

Zarządzenie nr 25/2025

**Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
z dnia 3 marca 2025 roku**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu Biura Obsługi Interesantów i Czytelni Akt
Sądu Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie**

Na podstawie art. 21 § 1 pkt 1, art. 22 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 27 lipca 2001 roku Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U. z 2024 roku, poz. 334, ze zmianami) w związku z § 28 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 roku Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2024 roku, poz. 867, ze zmianami) zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania *Regulamin Biura Obsługi Interesantów i Czytelni Akt Sądu Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie*, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Regulamin, o którym mowa § 1, określa zasady i porządek procesów świadczenia publicznych usług informacyjnych oraz przysługujących interesantom praw obowiązujących w Biurze Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie.

§ 3

Nadzór bieżący nad wykonywaniem postanowień *Regulaminu*, o którym mowa § 1, sprawuje kierownik Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie.

§ 4

Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do udzielenia wsparcia merytorycznego i wymiany niezbędnych informacji dla sprawnego i kompetentnego prowadzenia obsługi interesantów, zgodnie z postanowieniami *Regulaminu*, o którym mowa § 1.

§ 5

Uchylam § 2 Zarządzenia 34/09 Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie z dnia 1 grudnia 2009 roku w sprawie utworzenia Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie w miejscu zaczynającym się od słów: „stanowiące załączniki do niniejszego zarządzenia”.

§ 6

Traci moc Zarządzenie Nr 35/2009 Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w

Warszawie z dnia 1 grudnia 2009 roku w sprawie wprowadzenia „Kontrolki akt przekazanych do Czytelni Biura Obsługi Interesantów” i „Wykazu akt przekazanych do Czytelni Biura Obsługi Interesantów”.

§ 7

Zarządzenie niniejsze wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezes

Anna Bojarczuk

/dokument podpisany elektronicznie/

Załącznik do Zarządzenia Nr 25/25
Prezesa Sądu Rejonowego
dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
z dnia 3 marca 2025 roku
w sprawie funkcjonowania w Sądzie Rejonowym
dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie
Biura Obsługi Interesantów



**Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie**



**Regulamin
Biura Obsługi Interesantów
i Czytelni Akt
Sądu Rejonowego dla Warszawy
Pragi-Północ w Warszawie**

Warszawa, dnia 3 marca 2025

Dział I Postanowienia ogólne

§ 1

Ilekcroć w akcie jest mowa o:

1. regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy *Regulamin Biura Obsługi Interesantów i Czytelni Akt Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie* wraz ze wszystkimi ustanowionymi w jego treści załącznikami, wprowadzone do stosowania w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie zarządzeniem prezesa sądu nr 25/2025;
2. sądzie – należy przez to rozumieć Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
3. prezesie sądu – należy przez to rozumieć Prezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie lub Wiceprezesa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie wykonującego zadania prezesa sądu na podstawie odrębnych przepisów;
4. dyrektorze sądu – należy przez to rozumieć Dyrektora Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
5. władzach sądu - należy przez to rozumieć Prezesa Sądu, Wiceprezesa, Dyrektora Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
6. kierownikowi komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć przewodniczącego wydziału, kierownika sekretariatu, kierownika oddziału, biura lub sekcji, kierownika zespołu kuratorskiej służby sądowej, samodzielne stanowiska pracy funkcjonujące w sądzie, a w przypadku ich nieobecności osoby zastępujące zgodnie z zakresem lub podziałem czynności;
7. pracownikowi – należy przez to rozumieć osoby zatrudnione w sądzie na podstawie stosunku pracy;
8. komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wydział, oddział, zespół, biuro, samodzielne stanowisko, wieloosobowe stanowisko lub sekcję;
9. interesantach – należy przez to rozumieć osoby przybywające do sądu lub kontaktujące się z sądem w celu załatwienia własnej lub powierzonej mu, np. jako pełnomocnikowi, sprawy;
10. standardach - należy przez to rozumieć *Standardy Obsługi Interesanta Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie*, wprowadzone do stosowania w Sądzie Rejonowym dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie zarządzeniem dyrektora sądu nr 10/18 z dnia 26 marca 2018 roku, ze zmianami oraz opracowane i udostępnione przez Ministerstwo Sprawiedliwości standardy obsługi interesanta wraz z katalogiem usług, kartami usług i powiązаныmi z nimi procedurami świadczenia usług wdrożonymi zarządzeniem prezesa i dyrektora sądu nr 3/2021 z dnia 25 lutego 2021 roku ze zmianami.
11. BOI - należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie wraz z czytelnią akt;
12. Czytelni Akt – należy przez to rozumieć czytelnię akt Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
13. BP – należy przez to rozumieć Biuro Podawcze Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie;
14. usługach publicznych – należy przez to rozumieć usługi świadczone przez Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie na rzecz obywateli, głównie interesantów sądu, niezwiązane bezpośrednio ze sprawowaniem wymiaru sprawiedliwości, do których należą głównie usługi informacyjne;

