

BADANIA

**EKSPERTYZY**

REKOMENDACJE

# RAPORT Z BADANIA BIUR OBSŁUGI INTERESANTÓW W SĄDACH POWSZECHNYCH

**INSTYTUT SPRAW  
PUBLICZNYCH**

# RAPORT Z BADANIA BIUR OBSŁUGI INTERESANTÓW W SĄDACH POWSZECHNYCH

Uzupełnienie do raportu cząstkowego PODMIOTY UDZIELAJĄCE BEZPŁATNYCH  
PORAD PRAWNYCH I OBYWATELSKICH

Materiał przygotowany w ramach projektu systemowego, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”.

Maciej Pańków

Warszawa 2013



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## SPIS TREŚCI

---

1. Uwagi wstępne.....	3
2. Przyczyny powołania biur obsługi interesantów .....	4
3. Osadzenie w strukturze organizacyjnej sądów, zasoby lokalowe, źródła wsparcia .....	5
4. Peronel biur, kwalifikacje pracowników.....	7
5. Funkcjonowanie biur, obsługiwane sprawy i ich ewidencjonowanie.....	9
6. Obciążenie biur, ograniczenia w dostępie do informacji, kontrola jakości usług .....	13
7. Koszty utrzymywania biur i problemy w ich funkcjonowaniu, plany na przyszłość.....	15
8. Postrzegane korzyści z istnienia biur obsługi interesantów .....	17
9. Oceny planów stworzenia systemu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego.	18
10. Podsumowanie.....	21

## 1. UWAGI WSTĘPNE

---

Niniejszy raport jest poświęcony analizie danych zgromadzonych w toku badania biur obsługi interesantów w sądach rejonowych i okręgowych przeprowadzonego w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”. Projekt obejmuje całościową analizę obecnego stanu poradnictwa w naszym kraju, opartą na danych zebranych z użyciem technik zarówno ilościowych, jak i jakościowych od przedstawicieli podmiotów świadczących tego rodzaju usługi, instytucji je wspierających oraz klientów poradnictwa, uzupełnionych o analizę danych zastanych. Pierwotnie biura obsługi interesantów w sądach powszechnych miały być objęte badaniem ilościowym (CATI) podmiotów świadczących porady, realizowanym na próbie losowo-warstwowej N=450. Zgromadzenie danych w sądach w ten sposób okazało się niemożliwe z powodu odmów, uzasadnianych ustawowym zakazem udzielania porad przez biura obsługi interesantów – przedstawiciele tych jednostek argumentowali, że w związku z tym zakazem przeprowadzenie w biurach badania poświęconego poradnictwu jest bezcelowe. W związku z tym Instytut Spraw Publicznych opracował odrębny scenariusz wywiadu, na bazie którego podwykonawca przeprowadził osobne badanie techniką indywidualnego wywiadu pogłębionego (IDI) na próbie losowej ogólnopolskiej złożonej z przedstawicieli trzech sądów okręgowych i dziesięciu rejonowych. Poprzedzono je dwoma wywiadami pilotażowymi, po jednym w sądzie okręgowym i rejonowym. Pilotaż odbył się w dniach 27 i 28 września 2012 r., zaś badanie właściwe między 1 i 14 października 2012. W jednej ze zbadanych jednostek w sądzie okręgowym wskazano, że jest to punkt informacji sądowej – właściwy podmiot pod nazwą biuro obsługi interesantów miał zostać utworzony w listopadzie br. W niektórych sądach jednostkę określano nazwą „punkt obsługi interesantów”, co jeden respondent uzasadnił faktem, iż była to jednoosobowa komórka w ramach struktury organizacyjnej sądu.

W toku wywiadów pytano o powody, dla których wyodrębniono w sądzie jednostkę odpowiedzialną za obsługę interesantów, źródła jej finansowania i zasoby jakimi dysponuje, charakterystykę personelu, profil działalności, czy prowadzona jest kontrola jakości obsługi interesantów, a także jakie są koszty funkcjonowania biura. Proszono również rozmówców o ocenę korzyści z perspektywy obywateli i samego sądu, wynikające z funkcjonowania jednostki, wskazanie ewentualnych problemów oraz planów dalszego rozwoju działalności. Wywiad kończył blok pytań dotyczących projektowanego systemu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce. Udzielone odpowiedzi zostaną niżej poddane analizie.

Wśród rozmówców reprezentujących biura obsługi interesantów dominowały osoby na stanowisku inspektora lub starszego inspektora sądowego, rzadziej wskazywano funkcję (starszego) sekretarza lub referendarza. Niektórzy rozmówcy odnosili się wyłącznie do swojej funkcji w biurze obsługi interesantów, niekiedy opisując od razu swoje zadania lub misję, jaką pełni ich jednostka. Jedna osoba określiła siebie jako urzędnika sądowego, podkreślając, że nie jest pracownikiem funkcyjnym. W próbie znalazł się również jeden wiceprezes sądu.

## 2. PRZYCZYNY POWOŁANIA BIUR OBSŁUGI INTERESANTÓW

---

Rozmówcy jako przyczynę utworzenia biur obsługi interesantów wskazywali zarówno potrzeby sądu, jak i dyspozycje płynące z Ministerstwa Sprawiedliwości. Odpowiedzi były o tyle zróżnicowane, że jedni rozmówcy sugerowali autonomiczność sądu w podjęciu decyzji o otwarciu biura, inni zaś wskazywali, że decyzja ministerstwa w tej sprawie była wiążąca. Niekiedy rozporządzenie ministerialne w tej sprawie traktowano bardziej jako przymus, w innych – jako okazję do zaspokojenia określonych potrzeb organizacyjnych sądu, o czym za chwilę, przy czym regułą była zgoda co do tego, że stworzenie takiego biura było użyteczne z perspektywy instytucji. Interesującym przykładem ilustrującym to, że oddolna inicjatywa mogła spotykać się z narzuconymi odgórnie dyspozycjami, jest obecność w jednym z sądów jednostki do tej pory nie funkcjonującej pod nazwą biura obsługi interesantów, ale punktu informacji sądowej – została ona utworzona z inicjatywy sądu już 5 lat temu, poprzez wewnętrzne zarządzenie prezesa. Fakt, że zostanie ona teraz przemianowana, wynika z nowych przepisów wprowadzonych na poziomie krajowym.

*Minister sprawiedliwości wydał zarządzenie, którym wydał taką możliwość powstania biura, nasz prezes skorzystał z tej możliwości powołując biuro do funkcjonowania. – sąd okręgowy A*

*Narzuciło ministerstwo, ale jest to bardzo przydatne. – sąd rejonowy B*

*– A czy to wynikało z potrzeb sądu, czy zostało narzucone przez ministerstwo? – Z potrzeb sądu. – sąd rejonowy D*

Typową, podawaną przez rozmówców, potrzebę sądu skłaniającą do otwarcia biura obsługi interesantów stanowi odciążenie poszczególnych sekretariatów, których kierownicy musieli wcześniej udzielać obywatelom różnego rodzaju informacji, mając również wiele innych obowiązków. Chodziło o stworzenie jednego miejsca, w którym obywatel mógłby uzyskać wiedzę w toczącej się sprawie. Mówiono w tym kontekście o usprawnieniu procedur – dzięki biurom/punktom interesanci mogą być szybko skierowani we właściwe miejsce w sądzie. Jest to

więc również ułatwienie dla obywateli potrzebujących wsparcia informacyjnego. Jednostka może również spełniać inne funkcje, np. biura podawczego.

