udostępniane są w miarę możliwości na bieżąco. Akta spraw, których udostępnienie nie jest możliwe w dniu ich zamówienia, udostępniane są w terminie ustalonym przez osobę obsługującą Czytelnię z właściwym Wydziałem.
5. Zamówione akta do Czytelni przynosi i odbiera pracownik Sekretariatu Wydziału, z którego akta są udostępniane.
6. Interesanci przyjmowani są w kolejności zgłaszania się do Czytelni akt.
7. Akta udostępniane do Czytelni powinny być zszyte w sposób trwały i ponumerowane, a znajdujące się w nich dowody rzeczowe należy zabezpieczyć. Ilość kart powinna być poświadczona przez Kierownika Sekretariatu na obwolucie akt. Akta nie mogą zawierać luźnych stron pozostawionych w aktach.

8. Pracownik Czytelni akt obowiązany jest do prowadzenia „Wykazu akt przekazywanych do Czytelni” według ustalonego wzoru (Załącznik nr 3 do Regulaminu). Kierownicy Sekretariatów Wydziałów obowiązani są do prowadzenia „Wykazu akt przekazywanych do Czytelni akt” według ustalonego wzoru (Załącznik nr 4 do Regulaminu). Pracownik Czytelni akt obowiązany jest do prowadzenia ewidencji udostępnianych akt. „Wniosek o wgląd do akt” stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

## § 7

1. Czas oczekiwania na akta zamówione uzależniony jest od dostępności akt. Czas ten może się wydłużyć, o ile akta przedłożono Sędziemu. W przypadku niemożności realizacji zamówienia na akta, z przyczyn niezależnych od Czytelni, udostępnienie akt nastąpi w pierwszym możliwym terminie ustalonym w toku indywidualnych uzgodnień z pracownikiem Czytelni.
2. Osoby zainteresowane przeglądaniem akt w Czytelni mają prawo do zamówienia więcej niż jednych akt, jeśli istnieje taka potrzeba. Mogą jednak zapoznać się jednorazowo tylko z jednym aktami z jednego Wydziału. W celu przejrzania kolejnych akt, interesant obowiązany jest zwrócić akta dotychczas przeglądane, wówczas mogą zostać wydane mu kolejne akta.
3. Jeżeli w trakcie przeglądania akt wystąpi konieczność chwilowego opuszczenia terenu Czytelni akt, udostępniane akta należy na czas nieobecności zdać pracownikowi Czytelni akt i odebrać po przyjsciu do pomieszczenia Czytelni.
4. W każdym akcie w tzw. „Wykazie osób przeglądających akta”, stanowiącym kartę przeglądową zamieszczoną na wewnętrznej stronie przedniej obwoluty akt odnotowuje się imię i nazwisko osoby, której akta udostępniono (na podstawie okazanego dokumentu tożsamości) oraz datę i czas ich udostępnienia. Fakt udostępnienia akt podpisuje pracownik Czytelni i osoba, której akta udostępniono.
5. Zamówienie osobiste realizowane jest w możliwie najkrótszym czasie.
6. Zamówienie na akta telefoniczne i przy pomocy poczty elektronicznej należy składać przynajmniej na dobę przed planowanym przybyciem do siedziby Sądu. Przy zamówieniu realizowanym telefonicznie interesant zobowiązany jest pozostawić numer kontaktowy. Przy zamówieniu realizowanym pocztą elektroniczną pracownik Czytelni potwierdza dostępność akt odpowiedzią na e-mail.
7. Osoby towarzyszące nie mogą zapoznawać się z aktami sprawy i powinny poczekać na zewnątrz.

## § 8

1. Interesanci, którzy przeglądają akta zobowiązani są do zachowania należytej ciszy i nie zakłócania pracy innym osobom przebywającym w Czytelni. Na terenie Czytelni zakazane jest korzystanie z telefonów komórkowych, spożywanie posiłków, picie napojów i palenie tytoniu.
2. Dozwolone jest sporządzanie notatek na materiałach własnych lub przy pomocy przenośnych komputerów osobistych wyposażonych w wewnętrzne źródła zasilania,

po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu pracownikowi Czytelni.

