

Biuro Obsługi Interesantów- zakres udzielanych informacji

Do zadań Biura Obsługi Interesantów należy:

- 1) udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych;
- 2) wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub akt sądowych po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- 3) wydawanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu po ich otrzymaniu z właściwego wydziału;
- 4) kierowanie interesantów do odpowiednich komórek organizacyjnych, jeżeli załatwienie ich spraw w biurze nie będzie możliwe;
- 5) udzielanie pomocy podczas pobytu w sądzie świadkom i pokrzywdzonym między innymi przez informowanie, w miarę możliwości odprowadzanie do odpowiednich pomieszczeń, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych;
- 6) 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;
- 7) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism;
- 8) 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;
- 9) udostępnianie informacji o możliwości zakończenia sporu w drodze mediacji w poszczególnych rodzajach spraw, zasadach i procedurze mediacji oraz sposobie kontaktu z mediatorem.

W zakresie udzielania informacji telefonicznej i drogą e-mailową prace Biura Obsługi Interesantów regulują § 97, § 98, § 99 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U.2015.2316 z późn. zm.) .

Wypis z Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U.2015.2316 z późn. zm.):

[...]

§ 97

1. Pracownicy sądów pod numerami telefonów wskazanymi jako numery kontaktowe udzielają telefonicznie bez ustalania tożsamości osób telefonujących następujących informacji jawnych o toczących się sprawach:

- 1) tożsamy z udostępnianymi na wokandzie sądowej; w sytuacji przewidzianej w § 70 ust. 4 ujawnia się dane przeznaczone do zamieszczenia na wokandzie;
- 2) o terminie i sposobie rozstrzygnięcia sprawy.

2. Udzielenie informacji, o których mowa w ust. 1, następuje po wskazaniu przez osobę telefonującą:

- 1) sygnatury albo
 - 2) oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy.
3. Pracownik udzielający informacji powinien przedstawić się osobie telefonującej, podając imię i nazwisko oraz zajmowane stanowisko.
4. Osobie przedstawiającej się jako świadek w danej sprawie udziela się telefonicznie informacji o miejscu i terminie jej przesłuchania, jeżeli skierowano do niej wezwanie do stawienia.
5. Informacji dotyczących spraw, których akta są jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dotyczących spraw rozpoznawanych w wydziałach rejestrowych, udziela się bez potrzeby uzyskiwania danych osobowych.
6. Prezes sądu, jeśli warunki techniczne na to pozwalają, może zdecydować o nagrywaniu rozmów telefonicznych kierowanych do sądu.
7. W razie nagrywania rozmów telefonicznych osoba telefonująca jest uprzedzana, przez pracownika sądu lub przez odtworzenie w oczekiwaniu na połączenie odpowiedniego nagrania, o tym, że:
- 1) rozmowa telefoniczna jest nagrywana;
 - 2) warunkiem kontynuowania rozmowy telefonicznej jest złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody na jej nagrywanie;
 - 3) niezłożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody na nagrywanie rozmowy telefonicznej spowoduje przerwanie połączenia.
8. Pracownik sądu przerywa rozmowę telefoniczną, jeżeli osoba telefonująca nie złoży oświadczenia o wyrażeniu zgody na nagrywanie tej rozmowy.

§ 98

1. Osoba będąca stroną, uczestnikiem postępowania lub ich pełnomocnikiem albo obrońcą, może otrzymać informacje o sprawie, inne niż wskazane w § 97 ust. 1, do których uzyskania uprawniona jest ta osoba, bez konieczności osobistego stawienia w sądzie:
- 1) gdy złoży do sądu zapytanie skierowane drogą elektroniczną, podpisane za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo też poprzez profil zaufany ePUAP;
 - 2) jeżeli prześle do sądu zapytanie 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, bądź w piśmie procesowym jako adres służący do otrzymywania informacji jawnych o sprawie wskazanej w piśmie.
2. W zapytaniu należy podać również swoje imię i nazwisko, nazwę sądu oraz sygnaturę akt sprawy. Odpowiedzi udziela się drogą elektroniczną.
3. Jeżeli wskazanie adresu poczty elektronicznej jako adresu do korespondencji, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, następuje w formie ustnej, osoba odbierająca tę informację sporządza notatkę urzędową stwierdzającą ten fakt, chyba że wskazanie nastąpiło do protokołu posiedzenia lub rozprawy. Notatkę urzędową włącza się do akt sprawy.

4. W razie braku możliwości udzielenia odpowiedzi drogą elektroniczną, informuje się o tym osobę kierującą zapytanie.

§ 99 Na zapytania skierowane do sądu drogą elektroniczną, inne niż te, o których mowa w § 98, podpisane:

1) za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo też poprzez profil zaufany ePUAP, należy udzielić informacji drogą elektroniczną, tak jak na zapytanie złożone drogą pisemną, z podpisem własnoręcznym; § 98 ust. 2 stosuje się;

2) innym rodzajem podpisu elektronicznego, niż określony w pkt 1, należy udzielić informacji w zakresie zgodnym z przepisami § 97 ust. 1-5, chyba że istnieje pewność co do tożsamości osoby zwracającej się z zapytaniem z określonego adresu poczty elektronicznej.

[...]

Regulacje dotyczące pracy Biur Obsługi Interesantów:

- Regulamin urzędowania sądów powszechnych
- Regulamin Biura Obsługi Interesantów.