

Funkcjonowanie Biur Obsługi Interesantów w sądach powszechnych

z perspektywy sędziów, pełnomocników i dyrektorów sądów



Instytut Prawa i Społeczeństwa INPRIS

2025



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO

Autorzy raportu:

Bogna Kociotowicz-Wiśniewska (red.)

Paula Kłucińska

Grzegorz Wiaderek

Korekta:

Bogna Kociotowicz-Wiśniewska

Opracowanie graficzne:

Jan St. Baran

Institut Prawa i Społeczeństwa INPRIS 2025

inpris.pl

Publikacja bezpłatna. Licencja Creative Commons:

Uznanie autorstwa – Użycie niekomercyjne – Bez utworów zależnych 4.0 Polska
(CC BY-NC-ND 4.0)



Publikacja sfinansowana ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Rządowego Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich PROO na lata 2018-2030.

Spis treści

Wprowadzenie	5
Kluczowe wnioski i rekomendacje.....	8
Analiza odpowiedzi na wnioski o udzielenie informacji publicznej	9
Kto obsługuje interesantów?	10
Sposoby rejestrowania spraw	12
Liczba spraw wpływających do BOI.....	15
Najczęściej występujące rodzaje spraw	19
Kierowanie interesantów do właściwych instytucji	25
Publikacja wyników ankiet satysfakcji.....	26
Biura Obsługi Interesantów w doświadczeniach sędziów, pełnomocników i kadry zarządzającej	28
Biura Obsługi Interesantów z perspektywy sędziów.....	28
Wpływ BOI na obciążenie sekretariatów.....	28
Sprawność usług BOI: odpisy, formularze i podstawowe informacje proceduralne	29
Rola BOI w udzielaniu informacji na temat rozpraw zdalnych	29
Udostępnianie akt przez Biura Obsługi Interesantów	30
Rola BOI w przygotowaniu profesjonalnych uczestników postępowań	30
Jakość udzielanych informacji i ich wpływ na przebieg rozprawy	31
Granice udzielania informacji.....	32
Ograniczenia kadrowe i ich konsekwencje dla jakości informacji.....	33
Szczególne wyzwania w sprawach rodzinnych	33
Wpływ Biur Obsługi Interesantów na wizerunek sądu	34
Ocena projektu Wdrożenie Standardów Obsługi Interesanta	35
Podsumowanie: Biura Obsługi Interesantów z perspektywy sędziów.....	36
BOI jako realne narzędzie odciążające inne komórki sądu	37
Jakość informacji jako warunek bezpieczeństwa procesu	37
Biura Obsługi Interesantów jako wizytówka instytucji.....	37

Biura Obsługi Interesantów z perspektywy profesjonalnych pełnomocników.....	38
Ocena użyteczności Biur Obsługi Interesantów z perspektywy pełnomocników.....	38
Udostępnianie akt i wydawanie odpisów orzeczeń z perspektywy pełnomocników	41
Preferowana forma kontaktu z Biurami Obsługi Interesantów	42
Korzystanie z innych komórek pełniących obowiązki BOI	44
Standardy obsługi interesanta	45
Sugestie i rekomendacje z perspektywy pełnomocników	45
Podsumowanie: Biura Obsługi Interesantów z perspektywy pełnomocników.....	46
BOI jako punkt kontaktu o ograniczonej wartości informacyjnej	46
Zróźnicowanie praktyk organizacyjnych pomiędzy sądami	46
Dostęp do akt i czytelni jako istotny obszar do usprawnień	47
Preferowane kanały kontaktu i strategie pełnomocników.....	47
Oczekiwania wobec zakresu usług BOI	47
Biura Obsługi Interesantów z perspektywy kierowników BOI oraz prezesów i dyrektorów sądów	48
Geneza i cele funkcjonowania BOI	48
Ocena zasobów kadrowych BOI z perspektywy kierownictwa sądów.....	48
Obciążenie pracowników	48
Rekrutacja i szkolenia	51
Wpływ standardów ministerialnych na organizację pracy BOI	53
Podsumowanie perspektywy zarządczej.....	54
BOI jako źródło informacji i wiedzy systemowej	55
Dylemat między centralizacją, automatyzacją a potrzebą kontaktu z człowiekiem	55
Pracownicy – najcenniejszy zasób BOI	55
Wnioski i rekomendacje	56
Załącznik – wniosek o udostępnienie informacji publicznej	58

Wprowadzenie

Biura Obsługi Interesantów (BOI) zaczęto wprowadzać w sądach powszechnych piętnaście lat temu w celu usprawnienia obsługi obywateli i odciążenia sekretariatów. Przepisy wprowadzone w 2012 r. przewidywały obowiązkowe utworzenie BOI w każdym sądzie od 1 stycznia 2013 r. W uzasadnieniu podkreślano, że BOI przejmie ciężar pierwszego kontaktu z interesantem i będzie pełnić rolę przewodnika oraz opiekuna osoby potrzebującej pomocy po wejściu do sądu. Do czasu utworzenia takich biur zadania obsługi interesantów wykonywał wyznaczony pracownik (w ramach punktu informacyjnego).

Podstawę prawną tworzenia BOI stanowi ustawa z 27 lipca 2001 r. – Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U. 2001 Nr 98 poz. 1070 z późn. zm.). Na jej podstawie Minister Sprawiedliwości określa w drodze rozporządzenia organizację wewnętrzną sądów. Aktualnie kwestie te reguluje Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z 18 czerwca 2019 r. – *Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz.U. 2019 poz. 1141 z późn. zm.), które m.in. W § 28 nakazuje utworzenie BOI w strukturze administracyjnej sądu. Przepisy Regulaminu określają szczegółowo zadania BOI, zakres udzielanych informacji oraz tryb obsługi interesantów.

Celem BOI jest ułatwienie obywatelom dostępu do informacji i usług sądowych przy jednoczesnym odciążeniu sekretariatów wydziałów sądowych. Zakres zadań tych biur obejmuje m.in.:

- udzielanie uprawnionym osobom informacji o stanie spraw na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych,
- wydawanie odpisów dokumentów z akt oraz zapisów dźwięku albo obrazu i dźwięku z rozpraw (po ich otrzymaniu z właściwego wydziału),
- kierowanie interesantów do właściwych komórek organizacyjnych sądu oraz udzielanie im pomocy (np. świadkom, z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych),
- udostępnianie formularzy sądowych oraz informacji o biegłych, lekarzach sądowych, tłumaczach przysięgłych, mediatorach i instytucjach związanych z ochroną praw człowieka,
- informowanie o strukturze i właściwości sądów (dane kontaktowe, godziny pracy itp.) oraz o możliwości zakończenia sporu drogą mediacji.

Informacje udzielane przez pracowników BOI mają charakter ogólny i nie zastępują porady prawnej – służą wsparciu interesantów w kwestiach formalnych (np. jak wszcząć sprawę, jakie dokumenty złożyć), a nie indywidualnemu doradztwu prawnemu.

BOI działają obecnie w większości sądów powszechnych. Według danych Ministerstwa Sprawiedliwości na dzień 14 maja 2024 r. funkcjonowały 294 takie biura, czyli w 78% wszystkich sądów powszechnych w Polsce¹. BOI zazwyczaj wchodzi w skład oddziałów administracyjnych

¹<https://wsoi.ms.gov.pl/aktualnosci/news,14311,obsługa-interesantow-w-sadach-powszechnych.html> (dostęp: 29.12.2024 r.).

sądów i przejmują znaczną część bezpośrednio obsługi interesantów. W sądach bez BOI obowiązki informacyjne wobec interesantów pełnią pracownicy sekretariatów wydziałów lub wyznaczeni pracownicy biura podawczego (punkty informacyjne).

Ministerstwo Sprawiedliwości opracowało dokument „Standardy obsługi interesantów w biurach i punktach obsługi interesantów w sądach powszechnych”, aby ujednoczyć standard obsługi obywateli. Celem wprowadzenia tych standardów jest wyznaczenie jednolitych wzorców postępowania dla pracowników BOI, co ma podnieść jakość usług i wzmocnić zaufanie obywateli do wymiaru sprawiedliwości. Dokument ma charakter zaleceń. Standardy obejmują m.in. jednolite zasady udzielania informacji oraz profesjonalnej obsługi – tak, by podnieść poziom zadowolenia interesantów i poprawić społeczne postrzeganie sądownictwa.

Nad wdrożeniem standardów i procedur obsługi interesantów czuwało Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach trzyletniego projektu dofinansowanego ze środków unijnych pt. „Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym (WSOI)”².

W wyniku wspomnianego projektu powstały katalogi usług (spraw), z którymi obywatele najczęściej zgłaszają się do sądów. Do usług przypisano też karty z konkretnymi instrukcjami działania, a w niektórych przypadkach z wzorami pism lub formularzy.

Ministerstwo opracowało także standardy obsługi interesanta skierowane do osób pracujących w sądach. Dotyczą one m.in. zasad komunikacji, wizerunku sądu, a także monitorowania jakości obsługi poprzez cykliczne ankiety satysfakcji.

Postanowiliśmy przyjrzeć się bliżej tej reformie. Zainteresowało nas, ile sądów powszechnych wciąż nie ma wydzielonego Biura Obsługi Interesantów, które sądy posiadają wspólną obsługę oraz kto zajmuje się obsługą interesantów w sądach, które nie utworzyły omawianej jednostki. Ciekawiło nas też, ile spraw trafiło do BOI od początku 2024 r., czy sądy rejestrują zapytania, a jeśli tak – czego dotyczyły najczęściej. Chcieliśmy wreszcie dowiedzieć się, czy sądy publikują raporty z ankiet satysfakcji.

W tym celu opracowaliśmy projekt badania pilotażowego, w którym oprócz doświadczonych badaczy wzięli udział studenci uczestniczący w Inkubatorze Inicjatyw Strażniczych INPRIS. 12 listopada oraz 2 grudnia 2024 r. skierowaliśmy wnioski o udostępnienie informacji publicznej do wszystkich sądów rejonowych, okręgowych i apelacyjnych³. Analiza objęta m.in. sposób organizacji Biur Obsługi Interesantów, zakres ich kompetencji, liczbę spraw i zapytań obsługiwanych przez BOI, praktyki informacyjne wobec interesantów oraz stosowanie ankiet satysfakcji. Treść wniosku znajduje się w załączniku do niniejszego raportu. Badanie ilościowe uzupełniliśmy analizą 20 wywiadów pogłębionych z sędziami, profesjonalnymi pełnomocnikami (adwokatami i radcami prawnymi), prezesami i dyrektorami sądów oraz kierownikami Biur Obsługi Interesantów. Pozwoliła ona uchwycić praktyczne doświadczenia korzystania z BOI oraz napięcia pojawiające się na styku obsługi interesanta, pracy orzecniczej i zarządzania sądem.

² <https://wsoi.ms.gov.pl/> (dostęp: 28.12.2024 r.).

³ w podsumowaniu postępujemy się zwrotami o wysłce wniosków „do sądów” czy odpowiedziach na wnioski „od sądów”. Formalnoprawnie adresatem wniosku o udostępnienie informacji publicznej jest jednak prezes sądu.

Dziękujemy Sieci Obywatelskiej Watchdog Polska za możliwość wysyłki wniosków z wykorzystaniem Obywatelskiego Fedrowania Danych⁴.

Projekt sfinansowany został ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Rządowego Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich PROO na lata 2018–2030.

⁴ <https://fedrowanie.siecobywatelska.pl/> (dostęp: 29.12.2024 r.).

Kluczowe wnioski i rekomendacje

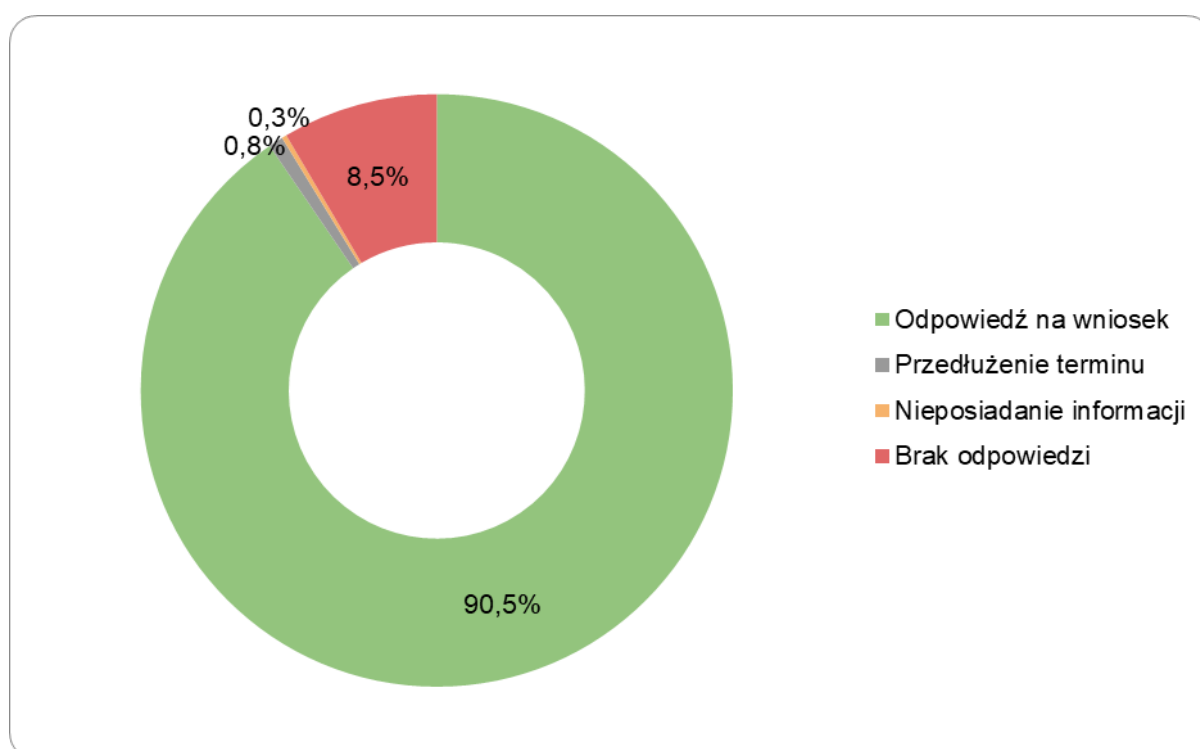
Wyniki badania przyniosły szereg rekomendacji, które mają na celu wzmocnienie znaczenia i jakości usług Biur Obsługi Interesantów jako jednostek, w których krzyżują się potrzeby kluczowych interesariuszy: sędziów, pełnomocników, kadry kierowniczej sądów i – oczywiście – wszystkich osób, które nie należą do wymienionych grup, a udają się do sądu w celu załatwienia swojej sprawy. Wśród najważniejszych postulatów należy wymienić:

1. Ujednolicenie standardów funkcjonowania BOI w skali kraju, przy jednoczesnym zachowaniu elastyczności organizacyjnej dostosowanej do wielkości i obciążenia sądu.
2. Wprowadzenie systemowego monitoringu obciążenia pracą BOI, obejmującego liczbę zapytań, czas obsługi oraz skalę połączeń nieodebranych lub rezygnacji z połączenia.
3. Systemowe wykorzystanie danych generowanych przez BOI jako źródła informacji o funkcjonowaniu sądownictwa, w szczególności w zakresie niezrozumiałych dla obywateli procedur i wymogów formalnych.
4. Zapewnienie regularnych i obowiązkowych szkoleń dla pracowników BOI, obejmujących zarówno podstawy procedur, granice udzielanych informacji, jak i kompetencje miękkie.
5. Wzmocnienie współpracy informacyjnej pomiędzy BOI a wydziałami orzeczniczymi, zwłaszcza w zakresie bieżącej aktualizacji danych w systemach informatycznych.
6. Poprawę przejrzystości i dostępności informacji o BOI na stronach internetowych sądów, w tym ujednolicenie sposobu prezentowania danych kontaktowych.
7. Dbłość o dostępność sądu dla osób ze szczególnymi potrzebami – zarówno w zakresie infrastruktury, jak i jakości obsługi.
8. Rozwój narzędzi samoobsługowych dla interesantów i profesjonalnych użytkowników.
9. Dostosowanie organizacji BOI do potrzeb profesjonalnych pełnomocników, m.in. poprzez wydzielone stanowiska lub kanały kontaktu w dużych sądach.
10. Rozszerzenie zakresu informacji dostępnych dla pełnomocników w systemach informatycznych – BOI nie ma dla nich obecnie dużej wartości informacyjnej w przeciwieństwie do sekretariatów.
11. Zwiększenie przewidywalności procedur dostępu do akt, w tym jasne informowanie o faktycznej dostępności akt i statusie wniosków.
12. Uznanie pracy w BOI za wyspecjalizowaną funkcję, wymagającą świadomego doboru pracowników pod kątem kompetencji komunikacyjnych.
13. Uznanie BOI za strategiczny element dostępu do prawa w planowaniu reform sądownictwa, cyfryzacji i działań pro jakościowych.

Analiza odpowiedzi na wnioski o udzielenie informacji publicznej

Wystaliśmy wniosek do wszystkich 377 sądów powszechnych (rejonowych, okręgowych i apelacyjnych). Nie uzyskaliśmy merytorycznej odpowiedzi od 36 sądów⁵, w tym 3 sądy rejonowe przedłużyły termin na udostępnienie informacji⁶, a Prezes Sądu Rejonowego dla Krakowa-Podgórze poinformował, że nie posiada żądanej informacji, jako że Biuro Obsługi Interesantów prowadzi Sąd Okręgowy w Krakowie. Na wniosek odpowiedzią wszystkie sądy apelacyjne.

Wykres 1. Sposób zatratwienia wniosku o udostępnienie informacji publicznej (N=377)



⁵ Stan na 5.01.2025 r. (godz. 16.00): Sąd Rejonowy w Oławie, Sąd Rejonowy w Środzie Śląskiej, Sąd Rejonowy w Aleksandrowie Kujawskim, Sąd Rejonowy w Rypinie, Sąd Rejonowy w Łukowie, Sąd Okręgowy w Gorzowie Wielkopolskim, Sąd Rejonowy w Międzyrzeczu, Sąd Rejonowy w Sieradzu, Sąd Rejonowy w Wieluniu, Sąd Rejonowy w Oświęcimiu, Sąd Okręgowy w Tarnowie, Sąd Rejonowy w Nowym Dworze Mazowieckim, Sąd Rejonowy w Przasnyszu, Sąd Okręgowy w Warszawie, Sąd Rejonowy w Żyrardowie, Sąd Okręgowy w Krośnie, Sąd Rejonowy w Bielsku Podlaskim, Sąd Rejonowy w Sokółce, Sąd Rejonowy w Słupsku, Sąd Rejonowy w Starogardzie Gdańskim, Sąd Rejonowy w Chorzowie, Sąd Rejonowy w Sosnowcu, Sąd Rejonowy w Staszowie, Sąd Rejonowy w Kętrzynie, Sąd Okręgowy w Kaliszu, Sąd Rejonowy w Rawiczu, Sąd Rejonowy w Stupcy, Sąd Rejonowy w Turku, Sąd Rejonowy w Złotowie, Sąd Rejonowy Sławnie, Sąd Rejonowy Szczecin-Prawobrzeże, Sąd Rejonowy w Świnoujściu.

⁶ Sąd Rejonowy w Rybniku, Sąd Rejonowy w Piasecznie, Sąd Rejonowy w Puławach.

Należy mieć na uwadze, że nie każda wiadomość zakwalifikowana przez nas jako odpowiedź na wniosek zawiera informację pełną, jednoznaczną i na temat. Przykładowo Sąd Rejonowy w Oleśnie nie odpowiedział na część pytań, uznając (prawdopodobnie), że skoro w sądzie nie utworzono Biura Obsługi Interesantów, to nie dotyczą go w ogóle pytania o liczbę zarejestrowanych spraw czy sposób ich rejestrowania. Przyjęliśmy jednak, że odpowiedzią merytoryczną jest każda odpowiedź na wniosek, w której odniesiono się choć częściowo do przedmiotu pytań.

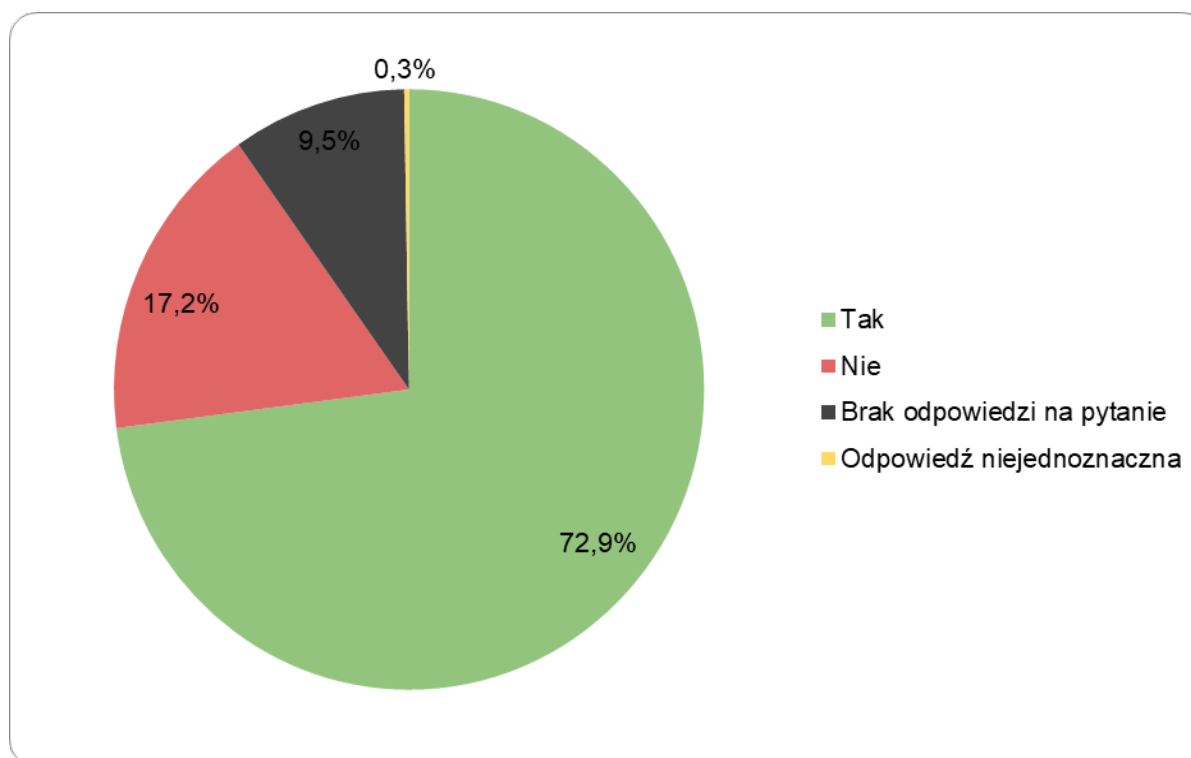
Dodatkowo niektóre sądy udzieliły odpowiedzi po terminie ustawowym (po upływie 14 dni od dnia złożenia wniosku)⁷. W opracowaniu uwzględniliśmy jednak wszystkie odpowiedzi, które spłynęły do 5 stycznia 2025 r. (włącznie).