*Chodziło o to, żeby te informacje o działaniu całego sądu naszego zgromadzić w jednym miejscu, żeby interesanci pytający nie urzędowali po całym sądzie, wszędzie do każdego wydziału zaglądali, to jest równoznaczne z bezpieczeństwem dla sądu. A uzyskali informacje w jednym miejscu całościowo, o wszystkim, o co zapytają z wyłączeniem ksiąg wieczystych, bo to jest osobne zagadnienie. – sąd rejonowy F*

*Powołanie biura nastąpiło tak naprawdę z potrzeb sądu, z przeładowania pracy, z potrzeb petentów do jakiejś tam konkretnej informacji, do pokierowania w załatwieniu sprawy. – sąd rejonowy G*

*Usprawnienie pracy sekretariatu, szybsze załatwianie spraw w sądzie, odciążenie wydziałów, mniej jest wtedy wniosków o uzupełnienie braków w sądzie. – sąd rejonowy K*

*Powołanie biura miało głównie na celu odciążenie sekretariatów, żeby interesanci nie kręcili się bez potrzeby po sądzie tylko żeby wszelkie informacje jakich można im udzielać przekazywać w biurze, dzięki temu praca w sekretariacie odbywa się płynniej ponieważ Panie z sekretariatu mają bardzo dużo innych obowiązków i nie dawały sobie rady jeśli cały czas ktoś przychodził o coś się je pytał. – sąd rejonowy A*

### 3. OSADZENIE W STRUKTURZE ORGANIZACYJNEJ SĄDÓW, ZASOBY LOKALOWE, ŹRÓDŁA WSPARCIA

---

Zdecydowana większość rozmówców wskazywała na odrębność biura obsługi interesantów jako jednostki w strukturze organizacyjnej sądu, obsługującej pozostałe wydziały. Jednocześnie pojawiły się pojedyncze uwagi bardziej szczegółowe, w których poinformowano, że biuro stanowi tylko punkt, w którym inicjowane jest udzielanie informacji, następnie zaś zapytanie kierowane jest do odpowiedniego wydziału, po czym informacja wraca do biura. Jego przedstawiciele zarządzają więc obiegiem informacji, w niektórych przypadkach korzystając również z pomocy sekretariatu np. w skserowaniu akt. Samodzielnie są raczej w stanie udzielić jedynie informacji podstawowych, o charakterze ogólnym. Tym niemniej, zbadane biura obsługi interesantów posiadają odrębność organizacyjną. Pewna niewielka liczba respondentów wskazała, że ich jednostka podlega oddziałowi administracyjnemu.

*Biuro jest strukturą wydzieloną w ramach oddziału administracyjnego. – sąd okręgowy A*

*Moja rola jest taka, że ja badam na początku sprawę i kieruję do odpowiedniego działu, do*

*odpowiedniego organu, czy to są sprawy związane z prawem cywilnym, czy rodzinnym, więc ja przekierowuję sprawę do odpowiedniego działu, żeby nie krążyła po innych sekretariatach tylko trafiła do odpowiedniego sekretariatu, który się zajmuje odpowiednią tematyką. – sąd rejonowy G*

Z odrębnością organizacyjną wiąże się również osobne pomieszczenie lub pomieszczenia, oddane do dyspozycji jednostce. Tylko w jednym wywiadzie stwierdzono, że biuro współdzieli przestrzeń z inną jednostką – sekretariatem. W pozostałych przypadkach sytuacja lokalowa jest znacznie zróżnicowana. Bywają biura zajmujące skromną powierzchnię – jedno pomieszczenie z dwoma stanowiskami pracy. Są również jednostki posiadające kilka lokali, w tym np. czytelnię i czytelnię akt na nawet 10 stanowisk. Zdarzył się przypadek bardziej zaawansowanej aranżacji wnętrza, tzn. przedzielenie go kontuarem na osobną powierzchnię dla pracowników i interesantów. W zakresie wyposażenia w sprzęt wymieniano komputery, drukarki i niszczarki. Raz wskazano system informatyczny sądu z danymi spraw, z którego korzysta biuro. Trzykrotnie rozmówca poinformował o obecności automatu wydającego numery klientom. Urządzenie takie znalazło się m.in. w biurze o znacznych zasobach lokalowych – cztery pokoje oraz korytarz pełniący funkcję poczekalni. Jedno biuro planuje wdrożenie systemu numerkowego.

*To jest powierzchnia około 50 m<sup>2</sup>, tak licząc moim okiem, klimatyzowana, jasna przestrzenna, jeszcze mamy czytelnię, jest to odrębne pomieszczenie. – sąd okręgowy A*

*Tak, jak widać mamy tu nieduże pomieszczenie, które jest za zamkniętymi drzwiami. Są krzesła żeby usiąść i poczekać oraz stolik. – sąd rejonowy A*

*Tak, biuro ma wydzieloną [przestrzeń]. Biuro się dzieli na czytelnię ogólną, stanowiska karne, stanowiska kierownika, osobno stanowiska ksiąg wieczystych, osobno czytelnia ksiąg wieczystych, osobno są stanowiska cywilne, KRS, i czytelnia KRS. – sąd rejonowy C*

*– Jak pani powiedziała, biuro ma wydzieloną przestrzeń, małą bo małą, ale jest? – Nam tam więcej nie potrzeba, ważne jest biurko, telefon i to wszystko. – sąd rejonowy B*

*– A w tej państwa przestrzeni pracuje 2 pracowników, czy pracujecie przy różnych stanowiskach, czy jesteście jakoś oddzieleni boksami, czy generalnie bez żadnych boksów? – Nie, znaczy dwa stanowiska jest, ale nie jakoś oddzielone. – sąd rejonowy E*

Pytani o źródła wsparcia finansowego, rzeczowego i merytorycznego, rozmówcy stosunkowo często sugerowali, że nie są kompetentnymi informatorami w tej kwestii i uprzedzali, że ich

odpowiedź jest domysłem, przez co może być nieprecyzyjna. Jednak tylko jedna osoba nie udzieliła żadnych informacji, nie wyrażając też żadnych przypuszczeń. Sporadycznie wskazywano, że biuro zostało utworzone wyłącznie ze środków własnych sądu, z czego jeden taki przypadek dotyczył wspomnianej już wcześniej jednostki będącej inicjatywą instytucji, która w tym roku zmieniała nazwę. Respondent wskazał na fakt, że biuro powstało ok. 5 lat temu, kiedy jeszcze działalność nie mogła być dofinansowana ze środków unijnych. Duża liczba rozmówców potwierdziła natomiast, że reprezentowane przez nich biura w trakcie tworzenia w różnym zakresie korzystały ze wsparcia z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (POKL). Dofinansowano m.in. zakup mebli, sprzętu komputerowego i biurowego, a także szkolenia pracowników i materiały promocyjne (np. ulotki i stojaki informacyjne). Udzielano więc zarówno wsparcia rzeczowego, jak i merytorycznego, służącego przygotowaniu personelu.

