

**REGULAMIN**  
**BIURA OBSŁUGI INTERESANTÓW I CZYTENI AKT**  
**W SĄDZIE REJONOWYM W ŁOMŻY**

**Struktura Organizacyjna**

**§1**

1. Biuro Obsługi Interesantów wchodzi w skład Oddziału Administracyjnego.
2. Za prawidłowe funkcjonowanie BOI odpowiadają wyznaczeni pracownicy.
3. W skład BOI wchodzi: Czytelnia Akt, Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta.
4. W ramach BOI funkcjonuje również Biuro Podawcze.
5. BOI jest pomieszczeniem monitorowanym. Zasady postępowania z zapisem monitoringu regulują odrębne przepisy.
6. Obsługa interesantów odbywa się w Biurze Obsługi Interesanta, telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej:

numery telefonów: 86 215-09-15, 86 215-09-22  
e-mail: [boi@lomza.sr.gov.pl](mailto:boi@lomza.sr.gov.pl)

Obsługa interesantów w sprawach wieczystoksięgowych odbywa się w Biurze Podawczym VI Wydziału Ksiąg Wieczystych w godzinach urzędowania sądu, numer telefonu 86 215-09-12.

7. W ramach Czytelni Akt tworzy się 2 stanowiska do obsługi interesantów mających prawo do zapoznania się z aktami lub zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku z przebiegu posiedzenia jawnego.
8. W skład stanowiska do obsługi interesantów do przeglądania akt i zapoznania się z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku wchodzi: miejsce siedzące, stół, zestaw komputerowy z odpowiednim oprogramowaniem, słuchawki.
9. Kierownicy Sekretariatów Wydziałów Sądu są zobowiązani do ścisłej współpracy z pracownikami BOI oraz podejmowania czynności mających na celu umożliwienie rzetelnej i sprawnej obsługi interesantów przez BOI, w tym terminowego odnotowywania czynności podejmowanych w poszczególnych sprawach w systemie elektronicznego obiegu dokumentacji sądowej.
10. BOI przyjmuje interesantów w poniedziałki w godzinach od 8:00 do 18:00, a od wtorku do piątku w godzinach od 8:00 do 15:00.

11. Czytelnia Akt przyjmuje interesantów w poniedziałki w godzinach od 9:00 do 11:30 i od 12:00 do 17:00, a od wtorku do piątku w godzinach od 9:00 do 11:30 i od 12:00 do 14:30.

## **Zakres zadań Biura Obsługi Interesantów**

### **§2**

1. Biuro Obsługi Interesantów nie udziela porad prawnych.
2. Do zadań informacyjnych BOI 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 odprowadzenie 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 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) Pracownicy BOI udzielają telefonicznie bez ustalenia tożsamości osób telefonujących następujących informacji jawnych o toczących się sprawach:
    - tożsamy z udostępnianymi na wokandzie sądowej, w sytuacji przewidzianej w § 93 ust. 4 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 2046);
  - 11) Udzielenie informacji, o których mowa w ppkt. 10 , następuje po wskazaniu

przez osobę telefonującą:

- sygnatury , albo
- oznaczenia stron lub co najmniej jednego uczestnika postępowania nieprocesowego i przedmiotu sprawy;

12) 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.

W trakcie informowania o treści orzeczeń należy pomijać dane identyfikacyjne (dane osobowe) osób wymienionych w orzeczeniach i należy używać określeń: powód, pozwany, wnioskodawca, uczestnik postępowania, oskarżony, oskarżyciel posiłkowy.

Pracownik udzielający informacji powinien przedstawić się osobie telefonującej, podając imię i nazwisko oraz zajmowane stanowisko.

Informacji o sprawie rozpoznawanej przed Sądem Rejonowym w Łomży pracownicy Biura Obsługi Interesanta udzielają na zasadach określonych w Rozdziale 9 Oddziale 2-3 Regulamin urzędowania sądów powszechnych (t.j. Dz.U. z 2021 poz. 2046), po wcześniejszym sprawdzeniu tożsamości strony /wnioskodawcy/ uczestnika postępowania na podstawie ważnego dokumentu ze zdjęciem, a w przypadku pełnomocników także należytego umocowania. Na tej samej podstawie odbywa się dostęp do akt w Czytelni Akt oraz wydawanie zamówionych dokumentów. Informacji o toczących się postępowaniach drogą mailową udziela się zgodnie z §124 i §125 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych (t.j. Dz.U. z 2021 poz. 2046).

### **Zakres zadań Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów**

#### **§ 3**

W skład systemu Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta wchodzi kilka funkcjonalności.