15. sądowych systemach informatycznych – należy przez to rozumieć funkcjonujące w sądownictwie systemy wspomagające pracę poszczególnych komórek organizacyjnych sądu;
16. poradzie prawnej - należy przez to rozumieć skonkretyzowaną informację, mającą zastosowanie w konkretnej sprawie, opartą na danych lub materiałach przedstawionych przez interesanta, która wskazuje interesantowi sposób, w jaki ma on prezentować swoje stanowisko przed sądem jak i rodzaju czynności, jakie może podjąć w konkretnej sprawie, toczącej się przed sądem. Za tego rodzaju informację uważa się także sporządzenie projektu pisma procesowego.
17. SAWA – należy przez to rozumieć elektroniczny system repetytoryjno-biurowy prowadzony w poszczególnych sekretariatach sądowych;
18. SWOR - należy przez to rozumieć elektroniczny system wspomagania organizacji rozpraw w sądzie;

§ 2

Obsługa interesantów w sądzie opiera się na następujących wartościach:

1. otwartości na potrzeby interesanta przejawiającej się troską o udzielenie informacji w zakresie satysfakcjonującym interesanta, zgodnie z obowiązującymi procedurami i z poszanowaniem prawa;
2. rzetelności, kompleksowości i wysokiej jakości świadczonych publicznych usług informacyjnych;
3. profesjonalizmie i sprawności obsługi interesantów;
4. dbałości o pozytywne relacje z interesantami, przejawiającej się zwłaszcza podmiotowym podejściem do interesanta i jego sprawy, przyjaznym nastawieniem do interesanta i miłą obsługą;
5. szacunku w kontakcie z interesantem i kulturą komunikacji opartą na współdziałaniu;
6. komfortu warunków obsługi interesantów, w tym także w zakresie warunków oczekiwania na uzyskanie informacji w sprawie;
7. równego traktowania interesantów i wagi ich spraw, zwłaszcza w dostępie do uzyskania informacji;
8. nastawieniu na propagowanie nowoczesnych rozwiązań w zakresie obsługi interesanta i kultury pracy;
9. poszanowaniu zasady dyskrecji;

§ 3

Wprowadzenie regulaminu ma na celu określenie zasad i porządku procesów świadczenia publicznych usług informacyjnych oraz określenie przysługujących interesantom praw obowiązujących w BOI.

Dział II Funkcja i zadania BOI

§ 1

BOI mieści się na parterze w budynku sądu przy ul. Terespolskiej 15A, w pomieszczeniu nr 41, na co wskazuje tablica kierunkowa znajdująca się przy wejściu głównym oraz tablica informacyjna umieszczona bezpośrednio nad wejściem do BOI.

§ 2

Integralną część BOI stanowi wydzielona Czytelnia Akt, która mieści się w pomieszczeniu nr 43.

§ 3

BOI czynne jest w poniedziałki w godzinach: 8:30 - 18:00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 8:30 - 15:30, z zastrzeżeniem, że w poniedziałki przeglądanie akt możliwe jest do godziny 17:45, a od wtorku do piątku do godziny 15:30.

§ 4

Bezpośredni nadzór nad działaniem BOI sprawuje kierownik, który podejmuje działania pozwalające na zabezpieczenie obsługi procesów pracy w ramach posiadanych zasobów. W przypadku nieobecności kierownika nadzór sprawuje zastępca kierownika.

§ 5

BOI przyjmuje interesantów z zakresu spraw właściwych do rozpoznania sądu.

§ 6

Interesanci pobierają numerki z panela dotykowego umiejscowionego przy wejściu do BOI, z zastrzeżeniem, że w poniedziałek ostatni aktywny numerki wydawany jest o godzinie 17:45, a od wtorku do piątku do godziny 15:15.

