

**Regulamin funkcjonowania
Biura Obsługi Interesanta (BOI)
w Sądzie Rejonowym w Węgrowie**

Węgrów, dnia 4 lutego 2019 r.

§ 1

STRUKTURA ORGANIZACYJNA BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

1. Biuro Obsługi Interesanta (zwane dalej BOI) wraz z Czytelnią Akt powołane jest do obsługi interesantów wydziałów: I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich Sądu Rejonowego w Węgrowie znajdujących się w budynku Sądu Rejonowego w Węgrowie przy ul. Przemysłowej 20.
2. Biuro Obsługi Interesanta znajduje się na parterze budynku Sądu przy ul. Przemysłowej 20.
3. Biuro Obsługi Interesantów jest czynne w dniach pracy Sądu, przy czym interesanci przyjmowani są:
 - w poniedziałki w godzinach od 8.15 do 17.45 – z zastrzeżeniem przerwy w pracy od godziny 12.00 do 12.20;
 - od wtorku do piątku w godzinach od 8.15 do 15.45 - z zastrzeżeniem przerwy w pracy od godziny 12.00 do 12.20.
4. Interesanci mogą kontaktować się z BOI osobiście, telefonicznie pod nr **25 792 22 31 wew. 10**, za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres Sądu (z dopiskiem BOI) oraz przy pomocy poczty elektronicznej: boi@wegrow.sr.gov.pl
5. Biuro Obsługi Interesanta wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego Sądu Rejonowego w Węgrowie.
6. Biurem Obsługi Interesantów kieruje Kierownik Oddziału Administracyjnego, który sprawuje nad nim bieżący nadzór, odpowiada za prawidłowe i terminowe wykonywanie czynności należących do zadań tej komórki organizacyjnej.
7. Nadzór nad pracą BOI sprawują Dyrektor Sądu Rejonowego w Węgrowie i Prezes Sądu Rejonowego w Węgrowie.
8. Skargi i wnioski dotyczące pracy BOI rozpoznaje Prezes Sądu Rejonowego w Węgrowie.
9. Skargi na działalność pracowników Biura Obsługi Interesantów oraz Czytelni akt przyjmowane są za pośrednictwem Kierownika Oddziału Administracyjnego w trybie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 9 maja 2012 r. w sprawie skarg i wniosków dotyczących działalności sądów powszechnych (*Dz. U z 2012 r. poz. 524*).

§ 2

INFORMACJE

1. Zadaniem Biura Obsługi Interesantów jest profesjonalna obsługa stron postępowań sądowych, pełnomocników oraz pozostałych osób związanych z prowadzonymi postępowaniami przy zachowaniu jak najkrótszego czasu oczekiwania interesanta.
2. Pracownicy BOI w celu komplementarnej obsługi interesanta przyjmują korespondencję wpływającą do Sądu od interesantów lub ich pełnomocników, którą niezwłocznie przekazują do Biura Podawczego w celu jej rejestracji.
3. Pracownicy BOI są uprawnieni do skasowania znaków opłaty sądowej w związku z czynnościami o których mowa w pkt 2.
4. BOI udziela informacji przez osobisty kontakt z interesantem, drogą elektroniczną (wyłącznie podstawowe informacje, które również są dostępne na stronie internetowej Sądu) oraz za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Interesanci (w tym pełnomocnicy stron) przyjmowani są według kolejności przybycia. Osoby z widoczną niepełnosprawnością oraz kobiety w ciąży przyjmowane są poza kolejnością.
5. Pracownicy BOI wykonując swoje obowiązki służbowe zobowiązani są w sposób jak najefektywniejszy umożliwić interesantom realizację ich uprawnień oraz egzekwować powinności w sposób zgodny z prawem, wykazując przy tym należyta troskę o ochronę ich słusznego interesu (Standardy Ministerstwa Sprawiedliwości dot. obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych).
6. Pracownicy BOI są odpowiedzialni za prawidłowe, terminowe i profesjonalne wykonywanie czynności należących do zakresu zadań BOI, za przestrzeganie dyscypliny i kultury pracy oraz są zobowiązani do niezwłocznego informowania Kierownika Oddziału Administracyjnego o wszelkich nieprawidłowościach związanych z pracą BOI.
7. Pracownik BOI może jednak skierować interesantów do sekretariatu właściwego Wydziału w sytuacji, gdy nie może udzielić informacji w sprawach nie figurujących w systemie repertoryjnym SAWA i Preator.
8. Kierownicy Sekretariatów oraz inni pracownicy: I Wydziału Cywilnego, II Wydziału Karnego, III Wydziału Rodzinnego i Nieletnich zobowiązani są do:
 - a) ścisłego współdziałania z Kierownikiem Oddziału Administracyjnego i jego pracownikami oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez BOI;
 - b) należytego przygotowywania akt udostępnianych przez BOI;
 - c) przygotowywania i dostarczania do BOI dokumentów wydawanych interesantom;
 - d) do terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie informatycznym;

