



KOMUNIKACJA SĄDÓW Z OBYWATELAMI

– BADANIA EMPIRYCZNE, WNIOSKI, REKOMENDACJE ZMIAN



WARSZAWA, KWIECIEŃ 2009



Autor:

Joanna Lora (Helsińska Fundacja Praw Człowieka)

Konsultacja merytoryczna (członkowie zespołu ekspertów):

Jarosław Bełdowski (Forum Obywatelskiego Rozwoju)

Dr Adam Bodnar (Helsińska Fundacja Praw Człowieka)

adw. Marcin Ciemiński (kancelaria Clifford Chance)

Bartosz Dzudzewicz (socjolog)

SSN Katarzyna Gonera (SSP Iustitia)

apl. adw. Marek Niedużak (kancelaria Salans)

mec. Patrick Radzimierski (kancelaria Salans)

Katarzyna Szymielewicz (kancelaria Clifford Chance)

Ewaluacja raportu:

Łukasz Bojarski (Koordynator Zespołu „Sprawny Sąd” SSP Iustitia)

Ryszarda Stasiak (Kierownik Zespołu „Sprawny Sąd” SSP Iustitia)

Współpraca *pro bono* w zakresie gromadzenia i przetwarzania danych:



opracowanie graficzne i skład:

nanfolio

Warszawa, kwiecień 2009

PARTNERZY PROJEKTU:

CLIFFORD CHANCE **SALANS**



SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	4
Komunikacja sądów z obywatelami a poziom zaufania do wymiaru sprawiedliwości – <i>Jarosław Beldowski, Adam Bodnar, Joanna Lora</i>	4
Badanie możliwości komunikowania się obywateli z sądami na tle innych działań organizacji pozarządowych – <i>Lukasz Bojarski</i>	5
Okiem sędziego – komentarz do wyników badań – <i>Ryszarda Stasiak</i>	6
ROZDZIAŁ PIERWSZY: METODOLOGIA BADAŃ	8
1.1. Cel badań	8
1.2. Zasięg i czas badań	8
1.3. Narzędzia badawcze	8
1.3.1. Badanie „mystery shopping”	8
1.3.2. Badanie ankietowe	9
1.3.3. Analiza pism i formularzy sądowych	10
1.4. Zespół osób zaangażowanych w realizację projektu	10
ROZDZIAŁ DRUGI: KOMUNIKACJA Z SĄDEM ZA POMOCĄ POCZTY ELEKTRONICZNEJ	11
2.1. Metodologia badań	11
2.2. Dostępność adresów e-mail sądów	12
2.3. Odpowiedzi otrzymane z sądów	14
2.4. E-wokanda – informacja o rozprawach na stronie internetowej sądu	17
2.5. Rekomendacje	18
ROZDZIAŁ TRZECI: KONTAKT Z SĄDEM W ROZMOWIE TELEFONICZNEJ	19
3.1. Metodologia badań	19
3.2. Możliwość połączenia telefonicznego z sądem	19
3.3. Ocena rozmowy	20
3.4. Treść rozmowy	20
3.5. Rekomendacje	23
ROZDZIAŁ CZWARTY: KOMUNIKACJA MIĘDZY SĄDEM A OBYWATELEM – W SĄDZIE	24
4.1. Metodologia badań	24
4.2. Możliwości zasięgnięcia informacji w sądzie	24
4.3. Zachowanie pracowników sądu	26
4.4. Informacje przekazane przez pracowników sądu	27
4.5. Dostępność druków i ulotek informacyjnych	30
ROZDZIAŁ PIĄTY: ORGANIZACJA SĄDU POD KĄTEM KOMUNIKACJI	33
5.1. Wejście do sądu	33
5.2. Kontrola osób wchodzących do sądu	33
5.3. Dostosowanie budynków sądowych do potrzeb osób niepełnosprawnych	34
5.4. Tablica informacyjna	36
5.5. Odnalezienie odpowiedniej sali rozpraw	37
5.6. Wokanda – informacje o rozprawach	39
5.7. Kasy, szatnie, toalety, ławki i inne udogodnienia dla interesantów	40
5.8. Wizyta ankietera i robienie zdjęć w sądzie	41
5.9. Rekomendacje	42
ROZDZIAŁ SZÓSTY: KONTAKT SĄDU Z INTERESANTEM ZA POŚREDNICTWEM PISM SĄDOWYCH	43
6.1. Badanie ankietowe	43
6.2. Analiza szczegółowa wybranych pism sądowych	45
6.3. Rekomendacje i propozycje nowych wzorów pism sądowych	49
PODSUMOWANIE	61
ZAŁĄCZNIKI: Załącznik nr 1 – Wykaz badanych sądów	63
Załącznik nr 2 – Ankieta ogólna	64
Załącznik nr 3 – Ankieta dla respondenta	68
Załącznik nr 4 – Lista ankieterów	72

WPROWADZENIE

Komunikacja sądów z obywatelami a poziom zaufania do wymiaru sprawiedliwości

Ostatnie badania społeczne, przeprowadzone na zlecenie Ministerstwa Sprawiedliwości wykazały, iż Polacy w 44% nie wierzą w praworządność i źle oceniają polski wymiar sprawiedliwości¹. Naszym zdaniem ten wynik w części spowodowany jest słabym poziomem komunikacji sądów z obywatelami, a tym samym brakiem wystarczającego zrozumienia dla działań podejmowanych przez sądy.

Istotnym czynnikiem, który może zmienić postrzeganie sądów przez społeczeństwo, jest rzetelna i zrozumiała informacja, przekazana w przyjazny sposób. Sąd powinien być bowiem nie tylko postrzegany jako „pałac sprawiedliwości”, w którym niezawisli i niezależni sędziowie rozstrzygają sprawy pozwanych, powodów czy oskarżonych. Sąd powinien być również instytucją, do której obywatel udaje się w zaufaniu po to, aby rozstrzygnąć swoje sprawy życiowe i oczekuje możliwości sprawnego skorzystania z „usług” świadczonych przez wymiar sprawiedliwości. Co więcej obywatel coraz częściej spodziewa się wysokiego poziomu obsługi, gdyż wymiar sprawiedliwości jest utrzymywany z jego podatków. Czasami pierwszy kontakt może mieć fundamentalne znaczenie dla dalszych kontaktów „klienta” z sądem.

Z tych też względów zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie badań poświęconych poziomowi komunikacji polskich sądów powszechnych z obywatelami. W szczególności badaliśmy jak wygląda w praktyce możliwość skontaktowania się z sądami przy użyciu poczty elektronicznej (e-mail) czy telefonu, jak również w drodze osobistego kontaktu z pracownikami sądów. Badaliśmy także czy sądy komunikują się w sposób jasny i zrozumiały za pomocą oficjalnych pism sądowych. Badania obejmowały również organizację sądu pod kątem komunikacji z obywatelem, czyli to w jakim stopniu sąd jest instytucją „przyjazną” dla obywatela poprzez zapewnienie mu różnego rodzaju udogodnień, sprzyjających zrozumieniu przez niego działań i decyzji sądów.

Wynikiem naszych badań jest raport pt. „Komunikacja sądów z obywatelami – badania empiryczne, wnioski, rekomendacje zmian”, który przekazujemy w Państwa ręce.

Projekt badawczy, będący podstawą do przygotowania raportu, został zrealizowany przez Helsińską Fundację Praw Człowieka we współpracy z Forum Obywatelskiego Rozwoju (FOR). Było to możliwe dzięki wsparciu udzielonemu przez Instytut Spraw Publicznych ze środków Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności w ramach Programu „Obywatel i Prawo IV”.

Badania w ramach projektu przeprowadzone zostały na próbie 39 losowo wybranych sądów rejonowych, okręgowych i apelacyjnych na terenie całego kraju. Niniejszy raport przedstawia wyniki badań wraz z rekomendacjami adresowanymi do Ministerstwa Sprawiedliwości, jak i do osób zarządzających sądami (prezesi, dyrektorzy administracyjni). W ramach naszych badań przygotowaliśmy także nowe wzory pism sądowych, które mogłyby poprawić jakość komunikacji sądów z obywatelami.

Celem badań było przedstawienie pewnego obrazu rzeczywistości, ze wskazaniem zarówno złych jak i dobrych praktyk. Badaniu poddane zostały tylko losowo wybrane sądy. Aby uniknąć zbędnych emocji w odniesieniu do sądów, w których występowały złe praktyki, w raporcie wprowadziliśmy dla nich specjalne oznaczenia (sąd 1, sąd 2, sąd 3, ...). Nazwy tych sądów są dostępne wyłącznie dla ich prezesów oraz dla Ministerstwa Sprawiedliwości. Postanowiliśmy wskazać pełne nazwy tych sądów, w których dostrzegliśmy dobre praktyki i ciekawe przykłady do naśladowania.

Pragniemy podziękować wszystkim osobom, które uczestniczyły w realizacji projektu. Szczególne podziękowania należą się Radzie Ekspertów Programu „Obywatel i Prawo IV”. Dziękujemy zespołowi ekspertów, a w szczególności SSN Katarzynie Gonera z ramienia Sto-

1 Raport końcowy z badania opinii publicznej na temat wizerunku wymiaru sprawiedliwości, przygotowany na zamówienie Ministerstwa Sprawiedliwości przez konsorcjum IBC Group & Homo Homini, luty 2009 r., raport dostępny jest na stronie http://www.ms.gov.pl/aktual/090320_raportpokl.pdf

warzyszenia Sędziów Polskich Iustitia, mec. Patrickowi Radzimierskiemu i apl. adw. Markowi Niedużakowi z kancelarii Salans, Katarzynie Szymielewicz i adw. Marcinowi Ciemińskiemu z kancelarii Clifford Chance, socjologowi Bartoszowi Dzudzewiczowi – za zaangażowanie i cenne uwagi na poszczególnych etapach projektu; Agencji Dive-AdHoc – za udostępnienie bazy internetowej w celu gromadzenia wyników badań; ewaluatorom raportu – Ryszardzie Stasiak i Łukaszowi Bojarskiemu – za krytyczne komentarze i konstruktywne sugestie. Dziękujemy także ankieterom – studentom prawa i absolwentom Szkoły Praw Człowieka – za zaangażowanie i sumienność w przeprowadzonych badaniach.

Wyrażamy nadzieję, że nasz projekt i niniejszy raport przyczynią się do wzrostu znaczenia jakości komunikacji z sądem jako „praktycznego” aspektu prawa do sądu. Wierzymy, że skorzystanie z naszych pomysłów i sugestii przyczynić się może do nadania jeszcze pełniejszego brzmienia art. 45 Konstytucji RP i art. 6 Europejskiej Konwencji Praw Człowieka.

Jarosław Bełdowski, Adam Bodnar, Joanna Lora

Badanie możliwości komunikowania się obywateli z sądami na tle innych działań organizacji pozarządowych

Organizacje pozarządowe od lat podejmują działania na rzecz wzmocnienia władzy sądowej oraz zapewnienia jej niezależności. Dbamy o wizerunek sądownictwa ale i jego odpowiedzialność za sprawowaną w społeczeństwie rolę – działamy na rzecz sprawnego i efektywnego wymiaru sprawiedliwości.

Gdy sytuacja materialna sądownictwa była dramatyczna badaliśmy konstytucyjną równowagę władz w praktyce, pokazując potrzebę znacznych nakładów na sądownictwo i apelując o nie, między innymi na forum Sejmu. Pokazywaliśmy, że warunki pracy sądów mają wpływ na pozycję sądownictwa jako władzy państwowej ale i na realizację gwarantowanych konstytucyjnie praw i wolności człowieka, że złe warunki pracy tę realizację ograniczają, czasem wykluczają (Ł.Bojarski, J.Swaton, *Warunki pracy sądów rejonowych. Raport z monitoringu*, Helsińska Fundacja Praw Człowieka 1998).

Gdy media były powszechnie krytykowane za nieumiejętne zdaniem krytyków informowanie o działalności sądów staraliśmy się ułatwić współpracę sądów z mediami, polepszyć wzajemne zrozumienie uwarunkowań ról zawodowych, organizując między innymi cykl szkoleń „Dziennikarz w sądzie”. Podczas tych spotkań w ramach inscenizowanego procesu sędziowie zamieniali się rolami z przedstawicielami mediów – dziennikarze odgrywali rolę sądu i innych aktorów sądowych, sędziowie przygotowywali relację z procesu. Dzięki „wejściu w cudze buty” obie grupy wiele się o sobie uczyły (wspólny program SSP Iustitia, Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka i Fundacji im. Stefana Batorego).

Gdy wszyscy narzekali na wieloletnią zapaść wymiaru sprawiedliwości i przewlekłość postępowań sądowych postanowiliśmy spróbować spojrzeć na sądownictwo pozytywnie i odpowiedzieć na pytanie „co dzieje się dobrego” – zidentyfikować dobre praktyki sądowe. Okazało się, że na poziomie poszczególnych sądów dzieje się wiele ciekawych rzeczy, szczególnie sędziowie, prezesi sądów, pracownicy, wprowadzają rozwiązania ułatwiające ich pracę, usprawniające działanie sądów, budujące ich pozytywny wizerunek. Rozwiązania, o których często nikt inny nie wie, a które warte są opisanie, popularyzacji i upowszechnienia. W ramach prac Zespołu Sprawny Sąd SSP Iustitia i Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka opisywaliśmy i popularyzowaliśmy takie dobre praktyki (w ramach konferencji i publikacji – m.in. *Sprawny Sąd. Zbiór dobrych praktyk*, W-wa 2008).

To tylko przykłady spośród podejmowanych przez nas działań, których jest więcej, jak choćby stały monitoring, obserwacja procesów sądowych, podsumowana w 2009 r. w *Raporcie z*

realizacji programu „Monitoring sądów gospodarczych – courtwatch (red. A. Bodnar, M. Ejchart, program Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka wspierany przez kancelarię DLA Piper).

Wszystkie wspomniane programy mają związek z szeroko rozumianą komunikacją sądów z obywatelami, z tym jak obywatele są w sądach traktowani, jak się czują, jakie mają zdanie o sądach w oparciu o swoje własne doświadczenia, jaki w konsekwencji jest wizerunek sądów. Niniejszy raport warto zatem widzieć na tle wcześniejszych badań – także tych sprzed roku podsumowanych publikacją *E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych, apelacyjnych i wojewódzkich sądów administracyjnych* (wspólny projekt Fundacji Forum Obywatelskiego Rozwoju, Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka oraz Komitywa.com).

Przeprowadzone badania pokazują, że pomimo iż w różnych sądach w interesującym nas zakresie dzieje się wiele dobrego, to w skali kraju nadal jesteśmy bardziej na początku drogi niż na jej końcu. Pomimo wielu starań wciąż komunikacja sądów i obywateli, sposób traktowania i obsługi obywateli przez sądy, pozostawia wiele do życzenia. Z jednej strony brak rozwiązań zestandaryzowanych, które powinny być jednolite i obowiązywać w skali kraju (przejrzyste i komunikatywne wzory pism, ulotki informacyjne, portal wymiaru sprawiedliwości). Z drugiej strony wydaje się, że wiele zależy od gospodarzy poszczególnych sądów – ich prezesów i dyrektorów, kierowników poszczególnych jednostek – ich uwadze i trosce polecamy niniejszy raport. Ich zachęcamy do regularnego spoglądania na własny sąd oczami klienta

Łukasz Bojarski

Okiem sędziego – komentarz do wyników badań

Z doświadczenia ponad 25 lat pracy jako sędzia, a także kilku lat doświadczeń w pracy jako przewodniczący wydziału i prezes sądu, wiem, że wiele osób w ogóle zadaje sobie pytanie, czy rola sędziów, sądów, prezesa, polegać ma na ułatwianiu interesantom komunikacji z sądem, na udzielaniu informacji, które wykraczają poza te obowiązkowe, przewidziane przez przepisy prawne.

Nieraz możemy się spotkać z reakcją, że „sądy, sędziowie nie udzielają porad prawnych”, a także: „Czy my to w ogóle musimy robić? To nie jest nasz obowiązek”. Ta postawa wynika niewątpliwie ze sztywnego podejścia do roli sądów, jako władzy od obywateli odległej, wyniosłej i niezależnej. Nie tracąc jednak nic ze swojej odrębności, niezależności i wielkości sądy winny stać się dla obywateli dostępne, a nawet przyjazne przez stosowanie jasnych reguł, zrozumiałą i rzetelną informację, czytelne oznaczenia, łatwy dostęp dla osób niepełnosprawnych. Jest to pożądane nie tylko z punktu widzenia obywateli, ale także z punktu widzenia sądów, którym brak zaufania obywateli niezwykle utrudnia działanie.

Raport: „Komunikacja sądów z obywatelami – badania empiryczne, wnioski, rekomendacje zmian” jest dobrym punktem wyjścia do dyskusji nt. jakie działania należy podjąć, aby ułatwić obywatelom dostęp do sądów. Ukazuje bowiem nie tylko stan obecny, ale zawiera też rekomendacje, których realizacja winna wpłynąć na poprawę stanu komunikacji.

Zdaję sobie sprawę, że realizacja rekomendacji może napotykać na trudności różnego rodzaju – psychologiczne, organizacyjne, lokalowe, jak i finansowe. Jakie działania w tym zakresie można podjąć pokazuje między innymi przykład Sądu Rejonowego w Płońsku. Mogłabym je podzielić na dwie grupy: pierwsze – psychologiczne, motywacyjne, szkoleniowe i drugie – organizacyjne.²

W ramach pierwszej grupy działań prowadziliśmy przez kilka lat systematyczne szkolenia pracowników z zakresu doskonalenia umiejętności interpersonalnych i profesjonalnej obsłu-

² Wiele z podjętych działań zostało omówionych szczegółowo w publikacjach *Sprawny Sąd. Zbiór dobrych praktyk*, Ł. Bojarski red., cz. 1 Warszawa 2004, cz. 2 Warszawa 2008, dostępnych także na stronie www.prawaczlowieka.pl w dziale publikacje

gi interesantów. Szkolenia te pozwoliły pracownikom na zauważenie popełnianych błędów i zmianę zachowań oraz wypracowanie pewnego standardu kontaktów z interesantami, zarówno w kontaktach osobistych jak i telefonicznych.

Przeprowadziliśmy także szkolenia na temat zasad sporządzania korespondencji biurowej, używania pożądanego w tej korespondencji zwrotów, skrótów, nazw, odmiany nazwisk. Prenumerata przez Sąd miesięcznika „Sekretariat”, który może być podstawą do samokształcenia pracowników ze względu na bogate informacje z zakresu pracy sekretariatu, była uzupełnieniem tych szkoleń.

W udzielaniu informacji ważne jest jednakże nie tylko, jak się to robi, ale co się mówi, czyli treść samej informacji oraz jej zgodność z obowiązującymi przepisami. Z tego względu ogromną rolę odgrywają szkolenia merytoryczne pracowników. Także wprowadzenie systemu regularnych ocen pracowników okazało się czynnikiem szczególnie motywującym pracowników do podnoszenia kwalifikacji.

Przedsięwzięcia organizacyjne polegały na podjęciu małych, niekiedy drobnych działań, które z jednej strony ułatwiają pracę sekretariatu, a z drugiej strony ułatwiają interesantom orientację i kontakty z sądem. Są to np.:

- opracowane karteczki z datą i godziną kolejnej rozprawy, wręczanej uczestnikom procesu podczas odroczenia rozprawy z informacją o kolejnym terminie;
- kartki z adresem sądu i numerami kont bankowych, wręczane również uczestnikom postępowania w przypadku zobowiązania ich do wpłacenia na konto sądu zaliczek czy opłat sądowych;
- obowiązkowe noszenie przez pracowników identyfikatorów, co zobowiązuje do odpowiedniego zachowania się, a interesantom umożliwia orientację, kto jest pracownikiem sądu i u kogo można zasięgnąć informacji;
- opracowanie i zakupienie tzw. „smyczy” z napisem „Sąd Rejonowy”, które sprawiają, że noszący je pracownicy są dobrze widoczni i nie są anonimowi („smycze” służą także do zawieszania identyfikatorów);
- opracowanie broszurki informacyjnej, zawierającej zwięzłe dane o strukturze sądu, wydziałach, godzinach przyjęć, numerach telefonów oraz właściwości sądu.

Poważnym przedsięwzięciem organizacyjnym było utworzenie Biura Obsługi Interesantów. Choć mieści się ono w wydzielonym na korytarzu miejscu, można w nim otrzymać podstawowe informacje o pracy i organizacji sądu, o toczących się sprawach, o zasadach zwalniania od kosztów sądowych, a także o adresach kancelarii adwokackich, radcowskich i notarialnych, kancelarii komornika sądowego. Pracownik BOI dysponuje również wzorami niezbędnych formularzy, a także wniosków i pozwów w najbardziej typowych sprawach. Oprócz nich, dostępne są również różnorodne broszury informacyjne, które udaje się do sądu pozyskać, głównie od organizacji pozarządowych.

Celem tych działań było stworzenie w sądzie takiej kultury organizacyjnej, w której każda osoba zatrudniona w sądzie będzie się z tym sądem identyfikować i zdawać sobie sprawę, że jest wizytówką sądu, a jej postawa, zachowanie, sposób obsłużenia interesanta, nawet ubiór i wygląd, mogą być dla interesanta dowodem szacunku bądź lekceważenia, mogą interesantowi kontakt z sądem ułatwić, bądź utrudnić i wpływają na wizerunek całego wymiaru sprawiedliwości. Takie działania są żmudne i muszą być długotrwałe, pochłaniają dużo czasu i nie przynoszą od razu efektów.

Dla mnie osobiście niezwykle satysfakcjonujący jest sam fakt podjęcia przez Fundację Helsińską tematu komunikacji sądów z obywatelami. Wyniki badań oraz opracowane rekomendacje zasługują ze wszech miar na rozpowszechnienie, a wdrożenie przedstawionych zaleceń może wpłynąć pozytywnie nie tylko na ułatwienie kontaktów interesantów z sądem, ale na obraz całego wymiaru sprawiedliwości.

Rozdział pierwszy

METODOLOGIA BADAŃ

1.1. Cel badań

Celem projektu „Badanie metod komunikowania sądów z obywatelami” była analiza czterech podstawowych form komunikacji między sądem a obywatelem – kontaktu poprzez pocztę elektroniczną, przez telefon, kontaktu osobistego oraz kontaktu za pośrednictwem pism kierowanych przez sąd do obywateli – pod kątem ich dostępności, wartości informacyjnej i zrozumiałości dla tzw. przeciętnego obywatela. Badanie obejmowało również obserwację organizacji sądu pod kątem komunikacji z interesantem, dokonaną podczas jednodniowej wizyty w sądzie. Nie odnosiło się jednak do merytorycznej pracy sądów i sędziów w zakresie toczących się postępowań sądowych – ankieterzy nie przekraczali progu sali rozpraw.

Efektom przeprowadzonego badania i prac grupy ekspertów są proponowane, modelowe rozwiązania w postaci nowych wzorów pism sądowych, a także sformułowane konkretne rekomendacje pod adresem Ministerstwa Sprawiedliwości oraz sądów.

1.2. Zasięg i czas badań

Badania zostały przeprowadzone w 39 losowo wybranych sądach powszechnych na terenie całej Polski (co stanowi ok. 10% wszystkich sądów powszechnych, których w chwili rozpoczęcia badania było 376). Obejmowały 3 sądy apelacyjne (z 11), 11 sądów okręgowych (z 45) i 25 sądów rejonowych (z 320). Sądy były wybierane w taki sposób, aby badaniu podlegał jeden sąd z każdego okręgu sądowego (udało się to w 38 spośród 45 okręgów). Wzięto również pod uwagę liczbę mieszkańców miejscowości, w których znajdowały się sądy, tak aby zapewnić w miarę możliwości reprezentatywność mniejszych i większych miast. Szczegółowy wykaz badanych sądów znajduje się w załączniku nr 1 (str. 63).

Badania były prowadzone w okresie od 26 listopada do 22 grudnia 2008 r.

1.3. Narzędzia badawcze

Podstawę badania stanowiły dwie ankiety, składające się z pytań zamkniętych, co dało podstawę do dokonania dokładnych obliczeń statystycznych, przedstawionych w niniejszym raporcie. W Ankiecie ogólnej zawarte zostały ponadto miejsca na uwagi i spostrzeżenia ankieterów, dotyczące poszczególnych elementów badania. Są one źródłem cytatów i komentarzy do poruszanych zagadnień.

1.3.1. Badanie *mystery shopping*

W każdym z 39 badanych sądów przeprowadzona została Ankieta ogólna (załącznik nr 2, str. 64). Badanie polegało na próbie nawiązania kontaktu z sądem na trzy sposoby: za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), telefonicznie i osobiście podczas wizyty w sądzie (wizyta w Biurze Obsługi Interesantów, punkcie informacyjnym lub innym miejscu, w którym w sądzie można zasięgnąć informacji).

Ankieta została przeprowadzona metodą *mystery shopping*, tzn. że w kontakcie z sądem ankieter nie ujawniał się jako osoba prowadząca badanie³. W związku z tym przygotowane zostały odpowiednie „scenariusze” sprawy, z którą ankieterzy mieli zwrócić się do sądu (szczegółowe „scenariusze” każdej części badań – patrz punkty 2.1., 3.1. i 4.1. raportu). Jako tło merytoryczne sprawy wybrane zostało zagadnienie zwolnienia od kosztów sądowych i przyznania pełnomocnika z urzędu⁴. Ten sam problem przedstawiono w e-mailu wysłanym do sądu, w rozmowie telefonicznej i osobistej z pracownikiem sądu. Prawnicy – eksperci współpracujący przy projekcie przygotowali model odpowiedzi w formie listy niezbędnych informacji, które powinna otrzymać zainteresowana osoba zwracająca się do sądu z powyższym problemem. Przedstawia się ona następująco:

- informacja o sędzie, do którego należy złożyć wnioski o zwolnienie od kosztów sądowych i przyznanie pełnomocnika z urzędu;
- informacja o tym, iż do wniosków należy załączyć oświadczenie o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania;
- informacja o sposobie otrzymania druku tego oświadczenia;
- informacja o konieczności uzasadnienia wniosków;
- dane osoby/institucji kompetentnej do udzielenia odpowiedzi, jeżeli rozmówca ankietera nie mógłby tych informacji udzielić.