§ 7

Interesanci obsługiwani są zgodnie z kolejnością pobranych numerków wyświetlanych wraz z sygnałem dźwiękowym na elektronicznej tablicy systemu kolejkowego oraz na wyświetlaczach LCD umiejscowionych bezpośrednio nad stanowiskami obsługi. Zastrzega się, że przy stanowisku może przebywać osoba posiadająca aktualnie wyświetlany numerki.

§ 8

Poza kolejnością mogą zostać obsłużeni:

1. interesanci z niepełnosprawnością, po okazaniu legitymacji dokumentującej niepełnosprawność;
2. interesantki w widocznej ciąży;
3. osoby pytające o salę w dniu tejże rozprawy.

§ 9

Obsługa interesantów BOI odbywa się w sposób:

1. bezpośredni;
2. telefoniczny;
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 10

Do zadań BOI należy w szczególności:

1. udzielanie osobom uprawnionym informacji o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych, tj.:
 - a. sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
 - b. rodzajach środków odwoławczych, terminach ich wniesienia oraz procedury z tym związanej;
 - c. wysokości kosztów sądowych, opłat kancelaryjnych, sposobów ich uiszczenia, numerów rachunków bankowych sądu;
 - d. sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych oraz przesłankach ustanowienia pełnomocnika z urzędu.
2. wydawanie odpisów dokumentów na podstawie sądowych systemów teleinformatycznych 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 jest 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 Ministerstwa Sprawiedliwości, mediatorach oraz instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka;
7. udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism zgodnych z obowiązującymi standardami obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym.
W razie potrzeby pracownik BOI udziela interesantowi wyłącznie niezbędnej pomocy przy technicznym wypełnianiu formularzy;
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;
10. dokonywanie weryfikacji tożsamości oraz aktywowanie kont użytkowników portalu informacyjnego;
11. realizacja wniosków o wydanie:
 - a. zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu;
 - b. kserokopii/wydruku protokołu z rozprawy lub orzeczenia.

§ 11

Wnioski, o których mowa w § 10 pkt 11 niniejszego Działu przyjmowane są bezpośrednio w BOI, w formie papierowej bądź elektronicznie na adres: boi@warszawapraga-pln.sr.gov.pl

§ 12

Realizacja wniosku o wydanie zapisu dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia lub rozprawy sądu, o którym mowa w § 10 pkt 11a niniejszego Działu, następuje tego samego dnia chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn technicznych bądź wymaga zgody przewodniczącego wydziału/sędziego referenta/wyznaczonego sędziego.

§ 13

Wnioski dotyczące wydania:

1. odpisu orzeczenia;
2. oryginałów dokumentów z akt sprawy;
3. zaświadczenia o zarejestrowanym/toczącym się postępowaniu;
4. odpisu prawomocnego orzeczenia bądź orzeczenia z klauzulą wykonalności;

należy składać w formie papierowej w BP sądu bądź drogą elektroniczną na adres:
boi@warszawapraga-pln.sr.gov.pl

§ 14

Zamówione wnioski, o których mowa w § 13 niniejszego Działu realizowane są w czasie nie dłuższym niż 4 dni robocze od daty wypełnienia wniosku, z zastrzeżeniem, że ich odbiór nastąpi osobiście w umówionym przez pracownika BOI terminie.

Zamówienia składane drogą elektroniczną, ze wskazaniem odbioru osobistego, wysłane do sądu po godzinie 15:30 są umawiane do odbioru przez pracowników BOI począwszy od następnego dnia roboczego.

§ 15

Termin realizacji wniosku dotyczącego wydania prawomocnego orzeczenia bądź orzeczenia z klauzulą wykonalności, o którym mowa w § 13 pkt 4 niniejszego Działu, może ulec wydłużeniu, wymaga bowiem stosownych dekretacji i konieczności podjęcia czynności w przedmiotowym zakresie.

§ 16

W przypadku kiedy wniosek dotyczy sprawy, która znajduje się w archiwum zakładowym mieszczącym się w budynku sądu, termin realizacji wniosków, o których mowa w § 13 niniejszego Działu, może ulec wydłużeniu do 7 dni roboczych.

W przypadku akt znajdujących się w archiwum poza siedzibą sądu, realizacja wniosku może ulec wydłużeniu do 10 dni roboczych, ale nie dłużej niż do 30 dni.

§ 17

Podstawą do wydania dokumentów, o których mowa w § 13 niniejszego Działu jest weryfikacja tożsamości przez pracowników BOI na podstawie okazanego ważnego dokumentu tożsamości tj. dowodu osobistego lub paszportu, a w przypadku cudzoziemców – dokumentu pobytu lub paszportu oraz opatrzenie wniosku własnoręcznym podpisem w dniu wydania.