- e) przekazywania na bieżąco do BOI informacji o zmianach, które mogą mieć wpływ na udzielanie przez BOI prawidłowych, aktualnych i zgodnych z obowiązującym stanem prawnym informacji.
9. Obsługa interesantów przez pracowników BOI nie zwalnia kierowników sekretariatów wydziałów z obowiązku obsługi interesantów zarówno telefonicznie jak i za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 10. Kierownik Oddziału Administracyjnego jest upoważniony do sygnalizowania Prezesowi Sądu Rejonowego w Węgrowie nieprawidłowości w zakresie utrudnień w obsłudze interesantów spowodowanych działaniem sekretariatów wydziałów.
 11. Biuro prowadzi niezbędne pomocnicze urządzenia ewidencyjne, w tym m.in.: Wykaz akt przyjętych do czytelnicy według wzorów stanowiących załączniki do Regulaminu.
 12. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów prowadzą kontrolki akt wydanych BOI zgodnie z Załącznikiem do Regulaminu.
 13. Pomieszczenie BOI jest objęte monitoringiem.

§ 3

ZAKRES DZIAŁANIA BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW

1. BOI udziela informacji osobom uprawnionym o stanie postępowania w sprawie na podstawie aktualizowanych na bieżąco danych uzyskanych z sądowych systemów repertoryjnych SAWA. W przypadku braku możliwości udzielenia informacji na podstawie danych zawartych w systemie lub z powodów dłuższej przerwy technicznej w dostępie do tego programu, pracownik BOI kieruje interesanta do sekretariatu właściwego wydziału. Za prawidłowość oraz zgodność zapisów znajdujących się w systemie informatycznym i aktach sprawy odpowiada pracownik sekretariatu w zakresie wykonywanych czynności oraz Kierownik właściwego Sekretariatu Wydziału.
2. Do zadań Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Węgrowie należy zapewnienie obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, w szczególności:
 - 1) informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
 - 2) informowanie o 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, o terminach i miejscach rozpraw;
 - 3) udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych, komorniczych – z obszaru właściwości Sądu Rejonowego w Węgrowie i

niektórych instytucji pozasądowych takich jak Ministerstwo Sprawiedliwości, Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka, Archiwa Państwowe, a także list lekarzy sądowych, biegłych sądowych (imię i nazwisko, specjalizacja), tłumaczy przysięgłych, list stałych mediatorów – z obszaru właściwości Sądu Okręgowego w Siedlcach oraz list mediatorów przekazywane przez organizacje pozarządowe i uczelnie oraz wykazy instytucji i osób uprawnionych do prowadzenia postępowania mediacyjnego w sprawach karnych i nieletnich;

- 4) informowanie o prawach i obowiązkach stron, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego;
- 5) informowanie o instytucjach udzielających bezpłatnych porad prawnych;
- 6) informowanie o pomocy ofiarom przestępstw;
- 7) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism sądowych w typowych sprawach rozpoznawanych przez poszczególne wydziały;
- 8) informowanie o wysokości opłat sądowych, sposobie ich uiszczania oraz numerach kont bankowych Sądu Rejonowego w Węgrowie;
- 9) wydawanie uwierzytelnionych odpisów z akt sprawy, w tym orzeczeń sporządzonych przez pracowników sekretariatu, które następuje wg poniższych zasad:

- a) wydanie uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, a także odpisu orzeczenia następuje po złożeniu wniosku w BOI na piśmie bądź telefonicznie według wzorów stanowiących załączniki do Regulaminu:
 - wniosek o wydanie odpisu orzeczenia – załącznik nr 4 do Regulaminu;
 - wniosek o wydanie kserokopii z akt – załącznik nr 5 do Regulaminu;
- b) w przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przez wydaniem uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, odpisu orzeczenia;
- c) wniosek przekazywany jest niezwłocznie Kierownikowi odpowiedniego wydziału Sądu w celu jego załatwienia w terminie 3 dni roboczych (w przypadku, gdy niezbędne jest zamówienie akt z Archiwum Zakładowego wówczas termin ten może ulec wydłużeniu do 10 dni roboczych), w tym weryfikacji czy wniosek spełnia wymogi formalne, np. opłata za wydanie wniosku. W przypadku gdy od wniosku nie została uiszczona opłata pracownik wydziału wzywa wnioskodawcę do jej uiszczenia. W przypadku gdy wniosek spełnia wymogi formalne pracownik wydziału dostarcza we wskazanym powyżej terminie do BOI uwierzytelniony odpis z akt sprawy bądź odpis orzeczenia. W razie odmowy uwzględnienia wniosku pracownik wydziału przekazuje do BOI odpis decyzji do doręczenia wnioskodawcy, ewentualnie informuje BOI o doręczeniu jej drogą pocztową;