##### **1. Wirtualny Agent:**

To usługa automatycznie udzielanych informacji o stanie sprawy na podstawie sygnatury sprawy. Usługa ta dostępna jest całą dobę, każdego dnia tygodnia. Aby uzyskać potrzebne informacje o stanie sprawy należy wprowadzić sygnaturę zgodnie z instrukcją (Interesant Telefoniczny – *Załącznik Nr 2 regulaminu*).

##### **2. Czatbot z funkcją Wirtualnego Asystenta:**

To komunikator uruchomiony na stronie internetowej Sądu. Dzięki temu modułowi interesant może zapytać o status sprawy na podstawie wprowadzonej sygnatury, także za pośrednictwem kanału komunikacji bez konieczności kontaktu telefonicznego.

##### **3. System kolejkowy:**

Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta zostało połączone z modulem biletowym, który pozwala na kontrolę całości ruchu w Biurze Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Łomży. Interesanci są obsługiwani według kolejności zgłoszeń, co wpływa na przejrzystość i sprawność w procesie obsługi interesantów. (Schemat systemu kolejkowego – *Załącznik Nr 3 regulaminu*).

4. Zamówienie akt do Czytelni Akt:

System został wyposażony w aplikację umożliwiającą zamówienie akt do czytelni wraz z automatyczną rezerwacją na wskazaną datę i godzinę. Aplikacja ta jest dostępna na stronie Sądu lub po uzyskaniu połączenia telefonicznego.

5. Rezerwacja wizyty:

Usługa „rezerwacji wizyty” daje interesantom możliwość umówienia wizyty w Sądzie za pośrednictwem strony internetowej.

### **Zakres zadań Czytelni Akt**

#### **§4**

1. Czytelnia Akt stanowi integralną część Biura Obsługi Interesantów.
2. Przeglądanie akt spraw sądowych przez osoby do tego uprawnione odbywa się w Czytelni Akt.
3. Czytelnia Akt jest monitorowana.
4. Czytelnia Akt nie udostępnia materiałów objętych klauzulą tajności. Sposób ich udostępnienia przez kancelarię tajną regulują odrębne przepisy.
5. W Czytelni Akt wykonuje się kopie z akt spraw zamówionych do wglądu, jeśli żądanie obejmuje nie więcej niż 10 stron.
6. Wnioski o udostępnienie akt w Czytelni Akt lub nagrań przebiegu posiedzeń jawnych w sprawach cywilnych i sprawach o wykroczenia mogą być zamawiane przez osoby zainteresowane wyłącznie za pośrednictwem pracowników BOI osobiście, telefonicznie (numery telefonów: 86 215-09-15, 86 215-09-22) lub za pośrednictwem Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów.
7. Składając zamówienie na akta należy podać:
  - 1) imię i nazwisko zamawiającego oraz status w postępowaniu (np. powód, oskarżony, pełnomocnik, przy czym jeśli pełnomocnictwo ma zostać złożone podczas zapoznawania się z aktami, należy zaznaczyć tę okoliczność przy zamawianiu akt);
  - 2) sygnaturę sprawy;
  - 3) oznaczenie wydziału;
  - 4) w przypadku sprawy wielotomowej, również numer tomu akt;