Kto obsługuje interesantów?

275 sądów wskazało, że utworzyły Biura Obsługi Interesantów (w Sądzie Rejonowym w Świeciu utworzono Punkt Obsługi Interesanta). Sąd Rejonowy w Gryfinie zaznaczył, że nie obsługuje interesantów dwóch wydziałów (Ksiąg Wieczystych oraz Zamiejscowego Wydziału Karnego), jak również nie rejestruje kierowanej do nich korespondencji. Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia posiada wydzielone Biuro Obsługi Interesanta Rejestru Zastawów i Krajowego Rejestru Sądowego, ale w pozostałym zakresie informacji udziela już Biuro Obsługi Interesantów Sądu Okręgowego w Krakowie. Z kolei w Sądzie Rejonowym w Tychach interesanci są obsługiwani nie tylko przez Biuro, ale również przez właściwe sekretariaty sądowe (np. W przypadku potwierdzenia stawiennictwa świadka na rozprawie). Sąd Rejonowy w Leżajsku uprzedził natomiast, że z uwagi na braki kadrowe, funkcjonowanie Biura Obsługi Interesantów zaplanowano dopiero na I kwartał 2025 r.

Z odpowiedzi 65 sądów wynika jednoznacznie, że nie utworzono Biura Obsługi Interesantów. Niejednoznaczną odpowiedź przedstawił natomiast Sąd Rejonowy w Rykach, w którym w ramach Samodzielnej Sekcji Administracyjnej funkcjonuje Biuro podawcze, prowadzone przez wyznaczonych pracowników Samodzielnej Sekcji Administracyjnej. Biuro podawcze powołano do obsługi korespondencji wchodzącej i wychodzącej wszystkich komórek organizacyjnych, a także do obsługi interesantów sądu. Zadania Biura są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usługi i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości. Dodatkowo Wydział Ksiąg Wieczystych i Zespół Kuratorskiej Służby Sądowej do Wykonywania Orzeczeń w Sprawach Karnych, Rodzinnych i Nieletnich przyjmuje korespondencję i obsługuje swoich interesantów w ramach odrębnych komórek organizacyjnych.

⁷ Termin wynika z art. 13 ust. 1 Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. 2022 poz. 902): <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20011121198> (dostęp: 29.12.2024 r.).

Wykres 2. Czy w sądzie funkcjonuje Biuro Obsługi Interesantów? (N=377)

Zgodnie z § 28 ust. 1 oraz ust. 3 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych⁸, Biuro Obsługi Interesantów tworzy się w ramach oddziału administracyjnego, samodzielnej sekcji administracyjnej lub jako odrębną komórkę organizacyjną sądu, chyba że “nie jest to celowe z uwagi na realizację zadań w zakresie informowania zainteresowanych w wydziałach sądu lub z innych ważnych względów”. W budynku sądu, w którym nie utworzono BOI i którego nie obsługuje biuro innego sądu, jego zadania wykonują wyznaczeni pracownicy sądu.

We wniosku o udostępnienie informacji publicznej zapytaliśmy więc, kto wykonuje zadania związane z obsługą interesantów, jeśli w sądzie nie utworzono Biura Obsługi Interesantów. Poprosiliśmy o zaznaczenie właściwej odpowiedzi spośród poniższych:

- wyznaczony pracownik/pracownicy sądu,
- wyznaczona komórka organizacyjna sądu,
- Biuro Obsługi Interesantów innego sądu,
- inne.

Te sądy, które uznały, że pytanie w ogóle ich dotyczy, odpowiadały różnie. Najczęściej wskazywano, że obsługą interesantów zajmują się wyznaczeni pracownicy sekretariatów, kierownicy sekretariatów wydziałów orzeczniczych oraz biura podawcze. W przypadku kilku sądów rejonowych wspólną obsługę interesantów zapewnia sąd okręgowy (mowa o wspomnianym już

⁸ Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (t.j. Dz.U. 2024 poz. 867 z późn zm.):

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190001141> (dostęp: 29.12.2024 r.).

Biurze Obsługi Interesantów Sądu Okręgowego w Krakowie). W Sądzie Okręgowym we Wrocławiu obsługa interesantów prowadzona jest przez Punkt Informacyjny, Centrum Informacji Telefonicznej oraz Biuro Podawcze. Z kolei w Sądzie Rejonowym w Ostrowie Wielkopolskim jest to wyznaczona komórka organizacyjna (Punkt Obsługi Interesantów). Z odpowiedzi Sądu Rejonowego w Golubiu-Dobrzyniu wynika zaś, że „zadania związane z obsługą interesantów wykonują wszyscy pracownicy danego wydziału/sekretariatu. (...)”. Z kolei w Sądzie Rejonowym w Wieliczce w ograniczonym zakresie obsługę interesantów zapewnia (poza Biurem Obsługi Interesantów) Centrum Zakupów dla Sądownictwa.

Sposoby rejestrowania spraw

We wniosku o udostępnienie informacji publicznej zapytaliśmy również o to, w jaki sposób sądy rejestrują sprawy, które wpływają do Biur Obsługi Interesantów (bądź pracowników czy komórek organizacyjnych realizujących ich zadania). Sprecyzowaliśmy, że chodzi nam przykładowo o rejestrację w systemie elektronicznym, w rejestrze papierowym czy wyjaśnienie, że sąd w ogóle nie rejestruje tego typu spraw.

Wiele sądów odpowiedziało krótko, że nie rejestruje powyższych spraw⁹. W niektórych odpowiedziach uzasadniono, że sprawy nie są rejestrowane, ponieważ wyjaśnienia przedstawia się interesantom ustnie i na bieżąco¹⁰. Sąd Rejonowy w Zawierciu wskazał dla odmiany, że nie rejestruje spraw dlatego, że obsługą interesantów zajmuje się jedna osoba, wobec czego nie ma ona możliwości jednocześnie odnotowywać liczby interesantów, maili i rozmów telefonicznych. Tłumaczono też, że nie prowadzi się żadnych szczególnych rejestrów interesantów odwiedzających sąd; sądów nie zobowiązuje do tego ani Regulamin urzędowania sądów powszechnych ani Regulamin organizacji biura przyjęty przez prezesa sądu¹¹. Niektóre sądy odniosły się do sposobu sformułowania pytania we wniosku twierdząc, że do Biur Obsługi Interesantów nie trafiają „sprawy” – przykładowo Sąd Rejonowy w Mińsku Mazowieckim stwierdził: „do Biura Obsługi Interesantów nie wpływają sprawy; sprawy wpływają do poszczególnych Wydziałów Sądu; są one rejestrowane w systemie elektronicznym”¹².

Odrębną kategorię odpowiedzi stanowią wyjaśnienia, że co do zasady sąd nie rejestruje spraw związanych obsługą interesantów (chyba że są to pisma inicjujące postępowania – wtedy trafiają do właściwych systemów i rejestrów), ale w pewnym zakresie jest w stanie wydobyć statystyki ilościowe. Do wymienionych sposobów można zaliczyć odnotowywanie liczby przyjętych interesantów (także w systemie Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta), generowanie raportów dotyczących liczby przyjętych interesantów w programie do obsługi biletomatu, ustalenie liczby

⁹ Przykładowo Sąd Rejonowy w Brodnicy, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, Sąd Rejonowy w Kraśniku, Sąd Okręgowy w Jeleniej Górze, Sąd Rejonowy w Koźniewicach, Sąd Okręgowy w Koninie, Sąd Okręgowy w Sieradzu, Sąd Rejonowy w Nowym Tomyślu.

¹⁰ Sąd Rejonowy w Wolsztynie, Sąd Rejonowy w Lesku, Sąd Rejonowy w Tczewie, Sąd Rejonowy w Tarnowie.

¹¹ Przykładowo Sąd Rejonowy w Gorzowie Wielkopolskim, Sąd Rejonowy w Tychach, Sąd Okręgowy w Elblągu.

¹² Podobnie Sąd Rejonowy w Głogowie, Sąd Okręgowy w Koszalinie (do sądu nie wpływa korespondencja skierowana bezpośrednio do Biura Obsługi Interesantów).

pytań skierowanych drogą mailową na podstawie skrzynki odbiorczej, uzyskanie liczby połączeń telefonicznych do Biura Obsługi Interesantów na podstawie rejestru rozmów telefonicznych czy z systemu informatycznego Open CC do obsługi centrali telefonicznej, uzyskanie informacji o udostępnionych aktach na podstawie tzw. kalendarza, pozyskiwanie informacji z tzw. kontrolek przyjmowanych wniosków w zakresie zamawiania akt do czytelnicy, wydania dokumentów (w tym odpisów orzeczeń), przyjęcia i zwrotów akt, zwrotów wykonanych transkrypcji¹³.

Część sądów odpowiedziała, w jaki sposób rejestruje sprawy, o które zapytaliśmy. Widać jednak wyraźne różnice przy interpretacji treści wniosku (niektóre sądy utożsamiały rejestrację spraw, którymi zajmują się biura, osoby czy komórki obsługujące interesantów, z rejestracją postępowań sądowych), a także w organizacji obsługi interesantów oraz zakresie zadań przyznanym biurom (podawczym i interesantów), jak i w wykorzystywanych przez sądy systemach (ich liczba, rodzaj itd.).

Niektóre sądy odpowiedziały krótko, że sprawy kierowane do Biura Obsługi Interesantów są rejestrowane w systemach elektronicznych (teleinformatycznych)¹⁴. Kilka sądów wspomniało również o systemach elektronicznych poświęconych wyłącznie BOI. Przykładowo Sąd Rejonowy w Malborku udzielił nam informacji, iż „od 2024 roku wyposażony jest w elektroniczny system rejestrujący wpływ spraw kierowanych do BOI. Dzięki temu między innymi można monitorować ilość zapytań kierowanych do Sądu”. Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia poinformował, że „na potrzeby działania Biura Obsługi Interesantów korzysta z programu IPC firmy Intelix. W samej aplikacji rejestruje się jedynie ilość interesantów z rozróżnieniem na interesanta składającego wizytę osobistą, w czytelnicy, e-mail, interesanta kontaktującego się z sądem przez telefon oraz za pośrednictwem czatu online”¹⁵. Z kolei Sąd Okręgowy w Krakowie rejestruje w systemie elektronicznym zapytania wpływające drogą mailową oraz połączenia telefoniczne.

Inne sądy wytłumaczyły, że nie rejestrują spraw załatwianych ustnie czy telefonicznie, ale rejestrują pisma (czasami również wiadomości e-mail)¹⁶. Rejestracja pism podlega różnym konfiguracjom w systemach Sędzia-2¹⁷, EZD PUW¹⁸, SAWA (Currenda, moduł Biuro Podawcze)¹⁹. Z niektórych odpowiedzi wynika, że wszystkie pisma wpływające do sądu są rejestrowane

¹³ Sąd Rejonowy w Mielcu, Sąd Rejonowy Chrzanowie, Sąd Rejonowy w Radomiu, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia, Sąd Rejonowy w Toruniu, Sąd Rejonowy w Białymstoku, Sąd Rejonowy w Pruszkowie, Sąd Rejonowy w Lublińcu.

¹⁴ Przykładowo Sąd Rejonowy w Jeleniej Górze, Sąd Okręgowy w Zielonej Górze, Sąd Rejonowy w Zgierzu, Sąd Rejonowy w Łęborku, Sąd Okręgowy w Łodzi, Sąd Rejonowy w Kłodzku, Sąd Rejonowy w Stalowej Woli, Sąd Rejonowy w Przysusze, Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum.

¹⁵ O systemie elektronicznym Intelix Phone Client mowa też w odpowiedzi Sądu Rejonowego w Kartuzach.

¹⁶ Przykładowo Sąd Rejonowy w Wałczu.

¹⁷ Przykładowo Sąd Rejonowy w Opocznie, Sąd Rejonowy w Rawie Mazowieckiej, Sąd Rejonowy w Trzciance, Sąd Rejonowy w Sochaczewie.

¹⁸ Przykładowo Sąd Rejonowy w Bytowie, Sąd Rejonowy w Lubartowie (częściowo), Sąd Apelacyjny w Poznaniu (rejestracja e-maili).

¹⁹ Przykładowo Sąd Rejonowy w Zambrowie, Sąd Rejonowy w Opolu Lubelskim, Sąd Rejonowy w Wysokiem Mazowieckiem, Sąd Rejonowy w Ostrołęce, Sąd Rejonowy w Kamieniu Pomorskim, Sąd Rejonowy w Strzyżowie.

w systemie Sędzia-2 oraz EZD²⁰. Przykładowo w sekretariatach wydziałów Sądu Rejonowego w Pszczynie prowadzi się Dziennik Korespondencji Ogólnej „Kor.Og.” dla pisemnych wniosków i zapytań niezwiązanych z postępowaniem sądowym z wykorzystaniem systemu Currenda, a wnioski i zapytania określone w Jednolitym Wykazie Akt (np. wnioski o udostępnienie informacji publicznej) rejestruje się w EZD²¹. Z innych odpowiedzi wynika zaś, że jeśli Biuro Obsługi Interesantów jest połączone z Biurem Podawczym, to rejestracja pism wpływających odbywa się przez moduł Biuro Podawcze²².

Różnorodność wykorzystywanych systemów dobrze obrazuje odpowiedź Sądu Rejonowego w Tomaszowie Lubelskim: „część spraw nie podlega rejestracji (informacje udzielane ustnie, telefonicznie, mailowo, wydawanie wzorów formularzy), część jest rejestrowana w systemie Currenda (dot. udostępniania akt w czytelni), część jest rejestrowana w portalu wewnętrznym na liście w programie SharePoint (wydawanie odpisów orzeczeń, kopii protokołów i orzeczeń oraz kserokopii z akt sprawy)”. Podobnie Sąd Okręgowy w Opolu: „korespondencja przesyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej częściowo kierowana jest do komórki organizacyjnej sądu, której dotyczy, następnie jest rejestrowana w systemach repertoryjno-biurowych lub EZD, a częściowo bez jej rejestracji (tzw. zapytania ogólne, informacyjne). BOI realizuje (odpowiada) korzystając m.in. z karty usług podstawowych 1/K/UP/CiG”. Także Sąd Rejonowy w Jastrzębiu-Zdroju wyjaśnił: „sprawy wpływające w formie papierowej lub elektronicznej rejestrowane są w zależności od ich charakteru, w różnych systemach elektronicznych (...). Informacje udzielane ustnie przez BOI nie są rejestrowane”.

Część sądów wspomniała również o rejestrach papierowych²³. Sąd Rejonowy w Sopocie wskazał, że „obsługa interesantów osobista, telefoniczna, jak i mailowa jest każdego dnia odnotowywana na liście Ewidencji obsługiwanych spraw przez Biuro Obsługi Interesanta (rejestr papierowy w postaci tabeli)”. Sąd Rejonowy w Końskich prowadzi ewidencję papierową „jedynie w zakresie ilości interesantów przyjętych osobiście w budynku Sądu jak i telefonicznie (...)”. Sąd Rejonowy w Koszalinie rejestruje sprawy, które wpływają do Biura Obsługi Interesantów w rejestrze statystycznym zawierającym kategorie spraw prowadzonych w formie elektronicznej i papierowej. Z kolei Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Południe drukuje zapytania, które wpływają drogą mailową na skrzynkę Biura Obsługi Interesantów, a następnie rejestruje je w systemie elektronicznym Biura Podawczego. Dla odmiany Sąd Rejonowy w Radomsku rejestruje (nagrywa) rozmowy telefoniczne z interesantami, ale nie spisuje ich oraz nie kataloguje.

Niejednokrotnie w odpowiedziach wskazywano również, że rejestracji podlegają wyłącznie wnioski dotyczące dostępu do akt. Przykładowo w Biurze Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Tomaszowie Mazowieckim rejestruje się tylko wnioski o odpis orzeczenia, wgląd w akta oraz wydanie kserokopii z akt sprawy. Rejestr jest prowadzony w arkuszu kalkulacyjnym Excel. Z kolei Sąd Rejonowy w Skierniewicach „posiada aplikację wewnętrzną zwaną *Biuro obsługi interesanta*, w której rejestrowane są wnioski o wydanie dokumentów z akt sądowych do odbioru osobistego

²⁰ Przykładowo Sąd Rejonowy w Kępnie, Sąd Rejonowy we Wrześni.

²¹ Podobnie Sąd Rejonowy w Krośnie Odrzańskim, Sąd Apelacyjny w Gdańsku.

²² Przykładowo Sąd Rejonowy w Dąbrowie Tarnowskiej.

²³ Przykładowo Sąd Rejonowy w Zwoleniu, Sąd Rejonowy w Otwocku, Sąd Okręgowy w Rzeszowie.

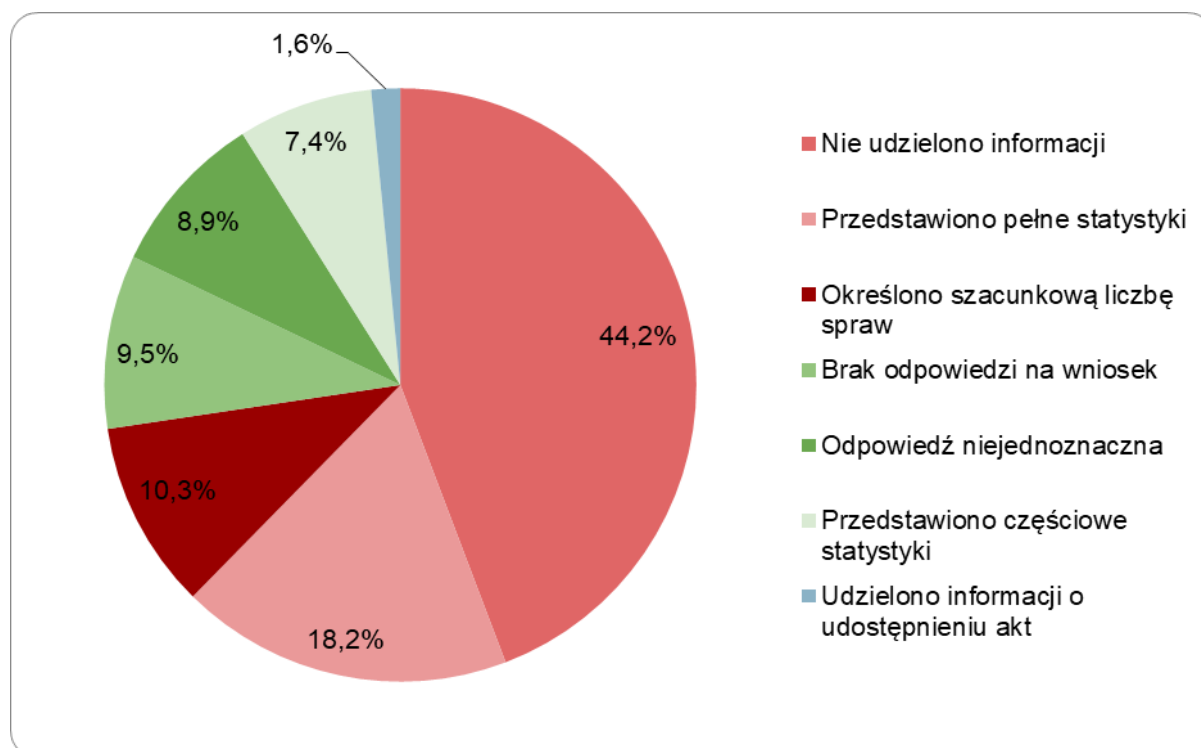
i zamówienie akt do czytelnicy. W rejestrze tym na chwilę obecną jest zarejestrowanych 1650 zamówień”. Biuro Obsługi Interesantów Sądu Okręgowego w Tarnobrzegu przyjmuje i rejestruje tylko wnioski o wydanie odpisu orzeczenia oraz o wgląd do akt sprawy (rejestr papierowy). Z kolei Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Północ rejestruje akta zamawianych spraw oraz dokumentów w systemie elektronicznym pn. „System obsługi Czytelnicy” oraz „System obsługi BOI”.

Liczba spraw wpływających do BOI

Sądy powszechne zapytaliśmy także o to, ile spraw wpłynęło do Biura Obsługi Interesantów (bądź pracownika czy komórki organizacyjnej pełniących analogiczną funkcję) w 2024 r.

Sprecyzowaliśmy, że chodzi nam o wszelkie rodzaje pytań, próśb, wniosków oraz pism, które wpłynęły drogą ustną i pisemną (w tym elektroniczną).

Wykres 3. Rodzaje odpowiedzi na pytanie o listę spraw (N=380)



Blisko 170 sądów odpowiedziało, że nie jest w stanie wygenerować liczby spraw, z którymi interesanci zwracali się do obsługujących (w tym część z nich uznała, że pytanie w ogóle ich nie dotyczy). Sąd Rejonowy w Lubaniu stwierdził, że „nie posiada przedmiotowej informacji, a ponadto żądana informacja nie mieści się w zakresie informacji publicznej, gdyż statystyki spraw zainicjowanych prowadzone są przez osoby trzecie”²⁴.

²⁴ Podobnie Sąd Rejonowy w Lwówku Śląskim.

Istotę problemu opisał zaś Sąd Rejonowy w Chodzieży, w którym „(...) połączony jest Biuro Obsługi Interesantów i Biuro Podawcze, wobec powyższego nie rejestruje się osobno wpływu spraw przez BOI i BP, tylko bezpośrednio z przypisaniem do komórki organizacyjnej Sądu. Do rejestracji spraw wykorzystywany jest program dedykowany dla sądownictwa pod nazwą Sędzia-2 oraz do spraw administracyjnych EZD-PUW. Wobec powyższego trudno określić, o które sprawy interesanci najczęściej pytają, ponieważ rejestrowana jest cała korespondencja przychodząca”²⁵. Także Sąd Rejonowy w Obornikach: „tutejszy Sąd nie jest w stanie odpowiedzieć na pytanie, ile spraw wpłynęło do BOI z uwagi na to, że pisma rejestrowane są przez Biuro Podawcze, a nie sposób wyodrębnić z wpływu ilość wniosków, próśb itd., gdzie wpływają jeszcze również np. pozwы”. Niektóre sądy podkreśliły również, że nie rejestrują informacji udzielanych telefonicznie i osobiście, przez co trudno jest oszacować liczbę wpływu spraw²⁶.

Kilka sądów odpowiedziało co prawda na zadane pytanie, odnosząc się jednak wyłącznie do statystyk w sprawie udostępniania akt²⁷. Sąd Okręgowy w Kielcach wyjaśnił: „nie jest możliwe wskazanie łącznej ilości spraw, które wpłynęły do Biura Obsługi Interesantów w 2024 roku, ponieważ nie prowadzi się ewidencji w tym zakresie. W okresie od 1 stycznia 2024 roku do 10 grudnia 2024 roku w wykazie zamówionych akt zarejestrowano 5057 zamówionych do czytelników akt sądowych”. W wymienionych wykazach (rejestrach) odnotowano między 380-5057 zamówień.