- d) wnioski składane osobiście w BOI załatwiane są po doręczeniu zamawianego odpisu z odpowiedniego wydziału do siedziby BOI w terminie do 3 dni roboczych;
 - e) wnioski składane telefonicznie załatwiane są nie później niż w terminie 5 dni roboczych, pod warunkiem dostępności akt we właściwym Sekretariacie Wydziału, przy czym pracownik BOI informuje wnioskodawcę telefonicznie o terminie odbioru uwierzytelnionego odpisu z akt sprawy, bądź odpisu orzeczenia;
 - f) wydanie: zezwolenia na widzenie, tytułu wykonawczego i zabezpieczającego na skutek opłaconego wniosku (za wyjątkiem wniosków składanych przez osoby zwolnione od kosztów sądowych lub ubiegające się o zwolnienie) oraz odpisu orzeczenia powinno nastąpić niezwłocznie; w przypadku braku możliwości niezwłocznego wydania w/w dokumentów powinny one zostać wydane w ciągu 3 dni roboczych od daty złożenia wniosku;
 - g) wydanie odpisu orzeczenia, do sporządzenia którego niezbędne jest zamówienie akt z Archiwum Zakładowego powinno nastąpić w ciągu 10 dni roboczych od daty złożenia wniosku;
- 10) wykonywanie fotokopii, wydawanie kserokopii z akt sprawy, które następuje wg poniższych zasad:
- a) wnioski o wyrażenie zgody na wykonanie fotokopii według wzoru określonego w załączniku nr 6 do Regulaminu oraz o sporządzenie kserokopii z akt sprawy według wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do Regulaminu mogą być składane pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w BOI;
 - b) w przypadku złożenia wniosku telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, a wniosek taki podlega uzupełnieniu o formę pisemną przed udostępnieniem akt w celu wykonania fotokopii, bądź wydaniem kserokopii z akt sprawy;
 - c) wnioski składane bezpośrednio w BOI są rozpatrywane po dostarczeniu akt do BOI, przy czym w przypadku wniosku o wydanie kserokopii z akt sprawy maksymalnie do 15 stron;
 - d) pozostałe wnioski rozpatrywane są w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze pod warunkiem dostępności akt w Sekretariacie właściwego Wydziału, przy czym pracownik BOI informuje telefonicznie lub przy pomocy poczty elektronicznej wnioskodawcę o terminie w jakim możliwe będzie wykonanie fotokopii, bądź wydanie kserokopii z akt sprawy;
 - e) kserokopie dokumentów z akt sprawy wydawane są na pisemny wniosek strony, jej przedstawiciela ustawowego oraz pełnomocnika. Wniosek o wydanie kserokopii dokumentów z akt sprawy według wzoru określonego

w załączniku nr 5 do Regulaminu składany jest w BOI i niezwłocznie przedstawiany Kierownikowi Wydziału, który w przypadkach wątpliwych przedstawia wniosek do decyzji przewodniczącemu właściwego wydziału lub innemu sędziemu;

- f) sporządzanie kserokopii z załączników i fotografowanie załączników, dokumentów zawartych w zbiorach stanowiących załączniki do akt sprawy (akta spraw dołączonych, akta prokuratorskie dotyczące postępowań przygotowawczych przekazywanych sądowi w związku z wykonywaniem czynności w postępowaniu przygotowawczym, inne zbiory dokumentów) wymaga zgody Przewodniczącego Wydziału lub wyznaczonego przez Przewodniczącego Sędziego;
 - g) zamówione do osobistego odbioru i nie wydane dokumenty zwracane są do właściwego wydziału w ciągu 3 dni od upływu terminu w jakim miały zostać odebrane, celem wyekspediowania za pośrednictwem poczty;
- 11) przyjmowanie, stanowiących koszty postępowania sądowego opłat, których uiszczenie nastąpiło w formie znaków opłaty sądowej, następuje zgodnie z poniższymi zasadami:
- uiszczający opłatę znakami opłaty sądowej nakleja znak na piśmie podlegającym opłacie. Znaki należy naklejać na egzemplarzu przeznaczonym dla Sądu;
 - znaki opłaty sądowej kasuje pracownik BOI;
 - znaki opłaty sądowej skasowane przez uiszczającego opłatę nie będą przyjmowane;
 - znaki opłaty sądowej, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że zostały podrobione, przerobione, nie podlegają kasowaniu do czasu wyjaśnienia związanych z tym wątpliwości. Osoba stwierdzająca powyższy stan rzeczy jest obowiązana niezwłocznie zawiadomić Prezesa Sądu;
- 12) udzielanie informacji osobom uprawnionym o stanie postępowania zgodnie z § 3 pkt 1;
- 13) w przypadku, gdy wniosek dotyczy kserokopii protokołu z rozprawy, bądź posiedzenia, pracownik Biura wykonuje wydruk zatwierdzonego do publikacji protokołu z systemu repetytoryjnego, po uiszczeniu stosownej opłaty;
- 14) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- 15) kierowanie interesantów do właściwych komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w BOI nie będzie możliwe;
- 16) udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzania do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych;