*Przy utworzeniu biura sąd nie korzystał z innych źródeł, korzystał tylko z własnych środków finansowych. W 100%, taką mam informację. – sąd okręgowy A*

*Tego to dokładnie nie wiem ale jak Pani widzi mamy tu tabliczkę, że projekt był współfinansowany z UE. Z tego co mi wiadomo to akurat te meble były zakupione z pieniędzy z dofinansowania, a jeśli chodzi o lokal to on wcześniej należał do sądu więc jak z tym wyglądała sytuacja to nie wiem dokładnie. – sąd rejonowy A*

*Tak, takie wsparcie gwarantowało nam Ministerstwo Sprawiedliwości, uzyskaliśmy pieniądze ze środków UE, które w naszym przypadku to były środki w postaci rzeczowej, znaczy na zakup mebli, akurat mówię o naszym punkcie, zakup mebli, wszelkich urządzeń, w tym komputerów. – sąd rejonowy F*

*Tak, najpierw trzeba było wyznaczyć na bazie odpowiednich możliwości lokalowych lokal tego typu, część osób z wydziału została przeszkolona także za środki Unii Europejskiej do tego, żeby być lepiej przygotowanym do pracy w takim biurze. (...) większość szkoleń odbywała się w formie warsztatów, ze szczególnym naciskiem na to, aby nasi pracownicy byli przygotowani merytorycznie do kontaktu z klientem i lepiej mogli pomóc. – sąd rejonowy H*

#### 4. PERSONEL BIUR, KWALIFIKACJE PRACOWNIKÓW

---

Również personel jest cechą silnie różnicującą poszczególne biura – zarówno co do jego liczebności, jak i kwalifikacji posiadanych przez pracowników. Wśród zbadanych jednostek zdarzają się obsługiwane przez jedną osobę, w skrajnym przypadku zatrudnioną na pół etatu. Często występująca liczba pracowników to dwóch lub trzech. W jednym przypadku odnotowano personel liczący 6 osób, w kolejnym – aż kilkanaście. Dominują zdecydowanie umowy o charakterze stałym – o pracę, na czas nieokreślony. W biurach często zatrudniani są wieloletni pracownicy sądów.



Zróznicowana jest również sytuacja, jeśli chodzi o wykształcenie pracowników. Stosunkowo rzadko są to osoby po kierunkach prawniczych. Wymieniano m.in. wykształcenie średnie (i to u obydwu pracownic jednego biura), a także wyższe historyczne, socjologiczne i administracyjne. Dość często rozmówcy podawali, że posiadają wykształcenie wyższe, nie wskazywali jednak kierunku, często przechodząc do kwestii ukończonych szkoleń lub stażu pracy w sądzie.

*Wszystkie osoby, które pracują w punkcie obsługi zostały przeniesione z wydziałów i większość ma funkcje starszych sekretarzy sądowych, czyli zatrudniona na umowę na stałe. W sprawach karnych pracują 3 osoby, jeden kierownik, księgi wieczyste również 3 osoby, na czytelnii ogólnej 2 osoby, na stanowiskach cywilnych 3 osoby, są dwa stanowiska, jeden to monitor sądowy jedna osoba udziela informacji, KRS 1 osoba i 2 osoby na czytelnii KRS. – sąd rejonowy C*

*Dwie osoby. Forma zatrudnienia to jest umowa o pracę na czas nieokreślony. Funkcje zatrudnienia to ja jestem jako kierownik, koleżanka to też kobieta akurat jest na stanowisku protokolantem jest chyba, powiem szczerze, że zapomniałam. – sąd rejonowy F*

*– Proszę powiedzieć, jakie jest pani wykształcenie i kompetencje? – Jestem inspektorem i jestem przeszkolona z podstawowych aktów prawnych tak, abym mogła nakreślać problem prawny, natomiast dalej już nie jestem upoważniona do udzielania jakichś bardzo rozbudowanych porad prawnych, tylko przesyłam do określonych sekretariatów, do określonych wydziałów sądu. – sąd rejonowy G*

*Z wykształcenia jestem socjologiem, skończyłam dokładnie socjologię problemów społecznych, ale pracuję w sądzie już 26 lat i pracowałam już w każdym wydziale i myślę, że to przygotowało mnie do tego żeby udzielać informacji. Z tego co wiem osoba z drugiego biura skończyła administrację. - sąd rejonowy A*

Personel zbadanych jednostek z reguły podlegał szkoleniom przygotowującym do pracy w biurze obsługi interesantów. Niektórzy rozmówcy przyznawali, że szkolenie stanowi główny element ich przygotowania do pełnionej funkcji. Podawano niekiedy krótką charakterystykę odbytych zajęć i cel, któremu służyły. Tak jak już wcześniej wspomniano, były to szkolenia realizowane w ramach PO KL. W jednym przypadku rozmówczyni – dysponująca wykształceniem średnim – przyznała, że nie otrzymała szkolenia dedykowanego pracy w biurze obsługi interesantów.

*Tak, byłam na szkoleniu do pracy w punkcie obsługi interesantów, osoba z drugiego biura również była. Było to szkolenie w Warszawie, trwało siedem dni i dotyczyło generalnie pracy z ludźmi. –sąd rejonowy A*

*Tak, żeby jak najbardziej wyjść do klienta, bo pewne schematy urzędnik, interesant, niestety są przyjęte, czy też każdy ma w świadomości, że nie zawsze wyglądają tak, jak być powinny, więc takie szkolenia*

*nam pomogły spojrzeć na tę sprawę troszeczkę inaczej. – sąd rejonowy H*

*Ja byłam ostatnio na szkoleniu w ramach mediacji, pracowałam w wydziale grodzkim, teraz obecnie wydział karny i przez 1,5 roku pracowałam w wydziale cywilnym. - Ale jako takiego szkolenia na temat udzielania informacji w ramach biura pani nie posiada? – Nie.  
– sąd rejonowy K*

*– A jakie jest pani i tej osoby pracującej w biurze wykształcenie i kompetencje? – No jesteśmy inspektorami sądu. – W jaki sposób jesteście przygotowani do udzielania informacji? – Głównie przez te szkolenia. – sąd rejonowy E*

## 5. FUNKCJONOWANIE BIUR, OBSŁUGIWANE SPRAWY I ICH EWIDENCJONOWANIE

---

Pomiędzy biurami występują drobne różnice w zakresie czasu funkcjonowania. Zazwyczaj godziny urzędowania zawierają się w przedziale od 7:30-8:15 do 14:30-16:00. W kilku zbadanych biurach godziny te są rozszerzone w poniedziałki – nawet do 18:00. Interesanci obsługiwani są od poniedziałku do piątku.

Różne biura dopuszczają różne kanały przekazywania informacji. Powszechne jest bezpośrednie ich udzielanie osobie, która osobiście przyszła do jednostki. W przypadku biur obsługiwanych przez jednego pracownika może być to wyłączna forma informowania z powodu przeciążenia pracą. Większość biur dopuszcza jednak również kontakt telefoniczny i mailowy – choć od stosowania tego drugiego kanału również stwierdzono wyjątek. Rzadkie jest natomiast wykorzystanie poczty tradycyjnej – choć niekiedy występuje, w wielu biurach albo nie wskazywano tej drogi kontaktu, albo na pytanie badacza stwierdzano, że nie stosuje się jej, zaś korespondencja jest kierowana do konkretnych wydziałów sądu. Niektórzy rozmówcy stwierdzali, że preferowaną dla nich formą kontaktu jest rozmowa face-to-face, gdyż umożliwia najbardziej precyzyjne wyjaśnienie sprawy.