§ 18

BOI wydaje dokumenty tylko i wyłącznie osobie umocowanej w sprawie lub wskazanemu przez

wnioskodawcę pełnomocnikowi, z zastrzeżeniem, że w kwestiach budzących wątpliwości czy wydanie jest dopuszczalne, decyzję podejmuje przewodniczący wydziału/sędzia referent/wyznaczony sędzia.

§ 19

Odbiór dokumentów odbywa się w umówionym terminie, z zastrzeżeniem, że w przypadku niezgłoszenia się po ich odbiór - po upływie 10 dni roboczych od w/w terminu pracownik BOI zwraca dokumenty do właściwego wydziału.

§ 20

BOI udziela informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej dotyczących między innymi:

1. ustalenia sygnatury akt sprawy;
2. terminu rozprawy;
3. daty wydania i prawomocności orzeczenia;
4. etapu rozpoznania sprawy;
5. ogólnych informacji o wysłanej i zarejestrowanej korespondencji w sprawie;

bezwzględnie, nie później jednak niż w następnym dniu roboczym liczonym od dnia wpływu wiadomości email, zgodnie z obowiązującymi w sądzie standardami.

§ 21

W przypadku pism procesowych, wpływających informacji oraz zapytań interesantów kierowanych do BOI drogą elektroniczną, których załatwienie wymaga ustaleń na podstawie akt sprawy, wydruki e-maili przekazywane są do BP celem ich rejestracji i przekazania do właściwej komórki, za wyjątkiem:

1. e-maili zaszyfrowanych;
2. e-maili, w których w dniu wpłynięcia bądź w dniu następnym wyznaczony jest termin rozprawy/posiedzenia;
3. wniosków dotyczących wydania decyzji przez sąd na wykonanie zabiegu,

które pracownik BOI bezwzględnie przesyła drogą elektroniczną do kierownika właściwej komórki organizacyjnej.

§ 22

Za poczynione ustalenia, o których mowa w § 21 niniejszego Działu oraz przygotowanie odpowiedzi zainteresowanemu i nadanie właściwego biegu odpowiada kierownik sekretariatu właściwego wydziału.

§ 23

Wnioski, które wpłynęły do BOI i zostały zrealizowane, pracownik przekazuje do właściwej komórki rejestrując je w *Kontrolce zrealizowanych wniosków*, której wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

§ 24

BOI nie udziela porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy obowiązujących aktów prawnych, w tym przepisy o ochronie danych osobowych.

DZIAŁ III

Funkcje i zadania czytelnictwa

§ 1

Do zadań czytelnictwa należy:

1. przyjmowanie zamówień na akta, z zastrzeżeniem, że zamówienia złożone w poniedziałek po godzinie 15:30 realizowane są dnia następnego lub w innym wskazanym przez zamawiającego terminie;
2. udostępnianie akt;
3. wykonywanie kserokopii dokumentów z akt;

§ 2

Interesanci przyjmowani są w kolejności zgłaszania się do czytelnictwa, z zastrzeżeniem, że w pomieszczeniu jednocześnie z aktami może zapoznawać się, co do zasady, siedmiu interesantów.

§ 3

Akta udostępniane są obywatelom polskim po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości, tj. dowodu osobistego lub paszportu, a cudzoziemcom po okazaniu dokumentu pobytu dla cudzoziemców lub paszportu.

§ 4

Przed udostępnieniem akt pracownik czytelnictwa dokonuje weryfikacji tożsamości osoby, która chce zapoznać się z aktami, jak również jej status w sprawie, tj., czy jest stroną/uczestnikiem postępowania, pełnomocnikiem strony/uczestnika oraz czy w aktach znajduje się stosowne umocowanie. Jednocześnie wydaje akta wraz z kartą przeglądową informując o konieczności dokonania na niej stosownego wpisu.

§ 5

Za umieszczenie przez interesanta wpisu, o którym mowa w § 4 niniejszego Działu, odpowiada pracownik obsługujący w czytelnictwie.

§ 6

Czytelnictwo nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności, w tym celu należy skontaktować się z sekretariatem właściwego wydziału, w którego zasobach pozostają materiały niejawnne.