- 17) informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, numerach rachunków bankowych Sądu, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty elektronicznej, a także adresach innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kierowanie do właściwych sal rozpraw;
 - 18) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem;
 - 19) weryfikacja danych podanych we „Wniosku o rejestrację konta” w Portalu Informacyjnym i aktywacja konta użytkownika, wydawanie wydruków potwierdzenia założenia konta zawierających login i hasło;
 - 20) prowadzenie Czytelni Akt.
3. Dopuszcza się wydawanie przez BOI stronom/pełnomocnikom wydruków protokołów i pism wychodzących z Sądu opublikowanych w systemie biurowości sądowej na takich samych zasadach jak kserokopie.
 4. BOI upowszechnia wiedzę na temat sposobu załatwienia spraw, zakresu udzielanych informacji interesantom oraz możliwości korzystania przez osoby uprawnione z Portalu Informacyjnego Sądu Rejonowego w Węgrowie.
 5. BOI zapewnia interesantom swobodny dostęp do broszur, ulotek informacyjnych, formularzy sądowych oraz wzorów pism sądowych w tym również za pośrednictwem strony internetowej Sądu Rejonowego w Węgrowie.
 6. W celu badania jakości obsługi interesanta, BOI udostępnia ankiety oceny satysfakcji interesanta, celem ewentualnego wypełnienia, której wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
 7. Pracownicy BOI obowiązani są stosować „*Standardy obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych*” opracowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości.
 8. Informacji w sprawach rozpoznawanych przed Sądem pracownicy BOI udzielają po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości strony/uczestnika postępowania na podstawie ważnego dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku pełnomocników także należytego umocowania.
 9. Biuro Obsługi Interesanta na podstawie § 98 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 roku - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2316 ze zm.) za pomocą poczty elektronicznej udziela informacji stronom, uczestnikom lub ich pełnomocnikom albo obrońcom, innych niż wskazane w § 97 ust. 1, do których uzyskania osoba ta jest uprawniona, bez konieczności osobistego stawiennictwa w sądzie:
 - gdy zapytanie skierowane drogą elektroniczną podpisane jest za pomocą

bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu albo poprzez profil zaufany ePUAP;
- jeżeli przesłane do sądu zapytanie jest z adresu poczty elektronicznej, który został uprzednio wskazany przez tę osobę osobiście przed sądem albo urzędnikiem sądowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o toczących się sprawach.

10. Biuro nie sporządza/nie dyktuje projektów pism procesowych oraz nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszałoby przepisy innych aktów prawnych, w tym ustawy o ochronie danych osobowych. Za 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.

§ 4

Czytelnia akt

1. Czytelnia akt stanowi integralną część Biura Obsługi Interesanta Sądu Rejonowego w Węgrowie.
2. Za sprawne funkcjonowanie Czytelni akt odpowiada Kierownik Oddziału Administracyjnego.
3. Czytelnia akt udostępnia akta spraw sądowych prowadzonych w Sądzie Rejonowym w Węgrowie, (za wyjątkiem akt spraw z V Wydziału Ksiąg Wieczystych, które są udostępniane w Centralnej Informacji V Wydziału Ksiąg Wieczystych) z zachowaniem wymogów określonych w Rozdziale 9 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (*Dz.U. z 2015 r., poz. 2316 ze zm.*), po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości strony, uczestnika postępowania na podstawie ważnego dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku adwokatów, radców prawnych oraz aplikantów adwokackich/radcowskich ważnej legitymacji służbowej oraz należytego umocowania.
4. Czytelnia akt jest czynna w poniedziałki w godzinach od 08.15 do 17.45 z zastrzeżeniem przerwy w pracy od godziny 12.00 do 12.20, zaś od wtorku do piątku od 8.15 do 15.45 – z zastrzeżeniem przerwy w pracy od godziny 12.00 do 12.20. W poniedziałki ostatni interesant może skorzystać z Czytelni akt o godzinie 17.30, natomiast od wtorku do piątku ostatnia osoba przyjmowana jest o godzinie 15.30.
5. Akta spraw archiwalnych udostępniane są wyłącznie po ich wcześniejszym zamówieniu. Czas oczekiwania na akta zamówione bez wyprzedzenia uzależniony

jest od dostępności akt. Czas ten może się wydłużyć, o ile akta przedstawiono sędziemu referentowi lub znajdują się w archiwum.