Część sądów przedstawiła szacunkowe liczby spraw, które trafiały dziennie, miesięcznie lub rocznie do komórek obsługujących interesantów. Wskazywano ogólnie, że rozpatrzono średnio 30-200 spraw dziennie²⁸, przyjmowano 10-100 interesantów w siedzibie sądu²⁹ (Sąd Rejonowy w Nowym Sączu zastrzegł jednak, że osoby z niepełnosprawnością oraz w widocznej ciąży nie wliczają się do statystyk, ponieważ omijają system kolejkowy), otrzymywano średnio między 10-150 pytań dziennie drogą mailową³⁰ oraz 40-350 telefonów dziennie (przy czym niektóre telefony dotyczyły więcej niż jednej sprawy)³¹. Sąd Rejonowy w Gdyni postąpił się szacunkami miesięcznymi wskazując na 350 wiadomości przesłanych drogą elektroniczną oraz 3000 wizyt. Z kolei Sąd Rejonowy w Tarnowie wskazał, że w listopadzie 2024 r. wpłynęło 150 wiadomości e-mail.

²⁵ Podobnie Sąd Rejonowy w Nisku.

²⁶ Przykładowo Sąd Rejonowy w Nidzicy, Sąd Rejonowy w Strzelcach Opolskich, Sąd Rejonowy w Lubartowie.

²⁷ Sąd Apelacyjny w Białymstoku, Sąd Rejonowy w Kozienicach, Sąd Apelacyjny w Rzeszowie, Sąd Okręgowy w Łomży, Sąd Okręgowy w Gliwicach.

²⁸ Sąd Rejonowy w Biłgoraju, Sąd Rejonowy w Suwałkach, Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, Sąd Rejonowy w Tarnowskich Górach (kilkadziesiąt zapytań), Sąd Okręgowy w Płocku, Sąd Rejonowy w Świebodzinie.

²⁹ Sąd Rejonowy w Skierniewicach, Sąd Rejonowy w Gryficach, Sąd Rejonowy w Złotoryi, Sąd Rejonowy w Dzierżoniowie, Sąd Okręgowy we Wrocławiu, Sąd Rejonowy w Nowym Sączu, Sąd Rejonowy w Żywcu.

³⁰ Sąd Rejonowy w Wołominie, Sąd Rejonowy w Dzierżoniowie, Sąd Okręgowy we Wrocławiu, Sąd Apelacyjny w Warszawie, Sąd Rejonowy w Olkuszu.

³¹ Sąd Rejonowy w Gryficach, Sąd Rejonowy w Złotoryi, Sąd Rejonowy w Dzierżoniowie, Sąd Okręgowy we Wrocławiu, Sąd Apelacyjny w Warszawie, Sąd Rejonowy w Nowym Sączu.

Inne sądy dokonywały natomiast szacunków rocznych (do dnia, w którym udzielono odpowiedzi na wnioski, zwykle na początku grudnia) – wpłynęło do nich ok. 1500-83000 spraw³². Sąd Rejonowy w Brzegu przyjął ok. 5000 osób, otrzymał ok. 5000 zapytań mailowych oraz ok. 17000 telefonów. Z kolei orientacyjna liczba spraw, które wpłynęły do Biura Obsługi Interesantów Sądu Rejonowego w Szczytnie (bez wniosków ustnych i mailowych) wyniosła 21000, zaś do Sądu Rejonowego w Ząbkowicach Śląskich wpłynęło ok. 31000 spraw. Sąd Rejonowy w Płońsku udzielił ok. 7000 odpowiedzi na pytania, Sąd Rejonowy w Koninie zajął się ok. 28500 sprawami zgłaszanymi osobiście oraz telefonicznie, a Sąd Rejonowy w Kędzierzynie-Koźlu otrzymał ok. 36220 spraw skierowanych drogą pisemną oraz 150000 zapytań ustnych i telefonicznych.

Poza informacjami niejednoznacznymi, pozostałe sądy przedstawiły pełną bądź częściową informację na temat liczby obsługiwanych spraw. Niektóre sądy podały po prostu konkretną liczbę (bez dodatkowych wyjaśnień) – wahają się one między 1241-88960 spraw³³. Biuro Obsługi Interesantów Sądu Okręgowego w Katowicach obsłużyło zaś wszystkimi kanałami informacyjnymi łącznie 262718 interesantów. Większa część sądów pokazywała natomiast konkretne liczby, ale w rozbiciu na poszczególne kanały informacyjne, którymi wpłynęły sprawy interesantów. Oto najczęściej występujące sposoby prezentowania statystyk:

- podanie liczby pism, które zarejestrowano w poszczególnych systemach (Sędzia-2, EZD itd.)³⁴,
- podanie liczb częściowych z podziałem na obsługę osobiście, telefonicznie (ustnie) oraz mailowo³⁵,
- podanie liczby całkowitej oraz liczb częściowych z podziałem na obsługę osobiście, telefonicznie (ustnie) oraz mailowo³⁶,

³² Sąd Rejonowy w Wątczu, Sąd Rejonowy w Świeciu, Sąd Rejonowy w Cztuchowie, Sąd Rejonowy w Prudniku, Sąd Okręgowy w Bydgoszczy, Sąd Rejonowy w Głogowie, Sąd Rejonowy w Gnieźnie, Sąd Rejonowy w Kartuzach, Sąd Rejonowy w Myszkowie, Sąd Rejonowy w Sochaczewie, Sąd Rejonowy w Chojnicach, Sąd Rejonowy Lublin-Zachód, Sąd Rejonowy w Wołowie, Sąd Rejonowy w Legionowie.

³³ Sąd Rejonowy w Lipsku, Sąd Okręgowy w Rzeszowie, Sąd Rejonowy w Trzebnicy, Sąd Rejonowy w Sopocie, Sąd Apelacyjny w Łodzi, Sąd Okręgowy w Nowym Sączu, Sąd Rejonowy w Malborku, Sąd Rejonowy w Etku, Sąd Rejonowy w Zambrowie, Sąd Rejonowy w Działdowie, Sąd Apelacyjny w Krakowie, Sąd Rejonowy w Opatowie, Sąd Rejonowy we Wschowie, Sąd Rejonowy w Bochni, Sąd Rejonowy w Zwoleniu, Sąd Rejonowy w Ropczycach, Sąd Rejonowy w Mikołowie, Sąd Rejonowy w Trzciance, Sąd Rejonowy w Jeleniej Górze, Sąd Rejonowy w Gryfinie, Sąd Rejonowy w Koszalinie, Sąd Rejonowy w Brzezinach, Sąd Rejonowy w Nysie, Sąd Rejonowy w Bartoszycach, Sąd Okręgowy w Częstochowie (choć w tym przypadku sąd zaliczył również akta), Sąd Rejonowy w Zgierzu.

³⁴ Sąd Rejonowy w Łowiczu, Sąd Apelacyjny w Gdańsku, Sąd Okręgowy w Szczecinie, Sąd Rejonowy w Pabianicach.

³⁵ Sąd Rejonowy w Pruszkowie, Sąd Okręgowy w Krakowie, Sąd Okręgowy w Gdańsku, Sąd Rejonowy Poznań-Stare Miasto, Sąd Rejonowy w Bytomiu, Sąd Rejonowy Gdańsk-Południe, Sąd Rejonowy w Toruniu.

³⁶ Sąd Rejonowy w Strzelinie, Sąd Rejonowy w Radzynie Podlaskim, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Żoliborza, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Mokotowa, Sąd Rejonowy w Ostródzie, Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi-Północ, Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, Sąd Rejonowy w Grodzisku Mazowieckim, Sąd Rejonowy w Lublińcu.

- podanie liczb cząstkowych z uwzględnieniem czytelni akt, wydawania odpisów itd.³⁷,
- statystyki z systemów numerkowych, biletomatów, Wirtualnych Biur Obsługi Interesantów, call-center, wirtualnych agentów telefonicznych itd.³⁸,
- podanie statystyk kwartalnych³⁹,
- wygenerowanie dokładnych statystyk w formie załącznika do odpowiedzi na wniosok⁴⁰,
- inne odpowiedzi – np. suma kontaktów osobistych interesantów z Biurem Obsługi Interesantów czy liczba pisemnych wniosków w sprawach różnych, niezwiązanych z postępowaniami sądowymi⁴¹.

Ostatnia grupa odpowiedzi obejmuje odpowiedzi częściowe, a więc takie, z których treści wynika wprost, że statystyki nie obejmują części danych (zwykle liczby spraw wpływających za pośrednictwem skrzynki e-mail lub pytań ustnych)⁴². Należy jednak podkreślić, że wytyczone przez nas granice między pełnym a częściowym udostępnieniem informacji są umowne. Może być bowiem tak, że sposób udzielenia odpowiedzi przez sąd, który sam przyznał, że nie jest w stanie wygenerować części danych, po porównaniu okaże się zbliżony do sposobu odpowiedzi innego sądu, który przedstawił dane jako całościowe (bez zastrzeżeń, że są niepełne). Poniżej znajdują się przykłady kilku odpowiedzi merytorycznych, które zostały skategoryzowane jako częściowe.

Sąd Okręgowy w Poznaniu wskazał, że „nie prowadzi zestawień dot. ilości wpływających e-maili. Natomiast gromadzone są miesięczne zestawienia dot. ilości obsłużonych interesantów oraz ilości połączeń telefonicznych. W okresie od 1 stycznia do 30 listopada 2024 roku w BOI obsłużono 11.525 osób i odebrano 61.234 połączenia telefoniczne”.

Sąd Rejonowy w Stargardzie opisał: „na podstawie rejestru korespondencji fizycznie wpływającej do Sądu oraz wyciągu z biletomatu (ilość obsłużonych interesantów bezpośrednio przez pracowników BOI) informuję, że jest to 99198 spraw. Jednakże Sąd nie jest w stanie określić konkretnej całkowitej ilości spraw, które wpłynęły z uwagi na fakt, że interesanci obsługiwani są

³⁷ Sąd Rejonowy w Rzeszowie, Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi- Południe, Sąd Apelacyjny w Lublinie, Sąd Rejonowy w Mielcu, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli, Sąd Rejonowy w Tychach, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia.

³⁸ Sąd Rejonowy w Pułtusku, Sąd Rejonowy w Elblągu, Sąd Okręgowy w Toruniu, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ.

³⁹ Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy.

⁴⁰ Sąd Apelacyjny w Poznaniu.

⁴¹ Sąd Rejonowy w Wyszku, Sąd Rejonowy w Pszczynie.

⁴² Sąd Okręgowy w Świdnicy, Sąd Rejonowy w Kole, Sąd Rejonowy w Iławie, Sąd Okręgowy w Radomiu, Sąd Okręgowy w Poznaniu, Sąd Rejonowy w Stargardzie, Sąd Okręgowy we Włocławku, Sąd Rejonowy we Włocławku, Sąd Rejonowy w Krasnymstawie, Sąd Rejonowy Łódź-Śródmieście (bez czatu online), Sąd Rejonowy w Tomaszowie Mazowieckim, Sąd Rejonowy w Dąbrowie Tarnowskiej, Sąd Rejonowy w Siedlcach, Sąd Okręgowy w Tarnobrzegu, Sąd Rejonowy w Białymstoku, Sąd Rejonowy w Wejherowie, Sąd Rejonowy w Będzinie, Sąd Rejonowy w Starachowicach, Sąd Rejonowy w Pile, Sąd Rejonowy w Sulęcinie, Sąd Rejonowy w Skarżysku-Kamiennym, Sąd Rejonowy w Legnicy, Sąd Rejonowy w Grudziądzu, Sąd Rejonowy w Augustowie, Sąd Rejonowy w Radomiu, Sąd Rejonowy w Końskich, Sąd Apelacyjny w Szczecinie.

również bezpośrednio w wydziałach zamiejscowych Sądu oraz w wydziałach znajdujących się w drugim budynku Sądu, nadto nie ma możliwości wskazania ilości spraw kierowanych do sądu drogą elektroniczną jak również telefonicznie”.

Sąd Okręgowy Warszawa-Praga wskazał z kolei, że „nie jest znana żądana ilość, można jedynie wskazać, że przez jedenaście miesięcy 2024 roku pracownicy Biura Obsługi Interesantów (...) przyjęli 41674 interesantów w obsłudze bezpośredniej oraz obsłużyli 51875 rozmów telefonicznych”.

Sąd Okręgowy w Elblągu wyjaśnił: „obsługa interesantów w Sądzie Okręgowym w Elblągu odbywa się poprzez system *Wirtualne Biuro Obsługi Interesantów* przy wykorzystaniu tzw. wirtualnego agenta, chatbota z funkcją Wirtualnego Asystenta, systemu kolejkowego oraz rezerwacji wizyt, jednakże pozyskane z niego dane nie są pełne i nie uwzględniają całej działalności Biura Obsługi Interesantów. W trakcie poczynionych ustaleń oszacowano (częściowe dane z systemu, informacje od pracowników BOI), że w okresie od 01.01.2024 r. do 29.11.2024 r. do Biura Obsługi Interesantów wpłynęło około 32496 spraw (zapytania telefoniczne, osobiste wizyty, zapytanie drogą elektroniczną)”.

Sąd Rejonowy w Końskich opisał z kolei, że „Biuro Obsługi Interesantów tut. Sądu prowadzi ewidencję papierową jedynie w zakresie ilości interesantów przyjętych osobiście w budynku Sądu jak i telefonicznie i zgodnie z nią w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 4 grudnia 2024 r. (łącznie) obsłużono: – osobiście 7.014 osób, – telefonicznie 6.308 osób”.

Najczęściej występujące rodzaje spraw

Zapytaliśmy sądy, które utworzyły Biura Obsługi Interesantów, z jakimi trzema najczęściej występującymi kategoriami spraw zwracano się do nich w 2024 r. Poprosiliśmy o udzielenie odpowiedzi na podstawie dostępnych systemów elektronicznych, rejestrów, katalogów usług podstawowych i uzupełniających lub na podstawie doświadczenia osób zatrudnionych w sądzie.

Sąd Rejonowy w Lubaniu stwierdził jedynie, że Organ (Prezes Sądu) nie posiada żądanej informacji i nie stanowi ona informacji publicznej, ponieważ ma charakter oceny⁴³. Podobnie Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ wyjaśnił, że nie rejestruje zapytań, a informacja istniejąca w pamięci pracownika, która nie została utrwalona w jakiegokolwiek formie, nie ma waloru informacji publicznej⁴⁴.

Niektóre sądy ograniczyły się zaś do stwierdzenia, że nie prowadzą statystyk lub rejestrów spraw, z którymi zwracano się do Biura Obsługi Interesantów⁴⁵. Z kolei Sąd Rejonowy w Radzynie Podlaskim uznał, że „ciężko jest wyodrębnić trzy najczęściej występujące kategorie spraw,

⁴³ Podobnie Sąd Okręgowy w Gdańsku (pytanie dotyczy norm o charakterze interpretacyjnym).

⁴⁴ Sąd powołał się na wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z 14 września 2012 r. o sygn. akt I OSK 1177/12.

⁴⁵ Przykładowo Sąd Rejonowy w Kraśniku, Sąd Okręgowy w Lublinie, Sąd Rejonowy w Tarnobrzegu (odesłano do Sądu Okręgowego w Tarnobrzegu), Sąd Rejonowy Katowice-Zachód, Sąd Rejonowy Poznań-Stare Miasto, Sąd Rejonowy w Olecku, Sąd Apelacyjny w Łodzi, Sąd Rejonowy w Kaliszu.

z którymi zwracano się do (...) Biura”⁴⁶, a Sąd Rejonowy w Opolu wytłumaczył jedynie: „BOI zajmuje się udzielaniem informacji stronom i pełnomocnikom postępowań sądowych”. Powtarzały się też odpowiedzi merytoryczne, ale bardzo ogólne – za przykład niech posłuży Sąd Rejonowy w Kutnie, który do trzech najczęściej występujących spraw zaliczył te „z zakresu spraw karnych i cywilnych”⁴⁷.

Zestawienie dokładnych statystyk odzwierciedlających odpowiedzi na to pytanie jest niemożliwe ze względu na ich różnorodność. Sądy w różny sposób formułowały treść odpowiedzi, powoływały się na rozmaite źródła (najczęściej bazowano na doświadczeniu pracowników sądu lub na katalogu usług stworzonym przez Ministerstwo Sprawiedliwości) oraz posługiwały się dowolną liczbą przykładów (niektóre wymieniały zwięźle trzy przykłady, inne podawały ich nawet kilkanaście). Lektura odpowiedzi nie pozostawia jednak wątpliwości, że najczęściej powtarzającymi się kategoriami spraw, z którymi zwracali się interesanci, były sprawy spadkowe, sprawy rodzinne oraz szeroka grupa pytań dotyczących toczących się postępowań.

⁴⁶ Podobnie Sąd Rejonowy w Suwałkach, Sąd Rejonowy w Drawsku Pomorskim.

⁴⁷ Podobnie Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, Sąd Rejonowy w Mławie, Sąd Rejonowy w Mikołowie, Sąd Rejonowy w Jędrzejowie, Sąd Rejonowy w Pile, Sąd Rejonowy w Koszalinie, Sąd Rejonowy w Wałczu, Sąd Rejonowy w Tarnowskich Górach, Sąd Okręgowy we Włocławku, Sąd Rejonowy w Opatowie, Sąd Rejonowy we Włocławku, Sąd Rejonowy w Kluczborku, Sąd Okręgowy w Przemyślu, Sąd Rejonowy w Myśliborzu, Sąd Okręgowy w Łomży, Sąd Rejonowy w Gnieźnie, Sąd Rejonowy w Iławie.

Najczęściej powtarzające się kategorie spraw, o które pytali interesanci				
Sprawy spadkowe	Sprawy rodzinne		Pytania o postępowania w toku	
informacja o stwierdzeniu nabycia spadku	informacja o obowiązku alimentacyjnym (oraz możliwości jego podwyższania, obniżania, wygaśnięcia)	informacja o rozwodzie i separacji	pytania o stan sprawy (np. sygn. akt, terminy rozpraw, wyniki spraw)	prośby o udostępnienie informacji z systemów elektronicznych
możliwość przyjęcia spadku w imieniu małoletniego	informacja o władzy rodzicielskiej (pozbawienie, ograniczenie, zawieszenie, przywrócenie)	informacja o ubezwłasnowolnieniu	koszty sądowe, opłaty, numery rachunków bankowych, zwrot kosztów podróży	udostępnianie akt, odpisów, orzeczeń, nadanie klauzuli wykonalności
informacja o przyjęciu lub odrzuceniu spadku oraz dziale spadku	informacja o uregulowaniu kontaktów z dzieckiem	informacja o ustaleniu bądź zaprzeczeniu ojcostwa	możliwość ustanowienia obrońcy z urzędu	pytania o wzory, formularze, druki, karty (także o sposób wszczęcia postępowania)

We wszystkich sądach (rejonowych, okręgowych, apelacyjnych) pojawiały się pytania o postępowania w toku oraz wskazówki co do wszczęcia nowych postępowań – o wysokość kosztów, opłat sądowych, zakup e-znaków opłaty sądowej, możliwość zwolnienia z kosztów, możliwość rozłożenia kosztów na raty, o nadaną sygnaturę akt, stan sprawy oraz jej wynik, o termin rozprawy i numer sali, możliwość udziału w rozprawie online bądź o sposób usprawiedliwienia nieobecności na rozprawie oraz zasady zwrotu kosztów podróży, przesyłkę akt do sądu nadrzędnego lub zwrot akt z opinią biegłego, udostępnianie formularzy i wzorów oraz sposoby wszczęcia postępowania w danej sprawie, o uzupełnianie braków formalnych i zgłaszanie zmian adresu korespondencji, o kuratorów wyznaczonych w sprawie, listę biegłych, mediatorów oraz lekarzy sądowych, o udostępnianie akt sprawy do wglądu, zamówienie ich do czytelnicy, możliwość uzyskania kopii dokumentów z akt czy dokonania fotokopii, o uzyskanie odpisu wyroku lub postanowienia, uzasadnienie wyroku, a także o informacje w sprawie uzyskania klauzuli wykonalności lub stwierdzenia prawomocności orzeczenia.

W sądach rejonowych przeważały pytania dotyczące spraw spadkowych oraz spraw alimentacyjnych. Z kolei w sądach okręgowych powtarzały się przede wszystkim zagadnienia właściwe dla spraw rozwodowych, ubezwłasnowolnienia oraz możliwość odbywania kary pozbawienia wolności w systemie dozoru elektronicznego.

Pozostałe sprawy, z którymi zwracali się do sądów interesanci, dotyczyły przykładowo:

- zaświadczenia o niekaralności, informacji o Punkcie Informacyjnym Krajowego Rejestru Karnego oraz informacji o zatarcu skazania,
- odroczenia wykonania kary pozbawienia wolności, zastępczych kar pozbawienia wolności, zamiany kary na pracę społecznie użyteczną, przedterminowego warunkowego zwolnienia, wniosków „o widzenie”,
- rozłożenia grzywny na raty, nawiązek na raty oraz innych spraw karnych wykonawczych z zakresu należności sądowych,
- wnoszenia prywatnych aktów oskarżenia,
- informacji o pozwach o zapłatę, nakazie zapłaty w postępowaniu upominawczym,
- informacji o pozwach o wypłatę wynagrodzenia, zapłatę odszkodowania za nieuzasadnione lub niezgodne z prawem rozwiązanie przez pracodawcę umowy o pracę, sprostowaniu świadectwa pracy, przywróceniu do pracy,
- informacji o odwołaniach od decyzji organów rentowych lub wojewódzkich zespołów ds. orzekania o niepełnosprawności,
- wniosków i wpisów do ksiąg wieczystych, wglądu do akt ksiąg wieczystych, wykreślenia hipoteki,
- informacji o funkcjonującym systemie nieodpłatnej pomocy prawnej oraz informacji o innych organach ochrony prawnej,
- uregulowania statusu nieruchomości, zasiedzenia,
- ustanowienia rozdzielności majątkowej,
- zezwolenia na zawarcie związku małżeńskiego z cudzoziemcem,
- zakazu zbliżania się przez sprawców przemocy oraz opuszczenia wspólnego mieszkania przez sprawców przemocy w rodzinie,
- ustalenia opiekuna prawnego dla obywateli Ukrainy,
- skargi na czynności komornika,
- ogłoszenia upadłości konsumenckiej,
- Rejestru Fundacji Rodzinnych,
- uznania na terenie Polski orzeczenia zagranicznego,
- wniosków o udostępnienie informacji publicznej.

Tak jak zostało już wspomniane, udzielając odpowiedzi na to pytanie część sądów opierała się bezpośrednio bądź pośrednio na udostępnionym przez Ministra Sprawiedliwości katalogu usług

wraz z kartami usług⁴⁸. Chodzi o usługi podstawowe z zakresu prawa cywilnego, karnego, rodzinnego, gospodarczego, pracy i ubezpieczeń społecznych, które świadczą sądy każdego szczebla oraz usługi dodatkowe (uzupełniające), sporządzone oddzielnie dla danego szczebla sądu. Tłumacząc za Ministerstwem Sprawiedliwości, karty usług są uwzględnionymi w katalogu jednostkowymi informacjami „o tym, w jaki sposób interesanci mogą zrealizować daną usługę, który sąd i wydział jest dla sprawy właściwy, w jaki sposób zainicjować sprawę, jakie złożyć dokumenty, w jakim terminie należy je złożyć, w jakiej wysokości wnieść opłatę, jakie wzory i formularze zastosować”⁴⁹.