Poza sprawdzeniem kompetencji pracowników sądu w powyższym zakresie, ankieterzy badali również samą dostępność poszczególnych środków komunikacji z sądem. Oceniali także, czy zachowane są ogólnie przyjęte standardy obsługi (np. użycie polskich znaków w korespondencji e-mailowej, używanie form grzecznościowych podczas rozmowy przez pracownika udzielającego informacji).

W drugiej części Ankiety ogólnej, na podstawie obserwacji z wizyty w sądzie, ankieterzy oceniali przestrzeń organizacyjną sądu (np. tablice informacyjne, wokandy), dostosowanie sądów do potrzeb wszystkich interesantów (np. ławki, toalety), a w szczególności do potrzeb osób niepełnosprawnych (np. podjazdy, windy), oraz sprawdzali obecność różnego rodzaju udogodnień przydatnych w placówkach publicznych (np. szatnia, punkt ksero, bufet, itp.).

1.3.2. Badanie ankietowe

Drugą częścią badania było badanie ankietowe, oparte na Ankiecie dla respondentów (załącznik nr 3, str. 68). Zostało ono przeprowadzone na losowej próbie 279 respondentów. Ankieterzy rozmawiali z przypadkowo spotkanymi osobami wychodzącymi z sądów, w których wcześniej przeprowadzili badanie *mystery shopping* i obserwację sądu. Zapewniło to wzięcie pod uwagę opinii klientów sądu na terenie całej Polski, w sądach o różnej właściwości i w miejscowościach o różnej wielkości. Respondentom wręczana była specjalnie przygotowana „wizytówka” projektu, zawierająca numer telefonu, pod którym można było potwierdzić dane ankietera, oraz informację, kiedy i gdzie będzie dostępny raport z przeprowadzanego badania.

 HELSINSKA FUNDACJA
PRAW CZŁOWIEKA

**BADANIE METOD KOMUNIKOWANIA
SĄDÓW Z OBYWATELAMI**

Raport z badania będzie ogłoszony w kwietniu 2009 r. i dostępny na stronie www.hfhr.org.pl.
Dane ankietera można potwierdzić pod numerem tel. 022 556 44 40.

3 Zob. więcej informacji na temat metody *mystery shopping* na stronie internetowej Mystery Shopping Providers Association, www.mysteryshop.org.

4 Wskazuje się, że Biuro Obsługi Interesantów powinno udzielać informacji m.in. o zasadach zwalniania od opłat sądowych i ustanowienia pełnomocnika z urzędu, zob. np. Ryszard Stasiak, Jacek Szerer, *Organizacja obsługi interesantów sądu*, w: L. Bojarski, red., *Sprawny sąd. Zbiór dobrych praktyk. Część druga*, str. 11, Warszawa 2008.

Pytania zadawane respondentom dotyczyły kontaktu z sądem, który został zainicjowany przez nich samych (analogicznie do Ankiety ogólnej – za pomocą poczty elektronicznej (e-mail), telefonicznie bądź osobiście), oraz kontaktu zainicjowanego przez sąd poprzez pisma sądowe, które otrzymali respondenci.

1.3.3. Analiza pism i formularzy sądowych

Trzecia część badania miała na celu dokonanie analizy konkretnych pism i formularzy sądowych (wezwań, zawiadomień, doręczeń). Została ona oparta na 15 losowo wybranych pismach wysłanych przez różne sądy, w ramach postępowania zarówno cywilnego, karnego, jak i administracyjnego. Efektem analizy są propozycje kilku nowych, modelowych wzorów pism i formularzy (patrz część 6.3. raportu). Ta część badania nie została przeprowadzona metodą ankietową. Jest wynikiem analizy dokonanej w ramach kilku spotkań grupy roboczej złożonej z ekspertów projektu.

1.4. Zespół osób zaangażowanych w realizację projektu

W realizację projektu zaangażowany był następujący zespół osób.

Projekt koordynowała Joanna Lora z Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka.

Ankiety i wyniki statystyczne przeprowadzonych badań zostały opracowane we współpracy z socjologiem, Bartoszem Dzudzewiczem.

W analizę używanych pism i formularzy sądowych oraz opracowanie ich nowych wzorów zaangażowana była grupa ekspertów – partnerów projektu, w której uczestniczyli: Sędzia SN Katarzyna Gonera, z ramienia Stowarzyszenia Sędziów Polskich Iustitia, mec. Patrick Radzimierski i apl. adw. Marek Niedużak z kancelarii Salans, Katarzyna Szymielewicz i adw. Marcin Ciemiński z kancelarii Clifford Chance, Jarosław Bełdowski z Fundacji Forum Obywatelskiego Rozwoju (FOR) oraz dr Adam Bodnar z Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka. W gromadzeniu materiałów pomagał również apl. adw. Paweł Pogorzelski z kancelarii Clifford Chance. Eksperti projektu byli stale konsultowani na jego poszczególnych etapach.

Ewaluacji merytorycznej raportu końcowego dokonali Ryszarda Stasiak i Łukasz Bojarski, z Zespołu „Sprawny Sąd” SSP Iustitia, współautorzy publikacji „Sprawny Sąd. Zbiór dobrych praktyk. Cz. II”.

Ankieterami byli studenci wydziałów prawa oraz Absolwenci Szkoły Praw Człowieka Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka (załącznik nr 4, str. 72), którzy zgłosili się do udziału w projekcie i pomyślnie przeszli rekrutację.

Ankieterzy wzięli udział w szkoleniu zorganizowanym w siedzibie Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka w dniu 24 listopada 2008 r. Szkolenie miało na celu przybliżenie im idei projektu oraz wyjaśnienie metody przeprowadzenia badania ankietowego, a także zapoznanie z ankietami i ze specjalną bazą internetową, do której ankieterzy mieli wprowadzać dane z przeprowadzonych rozmów i obserwacji. Bazę dla celów projektu udostępniła *pro bono* firma Dive-AdHoc⁵.

Szkolenie przeprowadzili: Katarzyna Szymielewicz i adw. Marcin Ciemiński z kancelarii Clifford Chance, którzy podkreślili znaczenie jakości komunikowania z sądem w codziennej pracy prawnika oraz motywę, dla których kancelaria Clifford Chance zaangażowała się *pro bono* w prace projektu; Bartosz Dzudzewicz – socjolog współpracujący przy realizacji badań; a także dr Adam Bodnar i Joanna Lora z Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka.

⁵ Strona internetowa pod adresem www.adhoc.com.pl

Rozdział drugi

KOMUNIKACJA Z SĄDEM ZA POMOCĄ POCZTY ELEKTRONICZNEJ

2.1. Metodologia badań

Celem tej części ankiety było zbadanie możliwości kontaktu z sądem za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Zgodnie z ogólnie przyjętym w badaniu scenariuszem, przygotowano dwie wiadomości e-mail, zawierające konkretne pytanie o możliwość przyznania prawnika z urzędu i zwolnienia od kosztów sądowych, w sprawie cywilnej i w sprawie emerytalno-rentowej. Treść wiadomości przedstawiała się następująco:

Dzień dobry,

Właściciel mojego mieszkania właśnie podwyższył mi czynsz. Nie chcę płacić dodatkowych 200 zł na remont okien. Chcę odwołać się do sądu. Chciałbym/chciałabym dowiedzieć się o możliwość przyznania prawnika z urzędu i zwolnienia od kosztów sądowych. Jakie warunki muszę spełniać? Gdzie powinienem/powinnam się zgłosić? Jakie dokumenty są ewentualnie potrzebne?

Dziękuję za odpowiedź.

Z poważaniem,
Jan Kowalski

Dzień dobry,

ZUS właśnie odmówił mi przyznania emerytury. Nie zgadzam się z tą decyzją i chcę odwołać się do sądu. Chciałbym/chciałabym dowiedzieć się o możliwość przyznania prawnika z urzędu i zwolnienia od kosztów sądowych. Jakie warunki muszę spełniać? Gdzie powinienem/powinnam się zgłosić? Jakie dokumenty są ewentualnie potrzebne?

Dziękuję za odpowiedź.

Z poważaniem,
Jan Kowalski

Do każdego z sądów objętych badaniem został wysłany jeden z powyższych e-maili. Wszystkie wiadomości e-mail zostały w miarę możliwości wysłane w dniu 1 grudnia 2008 r. w godzinach porannych. E-mail był wysyłany z prywatnego adresu ankietera lub ze specjalnie założonej w tym celu skrzynki elektronicznej. Z góry zostało losowo określone, którą wiadomość należy wysłać do każdego z sądów. Do połowy badanych sądów została wysłana wiadomość w sprawie cywilnej, do drugiej połowy – w sprawie emerytalno-rentowej.

Pierwszym krokiem było sprawdzenie poprzez stronę internetową sądu dostępności adresu e-mail, na który wiadomość może zostać wysłana. Ankieterzy wysyłali e-maila na adres sekretariatu prezesa sądu lub, jeżeli nie było takiej możliwości, na inny ogólny adres sądu. Jeżeli jednak nie udało się znaleźć żadnego z tych dwóch adresów, ankieterzy „wczuwali się” w rolę przeciętnego klienta sądu i wiadomość wysyłali tam, gdzie było to możliwe lub wydawało się najbardziej uzasadnione.

Do każdego z sądów objętych badaniem został wysłany jeden z powyższych e-maili. Wszystkie wiadomości e-mail zostały w miarę możliwości wysłane w dniu 1 grudnia 2008 r. w godzinach porannych. E-mail był wysyłany z prywatnego adresu ankietera lub ze specjalnie założonej w tym celu skrzynki elektronicznej. Z góry zostało losowo określone, którą wiadomość należy wysłać do każdego z sądów. Do połowy badanych sądów została wysłana wiadomość w sprawie cywilnej, do drugiej połowy – w sprawie emerytalno-rentowej.

Pierwszym krokiem było sprawdzenie poprzez stronę internetową sądu dostępności adresu e-mail, na który wiadomość może zostać wysłana. Ankieterzy wysyłali e-maila na adres sekretariatu prezesa sądu lub, jeżeli nie było takiej możliwości, na inny ogólny adres sądu. Jeżeli jednak nie udało się znaleźć żadnego z tych dwóch adresów, ankieterzy „wczuwali się” w rolę przeciętnego klienta sądu i wiadomość wysyłali tam, gdzie było to możliwe lub wydawało się najbardziej uzasadnione.

2.2. Dostępność adresów e-mail sądów

W 15% przypadków na stronie internetowej sądu nie udało się znaleźć żadnego adresu, na który można by wysłać wiadomość, w związku z czym e-maile w ogóle nie zostały wysłane.

W czterech sądach (sąd 6, sąd 19, sąd 26, sąd 30) brak było jakiegokolwiek adresu e-mail. W kolejnych jedynym, zamieszczonym na stronie internetowej sądu, adresem e-mail był adres rzecznika prasowego sądu (sąd 36), bądź adres administratora strony internetowej (webmastera) (sąd 25). W jednym przypadku adres e-mail do sądu był podany wyłącznie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, na którą wejść można było poprzez łącze (link) z głównej strony internetowej sądu (sąd 16).

Dostępność adresów e-mail na stronach internetowych sądów przedstawiała się następująco⁶:

Wykres 1. Jakie adresy e-mail były dostępne na stronie internetowej sądu?



Z badania wynika, że najczęściej dostępne na stronie internetowej sądu były ogólne adresy e-mail, tzn. adres do sekretariatu prezesa sądu (31%) i adres do biura obsługi interesantów (32%). Natomiast dostępność adresów e-mail dla poszczególnych wydziałów sądu w żadnym wypadku nie przekraczała 30%, przy czym najlepszy wynik odnotowano dla wydziałów cywilnego i karnego (28%), najgorszy – dla wydziału gospodarczego (22%).

W pięciu sądach dostępny był wyłącznie adres e-mail do prezesa sądu, ale już nie do poszczególnych wydziałów (sąd 2, sąd 3, sąd 5, sąd 22, sąd 24).

Tytułem przykładu ankieter tak opisał swój kontakt e-mailowy z Sądem Okręgowym w Kaliszu:

⁶ W wynikach uwzględniona jest już obecność bądź brak danego wydziału czy biura obsługi interesantów w badanym sądzie.

*„Na stronie sądu dostępne są dwa adresy – jeden w sprawach administracyjnych, drugi w sprawach merytorycznych. Odnoszę wrażenie, że to rozwiązanie sprawdza się w praktyce, ponieważ odpowiedź uzyskiwałam bardzo szybko – w ciągu 24h.
Adres – punkt_info@kalisz.so.gov.pl”*

Należy pozytywnie ocenić dostępność chociaż jednego adresu e-mail do prezesa sądu lub takie rozwiązanie, jakie istnieje w Sądzie Okręgowym w Kaliszu, jednak założenie oddzielnych adresów e-mail do sekretariatu każdego z wydziałów sądu wydaje się konieczne, ażeby, po pierwsze – „odciążyć” pocztę elektroniczną prezesa sądu, a po drugie – umożliwić kontakt drogą mailową osobom chcącym uzyskać informacje w konkretnym wydziale sądu w ich indywidualnej sprawie zawisłej przed sądem.

W pięciu przypadkach sądy dysponowały tylko jednym adresem e-mail, ogólnym dla całego sądu (sąd 1, sąd 9, sąd 31, sąd 33, sąd 37). Ankieterzy wysyłali e-maile dwukrotnie na adres „oddziału administracyjnego” sądu (sąd 20 i sąd 34), bądź na adres „administracji” (sąd 8 i sąd 14), „administratora” (sąd 27) lub „dyrektora” sądu (sąd 4).

W dwóch sądach dostępne były jedynie adresy Biura Obsługi Interesantów albo punktu informacyjnego. I choć takie adresy e-mail wydają się być tymi właściwymi do zasięgnięcia informacji, to w jednym przypadku odpowiedź w ogóle nie nadeszła (sąd 21), w drugim nadeszła, lecz dopiero po 11 dniach (sąd 13).

Ciekawym, praktycznym rozwiązaniem jest zamieszczenie na stronie internetowej sądu specjalnego formularza kontaktowego, co miało miejsce w przypadku dwóch sądów (sąd 25 i sąd 38). Jednak na e-maile wysłane za pomocą formularza w obu przypadkach nie nadeszła żadna odpowiedź. Ponadto formularz kontaktowy nie zastąpi adresów e-mail do wydziałów sądu, dzięki którym można by zwrócić się tam bezpośrednio w sprawie zawisłej już przed danym sądem.

Dwa sądy posiadały ogólny adres e-mail, założony na prywatnym serwerze (sąd 9 – adres: sr...@onet.pl; sąd 13 – adres: sr...@pro.onet.pl). Z uwagi na to, iż sąd jest organem państwowym, taka sytuacja nie powinna mieć miejsca.

W innym sądzie podany adres e-mail zawierał polski znak „ó”, co de facto uniemożliwiało kontakt mailowy z sądem (sąd 8). Ankieter tak opisał sytuację:

„Na stronie internetowej sądu <http://www.....sr.gov.pl/> znajduje się adres e-mail: administracja@.....sr.gov.pl, który jest podlinkowany w następujący sposób – informatyka@...ó...sr.gov.pl (...). Jednak odręczne wpisanie adresu znajdującego się na stronie (w przeciwieństwie do użycia podlinkowania) przyniosło skutek.”

Jeden z ankieterów poruszył kwestię adresu e-mail podczas wizyty w sądzie, w rozmowie z pracownikiem. Kontakt z klientem sądu za pośrednictwem poczty elektronicznej okazał się czymś niebywałym z perspektywy pracownika sądu:

„Weszłam do sekretariatu wydziału karnego, powiedziałam, że nie mogę znaleźć na stronie www sądu adresu mailowego (znalazłam go dopiero po kilku próbach przeglądania). Zapytałam pracowników, czy mogą mi go podać. Usłyszałam, że co prawda sekretariat ma adres mailowy, ale jest on tylko do użytku wewnętrznego pracowników. Następnie usłyszałam komentarz pani z za biurka « my tu jesteśmy sto lat za murzynami ».” (sąd 29)

⁷ Taki komentarz był odosobnionym przypadkiem, pojawił się tylko raz w jednym z badanych sądów. Zamieszczamy pełen cytat, nie chcąc ingerować w treść relacji ankietera zamieszczonej w miejscu na dodatkowe uwagi w ankiecie.

2.3. Odpowiedzi otrzymane z sądów

Odpowiedzi z sądów na wysłane e-maile nie nadeszły aż w 67% przypadków (w ciągu tygodnia, który był wyznaczonym dla ankierów maksymalnym czasem oczekiwania na odpowiedź⁸). W 18% badanych sądów odpowiedzi nadeszły w ciągu 24 godzin, a w 15% – w ciągu 3 dni.

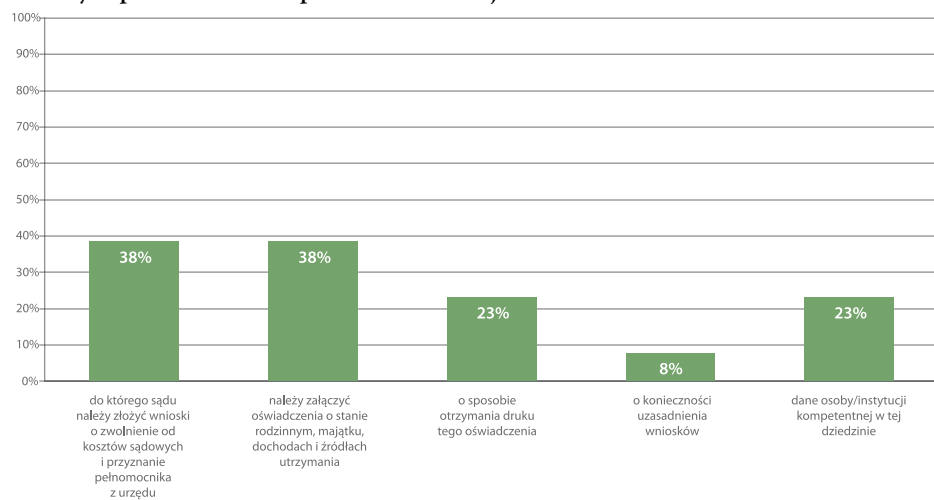
Dalszej ocenie poddano 13 otrzymanych e-maili, czyli wszystkie uzyskane odpowiedzi.

Ankierzy ocenili przejrzystość graficzną i redakcyjną poprawność otrzymanej odpowiedzi. W sześciu wiadomościach wydzielony był nagłówek i stopka, w pięciu każdy wątek pisany był od nowego akapitu. Jedenaście otrzymanych z sądu e-maili napisanych było całkowicie przy użyciu polskich znaków i dokładnie taka sama część była opatrzona właściwą interpunkcją i dużymi literami.

Niestety zaledwie cztery e-maile z 13 zawierały formy grzecznościowe rozpoczynające i kończące wiadomość. Aż pięć wiadomości nie było w żaden sposób podpisanych.

Wedle oceny ankierów tylko jedna odpowiedź z 13 nie była sformułowana w sposób zrozumiały. Natomiast merytoryczna zawartość odpowiedzi na postawione pytanie o możliwość przyznania pełnomocnika z urzędu i zwolnienia od kosztów sądowych, przedstawiała się następująco:

Wykres 2. Czy odpowiedź zawierała potrzebne informacje?



Warto zaznaczyć, że w odpowiedzi na e-maila żaden z sądów nie przesłał zainteresowanemu wymaganych formularzy, choć podawano informację, że znajdują się one na stronie internetowej sądu lub Ministerstwa Sprawiedliwości, czy że można je pobrać w sądzie.

Poniżej zamieszczamy dla przykładu treść dwóch e-maili – zdecydowanie najlepszych spośród wszystkich otrzymanych. W odpowiedzi Sądu Apelacyjnego w Poznaniu na szczególną uwagę zasługuje stopka – automatycznie wygenerowana – zawierająca podpis oraz wszelkie niezbędne dane kontaktowe do sądu. Jednak zastrzeżeniem do obydwu udzielonych odpowiedzi jest błędna informacja o konieczności starania się o zwolnienie od kosztów sądowych jako przesłance do ubiegania się o przyznanie pełnomocnika z urzędu.

⁸ Przyjęto bowiem założenie, że kontakt z sądem za pośrednictwem poczty elektronicznej, której jedną z głównych zalet jest właśnie szybkość, dopuszcza maksymalnie tydzień jako czas oczekiwania na odpowiedź. W przypadku nieuzyskania odpowiedzi po upływie tego czasu, można racjonalnie przypuszczać, że interesant wybierze inną formę kontaktu z sądem.

ODPOWIEŹ SĄDU APELACYJNEGO W POZNANIU, OTRZYMANA W PRZECIĄGU DWÓCH DNI:

Witam!

Zgodnie z art. 117 kpc, strona może zgłosić wniosek o ustanowienie dla niej adwokata z urzędu, niezależnie od rodzaju sprawy. Wniosek taki zostanie uwzględniony, jeżeli zostaną jednocześnie spełnione dwie przesłanki:

1. Strona została wcześniej zwolniona od kosztów sądowych w całości lub w części. Jeżeli Pani nie została wcześniej zwolniona od kosztów sądowych, to należy w jednym piśmie procesowym lub w jednym oświadczeniu złożonym ustnie na rozprawie wnieść jednocześnie o zwolnienie od kosztów sądowych i o ustanowienie adwokata z urzędu. Do wniosku takiego należy dołączyć oświadczenie o niemożności poniesienia kosztów sądowych i kosztów adwokata z wyboru bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Oświadczenie powinno obejmować dokładne dane o stanie rodzinnym, majątku i dochodach, potwierdzone w miarę możliwości odpowiednimi dokumentami (np. odcinkiem renty, zaświadczeniem o zarobkach)
2. Sąd uzna udział adwokata w sprawie za potrzebny.

Odpowiednie formularze są dostępne m.in. w budynkach i na stronach internetowych sądów.

Wniosek o zwolnienie od kosztów sądowych i o adwokata z urzędu strona składa w sądzie, w którym sprawa ma się toczyć. Proszę zaznaczyć w w/w wnioskach czego sprawa dotyczy.

Wniosek o zwolnienie od kosztów sądowych i adwokata z urzędu jest wolny od opłat.

(imię i nazwisko pracownika sądu)

=====

Punkt Informacyjny
Sąd Apelacyjny w Poznaniu
ul. Trójkąta 21, 61-693 Poznań

tel. (061) 827-45-63
fax (061) 827-45-62
e-mail: informacja@poznan.sa.gov.pl
www: <http://poznan.sa.gov.pl>

ODPOWIEŹ SĄDU REJONOWEGO W RACIBORZU, OTRZYMANA PO UPŁYWIE TRZECH DNI:

Dnia 4 grudnia 2008 r.

Sąd Rejonowy
w Raciborzu
ul. Nowa 29

W odpowiedzi na Pani pismo z dnia 1.12.2008 r. uprzejmie informuję, iż zasady zwolnienia od kosztów sądowych i przyznawania pełnomocnika z urzędu reguluje art. 117 – 124 kpc oraz 94 – 118 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

Przesłanki do ustanowienia pełnomocnika z urzędu są dwie:

1. zwolnienie od kosztów sądowych
2. uznanie przez sąd udziału adwokata lub radcy prawnego w sprawie za potrzebny.

Przesłanki te muszą występować kumulatywnie.

Wniosek o zwolnienie od kosztów sądowych może zgłosić Pani w Sądzie w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Warunkiem zwolnienia od kosztów sądowych jest ustalenie przez Sąd, iż osoba, która się tego domaga nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów. Oświadczenie sporządza się według ustalonego wzoru, który dostępny jest do pobrania w Sądzie. W razie wątpliwości zostanie Pani wezwana przez Sąd o dodatkowe informacje niezbędne do ustalenia Pani sytuacji materialnej

Kwestia oceny potrzeby udziału w sprawie adwokata lub radcy prawnego należy do swobodnej (lecz nie dowolnej) oceny sądu. Potrzeba taka zachodzi w szczególności, gdy strona wykazuje nieporadność w prowadzeniu sprawy, lub gdy sprawa jest skomplikowana pod względem faktycznym lub prawnym.

Do ustanowienia pełnomocnika jest konieczne złożenie wniosku w tym zakresie, gdyż Sąd nie działa w tym wypadku z urzędu.

Asystent sędziego
imię i nazwisko

W trzech innych odpowiedziach pracownik sądu odsyłał do Biura Obsługi Interesantów lub bezpośrednio do wydziału sądu, podając odpowiednie numery telefonu (sąd 1, sąd 3, sąd 17). Bez wątplenia pozytywny jest fakt, że w tych przypadkach wysłany e-mail spotkał się z reakcją sądu w postaci nadesłanej odpowiedzi. Jednak sąd, zamiast udzielić merytorycznej odpowiedzi za pośrednictwem wybranego przez interesanta środka komunikacji, odsyła go gdzie indziej, narzucając najczęściej telefoniczną formę kontaktu, niekoniecznie przecież dostępną dla osoby zwracającej się do sądu poprzez pocztę elektroniczną.

ODPOWIEDŹ SĄDU 3:

Proszę zgłosić się do Biura Obsługi Interesanta Sądu w tel.

ODPOWIEDŹ SĄDU 1:

Witam

Wszelkie informacje dotyczące zadanych pytań uzyska Pani w sekretariacie Wydziału Cywilnego pod numerem tel.

Pozdrawiam

imię i nazwisko

Administrator Systemu Informatycznego

Sąd w

W kontakcie z organem wymiaru sprawiedliwości, dbałość o podstawowe zasady dotyczące formy korespondencji jest niezbędna. Tymczasem nawet te minimalne zasady nie zawsze są przestrzegane, co ilustruje przykład odpowiedzi zamieszczonej poniżej – e-mail nie jest podpisany, brakuje w nim zarówno form grzecznościowych jak i polskich znaków, przejrzystość graficzna tekstu również pozostawia wiele do życzenia.