6. Akta spraw, których niezwłoczne udostępnienie nie jest możliwe, udostępniane są w terminie ustalonym przez pracownika BOI z właściwym wydziałem oraz interesantem.
7. Interesanci przeglądający akta zobowiązani są do:
 - a) posiadania i okazania dowodu tożsamości lub innego dokumentu ze zdjęciem, a profesjonalni pełnomocnicy legitymacji służbowej;
 - b) pozostawienia w szatni okrycia wierzchniego, toreb, bagaży itp. przed zapoznaniem się z aktami;
 - c) zachowania ciszy i niezakłócania pracy innym osobom przebywającym w BOI;
 - d) niespożywania posiłków i napojów;
 - e) wyciszenia i niekorzystania z telefonów komórkowych;
 - f) nieumieszczania na blatach stanowisk do czytania akt rzeczy osobistych tj. torebki, teczki itp.;
 - g) poszanowania akt, nieniszczenia ich, w szczególności zabrania się wyrywania stron z akt;
 - h) niewynoszenia akt poza Czytelnię akt;
 - i) niedokonywania jakichkolwiek czynności w stosunku do akt, w szczególności: zabrania się czynienia w aktach notatek, adnotacji, podkreśleń, zakreśleń.
8. Nie zastosowanie się do zasad opisanych w pkt 7 może skutkować przerwaniem zapoznawania się z aktami, odebranie ich, a w szczególnych przypadkach wezwania pracownika ochrony Sądu lub funkcjonariuszy policji.
9. Osoby oczekujące na akta przebywają poza BOI.
10. Pracownicy BOI są zobowiązani do informowania Kierownika Oddziału Administracyjnego w formie notatki urzędowej o wszelkich incydentach związanych z naruszeniem zasad określonych w pkt 7 ppkt.- g - i.
11. Interesanci przyjmowani są w kolejności zgłaszania się do czytelnicy, natomiast udostępnianie akt uzależnione jest od wolnego stanowiska. Interesanci wchodzi do czytelnicy w celu zamówienia do przejrzenia akt lub po wcześniejszym zamówieniu w celu ich przejrzenia.
12. W Czytelni akt mogą przebywać jedynie osoby uprawnione do zapoznawania się z aktami spraw.
13. Składając zamówienie należy podać imię i nazwisko, sygnaturę sprawy, wydział oraz nazwiska stron w niej uczestniczących, a w przypadku spraw wielotomowych również numeru tomu.

14. Zamówienia na akta mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Interesanta lub Czytelni akt według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do Regulaminu, telefonicznie lub przy pomocy poczty elektronicznej.
15. Zamówienia na akta – telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej – należy składać przynajmniej na dobę przed planowanym przybyciem do siedziby Sądu. W przypadku złożenia wniosku telefonicznie wnioskodawca zobowiązany jest pozostawić pracownikowi BOI numer kontaktowy, przy zamówieniu realizowanym za pomocą poczty elektronicznej pracownik Czytelni Akt potwierdza dostępność akt odpowiedzią na e-mail, a wnioski takie podlegają uzupełnieniu o formę pisemną przed udostępnieniem akt.
16. Akta wydane do Czytelni Akt muszą być zszyte w sposób trwały i ponumerowane, a znajdujące się w nich dowody rzeczowe należy zabezpieczyć. Kierownik sekretariatu wydziału sprawdza przed przekazaniem akt do Czytelni, czy w aktach sprawy, na obwolucie, znajduje się w nich „Karta zapoznania się z aktami” stanowiąca załącznik nr 7 do Regulaminu. Dysponent akt obowiązany jest sprawdzić czy stan akt spełnia wymogi Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz.Urz.MS nr 5, poz. 22 z 2003r. ze zm.).
17. Akta wydawane są do Czytelni akt po weryfikacji danych we wniosku i potwierdzeniu uprawnień do wglądu do akt przez kierownika sekretariatu danego wydziału lub przewodniczącego wydziału. W przypadku stwierdzenia braku uprawnień interesanta do wglądu do akt lub braku możliwości udostępnienia akt w danym terminie, kierownik sekretariatu wydziału informuje o tym pracownika Czytelni akt.
18. Udostępnienie akt do zapoznania się innym osobom, niż strony, ich przedstawiciele ustawowi oraz pełnomocnicy następuje na podstawie pisemnego wniosku zaakceptowanego przez Przewodniczącego właściwego wydziału, bądź Prezesa Sądu.
19. Akta udostępniane są po okazaniu dowodu tożsamości lub innego dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości oraz odnotowaniu danych w *Wykazie akt przyjętych do czytelni* (Załącznik nr 2 do Regulaminu). Interesant potwierdza udostępnienie akt do zapoznania poprzez złożenie czytelnego podpisu na karcie zapoznania się z aktami w aktach oraz w w/w wykazie co stanowi zobowiązanie do przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu.
20. Pełnomocnicy stron otrzymują akta do wglądu tylko wtedy, jeżeli do akt zostało wcześniej złożone pełnomocnictwo, najpóźniej w dniu przeglądania akt w sekretariacie właściwych wydziałów, w Biurze Obsługi interesanta lub bezpośrednio w Czytelni w dniu ich przeglądania. Jeżeli pełnomocnictwo zostało złożone dopiero w dniu przeglądania akt, weryfikacji pełnomocnictwa dokonują

