

**REGULAMIN FUNKCJONOWANIA BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW
W SĄDZIE REJONOWYM W RZESZOWIE**

§ 1.

1. Biuro Obsługi Interesantów znajduje się na parterze budynku Sądu Rejonowego w Rzeszowie przy ul. Kustronia 4.
2. Biuro Obsługi Interesantów, wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Rzeszowie.
3. Pracą Biura kieruje jego Kierownik podległy służbowo Kierownikowi Oddziału Administracyjnego.
4. Kierownik Biura Obsługi Interesantów odpowiada za jego sprawne funkcjonowanie.
5. W skład Biura Obsługi Interesantów wchodzi Czytelnia Akt, której zakres działania określa Regulamin Czytelni Akt.
6. Skargi i wnioski dotyczące pracy Biura Obsługi Interesantów rozpoznaje Prezes Sądu lub wyznaczony Wiceprezes Sądu.
7. Kierownicy sekretariatów Wydziałów i Sekcji Wydziałów zobowiązani są do ścisłej współpracy z Kierownikiem Biura i jego pracownikami oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez Biuro, w tym do terminowego i zrozumiałego odnotowywania czynności podejmowanych w sprawach w systemie informatycznym oraz przygotowywania dokumentów wydawanych przez Biuro, a także do :
 - a. udzielania pracownikom BOI wsparcia merytorycznego,
 - b. wymiany niezbędnych informacji zapewniających sprawną i kompetentną obsługę interesantów,
 - c. terminowego dostarczania do BOI zamówionych odpisów, kserokopii.
8. Obsługa Interesantów odbywa się w punktach obsługi interesantów i telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej (boi@rzeszow.sr.gov.pl).
9. Biuro prowadzi kontrolki w formie papierowej lub elektronicznej składanych wniosków oraz wydawanych dokumentów.
10. Biuro przyjmuje interesantów w godzinach od 7.45 – 15.30, zaś w poniedziałki od 7.45 do 18.00 z zastrzeżeniem, że w poniedziałki ostatni numer (bilet) wydawany jest do godziny 17.50, zaś od wtorku do piątku do godziny 15.20.

§ 2.

1. Biuro Obsługi Interesantów udziela informacji osobom zgłaszającym się osobiście, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, dystrybuuje formularze urzędowe, udostępnia wzory pism sądowych.
2. W przypadku zapytania złożonego telefonicznie informacje udzielane są na podstawie § 97 ust. 1, a w przypadku zapytania złożonego za pośrednictwem poczty elektronicznej na podstawie § 98 i § 99 *Regulaminu urzędowania sądów powszechnych* (Dz.U.2015.2316 ze zmianami).
 - a) Pracownik BOI nie odczytuje telefonicznie treści orzeczeń, uzasadnień, zarządzeń oraz protokołów w sprawie, nie sporządza notatek z rozmów telefonicznych.
 - b) Udzielanie informacji następuje po wykazaniu przez osobę telefonującą: sygnatury albo oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania i przedmiotu sprawy.
3. Informacji osobom zgłaszającym się osobiście o sprawie rozpoznawanej przed Sądem udziela się na zasadach określonych w § 28 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. – *Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz.U.2015.2316 ze zmianami).
4. Interesanci zgłaszający się osobiście, obsługiwani są w kolejności wynikającej z numeru pobranego z systemu kolejkowego. Dotyczy to także adwokatów i radców prawnych.
5. Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych. 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.
6. W ramach Biura Obsługi Interesantów dokonywana jest weryfikacja danych użytkownika w związku z rejestracją do Portalu Informacyjnego, polegająca na weryfikacji danych wskazanych we wniosku z danymi zawartymi w dowodzie tożsamości. Po pozytywnej weryfikacji użytkownika następuje aktywacja konta zgodnie z Regulaminem Portalu Informacyjnego.

§ 3.

1. Pracownik Biura Obsługi Interesantów w toku wykonywania swych 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.
2. Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy zapewnienie obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, udzielanych w miarę potrzeby i możliwości, w szczególności poprzez:

1) informowanie o:

- a. sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu,
- b. kosztach sądowych, sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych
- c. numerach kont Sądu Rejonowego w Rzeszowie,
- d. przesłankach ustanowienia obrońcy, adwokata lub radcy prawnego z urzędu,
- e. rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia,
- f. wydziałach w sądzie, ich właściwości i lokalizacji, numerach telefonów i godzinach ich urzędowania,
- g. terminach i miejscach rozpraw,

2) udostępnianie list i wykazów:

- a. kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych i komorniczych, syndyków licencjonowanych, biegłych sądowych, tłumaczy przysięgłych oraz mediatorów w zakresie właściwości Sądu Rejonowego w Rzeszowie,
- b. niektórych innych instytucji pozasądowych (Ministerstwo Sprawiedliwości, Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka, rzecznik konsumentów, inspekcja pracy, jednostki Policji, organizacje pozarządowe itp.),
- c. listy lekarzy sądowych uprawnionych do usprawiedliwiania nieobecności i informowanie o zasadach usprawiedliwiania nieobecności,
- d. formularzy sądowych i wzorów pism sądowych w typowych sprawach rozpoznawanych przez poszczególne Wydziały,
- e. instytucji udzielających bezpłatnych porad prawnych.

3) udzielanie informacji o toku postępowania na podstawie systemu informatycznego PREATOR BOI bez wglądu do akt na zasadach określonych w *Regulaminie urzędowania sądów powszechnych* (Dz.U.2015.2316 ze zmianami). Pracownik BOI może skierować interesantów do sekretariatu Wydziału/Sekcji w sytuacji, gdy nie może udzielić informacji w sprawach nie figurujących w systemie informatycznym lub brak jest odnotowanej czynności w sprawie.

4) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po wcześniejszym złożeniu wniosku (załącznik nr 6 do zarządzenia) i uiszczeniu opłaty, chyba, że czynność ta nie podlega opłacie albo wnioskodawca został zwolniony z opłaty. Wydanie kopii zapisu dźwięku lub obrazu i dźwięku na płycie CD/DVD następuje po ich otrzymaniu z właściwego Wydziału.

- 5) wydawanie stronom postępowania i ich pełnomocnikom odpisów orzeczeń, uwierzytelnionych odpisów, kserokopii z akt sprawy po wcześniejszym złożeniu stosownego wniosku i zaznaczeniu, że odbiór nastąpi osobiście w BOI.
 - 6) przyjmowanie korespondencji wpływającej do Sądu jest zadaniem Biura Podawczego, natomiast w Biurze Obsługi Interesantów dopuszczalne jest złożenie wniosków o wydanie odpisu orzeczenia, kserokopii z akt sądowych.
 - 7) udostępnianie akt, wykonywanie fotokopii oraz zapoznanie z e-protokołem następuje w Czytelni Akt.
3. Zamówione do osobistego odbioru i nie wydane dokumenty zwracane są do właściwego Wydziału po upływie 3 dni od terminu, w jakim miały zostać odebrane, celem wyekspediowania za pośrednictwem poczty.
 4. Interesant zachowujący się agresywnie, lub znajdujący się pod wpływem alkoholu czy innego środka odurzającego zostanie wyprowadzony przez policję sądową bez załatwienia jego sprawy.

Z a t w i e r d z a m

PREZES
SĄDU REJONOWEGO W RZESZOWIE
Sędzia Grzegorz Pliś

Rzeszów, dnia 8 lutego 2019r.

Sporządził: Paweł Kurc