ODPOWIEDŹ SĄDU 15:

Odwolanie składa się do sądu który wydał wyrok, jest to ograniczone czasowo, sędzia napewno pouczył Pana o terminach. Wniosek o przyznanie adwokata z urzędu i zwolnienie z kosztów sądowych składa się do sądu w którym toczy się sprawa. Proszę zgłosić się do biura podawczego tam uzyska Pani oswiadczenie majątkowe do wypełnienia, złoży Pani także wniosek o zwolnienie z kosztów i adwokata z urzędu. Warunkiem zwolnienia z kosztów sądowych jest trudna sytuacja materialna.

Pytanie zadane w e-mailu wysłanym do sądu celowo dotyczyło prostego zagadnienia ogólnego, związanego z procedurą, a nie z konkretnym problemem prawnym. Mimo to w dwóch przypadkach odpowiedzi nie udzielono, tłumacząc, że sąd nie udziela porad prawnych.

ODPOWIEDŹ SĄDU 22:

W nawiązaniu do Pana „Zapytania” z dnia 01 grudnia 2008r. uprzejmie informuję, iż Sąd nie jest organem uprawnionym do udzielania porad prawnych.

ODPOWIEDŹ SĄDU 20:

Sąd w Wydział I Cywilny informuje, iż w Sądzie nie są udzielane porady prawne.

W jeszcze innej odpowiedzi interesant został „pouczony”, że sędziowie nie udzielają porad prawnych, a jednocześnie odesłany do treści ustawy i druków, które można znaleźć w internecie. Zastrzeżenia budzi fakt, że treść samej ustawy niejednokrotnie może być niezrozumiała dla przeciętnego obywatela, z czego wynika właśnie jego potrzeba zasięgnięcia informacji wyjaśniających w sądzie. Czym innym byłoby odesłanie tej osoby na przykład na stronę internetową sądu, jeżeli ta zawierałaby jasne i precyzyjne informacje dotyczące danej kwestii oraz odpowiednie druki w formie plików do pobrania.

ODPOWIEDŹ SĄDU 13:

W odpowiedzi na Pani maila informuje, że porad prawnych udzielają prawnicy: adwokaci lub radcowie prawni. Do Sadu trafiają sprawy już przygotowane. Nie ma takiej możliwości prawnej aby sędziowie udzielali porad prawnych a następnie orzekali w sprawie wniesionej w oparciu o udzieloną poradę.

Ma Pani dostęp do internetu, zatem w wyszukiwarce znajdzie Pani tekst ustawy z dnia 28.07.2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, którym uregulowana jest kwestia zwolnienia od kosztów sądowych w sprawach cywilnych. Na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości są odpowiednie druki.

Niezależnie od powyższego druki, dotyczące zwolnienia od kosztów sądowych są udostępniane bezpłatnie we wszystkich sądach. W tutejszym Sadzie na biurze podawczym można skorzystać z wzorów pism procesowych.

Przewodniczący I Wydziału Cywilnego
imię i nazwisko

Przy okazji wysyłania za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji do wszystkich sądów w Polsce o rozpoczęciu badania, trafiliśmy na bardzo ciekawe rozwiązanie, wyjątkowo przyjazne dla osoby zwracającej się do sądu. Oto automatyczna wiadomość zwrotna, która nadeszła z Sądu Rejonowego w Kozienicach:

od: sekretariat@kozienice.sr.gov.pl

do: Projekt Komunikacja

data: 28 listopada 2008 00:21

temat: Re: Helsińska Fundacja Praw Człowieka – informacja o badaniu metod komunikowania sądów z obywatelami

SAD REJONOWY KOZIENICE

Dziękujemy za e-mail, dopelnimy wszelkich staran, aby odpowiedz na Twoja wiadomosc jak najszybciej.

www.kozienice.sr.gov.pl

Takie rozwiązanie wymaga tylko jednorazowego wprowadzenia odpowiednich ustawień poczty elektronicznej, generujących automatyczną odpowiedź na każdego otrzymanego e-maila. Jest to niezwykle proste, a także mile dla interesanta.

2.4. E-wokanda – informacja o rozprawach na stronie internetowej sądu

W 15% badanych sądów na stronie internetowej sądu dostępna była e-wokanda⁹.

W dwóch sądach funkcjonowanie e-wokandy było dopiero planowane, gdyż na stronie pojawiał się komunikat „Strona w przygotowaniu” (sąd 24) lub „Strona w budowie” (sąd 16). W jednym sądzie na stronie był link do e-wokandy, która jednak nie działała (sąd 38).

⁹ Z danych Ministerstwa Sprawiedliwości wynika, że ok. 15 % sądów zamieszcza e-wokandy. („Kiepsko z informacją”, Gazeta Prawna, 29 października 2008 r.)

W jednym przypadku ankietier zauważył również rozbieżności pomiędzy zawartością ogólnej strony internetowej sądu a strony w ramach Biuletynu Informacji Publicznej. E-wokanda znajdowała się jedynie na pierwszej z nich (sąd 17). Takie rozwiązanie może w praktyce ograniczać dostęp do e-wokandy, ponieważ przeciętny obywatel niekoniecznie wie, że sądy mogą posiadać te dwa rodzaje stron internetowych, żeby przy poszukiwaniu informacji sprawdzić je obie¹⁰.

2.5. Rekomendacje

W dobie szerokiego dostępu do internetu oraz powszechnego korzystania z poczty elektronicznej, która gwarantuje przede wszystkim szybkość w pozyskiwaniu informacji, ten środek komunikacji może niewątpliwie usprawnić funkcjonowanie wymiaru sprawiedliwości, w szczególności sekretariatów wydziałów w sądzie. Przedstawiamy rekomendacje w tym zakresie, sformułowane na podstawie wyników przeprowadzonego badania. Osoby zarządzające sądem (prezesi, dyrektorzy, zarządzający odpowiednimi jednostkami) powinni zadbać o:

- założenie i zamieszczenie na stronie internetowej sądu adresów e-mail do prezesa sądu i do sekretariatów poszczególnych wydziałów;
- założenie odrębnego adresu e-mail, który będzie służył wyłącznie do celów informacyjnych, lub specjalnego formularza kontaktowego, ze wskazaniem na stronie internetowej sądu, że w ten sposób można zwrócić się do sądu z prośbą o informacje;
- wyznaczenie pracownika sądu odpowiedzialnego za obsługę każdej ze skrzynek poczty elektronicznej; czas oczekiwania na odpowiedź nie powinna przekraczać dwóch do trzech dni roboczych;
- wygenerowanie automatycznych e-maili zwrotnych, potwierdzających wpływ e-maila do sądu (na wzór Sądu Rejonowego w Koźlenicach) oraz stopki, zawierającej podpis oraz dane kontaktowe do sądu (jak w odpowiedzi Sądu Apelacyjnego w Poznaniu);
- dbałość o podstawowe zasady dotyczące formy korespondencji, takie jak użycie form grzecznościowych na początku i na końcu odpowiedzi, pismo z użyciem polskich znaków, przejrzystość graficzna odpowiedzi;
- uwzględnianie wyboru interesanta co do środka komunikacji i odpowiadanie również za pośrednictwem poczty elektronicznej (wraz z załączonymi do e-maila wzorami formularzy, o które interesant pytał), bez odsyłania do kontaktu telefonicznego bądź bezpośredniego w sądzie;
- zidentyfikowanie w internecie najczęściej potrzebnych materiałów informacyjnych i odsyłanie do nich poprzez przesłanie odpowiedniego linka, a jednocześnie tworzenie własnej bazy danych zawierającej informacje, co do których najczęściej padają pytania ze strony obywateli;
- wprowadzenie sprawnie funkcjonującej e-wokandy na stronie internetowej sądu.

¹⁰ O obecnym modelu „podwójnego oblicza” internetowego sądów i postulacie uporządkowania problemu Biuletynu Informacji Publicznej i jego współzysztowania ze stronami oficjalnymi sądów, por. „E-sądy po polsku. Badanie i ranking stron internetowych sądów okręgowych, apelacyjnych i wojewódzkich sądów administracyjnych”, Raport Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka, Komitywa.com i Fundacji Forum Obywatelskiego Rozwoju, Warszawa 2008.

Rozdział trzeci

KONTAKT Z SĄDEM W ROZMOWIE TELEFONICZNEJ

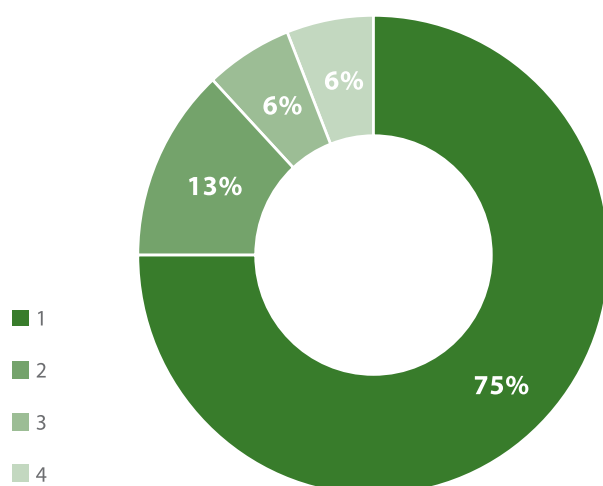
3.1. Metodologia badań

Druga część ankiety poświęcona była badaniu możliwości oraz jakości kontaktu telefonicznego z sądem. Zadaniem ankietera było zadzwonienie do sądu i przedstawienie problemu analogicznie do pytania w wysłanym e-mailu (scenariusze w części 1.1.), z tym zastrzeżeniem, że do sądów, do których ankieter wysłał e-mail w sprawie cywilnej, dzwonił z pytaniem dotyczącym sprawy emerytalno-rentowej i odwrotnie. Ankieter dzwonił na ogólny numer centrali sądu przy założeniu, że rozmowa powinna zostać przełączona do właściwego rozmówcy, u którego interesant mógłby uzyskać potrzebne mu informacje. Połączenia były wykonywane w godzinach urzędowania sądu w następujący sposób: ankieter czekał przez pięć sygnałów po czym rozłączał się, telefon był powtarzany 10-krotnie co 5 minut, po czym połączenie zostawało uznane za bezskuteczne. Jeżeli rozmowa była przełączana do innego rozmówcy, ocenie w ankiecie podlegała „rozmowa merytoryczna.”

3.2. Możliwość połączenia telefonicznego z sądem

Ankieterom udało się dodzwonić do 92% badanych sądów (36 sądów). W 17% przypadków rozmowa była przerywana.

Wykres 3. Za którym razem dodzwoniłeś się do sądu?



Oto przykłady sytuacji, w których telefoniczny kontakt z sądem okazał się całkowicie niemożliwy:

„Bardzo długo zajęty telefon, oraz sygnał < połączenie nie może być zrealizowane >.” (sąd 36)

„Po wybraniu numeru włączył się automat, kazano mi czekać na obsługę. Nikt się nie połączył a mi nabijało minuty. I tak za każdym razem.” (sąd 37)

W dwóch sądach przyczyną trudności w połączeniu były błędne informacje o numerach telefonów podane na stronie internetowej sądu. Ankieterzy tak opisali te sytuacje:

„Dopiero za 4. razem udało mi się dodzwonić do właściwego wydziału. Dzwoniąc na różne podane na stronie internetowej numery (sekretariat Prezesa, Wydział Cywilny, Wydział Pracy) łączyłam się zawsze z tą samą panią, która w końcu podała mi prawidłowy (inny niż ten na stronie) numer.” (sąd 39)

„Zadzwońnię pod numer podany na stronie internetowej pod hasłem: «Informacja dotycząca funkcjonowania sądu», a odebrała osoba, która rozmowę rozpoczęła słowami: «Ubezpieczenia, proszę», jak się okazało z Wydziału Ubezpieczeń Społecznych.” (sąd 16)

Podczas dzwonienia zdarzyło się również, że rozmowa była wielokrotnie przełączana, bądź przerwana.

„Trzy razy przełączano mnie «na centralę», dopiero za czwartym razem prowadziłam rozmowę merytoryczną.” (sąd 29)

„Rozmowa została przerwana w celu zasięgnięcia informacji przez pracownika, potem została przełączona, ale to połączenie było «głuche» i zostało przerwane.” (sąd 28)

3.3. Ocena rozmowy

Ocenie poddano 36 przeprowadzonych rozmów telefonicznych.

W 33% sądów pracownik, który odebrał telefon, nie przedstawił się w żaden sposób, w 47% podał swoje stanowisko służbowe, nazwę wydziału, sądu lub nazwisko, jedynie w 20% rozmów pracownik przedstawił się w pełny sposób (podając nazwisko oraz stanowisko służbowe lub nazwę wydziału).

94% ankieterów oceniło, że pracownik sądu mówił wyraźnie. W 69% przeprowadzonych rozmów pracownicy użyli zwrotów grzecznościowych na początku i końcu rozmowy. Również 69% ankieterów oceniło, że pracownik sądu był uprzejmy i pomocny.

W dwóch przypadkach ankieterzy tak opisali swoje wrażenia z rozmowy telefonicznej:

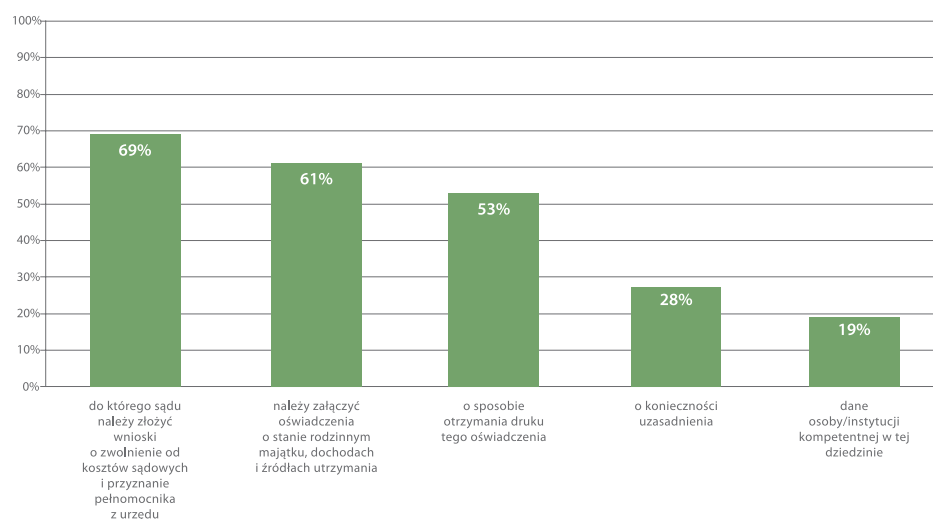
„Pracowniczką powiedziała «dzień dobry biuro podawcze» i «do widzenia», ale wyczuwałam zniecierpliwienie w głosie (...).” (sąd 29)

„Odniosłem wrażenie, że Pani stara się mnie jak najszybciej pozbyć (...).” (sąd 31)

3.4. Treść rozmowy

86% ankieterów nie miało zastrzeżeń co do zrozumiałości przekazywanych przez pracownika informacji. Natomiast merytoryczna zawartość odpowiedzi pracowników sądu na postawione pytanie o możliwość przyznania pełnomocnika z urzędu i zwolnienia od kosztów sądowych, przedstawiała się następująco:

Wykres 4. Czy uzyskałeś potrzebne informacje?



W porównaniu do zawartości informacji udzielonych drogą e-mailową, wyniki z przeprowadzonych rozmów telefonicznych są dużo lepsze (mniej więcej dwukrotnie). Może to wynikać z okoliczności, że pracownicy sądu są niejako bardziej przyzwyczajeni do udzielania informacji telefonicznie, oraz z możliwości ewentualnego „dopytania się” o pewne kwestie w rozmowie (badanie zakładało jednak, że ankietrzy mieli tylko wysłuchać informacji przekazanych przez pracownika w odpowiedzi na zadane pytanie, nie dopytując o te zagadnienia, których pracownik spontanicznie w ogóle nie poruszył).

Z obserwacji ankietowanych wynika, że często, zamiast udzielić informacji osobie kontaktującej się z sądem, pracownicy sądu radzą zasięgnąć tych informacji w inny sposób. Dwukrotnie ankietowanych odsyłano do strony internetowej sądu:

„Pracownik sądu udzielił podstawowych informacji (...). Następnie polecono mi poszukać odpowiedzi w Internecie – na stronach www.ms.gov.pl i Sądu w” (sąd 15)

„Pani odesłała mnie na stronę www.Sądu.....w..... (sąd wyższej instancji), mówiąc że tam znajdę wszystkie potrzebne informacje. Pobieżne zapoznanie się z tą stroną www wydaje się przeczyć tej tezie.” (sąd 31)

W jednym przypadku rozmówca zasugerował osobiste przybycie do sądu w celu uzyskania informacji:

„Pracownik sądu powiedział: «Hmm, wydaje mi się, że to sprawa cywilna. Przelączę Panią do spraw cywilnych», a po przelączeniu dowiedziałam się, że lepiej jest przyjść do sądu zasięgnąć wszelkich informacji.” (sąd 20)

Jeden z ankietowanych spotkał się z odpowiedzią, że informacji można zasięgnąć poza sądem:

„Początkowo nie wiadomo, dokąd mnie przelączyć, włączono «muzyczkę», następnie postanowiono, że jednak zostanie mi udzielona informacja. Ponownie włączono «muzyczkę», ostatecznie polecono mi zasięgnąć informacji poza sądem, a dane znaleźć w książce telefonicznej. Zasugerowano, że może lepiej będzie zadzwonić do Sądu w, nie umiano mi podać numeru telefonu.” (sąd 25)

W trzech sądach (sąd 11, sąd 23, sąd 30) pracownicy polecieli zadzwonić do odpowiedniego wydziału sądu, podając numer telefonu.

Największe zdziwienie mogą budzić jednak dwa przypadki, w których ankietę zadzwonił do Biura Obsługi Interesantów – właściwego z natury swej do udzielania tego typu informacji, lub został skierowany do osoby, od której odpowiednie informacje miał uzyskać, jednak oba połączenia okazały się całkowicie bezowocne.

„Zadzwońłam pod numer Biura Obsługi Interesantów, wychodząc z założenia, iż tam właśnie zostaną mi udzielone informacje. Po zadaniu pytania usłyszałam, że oni nie zajmują się sprawami emerytur i żeby w tej sprawie dzwonić do wydziału pracy i ubezpieczeń społecznych. Poinformowałam ponownie, że chcę jedynie uzyskać informacje nt. zwolnienia z kosztów, pełnomocnika z urzędu, gdzie i jak, itd. – osoba, z którą rozmawiałam, ponownie odesłała mnie do wydziału pracy i ubezpieczeń społecznych. Powiedziała, że może mnie przelączyć, co uczyniła. Nikt nie odebrał przelączonego telefonu.” (sąd 3)

„Podano bezpośredni numer do pracownika, który miał udzielić informacji, nie podano, do kogo to jest numer (wydział, konkretna osoba). Pod podanym numerem nikt nie odbierał.” (sąd 12)

W dwóch sądach ankieteryzy spotkali się z sytuacją, w której ich rozmówca jedynie na podstawie zadanego pytania ocenił, czy pełnomocnik jest potrzebny lub czy są szanse na jego przyznanie.

„Pracownik sądu poinformował mnie, że w tej sprawie nie jest mi potrzebny pełnomocnik z urzędu (nie udzielając mi jakichkolwiek informacji), oraz że złożenie odwołania w tej sprawie jest bezpłatne (nie odpowiadając na moje pytanie dotyczące zwolnienia od kosztów sądowych).” (sąd 24)

„Podobnie jak w rozmowie bezpośredniej najbardziej zdziwił mnie fakt, że instytucja pełnomocnika z urzędu i pytanie o niego jest w tym sądzie czymś niebywałym, «raczej się go nie przyznaje» itp.” (sąd 28)

Pomimo ogólnego charakteru zadanego pytania, podobnie jak w niektórych z otrzymanych e-maili, pracownicy dwóch sądów odmówili udzielenia informacji, bądź udzielili jej tylko w podstawowym zakresie, odsyłając swojego rozmówcę do prawnika.

„Połączyłem się z centralą i zostałem przelączony do sekretariatu Wydziału Cywilnego, przez telefon, po opisaniu przeze mnie sprawy, najpierw usłyszałem wyraźnie, że sąd nie udziela porad prawnych, gdy zacząłem dopytywać usłyszałem: «nie ma takich spraw» i dwa razy zostało powtórzone: «proszę iść do prawnika».” (sąd 9)

„Rozmowa została przelączona do Biura Obsługi Interesantów. Pracownik sądu pouczył mnie, iż nie jest prawnikiem, więc nie może odpowiadać na szczegółowe pytania (informacja ta pojawiła się na końcu rozmowy, po tym jak powiedziałem «Do widzenia, w razie wątpliwości zadzwonię w przyszłości»).” (sąd 35)

W jednym sądzie nie udzielono ogólnej informacji, ponieważ ankieter nie dzwonił w konkretnej sprawie zawisłej przed tym sądem.

„Pracownik kazał podać nazwisko i sygnaturę akt sprawy. Ponieważ powiedziałam, że nie mam tego przed sobą, pracownik odpowiedział, że nie będzie się wypowiadał skoro nie zna sprawy i dokładnie nie może doradzić w tej sytuacji.” (sąd 17)

Czasem jakość udzielonej odpowiedzi budziła zastrzeżenia, bądź wprowadziła ankietera w zakłopotanie. Oto jeden z przykładów:

„Przełączono z centrali do wydziału cywilnego. Odpowiedzi pracowniczkę były chaotyczne i wewnętrznie sprzeczne: początkowo twierdziła, że nie istnieje żaden szablon wniosku, następnie oświadczyła, że są na miejscu.” (sąd 5)

3.5. Rekomendacje

Na podstawie przedstawionych wyników i obserwacji z badania, proponujemy aby zarządzający sądami zadbali o:

- dokonywanie aktualizacji numerów telefonu zamieszczanych na stronie internetowej sądu;
- wprowadzenie sprawnego systemu przełączania rozmów telefonicznych pod właściwy numer, aby uniknąć wielokrotnego łączenia, które często jest źródłem zniecierpliwienia interesantów i pociąga dla nich dodatkowe koszty rozmowy;
- zapewnienie odpowiedniej jakości rozmowy telefonicznej – przedstawienie się i używanie zwrotów grzecznościowych powinno być obowiązującym standardem rozmowy, gdyż wrażenia z kontaktu z pracownikami sądów mają niewątpliwie wpływ na wizerunek wymiaru sprawiedliwości;
- organizowanie szkoleń dla pracowników sądu z zasad komunikacji i rozmów przez telefon, oraz sprawdzanie jakości pracy urzędników sądowych;
- udzielanie pełnych i precyzyjnych informacji w rozmowie telefonicznej, bez odsyłania jeśli nie jest to konieczne do innych źródeł informacji. Obywatel zwracający się do sądu zapewne nie bez przyczyny wybrał telefoniczną formę kontaktu, może dlatego, że nie może udać się osobiście do sądu lub też nie ma dostępu do internetu, dlatego powinien uzyskać wyczerpującą informację właśnie telefonicznie.
- dbanie o odpowiedni poziom przygotowania merytorycznego pracowników sądów w podstawowych kwestiach prawnych.

Choć rozmowy telefoniczne pozornie mogą wydawać się mniej zobowiązujące niż na przykład bezpośredni, osobisty kontakt, ich jakość ma wyjątkowo duże znaczenie zarówno dla interesanta, jak i pracownika sądu. „Gdy wielokrotnie przełączamy dzwoniącego interesanta, lub każemy mu czekać przy telefonie, podczas gdy my czegoś lub kogoś szukamy, warto pamiętać też o kosztach połączenia i liczyć się z tym, że po chwili uprzejmy człowiek może się zamienić w agresywnego klienta”¹¹. Dlatego postuluje się wypracowanie jednolitych standardów rozmowy telefonicznej, tak aby zwiększyć poczucie komfortu i zaufanie obywatela do sądu, z którym się kontaktuje¹².

11 Monika Klonowska, *Profesjonalna obsługa interesantów*, w: Ł. Bojarski, red., *Sprawny sąd. Zbiór dobrych praktyk. Część druga.*, str. 7, Warszawa 2008.

12 Tamże

Rozdział czwarty

KOMUNIKACJA MIĘDZY SĄDEM A OBYWATELEM – W SĄDZIE

4.1. Metodologia badań

Celem tej części badania było sprawdzenie możliwości zasięgnięcia informacji bezpośrednio na miejscu, w sądzie, podczas rozmowy z pracownikiem sądu.

Ankieter rozpoczął swoją wizytę w sądzie od tej części badań. Wcielił się w rolę przeciętnego interesanta, przyjmując scenariusz dotyczący sprawy cywilnej – przedstawił się jako syn/córka, bądź wnuk/wnuczka starszej osoby, której właściciel podniósł czynsz (ankieterami w większości byli studenci).

Badana była treść udzielonej przez pracownika sądu odpowiedzi, podobnie jak w otrzymanym e-mailu czy przeprowadzonej rozmowie telefonicznej, z tą jednak różnicą, że ankieter miał dopytać pracownika sądu o to, czy istnieje możliwość ubiegania się o przyznanie pełnomocnika z urzędu bez konieczności starania się o zwolnienie od kosztów sądowych. Taką możliwość wprowadził Trybunał Konstytucyjny wyrokiem z dnia 16 czerwca 2008 r. (sygn. P 37/07). Zadanie powyższego pytania pracownikowi sądu miało na celu sprawdzenie, czy w sądzie można uzyskać „aktualne” informacje, wynikające z bieżącego orzecznictwa Trybunału Konstytucyjnego, tym bardziej jeżeli mają one tak istotne znaczenie dla osoby, która faktycznie potrzebowałaby dostępu do profesjonalnej pomocy prawnej. Dodatkowo ankieter miał zapytać w sądzie o adres Biura Rzecznika Praw Obywatelskich. Tak prostą, obiektywną informację, dotyczącą organu powołanego do ochrony praw i wolności jednostki, każdy obywatel powinien móc bez problemu uzyskać w sądzie.