pracownicy BOI, a w razie wątpliwości kierują pełnomocnictwo wraz z aktami do kierownika sekretariatu właściwego wydziału celem weryfikacji.

21. Interesanci mają prawo do zamówienia więcej niż jednych akt, przy czym do wglądu akta udostępniane są pojedynczo. W celu przejrzenia kolejnych akt, interesant zwraca akta dotychczas przeglądane i pobiera kolejne akta od osoby obsługującej Czytelnię.
22. Udostępnianie powyżej pięciu spraw lub spraw zawierających powyżej 10 tomów, następuje po wcześniejszym uzgodnieniu terminu przez osobę obsługującą Czytelnię z właściwym Wydziałem.
23. Interesanci zapoznający się z aktami sprawy mogą korzystać z własnych materiałów piśmienniczych oraz własnego sprzętu np. aparatów fotograficznych, skanerów, laptopów po złożeniu wniosku o wykonanie fotokopii według załącznika nr 6 do Regulaminu - za zgodą, wiedzą i pod nadzorem osoby obsługującej Czytelnię akt.
24. Wykonywanie fotokopii odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 ust. 2 pkt 11 niniejszego Regulaminu.
25. Wykonanie fotokopii z akt sprawy odbywa się na wniosek i potwierdzany jest własnoręcznym podpisem na liście osób czytających akta zamieszczonej trwale w każdym aktach na okładce.
26. Interesanci po przeglądaniu akt sprawy zwracają je pracownikowi obsługującemu Czytelnię, który wpisuje godzinę zwrotu akt w „Wykazie akt przyjętych do czytelnii”. W przypadku wykonywania fotokopii pracownik w w/w wykazie w rubryce uwagi wpisuje „fotokopie”. Akta wraz z wnioskiem o fotokopie zwracane są do Wydziału.
27. Za rzeczy pozostawione w Czytelni akt Sąd Rejonowy w Węgrowie nie odpowiada.

§ 5

E-Czytelnia

1. Na jednym wydzielonym stanowisku komputerowym w BOI zainstalowana jest aplikacja Recourt służąca do udostępniania nagrań dla stron.
2. Pracownik BOI za pomocą aplikacji Recourt, po wcześniejszej weryfikacji czy dana osoba upoważniona jest do zapoznania się z nagraniem, udostępnia nagranie na wyznaczonym stanowisku komputerowym.
3. Osoby zainteresowane zapoznaniem się w siedzibie Sądu z zapisem dźwięku lub obrazu i dźwięku mają obowiązek złożenia czytelnego podpisu w wykazie osób korzystających z E-Czytelni.

