

REGULAMIN FUNKCJONOWANIA BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW W SĄDZIE REJONOWYM W SIEMIANOWICACH ŚLĄSKICH

Zadania Biura Obsługi Interesanta realizowane są z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości, a wprowadzonymi do stosowania w Sądzie Rejonowym w Siemianowicach Śląskich zarządzeniem Prezesa i Dyrektora Sądu Rejonowego w Siemianowicach Śląskich z dnia 12 stycznia 2021r., Adm. 010-3/2021.

§1

1. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje interesantów w sprawach należących do właściwości I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich.
2. Biuro Obsługi Interesantów przyjmuje interesantów od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30. W poniedziałki w godzinach od 15.30 do 18.00 interesanci przyjmowani są we właściwych komórkach organizacyjnych.
3. Biurem Obsługi Interesantów kieruje Kierownik Oddziału Administracyjnego.

§2

1. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów zobowiązani są do ścisłej współpracy z pracownikami Biura Obsługi Interesantów oraz podejmowania czynności mających na celu rzetelną i sprawną obsługę stron, w tym do terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w sądowym systemie informatycznym oraz przygotowywania dokumentów udostępnianych przez Biuro Obsługi Interesanta (dokumenty z akt sądowych).

§3

1. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy w szczególności:
 - a. udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów teleinformatycznych,
 - b. wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub z 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. kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w Biurze nie będzie możliwe,
 - e. udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, a w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych,
 - f. udostępnienie informacji o lekarzach sądowych, biegłych sądowych, tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, mediatorach oraz instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka,
 - g. udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism,
 - h. 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,

- i. udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem,
- j. weryfikowanie danych osobowych interesantów, podanych w procesie rejestracji do Portalu Informacyjnego Sądu Apelacyjnego w Katowicach.

§4

1. Pracownik Biura Obsługi Interesantów udziela informacji osobom zgłaszającym się osobiście, telefonicznie lub występującym z zapytaniem drogą elektroniczną.

§5

1. Pracownik Biura Obsługi Interesantów udziela telefonicznie oraz osobom zgłaszającym się do sądu osobiście, bez ustalania tożsamości tych osób, następujących informacji jawnych o toczących się sprawach:
 - a. tożsamyh z udostępnianymi na wokandzie sądowej,
 - b. o terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy.
2. Udzielenie powyższych informacji następuje po wskazaniu przez osobę:
 - a. sygnatury albo
 - b. oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy.
3. Osobie przedstawiającej się jako świadek w danej sprawie udziela się informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawienia.
4. Pracownik Biura Obsługi Interesantów powinien przedstawić się osobie telefonującej, podając imię i nazwisko oraz zajmowane stanowisko.

§6

1. Osoba będąca stroną, innym uczestnikiem postępowania, ich przedstawicielem, pełnomocnikiem albo obrońcą może uzyskiwać inne niż określone w §5 pkt 1 informacje o toku postępowania w sprawie, do których uzyskania uprawniona jest ta osoba, bez konieczności osobistego stawienia w sądzie:
 - a. gdy złożone zostanie do sądu zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego, podpisu zaufanego albo podpisu osobistego,
 - b. gdy zapytanie zostało przesłane z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez tę osobę osobiście przed sądem albo urzędnikiem sądowym jako adres służący do otrzymania informacji jawnych o toczących się sprawach, bądź w piśmie procesowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o sprawie wskazanej w piśmie,
 - c. jeśli w aparacie telefonicznym sądu wyświetla się numer telefonu, o którym pracownicy biura mają wiedzę, że należy do oznaczonej osoby, o której mowa w pkt 1 oraz po potwierdzeniu jej tożsamości za pomocą danych takich jak numer PESEL, NIP, REGON, KRS oraz za pomocą innych danych z akt sprawy znanych osobie występującej o udzielenie informacji.

2. W zapytaniu należy podać swoje imię i nazwisko, nazwę sądu oraz sygnaturę akt sprawy.
3. Odpowiedzi udziela się drogą elektroniczną lub telefoniczną. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi drogą elektroniczną Pracownik Biura Obsługi Interesantów informuje o tym osobę kierującą zapytanie.

§7

1. Na zapytania skierowane do sądu drogą elektroniczną, inne niż te, o których mowa w § 6, podpisane:
 - a. za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego, podpisu zaufanego albo podpisu osobistego, należy udzielić informacji drogą elektroniczną, tak jak na zapytanie złożone drogą pisemną, z podpisem własnoręcznym, §6 pkt 2 stosuje się,
 - b. innym rodzajem podpisu elektronicznego, niż określony w ppkt. a, należy udzielić informacji w zakresie zgodnym z przepisami §5 pkt. 1-4, chyba że istnieje pewność co do tożsamości osoby zwracającej się z zapytaniem z określonego adresu poczty elektronicznej.

§8

1. Pracownik Biura Obsługi Interesantów:
 - a. nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych i o ochronie informacji niejawnych. Przez poradę prawną należy rozumieć skonkretyzowaną informację mającą zastosowanie w konkretnej sprawie, opartą na danych lub materiałach przedstawionych przez Interesanta, której celem jest udzielenie wskazówek co do sposobu przedstawiania, argumentowania i dowodzenia jego stanowiska przed sądem w przedmiocie, którego dana sprawa dotyczy lub która polega na sporządzeniu projektu pisma procesowego,
 - b. nie sporządza projektów pism procesowych,
 - c. nie wskazuje z imienia i nazwiska konkretnych prawników udzielających porad prawnych ani adresów kancelarii,
 - d. nie wyjaśnia i nie interpretuje treści wydanych orzeczeń oraz pism,
 - e. nie informuje, co jest najlepszym sposobem na rozwiązanie danego problemu w konkretnej sprawie,
 - f. nie udziela wskazówek co do sposobu przedstawiania, argumentowania i dowodzenia stanowiska strony przed sądem w przedmiocie, którego dana sprawa dotyczy,
 - g. nie komentuje i nie udziela informacji dotyczących prezesa, dyrektora, sędziów i innych pracowników sądu.

§9

1. Obsługa interesanta obecnego w Biurze Obsługi Interesantów powinna być prowadzona w pierwszej kolejności w stosunku do interesanta kontaktującego się telefonicznie.
2. Interesanci zgłaszający się osobiście obsługiwani są w porządku wynikającym z kolejności zgłaszania się do Biura Obsługi Interesantów.