Do usług podstawowych wymienianych przez sądy należy:

- informowanie osób uprawnionych o stanie postępowania w sprawie na podstawie danych z sądowych systemów informatycznych (1/K/UP/CiG, 16/K/UP/K),
- udostępnianie osobom uprawnionym akt sprawy w celu ich przeglądania lub sporządzania fotokopii (2/K/UP/CiG oraz 17/K/UP/K),
- wydawanie odpisów i kopii dokumentów na podstawie sądowych systemów informatycznych lub akt sądowych (3/K/UP/CiG oraz 18/K/UP/K),
- informacja o opłatach i kosztach sądowych, sposobie ich uiszczenia oraz sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych (5/K/UP/CiG oraz 20/K/UP/K),
- informacja o przesłankach i sposobie ustanowienia adwokata lub radcy prawnego z urzędu (6/K/UP/CiG oraz 21/K/UP/K),
- informacja o funkcjonującym systemie nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (7/K/UP/CiG),
- informacja o zasadach usprawiedliwiania nieobecności w postępowaniu sądowym (8/K/UP/CiG oraz 23/K/UP/K),
- informacja o zasadach zwrotu kosztów podróży i utraconych zarobków lub dochodów dla świadków (9/K/UP/CiG oraz 24/K/UP/K),
- informacja o uzyskaniu klauzuli wykonalności lub stwierdzenia prawomocności orzeczenia (10/K/UP/CiG oraz 25/K/UP/K),
- informacja o lekarzach sądowych, biegłych sądowych, tłumaczach przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości (15/K/UP/CiG oraz 29/K/UP/K),
- informacje o osobach oraz o podmiotach zbiorowych na podstawie danych zgromadzonych w Krajowym Rejestrze Karnym (elektroniczny dostęp do KRK) oraz zasady uzyskiwania informacji z KRK drogą tradycyjną (30/K/UP/K).

⁴⁸ Z pełnym katalogiem można zapoznać się tutaj: <https://wsoi.ms.gov.pl/do-pobrania/katalogi-uslug/> (dostęp: 29.12.2024 r.).

⁴⁹ <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/wdrozenie-standardow-obslugi-interesantow> (dostęp: 29.12.2024 r.).

Do usług dodatkowych (uzupełniających) wymienianych przez sądy należy:

- informacja o stwierdzeniu nabycia spadku, informacja o otwarciu i ogłoszeniu testamentu, informacja o przyjęciu lub odrzuceniu spadku, informacja o dziale spadku (31-34/K/UU/SR),
- informacja o podziale majątku wspólnego, informacja o zasiedzeniu (36-37/K/UU/SR),
- informacja o pozwie o zapłatę (40/K/UU/SR, 34/K/UU/SO),
- skarga na czynności komornika (50/K/UU/SR),
- informacja o prywatnym akcie oskarżenia (51/K/UU/SR),
- informacja o odroczeniu wykonania kary pozbawienia wolności bądź ograniczenia wolności (54/K/UU/SR, 56/K/UU/SR),
- informacja o zatarciu skazania (56/K/UU/SR),
- informacja o rozłożeniu grzywny na raty lub zamianie na prace społecznie użyteczne (57/K/UU/SR),
- informacja o obowiązku alimentacyjnym, możliwości podwyższenia i obniżenia alimentów bądź o wygaśnięciu obowiązku alimentacyjnego (61-64/K/UU/SR),
- informacja o pozbawieniu, ograniczeniu lub zawieszeniu władzy rodzicielskiej bądź jej przywróceniu (65/K/UU/SR, 72/K/UU/SR),
- informacja o zezwoleniu na dokonanie czynności przekraczającej zakres zwykłego zarządu majątkiem dziecka (66/K/UU/SR),
- informacja o uregulowaniu kontaktów z dzieckiem (68/K/UU/SR),
- informacja o ustaleniu bądź zaprzeczeniu ojcostwa (69-70/K/UU/SR),
- informacja o ustanowieniu rozdzielności majątkowej (71/K/UU/SR),
- informacja o zezwoleniu na zawarcie związku małżeńskiego z cudzoziemcem (73/K/UU/SR),
- informacja o odwołaniu od decyzji organów rentowych lub orzeczeń wojewódzkich zespołów do spraw orzekania o niepełnosprawności (75/K/UU/SR, 48/K/UU/SO),
- informacja o pozwie w sprawie o zapłatę w wynagrodzenia (76/K/UU/SR),
- informacja o sprostowaniu świadectwa pracy (77/K/UU/SR),
- informacja o pozwie o zapłatę odszkodowania w związku z nieuzasadnionym lub niezgodnym z prawem rozwiązaniem przez pracodawcę umowy o pracę (80/K/UU/SR),
- informacja o pozwie o przywrócenie do pracy (81/K/UU/SR),
- informacja o rozwodzie i separacji (31-32/K/UU/SO),
- informacja o ubezwłasnowolnieniu (33/K/UU/SO),
- informacja o udzieleniu zezwolenia na odbycie kary pozbawienia wolności w systemie dozoru elektronicznego (42/K/UU/SO).

Kierowanie interesantów do właściwych instytucji

Kolejne pytanie zadane sądom dotyczyło odsyłania interesantów do innych, konkretnie wskazanych instytucji, gdy ich pytania (prośby, wnioski, inne) wykraczają poza kompetencje obsługujących. Chodziło nam przykładowo o sytuacje, gdy prośby interesantów obejmują udzielenie porad prawnych czy pomoc w przygotowaniu pisma.

Tylko 13 sądów odpowiedziało jednoznacznie, że nie odsyła interesantów do właściwych instytucji⁵⁰. Poza sądami, które nie odpowiedziały na wniosek, nie odpowiedziały na to pytanie czy udzieliły odpowiedzi niejednoznacznej (ok. 50), pozostałe sądy udzieliły odpowiedzi twierdzącej (ok. 315). Sąd Okręgowy w Jeleniej Górze stwierdził natomiast, że nasze pytanie „nie stanowi informacji publicznej, gdyż odnosi się do sformułowań wyjaśnień, jakich miałby dokonać Organ Prezes Sądu, w zakresie przedstawionym przez Wnioskodawcę w treści wniosku. Należy zatem przyjąć, iż żądana informacja nie dotyczy sfery faktów oraz nie odnosi się do danych będących w posiadaniu Organu (...)”.

Z odpowiedzi sądów wynika, że najczęściej interesantów odsyła się do punktów nieodpłatnej pomocy prawnej. Jeśli sądy proponują interesantom kontakt z prawnikami i kancelariami prawnymi, to nie sugerują konkretnych nazwisk czy miejsc. Zdarzają się też sugestie co do konieczności kontaktu z biegłymi, tłumaczami oraz mediatorami. Do innych z wymienianych instytucji należą przykładowo:

- prokuratura rejonowa,
- komenda policji,
- urząd skarbowy,
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
- ośrodek pomocy społecznej,
- powiatowe centrum pomocy rodzinie,
- komisje ds. rozwiązywania problemów alkoholowych,
- poradnie psychologiczno-pedagogiczne,
- ośrodki profilaktyki i terapii uzależnień,
- miejscy i powiatowi rzecznicy praw konsumentów,
- Państwowa Inspekcja Pracy,
- centrum wspierania rodziny,
- ośrodki interwencji kryzysowej,
- oddziały Narodowego Funduszu Zdrowia,

⁵⁰ Między innymi Sąd Okręgowy w Siedlcach, Sąd Okręgowy Warszawa-Praga, Sąd Rejonowy Katowice-Zachód, Sąd Rejonowy w Augustowie, Sąd Rejonowy w Białej Podlaskiej, Sąd Rejonowy w Ostrzeszowie.

- Urząd Stanu Cywilnego,
- Rzecznik Praw Dziecka,
- Rzecznik Praw Obywatelskich,
- tzw. studenckie kliniki prawa,
- jednostki archiwów państwowych,
- tzw. Niebieska Linia,
- agencje pośrednictwa nieruchomości,
- wydziały geodezji w urzędach gmin lub w starostwach,
- centrum migranta.

Publikacja wyników ankiet satysfakcji

Jednym z elementów uwzględnionych w standardach obsługi interesanta jest proces monitorowania jakości tej obsługi, poprzez cykliczne (kwartalne) ankietowanie interesantów⁵¹. W tym celu powstała standaryzowana ankieta satysfakcji, którą interesanci mogą wypełnić anonimowo, w formie papierowej i online (w zależności od sposobu przyjętego przez sąd). Nie ma natomiast szczegółowych wytycznych co do analizowania wyników ankiet, poza konieczności przekazywania ich kierownictwu sądu oraz omawiania z kierownikami sekretariatów wydziałów.

Poszukując informacji zauważyliśmy, że na stronach internetowych sądów można znaleźć informacje o samych ankietach⁵², ale już nie o gromadzonych wynikach⁵³. Postanowiliśmy więc zapytać sądy powszechne o to, czy publikują na stronach internetowych raporty (inne dokumenty) podsumowujące wyniki ankiet satysfakcji interesantów.

Kilka sądów, które co prawda odpowiedziały na wniosek o udostępnienie informacji publicznej, w ogóle nie odniosło się do tego pytania⁵⁴. Pozostałe sądy odpowiedziały jednogłośnie, że nie publikują wyników ankiet, a Sąd Rejonowy w Gorzowie Wielkopolskim poinformował, że nie prowadzi sprawozdań statystycznych w zakresie pracy Biura Obsługi Interesantów. Wyjątek stanowi Sąd Rejonowy w Toruniu oraz Sąd Okręgowy w Toruniu. Na stronie Sądu Rejonowego

⁵¹ Niektóre sądy powszechne publikują dokument opracowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Przykładem może być Sąd Rejonowy w Lesku:

<https://lesko.sr.gov.pl/container/Standardy%20obs%C5%82ugi%20interesanta%20w%20sa%CC%A8downictwoe%20powszechnym.pdf> (dostęp: 28.12.2024 r.).

⁵² Zob. przykładowo informację Sądu Okręgowego w Opolu: <https://www.opole.so.gov.pl/standardy-obslugi-interesantow,m,mg,258,364> (dostęp: 28.12.2024 r.).

⁵³ Jedyny odnaleziony przypadek, to raport za IV kwartał 2017 r. opublikowany przez Sąd Apelacyjny w Szczecinie: <https://www.szczecin.sa.gov.pl/raport-z-wynikow-badania-poziomu-obslugi-w-biurze-obslugi-interesantow,new,mg,1,103.html,452> (dostęp: 28.12.2024 r.).

⁵⁴ Sąd Rejonowy w Otwocku, Sąd Rejonowy w Rzeszowie, Sąd Rejonowy w Gryficach, Sąd Rejonowy w Cztuchowie.

w Toruniu nie odnaleźliśmy jednak wyników ankiet⁵⁵, zaś Sąd Okręgowy w Toruniu doprecyzował w odpowiedzi, że raporty kwartalne są publikowane w sądowym portalu wewnętrznym.

Z odpowiedzi pozostałych sądów wynika, że publikują w Biuletynach Informacji Publicznej informacje, które wynikają z obowiązującego prawa, ale nie mają obowiązku publikacji danych dotyczących satysfakcji interesantów⁵⁶. Niektóre sądy wyjaśniły natomiast, że dane z ankiet przesyłane są do sądów okręgowych lub apelacyjnych oraz do Ministerstwa Sprawiedliwości⁵⁷. Sąd Rejonowy w Rykach wytłumaczył, że informacje są przesyłane do Departamentu Nadzoru Administracyjnego Ministerstwa Sprawiedliwości, który sporządza kwartalne informacje dotyczące monitorowania poziomu satysfakcji interesanta w sądach powszechnych wraz z arkuszem zbiorczej analizy z ankiet za dany okres sprawozdawczy. Uzupelnieniem mogą być odpowiedzi Sądu Rejonowego w Zabrzu oraz Sądu Okręgowego w Białymstoku. Zgodnie z nimi, informacje o wynikach analizowanych ankiet są udostępniane przez Ministerstwo Sprawiedliwości poszczególnym sądom lub do wiadomości pracownikom sądu. Podobnie Sąd Apelacyjny we Wrocławiu stwierdził, że raporty od Ministerstwa Sprawiedliwości są analizowane tylko „dla użytku wewnętrznego”. Z kolei Sąd Rejonowy w Legnicy stwierdził, że wyniki ankiet są dostępne w aktualnościach na stronie projektu Ministerstwa Sprawiedliwości⁵⁸.

Ciekawą uwagę poczynił zaś Sąd Rejonowy w Bydgoszczy – odpowiadając na pytanie o najczęściej występujące kategorie spraw, z którymi zwracają się interesanci wskazano, że dane zostały uzyskane na podstawie analizy ankiet satysfakcji interesantów. Z kolei Sąd Okręgowy w Krakowie odpowiadając na pytanie o liczbę spraw skierowanych przez interesantów wskazał przy okazji, że w sądzie istnieje zeszyt wniosków/skarg na Biuro Obsługi Interesantów (w 2024 roku nie odnotowano w nim żadnych wpisów). Odpowiadając na nasz wniosek o udostępnienie informacji publicznej, Sąd Rejonowy w Olecku przestał zaś w wiadomości następującą zachętę: „Dążąc do zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi interesantów w Sądzie Rejonowym w Olecku, w imieniu kierownictwa sądu, zwracam się z uprzejmą prośbą o anonimowe wypełnienie ankiety satysfakcji interesanta on-line dostępnej na stronie internetowej tutaj: <https://www.olecko.sr.gov.pl> (wyskakujące okienko). Wyrażone w ankiecie opinie będą dla nas cenne i posłużą do podjęcia działań zmierzających do podniesienia jakości obsługi interesantów”.

⁵⁵ Zakładka „Standardy obsługi interesanta”:

<https://torun.sr.gov.pl/index.php?p=new&id=2023&idg=mg,646&kword=ankiet>, zakładka „Biuro Obsługi Interesantów”: <https://torun.sr.gov.pl/index.php?p=m&idg=mg,534,646&kword=ankiet> (dostęp: 28.12.2024 r.).

⁵⁶ Sąd Rejonowy w Lubaniu, Sąd Rejonowy w Lwówku Śląskim, Sąd Rejonowy w Garwolinie.

⁵⁷ Przykładowo Sąd Rejonowy w Grójcu, Sąd Rejonowy w Ostrowi Mazowieckiej, Sąd Apelacyjny w Białymstoku, Sąd Rejonowy w Sopocie, Sąd Rejonowy w Złotoryi, Sąd Rejonowy w Tychach, Sąd Rejonowy w Dzierżonowie, Sąd Okręgowy w Płocku, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Mokotowa.

⁵⁸ <https://wsoi.ms.gov.pl/aktualnosci/> (dostęp: 28.12.2024 r.).

Biura Obsługi Interesantów w doświadczeniach sędziów, pełnomocników i kadry zarządzającej

Wnioski z pierwszej części badania postanowiliśmy uzupełnić analizą indywidualnych wywiadów pogłębionych dotyczących funkcjonowania Biur Obsługi Interesantów. Do wzięcia udziału w wywiadach zaproszeni zostali przedstawiciele trzech kluczowych grup funkcjonujących w ramach systemu sądownictwa: sędziowie, pełnomocnicy procesowi (adwokaci i radcowie prawni) oraz kadra zarządzająca sądami, w tym prezesi sądów i kierownicy BOI. Wybór tych grup miał na celu uchwycenie zarówno wewnętrznej perspektywy organizacyjnej i orzeczniczej, jak i doświadczeń osób korzystających z usług Biur w swojej codziennej praktyce zawodowej. Pozwoliło to na porównanie oczekiwań, ocen i napięć występujących na styku obsługi interesanta, sprawności postępowań i zarządzania sądem.

Biura Obsługi Interesantów z perspektywy sędziów

Wpływ BOI na obciążenie sekretariatów

Wypowiedzi sędziów pokazują, że Biura Obsługi Interesantów są postrzegane przede wszystkim jako narzędzie organizacyjne, które w istotny sposób zmieniło codzienną pracę wydziałów i sekretariatów. Badani wskazywali, że jednym z kluczowych efektów utworzenia Biur Obsługi Interesantów było przejęcie przez nie znacznej części prostych czynności informacyjnych, dotychczas realizowanych przez sekretariaty.

(...) więcej czynności są w stanie wykonać osoby pracujące w Biurze Interesanta. Są one na przykład w stanie udzielać informacji za pośrednictwem systemów informatycznych, jaki jest termin wyznaczony do sprawy, czy zapadło orzeczenie w sprawie, bez podawania szczegółów. Natomiast są w stanie poprzez dostęp do informacji zamieszczonych już przez sędziów w takich portalach udzielić podstawowych informacji o sprawie. Oczywiście rozumiem, że dodatkowo osoby mogą mieć dostęp do portali informacyjnych sądowych, ale jeżeli nie mają takiego dostępu, to myślę, że podstawowe informacje udziela Biuro Obsługi interesanta. I to jest na pewno bardzo pomocne [IDI_SU].

Wypowiedź ta pokazuje, że BOI postrzegane są jako instytucja zapewniająca minimum informacyjne osobom, które nie korzystają z narzędzi cyfrowych, przy jednoczesnym zachowaniu kontroli nad zakresem przekazywanych danych. Badani zwracali uwagę, że bezpośredni kontakt interesantów z sekretariatami był czasochłonny i obciążający dla pracowników administracyjnych.

Panie kierowniczkę sekretariatów bardzo chwaliły, że powstały te Biura Obsługi Interesantów, dlatego że jak przychodzi interesant, klient, to nie kończy się zazwyczaj na pięciu czy dziesięciu minutach. Rodzą się kolejne pytania. Nawet jak otrzymuje odpowiedź, to oni dalej nie rozumieją, bo są zestresowani tym, że są w budynku sądu. To, co dla nas jest proste, trzeba tłumaczyć jeden i drugi raz, zwłaszcza że [interesanci] muszą wypełniać formularze. Ten stres powoduje, że kilka

razy pytają o to samo. (...) Wiem, że u nas pani kierownik sekretariatu bardzo to chwaliła, bo takie biura w różnych częściach Polski, w różnych terenach powstały [IDI_SU].

Wypowiedź powyższa podkreśla, że BOI przejęły nie tylko obowiązki informacyjne, lecz także ciężar komunikacyjny wynikający z dezorientacji i stresu interesantów. Badani zwracali jednocześnie uwagę, że zmniejszenie obciążenia pracowników sekretariatów nie było odczuwalne w równym stopniu – zależne było przede wszystkim od charakteru wydziału.

Zdecydowanie to uwolniło sekretariaty. Oczywiście są sekretariaty, w których jest sporo kontaktu bezpośredniego, na przykład wydziały rodzinne, wydziały karne, ale w wydziałach cywilnych najprawdopodobniej większość spraw, kontaktu, przejęło Biuro Obsługi Interesantów [IDI_SK].

Sprawność usług BOI: odpisy, formularze i podstawowe informacje proceduralne

Sędziowie na ogół pozytywnie oceniali Biura Obsługi Interesantów pod względem sprawności usług. Wskazywali, że odgrywają one istotną rolę w bieżącej obsłudze wniosków o wydanie odpisów orzeczeń lub postanowień oraz w udzielaniu podstawowych informacji proceduralnych.

Jeżeli chodzi o wydanie odpisów, no to mi się wydaje, że tutaj [dzieje się to] na bieżąco, bo telefonicznie można zadzwonić i zamówić odpis postanowienia czy orzeczenia. Teraz bardzo często tutaj dzwonią interesanci, żeby zapytać, jaki jest stan sprawy. (...) z uwagi na to, że brakuje sędziów, te terminy są bardzo odległe. Albo na przykład [interesanci] pytają, czy można ubiegać się o zwolnienie od opłat. No i państwo urzędnicy (...) ten formularz odpowiedni dają tej stronie i tam ewentualnie tłumaczą, co powinno być w tym formularzu zawarte. Bardzo często właśnie są takie pytania dotyczące tych formularzy: jaki formularz, jaki wniosek o wydanie odpisu. Pytają, czy dobrze, gdzie mają się podpisać, jaka kwota. (...) takie często bardzo podstawowe informacje też są udzielane [IDI_SH].

Rola BOI w udzielaniu informacji na temat rozpraw zdalnych

Badani wskazywali również na szczególną rolę Biur Obsługi Interesantów w przekazywaniu informacji w sytuacjach niestandardowych, zwłaszcza w trakcie rozpraw zdalnych, które – jak wszystkie rozprawy – mogą ulegać opóźnieniom.

(...) jeśli mogę jeszcze wskazać obszar, który jest bardzo przydatny z punktu widzenia Biura Interesanta w przekazywaniu informacji, to jest w przypadkach rozpraw zdalnych, które bardzo często z powodów technicznych miały opóźnienia. I kontakt z Biurem Interesanta pozwalał też bardzo szybko – w sytuacji, kiedy było opóźnienie rozprawy... powiedzmy, protokolant nie zawsze ma ten czas, żeby skontaktować się. Przekazywał informacje do Biura Interesanta, że jest opóźnienie w rozprawie z różnych tam powodów i to była od razu przekazywana taka informacja do osób, które dzwoniły i nie wiedziały, dlaczego jeszcze ich sprawa nie została wywołana. Inaczej to wygląda, jeżeli się siedzi w sądzie, bo wiadomo: wychodzi protokolant, zakreśla sprawę na wokandzie i wiadomo, że jest z jakiegoś tam powodu opóźnienie, czy wychodzi i informuje o opóźnieniu. W sprawach, które były przeprowadzane w formie zdalnej, takiego przypiływu informacji na bieżąco nie ma. My nie mamy możliwości, nawet nie mamy czasu na to, że

prowadzimy jednocześnie rozprawę i przekazujemy jednocześnie informację stronom czy dzwoniemy do stron. Jest czas przeznaczony na określoną rozprawę, on jest poświęcony tej sprawie. Nie zawiadamiamy wtedy innych, dopiero jak jest przerwa, to informujemy. A Biura Interesanta to wykonywały, więc uważam, że to był też taki dobry przepływ informacji [IDI_SU].

Udostępnianie akt przez Biura Obsługi Interesantów

Z pierwszej części niniejszego raportu wynika, że do listy obowiązków pracowników Biur Obsługi Interesantów niejednokrotnie zalicza się udostępnianie akt. Badani sędziowie zostali zapytani o sprawność BOI w tym zakresie, jednak z ich doświadczenia nie pokrywały się z naszymi wcześniejszymi ustaleniami – na ogół w ich miejscu pracy funkcjonowały czytelnie akt, które całościowo zajmowały się tymi zadaniami.

Z tego, co ja wiem, to raczej jest to dobrze zorganizowane, przynajmniej w moim sądzie, i naprawdę nie ma problemów poza jakimiś wyjątkowymi sytuacjami, żeby nie było dostępu do akt. My mamy osobno Biuro Obsługi Interesantów i osobno Czytelnię Akt (...). Raczej prosimy o kontakt telefoniczny i jeśli interesant dzwoni i zapowiada swoją wizytę, to te akta w dziewięćdziesięciu dziewięciu procentach są [IDI_SF].