4. Wniosek realizowany jest niezwłocznie a zapoznanie się z nagraniem odbywa się w godzinach otwarcia BOI.
5. Osoba zapoznająca się z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku nie ma prawa do samodzielnej rejestracji tego zapisu w jakiegokolwiek formie. Osobom zapoznającym się z zapisem dźwięku lub obrazu i dźwięku **nie wolno podłączać własnego sprzętu do sieci**, zmieniać konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, podejmować prób napraw oprogramowania oraz sprzętu, korzystać z nielegalnego oprogramowania, samodzielnie instalować jakiegokolwiek oprogramowania i usuwać oprogramowanie zainstalowane na komputerze znajdującym się w BOI.
6. Dźwięk odtwarzany podczas zapoznawania się z e-protokołem może być emitowany tylko poprzez podłączone do komputera słuchawki.
7. Pracownik BOI udziela stronom podstawowych informacji w zakresie obsługi aplikacji Recourt.
8. Po odsłuchaniu nagrania pracownik BOI zobowiązany jest do usunięcia go z danej stacji roboczej.
9. Zapis dźwięku z przebiegu posiedzenia jawnego, w tym rozprawy, wygenerowany z systemu teleinformatycznego służącego do cyfrowej rejestracji przebiegu posiedzeń jawnych, w tym rozprawy wydawany jest na płycie CD lub DVD po wypełnieniu odpowiedniego wniosku i uiszczenia opłaty sądowej. Wypełnione i opłacone wnioski o wydanie zapisu dźwięku z posiedzenia jawnego, w tym rozprawy, składa się w Biurze Obsługi Interesanta w Węgrowie. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 8 do niniejszego Regulaminu.
10. Warunkiem wydania zapisu jest dołączenie przez wnioskującego dowodu uiszczenia stosownej opłaty. Opłatę można uiścić:
 - w kasie sądowej;
 - w znakach opłaty sądowej, poprzez naklejenie na wniosku;
 - na konto dochodów Sądu Rejonowego w Węgrowie (przelew bankowy).

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Osoby korzystające z BOI, Czytelni akt bądź e-czytelni mają obowiązek stosowania się do Regulaminu oraz zaleceń i uwag pracowników BOI.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (*Dz. U. z 2015 r., poz. 2316 z późn. zm.*) oraz innych przepisach powszechnie obowiązującego praw.

Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1 – Ankieta oceny satysfakcji interesanta;

Załącznik nr 2 – Wykaz akt przyjętych do czytelnicy;

Załącznik nr 3 – Wniosek o wgląd do akt;

Załącznik nr 4 – Wniosek o wydanie odpisu orzeczenia;

Załącznik nr 5 – Wniosek o wydanie kserokopii z akt;

Załącznik nr 6 – Wniosek o wykonanie fotokopii z akt;

Załącznik nr 7 – Karta zapoznania się z aktami;

Załącznik nr 8 – Wniosek o wydanie zapisu dźwięku.

ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA

z poziomu obsługi w sekretariatach komórek organizacyjnych Sądu Rejonowego w Węgrowie

Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi Interesantów w tutejszym Sądzie, w imieniu Kierownictwa Sądu zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety.

Ankieta ma charakter anonimowy a jej wypełnienie zajmuje nie więcej niż 5 minut. Wyrażone uwagi i opinie pozwolą wyjść naprzeciw Państwa oczekiwaniom, a tym samym przyczynią się do dalszego doskonalenia jakości obsługi Interesanta.

1. Jak często korzysta Pani/Pan z obsługi świadczonej przez tutejszy Sąd?
 - po raz pierwszy
 - raz na kilka lat
 - raz w roku
 - częściej

2. W jakim zakresie korzystał/a Pani/Pan z usług Biura Obsługi Interesantów?
 - złożenie wniosku
 - uzyskanie informacji o toku sprawy
 - otrzymanie wzoru pisma/ formularza
 - inne

3. Jaką grupę Interesantów Pani/Pan reprezentuje?
 - strona postępowania
 - świadek
 - pełnomocnik zawodowy
 - inna grupa

4. Który sposób kontaktu z Sądem jest dla Pani/a najdogodniejszy?
 - Osobisty
 - Telefoniczny
 - Korespondencyjny
 - Elektroniczny

5. Jak ocenia Pani/Pan poziom obsługi w Biurze Obsługi Interesanta w następujących obszarach:
 - szybkość i sprawność obsługi
 - bardzo dobrze
 - dobrze
 - źle
 - bardzo źle

- uprzejmość i kultura osobista pracowników
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
- poziom wiedzy pracowników umożliwiający uzyskanie wyczerpującej odpowiedzi
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
- dostępność formularzy i druków
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
- czytelność druków i uzyskanie od pracownika Biura Obsługi Interesanta stosownych instrukcji do ich wypełnienia
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
6. Jak ocenia Pani/Pan wygląd oraz czytelność oznakowania wnętrza budynku Sądu?
- bardzo dobrze dobrze źle bardzo źle
7. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości obsługi świadczonej przez Biuro Obsługi Interesanta?

Serdecznie dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie niniejszej ankiety

/-/ Dyrektor Sądu Rejonowego w Węgrowie

/-/ Prezes Sądu Rejonowego w Węgrowie

Węgrów, dnia

Wnioskodawca:

LP. /

.....
Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Tel.