- 5) dane kontaktowe, w szczególności: adres e-mail, numer telefonu.
- 6) proponowany termin i godzinę przeglądania akt, z tym że zamówienie na akta telefonicznie lub za pośrednictwem Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów należy składać przynajmniej na dobę przed planowanym przybyciem do siedziby sądu.
8. Czytelnia Akt nie udostępnia akt w przeddzień rozprawy sądowej.
9. Zamówienia na akta archiwalne realizowane są w trybie indywidualnych ustaleń pracownika czytelnia z uprawnionym pracownikiem wydziału merytorycznego.
10. Zamawiając akta drogą elektroniczną należy oczekiwać na potwierdzenie rezerwacji, które zostanie wysłane na wskazany adres e-mail.
11. Interesant informowany jest o czasie oczekiwania na zamówione akta.
12. Akta przekazywane są do Czytelni Akt zszyte w sposób trwały i ponumerowane.
13. Przekazanie akt do Czytelni Akt jest ewidencjonowane przez pracownika Wydziału w informatycznym systemie wydziałowym.
14. Akta udostępniane są interesantowi w Czytelni Akt, po stwierdzeniu czy osoba zamawiająca ma prawo wglądu do akt i czy akta mogą być udostępnione.
15. Weryfikacji danych czy osoba zamawiająca akta jest uprawniona do wglądu do akt dokonuje pracownik Biura Obsługi Interesanta, a w przypadku wątpliwości - Kierownik Sekretariatu lub Przewodniczący Wydziału.
16. W przypadku stwierdzenia braku uprawnienia interesanta do wglądu do akt, pracownik Biura Obsługi Interesanta informuje o tym interesanta i zwraca akta do wydziału.
17. Przeglądanie akt spraw oraz zapoznawanie się przez osoby uprawnione z zapisem dźwięku albo obrazu i dźwięku z posiedzenia jawnego odbywa się pod nadzorem pracownika Biura Obsługi Interesanta, który w razie potrzeby udziela interesantowi niezbędnej pomocy w obsłudze sprzętu i oprogramowania.
18. Pracownik Czytelni Akt obowiązany jest do sprawdzenia stanu akt sądowych przed opuszczeniem Czytelni Akt przez osobę, której akta udostępniono. Akta po wykorzystaniu są zwracane do właściwego sekretariatu wydziału (niezależnie od tego czy w ciągu dnia zostały wykorzystane):
  - 1) akta wykorzystywane do przeglądania w poniedziałek są zwracane do wydziału najpóźniej do godziny 7:50 we wtorek,
  - 2) akta wykorzystywane do przeglądania od wtorku do piątku - do godziny 15:15.
19. Osoby oczekujące na akta przebywają poza pomieszczeniem BOI.
20. Przed skorzystaniem z Czytelni Akt interesanci mają obowiązek:

- 1) pozostawić okrycia wierzchnie w szatni, która znajduje się przy wejściu głównym;
  - 2) okazać dokument tożsamości ze zdjęciem pracownikowi BOI,
  - 3) nie umieszczać na blatach stanowisk do czytania akt rzeczy osobistych, np. torebek, teczek, itp.
21. Osoby zainteresowane przeglądaniem akt w Czytelni Akt mają prawo do zamówienia akt kilku spraw, jeśli istnieje taka potrzeba. Mogą jednak zapoznawać się jednorazowo tylko z aktami jednej sprawy. W celu przejrzenia kolejnych akt interesant obowiązany jest zwrócić akta dotychczas przeglądane.
22. W Czytelni Akt można korzystać ze sprzętu elektronicznego wyposażonego w wewnętrzne źródło zasilania.
23. Wykonywanie fotokopii dokumentów znajdujących się w aktach własnym sprzętem (np. aparatem fotograficznym), możliwe jest bez dodatkowej opłaty, pod nadzorem pracownika Biura Obsługi Interesanta po wcześniejszym złożeniu wniosku ze wskazaniem numerów poszczególnych kart z akt sprawy (wzór wniosku stanowi *Załącznik nr 1 regulaminu*).
- 1) Zabrania się dokonywania jakichkolwiek czynności na aktach poza ich przeglądaniem, a w szczególności ich niszczenia, uszkodzania, czynienia w nich adnotacji (podkreśleń, zakreśleń) oraz wynoszenia akt poza Czytelnię akt.
  - 2) Wszelkie zauważone uszkodzenia winny być niezwłocznie zgłoszone pracownikowi BOI.
  - 3) Pracownik BOI, odbierając zdawane akta, obowiązany jest do sprawdzenia ich stanu przed opuszczeniem czytelni przez osobę, której akta udostępniono.
  - 4) Osoby czytające akta zobowiązane są do zachowania ciszy i niezakłócania pracy innych osób.
  - 5) Na terenie Czytelni akt zabrania się przeprowadzania rozmów z telefonów komórkowych oraz spożywania posiłków i napojów.
  - 6) Osoby czytające akta mają obowiązek stosowania się do niniejszego Regulaminu oraz zaleceń i uwag pracowników BOI.
  - 7) Pracownicy Czytelni akt nie odpowiadają za rzeczy pozostawione przez interesantów.
  - 8) W wyjątkowych przypadkach dopuszcza się przeglądanie akt bezpośrednio w sekretariatach właściwych wydziałów.

## §5

Pracownicy BOI sporządzają:

- 1) Raport rezerwacji akt wykorzystując funkcjonalność Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów.
- 2) Wniosek o umożliwienie wykonania fotokopii/kserokopii z akt sprawy –  
*Załącznik Nr 1 regulaminu.*

## §6

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminie, stosuje się przepisy regulaminu urzędowania sądów powszechnych oraz innych przepisów szczegółowych (kodeksy postępowania dla danego rodzaju sprawy).

Łomża, dnia 01 grudnia 2021 r.

Prezes Sądu Rejonowego w Łomży Ewa Kłapeć-Kalinowska  
/ na oryginale właściwe podpisy /