(...) czytelnia akt [funkcjonuje] jako jednostka wyspecjalizowana po prostu. Elektronicznie to wszystko jest obsługiwane, akta są zamawiane na termin, są ustalone. Ludzie nie potrzebują przebywania w sekretariatach, nie potrzebują chodzenia po dużym sądzie, tylko mają jednostkę ukierunkowaną – Biuro Obsługi Interesantów – informacja, a Czytelnia Akt to są po prostu akta [IDI_SK].

Sędziowie zwracali uwagę, że ewentualne problemy z dostępem do akt wynikają z potrzeby zapoznania się z nimi przez kilka osób naraz. Remedium na tego typu sytuacje stanowić ma digitalizacja akt.

Najczęściej jest tak, że strony wnoszą o możliwość zapoznania się z aktami wtedy, kiedy też sędzia chce się zapoznać z aktami. I tu niestety są kolizje czasami i akta są po prostu niewydawane, bo to jest rzeczą normalną, że też sędzia się musi zapoznać. (...) Ja uczestniczę w projekcie pilotażowym digitalizacji m.in. akt. W związku z tym wiem, że bardzo to ułatwia pracę pełnomocnikom, ponieważ każde pismo, które wpływa do sądu, jest jednocześnie skanowane i publikowane w systemie Sędzia-2 jako dokument, który wpłynął. Więc nie tylko jest wzmianka o tym, że dokument znajduje się w wersji papierowej w aktach, ale także każdy dokument jest skanowany. I ja w rozmowach z pełnomocnikami bardzo często słyszę, że jest to ogromne udogodnienie [IDI_SU].

Rola BOI w przygotowaniu profesjonalnych uczestników postępowań

Respondenci wskazywali, że Biura Obsługi Interesantów odgrywają również istotną rolę w przygotowaniu młodych prawników do udziału w czynnościach procesowych, co przekłada się na sprawność postępowań. Wpływają zatem nie tylko na komfort “nieprofesjonalnych” interesantów, ale i przyczyniają się do szlifowania kompetencji pełnomocników stron.

(...) rozmawialiśmy o (...) braku doświadczenia u młodych prawników i teraz widzę, że aplikanci, młodzi prawnicy też przychodzą do Biur Obsługi Interesanta i dopytują, czy na przykład odpis aktu skróconego ma być w oryginale, czy też nie. I w sytuacji, kiedy ta informacja zostaje im wcześniej przekazana, no to wchodzi na rozprawę i biorą udział w czynnościach, skracając proces. Czyli najkrócej mówiąc, jeśli młody prawnik dowiadywałby się o wymaganych dokumentach dopiero na pierwszym terminie, to byłaby konieczność odroczenia terminu. Z punktu widzenia realizacji czynności orzeczniczych jak najbardziej doinformowane strony to jest szybszy proces, to jest oczywiste [IDI_SK].

Jakość udzielanych informacji i ich wpływ na przebieg rozprawy

W trakcie wywiadów sędziowie zapytani zostali, czy doświadczają sytuacji, w których interesanci lub strony postępowań (niebędące prawnikami) trafiają na rozprawę nieprzygotowane lub błędnie poinformowane w wyniku obsługi w BOI – np. W kwestii procedur, braków formalnych pism. Badani zgodzili się, że jakość informacji udzielanych przez Biura Obsługi Interesantów ma bezpośredni wpływ na przebieg postępowań i przytaczali przykłady negatywnych doświadczeń w tym zakresie. W wypowiedzi poniższej osoba badana zwróciła uwagę na problem braków formalnych, którym mogło zapobiec uważne przejrzanie dokumentów przez pracownika biura. Aby uniknąć takich sytuacji, uprzedza się pracowników o konieczności weryfikacji kompletności pism.

Czasami zdarzają się też jakieś tam sprawy, że coś tam brakuje, no to też prosimy, że następnym razem, jeżeli będzie podobna sprawa, żeby też zwrócić uwagę, żeby były na przykład, jak jest trzech czy czterech uczestników, a jest jeden odpis pisma, to żeby jak ktoś przyjdzie, coś dopyta, żeby oni zerknęli na pierwszą stronę i zapytali, czy jest odpowiednia ilość załączników, bo jeżeli nie, to niestety sąd będzie wzywał. To też oni zwracają na to uwagę, no bo są takie sytuacje, że była jakaś informacja, że ktoś nie poinformował, no może nie na sali rozpraw, tylko do urzędnika, że zostało wysłane pismo (...), no i wzywa się do jakiegoś złożenia odpisów, a nikt im wcześniej o tym nie powiedział. No to wtedy ja poprosiłam, żeby następnym razem patrzyli, ile jest tych uczestników czy stron, i żeby strona, która wnosi pismo, to pierwsze, żeby została poinformowana, że musi być tyle takich egzemplarzy, ile jest tych stron pozwanych czy uczestników. (...) Bywały takie sytuacje, że nikt wcześniej o tym nie powiedział i dopiero sąd wzywał do złożenia odpisów, dlatego poprosiłam, żeby przyjmujący zwracali na to uwagę [IDI_SH].

BOI mogą więc w praktyce pełnić funkcję prewencyjną, ograniczając liczbę wezwań do uzupełnienia braków formalnych.

Sędziowie wskazywali także na problemy wynikające z rozbieżności pomiędzy informacjami dostępnymi w systemach informatycznych, z których domyślnie korzystają pracownicy BOI, a zmianami wprowadzanymi odręcznie w aktach.

Zdarzają się na przykład takie sytuacje, że sędzia wydaje zarządzenie, które jest później w systemie opublikowane, a następnie odręcznie jest modyfikowana na przykład godzina rozprawy. I to jest bardzo duża pułapka dla osób pracujących w Biurze Interesanta. My nie mamy żadnych przeszkód do tego, aby modyfikować ręcznie na przykład godzinę rozprawy czy uchylić na przykład określone zarządzenie. Nie jest to żadna dla nas przeszkoda formalna. Ale osoba udzielająca informacji tylko na podstawie dokumentów, które ma w systemie, powinna też jeszcze skonsultować się, i to jest

dobrą rzeczą, czy po prostu nie ma dodatkowych zarządzeń wydawanych powiedzmy ręcznie [IDI_SU].

Badani podkreślali, że systemy informatyczne umożliwiają aktualizowanie takich informacji, o ile są one konsekwentnie wykorzystywane.

(...) obecnie pracuję na portalu Sędzia-2, a wcześniej na systemie Currenda. Te odpowiednie portale umożliwiają (...) dokonywanie takich powiedzmy odpowiednich adnotacji, żeby osoba w Biurze Interesanta miała możliwość z tym zapoznania się. Czyli (...) jeżeli coś jest odręcznie, pracownik robi skan zarządzenia odręcznego, ono jest wrzucane w system. Tak samo adnotacja w systemie Currenda – też jest możliwość odnotowania, że zarządzenie to zostało, że tak powiem, zmienione. Więc możliwość jest i zawsze to jest takie ryzyko, czy pracownik, który udziela informacji na podstawie [systemu] w Biurze Interesanta, zweryfikował to z osobą, która ma dostęp bieżący do akt [IDI_SU].

Granice udzielania informacji

Analizując kwestię jakości pomocy udzielanej przez BOI nie sposób pominąć ryzyka udostępniania interesantom zbyt szerokiego zakresu informacji. Badani wyraźnie akcentowali konieczność ścisłego przestrzegania granic informowania, zwłaszcza w odniesieniu do projektów orzeczeń, co znacząco wpływa na bezpieczeństwo procesu orzeczniczego.

Szkolenia i ten czynnik ludzki muszą być starannie bardzo dobierane, ponieważ my, pracując z bardzo istotnymi dokumentami, też jako sędziowie tworzymy te dokumenty w formie projektów. Nie może być dopuszczalna taka sytuacja, że pracownik Biura Obsługi Interesantów informuje o tym, co jest projektowane. Bo ten projekt może się w każdej chwili zmienić. Pracownik powinien wiedzieć, mieć taką podstawową wiedzę z zakresu prawa, że udziela informacji tylko o tych orzeczeniach, które są, a nie o projektowanych. Bo my musimy mieć też jako sędziowie taką gwarancję, że pracujemy, opracowujemy sobie pewne projekty, które dopóki nie są wyrokami, postanowieniami, orzeczeniami, nie mają prawa wyjść poza obręb, że tak powiem, naszych wewnętrznych pracy. Nie mogą być udzielane informacje na zewnątrz. (...) uważam, że przepływ informacji takich, powiedzmy, które są informacjami służbowymi, powinien być bardzo starannie weryfikowany [IDI_SU].

Oprócz powstrzymywania się od ujawniania treści orzeczeń będących dopiero w fazie projektu, badani wskazywali na konieczność przestrzegania przez pracowników BOI granic swoich kompetencji także w obszarze porad prawnych.

[Istotny jest] także zakres udzielanych informacji w pozytywnym i negatywnym znaczeniu tego słowa. Nie może to być zakres informacji przekraczający to, co znajduje się w aktach, czyli udzielanie porad prawnych. Jest to niedopuszczalne. Można wskazać, odczytując określone zarządzenie, jaki jest termin zakreślony, ale nie można udzielać absolutnie instrukcji, co dana osoba powinna zrobić, bo to jest już uprawnienie, przekroczenie kompetencji danej osoby [IDI_SU].

(...) czasami zdarza się, (...), że pracownicy BOI z dobrych intencji wyświadczają taką niedźwiedzią przysługę. Podając informacje, wchodzą w jakieś niebezpieczne rejony porad prawnych, bo im się wydaje, że wiedzą i znają odpowiedź. I zdarzyło się dwa, trzy razy, odkąd jestem prezeską, że

uzyskałam informację od stron w ramach skargi, że przecież otrzymali jakąś poradę czy jakąś informację właśnie w BOI, i później przez to nieprawidłowo się potoczyło postępowanie [IDI_SF].

Ograniczenia kadrowe i ich konsekwencje dla jakości informacji

Sędziowie zwracali uwagę, że jednym z istotnych ograniczeń funkcjonowania Biur Obsługi Interesantów są niedobory kadrowe, które bezpośrednio wpływają na jakość udzielanych informacji.

Jest trzech urzędników, którzy (...) w biurze u nas w Sądzie Rejonowym pracują, więc oni nie tylko obsługują te osoby, które stoją w kolejce, ale oni muszą też odebrać telefon. Więc jak tak się nawarstwi, to oczywiście może zacząć się taka sytuacja i na pewno się zdarza, że coś nie jest poinformowane należycie jak trzeba, ale to wszystko wynika z ilości spraw, z pośpiechu i z braku rąk do pracy [IDI_SH].

Ten cytat pokazuje, że błędy informacyjne nie są postrzegane jako wynik zaniedbań pracowników, lecz jako konsekwencja przeciążenia organizacyjnego.

Szczególne wyzwania w sprawach rodzinnych

Badani wskazywali, że istotne trudności w zakresie przepływu informacji dotyczą wydziałów rodzinnych, gdzie kumulują się zarówno braki kadrowe, jak i wysoki poziom emocji po stronie uczestników postępowań. Problemy te mają charakter systemowy, nie sytuacji incydentalnych.

Wyzwaniem jest to, że mamy bardzo dużo spraw, jesteśmy przeładowani sprawami, zwłaszcza w takich sprawach bardzo wrażliwych, to znaczy w sprawach rodzinnych, gdzie są braki kadrowe na każdym odcinku, od orzeczników przez urzędników i tak dalej. No i w związku z tym sprawy toczą się tam o wiele dłużej niż powinny, niż należałoby oczekiwać, co rodzi też potrzebę uzyskania informacji od stron tych postępowań. No i w związku z tym, że po pierwsze to są dane wrażliwe, po drugie z uwagi na te braki kadrowe i tak dalej, nie sposób na obecnym etapie zapewnić dobrego przepływu komunikacji między Wydziałem Rodzinnym a BOI. I to uważam, że jest główna bolączka i pewnie nie tylko w moim sądzie, ale w ogóle myślę w Polsce, bo we wszystkich sądach rejonowych jest poważny kryzys w wymiarze sądów rodzinnych. (...) Jest taka irytacja dosyć naturalna ze strony ludzi, którzy mają jakieś sprawy w sądach rodzinnych, czy to są sprawy alimentacyjne, czy też o władzę rodzicielską. Są to sprawy niezwykle delikatne często, które wiążą się z dużym ładunkiem emocjonalnym. Te osoby oczekują pełnej informacji od ludzi z BOI, a ludzie z BOI mogą podać tylko te dane, które gdzieś tam wiszą w systemie [IDI_SF].

Powyższy fragment obrazuje napięcie pomiędzy oczekiwaniami interesantów a formalnymi możliwościami Biur Obsługi Interesantów. Badani wskazywali, że próby wychodzenia naprzeciw emocjom interesantów mogą niestety prowadzić do dalszych problemów organizacyjnych, rzutujących niejednokrotnie na pracę innych jednostek w instytucji.

Żeby wyjść naprzeciw tym emocjom ludzi, osoby z BOI na przykład potem dzwonią do Wydziału Rodzinnego, co też jakby dezorganizuje pracę [IDI_SF].

Wpływ Biur Obsługi Interesantów na wizerunek sądu

Badani sędziowie w wywiadach niejednokrotnie podkreślali kluczową rolę Biur Obsługi Interesantów w budowaniu wizerunku sądu, a także całego wymiaru sprawiedliwości. Są bowiem miejscem pierwszego kontaktu z instytucją dla wielu osób, zatem sprawność i atmosfera kontaktu z nimi rzutuje na całokształt doświadczenia wyniesionego z sądu – które samo w sobie naznaczone jest zazwyczaj niemałym napięciem emocjonalnym. Jest zatem niezwykle istotne, aby kadry BOI zasiłały osoby, które są w stanie podjąć tym trudnym zadaniem.

To jest nie tylko sędzia, tylko to pierwsze wejście, to pierwsze wrażenie, że te osoby czują, że są obsługiwane tak, jak powinny, i wychodzą, i mają tę informację. Bo informacja jest informacją, ale sposób przekazania jest dla mnie ważny [IDI_SK].

Osoby, które tam pracują, są osobami starannie dobieranymi z uwagi na zakres kompetencji. Wydaje mi się, że one budują bardzo pozytywny wizerunek sądu [IDI_SU].

[BOI] nazywam sercem sądu z uwagi na ogrom osób, jaki się przewija i ilość telefonów wykonywanych [IDI_SK].

Sędziowie akcentowali rolę nie tylko pracowników BOI, ale i ochrony sądu w procesie budowania wizerunku instytucji.

W mojej ocenie wpływa to [na wizerunek] w sposób diametralny. Najważniejsze dla odbioru sądu przez ludzi to jest po pierwsze zachowanie ochroniarzy, bo to jest w ogóle pierwszy moment – trzeba przejść przez bramki, a później właśnie Biuro Obsługi Interesantów. I to absolutnie determinuje wizerunek sądu w bardzo dużym zakresie [IDI_SF].

Wśród kompetencji i zalet, które według naszych badanych miały cechować idealnego pracownika BOI, niekwestionowaną pozycję zajmowała kultura osobista. Nie tylko bowiem merytoryczna jakość udostępnianej informacji buduje pozytywne doświadczenie interesanta, ale także sposób udzielenia informacji.

[Istotny jest] szacunek, z jakim zwracają się do interesantów, uważność, kultura osobista, no i oczywiście precyzja podania informacji [IDI_SF].

Wizerunek sądu to są też ludzie. Nie tylko dostęp do systemów informatycznych, ale poziom kultury, wygląd tych osób, wszystko z tym związane. Jeżeli to są osoby, które mają reprezentować instytucję publiczną taką, jaką jest sąd, to ważne jest nie tylko co przekazują, ale w jaki sposób przekazują. Poziom kultury jest czynnikiem niezwykle istotnym (...) [IDI_SU].

Oczekiwania względem wizerunku pracowników wybrzmiewały także w innych wypowiedziach badanych osób.

Myśmy nawet mieli taki dress code, że panie w punkcie obsługi interesanta miały dodatki na odzież bardziej galowo-elegancką. To też było zadbane. Wizerunek, jakość tej obsługi, to jest szereg różnych kwestii i myślę sobie, że to na pewno wymagałoby jeszcze niejednej refleksji, jak to można zrobić [IDI_MG].

Sędziowie wskazywali, że wizerunek instytucji budowany jest również poprzez rozwiązania przestrzenne i udogodnienia dla interesantów, a niekiedy także wystrój pomieszczeń.

(...) jedna pani z obsługi interesanta Sądu Okręgowego (...) powiedziała mi, że po ostatnim szkoleniu doszła do wniosku, że musi jeszcze ten pokój, gdzie przyjmują interesantów, ocieplić i ma zamiar kupić kwiaty [IDI_SH].

Bardzo ważne wizerunkowo jest też to, żeby tam jakoś wyglądało, żeby się dało usiąść [IDI_MG].

Badani podkreślali także kwestie dostępności sądów dla osób ze szczególnymi potrzebami – na przykład opiekunów dzieci czy osób z niepełnosprawnością.

Nie wiem, jak w innych sądach w Polsce jest, ale u nas jest na przykład kącik dla dziecka. Jak przyjdzie mama z dzieckiem, to jest taki kącik, są malowanki, są jakieś bajeczki, żeby mama czy ojciec, czy dziadkowie mogli spokojnie załatwić to, po co przyszli. A w Biurze Obsługi Interesantów Sądu Okręgowego nawet tapeta jest taka przyjazna, żeby dziecko się w tym kąciku lepiej czuło. (...) Teraz też mnie zaskoczyło, że zostało urządzone takie miejsce, jeżeli mama przyjdzie z malutkim dzieckiem i trzeba przewinąć to dziecko, to też takie miejsce powstało, gdzie mama może pójść, nakarmić dziecko, jest kotara. Także też mnie to zaskoczyło pozytywnie. (...) jeżeli są osoby z niepełnosprawnością, to nasi urzędnicy pomagają, zaprowadzą, mówią, na którym piętrze jest na przykład Sąd Rodzinny, na którym Wydział Pracy i Ubezpieczeń. Także też mnie to zaskoczyło pozytywnie. [IDI_SH].

Powyższy cytat pokazuje, że wizerunek sądu kształtowany jest także przez postawy pracowników i ich gotowość do podnoszenia jakości obsługi.

Ocena projektu Wdrożenie Standardów Obsługi Interesanta

W trakcie wywiadów prosiłiśmy sędziów o opinię na temat efektów projektu Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym (WSOI) realizowanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój. Pytanie to niekiedy ujawniało brak wiedzy badanych o tym, że taki projekt został zrealizowany, ale zarazem pozwalało skojarzyć pewne praktyki z jego wdrażaniem.

Przyznam szczerze, że nie wiem, jakie to były standardy, podkładam się teraz. Wyobrażam sobie, że pewnie z tego wynika wymóg tworzenia ankiet dla interesantów. I te ankiety mają istotne znaczenie, one rzeczywiście są analizowane co jakiś czas i mają wpływ na to, jak pracują osoby zatrudnione w BOI i w czytelnii. Jeśli jest potrzeba jakiejś korekty, to po prostu jest to wdrażane [IDI_SF].

Badani zwracali uwagę na wpływ opinii interesantów wyrażanych w ankietach na proces szkoleniowy pracowników BOI.

Na pewno jest to brane pod uwagę przy szkoleniach. Uważam, że tych szkoleń jest ciągle za mało, bo one powinny być w dużej mierze z kompetencji miękkich. I staramy się w moim sądzie też to robić, ale tak naprawdę one powinny być bardzo regularne, minimum dwa razy w roku, tak przypuszczam. Jeśli w ankiecie pojawi się jakaś informacja, jakieś niewłaściwe zachowanie albo też skarga administracyjna przyjdzie, to jest to analizowane w gronie kierownictwa administracyjnego i później przekazywane pracownikom. Powiem szczerze, że nie przypominam sobie, odkąd jestem dyrektorką (...), żeby kiedykolwiek wpłynęła do mnie skarga administracyjna

w związku z działaniem czytelnicy czy BOI, ale pamiętam, że zdarzyła się jakaś krytyczna uwaga w ankiecie i ona była analizowana [IDI_SF].

Standardy ministerialne są powiązane z systemem szkoleń, ewaluacji i bieżącej korekty praktyk, nawet jeśli problemy mają charakter incydentalny. Szkolenia realizowane są jednak nie tylko w odpowiedzi na skargi interesantów, a niejednokrotnie sami pracownicy wykazują inicjatywę i chętnie biorą w nich udział. Zgodnie z poniższą wypowiedzią badanej sędzi, szkolenia pozwalają im skuteczniej radzić sobie w trudnych sytuacjach, co docelowo wpływa nie tylko na jakość obsługi, ale i na ich komfort psychiczny.

Pytałam [pracowników], jak radzą sobie z tym stresem, i okazuje się, że są szkolenia – obsługa trudnego interesanta, i mogą się zapisywać na kolejne. Wiem, że niektórzy urzędnicy są bardzo ambitni, byli na wielu szkoleniach [IDI_SH].

Sędziowie wskazywali, że wprowadzenie standardów ministerialnych miało zauważalny wpływ na sposób funkcjonowania Biur Obsługi Interesantów, zarówno w wymiarze organizacyjnym, jak i wizerunkowym.

Wydaje mi się, że te standardy, przynajmniej te, z którymi ja się tutaj miałam okazję zapoznać, na pewno poprawiają wizerunek, na pewno poprawiają sprawność wzajemnej komunikacji. Można by powiedzieć, że wcześniej te biura funkcjonowały, natomiast brak wypracowanych standardów powodował, że po pierwsze zakres informacji był udzielany różny, ten poziom czy szybkość udzielania informacji też była różna. Natomiast teraz jest to wszystko bardziej zestandaryzowane, mogę powiedzieć, więc na pewno dzieje się to z korzyścią [IDI_SU].

Standaryzacja jest zatem postrzegana jako czynnik porządkujący praktykę działania BOI i wyrównujący poziom obsługi.

Podsumowanie:

Biura Obsługi Interesantów z perspektywy sędziów

Z perspektywy sędziów Biura Obsługi Interesantów stały się trwałym i nieodzownym elementem organizacji pracy sądów. Ich funkcjonowanie w istotnym stopniu przyczyniło się do odciążenia sekretariatów, ograniczenia liczby bezpośrednich kontaktów z wydziałami oraz uporządkowania przepływu podstawowych informacji do interesantów.

Wskazywane ograniczenia organizacyjne – zwłaszcza niedobory kadrowe oraz specyfika wydziałów rodzinnych i karnych – nie podważają jednak ogólnej pozytywnej oceny funkcjonowania BOI. Badani zgodnie podkreślali, że nawet przy istniejących problemach trudno wyobrazić sobie powrót do modelu funkcjonowania sądów sprzed wprowadzenia Biur Obsługi Interesantów.

Mimo że są problemy, to (...) po prostu nie wyobrażam sobie już tego, żeby tego BOI nie było [IDI_SF].

BOI jako realne narzędzie odciążające inne komórki sądu

Z perspektywy sędziów Biura Obsługi Interesantów są przede wszystkim mechanizmem porządkującym kontakt sądu z interesantami, który w sposób zauważalny zmniejsza liczbę bezpośrednich interakcji obciążających sekretariaty wydziałów. Respondenci konsekwentnie wskazują, że przed utworzeniem BOI nawet krótkie wizyty interesantów w sekretariatach często przeradzały się w długie, powtarzalne rozmowy, wymagające wielokrotnego tłumaczenia tych samych kwestii proceduralnych.