*Można telefonicznie zapytać o coś, można drogą mailową, ale najbardziej preferujemy ten osobisty kontakt, bo wtedy możemy najbardziej klarownie pewne rzeczy wytłumaczyć, pokazać, wyjaśnić, coś tam na drukach, formularzach. – sąd rejonowy D*

Wiele spośród zbadanych biur nie prowadzi statystyk udzielanych informacji – ani ich ogólnej liczby, ani tym bardziej w rozbiciu na określone kategorie spraw. Niektóre jednostki jednak prowadzą taką ewidencję, choć w różnym zakresie. Wystąpił przypadek rejestrowania liczby osób odwiedzających biuro, ale już nie uzyskujących informacji np. drogą telefoniczną. Inne biuro

proceedzi statystyki „w sposób nieoficjalny, dla własnych potrzeb” – rozmówczynie oszacowała liczbę informacji przekazanych w 2011 r. ustnie na 6 tys., telefonicznie – 5 tys.; należy zaznaczyć, że było to biuro o niewielkim, dwuosobowym personelu. Niektóre nieliczne jednostki prowadzą ewidencję w sposób bardziej systematyczny, z rozbiem na wydziały, do których sprawy są kierowane, bądź na „stanowiska, osoby, czas” (jeden przypadek tak szczegółowej ewidencji).

Rozmówcy, pytani o rodzaje spraw, w których zwracają się do ich biur interesanci, częściej podawali jako najliczniej występujące te z zakresu prawa cywilnego (w kilku przypadkach wskazano, że stanowią one około połowy spraw, w jednym zaś, że nawet 80%), choć zdarzają się również w obszarze prawa karnego, rodzinnego, administracyjnego. Niekiedy wskazywano bardziej szczegółowe przykłady procesów cywilnych. Są też jednostki, w przypadku których zakres spraw jest ograniczony z przyczyn organizacyjnych: jedna udziela informacji wyłącznie w sprawach karnych, gdyż kwestie cywilne są w kompetencji jednostki zlokalizowanej w innym miejscu. Zdarza się również, że zakres spraw uzależniony jest od obsługiwanych wydziałów sądu; w tym kontekście wymieniono prawo gospodarcze, cywilne, karne, wykonywania orzeczeń i upadłościowe.

*Najczęściej są to sprawy cywilne, w większości oczywiście, też udzielamy porad jeśli chodzi o prawo karne, rodzinne, administracyjne. Ale najczęściej są to sprawy cywilne i zdecydowanie najwięcej mamy takich zapytań. – sąd rejonowy G*

*O rozwód, ubezwłasnowolnienie, separację, najczęściej są to sprawy cywilne, dużo jest spraw o zapłatę jakichś odszkodowań, niewywiązanie się z umów kredytowych, przede wszystkim sprawy cywilne, spadki, zachowki najczęściej, ale też ludzie nas pytają o zatarcie karalności, o skazania, nie wie czy jeszcze jest karany, ale gros spraw przynajmniej 80% to są sprawy cywilne, bardzo szerokie, ale te, które wymieniałam przede wszystkim. – sąd okręgowy B*

*To generalnie wszystkie rodzaje spraw, karne, cywilne, sądy pracy, dużo jest udzielanych informacji w sprawach ksiąg wieczystych, wszystkie no, ciężko. – sąd rejonowy C*

Rozmówców pytano, w jakich kwestiach udzielana jest przez biuro informacja. W tym celu odczytywano przygotowaną ich listę i proszono o ustosunkowanie się do kolejnych pozycji. Na końcu pytano również o inne sprawy, których nie wymieniono. Na liście znalazły się następujące odpowiedzi:

1. Stan postępowania w sprawie
2. Właściwości wydziałów funkcjonujących w sądzie
3. Rodzaj spraw rozpoznawanych w sądzie, sposób wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentów, jakie należy złożyć w sprawie

4. Siedziby innych sądów, numery telefonów i godziny ich pracy
5. Wysokość kosztów i opłat sądowych i kancelaryjnych, sposoby ich uiszczania oraz numery kont sądu
6. Możliwość i sposób ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, przesłanki dotyczące ustanowienia obrońcy i pełnomocnika (adwokata, radcy prawnego) z urzędu
7. Rodzaje środków odwoławczych, terminy ich wniesienia oraz procedura z tym związana
8. Prawa i obowiązki strony, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego
9. Pomoc ofiarom przestępstw

Zazwyczaj respondenci odpowiadali, że ich biuro udziela informacji we wszystkich wymienionych kwestiach. Tylko jedna osoba udzieliła odpowiedzi negatywnej w odniesieniu do punktu 1, 3 i 8. Oceniała, że rodzaj informacji opisanej w punkcie 3 jest formą poradnictwa, którego biuro nie może udzielać, zaś w zakresie praw i obowiązków stron informacji udzielają sekretariaty. W innym wywiadzie zaprzeczono, że jest udzielana informacja opisana w punkcie 9. Wielu rozmówców nie potrafiło wskazać innych spraw, sugerując, że lista odpowiedzi jest wyczerpująca. Z przykładów kwestii wymienianych dodatkowo można wskazać pomoc ofiarom przemocy w rodzinie, wskazywanie miejsc leczenia alkoholizmu i narkomanii, kierowanie osób, które nie wiedzą gdzie się udać, do innych właściwych jednostek pozasądowych.

W kilku przypadkach spontanicznie wskazano, że dodatkowa informacja udzielana jest w odniesieniu do możliwości skorzystania z bezpłatnych porad prawnych – pozostali rozmówcy byli o to osobno dopytywani. Przeważnie informacja na ten temat jest udzielana klientom, do mniejszości wśród zbadanych biur należą te, które zupełnie nie informują o możliwościach skorzystania z bezpłatnych porad prawnych, co uzasadniano m.in. brakiem takich podmiotów w okolicy. Pracownicy jednostek posiadają wiedzę o podmiotach lub osobach świadczących takie usługi z różnych źródeł. Niekiedy przedstawiciele podmiotów świadczących poradnictwo dostarczają ulotki, plakaty lub wizytówki. W jednym biurze podkreślono, że zweryfikowano osoby i organizacje, które dostarczyły takie materiały, zanim zaczęto o nich informować. Rozmówcy z niektórych biur prowadzili własne rozpoznanie podmiotów poradniczych, posługując się prasą czy serwisem internetowym urzędu miasta. Informacji może też dostarczyć ministerstwo. Innym kanałem są nieformalne kontakty z prawnikami, na co wskazano w mniejszym mieście. W niektórych sądach prowadzona jest lista lokalnych podmiotów świadczących poradnictwo i udostępnia się również informacje na ich temat w serwisie internetowym.

*Na naszej stronie internetowej jest umieszczona lista instytucji, które udzielają w różny sposób tych porad prawnych bezpłatnych, albo drukujemy te wykazy albo kierujemy na stronę główną. - sąd*

okręgowy A

*Z ulotkami, albo dzwonią, nasze miasto nie jest też dużym miastem, więc wszyscy się znamy w zawodzie po fachu i takie informacje są ogólnodostępne, szarym mieszkańcom jest może trudno do nich dotrzeć, my je mamy uporządkowane. - sąd rejonowy D*

*Interesuję się tą tematyką i zbieram taką wiedzę aby móc przekazywać ją osobom, które przychodzą po informację. Wiedzę o takich miejscach zdobywam z gazet oraz z Internetu, np. na stronie urzędu miasta znajdują się takie informacje. - sąd rejonowy A*

*Mamy takie opracowane i przez siebie i dostałyśmy jak otwierałyśmy punkt obsługi z wydziałów takie informacje, ale myśmy to sobie zweryfikowali, sprawdzili, czy faktycznie tam te porady są faktycznie udzielane, bardzo dużo było starych, które nie udzielały informacji, poza tym dostajemy mnóstwo ulotek różnego rodzaju (...) - sąd rejonowy B*