3. Zabronione jest wnoszenie akt poza pomieszczenie czytelni.
4. Interesanci mają obowiązek poszanowania udostępnionych akt oraz zgłoszenia osobie obsługującej czytelnię zauważonych uszkodzeń akt.
5. Zabronione jest niszczenie, uszkodzanie akt sprawy, dokonywanie w nich jakikolwiek adnotacji (tzn. nanoszenie wzmianek, podkreśleń, zakreśleń, robienie notatek na dokumentach znajdujących się w aktach), dodawanie zakładek, zginanie, zwijanie oraz usuwanie dokumentów z akt.

## § 9

1. W Czytelni można korzystać z własnych materiałów i sprzętu tylko za zgodą i pod nadzorem osoby obsługującej Czytelnię akt.
2. Sporządzanie fotokopii z akt sprawy możliwe jest wyłącznie po uprzednim złożeniu wniosku i po uzyskaniu zgody osoby uprawnionej.
3. Zabronione jest wykonywanie kserokopii i fotokopii z akt spraw załączonych (tj. z akt innych sądów, prokuratur i innych instytucji) do akt głównych prowadzonych w Wydziałach.
4. Czytelnia przyjmuje wnioski o sporządzanie kserokopii dokumentów z akt spraw, które następnie przekazuje do wykonania właściwemu Wydziałowi.

## § 10

Czytelnia akt nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności. Sposób udostępniania tych materiałów w Sekcji Kancelarii Tajnej regulują odrębne przepisy.

## § 11

Osoby czytające akta mają obowiązek stosowania się do niniejszego Regulaminu oraz zaleceń i uwag osoby obsługującej Czytelnię akt.

## § 12

### **Udostępnienie zapisów dźwięku albo obrazu i dźwięku**

1. Czytelnia akt Sądu Rejonowego w Inowrocławiu posiada stanowiska do odsłuchu zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z rozprawy, utrwalonego na informatycznym nośniku danych, którym jest płyta CD lub DVD, znajdującego się w aktach sprawy.
2. Osoby zainteresowane zapoznaniem się w siedzibie sądu z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku składają wniosek osobiście, telefonicznie lub drogą e-mailową pracownikowi Czytelni akt. Wniosek stanowi załącznik nr 5 do Regulaminu.
3. Udostępnienie zapisu i jego adnotacji następuje w Czytelni akt w godzinach urzędowania Czytelni, pod nadzorem wyznaczonego pracownika Sądu po uprzednim

uzgodnieniu terminu z kierownikiem sekretariatu właściwego wydziału lub pracownikiem Czytelni akt.

4. Utrwalenie dźwięku z nagrania można uzyskać po wypełnieniu odpowiedniego wniosku (Załącznik nr 6 do Regulaminu), uiszczeniu opłaty sądowej i uzyskaniu zgody Sędziego.
5. W razie większej liczby chętnych, o kolejności odsłuchu decyduje kierownik danego sekretariatu właściwego wydziału, a w sytuacji, w której w danym dniu wnioski o dokonanie odsłuchu złożyły strony postępowań prowadzonych w dwóch wydziałach, o kolejności odsłuchu decyduje pracownik Czytelni akt.
6. Ustalenia dotyczące uprawnienia osoby ubiegającej się o udostępnienie nagrań elektronicznych protokołów z akt należą do kierownika właściwego sekretariatu wydziału.
7. Pracownik Czytelni akt weryfikuje dane osobowe osoby zainteresowanej zapoznaniem się z nagraniem i udostępnia nagranie na stacji roboczej.
8. Przed odsłuchaniem zapisu pracownik powinien w obecności strony zdezynfekować słuchawki, udzielić odsłuchującemu niezbędnych wskazówek co do sposobu dokonywania odsłuchu i zapewnić odsłuchującemu w razie potrzeby pomoc w obsłudze sprzętu i oprogramowania.
9. W sytuacji, w której odsłuchanie zapisu połączone jest z przeglądaniem akt, pracownik winien być obecny przy wszystkich czynnościach.
10. Osoba zapoznająca się z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku nie ma prawa do samodzielnej rejestracji tego zapisu w jakiegokolwiek formie.
11. Po zapoznaniu się przez interesanta z zapisem, pracownik Sądu winien sprawdzić stan sprzętu i usunąć nagranie z komputera.

**Pracownicy Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt nie odpowiadają za rzeczy pozostawione w Biurze i Czytelni.**