§ 7

Pomieszczenie czytelnictwa objęte jest monitoringiem, a przeglądanie akt sprawy oraz samodzielne odsłuchiwanie dźwięku bądź obrazu i dźwięku odbywa się na przystosowanym w tym celu stanowisku zaopatrzone w miejsce siedzące, stół, laptop z odpowiednim oprogramowaniem, oraz słuchawki.

§ 8

Odsłuchiwanie dźwięku bądź obrazu i dźwięku, o którym mowa w § 7 niniejszego Działu, odbywa się w obecności pracownika czytelnicy.

W razie potrzeby pracownik czytelnicy udziela interesantowi niezbędnej pomocy w obsłudze sprzętu i oprogramowania.

§ 9

Osoba zapoznająca się z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku nie posiada uprawnień do samodzielnej rejestracji tego zapisu w jakiegokolwiek formie, w szczególności dokonywania samodzielnych kopii na własnych nośnikach, nagrywania zapisu sprzętem elektronicznym np. kamerą, dyktafonem, aparatem fotograficznym itp.

§ 10

Przeglądanie akt, do których złożono oryginał testamentu odbywa się pod kontrolą pracownika czytelnicy bądź pracownika sądu danej komórki.

Powyższe wymaga złożenia stosownego wniosku oraz zgody przewodniczącego wydziału/sędziiego referenta/wyznaczonego sędziiego.

Jednocześnie pracownik czytelnicy lub odpowiednio pracownik sądu danej komórki na karcie przeglądowej dokonuje adnotacji o zapoznaniu się zainteresowanego z oryginałem testamentu.

§ 11

Zamówienie akt jest możliwe poprzez zgłoszenie potrzeby zapoznania się z aktami na określony dzień i godzinę z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem:

1. osobiście w czytelnicy akt lub BOI;
2. telefonicznie pod numerem: (22) 509 11 19 lub (22) 509 11 73;
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: czytelnia@warszawapraga-pln.sr.gov.pl;
4. formularz zamówienia akt dostępny na stronie internetowej sądu w zakładce „Czytelnicy akt”.

§ 12

W dniu zgłoszenia się interesanta do sądu możliwe jest wydanie akt do wglądu w przypadku kiedy:

1. upływa termin – do uzupełnienia braków formalnych pisma procesowego, pozwu czy wniosku;
2. upływa termin na złożenie odwołania od decyzji sądu;
3. ilość miejsc przeznaczonych dla interesantów w czytelnicy akt pozwala na przyjęcie interesanta.

§ 13

W przypadku akt spraw, których udostępnienie nie jest możliwe w dniu ich zamówienia (w sytuacji, kiedy znajdują się w archiwum mieszczącym się w budynku tut. sądu), udostępniane są w terminie ustalonym przez pracownika czytelnicy, o którym pracownik informuje zainteresowanego.

§ 14

W przypadku akt spraw, których udostępnienie nie jest możliwe w dniu ich zamówienia (w sytuacji, kiedy znajdują się w archiwum poza budynkiem sądu), udostępniane są po wcześniejszym złożeniu pisemnego wniosku do właściwego wydziału za pośrednictwem BP. Wzór wniosku stanowi załącznik Nr 5 do niniejszego regulaminu.

§ 15

Pracownik czytelnicy rejestruje zgłoszenia, o których mowa w § 11 niniejszego Działu w elektronicznym *Systemie Obsługi Czytelnicy Akt*, ze wskazaniem daty, sygnatury, wydziału oraz imienia i nazwiska osoby zamawiającej/czytającej akta.

Na podstawie powyższych danych wydział przekazuje akta do czytelnicy do godziny 8.30 wskazanego terminu. W uzasadnionych przypadkach czas oczekiwania może być wydłużony, ale nie dłuższy niż 1 godzina.

§ 16

Za przekazywanie akt w terminie wskazanym w § 15 niniejszego Działu odpowiada kierownik sekretariatu właściwego wydziału.

W przypadku braku dostępności zamówionych akt, kierownik sekretariatu dzień przed umówionym terminem, najpóźniej do godziny 15.30, informuje o tym fakcie pracownika czytelnicy.

Niezwłocznie po otrzymaniu powyższej informacji, pracownik czytelnicy w miarę możliwości kontaktuje się z zamawiającym, ustalając kolejny termin do przeglądu akt.

§ 17

W sytuacji, gdy czas oczekiwania na akta przekracza 1 godzinę, kierownik BOI interweniuje, informując o powyższym telefonicznie kierownika sekretariatu właściwego wydziału.