*Nie udziela takich informacji, bo na razie takich nie posiadamy takiej wiedzy, czy są takie punkty bezpłatnego poradnictwa gdziekolwiek tu na naszym terenie utworzone. - Czyli nie ma takich podmiotów, stowarzyszeń prowadzących pomoc prawną, które by się kontaktowały z sądem i ewentualnie informowały, że państwo mogą kierować do nich? – Tu na naszym nie ma. – sąd rejonowy F*

Przeważnie zbadane jednostki udostępniają klientom formularze oraz wzory pism i podań. Rzadkością są przypadki, w których pracownik biura musi odsyłać np. na strony internetowe innych sądów, gdyż brak w jego jednostce odpowiednich druków. Bardziej złożona jest sytuacja z pomocą w ich wypełnianiu. Niektórzy rozmówcy deklarowali, że udzielają jej, wielu jednak wskazywało na niemożność pełnego wsparcia w tym zakresie, gdyż stanowiłoby to poradę prawną, świadczenie której jest niedozwolone dla pracowników. Gdy przychodzi do biura zdezorientowany klient, radzą sobie z taką sytuacją w różny sposób: ograniczają się do wskazówki, że należy wypełnić wszystkie pola, albo podpowiadają, czego w formularzu jeszcze brakuje. Na pewno nie mogą wypełniać druku za klienta ani dyktować treści.

*Jeśli chodzi o pomoc fizyczną to nie wypełniamy, pomoc może być w tym, że wyjaśnienie co do punktów, bo czasami są niezrozumiałe dla ludzi, wtedy tak, informujemy co ma zawierać taki. Wyjaśniamy czego dotyczy, bo czasami są sformułowania prawne, przełożyć na język potoczny z urzędowego. – sąd okręgowy A*

*Nie, nie pomagamy, bo to jest jako porada prawna, każdy formularz jest opisany co tam należy wpisać, każda rubryczka jest wytłumaczona i petent musi poradzić sobie sam podczas wypisywania (...) – sąd rejonowy B*

*Nie wolno mi za kogoś też wypełnić druku, także więc oczywiście poinformuję, co należy wpisać, mogę*

*podać przykład w danej rubryce, w danym punkcie, natomiast wnioskodawca musi sam taki druk wypełnić. – sąd rejonowy D*

Zbadane biura nie prowadzą intensywnej zewnętrznej działalności promocyjnej. Informacje o funkcjonowaniu jednostki w sądzie można uzyskać często na stronie internetowej sądu (również niekiedy w BIP). W budynku są rozmieszczone pisemne ogłoszenia, często do jednostki kierują ochroniarze już od wejścia. Wiedzę o możliwości skorzystania z usług biur rozpowszechnia się również w poszczególnych wydziałach sądów. Rzadkim rozwiązaniem są specjalne materiały promocyjne, takie jak ulotki, zaś informacja prasowa zdarzała się w czasie, gdy daną jednostkę zakładano.

## 6. OBCIĄŻENIE BIUR, OGRANICZENIA W DOSTĘPIE DO INFORMACJI, KONTROLA JAKOŚCI USŁUG

---

Z deklaracji rozmówców wynika, że ich biura są istotnie obciążone obsługą interesantów w stosunku do liczebności personelu, którym dysponują – w odniesieniu do pewnych przypadków można dojść do wniosku, że obsługa byłaby bardziej płynna, gdyby zatrudnić chociaż jednego dodatkowego pracownika. Badani zazwyczaj nie potrafili podać ścisłych statystyk, gdyż często takich nie prowadzą, jednak wg ich szacunków przez jednostkę przewija się średnio kilkadziesiąt, a w niektórych biurach nawet do 200 osób dziennie. Rzadziej zdarzają się biura, które przyjmują od kilkunastu do kilkudziesięciu osób, co stwierdzano zwłaszcza w sądach rejonowych w mniejszych miastach.

*Nie potrafię powiedzieć. W zależności od ilości posiedzeń zaplanowanych na dany dzień, jeśli jest ich dużo to wtedy również interesantów w punkcie jest sporo. – sąd rejonowy A*

*To jest bardzo różnie, bo czasami są to dni, gdzie jest to kilkanaście osób, czasami jest to około 40 osób się zdarzy, także trudno jakąś średnią wyliczać, ale od kilkunastu do 40 paru osób można powiedzieć. – sąd rejonowy D*

*Generalnie rzecz biorąc my liczymy w ten sposób, jak z kolegą jesteśmy, w zależności też od dnia, czy to jest poniedziałek, bo to jest dzień do 18, to jest w granicach 180-200 osób na jednego przypadającego, a telefonicznie różnie to bywa, to też zależy od dnia, czy dzwonią takie instytucje jak ZKZL, jak prokuratury, bo wtedy tych telefonów jest więcej. – sąd rejonowy I*

Klienci przychodzący osobiście mogą liczyć na uzyskanie informacji od ręki, z tym że muszą niekiedy poczekać w kolejce – w niektórych wywiadach respondenci przyznawali, że czas oczekiwania może wynosić przy większej liczbie osób nawet godzinę, choć często jest to od kilku

do kilkunastu minut. Przypadek, w którym poinformowano o niekiedy dłuższym czasie oczekiwania na obsłużenie, dotyczył biura o stosunkowo dużym obciążeniu (oszacowano liczbę spraw na 80 dziennie) i nielicznym personelu (2 osoby). W przypadku bardziej skomplikowanych spraw może się zdarzyć, że klient zapraszany jest na następny dzień. Zwykle jednak załatwianie spraw odbywa się od razu, zwłaszcza jeśli chodzi o udzielenie krótkiej i prostej informacji – np. do jakiego wydziału sądu się udać. Nieco dłużej trwa, przykładowo, pomoc w wypełnieniu formularza.

W związku z tym, że priorytetem jest pomoc interesantom fizycznie obecnym w biurze, w niektórych jednostkach nie zawsze udaje się odebrać wszystkie telefony. Udzielenie odpowiedzi drogą mailową również może nieco się opóźnić, choć rozmówcy deklarowali, że starają się odpisać w tym samym, lub najdalej po upływie dwóch dni – gdy tylko znajdzie się na to trochę czasu.

*Jak odpowiadałam kwestia kilku kilkunastu minut osobiście, maile tego samego dnia, telefony w miarę możliwości są odbierane. – sąd okręgowy A*

*Odpowiedzi udzielam na bieżąco. Czasem zdarza się tak, że jak otwieram biuro to czeka już na mnie parę osób więc wtedy muszą poczekać chwilkę w kolejce ale odpowiedzi udzielam zawsze podczas ich wizyty. – sąd rejonowy A*

*– Czyli największym problemem według pani to jest ilość pracowników biura? – Akurat w naszym przypadku uważam, że tak. – No bo jak jest 80 czy 90, to czy tworzą się kolejki, jest tak, że interesanci przychodzą i stoją bardzo długo w kolejce? – Bywają takie dni, że niestety muszą postać z godzinę. – sąd rejonowy E*

Nie każda osoba przychodząca do biura obsługi interesantów może liczyć na uzyskanie informacji. Podstawową przeszkodę stanowi brak uprawnień – jeżeli klient nie jest stroną w sprawie i nie ma pełnomocnictwa. Rozmówcy powoływali się na przepisy związane z ochroną danych osobowych. Wiąże się z tym odmowa podawania np. treści orzeczeń drogą telefoniczną, gdy nie ma możliwości ustalenia tożsamości rozmówcy. Drugą ważną przyczyną odmowy może być chęć uzyskania przez interesanta porady prawnej, do czego pracownicy jednostek nie są uprawnieni. Niektórzy badani informowali, że odsyłają interesantów do odpowiedniego oddziału, jeśli nie chcą wchodzić w cudze kompetencje. Jeden raz wskazano zupełnie inny rodzaj sytuacji powodującej nieudzielenie informacji, jaką jest stan nietrzeźwości u klienta – rozmówczynie jednocześnie zapewniała, że stara się pomóc nawet osobom zachowującym się agresywnie.