Ankieter miał zasięgnąć informacji w biurze obsługi interesantów lub w punkcie informacyjnym. Jeżeli natomiast w sądzie nie było takiego miejsca, ankieter udawał się do sekretariatu wydziału cywilnego.

4.2. Możliwości zasięgnięcia informacji w sądzie

W pierwszej kolejności ankieterzy sprawdzali, czy sąd w ogóle stwarza możliwość i udostępnia obywatelowi miejsce, w którym może on zasięgnąć informacji.

W 46% badanych sądów znajdowało się Biuro Obsługi Interesantów (BOI) lub punkt informacyjny. W pozostałych 54% przypadków ankieterzy pomocy szukać musieli w innych miejscach (zazwyczaj był to sekretariat odpowiedniego wydziału).

W czterech sądach (sąd 5, sąd 26, sąd 33, sąd 37) ankieterzy zostali skierowani przez pracownika BOI lub punktu informacyjnego do sekretariatu wydziału cywilnego, aby tam uzyskać potrzebne informacje. W takiej sytuacji rola BOI czy punktu informacyjnego sprowadza się właściwie do wskazywania sal, a nie do udzielania informacji merytorycznych, chociażby tych najprostszych, co z pewnością odciążyłyby sekretariaty poszczególnych wydziałów.

Do sekretariatów odsyłają także zazwyczaj pracownicy biur podawczych (sąd 29 i sąd 32), ochroniarze (sąd 28), bądź szatniarz, tak jak miało to miejsce w jednym sądzie:

„Punkt informacyjny jest tożsamy z szatnią. Informacji udziela szatniarz. Napis „informacja” widnieje też nad punktem ksero (nieczynny). Szatniarz odsyła do sekretariatów wydziałów.” (sąd 25)

W jednym z sądów, w którym brak było BOI lub punktu informacyjnego, ankieter zwrócił uwagę na duże trudności w znalezieniu miejsca, w którym mógłby uzyskać informacje:

„Poszedłem do sekretariatu Wydziału Cywilnego (I piętro), który mieścił się w kilku pokojach – zapukałem do pierwszego, ale drzwi były zamknięte. Udałem się więc do biura podawczego (zaraz przy wejściu). Z biura podawczego odesłano mnie do biura kierownika sekretariatu Wydziału Cywilnego, który znajdował się na II piętrze.” (sąd 16)

W innym sądzie takie miejsce było precyzyjnie wskazane, jednak nikt go nie obsługiwał:

„Funkcję Biura Obsługi Interesanta spełniał Dział Administracji – pokój nr 9, niestety 45 min był to czas zbyt krótki by ktoś się w pokoju pojawił. Mail również został wysłany do tegoż działu, bez odpowiedzi.” (sąd 14)

W jednym przypadku sąd był „wyposażony” w specjalny punkt informacyjny, który od samego powstania był jednak w ogóle niewykorzystywany:

„Ponieważ w sądzie nie ma punktu informacyjnego, ani biura obsługi interesantów, informacji udzielają ochroniarze bądź pracowniczka biura podawczego. Z pytaniem zwróciłam się do pracowniczki biura podawczego (...). Obejrzałam budynek sądu. Weszłam na pierwsze piętro budynku, gdzie znajduje się widoczny, oddzielony od sal rozpraw, o dużej powierzchni „Punkt informacyjny”. Zapytałam przechodzącego pracownika budynku, dlaczego nikt tu nie urzęduje. Pan wytłumaczył mi, że tu nikt nigdy nie urzęduje. Ten punkt powstał w sądzie dwa lata temu, ale nigdy jeszcze nie został wykorzystany. (...) W drugim budynku również jest niezagospodarowany i niefunkcjonujący punkt informacyjny.” (sąd 29)



Sąd 29

Wśród sądów, w których znajdowało się BOI lub punkt informacyjny, w 29% przypadków znajdowało się ono już przy wejściu do sądu, w 20% było w miejscu widocznym z wejścia, w 51 % przypadków BOI lub punkt informacyjny znajdował się dalej.

Z badania wynika, że czasami bardzo prozaiczna przyczyna może stanowić dla klienta sądu barierę w dostępie do punktu informacyjnego – w jednym z sądów taką barierą były świąteczne dekoracje:

„Okienko punktu informacyjnego było niemal całkowicie zasłonięte świątecznymi girlandami, które były przewieszane przez sam środek okienka, dokładnie na wysokości wzroku, co utrudniało rozmowę z osobą pracującą w punkcie informacyjnym.” (sąd 7)

Z drugiej strony czasami bardzo proste rozwiązanie ułatwia interesantowi dostęp do miejsca, gdzie może uzyskać informacje – na przykład w Sądzie Okręgowym w Częstochowie, w miejscu widocznym z wejścia znajduje się tablica informacyjna kierująca do BOI.

Ponadto Sąd Okręgowy w Częstochowie udostępnia obywatelowi zagospodarowaną w bardzo przyjazny dla niego sposób przestrzeń przy BOI, którą tak opisał ankieter:

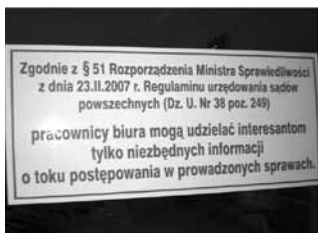
„Przy BOI znajduje się hol, w którym na ścianach umieszczone są informacje dla klientów sądu, jest stół, krzesła, dystrybutor wody pitnej – do dyspozycji osób potrzebujących np. napisać wniosek, czy wypełnić druk.”



Sąd Okręgowy w Częstochowie



Sąd Okręgowy w Częstochowie



Sąd 3

W sądach, w których działało BOI lub punkt informacyjny (18 sądów), w czterech przypadkach była kolejka (22%). Średni czas oczekiwania na obsługę wyniósł 10 minut i 45 sekund. W dwóch sądach (Sąd Okręgowy w Częstochowie i Sąd Okręgowy w Koszalinie) ankieterzy odnotowali działający w BOI system pobierania numerków przed obsługą.

W literaturze podkreśla się, że umiejętność rozróżnienia informacji prawnej od porady prawnej stanowi jedną z większych trudności w funkcjonowaniu BOI.¹³ Konieczność takiego rozróżnienia wynika z zasady bezstronności sądów. Z tego powodu postuluje się umieszczenie w widocznym miejscu informacji, że BOI nie udziela porad prawnych. Ankieterzy nie spotkali się z taką informacją w żadnym z BOI w badanych sądach.

W jednym z sądów taka informacja *de facto* się znajdowała, ale w ocenie ankietera jej „język” nie pozwalał uznać, iż stanowi ona zrozumiałą dla przeciętnego obywatela komunikat (sąd 3).

Dodatkowo ankieterzy sprawdzili możliwość skorzystania w sądzie z komputera podłączonego do internetu – okazało się, że stwarza ją 10% badanych sądów.

Czasami dostęp ten był jednak ograniczony co do stron internetowych, które można konsultować, lub z innych technicznych przyczyn, jak wskazuje przykład poniżej:

„Komputer jest. W dniu, w którym była prowadzona obserwacja, nie mogłam skorzystać z dostępu do Internetu (bardzo ograniczonego). Komputer nie działał. Na moją wyraźną prośbę, po „uruchomieniu” sądowego informatyka, komputer po 20 minutach został włączony. Zostałam o tym poinformowana przez pana naprawiającego sprzęt.” (sąd 3)

4.3. Zachowanie pracowników sądu

W 82% badanych sądów ankieterzy pozytywnie ocenili pracownika udzielającego im informacji, jako osobę uprzejmą i pomocną.

Tylko w 10% odwiedzonych BOI lub punktów informacyjnych obsługujący pracownik miał identyfikator.

Wedle oceny ankieterów pracownik udzielający informacji w 16% sądów był ubrany oficjalnie, w 74% – swobodnie biurowo, w czterech sądach ubiór pracownika został uznany jako nieformalny (10%).

W czterech sądach (Sąd Apelacyjny w Krakowie, Sąd Okręgowy dla Warszawy-Pragi, Sąd Okręgowy w Zamościu, Sąd Rejonowy w Leżajsku) osoby udzielające informacji zostały ocenione bardzo pozytywnie. Tak opisali je ankieterzy:

„Zostałam odesłana do sądu okręgowego po wszystkie druki. Pani udzielająca mi informacji była jednak bardzo sympatyczna, pytała o numer akt sprawy, o to, czy wniosiono już apelację, o nazwisko babci, żeby sprawdzić, czy sprawa już wpłynęła, etc.” (SA w Krakowie)

„Miła, rzetelna obsługa. Otrzymałem wyczerpujące, merytoryczne odpowiedzi. Pani była uśmiechnięta.” (SO w Zamościu)

¹³ Ryszarda Stasiak, Jacek Szerer, *Organizacja obsługi interesantów sądu*, w: Ł. Bojarski, red., *Sprawny sąd. Zbiór dobrych praktyk. Część druga.*, str. 11, Warszawa 2008.

W dwóch sądach (Sąd Okręgowy w Częstochowie i Sąd Rejonowy w Raciborzu) zwrócono również uwagę na bardzo pozytywne zachowanie pracowników ochrony sądu. Tak zostało ono opisane w Sądzie Okręgowym w Częstochowie:

„Na podkreślenie zasługuje praca i postawa ochrony sądu: osoby sprawujące tę funkcję pytały klientów, w czym mogą im pomóc, reagowały na osoby wyglądające na zagubione i same proponowały im pomoc, robiły to w sposób grzeczny i nieinwazyjny. Używały zwrotów grzecznościowych.”

W innym sądzie ocena zachowania ochroniarza była odmienna:

„Ochroniarz początkowo zachowywał się tak, jakby zastępował biuro obsługi klienta. Potem niestety już nie był zbyt uprzejmy.” (sąd 10)

Natomiast w trzech sądach (sąd 13, sąd 20, sąd 31) ankieterzy wyjątkowo negatywnie ocenili zachowanie pracowników sądu, z którymi mieli kontakt. Niewątpliwie zachowania przytoczone w przykładach poniżej nie powinny mieć miejsca:

„Podczas naszej rozmowy zadzwonił telefon, pani odebrała, porozmawiała ze znajomym, następnie wróciła do rozmowy ze mną.” (sąd 20)

„Pracowniczka sądu była znudzona prowadzoną rozmową, siedziała przed komputerem, odwrócona do mnie tyłem, jednocześnie uzupełniała jakieś dane na komputerze i układała pasjansa. Na moje pytanie odpowiedziała: „Ja to nie wiem, nie znam przecież całego rozporządzenia, niech Pani sobie sprawdzi w Internecie”. Na pytanie: „A tu na terenie sądu jest Internet?”, uzyskałam odpowiedź: „Tu nie, ale w domu Pani na pewno ma”. Stwierdziła, że wszystkie potrzebne informacje mam na decyzji o nieprzyznaniu tejże renty. Była niemila, w żaden sposób nie próbowała mi pomóc.” (sąd 13)

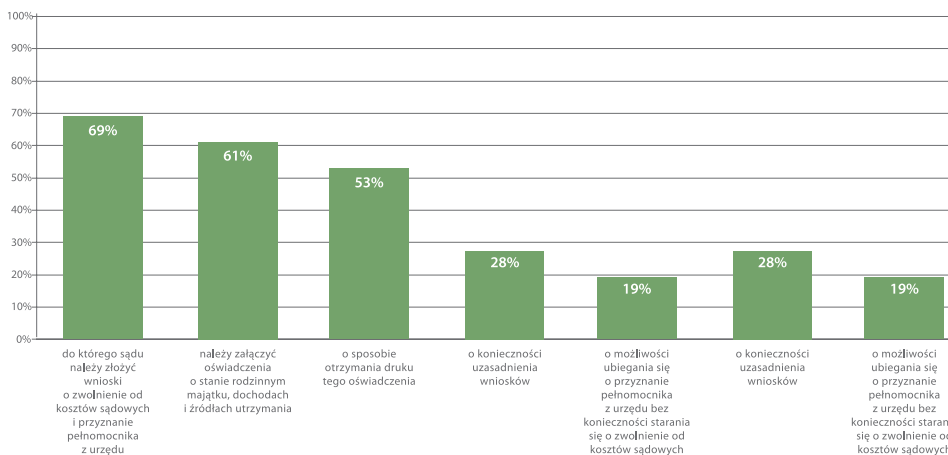
Jak duże znaczenie ma zachowanie pracownika sądu i jakość obsługi, jakiej udzieli on obywatelowi, pisze M. Klonowska: „Obserwując pracowników (np. ich ubiór, „prywatne” zachowania i rozmowy), interesant wyciąga wnioski co do całej instytucji. Ma to szczególne znaczenie w sądzie, gdzie większość interesantów pojawia się z silnym niepokojem, napięciem, często raz w życiu, zwykle w sytuacji trudnych problemów lub nawet tragedii. Są onieśmieleni, zagubieni. Potrzebują kontaktu z osobami cierpliwymi, wzbudzającymi zaufanie.¹⁴” Autorka zwraca również uwagę na potrzebę zachowania spójności pomiędzy wartościami, jakie reprezentuje dana instytucja, w tym przypadku sąd, a zachowaniem jej pracowników. Ubiór pracownika, jego sposób zwracania się do klienta sądu, okazana chęć pomocy bądź jej brak – te wszystkie okoliczności pośrednio wpływają na wiarygodność sądu w oczach obywateli. Dlatego tak ważne jest wrażenie, które pozostanie interesantowi po każdym, chociażby krótkim, kontakcie z pracownikiem sądu, w rozmowie osobistej, jak i telefonicznej.

4.4. Informacje przekazane przez pracowników sądu

Treść rozmowy z pracownikiem sądu w kontekście pytania o możliwość przyznania pełnomocnika z urzędu i zwolnienia od kosztów sądowych, przedstawiała się w następujący sposób:

¹⁴ Monika Klonowska, *Profesjonalna obsługa interesantów*, w: Ł. Bojarski, red., *Sprawny sąd. Zbiór dobrych praktyk. Część druga.*, str. 3-5, Warszawa 2008.

Wykres 5. Czy uzyskałeś informacje dotyczące?



64% pracowników poinformowało o sposobie otrzymania druku oświadczenia o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania. Najczęściej ankietrzy byli odsyłani do strony internetowej sądu bądź Ministerstwa Sprawiedliwości, ale także, na przykład, do sądu niższej instancji. W 14 sądach pracownicy wręczyli ankietrom druk takiego oświadczenia. W Sądzie Rejonowym we Wrześni ankietr otrzymał dodatkowo wzór pozwu.

W mniej niż połowie sądów (44%) ankietr, jako potencjalny interesant, uzyskał prawidłową informację o istnieniu możliwości ubiegania się o przyznanie pełnomocnika z urzędu bez konieczności starania się o zwolnienie od kosztów sądowych. W pozostałych sądach ankietrzy uzyskali błędną odpowiedź w tym zakresie, albo pracownicy sądu nie potrafili im odpowiedzieć. Taka sytuacja wzbudza poważne wątpliwości co do znajomości obowiązującego stanu prawnego przez pracowników sądu. Udzielali oni błędnej informacji, na podstawie przepisu, który został uznany za niekonstytucyjny już pięć miesięcy przed rozpoczęciem badania¹⁵.

21% pracowników podało dane osoby bądź instytucji kompetentnej do udzielenia odpowiedzi. Jednak tak jak miało to miejsce już w e-mailu czy rozmowie telefonicznej, dwa sądy potraktowały zadane pytanie jako pytanie o poradę prawną, odsyłając ankietrów do profesjonalnego pełnomocnika.

„W sekretariacie wydziału cywilnego pracownica bardzo ciepło wyjaśniła, że należy złożyć pismo o zwolnienie z opłat i o pełnomocnika z urzędu – jako osobne sprawy. Nie wymieniła żadnych dokumentów czy załączników. Pokazała natomiast listę radców prawnych, do których poleciła się zgłosić.” (sąd 5)

„Z punktu informacyjnego przekierowano mnie do sekretariatu wydziału cywilnego. Czekałem 10 minut, po czym uzyskałem odpowiedź, żebym poszukał sobie radcy prawnego.” (sąd 37)

Tylko w 26% badanych sądów ankietrom wskazano poprawnie adres Biura Rzecznika Praw Obywatelskich. Najczęściej w tej kwestii ankietrów odsyłano do internetu, nie biorąc pod uwagę tego, że mogą oni nie mieć do niego dostępu i właśnie dlatego przychodzą z takim pytaniem do sądu.

¹⁵ Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 16 czerwca 2008 r. (sygn. akt P 37/07) orzekł, że art. 117 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, w części obejmującej zwrot „zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części”, jest niezgodny z art. 45 ust. 1 oraz art. 77 ust. 2 i art. 32 ust. 1 Konstytucji. Wyrok został ogłoszony w Dzienniku Ustaw z 26 czerwca 2008 r. Był opisany w Rzeczpospolitej z 17 czerwca 2008 r., Jolanta Kroner, *Wystarczy być ubogim, żeby mieć adwokata*.

„Na pytanie padła odpowiedź: «Nie mamy. Można to sprawdzić w internecie».” (sąd 3)

„Na pytanie dotyczące Rzecznika Praw Obywatelskich odpowiedź brzmiała: «Proszę sobie sprawdzić w internecie» i pracownik wręczył mi na karteczce adres strony internetowej Sądu.” (sąd 24)

„Adres RPO Pani poleciła mi sprawdzić samemu w internecie, a na pytanie o internet w sądzie odpowiedziała coś w rodzaju: «Pan żartuje».” (sąd 16)

Po adres Biura RPO ankieteryzy byli też odsyłani w inne miejsca w sądzie, jak wskazują trzy przykłady poniżej:

„Niestety Pani nie znalazła adresu RPO, dopytywała się koleżanki, ale nie udało się Pani tego ustalić, zaproponowały, żeby iść do sekretariatu prezesa sądu, bo może tam mają, ale to była już raczej uwaga na «splawienie» mnie.” (sąd 9)

„Po adres RPO odesłano mnie do sekretariatu Wydziału Karnego, gdzie pracownik znalazł go dla mnie w papierowym repertorium (adres był tam ze względu na niedawną korespondencję).” (sąd 11)

„W sprawie adresu RPO zostałem skierowany do administracji, gdzie udzielono mi kompetentnej informacji – wydrukowano adresy RPO z jego strony internetowej.” (sąd 10)

W jednym z sądów (sąd 22) pracownik BOI odmówił udzielenia informacji ogólnej, bez oparcia o konkretną, indywidualną sprawę. Ankieter tak opisał tę sytuację:

„Poproszono mnie o dowód osobisty w celu ustalenia sprawy, w związku z którą przyszedłem do sądu. W tym momencie zapytałem pracownicę sądu o w/w informacje (ogólnie). W odpowiedzi otrzymałem kartkę zawierającą numer telefonu do Sądu oraz ustną informację dotyczącą mojego przyszelego kontaktu telefonicznego z sądem, który powinienem zacząć od podania sygnatury sprawy. Pani poinformowała mnie, że wtedy udzieli szczegółowych informacji na zadane przeze mnie pytania. Rozmowa była miła.”

W innym sądzie (sąd 31) pracownik udzielający informacji wręcz wprowadzał potencjalnego interesanta w błąd co do jego sprawy, w następujący sposób:

„Pani w sekretariacie twierdziła, że czynsz to sprawa administracyjna i powinno się iść do urzędu (nie powiedziała jakiego), nawet gdy najemca jest osobą prywatną, bo według tej Pani nie ma możliwości zaskarżenia wysokości czynszu do sądu (...). Chciała jak najszybciej pozbyć się mnie, dała mi tylko druk oświadczenia o stanie majątkowym do wypełnienia.”

W jeszcze innym przypadku (sąd 28), w ogóle odradzano korzystanie z instytucji pełnomocnika z urzędu:

„Pracownik wydziału cywilnego na pytanie o pełnomocnika powiedział, że adwokat z urzędu praktycznie nie funkcjonuje (lepiej się nie starać o jego przyznanie, zrobić wszystko samemu).”

Na podstawie przedstawionych wyników i obserwacji, w ramach rekomendacji kierowanych do osób zarządzających sądami, postulujemy przede wszystkim organizowanie szkoleń dla pracowników sądu z zakresu komunikacji interpersonalnej, jak również szkoleń merytorycznych w podstawowym zakresie, w szczególności dla pracowników Biur Obsługi Interesantów czy punktów informacyjnych. Poza tym pracownicy udzielający informacji powinni mieć identyfikator, który znacznie ułatwia interesantom orientację w sądzie.

4.5. Dostępność druków i ulotek informacyjnych

W 27 badanych sądach (69%) nie było żadnych wolnodostępnych druków.

W 7 sądach (18% – sąd 3, sąd 6, sąd 8, sąd 12, sąd 15, sąd 24, sąd 35) dostępne były w większym lub mniejszym zakresie formularze niektórych pism procesowych (takie jak wzór pozwu, dane uzupełniające stron lub pełnomocników, wzór pisma zawierającego wnioski dowodowe, wzór odpowiedzi na pozew, sprzeciw od nakazu zapłaty, sprzeciw od wyroku zaocznego). W trzech sądach ankietery zaznaczyli, że druki te były wywieszane na tablicy bądź w gablocie, ale wszystkie były do dyspozycji u pracowników sądu (Sąd Okręgowy w Częstochowie, Sąd Rejonowy w Raciborzu), albo zostali poinformowani przez pracownika, że są one dostępne do pobrania na stronie internetowej sądu (Sąd Rejonowy w Oławie).



Sąd Rejonowy w Oławie

Poza tym w sądach ankietery napotkali jeszcze następujące formularze:

- formularz Krajowego Rejestru Sądowego – Zapytanie o udzielenie informacji o osobie – w 3 sądach (sąd 15, sąd 22, sąd 24);
- druk oświadczenia o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania – w 2 sądach (sąd 15, sąd 35);
- formularz wniosku o wydanie odpisu z księgi wieczystej – w 3 sądach (sąd 30, sąd 31, sąd 37).

W BOI lub punkcie informacyjnym ankietery sprawdzili również dostępność różnego rodzaju ulotek informacyjnych. I tak wyniki przedstawiają się następująco:

- w 3 sądach ankietery znaleźli ulotki zawierające informacje dotyczące wysokości opłat sądowych (SO w Częstochowie, SO w Kaliszu, SR w Radomsku);
- w 2 sądach dostępne były ulotki z danymi teleadresowymi sądu (SO w Kaliszu, SO w Suwałkach);
- również 2 sądy udostępniają interesantom druki przelewu z wpisanymi danymi sądu (SO w Kaliszu, SO w Suwałkach);
- w jednym sądzie znaleziono ulotkę z informacją o darmowej pomocy prawnej (SO w Częstochowie);
- także w jednym sądzie dostępne były informacje o udzielających pomocy organizacjach pozarządowych (SO w Suwałkach).

Ponadto w poszczególnych odwiedzanych sądach ankietery spotkali się z następującymi ulotkami informacyjnymi:

- Europejski Tytuł Egzekucyjny, Dochodzenie roszczeń i wykonywanie orzeczeń na terytorium UE, Dochodzenie roszczeń i wykonywanie orzeczeń w sprawach rodzinnych na terytorium UE, Prawo pomocy w sporach transgranicznych, Wyrok zaoczny i nakaz karny, Apelacja w procesie karnym, Kasacja w sprawach karnych, Pokrzywdzony w postępo-

waniu karnym, Świadek w procesie karnym, Zażalenie w sprawach karnych, Dobrowolne poddanie się karze, Sprawy cywilne, Informacje dla osób wnoszących skargę na przewlekłość postępowania, Eksmisja, Skarga na czynności komornika, Ubezłasnowolnienie, Koszty sądowe, Zwolnienie z kosztów sądowych – w SO w Częstochowie;

- Dochodzenie roszczeń i wykonywanie orzeczeń na terytorium UE, Rozwód, Właściwość sądów cywilnych i grodzkich – w SR w Radomsku;
- Wniesienie sprawy o rozwód, o alimenty, ulotki informacyjne dotyczące struktury sądów powszechnych w RP – w SR w Rypinie;
- ulotki Ministerstwa Sprawiedliwości dotyczące organizacji wymiaru sprawiedliwości (stan prawny na 2004 r.) – w SR w Oławie;
- Europejski Tytuł Egzekucyjny – w SR w Inowrocławiu.

Na uwagę zasługuje też rozwiązanie, które stosuje Sąd Rejonowy w Nowym Targu – tzw. infokiosk. Co prawda nie zastąpi ono bezpośredniego kontaktu z pracownikiem BOI czy punktu informacyjnego, stanowi natomiast pewne ułatwienie dla interesantów w takim zakresie, jak opisał to ankieter:

„(...) obok szatni znajduje się infokiosk, czyli komputer z ekranem dotykowym, na którym można obejrzeć sobie dokładny plan sądu, zasięgnąć danych adresowych i organizacyjnych sądu i być może wydrukować formularze, co nie zawsze się udaje, zauważyłem, że działa tylko opcja wydruku formularza wniosku o wyznaczenie pełnomocnika z urzędu i to w wersji odpowiedniej dla Sądu w Nowym Sączu.”

W charakterze rekomendacji zamieszczamy poniżej propozycję listy druków, które standardowo powinny być dostępne w sądzie:

- druki pism procesowych w postępowaniach uproszczonych (tzw. formularze) – pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw/zarzuty od nakazu zapłaty, sprzeciw od wyroku zaocznego (mogą być różnego koloru, dla rozróżnienia; są dostępne na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości);
- formularz oświadczenia o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania, wraz z informacją, jak należy go wypełnić;
- przykładowy druk wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych i wniosku o ustanowienie pełnomocnika z urzędu;
- przykładowy druk wniosku o umorzenie (rozłożenie na raty) należności sądowych;
- przykładowy druk pisma uzupełniającego braki formalne pisma procesowego;
- przykładowy druk wniosku o przedłużenie terminu do wykonania zarządzenia;
- przykładowy druk pisma usprawiedliwiającego nieobecność na rozprawie;
- druki przelewów bankowych (przekazów pocztowych) z wydrukowaną nazwą sądu i numerem sądowego rachunku bankowego (dla ułatwienia uiszczania opłat sądowych, zaliczek na wydatki, a także grzywn i kar pieniężnych);
- urzędowe formularze dotyczące postępowań rejestrowych (Krajowy Rejestr Sądowy, księgi wieczyste).