§ 18

W czytelnicy udostępniane są akta wyłącznie zszyte lub połączone inną techniką w sposób trwały, w których karty są ponumerowane, wszyta pełna korespondencja, bez dołączonych odpisów i innych dokumentów niepodlegających wszyciu do akt.

Za właściwe przygotowania akt odpowiada kierownik sekretariatu właściwego wydziału.

§ 19

Podczas przeglądania akt można korzystać z własnych materiałów i sprzętu audiowizualnego lub informatycznego tj. aparatów fotograficznych, komputerów przenośnych, skanerów itp.

Wykonanie fotokopii dokumentów z akt możliwe jest wyłącznie po wypełnieniu stosownego wniosku, który nie podlega opłacie.

§ 20

Zastrzega się, iż w terminach na trzy dni przed i trzy dni po rozprawie, akta spraw mogą zostać nieudostępnione.

W uzasadnionych przypadkach powyższe terminy mogą ulec zmianie po wcześniejszym uzgodnieniu z kierownikiem sekretariatu właściwego wydziału.

§ 21

Osoby zainteresowane przeglądaniem akt w czytelni mają prawo do zamówienia większej liczby akt, z zastrzeżeniem, że zapoznawać mogą się jednorazowo tylko z jednym aktem. W celu przejrzenia kolejnych akt, interesant obowiązany jest zwrócić akta dotychczas przeglądane, wówczas zostaną mu wydane do wglądu kolejne akta.

§ 22

W sprawach dotyczących nadzoru nad egzekucją, w których został wyznaczony termin licytacji udostępnia się jedynie protokół opisu i oszacowania osobom przystępującym do licytacji. Osoby te zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa nie mają uprawnień do zapoznania się z całością akt postępowania egzekucyjnego.

§ 23

W przypadku wglądu do akt spraw, w których zainteresowany nie jest stroną postępowania należy złożyć stosowny wniosek, który wymaga zgody przewodniczącego wydziału/sędziego referenta/wyznaczonego sędziego. Wzór wniosku stanowi załącznik Nr 5 do niniejszego regulaminu.

§ 24

Udostępnianie, wykonywanie fotokopii, sporządzanie kserokopii dokumentów znajdujących się w zamkniętych kopertach oraz dokumentów znajdujących się w załącznikach do akt sprawy, a także aktach spraw dołączonych, aktach administracyjnych, czy prokuratorskich, a także innych zbiorach dokumentów, w szczególności: dokumentacji skarbowej, bankowej lub medycznej wymaga złożenia stosownego wniosku oraz zgody przewodniczącego wydziału/sędziego referenta/wyznaczonego sędziego, a także w uzasadnionych przypadkach wniesienia stosownej opłaty.

§ 25

Wnioski, o których mowa w § 23-24 niniejszego Działu pracownik czytelni przekazuje do właściwego wydziału celem rozpoznania. W przypadku braku możliwości jego rozpoznania w dniu złożenia, pracownik czytelni informuje o tym fakcie wnioskującego wskazując, że w przypadku uzyskania informacji z wydziału o podjętej decyzji, pracownik czytelni skontaktuje się z nim telefonicznie uzgadniając termin realizacji wniosku.

§ 26

Za właściwe opisanie i zabezpieczenie kopert z dokumentacją, o której mowa § 24 niniejszego Działu odpowiada kierownik sekretariatu właściwego wydziału.

§ 27

Wydanie kserokopii dokumentów z akt sądowych niewymienionych w § 24 niniejszego Działu, możliwe jest po złożeniu wniosku/zamówienia i wniesieniu stosownej opłaty, z zastrzeżeniem, że w kwestiach budzących wątpliwości, czy wydanie kserokopii jest dopuszczalne, decyzję podejmuje przewodniczący wydziału/sędziego referent/wyznaczony sędzia.

§ 28

Pracownik czytelnicy wydaje kserokopie w dniu złożenia wniosku chyba, że liczba wskazanych do kopiowania kart przekracza 20, wówczas kserokopie wykonuje pracownik właściwego sekretariatu wydziału.

§ 29

Wniosek/zamówienie o wydanie kserokopii dokumentów, o których mowa w § 28 niniejszego Działu należy składać do wydziału za pośrednictwem BP.

§ 30

Interesanci, którym zostały udostępnione akta mają obowiązek ich poszanowania. Wszelkie zauważone uszkodzenia należy zgłaszać pracownikowi czytelnicy, w celu uniknięcia ponoszenia odpowiedzialności za zniszczenie akt.