Jakość usług zbadanych biur jest oceniana w zróżnicowany sposób. Niektórzy – nieliczni – rozmówcy stwierdzili, że w ogóle nie prowadzi się kontroli jakości, oceny efektywności czy audytu świadczonych usług informacyjnych. Niektórzy z tej grupy sugerowali, że oceniać jednostkę można

na podstawie stopnia, w jakim spełnia swoje zadanie, czyli odciąża inne wydziały, a także na podstawie skarg, które – jeśli wpływają – są weryfikowane przez prezesa sądu lub kierownika działu. Dla jednego rozmówcy brak skarg stanowi z kolei potwierdzenie, że biuro funkcjonuje poprawnie. Wiele jednostek podlega różnego rodzaju ewaluacji prowadzonej wewnątrz przez sąd, choć nie stwierdzono występowania złożonych systemów kontroli jakości. W niektórych biurach zdarzają się audyty oraz oceny pracowników biura rokrocznie lub co dwa lata przez przełożonych, niekiedy jako element szerszej ewaluacji pracowników w całym sądzie. Przedmiotem oceny może być: realizacja dostępu do informacji publicznej, jakość obsługi interesanta, dostęp do biura, w tym materiały promocyjne (serwis internetowy, broszury), terminowość udzielania informacji oraz prowadzona dokumentacja. W jednym biurze zadeklarowano, że rozwój jego działalności będzie przekładał się w przyszłości na zastosowanie bardziej złożonych narzędzi kontroli, w tym analizy statystycznej różnych aspektów funkcjonowania jednostki.

*Przeprowadzany był audyt wewnętrzny, to było w 2011 roku, tematem tego było realizacja dostępu to informacji publicznej i obsługa interesanta, to była taka kontrola. – sąd okręgowy A*

*Przede wszystkim [ocena dotyczy] kultury urzędowania, również terminowości wykonywania naszych obowiązków, jak wydajemy odpisy, więc mamy terminy, które nas obowiązują, umawiamy również osoby zainteresowane na jak najkrótsze terminy, ta kontrola dotyczy też m.in. terminowości, czy wywiązujemy się z tych terminów i tej kultury urzędowania, bo to jest kontakt bezpośredni z człowiekiem. – sąd rejonowy F*

*Ja myślę, że samym takim sprawdzianem jest kwestia tego, że nie ma skarg, to chyba świadczy też o jakiejś skuteczności i poprawności udzielania tych informacji. – sąd rejonowy I*

## 7. KOSZTY UTRZYMYWANIA BIUR I PROBLEMY W ICH FUNKCJONOWANIU, PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

---

Nie udało się zgromadzić wyczerpującego materiału dotyczącego miesięcznych/rocznych kosztów utrzymania biur obsługi interesantów. Wielu rozmówców nie potrafiło podać nawet szacunkowych danych, wskazując, że nie są odpowiedzialni za sprawy finansowe i nie upoważniono ich do udzielania takiej informacji. Odsyłano z tym pytaniem badacza do działu administracyjnego lub finansowego sądu. Niektóre osoby odpowiadały na pytanie wymieniając koszty rzeczowe, takie jak wydatki na przybory biurowe, koszty zatrudnienia pracowników czy mediów. Jedna osoba podała szacunek przekazany przez kierownika, wynoszący ok. 12 tys. zł miesięcznie. Wskazana w innej jednostce kwota to 1 tys. zł, najwyraźniej nieuwzględniająca kosztów pracy.



Rozmówcy informowali o wielu różnych problemach, z którymi borykają się w toku codziennej pracy – tylko jedna osoba nie wskazała żadnych trudności. Często bolącą jest brak dostatecznej liczby pracowników, co powoduje znaczne obciążenie zadaniami. Kilka osób wspominało, że chciałoby utworzenia dodatkowego stanowiska pracy, a także rozdzielenia między różnych pracowników poszczególnych dziedzin (np. prawo cywilne, prawo karne). Pojawiły się również sygnały o niedostatkach lokalowych – braku dostatecznej liczby pomieszczeń, ale także należywym rozdzieleniu stanowisk, które zapewniałoby większą dyskrecję. Wymieniano również braki w wyposażeniu – niezbyt częste – takie jak brak kserokopiarki czy samoobsługowego stanowiska komputerowego dla interesantów mogących sobie poradzić z samodzielnym wyszukiwaniem informacji. Również dostęp do pewnych danych nie zawsze jest satysfakcjonujący – pojawiły się przypadki, w których wykorzystywany system informatyczny nie daje pełnego wglądu w potrzebne informacje dotyczące statusu sprawy, zaś pewne dane trzeba ściągać z wydziałów sądu. W jednym przypadku pożądanym rozwiązaniem, które ma być wprowadzone, jest system kolejkowy z numerkami.

Osobną kwestią są problemy w relacjach z interesantami. Choć niewielu rozmówców skarżyło się na ten problem, pojawiły się jednak sygnały o przypadkach osób agresywnych lub nietrzeźwych, odwiedzających biuro. Nie wszyscy badani czują się bezpiecznie na stanowisku pracy, nawet mając do dyspozycji przycisk alarmowy. Problemem może być również brak cierpliwości oczekujących na załatwienie swojej sprawy interesantów, jak również niezrozumienie, wynikające m.in. z niemożności udzielania im porad prawnych.

*A pewno ciężko jest nam, gdzie do sądu przychodzą petenci agresywni, czasami się zdarzają, nawet kobiety, które ma pani wrażenie, że za chwilę panią strzeli, bo jest nie zadowolona z odpowiedzi, bo nie umie trafić bardzo często, są do nas zarzuty, że nie umie trafić, myśmy się przenieśli 3 lata temu, były informacje, że się przenieśliśmy, ale po 3 latach trochę czasu minęło, i jak ktoś się gdzieś do jakiejś instytucji udaje, to zawsze sobie adres sprawdza, to ludzie mają o to pretensje, są agresywni, są czasami pod wpływem alkoholu (...) – sąd rejonowy B*

*No ponieważ jest sporo klientów, to przydałoby się więcej stanowisk, przydałoby się, żeby każde stanowisko miało odrębne pomieszczenie, to byłby lepszy komfort. – sąd rejonowy E*

*W naszym biurze głównym problemem jest brak zrozumienia przez interesanta niestety. (...) Pytania są kierowane z zakresu przekraczającego możliwości, na co my nie możemy udzielić np. odpowiedzi, to się spotyka z niezrozumieniem, ponieważ ktoś, kto przychodzi oczekuje jeszcze coś i ponad to jeszcze, my jako biuro nie udzielamy porad prawnych, a przeważnie powiedzmy co drugi interesant przychodzi po poradę prawną, niestety zostaje odesłany z kwitkiem, bo nie udzielamy porad prawnych w żadnym*

*zakresie, to się spotyka z niezrozumieniem, bo jest taki pogląd, że ten punkt ma na celu udzielić porady w sprawie. – sąd rejonowy F*

