

ZARZĄDZENIE NR 91/2019 STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 25 lipca 2019 r.

w sprawie Regulaminu Wewnętrznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Starostwa Powiatowego w Raciborzu

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 511) oraz § 13 ust. 3 Uchwały Nr 177/836/2018 Zarządu Powiatu Raciborskiego z dnia 22 maja 2018 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu z późn. zm.

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam w życie Regulamin Wewnętrzny Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 2. Regulamin Wewnętrzny – zwany dalej regulaminem – określa organizację, zadania, zasady funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionego w § 18 ust. 2 pkt 14 Uchwały Nr 177/836/2018 Zarządu Powiatu Raciborskiego z dnia 22 maja 2018 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu z późn. zm.

§ 3. Powiatowy Rzecznik Konsumentów został powołany dla realizacji zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

§ 4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów funkcjonuje na zasadach jednoosobowego kierownictwa, hierarchicznego podporządkowania, podziału czynności i indywidualnej odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań.

§ 5. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Raciborzu podlega bezpośrednio Członkini Zarządu.

§ 6. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Powiecie – należy przez to rozumieć Powiat Raciborski,
- 2) Starości – należy przez to rozumieć Starostę Raciborskiego,
- 3) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Raciborzu, w szczególności: wydział, referat, zespół, biuro oraz samodzielne stanowisko pracy,
- 4) instrukcji kancelaryjnej – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

Rozdział 2.

ZAKRES DZIAŁANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

§ 7. Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy w szczególności:

- 1) zapewnienie realizacji zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionych w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 2) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) ewentualne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzkimi Inspekcjami Handlowymi oraz organizacjami konsumenckimi,

- 6) składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 7) udzielanie mieszkańcom Powiatu bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie indywidualnej ochrony praw konsumentów,
- 8) podejmowanie i przeprowadzanie mediacji w celu polubownego załatwiania spraw pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem,
- 9) występowanie z wnioskiem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 10) przygotowywanie pism interwencyjnych oraz monitów do przedsiębiorców,
- 11) analizowanie wzorców projektów umów proponowanych konsumentom przez przedsiębiorców,
- 12) udzielanie pomocy konsumentom przy sporządzaniu projektów pism procesowych oraz przy kompletowaniu dokumentacji potrzebnej do wniesienia powództwa w sprawach konsumenckich,
- 13) przekazywanie wniosków konsumenckich zgodnie z właściwością miejscową,
- 14) podejmowanie działań o charakterze informacyjno – edukacyjnym z zakresu ochrony praw konsumentów,
- 15) rzetelne i terminowe załatwianie spraw,
- 16) zakładanie i prowadzenie teczek aktowych i innej niezbędnej dokumentacji w zakresie realizowanych zadań zgodnie z instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt oraz instrukcją obiegu korespondencji w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 17) przygotowywanie projektów uchwał Rady Powiatu lub/i Zarządu Powiatu, wystąpień, odpowiedzi i innych pism w sprawach należących do zakresu działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 18) opracowywanie i bieżąca aktualizacja regulaminu,
- 19) bieżące aktualizowanie danych zawartych na stronie internetowej Powiatu i w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu w zakresie działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 20) obsługa klientów w sposób uprzejmy i życzliwy,
- 21) przestrzeganie odpowiednich przepisów prawa, aktów wewnętrznych Starostwa Powiatowego w Raciborzu i uchwał organów Powiatu,
- 22) przestrzeganie zasad przetwarzania danych osobowych określonych w przepisach ogólnie obowiązujących, regulacjach wewnętrznych, ustalających w szczególności dostęp do danych osobowych, i ich zabezpieczenie i określających sposób postępowania w razie stwierdzenia naruszeń danych,
- 23) przestrzeganie wymogów przewidzianych Zintegrowanym Systemem Zarządzania przy realizacji zadań objętych zakresem czynności,
- 24) dbanie o powierzone mienie oraz skuteczne i prawidłowe zabezpieczenie dokumentów i pieczętek,
- 25) skuteczne informowanie (z wyprzedzeniem) konsumentów o planowanej nieobecności, w tym w szczególności:
 - a) w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu,
 - c) na drzwiach biura,
- 26) wykonywanie innych zadań wynikających z poleceń lub upoważnień Starosty.

Rozdział 3.

ZASADY WSPÓŁDZIAŁANIA STANOWISKA PRACY

§ 8. Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziała:

- 1) ze wszystkimi stanowiskami pracy Starostwa Powiatowego w Raciborzu w zakresie stosowania jednolitego rzeczowego wykazu akt, instrukcji kancelaryjnej oraz k.p.a.,
- 2) z Wydziałem Organizacyjnym w zakresie:

- a) przekazywania materiałów na posiedzenia Zarządu Powiatu oraz realizacji uchwał Rady Powiatu, Zarządu Powiatu, postanowień i decyzji Zarządu Powiatu,
- b) współpracy z obsługą prawną,
- c) realizacji uchwał, wniosków oraz interpelacji radnych,
- d) przepływu korespondencji,
- e) realizacji zaopatrzenia w urządzenia, artykuły i sprzęt biurowy,
- f) komputeryzacji stanowiska pracy.