Sędziowie podkreślają, że przejęcie przez BOI zapytań o podstawowe informacje – terminy rozpraw, zapadnięcie orzeczenia, kwestie formularzy i opłat – pozwoliło sekretariatom skoncentrować się na pracy merytorycznej i obsłudze czynności procesowych.

Jakość informacji jako warunek bezpieczeństwa procesu

Sędziowie podkreślali znaczenie odpowiedniego przygotowania kadrowego pracowników BOI, w tym znajomości podstawowych zasad procedury oraz świadomości granic kompetencyjnych. Wyraźnie akcentowano konieczność ochrony informacji wewnętrznych, w szczególności projektów orzeczeń, które nie powinny być ujawniane interesantom.

Sędziowie zwracają uwagę na ryzyka wynikające z rozbieżności pomiędzy danymi widocznymi w systemach a stanem faktycznym akt, zwłaszcza w sytuacjach, gdy zarządzenia są modyfikowane odręcznie. W takich przypadkach BOI może – mimo dobrej woli – przekazywać informacje niepełne lub nieaktualne, co potencjalnie wpływa na organizację rozpraw i przebieg postępowań.

Jednocześnie respondenci podkreślają, że systemy informatyczne dają techniczną możliwość ograniczania tych ryzyk (np. poprzez skanowanie zarządzeń i adnotacje w systemach), jednak wymaga to konsekwencji, współpracy oraz jasno określonych standardów weryfikacji informacji. Z perspektywy sędziów BOI nie jest więc autonomicznym źródłem wiedzy, lecz elementem większego ekosystemu informacyjnego, którego słabe ogniwa ujawniają się właśnie w biurach obsługi.

Biura Obsługi Interesantów jako wizytówka instytucji

W kontekście wizerunku sądu BOI były opisywane jako „pierwszy punkt styku” interesanta z instytucją, a niekiedy wręcz jako „serce sądu”. Sędziowie zwracali uwagę na znaczenie kultury osobistej, sposobu komunikacji, estetyki przestrzeni oraz drobnych udogodnień organizacyjnych, które wpływają na odbiór sądu jako instytucji dostępnej i przyjaznej. Jednocześnie akcentowano znaczenie standaryzacji działań BOI, w tym realizacji wytycznych ministerialnych oraz mechanizmów informacji zwrotnej, takich jak ankiety, jako narzędzi porządkujących i wyrównujących poziom obsługi.

Biura Obsługi Interesantów z perspektywy profesjonalnych pełnomocników

Odrębną grupę badanych stanowili adwokaci oraz radcowie prawni, którzy jako profesjonalni pełnomocnicy regularnie korzystają z Biur Obsługi Interesantów w związku z prowadzonymi postępowaniami. Ich doświadczenia dotyczą przede wszystkim dostępu do informacji o sprawach i kontaktu z wydziałami, zatem BOI funkcjonuje przede wszystkim jako pośrednik pomiędzy pełnomocnikiem a sądem.

Ocena użyteczności Biur Obsługi Interesantów z perspektywy pełnomocników

Pełnomocnicy proszeni byli o ocenę jakości i użyteczności Biur Obsługi Interesantów w sądach, w których najczęściej występują zawodowo, lub w regionie, w którym realizują swoje usługi. Z wypowiedzi badanych wyłaniają się wyraźnie odmienne praktyki, które rzutują na sposób kontaktu z BOI. Część badanych postrzega Biura nie jako ułatwienie, ale barierę w dostępie do informacji, zwłaszcza w sytuacjach, gdy zakres informacji dostępnych w BOI jest ograniczony do danych systemowych, które są znane pełnomocnikom, a bezpośredni kontakt z wydziałem nie jest możliwy. Zwracali oni uwagę, że BOI pełni przede wszystkim funkcję wstępnej, „powierzchowej” obsługi interesantów, której głównym celem jest odciążenie sekretariatów, ale nie realne zastąpienie kontaktu z wydziałem.

(...) myślę, że Biuro Obsługi Interesantów ma w swym założeniu taką bardzo powierzchowną obsługę klientów sądu i ma w swym zamyśle odciążyć sekretariaty z bezpośredniej obsługi. Przy czym tak naprawdę, jeżeli cokolwiek chce się załatwić albo czegokolwiek się dowiedzieć, to i tak muszą mieć styczność z pracownikiem sekretariatu albo mieć wgląd do akt sprawy. To jest dla mnie bariera (...) przed dostępnością do sądu, bo kontakt telefoniczny z sekretariatem jest niemożliwy, gdy mamy BOI. Nie przetączę mnie do sekretariatu [IDI_AK].

Myślę, że wydział ma najlepsze informacje na temat tego, co się dzieje w sprawie. Informacja najszybciej dochodzi do nich, bo oni pracują na aktach. BOI jest odseparowane, widzi to, co jest w systemach informatycznych, a ta informacja bywa zamieszczana z opóźnieniem i filtrowana [IDI_AW].

Mało jest informacji. One są użyteczne dla osób, które nie mają założonych kont na elektronicznych portalach sądowych, ale dla pełnomocników profesjonalnych (...) mogą się dopytać, czy zostało doręczone coś drugiej stronie, ale generalnie o sprawie się niewiele dowiem. (...) często Biuro Obsługi Interesantów blokuje dostęp dalej do sądu, do wydziału, czyli nie ma mowy, żebyśmy się dostali do sekretariatu sądu, a oni mają tylko informacje te, które są w systemie wpisane, więc ja się nie dowiem bez zamawiania akt, co w trawie piszczy, jakie pismo wpłynęło i tak dalej, niczego się nie dowiem, muszę specjalnie zamawiać akta, przyjeżdżać i patrzeć, co tam wpłynęło zanim mi sąd doręczy, jeżeli chcę coś dowiedzieć [IDI_AK].

W takiej perspektywie BOI pełni funkcję swoistego „gatekeepera” – odciążają sekretariaty od kontaktu z interesantami, ale nie zapewniają pełnomocnikom informacji o jakości porównywalnej z tą, którą mógłby przekazać wydział. Jednocześnie respondenci wskazywali, że w sytuacjach wyjątkowych możliwe jest przetamanie tej bariery, choć wymaga to dodatkowego wysiłku.

No chyba, że jest jakaś bardzo, bardzo sytuacja taka (...) wynikająca z bardzo ważnych przyczyn. Wtedy oczywiście przekonam pracownika Biura Obsługi Interesantów, że to jest rzecz niecierpiąca zwłoki. (...) w trakcie COVID-u musiałam sąd informować na szybko, bo miałam obronę obligatoryjną klienta i musiałam się stawić w sądzie, a nagle zachorowałam. Musiałam rano dzwonić, prawie nieprzytomna, mimo gorączki, i prosić, żeby połączono mnie z sekretariatem, i to uczyniono [IDI_AK].

Badani zwracali uwagę na różnice w możliwości dotarcia bezpośrednio do sekretariatu danego wydziału w zależności od tego, czy sąd mieści się w większym, czy mniejszym ośrodku.

W tym momencie, przynajmniej z mojego doświadczenia, do sekretariatu dostać się jest o wiele trudniej, ze względu na to, że biura są inaczej zorganizowane. Przynajmniej takie jest moje doświadczenie w Toruniu. W mniejszych miejscowościach bezpośrednio trafia się do sekretariatu, każdy się zna i jest zupełnie inny ekosystem [IDI_AI].

O wiele bardziej przyjaźnie jest w tych sądach, (...) w tych małych sądach, gdzie tych biur nie ma [IDI_AK].

Część pełnomocników wskazywała jednak, że w większych miastach centralizacja obsługi przynosi także wymierne korzyści.

Z mojej perspektywy to funkcjonuje bardzo dobrze. Pamiętam, jak zaczynałem w małych sądach, w Wąbrzeźnie, Golubiu-Dobrzyniu, i dzwoniło się bezpośrednio do sekretariatu. Te informacje niekoniecznie były rzetelne i niekoniecznie dobrze dostępne. Natomiast w Toruniu i w większych miastach, takich jak Gdańsk, Warszawa czy Poznań, to funkcjonuje bardzo dobrze, bo to jest jedno scentralizowane miejsce, w którym można umówić praktycznie wszystko, co nie jest czytelną [IDI_AI].

Jednocześnie respondenci zwracali uwagę na problemy dostępności BOI w dużych ośrodkach.

Im większe miasto, tym trudniej jest to dostępne. W Toruniu zdarza się, że jestem piętnasty czy dwudziesty w kolejce. W Warszawie pamiętam sytuacje, że czekałem bardzo długo i w pewnym momencie stwierdziłem, że to się w ogóle nie zwalnia. (...) Była też sytuacja, że jechaliśmy do Krakowa na rozprawę i zostaliśmy poinformowani w trakcie drogi, że rozprawa jest zniesiona. To była bardzo nieprzyjemna sytuacja [IDI_AI].

Jednocześnie ten sam badany przyznał, że sytuacja ta ostatecznie przetożyła się na lepszą komunikację z Biurem w dalszej perspektywie.

Później osoby z biura pamiętały o tej sytuacji i przy kolejnych terminach same wychodziły z inicjatywą, żeby informować, czy rozprawa się odbędzie, czy będą opóźnienia [IDI_AI].

Badani zarazem często wskazywali, że podstawowym narzędziem ich pracy jest portal informacyjny, a kontakt z BOI ma charakter wtórny i ograniczony.

Odkąd jest portal informacyjny i odkąd wykonuję zawód, to ja głównie korzystam z portalu. Portal jest dla mnie podstawowym źródłem informacji. Kontakty z BOI sprowadzały się do tego, że jak czegoś nie znalazłem w portalu, to dzwoniłem na BOI, a BOI mówiło mi, że ma to samo, co ja widzę. Ten kontakt był dla mnie iluzoryczny, niepotrzebny [IDI_AW].

Pełnomocnicy wskazywali także na sytuacje, w których ani portal, ani BOI nie dostarczają kluczowych informacji procesowych, co pokazuje ograniczenia BOI w sytuacjach wymagających szybkiej, precyzyjnej informacji procesowej.

Dzisiaj nawet dzwoniłem, bo w poniedziałek miałem ogłoszenie orzeczenia. W portalu jest tylko protokół rozprawy. Ja się jeszcze nie stawiałem, więc nie wiem, jakie jest orzeczenie. Leci mi termin do złożenia wniosku o uzasadnienie. Dzwoniłem na BOI i usłyszałem, że oni też tego nie wiedzą i że mam napisać maila na wydział [IDI_AW].

Część respondentów podkreślała, że z ich perspektywy zakres usług BOI nie wymaga rozszerzenia, ponieważ zdecydowaną większość informacji zapewnia automatyzacja.

Dla mnie podstawową formą kontaktu jest portal. On załatwia 99% tego, o co mógłbym pytać BOI. Widzę, gdzie mam sprawę, jakie dokumenty wpłynęły, co sąd wystąpił do strony. BOI mi nie powie nic więcej. Myślę, że automatyzacja byłaby lepsza, na przykład przez jakieś formy autoryzowanego dostępu do informacji [IDI_AW].

Niektórzy pełnomocnicy zwracali uwagę nie na zakres merytoryczny usług BOI, lecz na ich organizację, wskazując na potrzebę rozwiązań dedykowanych pełnomocnikom profesjonalnym.

Jedyną zastrzeżenie mam do tego, że nie ma okienka dedykowanego dla pełnomocników profesjonalnych i czasami kolejka jest długa. Osoby przychodzące w swoich sprawach wydłużają czas obsługi, bo pytają, uzupełniają coś. My przychodzimy z przygotowanymi dokumentami, chcemy je złożyć, dostać pieczętkę i wyjść. Wygenerowanie takiego okienka tylko dla pełnomocników byłoby łatwiejszym rozwiązaniem [IDI_AS].

Jednocześnie pojawiały się także opinie wskazujące, że aktualny zakres usług BOI jest wystarczający, o ile funkcjonuje sprawna współpraca z sekretariatami.

Dla mnie jest wystarczający, bo nawet gdy wymaga to współpracy z sekretariatem, to prawie zawsze jestem w stanie to załatwić w trakcie wizyty w BOI. Pani z BOI kontaktuje się z sekretarzem konkretnego sędziego, wraca do mnie z informacją i to jest dla mnie wystarczające [IDI_AS].

Badani zwracali jednak uwagę na brak jednolitości praktyk pomiędzy wydziałami i sądami, co wpływa na realną ocenę zakresu usług oferowanych przez BOI.

Na pewno mogłoby być lepiej i to zależy od konkretnego wydziału i referatu sędziego. Zdarza się, że zamawiam kilka akt na pilnie i część z nich jest, a są takie sytuacje, że nie mogę się doczekać. Bywają sądy, w których zamawiam akta, a one nie są w sądzie, bo są w prokuraturze albo w innym sądzie, i mój wniosek jest uznany za załatwiony, mimo że akta się nie pojawiły [IDI_AS].

Ten sam pełnomocnik wskazywał, że w takich sytuacjach brakuje mechanizmu „oczekującego” wniosku.

Ja nawet nie wiem czasami, że mój wniosek nie zostanie rozpoznany, bo akta nie są w sądzie. Muszę go ponowić w ciemno. Miałam oczekiwanie, że wniosek będzie czekał do momentu, aż akta wrócą i wtedy zostanie rozpoznany [IDI_AS].

Inny badany zwrócił uwagę na brak jednolitych rozwiązań stosowanych na stronach internetowych sądów. W świetle jego wypowiedzi każdy sąd stosuje inne praktyki w zakresie adresów e-mail czy szablonów stron www, co może przekładać się na czasochłonność i uciążliwość zdobywania danych kontaktowych.

To, co mnie drażni, to brak jednolitej informacji na temat BOI na stronach sądów. Trzeba przeklikać różne zakładki, żeby znaleźć kontakt. Adresy e-mail są ukształtowane w sposób chaotyczny, każdy sąd inaczej. To jest głupie i bezcelowe [IDI_AW].

Powyższe wypowiedzi ukazują wyraźne zróżnicowanie odbioru Biur Obsługi Interesantów w zależności od roli użytkownika – rozwiązanie oceniane jako pomocne dla obywateli nie zawsze spełnia oczekiwania profesjonalnych uczestników postępowań. Jednocześnie nasi badani wyrażali zrozumienie dla samej idei BOI.

Ja się nie dziwię, że BOI powstały i są utrzymywane. Pamiętam, jak ludzie dzwonili do wydziałów i nie dało się pracować, bo telefony cały czas dzwoniły. Nic dziwnego, że kontakt z sądem został skanalizowany do Biur Obsługi Interesantów [IDI_AW].

Udostępnianie akt i wydawanie odpisów orzeczeń z perspektywy pełnomocników

Jak wynika z pierwszej części raportu, do Biur Obsługi Interesantów najczęściej trafiają zapytania dotyczące udostępniania akt oraz wydawania odpisów orzeczeń. W badaniu jakościowym zapytaliśmy pełnomocników stron, w jakim stopniu realizacja tych usług jest dla nich efektywna, a w jakim generuje trudności. Poniższa wypowiedź obrazuje drogę uzyskiwania akt przez badaną, która zwróciła jednocześnie uwagę na różnice w procedurze wynikające z wielkości ośrodka, w którym funkcjonuje sąd.

W Biurze Obsługi Interesantów składam podanie (...), ewentualnie zamawiam akta przez telefon i rezerwuję sobie godzinę do czytelnictwa akt. Natomiast w sekretariacie, jeżeli jest mały sąd, to ja przychodzę, pytam grzecznie, czy nie przeszkadzam i po prostu, jeżeli tylko są akta i nie są w gabinecie sędziego, bo na przykład akurat sędzia pracuje nad tymi aktami, to są mi jako pełnomocnikowi udostępniane [IDI_AK].

Część pełnomocników pozytywnie oceniała koncentrację obsługi w jednym miejscu, traktując centralizację usług jako znaczne ułatwienie organizacyjne.

Jeżeli chodzi o wszelkiego rodzaju odpisy postanowień, wyroków, to, co się wydarzyło w danej sprawie, składanie wniosków, czy to fizycznie, czy też niektórych drogą elektroniczną, to wychodzi bardzo sprawnie i przede wszystkim jest wszystko w jednym miejscu [IDI_AI].

Badani wskazywali również, że w sytuacjach pilnych możliwe jest przyspieszenie realizacji usług, choć zależy to od okoliczności. Elastyczność BOI postrzegana jest jako istotna zaleta, choć nie ma charakteru systemowego.

Miałem taką sytuację, kiedy terminy bieły i powiedziałem, że po prostu potrzebuję czegoś szybko i czy da się to zrobić, zaznaczając, że chodzi o coś pilnego. Także można było to uzyskać w zależności od sytuacji trochę szybciej. W dużej mierze nie mogę na to narzekać [IDI_AI].

Jednocześnie część pełnomocników wskazywała, że BOI nie są dla nich niezbędnym kanałem kontaktu, gdyż ich głównym narzędziem pracy pozostają systemy teleinformatyczne.

Oni mi są w ogóle do tego niepotrzebni. Tak naprawdę ja z Biurem mogę się nie kontaktować w ogóle, bo ja najwyżej rzeczy robię przez internet – albo mailowo, albo podglądam sobie w portalu [IDI_AO].

Respondentów zapytaliśmy także, czy procedury oraz faktyczny czas oczekiwania na udostępnienie akt przez Biura Obsługi Interesantów lub czytelnie akt są zgodne z ich oczekiwaniami dotyczącymi sprawności funkcjonowania sądownictwa. Wypowiedzi pełnomocników wskazywały na zróżnicowanie doświadczeń w zależności od wielkości ośrodka sądowego.

Nie miałam jakichś problemów, ale ja cały czas opowiadam o małych ośrodkach sądowych. Słyszałam, że takie problemy są w dużych sądach, bo tu chodzi o warunki lokalowe i o kolejkę oczekujących [IDI_AK].

Wypowiedź ta pokazuje, że brak trudności w dostępie do akt bywa silnie uzależniony od lokalnego kontekstu organizacyjnego. Respondentka nie neguje istnienia problemów systemowych, lecz umiejscawia je przede wszystkim w realiach dużych sądów, gdzie skala obsługi i ograniczenia infrastrukturalne mają większe znaczenie.

Najbardziej krytyczne wypowiedzi na temat funkcjonowania czytelnie akt dotyczyły zróżnicowanych praktyk organizacyjnych obowiązujących w różnych sądach.

Z czytelniami jest kilka problemów. Po pierwsze są pule terminów, więc teoretycznie, skoro nie ma terminu na godzinę wcześniejszą, to ja powinienem przyjść i zobaczyć jedno biurko wolne czekające na mnie. W praktyce jest tak, że czytelnia stoi pusta, a ja nie mogę przyjść wcześniej, bo termin jest zarezerwowany. To jest słabe wykorzystanie zasobów, gdzie dostęp do akt bywa dla mnie kluczowy, bo jak napisać apelację albo iść na sprawę, nie mając wiedzy, co jest w aktach, to jest absolutnie nie do zrobienia [IDI_AW].

Ten sam badany zwrócił także na brak jednolitych standardów w zakresie formalnych wymogów dostępu do akt oraz różnice w zakresie zasad ich fotografowania w zależności od sądu.

Jest niejednolita praktyka, jeśli chodzi o dostęp do spraw. Niektóre sądy przyjmują ode mnie upoważnienie do obrony poświadczone za zgodność, a inne chcą oryginału. Co prawda te, które chcą oryginału, mają rację, bo takie jest prawo, ale w innych wydziałach praktyka jest taka, że wystarczy poświadczenie. To oszczędza pracy, bo jeśli nie mam klienta w Gdańsku, a akta w Warszawie, to on musiałby przyjechać albo wysłać dokument pocztą, a ja musiałbym czekać. (...) Różne są standardy, jeśli chodzi o dostęp do fotografowania akt [IDI_AW].

Ten fragment wskazuje na brak spójności praktyk pomiędzy sądami i wydziałami, co z perspektywy pełnomocników utrudnia planowanie pracy.

Preferowana forma kontaktu z Biurami Obsługi Interesantów

Pełnomocników zapytano, który kanał komunikacji z Biurami Obsługi Interesantów – osobisty, telefoniczny, czy mailowy – jest dla nich najbardziej efektywny oraz z którego korzystają najczęściej w praktyce zawodowej. Ich strategie i preferencje odnośnie kontaktu z BOI okazały się zróżnicowane. Część respondentów wskazywała, że kontakt telefoniczny z BOI ma ograniczoną użyteczność, ponieważ zakres przekazywanych informacji jest w ich ocenie bardzo wąski.

W Biurze Obsługi Interesantów przez telefon dzwonię, to pani mi po prostu referuje tylko to, co ma w komputerze. Nie dowiem się nic bliższego, muszę specjalnie na przykład jeździć do jakiegoś sądu, żeby się dowiedzieć coś bliższego. Przez telefon nie uzyskam żadnych informacji, które ewentualnie można mi przekazać, oczywiście nie naruszając przepisów [IDI_AK].

Jednocześnie badani podkreślali, że choć kontakt telefoniczny bywa wybierany ze względów praktycznych, jego efektywność jest ograniczona także przez problemy z dostępnością pracowników.

Jeżeli miałabym jechać do Torunia, to wolę zadzwonić. O ile też często jest tak, że jest problem z dostępnością telefoniczną, bo akurat pracownicy są zajęci innymi i jest mało tych pracowników, jest za mała obsługa, jest za mało ludzi. (...) Zawsze jest najlepiej osobiście, telefonicznie jest zawsze gorzej [IDI_AK]

Część pełnomocników zwracała uwagę, że obsługa osobista w BOI bywa sprawna i przewidywalna zwłaszcza tam, gdzie funkcjonuje system kolejkowy.

Jeżeli chodzi o drogę telefoniczną, to czasami są kolejki. Natomiast jak człowiek przychodzi, pobiera bilet, bo to działa na systemie kolejkowym, czy to w sądzie rejonowym, czy okręgowym, to zazwyczaj wszystko sprawnie idzie. Jeżeli chodzi o kolejki telefoniczne, to wiadomo, że w idealnym świecie więcej pracowników by się przydało, ale trudno mi ocenić, czy to wynika z dużej liczby telefonów [IDI_AI].

Respondenci wskazywali także na znaczenie lokalnego kontekstu oraz własnych nawyków zawodowych.

Ja wolę załatwiać to osobiście, bo Toruń jest takim mniejszym miastem, butikowym, wszystko jest dosyć blisko. Może dlatego, że byłem tak uczony. Są różne szkoły. Ja zawsze biorę potwierdzenie, pieczętkę, to było zawsze istotne w naszej kancelarii. (...) zawsze preferuję osobiście [IDI_AI].

Inni pełnomocnicy opisywali bardziej selektywne korzystanie z poszczególnych kanałów kontaktu, w zależności od celu.