*Ten system on pokazuje wszystko, co robi sąd, czy do tego pana jest wysłane wezwanie, czy sędzia wyznaczył rozprawę, czy jest wydany wyrok. Ale nie pokazuje mi co osoby podają, czy jak ktoś pyta, czy żona złożyła odpowiedź na pozew o rozwód, albo czy mąż coś tam odpowiedział, to ja nie jestem w stanie tego zweryfikować, czyli mam system, który działa dla mnie połowicznie. – sąd okręgowy B*

*Przy obsłudze obywatela, który przychodzi do mnie z informacją, że leży lub leżało awizo na poczcie i to awizo jest zwrócone do sądu i chcę, aby odnaleźć to ja nie mam takiej możliwości, aby szybko to ustalić. Tylko muszę sprawdzać w poszczególnych wydziałach przez system „CURRENDA”. Obywatel nie wie, w jakiej sprawie jest wzywany i w jakim charakterze. Nie mam dostępu do stron internetowych potrzebnych mi do pracy, bo są polokowane. – sąd rejonowy J*

Rozmówcy dzielili się również z badaczami planami co do przyszłości biur. Kilka osób nie miało żadnej wiedzy na ten temat. W jednym przypadku moderator odesłany do administracji dowiedział się, że przewiduje się dalsze funkcjonowanie jednostki i stworzenie dodatkowego etatu. W innych miejscach badani wskazywali m.in. plany zatrudnienia nowych i szkolenia dotychczasowych pracowników (w tym naukę języka migowego), pewne zmiany lokalowe – w tym w jednym mieście wynikające z konsolidacji sądu, przez co w biurze będzie zatrudnionych więcej osób w związku z dodaniem nowych działów – wreszcie zakup kserokopiarki czy wprowadzenie systemu kolejkowego wydającego numerki. Ogólnie plany nie zakładają znaczących zmian i radykalnego zwiększenia zasobów jednostek.

## 8. POSTRZEGANE KORZYŚCI Z ISTNIENIA BIUR OBSŁUGI INTERESANTÓW

---

Wskazywane przez badanych korzyści z faktu funkcjonowania biur obsługi interesantów można podzielić na dwie grupy: pytano zarówno o pozytywny ich wpływ na funkcjonowanie samego sądu, jak i komfort obywateli korzystających z tej formy dostępu do informacji. Wielu rozmówców podawało podobne zalety. Z perspektywy sądu istnienie tych jednostek stanowi usprawnienie organizacyjne: petenci kierowani są przez biuro do odpowiednich działów, nie szukają właściwego miejsca do załatwienia swojej sprawy po całym sądzie. Zwiększa to również bezpieczeństwo w związku ze zmniejszeniem i uporządkowaniem przepływu klientów przez poszczególne wydziały oraz usprawnia pracę urzędników, którzy otrzymują lepiej wypełnione druki i pisma. Istotnie odciążono personel sekretariatów i rozładowano kolejki. Sprawniejsze działanie to również lepszy wizerunek instytucji, jaką jest sąd.

Wszystko to przekłada się również na większe zadowolenie klientów, którzy krócej czekają na załatwienie sprawy, stoją w krótszych kolejkach, nie muszą „błąkać się” po budynku sądu w poszukiwaniu odpowiedniego wydziału. W jednym miejscu otrzymują informację o statusie swojej sprawy. Niektórzy rozmówcy sugerowali, że jest to jednak również pewne wsparcie uznawane za jeden z elementów poradnictwa prawnego – w zakresie uzyskiwania informacji praktycznych – co stanowi ułatwienie dla uboższych obywateli, których nie stać na opłacenie prawnika czy zasięgnięcie porady w kancelarii adwokackiej.

*Dla obywateli na pewno takie, że mogą się skupić faktycznie w jednym miejscu, nie ma potrzeby poszukiwania, chodzenia po piętrach, w ogóle. Dla sądu z kolei sekretariaty są odciążone, mogą się skupić na działalności wydziałów, a osoby te są spożytkowane do innych czynności, a cała obsługa skupia się na dole i logistycznie na pewno to jest bardzo dobry pomysł. – sąd rejonowy I*

*Dla obywateli to, co mówiłam wcześniej, to jest taka wstępna obsługa, że ktoś może wejść i się wszystkiego dowiedzieć, jak ma założyć sprawę, co się dzieje w sprawie założonej, osoby uboższe też, chociaż też nie można tak stwierdzić. Bo ktoś, kogo stać na adwokata nie będzie chodził po sądach, a ktoś kto nie ma kasy na to, żeby iść na mecenasa, to przyjdzie do tego sądu, wcześniej nie było takiej informacji, osoba chodziła po wydziałach i nie bardzo wiedziała gdzie pytać, a nie zawsze ludzie coś, co chcą załatwić wiedzą, jak to nazwać. – sąd okręgowy B*

*Dla sądu też na pewno dlatego, że to jest odciążenie tej pracy sekretariatów, które mogły zająć się pracą bezpośrednio z sędziami, chyba tyle. – Czy to wpływa korzystnie również na wizerunek sądu pani zdaniem? – Na pewno tak. Tu ja jako pracownik odbiór ludzi jest bardzo pozytywny, czują się dobrze obsłużeni, mają komfort. – sąd okręgowy A*

## 9. OCENY PLANÓW STWORZENIA SYSTEMU BEZPŁATNEGO PORADNICTWA PRAWNEGO I OBYWATELSKIEGO

---

Rozmówcy pozytywnie odnosili się do planów stworzenia systemu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce – tylko jedna osoba udzieliła zdystansowanej odpowiedzi, stwierdzając, że nie jest to działalność należąca do kompetencji sądów. Pozostali respondenci często w spontaniczny sposób argumentowali swoją opinię, wspominając przede wszystkim o osobach niezamożnych, których często nie stać na wynajęcie prawnika czy skorzystanie z porady kancelarii adwokackiej. Często wsparcie ze strony biura obsługi interesantów jest niedostateczne z powodów wcześniej wskazanych, zaś nie zawsze jest gdzie skierować osobę do właściwej instytucji, która mogłaby jej pomóc. Wskazano również na potencjalne korzyści dla sądów: w poradniach

wychwytywano by sprawy, które ze względów formalnych nie powinny być załatwiane na drodze sądowej, oraz pomagano by w prawidłowym przygotowywaniu wniosków i pism. W przypadku prostszych spraw udzielenie porady mogłoby sprawiać, że klient rezygnowałby z pomocy pełnomocnika z urzędu. Tak więc nie tylko korzyści dla obywateli, ale również odciążenie sądów stanowi potencjalną korzyść z wprowadzenia takiego systemu w opiniach respondentów.

*To super pomysł. Nawet jak są dni bezpłatnych porad to jest to zdecydowanie za mało. Ludzie sobie nie radzą, porady są za drogie. Ludzie nie potrafią napisać podania – ja udzielam informacji, co ma w nim być, ale nie mogę im podyktować treści bo to już porada prawna. Ja nie jestem prawnikiem i nie mogę im udzielać takich porad. – sąd rejonowy A*

*Nie każdy może sobie pozwolić na płatną poradę prawną, a często ta porada jest niezbędna po prostu, żeby wszcząć postępowanie, czy żeby się odwołać od czegoś, czy żeby prawnik określił szanse w danej sprawie. – sąd rejonowy D*

*Jestem zwolennikiem takiego działania, działania dostępnego dla wszystkich obywateli. Ma to ogromne znaczenie zarówno dla obywateli jaki i funkcjonowania sądownictwa w Polsce. Dobra poradnictwo spowoduje, że część spraw, która ze względów formalnych nie powinna trafiać do sądu została by wcześniej wychwycona, wnioski i pisma byłyby bardziej profesjonalnie przygotowane oraz zmniejszyłaby się ilość błędów formalnych wydłużających czas trwania spraw. - sąd okręgowy C*

Badani wskazywali najczęściej, że środki na działanie systemu powinny pochodzić z budżetu państwa. Inna propozycja to środki samorządowe – urzędu miasta – dodatkowo uzupełniane dotacjami unijnymi. Sugerowano również, że poradnictwo powinno być finansowane przez jednostkę, która byłaby za nie odpowiedzialna. Jeden rozmówca miał jednak wątpliwości co do publicznego finansowania, wynikające z obciążenia dla podatników. Nie podał jednak alternatywnej propozycji.