Rozdział 4.

CZYNNOŚCI KANCELARYJNO - BIUROWE WYKONYWANE PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

§ 9. 1. Funkcje kancelaryjne wykonywane są na stanowisku pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

2. Do zadań ww. stanowiska pracy w zakresie obsługi kancelaryjnej należy w szczególności:

- 1) prowadzenie obsługi kancelaryjno-biurowej, zgodnie z rzeczowym wykazem akt, instrukcją kancelaryjną oraz zasadami obiegu korespondencji obowiązującymi w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 2) przyjmowanie korespondencji wpływającej,
- 3) prowadzenie spraw związanych z archiwizowaniem dokumentów oraz współpraca w tym zakresie z Archiwistą Zakładowym,
- 4) przekazywanie korespondencji wychodzącej do kancelarii Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

3. Wykaz pieczęci używanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów prowadzi i aktualizuje pracownik zatrudniony na stanowisku pracy ds. zaopatrzenia Wydziału Organizacyjnego.

4. Powiatowy Rzecznik Konsumentów aktualizuje na bieżąco posiadane upoważnienia.

5. Wykaz upoważnień Powiatowego Rzecznika Konsumentów prowadzi pracownik zatrudniony na wieloosobowym stanowisku pracy ds. zarządzania personelem Wydziału Organizacyjnego.

6. Podpisywanie korespondencji: całość korespondencji dotyczącej wystąpień w sprawach ochrony praw konsumentów podpisuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Rozdział 5.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 10. Zatwierdzam opis stanowiska pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 11. 1. Zobowiązuję Powiatowego Rzecznika Konsumentów do stosowania postanowień zawartych w regulaminie.

2. Wykonanie zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

3. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Członkini Zarządu.

§ 12. Traci moc Zarządzenie Nr 1/2017 Starosty Raciborskiego z dnia 3 stycznia 2017 r. w sprawie Regulaminu Wewnętrznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych na stronie www.bippowiatraciborski.pl.

Starosta

Grzegorz Swoboda

OPIS STANOWISKA PRACY

A. CHARAKTERYSTYKA STANOWISKA

1. Nazwa komórki organizacyjnej:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

2. Nazwa stanowiska:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

3. Charakter stanowiska:

- 1) jednoosobowe,
- 2) pełnoetatowe.

4. Nazwa stanowiska bezpośrednio nadzrędnego:

Członkini Zarządu.

5. Stanowiska bezpośrednio podległe.

5.1. Liczba stanowisk – nie dotyczy.

5.2. Nazwy stanowisk – nie dotyczy.

6. Docelowe stanowisko służbowe:

Nie dotyczy.

7. Główny cel istnienia stanowiska:

Realizacja zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

8. Obowiązki służbowe (uszeregować według czasochłonności obowiązków od najbardziej do najmniej czasochłonnych):

- 1) zapewnienie realizacji zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionych w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 2) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) ewentualne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 5) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzkimi Inspekcjami Handlowymi oraz organizacjami konsumenckimi,
- 6) składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 7) udzielanie mieszkańcom Powiatu bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie indywidualnej ochrony praw konsumentów,
- 8) podejmowanie i przeprowadzanie mediacji w celu polubownego załatwiania spraw pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem,

- 9) występowanie z wnioskiem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 10) przygotowywanie pism interwencyjnych oraz monitów do przedsiębiorców,
- 11) analizowanie wzorców projektów umów proponowanych konsumentom przez przedsiębiorców,
- 12) udzielanie pomocy konsumentom przy sporządzaniu projektów pism procesowych oraz przy kompletowaniu dokumentacji potrzebnej do wniesienia powództwa w sprawach konsumenckich,
- 13) przekazywanie wniosków konsumenckich zgodnie z właściwością miejscową,
- 14) podejmowanie działań o charakterze informacyjno – edukacyjnym z zakresu ochrony praw konsumentów,
- 15) rzetelne i terminowe załatwianie spraw,
- 16) zakładanie i prowadzenie teczek aktowych i innej niezbędnej dokumentacji w zakresie realizowanych zadań zgodnie z instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt oraz instrukcją obiegu korespondencji w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 17) przygotowywanie projektów uchwał Rady Powiatu lub/i Zarządu Powiatu, wystąpień, odpowiedzi i innych pism w sprawach należących do zakresu działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 18) opracowywanie i bieżąca aktualizacja regulaminu,
- 19) bieżące aktualizowanie danych zawartych na stronie internetowej Powiatu i w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu w zakresie działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 20) obsługa klientów w sposób uprzejmy i życzliwy,
- 21) przestrzeganie odpowiednich przepisów prawa, aktów wewnętrznych Starostwa Powiatowego w Raciborzu i uchwał organów Powiatu,
- 22) przestrzeganie zasad przetwarzania danych osobowych określonych w przepisach ogólnie obowiązujących, regulacjach wewnętrznych, ustalających w szczególności dostęp do danych osobowych, i ich zabezpieczenie i określających sposób postępowania w razie stwierdzenia naruszeń danych,
- 23) przestrzeganie wymogów przewidzianych Zintegrowanym Systemem Zarządzania przy realizacji zadań objętych zakresem czynności,
- 24) dbanie o powierzone mienie oraz skuteczne i prawidłowe zabezpieczenie dokumentów i pieczętek,
- 25) skuteczne informowanie (z wyprzedzeniem) konsumentów o planowanej nieobecności, w tym w szczególności:
 - a) w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) w Biuletynie Informacji Publicznej Powiatu,
 - c) na drzwiach biura,
- 26) wykonywanie innych zadań wynikających z poleceń lub upoważnień Starosty.