Zdarza się, że dzwonię, ale to jest bardziej kwestia ustalenia sygnatury sprawy albo jakiejś nagłej, gardłowej sprawy, kiedy trzeba pogadać z kimś, kto jest najbliżej sędziego, bo decyzję trzeba podjąć tu i teraz. (...) Ja wszystko zamawiam przez maila, a przez telefon zasadniczo nie [IDI_AO].

Ten sam badany zwracał uwagę na stopniowe przechodzenie na kontakt mailowy jako podstawowy kanał komunikacji, choć nie odbyło się to bez trudności.

Po prostu ja to robię na maila. Pewien jeden adwokat zrobił awanturę w jednym sądzie, drugą w drugim i dzięki temu wszyscy respektują maila. Na początku trzeba było wnioski wypełnić, wydrukować, zeskanować, podpisać [IDI_AO].

W odniesieniu do wydawania odpisów część pełnomocników wskazywała na model pracy oparty na formalnych, zaplanowanych działaniach, bez oczekiwania na obsługę „od ręki”.

Odpisy załatwiam tak, że idę z gotowym wnioskiem, składam go i wychodzę. Nie załatwiam nic na zasadzie, że idę i chcę coś od ręki. Bardzo często po prostu wysyłam to pocztą (...) [IDI_AO].

Ten sam badany opisywał swój styl pracy jako oparty na planowaniu i narzucaniu terminów, co pozwala mu kontrolować sprawność załatwienia swojej sprawy.

Ja wychodzę z założenia, że skończyły się czasy, że dostaję coś od ręki. Jak piszę maila z prośbą o akta, to wyznaczam im datę. W 90% przypadków ja te akta dostaję. Jeżeli ktoś chce sobie komplikować życie, to będzie żądał akt już albo czekał, aż sąd wyznaczy termin. Ja robię odwrotnie [IDI_AO].

W wypowiedziach pojawiały się również pozytywne oceny organizacji obsługi łączącej ruch osobisty i telefoniczny.

Widzę, że przede mną jest pięć osób w kolejce, ale to są pięć połączeń telefonicznych. I za chwilę wyświetla się mój numer. Raz telefon, raz człowiek. To jest przemyślane [IDI_AO].

Jednocześnie część badanych wskazywała, że długie kolejki telefoniczne skutecznie zniechęcają do tej formy kontaktu.

Dzwonię i nie zawsze ten kontakt jest łatwy. Jak słyszę w słuchawce: dwadzieścia osób przed tobą, to mówię sobie: dziękuję [IDI_AW].

(...) telefonicznie potrafi być to bardzo czasochłonne. Jak słyszę, że jest kilkadziesiąt osób przede mną w kolejce, to rezygnuję. Jeżeli sąd jest w miejscu, gdzie wykonuję zawód, to po prostu do niego idę [IDI_AS].

Korzystanie z innych komórek pełniących obowiązki BOI

Badanych zapytano o doświadczenia związane z funkcjonowaniem sądów, w których zadania typowe dla Biur Obsługi Interesantów realizowane są przez inne komórki organizacyjne, takie jak biura podawcze czy sekretariaty wydziałów. Pytanie dotyczyło w szczególności ryzyka odsyłania interesantów do różnych działów oraz trudności w identyfikacji właściwej komórki do załatwienia konkretnej sprawy.

Część pełnomocników wskazywała, że w ich praktyce zawodowej struktura sądów jest na tyle czytelna, iż nie napotykają problemów z ustaleniem właściwego miejsca załatwienia sprawy.

Zawsze sądy mają dosyć przejrzystą strukturę, więc dla mnie jest oczywiste, że sprawy tego rodzaju, które prowadzę w danym wydziale, są załatwiane przez sekretariat tego wydziału [IDI_AK].

Ta wypowiedź wskazuje, że dla doświadczonych pełnomocników, poruszających się w określonym typie spraw i wydziałów, brak formalnego BOI nie musi stanowić bariery organizacyjnej. Inni respondenci zwracali uwagę, że w ich doświadczeniu problem ten w zasadzie nie występuje, ponieważ w sądach, z którymi mają do czynienia, funkcjonują już wyodrębnione Biura Obsługi Interesantów.

Moje doświadczenia są z sądami warszawskimi. W ostatnich latach to tylko sądy warszawskie. I tutaj wszędzie chyba jest BOI, tak jak sięgam pamięcią [IDI_AW].

Ten fragment pokazuje, że dla części pełnomocników pytanie o alternatywne modele organizacyjne ma charakter czysto hipotetyczny, ponieważ w praktyce zawodowej funkcjonują oni niemal wyłącznie w sądach, gdzie zadania BOI są już wyraźnie wydzielone.

Standardy obsługi interesanta

Zapytaliśmy pełnomocników, czy standardy obsługi interesanta wprowadzone przez Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach projektu WSOI (Wdrożenie Standardów Obsługi Interesantów) są ich zdaniem realnie stosowane i odczuwalne w codziennej praktyce.

Część badanych wprost deklarowała brak wiedzy na temat projektu (lub znikomą świadomość jego realizacji), jednocześnie dostrzegając stopniową poprawę funkcjonowania sądów w czasie.

(...) nie słyszałem, że był taki pomysł [IDI_AW].

Powiem zupełnie szczerze, że może to wynika z mojej ignorancji, ale nie słyszałem o tym projekcie. W jakiś sposób to odczułem, że z roku na rok wygląda to trochę lepiej i sprawniej, ale w moim przekonaniu miało to więcej wspólnego z pandemią niż z czymkolwiek innym. Zauważyłem to też niezależnie od sądownictwa – po prostu w dużej mierze otworzyliśmy się na załatwianie spraw zdalnie i zaczęliśmy je w ten sposób porządkować [IDI_AI].

To chyba było, [że] tam ankiety jakieś powykładane leżały i wszyscy mieli to wypełniać [IDI_AO].

Słyszałam, nie znam szczegółów, słyszałam, że są [IDI_AS].

Jeden pełnomocnik wskazywał na ogólną poprawę sprawności komunikacji z sądami w ostatnich latach, jednak łączył ją raczej z procesami wymuszonymi przez pandemię niż z formalnym wdrożeniem standardów.

Mogę powiedzieć, że na przestrzeni ostatnich pięciu lat, wydaje mi się, że pandemia koronawirusa trochę zmusiła sądownictwo do tego, żeby się bardziej zdigitalizować i żeby pewne rzeczy były sprawniejsze. Chodzi o rozprawy, ale też o Biuro – środki kontaktu, telefoniczne, mailowe, czy w ogóle zaoczne [IDI_AI].

W tej perspektywie poprawa jakości obsługi jest postrzegana jako efekt adaptacji organizacyjnej do nadzwyczajnych warunków, a nie jako bezpośredni rezultat wdrażania konkretnych standardów ministerialnych. Powyższe wypowiedzi pokazują, że nawet jeśli zmiany w standardach obsługi są odczuwalne, nie są one jednoznacznie kojarzone przez pełnomocników z formalnymi projektami systemowymi. W praktyce badani interpretują je raczej jako element szerszego procesu cyfryzacji i zmiany stylu pracy, który objął także inne obszary życia publicznego.

Sugestie i rekomendacje z perspektywy pełnomocników

Zapytaliśmy pełnomocników o usprawnienia funkcjonowania Biur Obsługi Interesantów, które mogłyby poprawić efektywność ich kontaktu z sądami. Jednym z najczęściej pojawiających się postulatów była konieczność usprawnienia komunikacji telefonicznej, w tym rozważenie wprowadzenia linii dedykowanej pełnomocnikom profesjonalnym.

Na pewno połączenia telefoniczne i na pewno linia dedykowana telefoniczna dla pełnomocników byłaby super, natomiast (...) byśmy pewnie i tak załadowali maksymalnie tymi naszymi połączeniami, niezależnie od innych osób [IDI_AS].

Pełnomocnicy zwracali również uwagę na znaczenie liczebności pracowników BOI oraz jej zróżnicowanie pomiędzy sądami, mając jednocześnie świadomość, że obsada tej komórki powinna być dostosowana do skali sądu oraz rzeczywistego obciążenia zadaniami.

Są sądy, gdzie w Biurze jest siedem osób, a są sądy, gdzie jest jedna albo dwie i ta jedna jest jednocześnie pracownikiem czytelni. W momencie, kiedy ktoś czyta akta, ta osoba opuszcza BOI i idzie do czytelni (...) o ile w małych sądach myślę, że wystarczy jedna czy dwie osoby, o tyle w większych sądach to już niekoniecznie. (...) w naszym sądzie rejonowym, gdzie tych stanowisk jest siedem czy osiem, ta kolejka jest albo bardzo krótka, albo w ogóle jej nie ma i obsługa jest naprawdę płynna [IDI_AS].

Badana odnosiła się także do pozytywnych doświadczeń związanych z organizacją kolejek, które umożliwiają interesantom lepsze zarządzanie własnym czasem.

To jest fajne, że ten wyświetlacz pokazuje, która jestem w kolejce, ile jest połączeń telefonicznych i ile osób przede mną. Mogę sobie to ustawić, załatwić coś innego w sądzie i wrócić do kolejki. To ułatwia funkcjonowanie [IDI_AS].

Wypowiedzi pełnomocników sugerują, że kluczowym czynnikiem wpływającym na efektywność BOI jest przede wszystkim odpowiednie dostosowanie zasobów kadrowych i organizacji pracy do realnego natężenia ruchu interesantów.

Podsumowanie:

Biura Obsługi Interesantów z perspektywy pełnomocników

BOI jako punkt kontaktu o ograniczonej wartości informacyjnej

Z perspektywy pełnomocników Biura Obsługi Interesantów pełnią funkcję pośrednika w dostępie do informacji, którego użyteczność jest silnie zróżnicowana i zależna od kontekstu organizacyjnego sądu. Respondenci wielokrotnie wskazują, że zakres informacji dostępnych w BOI w dużej mierze pokrywa się z tym, co profesjonalni pełnomocnicy mogą samodzielnie sprawdzić w portalach informacyjnych.

W efekcie BOI bywa postrzegane jako bariera dostępu do sądu, która skutecznie odciąża sekretariaty, ale jednocześnie nie zawsze oferuje pełnomocnikom informacje, których potrzebują. W szczególności dotyczy to sytuacji, w których pełnomocnik potrzebuje wiedzy o aktualnym stanie sprawy „tu i teraz”, przed formalnym doręczeniem pisma lub aktualizacją danych w systemie.

Z tego punktu widzenia BOI bywa oceniane jako struktura przydatna głównie dla osób nieposiadających dostępu do systemów informatycznych, natomiast dla adwokatów i radców prawnych – jako rozwiązanie o ograniczonej wartości dodanej.

Zróżnicowanie praktyk organizacyjnych pomiędzy sądami

Jednym z najsilniejszych wątków w wypowiedziach pełnomocników jest kontrast pomiędzy funkcjonowaniem BOI w małych i dużych ośrodkach sądowych. W mniejszych sądach, gdzie kontakt z sekretariatem bywa bezpośredni, a relacje mają bardziej osobisty charakter, pełnomocnicy często deklarują większą sprawność komunikacji i łatwiejszy dostęp do informacji.

W dużych sądach BOI postrzegane jest jako rozwiązanie organizacyjnie niezbędne, ale jednocześnie generujące nowe bariery: kolejki, trudności z dodzwonieniem się, wydłużony czas oczekiwania na dostęp do akt czy odpisów. Respondenci wskazują, że skala sądu wprost przekłada się na doświadczenie korzystania z BOI – im większy ośrodek, tym większe ryzyko opóźnień i frustracji.

Jednocześnie część pełnomocników zauważa, że centralizacja kontaktu w BOI zwiększa przewidywalność procedur i eliminuje chaos komunikacyjny znany z wcześniejszych lat, gdy telefony do sekretariatów dezorganizowały ich pracę.

Dostęp do akt i czytelnia jako istotny obszar do usprawnień

Dla pełnomocników jednym z najważniejszych kryteriów oceny BOI jest realny dostęp do akt sprawy. Respondenci wskazują, że procedury zamawiania akt przez BOI lub czytelnia są co do zasady przejrzyste, jednak w praktyce generują problemy związane z rezerwacją terminów, niejednorodną praktyką sądów oraz niewykorzystaniem dostępnych zasobów (np. puste czytelnia przy formalnym braku wolnych terminów).

Krytycznie oceniana jest sytuacja, w której brak informacji o fizycznej niedostępności akt (np. wypożyczenie do innego sądu lub prokuratury) skutkuje „zamknięciem” wniosku bez poinformowania pełnomocnika. W takich przypadkach BOI postrzegane jest jako element procedury, który zamiast ułatwiać dostęp do akt, zwiększa niepewność i wymusza ponawianie wniosków.

Preferowane kanały kontaktu i strategie pełnomocników

Wypowiedzi adwokatów i radców prawnych pokazują, że kontakt z BOI jest silnie podporządkowany indywidualnym strategiom pracy. Część badanych preferuje osobiste wizyty uznając je za najszybszą i najbardziej przewidywalną formę załatwienia sprawy, zwłaszcza w sądach, w których kolejki są krótsze.

Kontakt telefoniczny oceniany jest jako najmniej pewny – głównie ze względu na długie kolejki oczekujących i ograniczoną dostępność pracowników. W odpowiedzi na te trudności pełnomocnicy coraz częściej korzystają z kontaktu mailowego oraz portali informacyjnych, traktując BOI jako rozwiązanie pomocnicze, a nie podstawowy kanał komunikacji.

Wypowiedzi respondentów pokazują również wysoki poziom adaptacji do istniejących procedur: pełnomocnicy planują z wyprzedzeniem, narzucają terminy udostępnienia akt, ograniczają oczekiwania co do „załatwiania spraw od ręki” i w dużej mierze dostosowują się do realiów organizacyjnych sądów.

Oczekiwania wobec zakresu usług BOI

Badani pełnomocnicy nie postulują radykalnego rozszerzenia kompetencji BOI, lecz raczej lepsze dostosowanie ich funkcjonowania do specyfiki pracy profesjonalnych uczestników postępowań. Wśród najczęściej pojawiających się postulatów znajdują się:

- wydzielenie osobnych stanowisk lub kolejek dla pełnomocników zawodowych,
- większa przewidywalność procedur związanych z dostępem do akt,
- lepsza synchronizacja informacji pomiędzy BOI, sekretariatami i systemami informatycznymi,
- ujednoczenie informacji na stronach internetowych sądów.

Jednocześnie można założyć, że wraz z rozwojem portali informacyjnych i e-akt rola BOI dla pełnomocników będzie stopniowo maleć, a kluczowe stanie się dalsze automatyzowanie procesów informacyjnych.

Biura Obsługi Interesantów z perspektywy kierowników BOI oraz prezesów i dyrektorów sądów

Wypowiedzi kierowników Biur Obsługi Interesantów oraz osób zarządzających sądami koncentrują się przede wszystkim na kwestiach organizacyjnych, kadrowych i systemowych. Respondenci postrzegają BOI jako element infrastruktury sądu, którego funkcjonowanie wymaga ciągłego balansowania pomiędzy oczekiwaniami interesantów, potrzebami wydziałów oraz realnymi możliwościami organizacyjnymi.

Geneza i cele funkcjonowania BOI

Przedstawiciele kierownictwa sądów – prezesi oraz osoby odpowiedzialne za organizację pracy Biur Obsługi Interesantów – opisywali je jako element infrastruktury organizacyjnej, który był odpowiedzią na narastające problemy organizacyjne związane z bezpośrednim kontaktem interesantów z wydziałami.

(...) z półtorej dekady temu to była zmiana kolosalna. Znaczy to było totalne odciążenie sekretariatów. (...) Gros obywateli kierowało się dokładnie do tego punktu obsługi interesanta. Oczywiście początki były trudne, [bo] się okazało, że tam trzeba było wprowadzić na przykład specjalizację pracowników mimo wszystko, nie każdy znał się nam wszystkim. To też wymagało od nich bardzo dużej nauki. (...). I to to oczywiście zgłaszali też kierownicy sekretariatów, że nagle właśnie te telefony się uspokoiły, że też kwestia zamówienia akt, że też było miejsce, była czytelnia. Przy okazji akt był dostęp do tego wszystkiego, więc absolutnie tutaj była zmiana kolosalna [IDI_MG].

Ocena zasobów kadrowych BOI z perspektywy kierownictwa sądów

Obciążenie pracowników

Przedstawiciele kierownictwa sądów wskazywali, że ocena adekwatności zasobów kadrowych Biur Obsługi Interesantów wymaga rzetelnych danych dotyczących rzeczywistego obciążenia pracą. W ich ocenie intuicyjne przekonania o niedoborach lub nadmiarze personelu nie są

wystarczające do podejmowania decyzji organizacyjnych – z tego powodu wdrażane będą procedury monitorujące zapytania wpływające do BOI.

My teraz pracujemy nad szczegółowym raportem dotyczącym obciążenia ruchu telefonicznego, wizyt i tak dalej. Dopiero wtedy będziemy mogli w pełni ocenić, bo teraz można kreować politykę, że jest za mało osób. Jak będziemy mieli stuprocentowy raport – ile jest rozmów, jak długo trwa rozmowa konsultanta, ile jest tak zwanych spadów, ile osób się nie dodzwoniło – wtedy będziemy mogli na sto procent odpowiedzieć, czy ta liczba jest optymalna [IDI_DK].

Z pierwszej części naszego badania wynika, że wiele sądów (170 z badanej próby) nie prowadzi pełnych statystyk dotyczących spraw wpływających do BOI (zapytań ustnych, telefonicznych, mailowych), ponieważ nie są one rejestrowane. W zakresie formalnego rejestrowania korespondencji oraz zapytań kluczową rolę odgrywa zatem najczęściej nie BOI, lecz biuro podawcze.

(...) biuro podawcze jest akurat komórką, która przyjmuje całą pocztę wpływającą do sądu i ona jest rejestrowana w momencie wpływu i wysyłki, więc tutaj rejestr mamy [IDI_DK].

W kontekście weryfikacji realnego obciążenia pracowników Biur Obsługi Interesantów jeden z badanych zastanawiał się nad możliwością stworzenia jednego, wspólnego systemu, który pozwalałby na porównywalną analizę zapytań i problemów zgłaszanych przez interesantów.

Znaczy, czy to powinien być jeden system, który by generował pewne, zbliżone, porównywalne do siebie elementy? Czy to w ogóle jest możliwe do zrobienia? (...) Odpowiedź powinna brzmieć: oczywiście powinien być taki system, natomiast byłby to de facto czwarty, piąty, szósty, siódmy system, który funkcjonuje w sądach. Więc raczej powinna to być jakaś nakładka na już funkcjonujące systemy, ewentualnie takie oczekiwanie jak na Godota, że sądy będą napędzane jednym systemem sprawozdawczym [IDI_MG].

Respondent wskazuje tu na systemową barierę organizacyjną – współwystępowanie wielu systemów informatycznych utrudnia stworzenie jednolitego rejestru zapytań, mimo że potrzeba takiego narzędzia jest wyraźnie dostrzegana. Jednocześnie podkreślano, że analiza treści zapytań kierowanych do BOI mogłaby stanowić cenne źródło wiedzy o rzeczywistych problemach obywateli w kontakcie z sądem.

Nie ulega wątpliwości, że jak się dowiemy, z czym najczęściej dzwonią ludzie, jakie mają największe problemy, (...) my się będziemy dowiadywać, gdzie mamy słabsze punkty w procedurze sądowej – gdzie obywatele nie rozumieją wezwań, gdzie nie rozumieją, co ma się zdarzyć na rozprawie, z czym po prostu przychodzą do sądu. To byłby znakomity system i aż dziw, że to się jeszcze nie dzieje [IDI_MG].

W tej wypowiedzi BOI jawi się nie tylko jako punkt obsługi, lecz także jako rozwiązanie pozwalające identyfikować bariery komunikacyjne w wymiarze sprawiedliwości.

Respondent dostrzegał również możliwość wykorzystania nowoczesnych narzędzi analitycznych, w tym rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, do monitorowania i opomiarowania pracy BOI.

Rozwiązania sztucznej inteligencji, systemy, które wszystko mogą monitorować, opomiarować – to jest kwestia pomiaru stanowiska pracy, tego, czy bardziej czasochłonna jest obsługa spraw karnych, cywilnych, z prawa pracy, i jak to wygląda w skali kraju. Jak najbardziej to jest potrzebne [IDI_MG].

Jednocześnie jednak respondent wyrażał daleko idącą ostrożność wobec automatyzacji kontaktu z interesantami, zwłaszcza w zakresie zastępowania bezpośredniego kontaktu z człowiekiem.

Powiem szczerze, na pewno można to zrobić – boty, chatboty, sztuczna inteligencja – natomiast to jest coś, co ja bym w ostatnim momencie rekomendował. Wymiar sprawiedliwości jest za poważny i wymaga rozmowy z człowiekiem już na poziomie punktu obsługi interesanta. To jest kwestia prawa do sądu, bycia wysłuchanym, więc tutaj byłbym bardzo ostrożny [IDI_MG].

W tej perspektywie BOI nie jest jedynie kanałem informacyjnym, lecz elementem realizacji konstytucyjnego prawa do sądu, co ogranicza zakres możliwej automatyzacji obsługi interesantów.

W wypowiedziach kierownictwa sądów pojawia się również postulat bardziej zaawansowanego wykorzystania danych generowanych w trakcie kontaktów interesantów z BOI, w tym rozmów telefonicznych. Respondenci wskazują, że przy zachowaniu określonych zasad organizacyjnych i prawnych możliwe byłoby ich dalsze systematyzowanie.

Tak oczywiście, tylko że trzeba by było wprowadzić pewne zasady, że przykładowo rozmowy telefoniczne – ich przebieg – jest nagrywany i wtedy, przy skorzystaniu ze sztucznej inteligencji, usystematyzowanie tej informacji jak najbardziej, (...) dlatego że jest wiele powtarzalnych pytań, wiele obszarów, które można by było zautomatyzować, jakiś na stronie internetowej pokazywać dane najczęściej zadawane pytania, tak... czy nie wiem, w sprawach spadkowych – tryb postępowania procesowego, czy kwestia pozyskiwania dokumentów, jakie dokumenty należy dołączyć do takiej sprawy. I przy obróbce jakiejś sztucznej inteligencji, która by to posystematyzowała – jak najbardziej: gromadzenie tych danych, przechowywanie i tak dalej [IDI_SK].

W tej wypowiedzi BOI jawi się jako potencjalne źródło wiedzy systemowej, pozwalające identyfikować najczęstsze punkty niezrozumienia procedur sądowych i przekształcać je w uporządkowane zasoby informacyjne dostępne dla obywateli.

Jednocześnie badani zwracają uwagę na przeciążenie BOI w godzinach szczytu i wskazują potrzebę rozwijania kanałów komunikacji elektronicznej oraz mechanizmów samoobsługowych.

No widzę, że z uwagi na duże obciążenie Biur Obsługi Interesantów w godzinach szczytu pojawia się taka mała kolejka, a więc trzeba szukać rozwiązań jakichś elektronicznych. Czyli moim zdaniem każda forma komunikacji elektronicznej jak najbardziej. (...) Żeby ludzie troszeczkę byli bardziej samowystarczalni, a nie zdani tylko na kolejkę i na informację pozyskiwaną od pracownika. Bo widzę, że w godzinach u nas ilość telefonów jest przeogromna. Ktoś mi dzisiaj podał taką informację, że było kilkaset telefonów – nie wiem już w jakim odcinku czasowym – ale to jest po prostu zbyt duże absorbowanie pracownika, a nie ma mechanizmów, że samemu sobie pobierasz informację [IDI_SK].