Druki te niekoniecznie muszą być wolnodostępne. Dobrą praktyką wydaje się wywieszenie ich w gablocie informacyjnej w sądzie, wraz z informacją, gdzie można je dostać. Powinny być drukowane na prośbę interesanta, w Biurze Obsługi Interesantów (lub punkcie informacyjnym) bądź w sekretariatach wydziałów w sądach, w których nie ma żadnych punktów informacyjnych.



Sąd Okręgowy w Częstochowie

Oprócz druków i formularzy postulujemy, ażeby w sądzie dostępne były co najmniej następujące informacje, na przykład w formie ulotek informacyjnych:

- dane sądu – struktura organizacyjna, godziny urzędowania, adresy (sąd może mieć poszczególne wydziały w różnych budynkach rozlokowanych w różnych miejscach w tej samej miejscowości), numery telefonu do centrali sądu i do sekretariatów, numery faksów i adresy poczty elektronicznej, rachunki bankowe, a także dane (adresy i numery telefonów) do sądu wyższej instancji i współpracującej z sądem prokuratury;
- dane innych instytucji, które mogą być potrzebne interesantom (np. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka, Rzecznik Konsumenta, Państwowa Inspekcja Pracy, itp.);
- dane lokalnych ale i krajowych organizacji pozarządowych zajmujących się pomocą (w tym prawną) osobom w trudnej sytuacji życiowej (np. samotnym matkom, ofiarom przemocy, itp.);
- informacje dotyczące biegłych sądowych, lekarzy sądowych oraz stałych mediatorów (np. wywieszona informacja – „W Dziale Administracyjnym w pokoju nr ... dostępna jest lista biegłych sądowych, z którą można się zapoznać”);
- informacje o wysokości opłat sądowych w najbardziej typowych sprawach;
- informacje o możliwości uzyskania bezpłatnych porad prawnych (uniwersyteckie „kliniki prawa”, dni bezpłatnych porad, itp.);
- informacje o możliwości uzyskania płatnej porady prawnej, np. adresy Okręgowej Rady Adwokackiej i Okręgowej Izby Radców Prawnych, kancelarii adwokackich i radcowskich, notarialnych i komorniczych. Taki wykaz musi jednak zawierać adresy wszystkich kancelarii, aby nie stanowić reklamy, co może być utrudnione w dużych miastach;
- informacja o stronie internetowej Sejmu RP lub innym miejscu w sieci, gdzie można uzyskać dostęp do aktów prawnych.

Propozycja sporządzenia oraz udostępniania w/w ulotek informacyjnych adresowana jest nie tylko do resortu sprawiedliwości i do sądów, ale także do Okręgowych Rad Adwokackich, Okręgowych Izb Radców Prawnych czy organizacji pozarządowych.

Rozdział piąty

ORGANIZACJA SĄDU POD KĄTEM KOMUNIKACJI

Po wizycie w Biurze Obsługi Interesantów lub punkcie informacyjnym ankieterzy dokładnie obserwowali i oceniali przestrzenną organizację sądu, jego dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych, obecność i czytelność znajdujących się w nim oznaczeń oraz obecność różnego rodzaju udogodnień dla klientów sądu.

5.1. Wejście do sądu

Na zewnątrz budynku sądu powinna być umieszczona tablica z nazwą sądu oraz godłem państwowym¹⁶. Nazwa sądu znajdowała się w widocznym miejscu na zewnątrz 97% budynków badanych sądów.

W dwóch przypadkach na budynkach umieszczone były nieaktualne nazwy sądów.¹⁷ Tak tę sytuację opisał jeden z ankieterów:

„Na zewnątrz budynku znajdował się ogromny napis «Sąd Wojewódzki» umieszczony nad wejściem, brak było aktualnej nazwy sądu (fasada budynku sądu była w remoncie).” (sąd 24)

W dwóch sądach ankieterzy zasygnalizowali pewne „przeszkody” przy wejściu do sądu:

„Sam plac i chodnik przed sądem są pochyle i szczerlnie zastawione samochodami tak, że trzeba przejść wzdłuż budynku jezdnią (zastawiony jest cały chodnik, od krawężnika aż po mury sądu – brak dojścia).” (sąd 16)

„W wejściu do sądu jest próg, przez który podobno już parę osób złamało nogi (oznakowany żółto-czarną taśmą, informacja od pań, które codziennie przed sądem rozdają ulotki).” (sąd 2)

5.2. Kontrola osób wchodzących do sądu

W 28% badanych sądów przy wejściu nie było bramek z wykrywaczami metalu¹⁸.

W dwóch sądach ankieterzy wskazali bądź na niewłaściwe działanie bramek, bądź na brak właściwej reakcji pracowników ochrony:

„Są bramki do wykrywania metalu, ale nie działają (spokojnie przeszłam przez nie z kluczami w kieszeni).” (sąd 33)

„Sąd ma siedzibę w dwóch budynkach, oddalonych od siebie o 100 m. Podczas wchodzenia do obu budynków piszczał wykrywacz metalu, jednak ochrona nie reagowała!” (sąd 6)



Sąd 24



Sąd 9



Sąd 16



Sąd 2

16 Zgodnie z przepisem § 6 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 lutego 2007 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2007r., Nr 38, poz. 249). Ponadto sposób oznaczenia wejścia do sądu jest szczegółowo uregulowany w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 7 grudnia 1955 r. w sprawie tablic i pieczęci urzędowych (Dz.U. z 1955 r., Nr 47, poz. 316).

17 Nazwa „sąd wojewódzki” dla obecnego sądu okręgowego obowiązywała w latach 1975-1999, gdy istniał jeszcze podział administracyjny na 49 województw. Natomiast nazwa „sąd powiatowy” została zniesiona jeszcze w 1975 r.

18 Zastosowanie środków w postaci bramek z wykrywaczami metalu oraz możliwość poddania kontroli osób wchodzących do sądu, wynika z zakazu wnoszenia do sądu broni, amunicji, materiałów wybuchowych i innych środków niebezpiecznych, przewidzianego w art. 54 §1 Ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz.U. z 2001 r., Nr 98, poz. 1070).

Przy wejściu 36% ankierów było w jakikolwiek sposób sprawdzanych bądź zostało zapytanych, w jakiej sprawie przychodzą do sądu. W jednym przypadku pojawiły się trudności w wejściu do części sądu, w której znajdowały się sale rozpraw:

„Ciężko jest wejść do części z salami rozpraw bez wezwania – ochroniarz pyta, dlaczego się tam udajemy.” (sąd 22)

5.3. Dostosowanie budynków sądowych do potrzeb osób niepełnosprawnych

Ankierzy zbadali sąd pod kątem jego dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz budynku sądu.

Tylko w 26% badanych sądów na zewnątrz budynku znajdowała się informacja, gdzie mają się kierować osoby niepełnosprawne. Choć jak zauważył jeden z ankierów, czasami taka informacja nie jest konieczna:

„Wprowadzić nie było oznaczenia wejścia dla osób niepełnosprawnych odpowiednimi tabliczkami, ale były zbędne, ponieważ winda dla osób niepełnosprawnych była tuż przy wejściu i była dobrze widoczna.” (Sąd Apelacyjny w Poznaniu)

46% sądów miało odpowiednio dostosowane wejście do budynku. Jednak, jak wskazuje obserwacja ankiera poniżej, samo architektoniczne dostosowanie budynku nie jest wystarczające – sąd, jako instytucja publiczna, powinien dbać o to, ażeby osoby niepełnosprawne miały zapewnioną rzeczywistą możliwość wejścia do gmachu sądu.

„Przy wejściu – schodki i podjazd dla wózków. Jednak dostęp do niego również zablokowany przez auta.” (sąd 16)

44% sądów objętych badaniem zapewniało osobom niepełnosprawnym dostęp do wyższych pięter budynku (np. za pomocą windy). W 54% sądów dostosowane były wejścia na sale rozpraw, a 44% sądów miało co najmniej jedną toaletę dla osób niepełnosprawnych.



Sąd Rejonowy w Gdyni

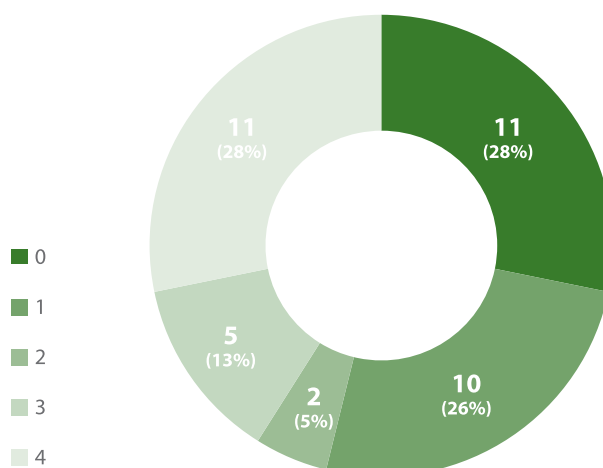


Sąd 16



Sąd Rejonowy w Brzegu

Wykres 6. Wskaźnik dostosowania sądu do potrzeb osób niepełnosprawnych



Udogodnienia te nie były jednak równomiernie rozłożone pomiędzy wszystkie sądy. Tyle samo sądów (11 sądów, czyli 28%) było w pełni dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych (tzn. dostosowane były wszystkie sprawdzane przez ankierów elementy), co nie było dostosowanych w żadnym z badanych aspektów (również 28%). Zamieszczamy wykres ilustrujący wskaźnik dostosowania sądu (czyli ilość udogodnień obecnych w danym sądzie).

W trzech sądach ankierzy spotkali się z elementami przystosowania sądu do potrzeb osób niepełnosprawnych, które nie zapewniały jednak realnej możliwości skorzystania z nich, ze względu na różne, dodatkowe bariery.

„W sądzie znajdował się specjalny wózek przeznaczony do poruszania się dla osób niepełnosprawnych, lecz nie było tam żadnej infrastruktury, żeby ten wózek mógł się poruszać po sądzie (nie ma windy, trzeba pokonać wiele schodów, żeby do tego wózka się dostać).” (sąd 17)



Sąd 17

„Do sądu prowadzą dwa wejścia, jedno główne i drugie od podwórza. Z wejścia od podwórza mogą też skorzystać osoby niepełnosprawne, mogą się dostać na każde piętro przy użyciu transportera schodowego, o ile przyjdą z kimś, kto poprosi obsługę sądu o uruchomienie maszyny. (...) Toaleta dla niepełnosprawnych była zamknięta, obie toalety dostępne dla publiczności były w suterynie, na pozostałych piętrach toalety dostępne są tylko dla pracowników.” (sąd 9)

„Mimo że budynek jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych (windy, podjazdy), to i tak, jeśli ktoś na wózku przybędzie sam, to się do sądu nie dostanie, bo obowiązuje następująca procedura – osoba na wózku najpierw musiałaby wejść po schodach głównym wejściem, a następnie wpaść na pomysł, by poprosić ochronę, żeby ta otworzyła jej boczne drzwi wejścia na poziomie ulicy.” (sąd 31)

W jednym sądzie wydaje się, że potrzeby osób niepełnosprawnych zostały zwyczajnie pominięte w niedawnym remoncie:

„Toaleta na półpiętrze, brak jakiegokolwiek dostępu dla niepełnosprawnych. Sąd po remoncie, łśni.” (sąd 5)

Opisana sytuacja w innym sądzie podkreśla przydatność wszelkich informacji i oznaczeń dotyczących dostępu dla osób niepełnosprawnych:

„W sądzie brak windy, wejście do budynku sądu, sekretariatów, biura prezesa sądu i sal rozpraw wymaga pokonania schodów (część jest na piętrze). Podobno można otworzyć podjazd z tyłu sądu (dla osób niepełnosprawnych), lecz brak w sądzie i poza nim jakiegokolwiek o tym informacji.” (sąd 11)



Sąd Okręgowy w Zielonej Górze

Na wyjątkową uwagę i bardzo wysoką ocenę zasługuje Sąd Okręgowy w Częstochowie, który jest w pełni dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niewidomych:

„Do szatni, kas i BOI prowadzą schody (pomieszczenia te są usytuowane w części, którą można nazwać podziemiami). Problem «schodów» jest rozwiązywany przez Sąd i pracowników ochrony za pomocą wykorzystania specjalnego wózka akumulatorowego, przystosowanego do przewozu wózków osób z niepełnosprawnością. Windy wyposażone są w przyciski opisane Braille'm oraz system głosowy.”



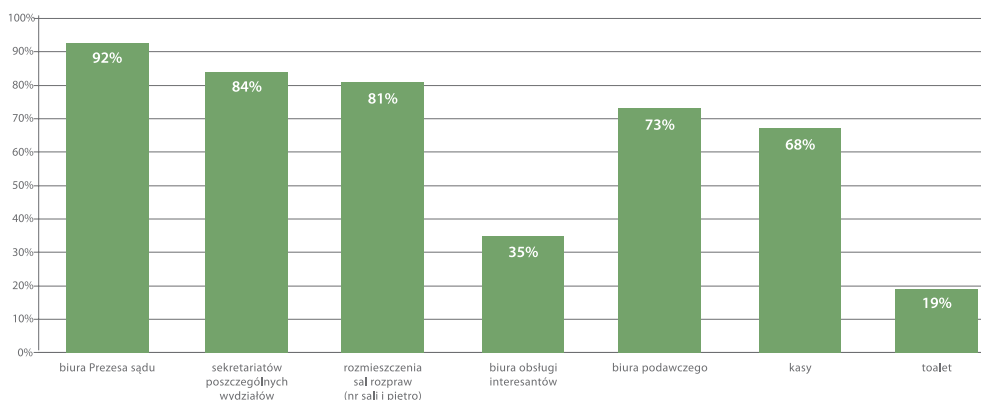
Sąd Okręgowy w Częstochowie

5.4. Tablica informacyjna

Regulamin urzędowania sądów powszechnych przewiduje, że wewnątrz budynku sądu „umieszcza się tablicę informacyjną, wskazującą pełne nazwy wydziałów i innych komórek organizacyjnych sądu oraz oznaczenia numerów pomieszczeń, w których mieści się każda z tych komórek”¹⁹.

W 95% sądów przy wejściu, w widocznym miejscu znajdowała się tablica informacyjna. Natomiast dane zawarte na tablicy, dotyczące lokalizacji poszczególnych miejsc w sądzie, przedstawiały się w następujący sposób:

Wykres 7. Na tablicy informacyjnej znajdowały się dane dotyczące: (n=37)



Tablica informacyjna w sądzie jest dla interesanta, powinna zawierać dane przede wszystkim istotne dla niego, tak ażeby ułatwić mu załatwienie sprawy, z którą udaje się do sądu. W jednym z sądów (sąd 3) na tablicy nie było danych dotyczących sekretariatów wydziałów – zamiast tego była informacja dotycząca przewodniczących i zastępców wydziałów. Choć i ta druga jest niewątpliwie ważna, to z perspektywy klienta sądu wydaje się, że informacja o sekretariatach jest dużo bardziej użyteczna.

Natomiast jeśli już pewnych danych nie ma na tablicy informacyjnej, właściwe jest umieszczenie innych oznaczeń, które pokierują interesanta w odpowiednie miejsce. Takie rozwiązanie proponuje np. Sąd Rejonowy w Mińsku Mazowieckim:



Sąd Rejonowy w Mińsku Mazowieckim

„Wchodząc do budynku, po przejściu przez bramki, gdy patrzy się przed siebie, widać na ścianie dużą tablicę z numerami sal rozpraw. Rzeczywiście nie ma na niej informacji dotyczących rozmieszczenia poszczególnych wydziałów i sekretariatów, ale te informacje znajdują się na ścianach, pod strzałkami do nich prowadzącymi.”

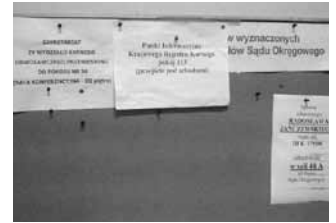
Poza tym tablica informacyjna w sądzie będzie spełniała swoją funkcję tylko wtedy, gdy będzie odpowiednio widoczna. Jak wskazuje przykład poniżej, sąd i jego pracownicy nie zawsze mają to na uwadze:

„Brakuje przede wszystkim czytelnych oznaczeń, tablica informacyjna znajduje się w kącie obok wejścia i jest zazwyczaj zasłaniana przez ochronę budynku.” (sąd 31)

¹⁹ Przepis § 8 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 lutego 2007 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2007r., Nr 38, poz. 249).

Jak duże znaczenie ma czytelna tablica informacyjna, pozwalająca interesantowi łatwo odnaleźć się w sądzie i swobodnie się po nim poruszać, ilustruje sytuacja opisana przez jednego z ankieterów:

„W jednym budynku znajduje się Sąd Okręgowy oraz Sąd Rejonowy. Straszne zamieszanie, nie wiadomo, gdzie jest Sąd Okręgowy a gdzie Sąd Rejonowy. Przy wejściu nie ma tablicy informacyjnej, nie wiadomo, które sekretariaty są Sądu Okręgowego, które Rejonowego. Często bywam w sądach i generalnie mam bardzo dobrą orientację, w tym przypadku miałam naprawdę spore problemy. Po przeszukaniu całego budynku sądu, zapytałam w końcu pracowniczkę sądu o tablicę informacyjną Sądu Okręgowego. Pani wskazała mi tablicę korkową, na której były powieszzone kartki z informacjami, np. o zmianie sali rozprawy w sprawie o sygn Wytłumaczyłam pani, że szukam innego rodzaju tablicy – ze wskazaniem rozmieszczenia sal rozpraw, sekretariatów itp. Pani odpowiedziała na to – «Oj nie, takiej to nie ma, ona jest cały czas w remoncie»”. (sąd 21)

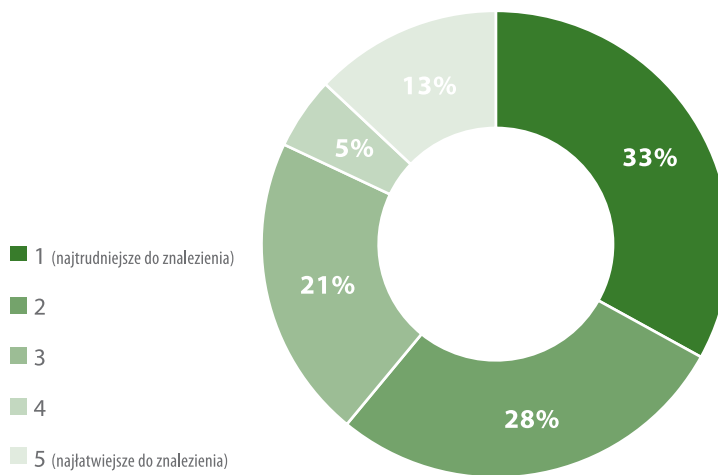


Sąd 21

5.5. Odnalezienie odpowiedniej sali rozpraw

W 59% budynków badanych sądów znajdowały się oznaczenia dotyczące rozmieszczenia sal rozpraw. Przemierzając się po całym sądzie, ankieterzy ocenili stopień trudności odnalezienia poszczególnych sal rozpraw. Wyniki przedstawiają się następująco:

Wykres 8. Oceń poziom trudności w znalezieniu sal sądowych



Na podstawie uzasadnień dokonanej oceny sformułować można pewne ogólne obserwacje. Niewątpliwie łatwiej poruszać się i odnaleźć sale rozpraw w mniejszych sądach, które czasami mają tylko kilka sal. W dużych gmachach jest trudniej, dlatego dokładne oznaczenia odgrywają tu bardzo dużą rolę. W niektórych sądach sama architektura budynku ułatwia bądź utrudnia odnalezienie się w nim. Stosunkowo łatwo jest poruszać się na przykład w sądach, w których sale na poszczególnych piętrach mieszczą się wzdłuż jednego korytarza (np. sąd 18). Natomiast trudności mogą się pojawić w sądach o bardziej skomplikowanej architekturze, na przykład wtedy, gdy budynki zostały adaptowane na potrzeby sądu z pomieszczeń przemysłowych (sąd 31). Utrudnienia często związa-

ne są również z tym, że sąd mieści się w kilku różnych budynkach, mniej lub bardziej od siebie oddalonych (np. sąd 16, sąd 26, sąd 31). Sądy powinny więc dostosowywać ilość i rodzaj zamieszczanych, czytelnych oznaczeń, które ułatwiałyby interesantom wizytę w sądzie, do poziomu trudności, jaką stwarzają architektura i układ budynków.

W dwóch sądach ankieterzy podkreślili pozytywną rolę ochroniarzy, którzy „*pytają o wydział i informują, gdzie należy iść.*” (Sąd Okręgowy w Koszalinie, Sąd Okręgowy w Suwałkach).

W odwiedzonych sądach ankieterzy napotkali różnorodne, praktyczne rozwiązania, które w dużej mierze ułatwiały klientom sądu poruszanie się w nim i odnalezienie sal rozpraw. Poniżej zamieszczamy najciekawsze przykłady, opisane w ankietach.



Sąd Okręgowy w Częstochowie

„Nie ma trudności z odnalezieniem sal, każde piętro jest opisane – podane są numery sal rozpraw, przy każdej sali umieszczony jest jej numer. W windzie jest umieszczona informacja, na którym piętrze jakie sale rozpraw się znajdują. Oprócz tego windy wyposażone są w system głosowy, informujący osoby o tym, na jakim piętrze się znajdują i jakie sale rozpraw są na tym piętrze.” (Sąd Okręgowy w Częstochowie)

„Świetlne oznaczenia na korytarzach podające numery sal rozpraw.” (Sąd Okręgowy w Koszalinie)

„Bardzo czytelnie wywieszone informacje kierujące, ponadto na każdym piętrze schemat rozmieszczenia piętra.” (Sąd Okręgowy dla Warszawy-Pragi)

„Obok szatni znajduje się infokiosk, czyli komputer z ekranem dotykowym, na którym można obejrzeć dokładny plan sądu.” (Sąd Rejonowy w Nowym Targu)



Sąd Rejonowy w Stargardzie Szczecińskim

„Sale są wyraźnie oznaczone (duże litery), nad wejściami do poszczególnych korytarzy wiszą tablice z wymienionymi numerami sal, które się tam znajdują.” (Sąd Rejonowy w Stargardzie Szczecińskim)

„Na korytarzu, na pierwszym i drugim piętrze, znajdowała się tabliczka ze strzałką kierującą w stronę sal rozpraw.” (Sąd Rejonowy w Zduńskiej Woli)



Sąd Rejonowy w Raciborzu

Z kolei poruszanie się i odnalezienie sal w innych sądach nastęrczało wielu trudności, których najczęstszą przyczyną był brak jakichkolwiek oznaczeń kierujących. Poniżej opisano przykłady sądów, w których ankieterom najciężej było się odnaleźć.

„Sąd miał bardzo skomplikowany układ przestrzenny – z jednych korytarzy wchodziło się w następne, a z tych w jeszcze następne. Brak było jakichkolwiek oznaczeń.” (sąd 39)

„Kompletne pomieszanie przestrzeni sądu rejonowego i sądu okręgowego (mieszczą się w tym samym budynku), trudno znaleźć odpowiednią salę, sekretariat, łatwo pogubić się w budynku sądu; odrębne wydziały i pomieszczenia sądu mieszczą się na strychu, piętrach, półpiętrach itd.” (sąd 15)

„Brak oznaczeń, np. strzałek, wiele korytarzy i kilka pięter, nieoświetlone korytarze.” (sąd 17)

„Sale rozpraw – bardzo niedookreślone, na drzwiach A-211, obok przyklejona kartka z napisem – sala rozpraw numer 48.” (sąd 21)

„Chaos przestrzenny, aż 6 wejść do budynku. Istny labirynt. Odzwierciedla to tablica informacyjna, która ma formę graficzną i «robi co może», ale oceniam ją jako nieprzydatną, nie jest zrozumiała.” (sąd 25)

„W sądzie są dwie klatki schodowe, kilka «ślepych uliczek», a drzwi do sal wejściowych nie różnią się niczym od tych do toalet.” (sąd 10)



Sąd 25

5.6. Wokanda – informacje o rozprawach

Podczas wizyty w sądzie ankieterzy sprawdzali także obecność wokand oraz zawarte w nich informacje²⁰. Tylko w jednym z 39 badanych sądów nie było wokand przy wejściach na sale rozpraw. Przyczyną takiej sytuacji było jednak to, że badany sąd jest bardzo mały, rozprawy nie odbywają się codziennie i właśnie na dzień wizyty ankietera nie było wyznaczonej żadnej rozprawy.

W dwóch sądach wokandy nie zawierały wszystkich potrzebnych informacji (tj. daty, godziny, składu sądu orzekającego, sygnatury i oznaczenia sprawy). Również w dwóch sądach wokandy nie były na bieżąco uaktualniane. Aż 82% wokand nie było podpisanych przez pracownika sekretariatu.

Co do formy wokand – w 90% sądów, w których wokandy się znajdowały (38 sądów), ankieterzy odnotowali obecność wokand w formie drukowanej, natomiast 49% sądów wyposażonych było w wokandy elektroniczne. W żadnym sądzie nie było wokandy w formie rękopisu. W 42% badanych sądów znajdowały się wokandy zarówno w formie drukowanej jak i elektronicznej, 58% zawierało tylko jedną z nich.

W przypadku 6 spośród badanych sądów (sąd 6, sąd 8, sąd 11, sąd 16, sąd 18, sąd 34) ankieterzy wskazali, że elektroniczne wokandy były zainstalowane, jednak albo nie działały, albo były w trakcie uruchamiania. W budynku jednego z tych sądów (sąd 6), *„na niedziałające elektroniczne wokandy naklejano wokandy drukowane”*. W innym sądzie (sąd 5) ankieter dostrzegł *„wyraźne różnice pomiędzy danymi na elektronicznych wokandach i wokandach”*.