9. Odpowiedzialność:

9.1. Odpowiedzialność służbowa:

Bezpośrednio przed Członkinią Zarządu.

9.2. Odpowiedzialność finansowa:

Nie dotyczy.

9.3. Inna odpowiedzialność:

- 1) odpowiedzialność za przebieg pracy oraz za rezultaty pracy własnej,
- 2) odpowiedzialność za powierzone mienie znajdujące się w pomieszczeniu, w którym wykonywane są obowiązki służbowe,
- 3) odpowiedzialność za użytkowany sprzęt komputerowy i oprogramowanie.

10. Uprawnienia na stanowisku. Samodzielność decyzyjna:

- 1) podpisywanie korespondencji w zakresie spraw należących do właściwości Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 2) stwierdzanie zgodności z oryginałem kopii pism lub dokumentów w sprawach należących do właściwości Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 3) dostęp do danych i wykonywanie operacji przetwarzania danych zgodnie z udzielonym upoważnieniem,
- 4) występowanie przed sądami konsumenckimi i powszechnymi.

11. Kontakty służbowe niezbędne w celu wykonywania zadań:**11.1. Kontakty wewnętrzne.**

Z wszystkimi komórkami organizacyjnymi Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

11.2. Kontakty zewnętrzne.

Z delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzkimi Inspekcjami Handlowymi, powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów, organizacjami konsumenckimi, policją, prokuraturami, sądami.

12. Zastępstwa na innych stanowiskach:

Nie dotyczy.

13. Zastępstwo na opisywanym stanowisku:

Nie dotyczy.

14. Środki techniczne, organizacyjne i inne niezbędne do realizacji zadań:

- 1) wyposażenie stanowiska pracy w komputer, z dostępem do internetu i poczty e-mail, programu prawnego oraz wyposażonego w niezbędne oprogramowanie – głównie Microsoft Word,
- 2) wyposażenie stanowiska w telefon, drukarkę, ksero,
- 3) dostęp do przepisów prawa i literatury fachowej.

15. Warunki pracy:

- 1) praca biurowa 95%, praca w terenie 5%,
- 2) praca przy komputerze powyżej 4 godzin dziennie,
- 3) sporadycznie konieczność pracy po godzinach.

B. WYMAGANIA OSOBOWE**16. Wymagany poziom i kierunek wykształcenia na stanowisku:**

Wykształcenie wyższe prawnicze lub ekonomiczne.

17. Wymagany staż pracy i doświadczenie zawodowe:

5 lat pracy.

18. Wymagane uprawnienia zawodowe:

Nie dotyczy.

19. Wymagane umiejętności:

- 1) znajomość przepisów prawnych, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów z zakresu ochrony praw konsumentów,
- 2) obsługa programów komputerowych,

- 3) umiejętność właściwego organizowania czasu pracy,
- 4) umiejętność rozwiązywania konfliktów.

20. Inne umiejętności przydatne na danym stanowisku:

- 1) umiejętność prowadzenia mediacji,
- 2) umiejętność przygotowywania dokumentacji sądowej,
- 3) umiejętność analizy i interpretacji przepisów prawnych.

21. Niezbędne cechy osobowościowe:

- 1) zdolność do samodzielnej pracy i samokontroli,
- 2) cierpliwość,
- 3) stabilność emocjonalna,
- 4) odporność na stresy,
- 5) komunikatywność,
- 6) sumienność,
- 7) staranność,
- 8) uprzejmość.

22. Inne istotne aspekty pracy na danym stanowisku:

Posiadanie upoważnień do przetwarzania danych osobowych w systemie informatycznym Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

SPORZĄDZIŁ:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Anna Szukalska

ZATWIERDZIŁ:

Starosta

Grzegorz Swoboda