§ 31

Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek czynności w aktach, takich jak: niszczenie, uszkodzanie, czynienie w nich adnotacji (podkreśleń, zakreśleń, notatek, przyklejania znaczników), a w szczególności wynoszenie ich poza czytelnicy.

§ 32

Przed wejściem do czytelnicy, osoby mają obowiązek pozostawić w szatni okrycia wierzchnie.

§ 33

W czytelnicy obowiązuje zakaz prowadzenia rozmów telefonicznych, spożywania napojów oraz posiłków. Osoby czytające akta zobowiązane są do zachowania ciszy i niezakłócania spokoju innych osób.

§ 34

Osoby czytające akta składając podpis na karcie przeglądowej, o której mowa § 4 niniejszego Działu, zobowiązują się jednocześnie do przestrzegania zapisów niniejszego regulaminu oraz stosowania do uwag i zaleceń pracowników czytelnicy.

DZIAŁ IV

Przepisy końcowe

§ 1

Podstawowym źródłem informacji dla pracowników BOI są sądowe systemy informatyczne.

§ 2

Za jakość, prawidłowość oraz zgodność zapisów znajdujących się w sądowych systemach informatycznych i aktach spraw odpowiada każdy pracownik sądu w zakresie wykonywanych czynności oraz kierownik właściwej komórki organizacyjnej. Zastrzega się przy tym, że treści zamieszczone w systemie SAWA będące projektami należy zaznaczać czerwonym kolorem czcionki, co oznacza, że nie podlegają upublicznieniu, a informacje zawarte w SWOR są aktualne, właściwe i czytelne dla interesantów.

§ 3

W systemie SWOR należy na bieżąco umieszczać komunikaty dotyczące statusu sprawy, z zastrzeżeniem, że sprawa zakończona to sprawa, która faktycznie odbyła się w danym dniu.

§ 4

W przypadku awarii systemu SWOR pracownik właściwego wydziału bezzwłocznie zgłasza ten fakt do służb informatycznych celem podjęcia działań naprawczych.

§ 5

W sytuacji braku możliwości usunięcia przez służby informatyczne awarii, o której mowa w § 4 niniejszego Działu, pracownik wywiesza na drzwiach sali sądowej czytelną dla interesanta wokandę w formie papierowej.

§ 6

W przypadku zamiany sali, odwołaniu rozpraw/y, przerwie w rozprawach itd., pracownik wydziału umieszcza właściwy komunikat w systemie i dodatkowo wywiesza na drzwiach sali sądowej informację w formie papierowej według określonego wzoru.

Wzór stanowi załącznik Nr 3 do niniejszego regulaminu, dostępny (do edycji w formacie A4) w Lokalnym Serwisie Informacyjnym Sądu – WNIOSKI/DOKUMENTY.

§ 7

W przypadku braku wokandy elektronicznej dotyczącej wideokonferencji (przeprowadzenia dowodu na odległość), pracownik wydziału wywiesza na drzwiach sali sądowej informację w formie papierowej według określonego wzoru.

Wzór stanowi załącznik Nr 4 do niniejszego regulaminu, dostępny (do edycji w formacie A4) w Lokalnym Serwisie Informacyjnym Sądu – WNIOSKI/DOKUMENTY.

§ 8

W przypadkach, o których mowa w § 4, § 6-7 niniejszego Działu, kierownik wydziału bądź wyznaczony przez niego pracownik odpowiednio wcześniej informuje o tym fakcie BOI - telefonicznie.

§ 9

Wszyscy pracownicy zobowiązani są do ścisłego współdziałania w zakresie obsługi interesantów sądu, a także do wymiany informacji z pracownikami BOI oraz wsparcia merytorycznego mającego wpływ na sprawną i kompetentną obsługę interesantów, a także poziom ich satysfakcji i bezpieczeństwo na terenie sądu.

§ 10

W sądzie prowadzony jest stały monitoring jakości świadczonych na rzecz interesantów publicznych usług informacyjnych i analiza poziomu satysfakcji interesantów z obsługi, na podstawie udostępnionej w BOI oraz zamieszczonej na stronie internetowej sądu ankiety opracowanej i wprowadzonej do stosowania we wszystkich sądach powszechnych przez Ministerstwo Sprawiedliwości.

§ 11

W przypadku, gdy interesant zachowuje się agresywnie, niezgodnie z dobrymi obyczajami, jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających pracownik BOI ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie ochronę sądu.

Interesant może zostać wyprowadzony przez pracownika ochrony bez załatwienia sprawy.