Badany wyraźnie wskazuje, że brak narzędzi samoobsługowych skutkuje nadmiernym obciążeniem pracowników BOI prostymi, powtarzalnymi zapytaniem.

W tym kontekście pojawia się także postulat zwiększenia dostępu do informacji systemowych, zwłaszcza dla profesjonalnych uczestników postępowań.

Ja osobiście uważam, że szczególnie obsługa i aplikanci, oni powinni mieć dostęp przez portal i powinni sobie po prostu maksymalnie informacji pozyskiwać samodzielnie. Na zasadzie

pobierania, transferu danych, nawet jeżeli ktoś coś potrzebuje przetransferować, żeby mógł z systemu na telefon przerzucić dalej. Takie samoobsługowe mechanizmy wydają mi się bardzo ważne [IDI_SK].

W dalszej części wypowiedzi badany zwraca uwagę na rolę tradycyjnych, analogowych narzędzi informacyjnych, takich jak broszury i informatory, które mogą uzupełniać komunikację bezpośrednią i elektroniczną.

No oczywiście wszelkiego rodzaju foldery, informatory. Osobiście brałem udział niedawno w konferencji dotyczącej mobbingu Państwowej Inspekcji Pracy i byłem zszokowany, jak dużo mają różnych rzeczy, które ludzie mogą wziąć do ręki i poczytać sobie w domu. (...) Różnego rodzaju foldery, mniejsze, większe, różne informacje – to też widzę jako zdecydowane wzmocnienie BOI [IDI_SK].

W tej perspektywie BOI nie jest jedynie punktem informacyjnym, lecz potencjalnym miejscem wstępnego „rozbrajania” konfliktów poprzez edukację i informowanie o alternatywnych ścieżkach rozwiązywania sporów.

Widzę wzmocnienie BOI jako takiego silnego punktu negocjacyjno-koncyliacyjno-mediacyjno-arbitrażowego, czyli żeby ludziom tłumaczyć: zanim spór, zanim rozprawa, to jeszcze macie milion opcji. Tego cały czas jest za mało [IDI_SK].

Jednocześnie respondent wyraża jednoznaczne poparcie dla dalszej cyfryzacji akt sądowych i elektronicznego obiegu dokumentów.

Jestem ogromnym zwolennikiem E-akta, czyli akt elektronicznych. Transfer danych – jak ktoś się zagubił, nie ma protokołu – ja sam często proszę pracowników: proszę mi na skrzynkę mailową, na służbowy adres, przestać odpis wyroku w sprawie takiej i takiej. Ja nie potrzebuję tego drukować, ja tylko żongluję plikami. I wydaje mi się, że tego brakuje: takiego przekazywania i pobierania informacji [IDI_SK].

W tej logice docelowym modelem jest pełna dostępność akt w formie elektronicznej, umożliwiająca stronom i pełnomocnikom samodzielne pozyskiwanie potrzebnych dokumentów.

No i docelowo, jeżeli akta będą tylko elektroniczne, to każdy, kto jest uprawniony – mam na myśli przede wszystkim strony postępowania – żeby sobie mógł po prostu wziąć z akt to, co potrzebuje [IDI_SK].

Rekrutacja i szkolenia

W kontekście oceny zasobów kadrowych nie sposób ograniczyć się wyłącznie do ilościowych wskaźników obciążenia pracowników Biur Obsługi Interesantów. W wypowiedziach kierownictwa pojawiał się oczywiście wątek sposobów rekrutacji pracowników do BOI – badani wskazywali w tej kwestii na dwa dominujące modele.

Podejścia są dwa. Pierwsze jest takie, że ktoś chce zmiany w swoim życiu zawodowym, jest wypalony pracą w sekretariacie albo w oddziale i decyduje się przejść na pierwszą linię. To często jest decyzja pracownika, czasami stymulowana zapotrzebowaniem albo decyzją dyrektora [IDI_MG].

Drugim modelem, znacznie bardziej kontrowersyjnym, jest traktowanie BOI jako miejsca „przesunięć” pracowników, którzy nie odnaleźli się w innych komórkach. Ten sam badany podkreślił jednak, że czasem to właśnie w Biurze Obsługi Interesantów mogą objawić się mocne strony pracownika, gdyż kompetencje potrzebne w BOI różnią się od tych wymaganych w sekretariatach. W tej perspektywie kluczowym zasobem BOI są kompetencje interpersonalne, a nie wyłącznie doświadczenie administracyjne.

Drugim elementem rekrutacji jest taka selekcja negatywna – na zasadzie: nie sprawdziłeś się w sekretariacie, nie sprawdziłaś się w oddziale, to dajmy ją do punktu obsługi interesanta (...). Znam historię, gdzie osoba, której nie do końca szło protokołowanie i bieżączka sekretarska, okazała się znakomitym pracownikiem BOI. Jej umiejętności miękkie, cierpliwość, umiejętność wysłuchania były wybitne. Tu nie ma reguły. (...) Postulowałbym, i to jest jedna z moich rekomendacji, żeby w ramach zarządzania talentami wyłaniać ludzi, którzy potrafią rozmawiać z innymi ludźmi i wspierać ich, kiedy trafiają do sądu [IDI_MG].

Doświadczenia z początkowego etapu wdrażania BOI pokazywały jednak, że zmiany kadrowe spotykały się z dużym oporem organizacyjnym.

Na początku był ogromny opór. W jednym z sądów było to dziewięć osób, czyli duży odptyw kadr z administracji. W pierwszym rzucie skierowano najstarszych pracowników. Nie radzili sobie w BOI [IDI_SK].

Badany opisywał proces stopniowego budowania zespołu poprzez kolejne etapy doboru i wsparcia kadry.

Wydałem polecenie, żeby przez miesiąc tych najstarszych pracowników wspierała zastępczyni kierownika sekretariatu. Drugi rzut był z udziałem zastępców kierowników. Dopiero trzeci rzut to byli pracownicy ogarnięci. Po około pół roku kadra była naprawdę mocną załogą. (...) Sekretariaty zaczęły rozumieć, że im lepszy pracownik w BOI, tym mniej później telefonów do sekretariatu. To jest proces [IDI_SK].

Wypowiedzi kierownictwa pokazują, że ocena zasobów kadrowych BOI nie sprowadza się wyłącznie do liczby etatów, lecz obejmuje także jakość doboru pracowników, ich przygotowanie, wsparcie wdrożeniowe oraz długofalowe myślenie o kompetencjach miękkich jako kluczowym zasobie organizacyjnym.

Z uwagi na istotność aspektów kompetencyjnych w ocenie jakości obsługi ze strony Biur Obsługi Interesantów, poprosiliśmy kierownictwo sądów o ocenę poziomu wykształcenia pracowników. Przedstawiciele kierownictwa sądów zwracali uwagę, że w ich ocenie pracownicy BOI to w większości osoby doświadczone, posiadające wieloletni staż pracy w sądzie, często także doświadczenie zdobyte wcześniej w wydziałach merytorycznych.

W mojej ocenie jako kierownika oddziału administracyjnego to są wieloletni pracownicy, część z nich pracowała też na wydziałach, więc potrafią się poruszać w tym obszarze. To nie są nowi pracownicy, tacy bez doświadczenia. Nie są zgłaszane uwagi w ankietach co do konieczności poprawy obsługi czy jakieś negatywne komentarze, więc na chwilę obecną nie mamy takiej potrzeby, żeby coś korygować. Nie mogą pracować tak zwane świeżaki, mamy doświadczonych pracowników [IDI_DK].

Jednocześnie osoba badana zaznaczyła, że poziom przygotowania merytorycznego pracowników BOI jest w dużej mierze uzależniony od jakości informacji dostępnych w systemach informatycznych.

Jeżeli chodzi o sprawy wydziałowe, to pracownicy udzielają informacji na podstawie tego, co mają w systemie. Nad tym też pracujemy, żeby ta informacja była na bieżąco uzupełniana (...) Nie ma takiego spójnego systemu, w którym mielibyśmy wszystkie dane. Pracujemy nad tym, żeby jak najwięcej informacji wyciągać i żeby mieć pełną wiedzę. W BOI w większości jest ruch telefoniczny i tutaj bardzo mocno pracujemy nad tym, żeby to złapać i mieć stuprocentową wiedzę, jak sobie z tym radzić [IDI_DK].

W perspektywie badanego, który piastował w przeszłości stanowisko prezesa sądu, szczególny nacisk kładziono na rozwój kompetencji miękkich pracowników BOI oraz ich rolę w budowaniu wizerunku sądu.

Z czasów moich jako prezesa bardzo duży nacisk kładliśmy na to, żeby te panie z BOI były takim trochę oczkiem w głowie dyrekcji i moim. Był dodatek na odzież, ale przede wszystkim wspieranie w doskonaleniu się – praca z trudnym klientem, komunikacja, asertywność. Zdecydowanie kompetencje miękkie [IDI_MG].

Jednocześnie podkreślano, że praca w BOI jest obciążająca psychicznie i wymaga systemowego wsparcia.

Te osiem godzin dziennie pracy bezpośrednio z bardzo różnym klientem nie pozostaje bez wpływu. Dlatego uważam, że systemowy nacisk na wsparcie edukacyjne i szkoleniowe jest konieczny. To powinno być zapewnione [IDI_MG].

W wypowiedziach kierownictwa pojawiała się także krytyczna ocena poziomu przygotowania pracowników BOI w określonych, wyspecjalizowanych obszarach merytorycznych, co z kolei rodzi potrzebę nieustannego podnoszenia kwalifikacji.

Ostatnio miałem kilka spotkań na temat polubowności i okazało się, że pracownicy nie odróżniają mediacji od koncyliacji. Trzeba ich szkolić [IDI_MG].

Zakres doboru kadr i szkolenia ustawicznego jest scedowany na kierownika oddziału administracyjnego. Jest oczywiście kierownik BOI, który zgłasza potrzeby. Gdy wchodzi nowa ustawa albo nowe zagadnienia, organizowane są spotkania z przewodniczącymi wydziałów i pracownicy BOI są z danej dziedziny przeszkalani [IDI_MG].

Wypowiedzi te pokazują, że z perspektywy kierownictwa poziom kompetencji pracowników BOI jest oceniany generalnie pozytywnie, jednak jednocześnie postrzegany jako obszar wymagający stałego, systemowego wsparcia szkoleniowego – zarówno w zakresie kompetencji miękkich, jak i bieżącej wiedzy merytorycznej.

Wpływ standardów ministerialnych na organizację pracy BOI

Ponownie jak w przypadku pozostałych grup badanych, także i kierownictwo sądów i Biur Obsługi Interesantów poprosiliśmy o ocenę wpływu projektu WSOI na jakość i sposób realizacji usług. W swoich wypowiedziach podkreślali, że wdrożenie standardów obsługi interesanta miało realny

wpływ na organizację pracy BOI, w szczególności w obszarze przygotowania pracowników i ujednoczenia informacji przekazywanych interesantom.

Pracownicy Biura przeszli szkolenia w ramach programu, który był realizowany kilka lat temu. Są przygotowane druki dla stron, wnioski, dokumenty, które mają ułatwić interesantom składanie dokumentów w sądach. W zależności od instancji są inne formularze – inne dla sądu rejonowego, inne dla okręgowego, inne dla apelacyjnego. Wszystko jest publikowane na stronie ministerstwa i aktualizowane [IDI_DK].

Badany wskazywał, że standaryzacja materiałów i procedur przyczyniła się do większej spójności informacji udzielanych przez pracowników BOI.

Pracownicy Biura Obsługi Interesantów korzystają z tych materiałów i udzielają informacji na podstawie pouczeń. Myślę, że to przyczyniło się do ujednoczenia informowania interesantów. Są to informacje świeże, sprawdzone, zaktualizowane i pomagają interesantom poruszać się w obszarze sądu [IDI_DK].

Istotnym elementem wdrażanych standardów była również kwestia dostępności sądu dla osób z niepełnosprawnościami. Wypowiedzi kierownictwa wskazują, że BOI są postrzegane jako przestrzeń realizacji polityk publicznych w zakresie dostępności, standaryzacji i jakości obsługi, a nie wyłącznie jako punkt informacyjny.

Te rozwiązania są dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami. Mamy pętlę indukcyjną, lupę, mamy podpisaną umowę z firmą świadczącą usługi tłumacza języka migowego w przypadku obsługi osoby z takimi dysfunkcjami. Bardzo mocno tego pilnujemy i staramy się, żeby ta dostępność była zachowana [IDI_DK].

Badani wskazywali również na mechanizmy monitorowania jakości obsługi interesantów, które zostały wprowadzone w ramach ministerialnych standardów.

Obsługi są monitorowane. (...) Są anonimowe ankiety, udostępniane w formie papierowej i elektronicznej. Te ankiety pozwalają w jakiś sposób ocenić obsługę pracowników sądów. Robimy sprawozdania, które są przekazywane do ministerstwa, więc mamy przynajmniej informację zwrotną, czy ta obsługa spełnia oczekiwania interesantów, czy nie [IDI_DK].

Podsumowanie perspektywy zarządczej

Z perspektywy kierowników BOI oraz prezesów i dyrektorów sądów Biura Obsługi Interesantów są kluczowym, lecz wymagającym elementem organizacji pracy sądu. Ich funkcjonowanie wymaga stałego balansowania pomiędzy dostępnością informacji, ochroną pracy wydziałów oraz realnymi ograniczeniami kadrowymi i organizacyjnymi.

Wypowiedzi respondentów wskazują, że dalszy rozwój BOI powinien koncentrować się na wzmacnianiu zasobów kadrowych, systematycznych szkoleniach oraz poprawie współpracy z wydziałami. Bez tych elementów BOI pozostają narażone na przeciążenie i błędy.

BOI jako źródło informacji i wiedzy systemowej

Z perspektywy prezesów sądów i kierowników Biura Obsługi Interesantów pełnią funkcję znacznie szerszą niż punktu pierwszego kontaktu z instytucją. Są one miejscem, w którym kumuluje się wiedza o najczęstszych trudnościach obywateli w poruszaniu się po procedurach sądowych, niezrozumiałych wezwaniach, brakach formalnych pism czy problemach z dostępem do informacji o przebiegu spraw.

Respondenci wyraźnie wskazują, że rejestrowanie i systematyczna analiza zapytań kierowanych do BOI (telefonicznych, mailowych i osobistych) mogłaby stać się narzędziem identyfikowania „wąskich gardeł” całego systemu sądownictwa. Tego typu dane miałyby potencjał nie tylko zarządczy, ale również diagnostyczny – pozwalając określić, gdzie obywatele najczęściej „gubią się” w procedurach i gdzie komunikacja sądu wymaga uproszczenia lub doprecyzowania.

Jednocześnie badani dostrzegają, że obecnie brak jest jednego, spójnego systemu, który umożliwiłby taką analizę. Postrzegają oni funkcjonujące rozwiązania jako rozproszone, a ewentualnej standaryzacji upatrują raczej w stworzeniu „nakładki” na już istniejące systemy. Budowa kolejnego, odrębnego narzędzia agregującego dane z różnych systemów nie wydaje im się prawdopodobna.

Dylemat między centralizacją, automatyzacją a potrzebą kontaktu z człowiekiem

W wypowiedziach kadry zarządzającej sądami wyraźnie obecne jest napięcie pomiędzy dążeniem do zwiększenia efektywności obsługi (poprzez centralizację połączeń, narzędzia elektroniczne, automatyzację powtarzalnych zapytań) a przekonaniem, że kontakt z żywym człowiekiem pozostaje kluczowy z punktu widzenia prawa do sądu.

Z jednej strony pojawiają się postulaty rozwoju kanałów elektronicznych, tworzenia baz najczęściej zadawanych pytań czy zwiększania samoobsługowości interesantów (portale, e-akta, transfer danych).

Z drugiej strony respondenci podkreślają, że wymiar sprawiedliwości nie jest usługą czysto techniczną. Sprawy, z którymi zgłaszają się interesanci, często mają wysoki ładunek emocjonalny, a potrzeba bycia wysłuchanym i zrozumianym stanowi istotny element doświadczenia kontaktu z sądem. Z tego powodu automatyzacja – w tym rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji – postrzegana jest raczej jako narzędzie wspierające pracę BOI, a nie ją zastępujące.

Pracownicy – najcenniejszy zasób BOI

Zgromadzony materiał jednoznacznie pokazuje, że kluczowym zasobem BOI pozostają pracownicy – ich doświadczenie, odporność psychiczna, kompetencje komunikacyjne oraz poziom wykształcenia. Respondenci zwracają uwagę, że w przeszłości BOI bywały traktowane jako miejsce „przesunięć” kadrowych, w tym także pracowników, którzy nie sprawdzili się w innych jednostkach. Jednocześnie doświadczenia wielu sądów pokazują, że osoby, które nie odnajdywały

się w pracy stricte sekretariackiej, często bardzo dobrze sprawdzają się w bezpośrednim kontakcie z interesantami.

Jednak praca ta – szczególnie w dużych sądach i w godzinach szczytu – jest silnie obciążająca i wymaga:

- regularnych szkoleń (zwłaszcza z zakresu kompetencji miękkich),
- bieżącego uzupełniania wiedzy merytorycznej,
- realnego monitorowania obciążenia pracą, w tym ruchu telefonicznego.

Respondenci podkreślają, że bez rzetelnych danych o liczbie połączeń, czasie ich trwania i skali „nieodebranych” prób kontaktu, ocena adekwatności zasobów kadrowych pozostaje intuicyjna. Stąd pojawiają się postulaty pogłębionej analizy danych operacyjnych jako podstawy do dalszych decyzji organizacyjnych.

Wnioski i rekomendacje

Analiza trzech perspektyw – sędziów, pełnomocników oraz kadry zarządzającej sądami (prezesów i kierowników BOI) – pokazuje, że Biura Obsługi Interesantów stały się trwałym i nieodzownym elementem organizacji sądów, jednak ich funkcjonowanie ujawnia jednocześnie istotne napięcia systemowe.

Zestawienie trzech perspektyw pokazuje, że Biura Obsługi Interesantów funkcjonują w stałym napięciu pomiędzy porządkiem organizacyjnym, bezpieczeństwem procedur a potrzebą elastycznego dostępu do informacji. Różnice w ocenach nie wynikają z błędów systemu, lecz z odmiennych ról pełnionych przez uczestników postępowania.

Z jednej strony BOI realnie odciążają sekretariaty i wydziały orzecznicze, porządkują pierwszy kontakt obywatela z sądem, poprawiają dostępność informacji podstawowych i stabilizują komunikację w sytuacjach nadzwyczajnych (np. rozprawy zdalne). Z drugiej strony BOI są miejscem, w którym kumulują się skutki niedoskonałości całego systemu: braków kadrowych, niespójności systemów informatycznych, opóźnień w obiegu informacji oraz niejednorodnych praktyk organizacyjnych.

Perspektywy badanych grup są wyraźnie odmienne:

- sędziowie postrzegają BOI głównie jako bufor chroniący wydziały przed chaosem informacyjnym, pod warunkiem zachowania wysokiej jakości i bezpieczeństwa informacji;
- pełnomocnicy traktują BOI jako filtr organizacyjny, którego użyteczność dla profesjonalnych uczestników postępowań jest ograniczona i silnie zależna od wielkości sądu;
- kadra zarządzająca widzi w BOI potencjalny węzeł danych, narzędzie zarządcze i obszar wymagający dalszej profesjonalizacji.

Wspólnym mianownikiem wszystkich perspektyw jest przekonanie, że BOI nie są problemem samym w sobie, lecz odzwierciedlają kondycję organizacyjną sądownictwa jako całości.

Biura Obsługi Interesantów nie są jedynie narzędziem obsługi interesantów, lecz strategicznym punktem styku obywatela z wymiarem sprawiedliwości. Ich dalszy rozwój wymaga odejścia od myślenia wyłącznie proceduralnego na rzecz podejścia systemowego, łączącego technologię, dane i kompetencje ludzkie. W tym sensie BOI mogą stać się nie tylko elementem infrastruktury sądów, ale również ważnym instrumentem poprawy jakości funkcjonowania sądownictwa jako całości.

Załącznik – wniosek o udostępnienie informacji publicznej

Wniosek o udostępnienie informacji publicznej

Na podstawie art. 61 ust. 1 i 2 Konstytucji RP oraz art. 10 ust. 1 Ustawy o dostępie do informacji publicznej fundacja INPRIS – Instytut Prawa i Społeczeństwa wnosi o udostępnienie następujących informacji:

1. Czy w sądzie utworzono Biuro Obsługi Interesantów? Prosimy o udzielenie odpowiedzi TAK/NIE.

1a. Jeżeli TAK, to z jakimi trzema najczęściej występującymi kategoriami spraw zwracano się do Biura Obsługi Interesantów w 2024 r. (do dnia odpowiedzi na wniosek)?

Prosimy o udzielenie odpowiedzi odpowiadającej sposobowi rejestrowania takich spraw przez sąd (np. na podstawie katalogu usług podstawowych i uzupełniających, na podstawie kategorii ustalonych w systemach elektronicznych sądu, na podstawie doświadczenia osób zatrudnionych w Biurze Obsługi Interesantów).

1b. Jeżeli NIE, to kto wykonuje zadania związane z obsługą interesantów? Prosimy o wypisanie właściwej/właściwych odpowiedzi:

- a) wyznaczony pracownik/pracownicy sądu,
- b) wyznaczona komórka organizacyjna sądu,
- c) Biuro Obsługi Interesantów innego sądu,
- d) inne.

2. W jaki sposób sąd rejestruje sprawy, które wpływają do Biura Obsługi Interesantów (bądź pracownika czy wydziału odpowiedzialnego za obsługę interesantów)? Chodzi przykładowo o system elektroniczny, rejestr papierowy, brak rejestracji itd.

3. Ile spraw wpłynęło do Biura Obsługi Interesantów (pracownika, wydziału...) w 2024 r. (do dnia odpowiedzi na wniosek)? Przez sprawę rozumiemy wszelkie rodzaje pytań (prośb, wniosków, innych) złożonych drogą ustną i pisemną (w tym elektroniczną). Prosimy o podanie liczby.

4. Czy Biuro Obsługi Interesantów (pracownik, wydział...) odsyła interesantów do innych, konkretnie wskazanych instytucji, gdy ich pytania (prośby, wnioski, inne) wykraczają poza kompetencje tego biura (pracownika, wydziału)? Chodzi przykładowo o prośby o udzielenie porad prawnych czy prośby o pomoc w przygotowaniu pisma. Prosimy o udzielenie odpowiedzi TAK/NIE. Będziemy wdzięczni, jeśli wskażecie Państwo także nazwy tych instytucji (opcjonalnie).

5. Czy sąd publikuje na swojej stronie raporty (inne dokumenty) kwartalne podsumowujące wyniki ankiet satysfakcji interesantów? Prosimy o udzielenie odpowiedzi TAK/NIE.

Wnioskowane informacje prosimy przestać na adres: {{EMAIL}}