Jako grupę docelową bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego najczęściej wskazywano osoby o niskich dochodach. Pojawiły się jednak wątpliwości, w jaki sposób weryfikować sytuację majątkową. Inne wskazywane kategorie potrzebujących to emeryci i renciści, ale też osoby bardzo młode, które „popołniają błędy życiowe”, jak również chorzy, niepełnosprawni i wszyscy, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. Zdarzyli się jednak również rozmówcy, którzy optowaliby za powszechnym dostępem do poradnictwa, bez względu na sytuację majątkową czy inne cechy obywatela – przy czym wg jednego badanego pierwszeństwo mogłyby mieć osoby, których nie stać na pomoc płatną.

*Myślę, że w pierwszej kolejności osoby o niskim statusie społecznym, o niższych dochodach, które nie mogą sobie pozwolić na płatną poradę, nie mają funduszy, żeby zapłacić prawnikowi, w pierwszej kolejności. Też jak najbardziej dla wszystkich, im szerzej otwarty, tym lepiej, im więcej osób skorzysta, tym lepiej. – sąd rejonowy D*

*Osoby biedne przede wszystkim. Nieporadne życiowo. Wiadomo, pokrzywdzeni w sprawie, raz to jest tak, że pokrzywdzony ma mniejsze prawa niż oskarżony. – sąd rejonowy K*

*Wszyscy, zdecydowanie wszyscy potrzebujemy porady, informacji. – sąd rejonowy G*

Odpowiedzi na pytanie o to, kto powinien świadczyć takie poradnictwo, były zróżnicowane: ograniczano się zarówno do wskazania grupy zawodowej, jak i sugerowania instytucji, które świadczyłyby takie usługi. Rozmówcy często stwierdzali, że porady powinny być świadczone przez prawników – adwokatów i radców prawnych. Jedna osoba rozważała jako świadczeniodawców przedstawicieli studenckich poradni prawnych. Podkreślano też, że musiałyby to być osoby o wysokim poziomie profesjonalizmu. Druga grupa odpowiedzi odnosiła się do kształtu rozwiązań instytucjonalnych. Poradnictwo kilka osób ulokowało w sądach, choć zazwyczaj wskazywano, że podmiot je świadczący musiałby być niezależny. Zdarzyło się również rozpatrywanie biur obsługi interesantów jako miejsc tego rodzaju wsparcia. Pojawiła się również dość oryginalna propozycja zaangażowania w to działanie kancelarii prawnych, które świadczyłyby bezpłatne usługi np. raz w tygodniu – mogłoby to zdaniem rozmówcy stanowić element działań marketingowych.

*Moim zdaniem to zawodowi prawnicy przede wszystkim, żeby ta porada była mimo tego, że jest bezpłatna, ale żeby była skuteczna i jak to nazwać...wyczerpująca. – sąd rejonowy F*

*Myślę, że powinno być takie stanowisko w sądzie, żeby mogło być przy każdym sądzie radca prawny, który by udzielał poradnictwa. – sąd rejonowy E*

*Aby bezpłatne poradnictwo prawne przyniosło pożądane pozytywne efekty musi z całą pewnością być prowadzone przez praktyków z doświadczeniem. Punkty obsługi interesantów mogą spełnić tu istotną rolę. Jednak w przypadku takiej działalności w obrębie sądu nie mogą być to porady udzielane przez pracowników tej samej instytucji. Do rozważenia jest sytuacja dopuszczenia do pracy w obrębie sądu pracowników organizacji pomocowych bądź inna forma współpracy z takimi organizacjami. Udzielanie informacji o takich organizacjach, pośredniczenie w kontaktach z zainteresowanymi. – sąd okręgowy C*

Rozmówcy w różny sposób odnosili się do potencjalnej roli, jaką biura obsługi interesantów spełniałyby w projektowanym systemie poradnictwa. Wielu z nich ograniczało się do sugerowania, że biura przekazywałyby w razie potrzeby klientów do instytucji świadczących takie usługi i

informowały ich o takiej możliwości. Jak już wcześniej było wskazane, robią to obecnie, odsyłając do dostępnych w ich rejonie organizacji poradniczych. Dbałyby również o wymianę informacji, udostępniając akta spraw. Niektórzy jednak uznają, że biura mogłyby same stanowić podstawę takiego systemu, rozszerzając zakres swojej działalności na poradnictwo. Inni jednak stanowczo wykluczali możliwość tak dalece idącego zaangażowania się w nowy system, podkreślając, że rola biur nie obejmuje świadczenia porad.

*Powinniśmy kierować obywateli do tych instytucji. – sąd rejonowy J*

*Znaczy taki radca prawny mógłby i w takim biurze funkcjonować. Nic nie stałoby na przeszkodzie, gdyby było jedno stanowisko. – Czyli uważa pani, że ten radca prawny mógłby być również tutaj w pani biurze? – Myślę, że tak. – sąd rejonowy E*

*Wydaje mi się, że biuro ma swoją rolę i taka ta rola pozostanie, nie ma to wydaje to żadnego związku, bo my i tak nie udzielamy porad prawnych w żadnym zakresie. – sąd rejonowy F*

*Myślę, że jeśli chodzi o biura obsługi interesantów, powinny jakoś działać, wymieniać się informacją jakby co, bo mieć dostęp do aktów prawnych, uaktualnienia, powinien być lepszy przebieg informacji, tak mi się wydaje. – sąd rejonowy G*

*Ta współpraca częściowo istnieje, bo jak wspomniałem wcześniej udzielamy informacji na temat możliwości jakie dany interesant ma wychodząc stamtąd, wśród nich są także organizacje pozarządowe, świadczące takie bezpłatne porady. – sąd rejonowy H*

## 10. PODSUMOWANIE

---

Z przeprowadzonego badania wynika, że zbadane biura obsługi interesantów w sądach powszechnych odgrywają ważną rolę w usprawnianiu pracy samych sądów, jak i w zapewnianiu obywatelom dostępu do podstawowej informacji w zakresie procedur, statusu ich spraw czy prawidłowego wypełniania druków. Jednocześnie biura borykają się z szeregiem trudności. Wiele z nich posiada nieliczny personel, z czego wynika znaczne obciążenie pracą. Nie powoduje to jednak poważnych zakłóceń w ich funkcjonowaniu. Pracownicy jednostek uczestniczą w szkoleniach, pracują w oparciu o stabilne umowy, są często pracownikami sądu z wieloletnim stażem. Swoją pracę badani postrzegają jako misję ułatwiania interesantom radzenia sobie z zawiłościami procedur sądowych. Często mówią o ograniczeniach swojej roli, wynikającej z niemożności udzielania porad prawnych. Są zwolennikami dalej idących ułatwień dla obywateli w zakresie dostępu do informacji i poradnictwa, za które ich zdaniem powinny odpowiadać instytucje publiczne, zapewniając potrzebującym nieodpłatne wsparcie w tym zakresie.