§ 12

Rozmowy telefoniczne wykonywane za pośrednictwem infolinii są nagrywane.

Pracownik BOI ma prawo rozłączyć rozmowę telefoniczną, po poinformowaniu rozmówcy o możliwości jej przerwania, bez załatwienia jego sprawy, w sytuacji gdy interesant używa słów powszechnie uznanych za obraźliwe lub gdy prowadzenie rozmowy z interesantem jest niemożliwe z uwagi na brak komunikacji między stronami (np. interesant uporczywie krzyczy).

§ 13

W przypadku wiadomości elektronicznej, która zawiera treści powszechnie uznane za obraźliwe lub wulgarne opinie pozbawione treści merytorycznych, pracownik w porozumieniu z kierownikiem BOI pozostawia bez rozpoznania.

§ 14

Wszelkie czynności wykonywane są przez pracowników BOI w oparciu o bezpieczeństwo danych osobowych przetwarzanych w sądzie.

§ 15

Kierownik BOI składa Prezesowi Sądu sprawozdania z działalności biura i czytelnicy uwzględniające w szczególności jakość oraz ilość obsłużonych interesantów i udostępnionych akt, analizę, wnioski i spostrzeżenia, a także informację o podjętych przez niego działaniach w celu prawidłowej realizacji zadań i działania powierzonej mu komórki.

Sprawozdania Kierownik BOI składa dwa razy w roku tj. do 15 lipca danego roku – za I półrocze roku bieżącego oraz do 15 stycznia roku następnego – za II półrocze roku ubiegłego.

§ 16

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie w szczególności przepisy: Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych z późn. zm., Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 19 czerwca 2019 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych z późn. zm., obowiązujące standardy, wytyczne przewodniczących wydziałów, zarządzenia władz sądu, w tym opracowane i udostępnione przez Ministerstwo Sprawiedliwości standardy obsługi interesanta wraz z katalogiem usług, kartami usług i powiązane z nimi procedury świadczenia usług wdrożone przez Prezesa oraz Dyrektora Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Północ w Warszawie odrębnym zarządzeniem.



**Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie**

Załącznik nr 1 do Regulaminu
Biura Obsługi Interesantów i Czytelní Akt
Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie



KONTROLKA ZREALIZOWANYCH WNIOSEKÓW

DATA ZWROTU	SYGNATURA AKT	RODZAJ DOKUMENTU ORAZ JEGO DATA	WNIOSEKODAWCA	POTWIERDZENIE ODBIORU PRZEZ WYDZIAŁ (CZYTELNIE: DATA ORAZ IMIĘ I NAZWISKO)	UWAGI



Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie

Załącznik nr 2 do Regulaminu
Biura Obsługi Interesantów i Czytelní Akt
Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi – Północ w Warszawie



KONTROLKA ZWRÓCONYCH AKT

DATA ZWROTU	SYGNATURA AKT	POTWIERDZENIE ODBIORU PRZEZ WYDZIAŁ (CZYTELNIŁ: DATA ORAZ IMIĘ I NAZWISKO)	UWAGI



**Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie**



INFORMACJA

Poniższa wokanda/ Sprawa o sygnaturze

.....
(należy wskazać sygnaturę)

została

odwołana/przeniesiona

z sali (należy wpisać nr sali)

do sali (należy wpisać nr sali)



**Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie**



INFORMACJA

WIDEOKONFERENCJA

(przeprowadzenie dowodu na odległość)

w sprawie o sygnaturze

.....

(należy wskazać sygnaturę Sądu wnioskującego)

na wniosek

Sądu

(należy wskazać nazwę Sądu wnioskującego)

wyznaczona na godz.

(należy wskazać godzinę)

została

odwołana/przeniesiona

z sali **(należy wpisać nr sali)**

do sali **(należy wpisać nr sali)**



**Sąd Rejonowy
dla Warszawy Pragi-Północ
w Warszawie**



Warszawa dnia,

.....

.....
(imię, nazwisko, adres osoby składającej wniosek)

**Sąd Rejonowy dla
Warszawy Pragi – Północ
Wydział**

Sygn. akt

**WNIOSEK O WGLĄD
DO AKT SPRAWY**

Zwracam się z prośbą o umożliwienie mi wglądu do akt sprawy o sygnaturze..... z możliwością wykonania fotokopii oraz kserokopii.

Uzasadnienie

.....
.....
.....
.....
.....

(podpis wnioskodawcy)