**Sąd Rejonowy w Węgrowie
Czytelnia akt**

WNIOSEK O WGLĄD DO AKT

Wnoszę o umożliwienie mi wglądu do akt sprawy o sygnaturze:

.....

wraz z możliwością ewentualnego wykonania fotokopii z w/w akt sprawy.

Potwierdzam fakt zapoznania się z Regulaminem funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów i Czytelni akt, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 2/2019 z dnia 25 stycznia 2019 r. Prezesa Sądu Rejonowego w Węgrowie.

.....
Czytelny podpis (imię i nazwisko)

Adnotacja pracownika Czytelni akt:

Zamówienie na akta złożone zostało w dniu godz.:

- osobiste
- telefoniczne
- e-mail

Potwierdzam zapoznanie się z aktami w dniu

.....
Czytelny podpis (imię i nazwisko)

Węgrów, dnia

Wnioskodawca:

.....

Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Tel.

Sąd Rejonowy w Węgrowie

..... Wydział

WNIOSEK o wydanie odpisu orzeczenia

Proszę o wydanie odpisu prawomocnego/nieprawomocnego wyroku/postanowienia/tytułu wykonawczego Sądu Rejonowego w Węgrowie z dnia wydanego w sprawie sygn. akt, w ilości egz.

Opłaty:

Wydział Karny - 6 zł za 1 stronę

Wydział Cywilny i Rodzinny i Nieletnich - 20 zł za każde 10 stron rozpoczętego dokumentu

Sposób odbioru:

Korespondencyjny/osobiście *) w dniu

.....
(Czytelny podpis wnioskodawcy)

Zarządzenie:

Odmawiam/wyrażam zgodę

Węgrów, dnia

Sędzia

Pouczenie:

Zamówione do osobistego odbioru i nie wydane dokumenty zwracane są do właściwego wydziału w ciągu 3 dni od upływu terminu w jakim miały zostać odebrane, celem wyekspediowania za pośrednictwem poczty.

Otrzymałem odpis/y lub adnotacja o wysłaniu

.....
(nr dowodu osobistego lub legitymacji)

.....
(data i czytelny podpis)

Wydano dnia

* niepotrzebne skreślić

Węgrów, dnia

Wnioskodawca:

.....

Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Tel.

Sąd Rejonowy w Węgrowie

..... Wydział

**WNIOSEK
o wydanie kserokopii z akt**

Proszę o wydanie kserokopii zwykłych/kserokopii poświadczonych* z akt sprawy Sądu Rejonowego w Węgrowie sygn. akt z kart numer.....

Termin odbioru:

Opłaty:

Wydział Karny - kserokopia zwykła: 1 zł za 1 stronę, kserokopia poświadczona za zgodność: 6 zł za 1 stronę;

Wydział Cywilny i Rodzinny i Nieletnich - kserokopia zwykła: 20 zł za każde 20 stron rozpoczętego dokumentu, kserokopia poświadczona za zgodność: 20 zł za każde 10 stron rozpoczętego dokumentu.

.....
(Czytelny podpis wnioskodawcy)

Zarządzenie:

Odmawiam/wyrażam zgodę

Węgrów, dnia

**Pobrano opłatę (znaki
sądowe/dowód wpłaty/przelew)
w kwocie**
(podpis pracownika)

Otrzymałem kserokopię

.....

(data, czytelny podpis)

Węgrów, dnia

Wnioskodawca:

.....

Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Tel.

Sąd Rejonowy w Węgrowie

..... Wydział

**WNIOSEK
o wykonanie fotokopii z akt**

Proszę o wyrażenie zgody na wykonanie fotokopii z akt sprawy Sądu Rejonowego w Węgrowie sygn. akt z kart numer.....

Termin odbioru:

.....
(Czytelny podpis wnioskodawcy)

Zarządzenie:

Odmawiam/wyrażam zgodę

Węgrów, dnia

Wykonano fotokopię

.....

(data, czytelny podpis)

Węgrów, dnia

Wnioskodawca:

.....

Adres:

.....

.....

Sygn. akt

Tel.

Sąd Rejonowy w Węgrowie

..... Wydział

WNIOSEK o wydanie zapisu dźwięku

Wnoszę o wydanie zapisu dźwięku z posiedzenia jawnego/rozprawy z dnia

..... w sprawie

o sygnaturze

W sprawie pełnię rolę (*właściwe proszę podkreślić lub wypełnić*):

- a. powoda
- b. pozwanego
- c. wnioskodawcy
- d. uczestnika postępowania
- e. pełnomocnika
- f. obwinionego
- g. oskarżyciela posiłkowego
- h. oskarżyciela publicznego
- i. inną:

.....
Czytelny podpis (imię i nazwisko)