Oprócz wokand tradycyjnie zamieszczonych przy wejściu do sali rozpraw, niektóre sądy stosują inne, ciekawe rozwiązania dotyczące tego, co dzieje się w danej chwili w poszczególnych salach rozpraw. Każde z tych rozwiązań ma bez wątpienia dodatkową, pozytywną wartość informacyjną dla interesanta. Uwagę ankieterów zwróciły następujące „pomysły”:

„Przy salach znajdowały się lampy – lampa włączona oznacza, że rozprawa trwa i nie należy przeszkadzać.” (Sąd Okręgowy w Kielcach)

„W sądzie zamiast komputera jest infokiosk, ze spisem wszystkich wokand.” (Sąd Okręgowy w Przemysłu)

„Już w przedsiönku wisi duża tablica ogłoszeń i wokanda z wszystkimi sprawami.” (Sąd Okręgowy w Zielonej Górze)

„Na parterze i pierwszym piętrze umieszczone zostały elektroniczne tablice informacyjne wskazujące, w której sali odbywa się dana rozprawa – zawierały dane dotyczące sygnatury sprawy, numeru sali i komunikaty.” (Sąd Rejonowy w Zduńskiej Woli)



Sąd 26



Sąd Okręgowy w Przemysłu



Sąd Rejonowy w Zduńskiej Woli

²⁰ Sposób sporządzania wokandy, jej treść oraz obowiązek odnotowywania zmian i zakreślania na wokandzie spraw rozpoznanych w danym dniu określają przepisy § 23 i § 24 Zarządzenia Nr 81/03/DO Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej.

5.7. Kasy, szatnie, toalety, ławki i inne udogodnienia dla interesantów



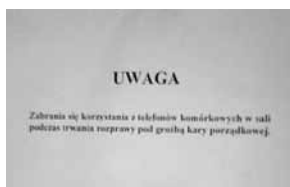
Sąd Okręgowy w Zielonej Górze



Sąd Rejonowy w Oławie



Sąd Rejonowy w Brzegu



Sąd 9



Sąd 29



Sąd 9

W 97% badanych sądów znajdowały się kasy. W 58% z nich znajdowały się odpowiednio, kierujące do kas oznaczenia. 56% sądów wyposażonych było w szatnię – odpowiednio oznaczone były one w 64% z nich. Punkt ksero dostępny był w 26% badanych sądów. Oznaczony był w 30% z nich. Bufet, kiosk, automat z napojami, czy inne miejsce, gdzie można zakupić chociażby wodę, ankieterzy znaleźli w 51% sądów. 35% z nich posiadało odpowiednie oznaczenia kierujące do tych miejsc.

W sześciu sądach (SA w Krakowie, SO dla Warszawy-Pragi, SR w Gorzowie Wlkp., SR w Leżajsku, SR w Oławie, SR we Wrześni) znajdowały się publicznie dostępne, bezpłatne dystrybutory wody mineralnej.

Ławek przed salami rozpraw nie było tylko w jednym z badanych sądów (sąd 21).

Przykład poniżej jest natomiast doskonałą ilustracją tego, jak odmienne może być podejście sądu do obywatela w przekazie podstawowych informacji. W obu przypadkach chodziło o zakaz używania telefonu komórkowego na sali rozpraw. Jednak podczas gdy w jednym z sądów (sąd 9) na drzwiach sali rozpraw wywieszona była informacja następującej treści: „UWAGA. Zabrania się korzystania z telefonów komórkowych w sali podczas trwania rozprawy pod groźbą kary porządkowej.”, Sąd Rejonowy w Brzegu przekazał tę samą informację w sposób o wiele bardziej „przyjazny” dla obywatela.

Jeśli chodzi o godziny otwarcia sekretariatów, na szczególną uwagę zasługuje Sąd Rejonowy dla Łodzi-Widzew, który przewiduje specjalne ułatwienie dla interesantów zamiejscowych. Te osoby są przyjmowane przez cały czas urzędowania sekretariatu, bez względu na ustanowioną przerwę w pracy w godz. 13 – 13.30. W ten sposób klient sądu, który przyjeżdża specjalnie z innej miejscowości czy to odebrać jakiś dokument, czy coś sprawdzić, czegoś się dowiedzieć, ma ułatwiony dostęp do sekretariatu, może wejść w każdej chwili.

Tylko w połowie badanych sądów (51%) toalety dla interesantów znajdowały się na każdym piętrze. W 21% przypadków toalety były zamknięte. W takiej sytuacji w jednym z sądów (sąd 38) na drzwiach toalety widniała informacja, że klucz dostępny jest w kasie. W jednym z sądów (sąd 21) jedyna ogólnie dostępna toaleta, znajdująca się w podziemiach, była płatna (opłata 1 zł).

W trzech sądach ankieterzy zauważyli, że stan „techniczny” i czystość toalet pozostawiała wiele do życzenia. Tak oto opisali te przypadki:

„Toaleta dla interesantów jest jedna, w kranie tylko zimna woda. Nie ma rozdzielenia na część dla kobiet i mężczyzn.” (sąd 14)

„Toalety w DRAMATYCZNYM stanie.” (sąd 2)

„Toaleta – najgorsza jaką widziałem w miejscu publicznym od kilku lat. Jedyne co dobrego można o niej powiedzieć to to, że jest czysta, ale brak możliwości umycia rąk, ponieważ nie ma kurków w kranie, chyba że ktoś zaryzykuje i użyje płynu stojącego w butelce po napoju alkoholowo-siarkowym. Brak zamka w drzwiach! I do tego ciasne pomieszczenie. Jeżeli znajdująca się obok toaleta dla osób niepełnosprawnych jest tej samej wielkości, to wózek na pewno do niej nie wjedzie.” (sąd 9)

Wszystkie w/w udogodnienia dla interesantów wbrew pozorom stanowią niezwykle istotny element funkcjonowania sądu, który w znacznej mierze kształtuje odczucie przeciętnego obywatela przybywającego do sądu, czy sąd jest dla niego „przyja-

znym” miejscem czy też nie. Szczególnie w sytuacjach, kiedy ktoś jest w sądzie po raz pierwszy, kiedy niejednokrotnie towarzyszy mu stres czy silne emocje związane z jego sprawą, obecność wszelkich udogodnień, które mogą poprawić jego fizyczny bądź psychiczny komfort, nabiera wyjątkowego znaczenia. Dlatego sądy powinny szczególnie dbać o ten aspekt ich wizerunku.

5.8. Wizyta ankietera i robienie zdjęć w sądzie

W 5 sądach pojawiły się problemy związane z wizytą ankietera w sądzie. W większości przypadków zastrzeżenia budził fakt, że ankieter robił w sądzie zdjęcia²¹, pomimo iż nie ma przepisu, który by tego zakazywał. Choć w jednej sytuacji problematyczne okazało się również to, że ankieter przebywa w sądzie bez ważnego wezwania. Reakcje pracowników sądu, ochrony, czy też prezesów sądu, były bardzo różne. Tak opisali je ankieterzy.

„Zatrzymała mnie straż, ponieważ jeden pracownik widział, jak robiłam zdjęcie wokandy. Doprowadzono mnie do Prezesa Sądu, który podał mi przepis, zgodnie z którym nie można robić zdjęć w sądzie. Powiedziałam, że chodzi mi tylko o zdjęcia na korytarzu, wokandy, tablicy informacyjnej i wejścia. Prezes Sądu zaznaczył, że nie ma nic przeciwko Fundacji.” (sąd 23)

„Interwencja Policji w czasie badania. Strażnik wyprowadził mnie z piętra na dół, zażądał okazania dowodu tożsamości oraz nakazał opuszczenie budynku z informacją, iż nie wolno w sądzie przebywać bez ważnego wezwania, chyba że do kasy, nie można również robić zdjęć, a dowód osobisty jestem obowiązana okazać na rozkaz strażnika.” (sąd 14)

„Zaczęłam oglądać budynek sądu. Zrobiłam kilka zdjęć. Pan szatniarz zdenerwował się, zadzwonił do administracji. Przyszedł pan ochroniarz, poprosił o wytłumaczenie się, co tutaj robię. Parę razy usłyszałam, że «może mnie stąd zaraz zabrać Policja». Przedstawiłam się i opowiedziałam o projekcie Komunikacja.” (sąd 29)

„W sądzie zwrócono mi uwagę na to, iż nie mogę fotografować sądu. Wysłano mnie do kierownika administracji, który stwierdził, że powinnam uzyskać zgodę Prezesa Sądu na robienie zdjęć w sądzie. Prezes Sądu nie miał nic przeciwko fotografowaniu sądu.” (sąd 34)

„Zrobiłem kilka zdjęć. W momencie, gdy robiłem ostatnie zdjęcie na piętrze sądu, podbiegł do mnie ochroniarz, który obserwował mnie (jak się później okazało) na zainstalowanym w sądzie monitoringu. Były to bardzo małe kamery, komponujące się z wystrojem sądu. Nie zauważyłem ich. Ochroniarz kulturalnie zaprowadził mnie do Pani Wiceprezes, która zadzwoniła do Pani Prezes z pytaniem, co ma ze mną zrobić. Po kilku minutach ustaliły, że należy skasować zdjęcia, w przeciwnym razie zostanie wezwana Policja (Pani Wiceprezes wezwałaby Policję Sądową, gdyby była w wydziale). Pani Wiceprezes poinformowała, że nie wolno robić zdjęć w sądzie, który stanowi

21 Ankieterzy mieli wykonać zdjęcia wejścia do sądu, tablicy informacyjnej, przykładowej wokandy i e-wokandy, oraz wszystkiego tego, co wzbudziło ich szczególne zainteresowanie, zarówno w sensie negatywnym, jak i pozytywnym. Celem projektu było również dostrzeżenie w sądach dobrych praktyk, które warto byłoby pokazać.

budynek użyteczności publicznej, bez pisemnej zgody prezesa. Aby zachować regulamin i mieć pewność, że zdjęcia zostaną usunięte, wezwano informatyka, który usunął wszystkie zdjęcia sądu z mojego telefonu komórkowego oraz aparatu fotograficznego. Trwało to ponad godzinę, ponieważ zdjęcia z karty SD kasowano na komputerze, a następnie sformatowano kartę pamięci (tak abym nie mógł odtworzyć zdjęć). W czasie kasowania, przypominano mi o wydarzeniach z Bombaju, podkładaczach bomb, itp.” (sąd 26)

5.9. Rekomendacje

Uwzględniając wyniki i obserwacje z przeprowadzonych badań, rekomendujemy korzystanie przez sądy z pomocy profesjonalistów w zakresie informacji i organizacji przestrzeni. Wydaje się to wskazane szczególnie w większych sądach, których układ architektoniczny nie jest prosty, i jedynie profesjonalnie przygotowana informacja oraz czytelne oznaczenia mogą ułatwić interesantom orientację w budynku sądu. Warto jednak zaznaczyć, że same osoby zarządzające sądami również mogą wprowadzić wiele, chociażby drobnych ulepszeń, oznaczeń, czy też wyeliminować istniejące „błędy” w organizacji przestrzeni sądu, którym zarządzają.

Ponadto elementy takie jak usytuowanie Biura Obsługi Interesantów, czy innych udogodnień dla klientów sądu (np. szatnia, bufet, punkt ksero, toalety, ławki, itp.), wprowadzenie elektronicznych wokand, zamieszczenie tablic informacyjnych i wszelkiego rodzaju innych oznakowań, należy brać pod uwagę już na etapie projektowania budowy nowych sądów, bądź remontu starych budynków sądowych.

W tym kontekście szczególne znaczenie ma konieczność dostosowania budynków sądowych, jako budynków użyteczności publicznej, do potrzeb osób niepełnosprawnych. Obecnie jednym z problemów jest brak polskich norm krajowych dotyczących szeroko rozumianego budownictwa bez barier (określających na przykład parametry techniczno-przestrzenne dla projektowania budynków zgodnie z potrzebami osób niepełnosprawnych), a także norm dotyczących urządzeń i wyposażenia budynków, niezbędnych do zapewnienia dostępu i swobodnego poruszania się w budynkach osobom niepełnosprawnym²². W tym zakresie kierujemy zarówno pod adresem ustawodawcy, jak i Ministerstwa Sprawiedliwości, rekomendacje podjęcia odpowiednich działań legislacyjnych i wykonawczych.

Natomiast osobom zarządzającym sądami rekomendujemy przede wszystkim zwrócenie większej uwagi na potrzeby osób niepełnosprawnych w danym sądzie, poprzez sprawdzenie czy udogodnienia, które sąd oferuje osobom niepełnosprawnym (podjazdy, windy, wózki, toalety, itp.), są faktycznie dostępne i zapewniają realną możliwość skorzystania z nich, bez konieczności zasięgnięcia pomocy osób trzecich. Jednocześnie stale powinno się dbać o zwiększanie wśród wszystkich pracowników sądu świadomości o potrzebach osób niepełnosprawnych, na przykład poprzez organizowanie specjalistycznych szkoleń, dzięki którym uzyskaliby oni praktyczną wiedzę, jak pomagać osobom niepełnosprawnym w realizacji ich prawa do sądu²³. Jest to element realizacji zasady skutecznego dostępu do wymiaru sprawiedliwości dla osób niepełnosprawnych, na zasadach równości z innymi osobami, o którym mowa w art. 13 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ.

22 Dr inż. Liliana Schwartz, *Dostępność architektoniczna – budynki*, w: Anna M. Waszkielewicz, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, *Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ*, Kraków 2008.

23 Jarosław Kamiński, *Komentarz do tekstu Konwencji*, w: Anna M. Waszkielewicz, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, *Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ*, Kraków 2008.

Rozdział szósty

KONTAKT SĄDU Z INTERESANTEM ZA POŚREDNICTWEM PISM SĄDOWYCH

6.1. Badanie ankietowe

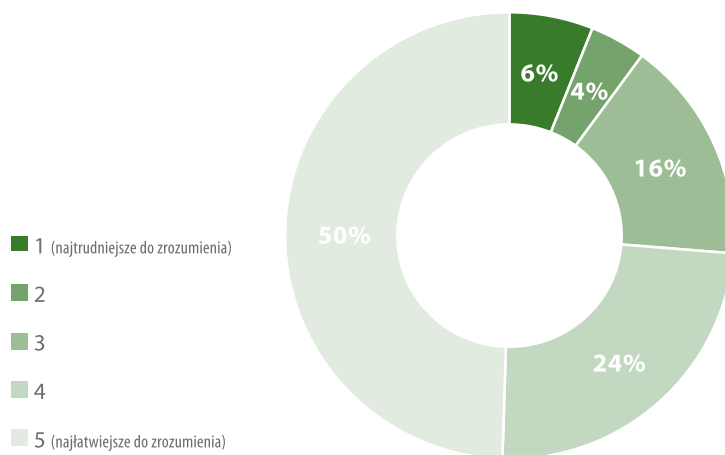
W badaniu udział wzięło 279 respondentów.

Warto zauważyć, że żadna z ankietowanych osób nie kontaktowała się z sądem za pośrednictwem poczty elektronicznej. E-mail wydaje się zatem być nieużywanym lub niezwykle rzadko używanym środkiem komunikacji z sądem. Dość powszechne wydaje się wręcz zdziwienie interesantów na samą myśl, że można by kontaktować się z sądem wysyłając e-mail, na przykład do sekretariatu wydziału czy do Biura Obsługi Interesantów.

Główna część badania ankietowego dotyczyła otrzymanych przez respondentów pism sądowych. Ankieterzy przeprowadzili rozmowy dotyczące 279 pism, w tym: 145 zawiadomień o rozprawie, 68 wezwań w charakterze świadka, 23 wezwań do usunięcia braków/uzupełnienia pozwu, 8 wezwań do zapłaty oraz 35 innych pism. Poniżej przedstawiamy wyniki ankiety zbiorczo dla wszystkich pism.

Ankietowani ocenili poziom zrozumienia adresowanego do nich pisma w następujący sposób²⁴:

Wykres 9. Oceń poziom trudności w zrozumieniu pisma



Wedle odpowiedzi respondentów, pisma, które otrzymali z sądu, zawierały następujące elementy:

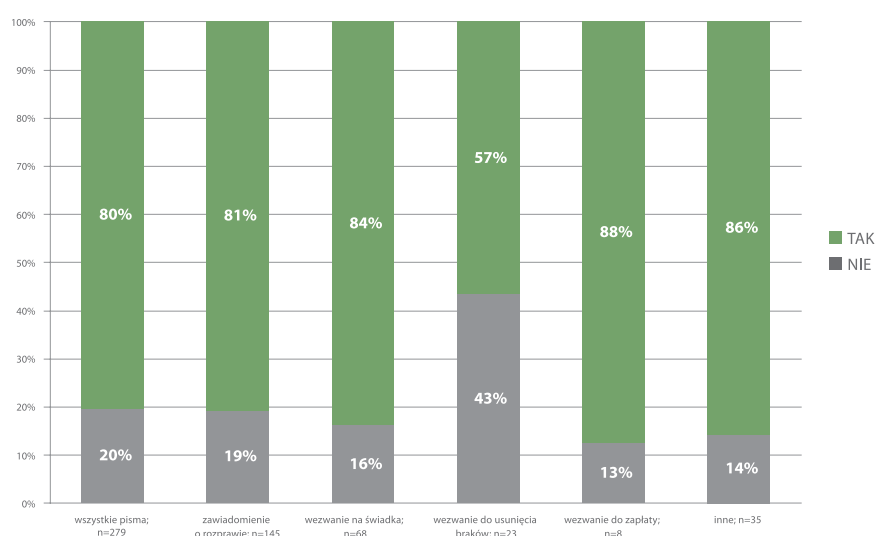
- 93% pism wskazywało, kto jest nadawcą pisma;
- 91% pism było opatrzone podpisem wraz z pieczętką;
- 86% pism zawierało wyeksponowany i czytelny numer sprawy;
- w 76% pism w sposób zrozumiały dla respondenta określono, jakiej sprawy pismo dotyczy;
- 73% pism zawierało informację, czy wykonanie zawartych w piśmie poleceń jest obowiązkowe;
- 67% pism zawierało pouczenie o konsekwencjach niewypełnienia zawartych w piśmie poleceń;
- 65% pism podawało numer telefonu do kontaktu;

²⁴ Ocena za pomocą szkolnej skali ocen, od 1 do 5, gdzie 5 oznacza najbardziej zrozumiały, natomiast 1 – zupełnie niezrozumiały.

- 42% pism wskazywało, w jaki sposób można usprawiedliwić niestawiennictwo bądź niewykonanie poleceń w uzasadnionych przypadkach;
- tylko w 9% pism podano adres e-mail do kontaktu.

Respondenci odpowiedzieli na pytanie, czy po przeczytaniu pisma wiedzieli dokładnie, czego się od nich oczekuje. 20% wszystkich ankietowanych udzieliło odpowiedzi negatywnej. Jak wskazuje wykres poniżej, największe trudności w zrozumieniu treści polecenia pojawiają się w przypadku wezwania do usunięcia braków (43%).

Wykres 10. Czy po przeczytaniu pisma wiedział Pan/Pani dokładnie, czego się od Pana/Pani oczekuje?



Spośród osób, które na podstawie otrzymanego pisma nie wiedziały, czego się od nich oczekuje:

- 58% respondentów nie wiedziało, gdzie mogłoby zasięgnąć dodatkowych informacji;
- 38% respondentów nie dowiedziało się z pisma, w jakim celu byli wzywani;
- 36% osób nie wiedziało, kiedy i gdzie należy się stawić lub jaką czynność wykonać;
- 35% ankietowanych nie dowiedziało się, co grozi za niewykonanie zawartych w piśmie poleceń;
- 31% respondentów nie wiedziało, czy wykonanie zawartych w piśmie poleceń jest obowiązkowe;
- 27% respondentów miało inne wątpliwości, na które w piśmie nie znalazło odpowiedzi.

Ankietowani wypowiedzieli się również odnośnie czytelności i organizacji graficznej otrzymanego pisma. 14% respondentów miało zastrzeżenia w tym zakresie. Wśród nich:

- 43% skarżyło się na niewyraźny druk lub zbyt małą czcionkę;
- 43% ankietowanych miało problemy z odczytaniem niewyraźnego pisma odręcznego;
- 43% respondentów skarżyło się na chaotyczną organizację graficzną pisma;
- 30% zgłosiło zastrzeżenia dotyczące niewyraźnie uzupełnionych ręcznie pól w piśmie.

Poziom zrozumiałości pism sądowych najlepiej odzwierciedla fakt, iż prawie jedna piąta respondentów (19%) musiała szukać dodatkowej pomocy, aby móc wypełnić zawarte w piśmie polecenia.

Respondenci wskazali również, które z przedstawionych im postulowanych ulepszeń w pismach sądowych wydają się im użyteczne. Wyniki przedstawiają się następująco:

- 49% respondentów opowiedziało się za uproszczeniem języka otrzymanego pisma;
- 48% respondentów jest za dołączeniem do pism dodatkowych ulotek tłumaczących krok po kroku w prosty sposób, jak należy wykonać polecenie zawarte w piśmie;
- 44% respondentów chciałoby znaleźć w pismach informację o tym, co zrobić kiedy nie można wypełnić zawartych w piśmie poleceń;
- 42% ankietowanych za użyteczną uznało informację, że zawsze należy się powoływać na numer sprawy;
- 40% respondentów chciałoby, żeby precyzyjnie wyjaśniać, co adresat pisma powinien zrobić;
- 38% respondentów jest za bardziej precyzyjnym wskazaniem danych do kontaktu z sądem;
- 21% ankietowanych opowiedziało się za lepszym wyeksponowaniem numeru sprawy;
- 20% zgodziło się z sugestią poprawy czytelności druku lub pisma odręcznego;
- 18% respondentów postulowało poprawę oprawy graficznej pisma;
- 15% ankietowanych postulowało, aby precyzyjniej wskazywać, kto jest nadawcą pisma.

6.2. Analiza szczegółowa wybranych pism sądowych

Analizą szczegółową objętych zostało 15 przykładowych, losowo wybranych pism, wśród których znalazły się: wezwanie świadka, zawiadomienie o rozprawie/odwołaniu terminu rozprawy, zawiadomienie o wyznaczeniu obrońcy/pełnomocnika z urzędu, doręczenie, wezwanie do usunięcia braków formalnych. Pisma dotyczyły zarówno postępowań cywilnych, karnych, jak i administracyjnych.

Pierwszym, najbardziej ogólnym wnioskiem z przeprowadzonej analizy, jest brak jakiegokolwiek ujednolicenia pism wysyłanych przez sąd do obywateli. Panuje pełna dowolność. Każdy sąd stosuje swoje własne wzory pism. Wśród 15 badanych pism znalazły się dwa pisma pochodzące z tego samego wydziału tego samego sądu – były to dwa zupełnie odmienne wzory, pod kątem formatu, organizacji graficznej, i wielu innych elementów. Może to świadczyć o tym, że nawet w ramach jednego wydziału sądu nie zawsze określony jest wzór czy standardy, którym powinno odpowiadać konkretne pismo sądowe.

Poniżej przedstawiamy szczegółowe uwagi z dokonanej analizy dotyczące konkretnych aspektów czy elementów badanych pism.

Format:

Sądy stosują różnorodne formaty pism, najczęściej format A4 lub A5, przy czym tekst nie zawsze jest na kartce wycentrowany. Spotykane są formularze w formacie A5, z przerywaną linią w połowie kartki i nadrukiem „(zagiąć)” na środku; powyżej tej linii umieszczone jest oznaczenie nadawcy – sądu oraz odbiorcy – obywatela, poniżej znajduje się treść zawiadomienia.

Organizacja graficzna:

Tekst wydrukowany jest „luźno” na piśmie, bądź ujęty w tabeli podzielonej na części, w których wpisane są poszczególne elementy np. zawiadomienia.

Czcionka:

W znakomitej większości pism i formularzy używa się standardowej czcionki *Times New Roman*; wielkość czcionki jest różna, od 9-10 do 13-14. Jedno zawiadomienie napisane było w całości kursywą (*italic*). W niektórych pismach, dla odróżnienia, treść same-

go zawiadomienia pisana jest zwykłą czcionką, natomiast pouczenie – kursywą i czcionką mniejszej wielkości.

Elementy pism, które wyszczególniane są poprzez pisownię grubszym drukiem (*bold*) bądź podkreślenie to:

- w każdym przypadku – tytuł pisma oraz „objaśnienie”, „pouczenie”;
- często – dane adresata pisma, sygnatura, określony termin i miejsce wykonania czynności, oznaczenie „do wiadomości”;
- rzadziej – miejsce i data sporządzenia pisma, oznaczenie „w odpowiedzi należy podać datę i sygn. akt”, przedmiot sprawy, informacja o obowiązkowej lub nieobowiązkowej obecności bądź konsekwencjach niestawiennictwa.

Formularze – druki uzupełniane odręcznie:

W tego typu drukach pismo jest często nieczytelne, co rodzi poważne trudności w szczególności w odniesieniu do tak istotnych danych jak data, sygnatura, wyznaczony termin czy miejsce, oznaczenie właściwych przepisów. W analizowanych pismach zauważono nieprecyzyjne skreślenia, np. formy żeńskiej podawanej w nawiasie, lub uczestników postępowania wypisanych w części „do wiadomości”, czy też korektę wydrukowanego „oskarżonego” na dopisanego „podejrzanego”. W takiej formie pismo sprawia wrażenie bardziej „brudnopisu” niż pisma o oficjalnym charakterze sądowym.

Informacja o modelu pisma czy drukarni:

Na niektórych pismach widnieje małym drukiem na samym dole strony oznaczenie co do użytego wzoru pisma (np. *WSA/dor. 9a – doręczenie odpisu odpowiedzi na skargę*). Świadczy to o wprowadzeniu w danym sądzie określonych, zestandaryzowanych wzorów pism, co zasługuje na aprobatę.

Na jednym z pism, oprócz oznaczenia wzoru pisma, jest informacja o składzie, dacie zatwierdzenia do druku oraz drukarni (wraz z adresem i numerem telefonu). W żadnym wypadku takie informacje nie wydają się konieczne, mogą wręcz stanowić pewną formę reklamy, która na pismach urzędowych nie powinna mieć miejsca.

Oznaczenie nadawcy – sądu:

Oznaczenie to znajduje się zawsze w lewym górnym rogu pisma. Używane jest w dwóch formach – częściej jest to pieczętka sądu, rzadziej oznaczenie wydrukowane bezpośrednio na piśmie. Pieczętka często są nieczytelne, szczególnie w ich dolnej części, zawierającej dane do kontaktu z sądem (numer telefonu i faksu); są stawiane krzywo, zdarza się, że pieczętka nakłada się na przykład na sygnaturę. W przypadku nadruku bezpośrednio na piśmie, oznaczenie sądu jest czytelne.

Oznaczenie adresata – obywatela lub pełnomocnika:

Co do zasady właściwie umieszczone, w prawej górnej części pisma, wraz z pełnym adresem.

Data:

Data zamieszczona jest w prawym górnym rogu (*Warszawa, dnia 25 listopada 2008 r.*), lub po lewej stronie, najczęściej pod oznaczeniem sądu a nad sygnaturą (*Data: 08.12.2008 r.*); w tej drugiej sytuacji spotykane jest umieszczenie daty pisma wraz z sygnaturą sprawy w ramce, np.

Data: 12.11.2008 r.
Sygn. akt: V Ks 177/08

Spotykane jest również oznaczenie terminu wykonania polecenia tuż pod sygnaturą akt (np. TERMIN: 03.02.2009 r., godz: 14:00).

Sygnatura sprawy:

Tylko około połowa pism jest opatrzona informacją, iż „w odpowiedzi należy podać datę i sygnaturę akt”, czasami mowa jest tylko o sygnaturze, nie o dacie. Spotykane jest użycie określenia „numer” zamiast „sygnatura akt”, jak również częste użycie skrótu „sygn.” zamiast pełnego słowa.

Tytuł pisma:

Tytuł nie jest wskazywany we wszystkich pismach (3 pisma poddane analizie były bez tytułu). Najczęściej tytuł pisany jest drukowanymi literami, pogrubioną czcionką, czasami podkreślony.

Podpis i pieczęć:

Na 15 analizowanych pism, tylko 6 jest bez zastrzeżeń w tym zakresie, tzn. że na piśmie widnieje podpis wraz z informacją, kto podpisał pismo (imię, nazwisko i stanowisko), zawartą w formie czytelnej pieczęćki bądź wydruku.

Aż w czterech pismach na pieczęćce widnieje jedynie oznaczenie stanowiska, np. Sekretarz sądowy, bez imienia i nazwiska, które nie są także wydrukowane, a podpis nie jest na tyle czytelny, aby móc zidentyfikować osobę – autora pisma z imienia i nazwiska.

Na jednym z analizowanych pism wydrukowane jest imię i nazwisko sędziego, na których postawiona jest pieczęćka w taki sposób, że odczytać można jedynie nazwę sądu oraz imię i nazwisko innego pracownika sądu, którego stanowisko pokrywa się z nadrukiem – zupełnie nie wiadomo, która z tych dwóch osób podpisała się na piśmie.

W jednym przypadku pieczęćka postawiona została w taki sposób, że nieczytelne było nazwisko osoby podpisującej się pod pismem.

W przypadku trzech pism, dwukrotnie oznaczone jest stanowisko osoby podpisującej pismo – raz wydrukowane, drugi raz na pieczęćce – co więcej, niekoniecznie jest to to samo stanowisko.

Wśród 15 pism znalazły się tylko dwa zawiadomienia z wydrukowanym stanowiskiem oraz imieniem i nazwiskiem pracownika sądowego – są one o wiele bardziej czytelne niż stosowane pieczęćki.

Pouczenie/objaśnienie:

Wśród analizowanych pism są zawiadomienia o rozprawach, w których w ogóle nie zaznacza się, czy obecność jest obowiązkowa, brak też jakiegokolwiek elementu pouczenia, wyjaśnienia. Są takie, w których informacja o stawiennictwie jest, lecz dla adresata zawiadomienia nic z niej nie wynika – „Stawiennictwo reprezentowanej strony na posiedzeniu jest obowiązkowe/nieobowiązkowe.”. Są jeszcze inne, w których informacja o stawiennictwie jest nawet w pewien sposób wyszczególniona, np. pisana grubszą lub większą czcionką, bądź podkreślona, albo napis „stawiennictwo nieobowiązkowe” znajduje się bezpośrednio pod tytułem pisma, w tym przypadku ZAWIADOMIENIE.

W kilku przypadkach jedno objaśnienie zawiera informacje dotyczące zarówno podejrzanego, świadka, jak i biegłego i tłumacza, czyli charakter, w jakim występuje osoba wzywana do sądu, nie jest brany pod uwagę przy sformułowaniu pouczenia. Co prawda w treści samego wezwania jest oznaczone, w jakim charakterze osoba jest wzywana, jed-

nak powstaje pytanie, czy takie obszerne, ogólne pouczenie nie jest źródłem niezrozumienia i problemu z odczytaniem, jakie dokładnie polecenie jest kierowane do osoby wzywanej i jakie mogą być skutki niewykonania owego polecenia.

W analizowanych pismach zaznacza się, czy obecność jest obowiązkowa oraz czym grozi nieusprawiedliwione niestawiennictwo (kara, przymusowe doprowadzenie). Najczęściej jednak brak jest jakiegokolwiek informacji o przyczynach, które mogą stanowić podstawę usprawiedliwionego niestawiennictwa (np. choroba), oraz zaleceń, co obywatel powinien zrobić w takiej sytuacji, komu i w jakiej formie to zgłosić.

W pouczeniu mogą być z kolei zawarte informacje kompletnie bezużyteczne dla danej sprawy. Np. wezwanie strony celem przesłuchania przez Sąd, Wydział Gospodarczy dla spraw upadłościowych i naprawczych, zawiera następującą informację w treści pouczenia: *„Jeżeli w sprawie małżeńskiej lub ze stosunków między rodzicami a dziećmi, strona wezwana do osobistego stawiennictwa nie stawia się bez usprawiedliwionych powodów, sąd może ją skazać na grzywnę”*. Taka sama informacja pojawia się również w zawiadomieniu o posiedzeniu sądu wysłanym przez Wydział Pracy.

Oprócz obowiązku bądź braku obowiązku stawiennictwa, w treści pouczeń można spotkać następujące, istotne informacje (są to jednak pojedyncze przykłady wśród 15 pism poddanych niniejszej analizie):

- o uprawnieniu strony do żądania zwrotu kosztów (w postępowaniu cywilnym lub sądowno-administracyjnym);
- o obowiązku stron i ich przedstawicieli zawiadomienia sądu o każdej zmianie miejsca zamieszkania lub siedziby i o konsekwencjach zaniedbania tego obowiązku;
- o miejscu udostępniania stronom akt, wraz z numerem telefonu kontaktowego;
- o doręczeniu orzeczenia wraz z uzasadnieniem;
- o konsekwencjach nieusprawiedliwionego niestawiennictwa;
- o możliwości usprawiedliwienia niestawiennictwa z powodu choroby przez złożenie zaświadczenia lekarza sądowego;
- o zwrocie kosztów związanych ze stawiennictwem w sądzie przysługującym świadkowi oraz o wynagrodzeniu za wykonaną pracę przysługującym biegłemu lub tłumaczowi, a także o sposobie uzyskania powyższych należności.

Na uwagę zasługuje również język, jakim pisane jest pouczenie. W pouczeniu z reguły cytowane są wprost odpowiednie przepisy prawa, używa się języka typowo prawniczego. De facto przeczy to istocie pouczenia, które ma być wyjaśniające i ułatwić przeciętnemu obywatelowi zrozumienie polecenia, które jest do niego kierowane, oraz udzielić mu możliwie jak najwięcej prostych, rzeczowych, praktycznych informacji, co do których najczęściej pojawiają się wątpliwości, szczególnie wśród osób, które nie korzystają z pomocy profesjonalnego pełnomocnika, lub nigdy wcześniej nie miały styczności z sądem. W związku z tym niepotrzebne wydaje się wskazywanie w pouczeniu podstaw prawnych, tzn. oznaczeń konkretnych artykułów z k.p.k. lub k.p.c. (sam skrót k.p.k. lub k.p.c. może być zupełnie niezrozumiały dla przeciętnego obywatela).

Dane do kontaktu:

Spośród 10 analizowanych pism:

- żadne nie zawiera informacji, chociażby w pouczeniu, że w razie wątpliwości można kontaktować się z sądem np. telefonicznie pod wskazanym numerem;
- żadne nie podaje adresu e-mail do kontaktu;
- 3 pisma nie wskazują żadnych danych do kontaktu z sądem (telefon, faks, e-mail), nawet w pieczętce;

- 1 pismo zawiera zupełnie nieczytelny numer telefonu w pieczęcie;
- 6 pism zawiera czytelne numery telefonu do wydziałów w pieczętkach, jednak bez żadnych innych danych (faks, e-mail).

W przypadku jednego pisma, w treści pouczenia zawarta jest następująca informacja – „*Akta są udostępniane stronom w Sekretariacie Informacji o Sprawach, tel.*” – taka praktyka zasługuje na bardzo pozytywną ocenę, stanowi realizację prawa do sądu i dostępu do akt w bardzo konkretny, praktyczny sposób.

Forma, w jakiej sąd zwraca się do obywatela:

W przypadku analizowanych zawiadomień występują następujące formy:

- najczęściej używana – *Sąd Rejonowy w ... Wydział ... zawiadamia, że...;*
- rzadziej – *Sekretariat Sądu Rejonowego w ... Wydział ... zawiadamia, że...;*
- lub – *W wykonaniu zarządzenia z dnia .../Zgodnie z zarządzeniem Sędziego sekretariat Sądu ... zawiadamia Panią/Pana o ...*

W wezwaniach używane były poniższe formy:

- *Sąd Rejonowy w ... Wydział ... wzywa Panią do osobistego stawiennictwa celem przesłuchania na rozprawę, która odbędzie się...*
- *Sąd Okręgowy w ... Wydział ... wzywa Pana/Panią aby w dniu ... stawił(a) się w tym Sądzie w sali ... gdzie będzie przesłuchany(a) w charakterze świadka ...*
- *Wzywa się Pana do osobistego stawiennictwa w dniu ...*

Niewątpliwie wzywać i zawiadamiać powinien Sąd, nie sekretariat Sądu. Zbędne wydają się wyrażenia precyzujące, typu „*w wykonaniu zarządzenia*”, które tylko niepotrzebnie obciążają treść pisma, a dla obywatela same w sobie nie są istotne. Nawet w wezwaniach czy zawiadomieniach w całości pisanych na komputerze bardzo często używa się obu form, żeńskiej i męskiej, pisząc na przykład „*Pan/Pani, przesłuchany(a)*”. Wydaje się, że z łatwością można dostosować w tym zakresie treść pisma do osoby adresata, tym bardziej jeżeli wzór pisma jest każdorazowo uzupełniany na komputerze i drukowany.

6.3. Rekomendacje i propozycje nowych wzorów pism sądowych

W oparciu o opinie respondentów z badania ankietowego i przeprowadzoną szczegółową analizę pism sądowych, przedstawiamy następujące postulaty:

- należy całkowicie zrezygnować z formularzy uzupełnianych odręcznie;
- proponujemy używanie bezpośredniego nadruku na piśmie z nazwą i danymi odpowiedniego wydziału sądu zamiast stawiania pieczętki;
- każde pismo powinno zawierać wyraźną informację, iż zawsze należy powoływać się na sygnaturę akt sprawy;
- każde wezwanie/zawiadomienie powinno zawierać następujące elementy²⁵:
 - kto jest wzywany oraz jasne, precyzyjne określenie, w jakim charakterze jest wzywany (zawiadamiany);
 - w jakiej sprawie jest się wzywany (sprawa cywilna – *sprawa z powództwa ... przeciwko ... o ...;* sprawa karna – *sprawa przeciwko ...*);
 - w jakim celu jest się wzywany (przesłuchanie, badanie, itp.);

²⁵ Treść wezwania w postępowaniu karnym i cywilnym określają odpowiednio przepisy art. 129 §1 k.p.k. i art. 262 k.p.c.

- dokładne określenie miejsca i czasu;
- informacja, czy obecność jest obowiązkowa czy nie;
- pismo powinno być opatrzone formułami grzecznościowymi, takimi jak *Szanowny Panie, Z poważaniem, proszę*, itp.;
- pouczenie powinno być zindywidualizowane w zależności od adresata pisma – strona, świadek, czy biegły lub tłumacz, a także od rodzaju sprawy i w związku z tym zawierać następujące informacje:
 - o konieczności posiadania dokumentu potwierdzającego tożsamość;
 - o praktycznej możliwości, gdzie i jak uzyskać zwrot kosztów – na wniosek, w terminie trzech dni od dokonania czynności²⁶;
 - jeśli obecność jest obowiązkowa – informacja o tym, jakie ważne przyczyny zwalniają ze stawiennictwa (np. choroba, wyjazd służbowy, zaplanowany urlop), w jaki sposób można usprawiedliwić nieobecność (zaświadczenie lekarza sądowego²⁷) oraz jakie będą skutki nieobecności (informacje zawarte zgodnie z przedstawioną kolejnością);
 - o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dotyczy stron);
 - o obowiązku zawiadomiania sądu w przypadku zmiany adresu (dotyczy stron);
 - dane do kontaktu z sądem – w razie wątpliwości czy potrzeby zasięgnięcia dodatkowych informacji;
- pouczenie powinno być tym elementem wezwania/zawiadomienia, które posługuje się językiem prostym i uprzejmym, nie czysto prawniczym, pouczenie jest częścią informacyjną, która powinna zawierać jak najwięcej praktycznych wskazówek dla obywatela.

Uwzględniając powyższe postulaty, przedstawiamy poniżej przykładowe propozycje kilku nowych wzorów pism, do użytku sądów w kontaktach z obywatelami:

- tzw. „papier firmowy” sądu, który może być stosowany we wszelkiej korespondencji wychodzącej z sądu²⁸;
- wezwanie świadka w sprawie cywilnej;
- wezwanie strony (pозwanego) w celu przesłuchania w sprawie cywilnej;
- zawiadomienie o terminie rozprawy dla strony (oskarżyciela posiłkowego) w sprawie karnej;
- zawiadomienie o terminie rozprawy dla strony (powoda) w sprawie cywilnej;
- wezwanie do usunięcia braków formalnych pozwu;
- doręczenie pozwanemu odpisu pozwu w sprawie gospodarczej;
- wezwanie do uzupełnienia braków formalnych apelacji.

W odniesieniu do proponowanego „papieru firmowego” sądu przedstawiamy następujące uwagi:

- godło RP (orzel biały) nie powinno być zamieszczane na „papierze firmowym”, znajduje się wyłącznie na wyrokach sądu wydawanych w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej;
- umieszczenie logo sądu byłoby możliwe w ramach personalizacji sądu, jednak jego opracowanie nie powinno podlegać zupełnej swobodzie. Mógłby zostać wprowadzony jednolity model logo lub na przykład małe, czarno-białe zdjęcie budynku sądu (przykładowa propozycja logo: symbol wymiaru sprawiedliwości, taki jak waga czy Temida, wraz z nazwą sądu, np. „Sąd Okręgowy dla Warszawy-Pragi”);

²⁶ W postępowaniu cywilnym prawo świadka do zwrotu wydatków koniecznych, związanych ze stawiennictwem do sądu, oraz do wynagrodzenia za utratę zarobku przewiduje art. 277 k.p.c.

²⁷ Art. 214 (1) k.p.c. ustanawia wymóg przedstawienia zaświadczenia lekarza sądowego dla usprawiedliwienia niestawiennictwa w postępowaniu cywilnym.

²⁸ Model „papieru firmowego” został opracowany przykładowo dla Sądu Okręgowego dla Warszawy-Pragi, na podstawie danych zawartych m.in. na stronie internetowej sądu (sąd nie posiadał adresu e-mail, dlatego został on wymyślony).

- w stopce powinien znajdować się odpowiedni numer rachunku bankowego, lecz tylko w przypadku wezwania do zapłaty;
- jako alternatywę dla danych kontaktowych osób, które udzielają pomocy osobom niepełnosprawnym na terenie sądu, można zamieścić informację następującej treści: „*Budynek sądu jest w pełni przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych*”;
- informacja o Biurze Obsługi Interesantów wraz z danymi kontaktowymi powinna znaleźć się w stopce w przypadku tych sądów, w których funkcjonuje BOI. Jeśli BOI sprawnie działa, zastępując w dużej mierze sekretariaty poszczególnych wydziałów, dane dotyczące sekretariatów mogą być zastąpione danymi dotyczącymi BOI.

**Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie
I Wydział Cywilny**

al. Solidarności 127
00-898 Warszawa

www.warszawapraga.so.gov.pl

tel. 022 440 41 55

faks 022 440 42 21

e-mail: cywilny1@warszawapraga.so.gov.pl

Dojazd do sądu: najbliższa stacja metra - Ratusz Arsenal, tramwaje linii 13, 16, 17, 19, 23, 26, 33, autobusy linii 171, 190, 520, 522
Płatne miejsca parkingowe wokół budynku sądu.

Pomocy osobom niepełnosprawnym na terenie sądu udzielają:

Pani Marzena Starnowska, tel. 022 440 40 75 i Pani Anna Kierzkowska, tel. 022 440 20 82. Wejście od ul. Ogrodowej.

Godziny przyjęć interesantów:

Sekretariaty: poniedziałek 10.00-18.00 wtorek-piątek 8.30-14.30	Biuro podawcze: poniedziałek 8.30-18.00 wtorek-piątek 8.30-15.30	Kasa: poniedziałek 8.30-17.30 wtorek-piątek 8.30-15.30
--	---	---

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie
I Wydział Cywilny

al. Solidarności 127

00-898 Warszawa

www.warszawapraga.so.gov.pl

tel. 022 440 80 19

faks 022 440 52 06

email: cywilny1@warszawapraga.so.gov.pl**Data:****Sygnatura akt:****Termin:**

W korespondencji i kontaktach z sądem
zawsze należy podać sygnaturę akt.

Szanowny Pan

.....

ul.

.....

WEZWANIE

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie I Wydział Cywilny uprzejmie informuje, że jest Pan wezwany jako pozwany na rozprawę w sprawie z powództwa o Sąd prosi o przybycie w dniu o godz., do sali nr, gdzie zostanie Pan przesłuchany.

Stawiennictwo na rozprawie jest obowiązkowe.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

.....*podpis*

Sekretarz Sądowy

Proszę zapoznać się z informacją na odwrocie.

Proszę zapoznać się z pouczeniem na odwrocie.

Dojazd do sądu: najbliższa stacja metra - Ratusz Arsenal, tramwaje linii 13, 16, 17, 19, 23, 26, 33, autobusy linii 171, 190, 520, 522
Płatne miejsca parkingowe wokół budynku sądu.

Pomocy osobom niepełnosprawnym na terenie sądu udzielają:

Pani Marzena Starnowska, tel. 022 440 40 75 i Pani Anna Kierzkowska, tel. 022 440 20 82. Wejście od ul. Ogrodowej.

Godziny przyjęć interesantów:

Sekretariaty: poniedziałek 10.00-18.00 wtorek-piątek 8.30-14.30	Biuro podawcze: poniedziałek 8.30-18.00 wtorek-piątek 8.30-15.30	Kasa: poniedziałek 8.30-17.30 wtorek-piątek 8.30-15.30
--	---	---

Pouczenie dla świadka

Powinna Pani przybyć do Sądu w podanym dniu, godzinie i miejscu. Zalecamy przyjść 15 minut wcześniej, żeby móc spokojnie skorzystać z szatni i odnaleźć salę. Należy mieć przy sobie dowód osobisty lub inny ważny dokument stwierdzający Pani tożsamość.

Może Pani wystąpić o zwrot koniecznych kosztów podróży, kosztów noclegu i utraconych zarobków lub dochodów, związanych z Pani przybyciem do Sądu. W tym celu proszę zgłosić Pani żądanie ustnie na rozprawie lub złożyć pisemny wniosek, najpóźniej w ciągu trzech dni po rozprawie. W przeciwnym wypadku zwrot poniesionych kosztów nie będzie możliwy. Po przesłuchaniu może Pani również poprosić Sąd o zaświadczenie dla pracodawcy, usprawiedliwiające Pani nieobecność w pracy.

W przypadku choroby, nieobecność można usprawiedliwić tylko poprzez złożenie zaświadczenia lekarza sądowego. Lista lekarzy sądowych dostępna jest na stronie internetowej Sądu lub w sekretariacie. W razie przewidywanej nieobecności z innego powodu (np. zaplanowany wyjazd służbowy, urlop), proszę jak najszybciej zawiadomić o tym Sąd, kontaktując się telefonicznie, mailowo lub listownie.

Za każdą nieusprawiedliwioną nieobecność Sąd może nakazać Pani zapłacenie grzywny. W przypadku powtarzających się nieobecności bez odpowiedniego usprawiedliwienia, Sąd może zarządzić zatrzymanie i przymusowe doprowadzenie na rozprawę.

W razie wątpliwości bądź dodatkowych pytań, prosimy o odwiedzenie strony internetowej Sądu, lub ewentualnie o kontakt z sekretariatem (tel. 022 440 41 55, cywilny1@warszawapraga.so.gov.pl).

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie
I Wydział Cywilny

a. Solidarności 127
00-898 Warszawa
www.warszawapraga.so.gov.pl

tel. 022 440 80 19
faks 022 440 52 06
email: cywilny1@warszawapraga.so.gov.pl

Data:

Sygnatura akt:

Termin:

W korespondencji i kontaktach z sądem
zawsze należy podać sygnaturę akt.

Szanowna Pani

.....
ul.
.....

WEZWANIE DO USUNIĘCIA BRAKÓW FORMALNYCH POZWU

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie, I Wydział Cywilny, doręcza Pani wezwanie do usunięcia braków formalnych pozwu wniesionego przez Panią w dniu Informujemy, że Sąd nadał sprawie sygnaturę

W nieprzekraczalnym terminie tygodnia od daty niniejszego doręczenia powinna Pani usunąć braki formalne pozwu w następujący sposób:

1. sprecyzować żądanie pozwu tj. wskazać jakiej dokładnie kwoty domaga się Pani od pozwanego,
2. sprecyzować żądanie pozwu w zakresie odsetek tj. wskazać od jakiej daty domaga się Pani odsetek,
3. sprecyzować żądanie pozwu w zakresie odsetek tj. wskazać, czy domaga się Pani odsetek ustawowych, czy według innej stopy procentowej, a jeżeli tak, to jakiej *[punkty 1-3 dotyczą roszczeń pieniężnych]*,
4. sprecyzować żądanie pozwu tj. wskazać, czego dokładnie domaga się Pani od strony pozwanej,
5. wskazać wartość przedmiotu sporu, tj. wartość, jaką przedstawia dla Pani zgłoszone żądanie niepieniężne *[punkty 4-5 dotyczą roszczeń niepieniężnych]*,
6. złożyć ... odpisów pozwu wraz z załącznikami,
7. podpisać pozew znajdujący się w aktach sprawy albo złożyć podpisany dodatkowy egzemplarz pozwu,
8. wskazać dokładny adres pozwanego,
9. wyjaśnić, złożyć ...

[UWAGA: Z UWAGI NA SPECYFIKĘ WEZWANIA DO USUNIĘCIA BRAKÓW PRZEDSTAWIONO PRZYKŁADOWE OKREŚLENIA, KTÓRE NALEŻY KAŻDORAZOWO DOSTOSOWAĆ DO SYTUACJI W KONKRETNEJ SPRAWIE PRZEZ USUNIĘCIE LUB DODANIE OKREŚLONYCH TREŚCI]

Jeżeli wszystkie braki nie zostaną usunięte w terminie, Pani pozew zostanie zwrócony, tzn. że Sąd nie nada sprawie biegu.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

[podpis]

Sekretarz Sądowy

Proszę dokładnie zapoznać się z pouczeniem na odwrocie niniejszego pisma.

Dojazd do sądu: najbliższa stacja metra - Ratusz Arsenal, tramwaje linii 13, 16, 17, 19, 23, 26, 33, autobusy linii 171, 190, 520, 522
Płatne miejsca parkingowe wokół budynku sądu.

Pomocy osobom niepełnosprawnym na terenie sądu udzielają:

Pani Marzena Starnowska, tel. 022 440 40 75 i Pani Anna Kierzkowska, tel. 022 440 20 82. Wejście od ul. Ogrodowej.

Godziny przyjęć interesantów:

Sekretariaty: poniedziałek 10.00-18.00 wtorek-piątek 8.30-14.30	Biuro podawcze: poniedziałek 8.30-18.00 wtorek-piątek 8.30-15.30	Kasa: poniedziałek 8.30-17.30 wtorek-piątek 8.30-15.30
--	---	---

Pouczenie

Złożenie pisma. Odpowiedź na niniejsze pismo należy wnieść bezpośrednio do Sądu Okręgowego Warszawa – Praga w Warszawie, na adres: __, wraz z liczbą odpisów równą liczbie pozwanych w tej sprawie (przykład: jeżeli w sprawie jest dwóch pozwanych do oryginału pisma należy dołączyć dwie kopie). Każde kolejne pismo w sprawie musi być złożone razem z odpowiednią liczbą kopii.

Termin. Pismo wniesione po terminie jest bezskuteczne - proszę bezwzględnie zachować wskazany termin. Termin tygodniowy upływa w tym samym dniu tygodnia, w którym odebrała Pani przesyłkę wysłaną przez sąd (przykład: jeżeli wezwanie odebrała Pani w czwartek, ostatnim dniem złożenia pisma w sądzie lub nadania go na pocztę jest czwartek następnego tygodnia). Oddanie pisma w polskim urzędzie pocztowym jest równoznaczne z jego wniesieniem do sądu. Dowodem doręczenia pisma za pośrednictwem poczty jest potwierdzenie nadania listu poleconego.

Odebranie wezwania przez inne osoby. Odebranie kierowanego do Pani wezwania przez inną osobę (dorosłego domownika) jest skuteczne. Termin do usunięcia braków liczy się tak, jakby odebrała Pani wezwanie osobiście.

Dni świąteczne. Jeżeli termin wyznaczony przez sąd upływa w niedzielę lub święto (dzień ustawowo wolny od pracy), pismo może być złożone w dniu roboczym po tym dniu. (Uwaga: sobota nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy, a więc jeżeli termin upływa w sobotę – pismo należy nadać w urzędzie pocztowym w sobotę).

Przekroczenie terminu. Termin do wykonania tego wezwania nie może być przedłużony nawet przez sąd, bez względu na okoliczności. Jeżeli z poważnych i udokumentowanych przyczyn natury losowej (np. obłożna choroba, pobyt w szpitalu, pobyt za granicą, brak możliwości ustanowienia pełnomocnika) przekroczyłaby Pani termin, może Pani złożyć wniosek o przywrócenie terminu. Wniosek taki sąd uwzględni tylko wtedy, gdy uzna, że przekroczyła Pani termin bez swojej winy. Konieczne jest udowodnienie, że dołożyła Pani wszelkich starań, żeby terminu dochować. Wniosek można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni od ustania przyczyny, która uniemożliwiła wykonanie zarządzenia.

Skutki niewykonania zarządzenia. W razie niewykonania zarządzenia, wykonania go tylko w części albo przekroczenia terminu Pani pozew zostanie zwrócony i nie wywoła żadnych skutków prawnych. Ponowne wniesienie pozwu jest możliwe, ale może wiązać się z negatywnymi konsekwencjami np. bezpowrotnym upływem terminów do dochodzenia niektórych roszczeń lub ich przedawnieniem.

Braki formalne pozwu. Proszę uzupełnić wszystkie wskazane w wezwaniu braki. W razie jakichkolwiek wątpliwości proszę jak najszybciej skontaktować się z sekretariatem wydziału (punktem informacyjnym, biurem obsługi interesantów) albo zasięgnąć porady prawnej. Należy bezwzględnie zachować tygodniowy termin do usunięcia braków.

Zmiana adresu. W wypadku zmiany adresu należy jak najszybciej poinformować o tym Sąd. Jeżeli nie poinformuje Pani Sądu o zmianie adresu, korespondencja do Pani będzie wysyłana na dotychczasowy adres i będzie uznana za skutecznie doręczoną.

WEZWANIE

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie I Wydział Cywilny uprzejmie informuje, że jest Pan wezwany jako pozwany na rozprawę w sprawie z powództwa o Sąd prosi o przybycie w dniu o godz., do sali nr, gdzie zostanie Pan przesłuchany.

Stawiennictwo na rozprawie jest obowiązkowe.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

.....*podpis*.....
Sekretarz Sądowy

Proszę zapoznać się z informacją na odwrocie.

Informacja dla strony wezwanej na rozprawę

Powinien Pan przybyć do Sądu w podanym dniu, godzinie i miejscu. Zalecamy przyjść 15 minut wcześniej, żeby móc spokojnie skorzystać z szatni i odnaleźć salę. Należy mieć przy sobie dowód osobisty lub inny ważny dokument stwierdzający tożsamość.

Celem rozprawy jest przeprowadzenie dowodu z przesłuchania stron.

Pańskie stawienie się na rozprawę jest obowiązkowe. Jednak Pańska nieobecność nie wstrzyma dalszego rozpoznania sprawy - Sąd może wówczas zdecydować o pominięciu dowodu z przesłuchania stron albo przesłuchać pod Pana nieobecność tylko stronę przeciwną. Proszę mieć także na uwadze, że nieobecność podczas rozprawy pozbawi Pana możliwości bezpośredniego zapoznania się z przeprowadzanymi dowodami oraz wypowiedzenia się co do twierdzeń strony przeciwnej.

W przypadku choroby, nieobecność można usprawiedliwić tylko poprzez złożenie zaświadczenia lekarza sądowego. Lista lekarzy sądowych dostępna jest na stronie internetowej Sądu lub w sekretariacie. W razie przewidywanej nieobecności z innego powodu (np. zaplanowany wyjazd służbowy, urlop) należy jak najszybciej zawiadomić o tym Sąd, kontaktując się telefonicznie, mailowo lub listownie.

Jako strona w postępowaniu może Pan zapoznać się z aktami sprawy. Akta są udostępniane w sekretariacie.

W razie wątpliwości bądź dodatkowych pytań, prosimy o odwiedzenie strony internetowej Sądu, lub ewentualnie o kontakt z sekretariatem (tel. 022 440 41 55, cywilny1@warszawapraga.so.gov.pl).

ZAWIADOMIENIE

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie V Wydział Karny uprzejmie zawiadamia Pana jako oskarżyciela posiłkowego, że w dniu o godz. w sali nr odbędzie się rozprawa w sprawie przeciwko oskarżonemu
Stawiennictwo na rozprawie jest nieobowiązkowe.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

.....*podpis*
Sekretarz Sądowy

Proszę zapoznać się z informacją na odwrocie.

Informacja dla oskarżyciela posiłkowego

Pana obecność na rozprawie jako oskarżyciela posiłkowego nie jest obowiązkowa i nie wstrzymuje dalszego rozpoznania sprawy. Proszę mieć jednak na uwadze, że będąc nieobecnym na rozprawie traci Pan możliwość bezpośredniego zapoznawania się na bieżąco z przeprowadzanymi dowodami w sprawie oraz wypowiedzania się co do twierdzeń strony przeciwnej.

Jeżeli będzie Pan chciał wziąć udział w rozprawie, zalecamy przybyć do Sądu 15 minut wcześniej, żeby móc spokojnie skorzystać z szatni i odnaleźć salę.

Jako strona w postępowaniu może Pan zapoznać się z aktami sprawy. Akta są udostępniane w sekretariacie.

Powinien Pan również zawiadamiać Sąd o każdej zmianie miejsca swojego zamieszkania poprzez wskazanie nowego adresu. W razie zaniedbania tego obowiązku, kierowane do Pana pisma sądowe będą pozostawione w aktach sprawy i będą wywierać te same skutki, jak gdyby zostały Panu doręczone.

W razie wątpliwości bądź dodatkowych pytań, prosimy o odwiedzenie strony internetowej Sądu, lub ewentualnie o kontakt z sekretariatem (tel. 022 440 41 55, karny5@warszawapraga.so.gov.pl).

ZAWIADOMIENIE

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie I Wydział Cywilny uprzejmie zawiadamia Pana jako powoda, że w dniu o godz. w sali nr odbędzie się rozprawa w sprawie z Pana powództwa przeciwko pozwanemu o

Celem posiedzenia jest przeprowadzenie dowodów - przesłuchanie świadków zgłoszonych przez Pana w pozwie.

Stawiennictwo na rozprawie jest nieobowiązkowe.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

.....*podpis*.....
Sekretarz Sądowy

Proszę zapoznać się z informacją na odwrocie.

Informacja dla strony – powoda

Pana obecność na rozprawie jako strony postępowania cywilnego nie jest obowiązkowa, a nieobecność nie wstrzymuje dalszego rozpoznania sprawy. Twierdzenia, oświadczenia i wnioski dowodowe można przedstawić w piśmie procesowym przesłanym na adres Sądu. Proszę mieć jednak na uwadze, że nieobecność podczas rozprawy pozbawia Pana możliwości bezpośredniego zapoznawania się na bieżąco z przeprowadzanymi dowodami oraz wypowiedzania się co do twierdzeń strony przeciwnej.

Każda ze stron może w piśmie procesowym żądać przeprowadzenia rozprawy w jej nieobecności. Sąd może zawiesić z urzędu postępowanie w razie niestawienia się obu stron na rozprawie oraz w razie niestawienia się powoda, jeżeli powód nie żądał rozpoznania sprawy w jego nieobecności, a pozwany nie zgłosił wniosku o rozpoznanie sprawy.

Jeżeli będzie Pan chciał wziąć udział w rozprawie, zalecamy przybyć do Sądu 15 minut wcześniej, żeby móc spokojnie skorzystać z szatni i odnaleźć salę.

Jako strona w postępowaniu może Pan zapoznać się z aktami sprawy. Akta są udostępniane w sekretariacie.

Powinien Pan również zawiadamiać Sąd o każdej zmianie miejsca swojego zamieszkania poprzez wskazanie nowego adresu. W razie zaniedbania tego obowiązku, kierowane do Pana pisma sądowe będą pozostawione w aktach sprawy i będą wywierać te same skutki, jak gdyby zostały Panu doręczone.

W razie wątpliwości bądź dodatkowych pytań, prosimy o odwiedzenie strony internetowej Sądu, lub ewentualnie o kontakt z sekretariatem (tel. 022 440 41 55, karny5@warszawapraga.so.gov.pl).

WEZWANIE

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie I Wydział Cywilny w związku ze złożoną przez Pana apelacją od wyroku Sądu Okręgowego z dnia w sprawie o sygn. akt (Pańskie pismo z dnia) uprzejmie prosi o uzupełnienie braków formalnych tego pisma procesowego poprzez:

- 1) wyraźne wskazanie, czy skarży Pan powyższy wyrok w całości, czy w części, a jeżeli w części - to w jakiej;
- 2) sprecyzowanie wniosku o zmianę lub o uchylenie zaskarżonego wyroku z zaznaczeniem zakresu żądanej zmiany lub uchylenia;
- 3) oznaczenie wartości przedmiotu zaskarżenia.

Pismo zawierające uzupełnienie powyższych braków należy przesłać na adres Sądu Okręgowego w terminie siedmiu dni od otrzymania niniejszego wezwania (decyduje data stempla pocztowego) albo złożyć w Biurze Podawczym Sądu Okręgowego (decyduje data złożenia pisma w Sądzie). Nieuzupełnienie braków apelacji w terminie siedmiu dni spowoduje odrzucenie apelacji.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

.....*podpis*.....
Sekretarz Sądowy

Proszę zapoznać się z pouczeniem na odwrocie.

Informacja dla strony

Apelacja powinna zawierać:

- 1) oznaczenie wyroku, od którego jest wniesiona, ze wskazaniem, czy jest on zaskarżony w całości, czy w części,
- 2) zwięzłe przedstawienie zarzutów,
- 3) uzasadnienie zarzutów,
- 4) powołanie, w razie potrzeby, nowych faktów i dowodów oraz wykazanie, że ich powołanie w postępowaniu przed sądem pierwszej instancji nie było możliwe albo że potrzeba powołania się na nie wynikła później,
- 5) wniosek o zmianę lub o uchylenie wyroku z zaznaczeniem zakresu żądanej zmiany lub uchylenia.

W sprawach o prawa majątkowe należy oznaczyć wartość przedmiotu zaskarżenia.

Jeżeli skarży Pan wyrok opisany na odwrotnej stronie w całości, powinien Pan to wyraźnie zaznaczyć oraz sprecyzować, czy domaga się Pan zmiany zaskarżonego wyroku (jeśli tak - to na czym ma polegać zmiana, czyli jakie orzeczenie powinien wydać Sąd Apelacyjny), czy też jego uchylenia i przekazania sprawy do ponownego rozpoznania przez Sąd pierwszej instancji.

Jeżeli skarży Pan ten wyrok w części, powinien Pan wyraźnie oznaczyć, jakiej części dotyczy apelacja oraz sprecyzować, czy w zaskarżonej części domaga się Pan zmiany zaskarżonego wyroku, czy też jego uchylenia i przekazania sprawy do ponownego rozpoznania.

W obu przypadkach należy oznaczyć wartość przedmiotu zaskarżenia. W sprawach o roszczenia pieniężne (o zapłatę), polega to na podaniu kwoty pieniężnej, której dotyczy apelacja. W innych sprawach majątkowych należy oznaczyć kwotą pieniężną wartość przedmiotu zaskarżenia.

W razie wątpliwości bądź dodatkowych pytań, prosimy o odwiedzenie strony internetowej Sądu, lub ewentualnie o kontakt z sekretariatem (tel. 022 440 41 55, cywilny1@warszawapraga.so.gov.pl).

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie
X Wydział Gospodarczy

[nagłówek sądu wg wzoru]

Data:

Sygnatura akt:

Termin:

W korespondencji i kontaktach z sądem
zawsze należy podać sygnaturę akt.

Szanowna Pani

.....

ul.

.....

DOREĘCZENIE

Sąd Okręgowy Warszawa – Praga w Warszawie, X Wydział Gospodarczy, doręcza Pani jako pozwanej odpis pozwu wniesionego przez Pana ... jako powoda. Sąd nadał sprawie sygnaturę

W terminie dwóch tygodni od daty niniejszego doręczenia powinna Pani wnieść odpowiedź na pozew, w przeciwnym razie sąd może wydać wyrok bez Pani udziału.

Odpowiedź na pozew należy wnieść bezpośrednio do Sądu Okręgowego Warszawa – Praga w Warszawie, na adres:, wraz z odpisem odpowiedzi na pozew dla powoda.

Oddanie pisma w urządzie pocztowym jest równoznaczne z jego doręczeniem. Dowodem doręczenia pisma za pośrednictwem poczty jest potwierdzenie nadania listu poleconego.

W odpowiedzi na pozew ma Pani obowiązek podać wszystkie swoje twierdzenia, zarzuty oraz dowody na ich poparcie, w przeciwnym razie utraci Pani prawo powoływania ich później w toku postępowania.

W drodze wyjątku, podanie dalszych twierdzeń, zarzutów oraz dowodów później, niż w odpowiedzi na pozew, jest możliwe, ale tylko wtedy, gdy wykaże Pani, że ich powołanie w odpowiedzi na pozew nie było możliwe albo, że potrzeba ich powołania wynika później. W tym przypadku dalsze twierdzenia i dowody na ich poparcie powinny być powołane w terminie dwutygodniowym od dnia, w którym powołanie ich stało się możliwe lub powstała potrzeba ich powołania.

Z poważaniem,

imię i nazwisko

[podpis]

Sekretarz Sądowy

[stopka sądu wg wzoru]

Proponowane, nowe wzory pism sądowych zostały opracowane przez grupę ekspertów projektu, stanowią propozycję, którą poddajemy dalszej dyskusji i opracowaniu. Rekomendujemy, ażeby w oparciu o dobre praktyki lokalne powstały wzory pism i formularzy sądowych, ujednoczone na poziomie co najmniej sądu okręgowego, a najlepiej całego kraju, i używane przez wszystkie sądy, w celu zapewnienia w miarę możliwości równego poziomu obsługi interesantów. Wskazane jest podjęcie odpowiednich działań w tym zakresie przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Jednocześnie zarządzający sądami powinni organizować szkolenia dla pracowników również z zakresu sporządzania pism i prowadzenia korespondencji. Wprowadzenie nowych, czytelnych i zrozumiałych wzorów pism sądowych, zawierających praktyczne informacje, niewątpliwie wpłynie na poprawę jakości komunikacji sądów z obywatelami.

PODSUMOWANIE

Niniejszy raport przedstawia wyniki z badania przeprowadzonego w 39 sądach, czyli ok. 10% sądów powszechnych w Polsce. Choć przytoczone wyniki statystyczne są właściwe dla próby poddanej badaniu, pozwalają one jednak na sformułowanie ogólnych wniosków, a także rekomendacji.

Badania wskazują przede wszystkim na znaczne różnice w jakości komunikacji oraz dużą różnorodność rozwiązań stosowanych przez polskie sądy w zakresie komunikacji. Wiele rozwiązań jest właściwie efektem „twórczości własnej sądów”, zarówno w pozytywnym, jak i negatywnym sensie.

Kontakt z sądem za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) jest obecnie najmniej rozwiniętą metodą komunikacji z sądami. Zarówno interesanci, jak i sądy w bardzo małym stopniu posługują się pocztą elektroniczną. W przypadku wielu sądów adresy e-mail nawet nie są dostępne. Jeżeli są, to tylko nieliczne sądy odpowiadają na wysyłane wiadomości. Elektroniczne wokandy w sądach nadal nie są powszechnie używane. Kontakt telefoniczny z sądem jest metodą komunikacji dużo bardziej powszechną. Mimo to połączenie telefoniczne z sądem niejednokrotnie nastrocza trudności (konieczność wielokrotnych prób połączenia się, liczne przełączenia do innych osób odpowiedzialnych, nieprecyzyjne odpowiedzi, odsyłanie do stron internetowych, itp.).

W samym sądzie nadal mało rozwinięte są Biura Obsługi Interesantów czy punkty informacyjne. Sądy, poza pojedynczymi wyjątkami, nie dysponują odpowiednią informacją, ulotkami informacyjnymi, wzorami podstawowych pism sądowych, przeznaczonych przede wszystkim dla osób, które nie korzystają z usług prawnika. Obserwacja organizacji sądów pod kątem ich wartości komunikacyjnej dla obywatela, w zależności od sądu, jest bogata zarówno w wiele pozytywnych praktyk (np. odpowiednie oznaczenia kierujące do sal rozpraw, ale również do kasy, szatni, toalet), jak i negatywnych przykładów (np. brak ogólnej tablicy informacyjnej, przeszkody przy wejściu do sądu w postaci zastawionego chodnika, brak toalet dla interesantów). Wiele sądów nadal nie jest przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych, lub istniejące usprawnienia nie są użyteczne w praktyce.

Analiza pism sądowych wykazała, że nie odpowiadają one ogólnie przyjętym standardom, zarówno pod kątem ich treści, jak i formy. Ankietowani zgłosili najwięcej zastrzeżeń co do języka używanego w pismach, braku informacji precyzyjnie wyja-

śniających polecenia zawarte w pismach, a także konsekwencje niezastosowania się do nich. Na podstawie tych uwag opracowaliśmy nowe wzory pism, zindywidualizowane w zależności od adresata pisma i łączące oficjalny charakter pisma urzędowego z wartościami informacyjnymi dla obywatela (np. treść pouczenia, czytelne wskazanie danych kontaktowych sądu).

W badaniach spotkaliśmy się z wieloma pozytywnymi przykładami czy dobrymi praktykami zapewniającymi rzetelną i efektywną komunikację sądu z obywatelem i kształtujących „przyjazny” wizerunek wymiaru sprawiedliwości (np. pełne dane kontaktowe sądu w stopce wysłanej odpowiedzi e-mail, czytelne oznaczenia dla osób niepełnosprawnych, publicznie dostępne dystrybutory wody mineralnej). Wyrażamy nadzieję, że niniejszy raport przysłuży się rozpowszechnianiu i rozwijaniu tych pozytywnych praktyk.

Do szczegółowych rekomendacji odsyłamy do części końcowych kolejnych rozdziałów raportu. Pragniemy przede wszystkim rekomendować uczynienie z jakości komunikacji sądu z obywatelem rzeczywistej wartości dla samego sądu. Odzwierciedleniem tego w praktyce powinno być dbanie o to, żeby wyznaczone były konkretne rozwiązania dla komunikacji z obywatelem, jak również osoby odpowiedzialne za to, jak działają poszczególne środki komunikacji (poczta elektroniczna, rozmowy telefoniczne, Biura Obsługi Interesantów i punkty informacyjne, wzory pism wysyłanych przez sąd). Ponadto postulujemy organizowanie szkoleń dla pracowników, w szczególności tych, którzy są w bezpośrednim kontakcie z „klientami” sądu i są odpowiedzialni za udzielanie informacji. Szkolenia powinny obejmować zasady komunikacji interpersonalnej oraz standardy rozmowy z „klientami” (w tym telefonicznej), jak również podstawowe zagadnienia merytoryczne najczęściej pojawiające się w takich rozmowach. W każdym sądzie powinny być również wyznaczone odpowiednio przeszkolone osoby do pomocy osobom niepełnosprawnym.

Badania wykazały, że poziom komunikacji pomiędzy sądem a obywatelem w poszczególnych sądach jest bardzo zróżnicowany, mimo że sądownictwo w Polsce jest systemem wyjątkowo zcentralizowanym. Wyrażamy nadzieję, że właśnie centralizacja wymiaru sprawiedliwości będzie czynnikiem ułatwiającym wprowadzenie proponowanych zmian i ustanowienie odpowiednich standardów w zakresie komunikacji sądów z obywatelami, poprzez podjęcie stosownych działań przez Ministerstwo Sprawiedliwości oraz osoby zarządzające sądami.

HELSIŃSKA FUNDACJA PRAW CZŁOWIEKA

Helsińska Fundacja Praw Człowieka (HFPC), z siedzibą w Warszawie, istnieje od 1989 roku. Jej powstanie poprzedziła siedmioletnia podziemna działalność Komitetu Helsińskiego w Polsce, którego misją było monitorowanie wywiązywania się władz PRL ze zobowiązań dotyczących praw i wolności człowieka, przyjętych w 1975 roku w Akcie Końcowym KBWE w Helsinkach. Po zmianie ustroju politycznego członkowie Komitetu stworzyli Fundację – niezależną instytucję edukacyjno-badawczą, której misją jest budowanie państwa prawa, strzeżenie praw i wolności człowieka oraz propagowanie kultury owych praw w Polsce i innych krajach.

Głównymi kierunkami działalności HFPC są:

- **EDUKACJA** za granicą i w Polsce, między innymi Szkoła Praw Człowieka dla absolwentów szkół wyższych, roczny kurs dla studentów, treningi umiejętności skutecznego działania na rzecz praw człowieka dla uczestników spoza Polski: Letnie i Zimowe Szkoły Praw Człowieka oraz Wyższy Międzynarodowy Kurs Praw Człowieka. Jedną z form edukacji jest Międzynarodowy Festiwal WATCH DOC's „Prawa człowieka w filmie”.
- **DZIAŁALNOŚĆ W INTERESIE PUBLICZNYM** – w tym monitoring tworzenia prawa i instytucji publicznych (np. warunków pracy sądów, policji, dostępu do pomocy prawnej, praw pacjentów), programy świadczące bezpłatną pomoc prawną dla obywateli polskich, uchodźców i osób należących do mniejszości. Obecnie dział prawny HFPC prowadzi działalność w ramach pięciu programów merytorycznych, wśród których: Program Spraw Precedensowych, Program Interwencji Prawnej, Program Prawa Człowieka a Rozliczenia z Przeszłością, Obserwatorium Wolności Mediów w Polsce oraz Klinika Prawa „Niewinność”.

HFPC współpracuje z Radą Europy, OBWE, ONZ (ma status konsultatywny przy Radzie Społeczno Gospodarczej ONZ, ECOSOC) oraz z polskimi i międzynarodowymi organizacjami pozarządowymi.

Fundacją kieruje pięcioosobowy Zarząd, na czele którego stoi Danuta Przywara (socjolog), oraz sześćoosobowa Rada z przewodniczącą Haliną Bortnowską-Dąbrowską (etyk, publicystka).



FUNDACJA FOR

Forum Obywatelskiego Rozwoju – FOR zostało zarejestrowane w marcu 2007 r. i rozpoczęło swoją działalność we wrześniu 2007 r. Wyłącznym fundatorem FOR jest prof. L. Balcerowicz.

Celem FOR jest zwiększenie obywatelskiego zaangażowania Polaków na rzecz propozycji, które sprzyjają szybkiemu i stabilnemu rozwojowi. Stałym punktem odniesienia dla FOR jest wizja państwa prawa, które tworzy warunki sprzyjające prorozwojowym, produktywnym działaniom ludzi: pracy, przedsiębiorczości i innowacyjności; oszczędzaniu i inwestowaniu oraz zdobywaniu wiedzy. Dostępna wiedza pozwala na określenie generalnych cech ustroju, który w największym stopniu tworzy wymienione warunki. Te cechy to:

- Szeroki zakres indywidualnej wolności w ramach jasnego i dobrze egzekwowanego prawa. **Wolność i praworządność** tworzą podstawy dla sprawnego działania wolnego rynku, rozwoju społeczeństwa obywatelskiego i otwarcia na świat.
- **Niskie podatki** możliwe wyłącznie przy niskich **wydatkach publicznych**. Badania pokazują, że zarówno nadmierne podatki, jak i ich główna przyczyna – rozdęte wydatki budżetu osłabiają bodźce do działań produktywnych, przyczyniając się m.in. do bezrobocia lub bierności zawodowej, a przez to – hamują rozwój i ograniczanie ubóstwa.
- Rozwinięta i odpowiedzialna fiskalnie **samorządność lokalna**. Zmniejsza ona ryzyko błędów związane z centralizacją decyzji w państwie oraz umożliwia porównywanie i rywalizację nie tylko na poziomie przedsiębiorstw, ale i jednostek publicznych.
- **Stabilność makroekonomiczna**, czyli zdrowy pieniądz, stabilny sektor finansowy oraz zrównoważone finanse publiczne. Wymaga ona silnej ochrony niezależności i fachowości takich instytucji jak bank centralny i nadzór finansowy oraz warunków instytucjonalnych zapobiegających zwiększaniu obciążeń fiskalnych i utrzymywaniu się deficytu w finansach publicznych.
- Prężny, innowacyjny **system edukacji i badań**, silnie powiązany ze światową nauką i rynkową gospodarką.

FOR posiada formę prawną fundacji, która nie prowadzi działalności gospodarczej. FOR jest instytucją niezależną i nie uczestniczy w działalności jakiegokolwiek partii politycznej.

FUNDACJA FOR

ul. Stępińska 13
00-739 Warszawa
telefon: +48 (22) 558 06 70
faks: +48 (22) 558 06 71
e-mail: info@for.org.pl
strona internetowa: www.for.org.pl

HELŚIŃSKA FUNDACJA PRAW CZŁOWIEKA

ul. Zgoda 11
00-018 Warszawa
telefon +48 (22) 828 10 08, 828 69 96, 556 44 40
faks +48 (22) 556 44 50
strona internetowa: www.hfhr.org.pl