

REGULAMIN WEWNĘTRZNY

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

§ 1

Regulamin Wewnętrzny – zwany dalej regulaminem – określa organizację, zadania, zasady funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionego w § 43 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu, zatwierdzonego Uchwałą Nr XI/103/2007 Rady Powiatu Raciborskiego z dnia 25.09.2007r., z późn. zm.

§ 2

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów – zwany dalej Rzecznikiem – został powołany dla realizacji zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.
2. Funkcjonuje na zasadach jednoosobowego kierownictwa, hierarchicznego podporządkowania, podziału czynności i indywidualnej odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań.
3. Ilekroć w regulaminie jest mowa o instrukcji kancelaryjnej, należy przez to rozumieć Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.12.1998r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz. U. Nr 160, poz. 1074, z późn. zm.).

II. ZADANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

§ 3

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy w szczególności:

- 1) zapewnienie realizacji zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionych w § 43 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 2) rzetelne i terminowe załatwianie skarg i wniosków trafiających do Rzecznika,
- 3) przestrzeganie wymogów przewidzianych normą PN-EN ISO 9001:2000 przy realizacji zadań objętych zakresem czynności,
- 4) weryfikowanie projektów uchwał Rady Powiatu i Zarządu Powiatu, wystąpień, odpowiedzi i innych pism w sprawach należących do zakresu działania Rzecznika,
- 5) opracowywanie i bieżąca aktualizacja regulaminu,
- 6) zapewnienie przestrzegania odpowiednich przepisów prawa: administracyjnego, cywilnego, zamówień publicznych,
- 7) rzetelne i terminowe załatwianie spraw,
- 8) obsługa klientów w sposób uprzejmy i życzliwy,
- 9) przestrzeganie przepisów dotyczących:
 - a) ochrony tajemnicy służbowej,
 - b) ochrony informacji niejawnych,
 - c) ochrony przeciwpożarowej i ochrony mienia,

- d) bezpieczeństwa i higieny pracy,
- e) postępowania administracyjnego,
- f) Regulaminu Pracy i innych przepisów regulujących status pracowników samorządowych,
- g) Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- h) Regulaminu Wewnętrznego Rzecznika,
- i) instrukcji kancelaryjnej,
- j) ochrony danych osobowych,
- 10) przestrzeganie zasad przetwarzania danych osobowych określonych w przepisach ogólnie obowiązujących, regulacjach wewnętrznych, ustalających w szczególności dostęp do danych osobowych, ich zabezpieczanie i określających sposób postępowania w razie stwierdzenia naruszeń danych,
- 11) wykonywanie innych zadań wynikających z poleceń lub upoważnień Starosty.

III. ZAKRES DZIAŁANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

§ 4

Do zadań w/w stanowiska pracy należy w szczególności:

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 4) przygotowywanie i składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 5) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 6) udzielanie mieszkańcom Powiatu Raciborskiego bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie indywidualnej ochrony praw konsumentów,
- 7) podejmowanie i przeprowadzanie mediacji w celu polubownego załatwiania spraw pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem,
- 8) występowanie z wnioskiem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 9) przygotowywanie pism interwencyjnych oraz monitów do przedsiębiorców,
- 10) analizowanie wzorców projektów umów proponowanych konsumentom przez przedsiębiorców,
- 11) udzielanie pomocy konsumentom przy sporządzaniu projektów pozwów i pism procesowych oraz przy kompletowaniu dokumentacji potrzebnej do wniesienia powództwa w sprawach konsumenckich,
- 12) przekazywanie wniosków konsumenckich zgodnie z właściwością miejscową,
- 13) podejmowanie działań o charakterze informacyjno – edukacyjnym z zakresu ochrony praw konsumentów.

IV. ZASADY WSPÓLDZIAŁANIA STANOWISKA PRACY.

§ 5

Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziała:

- 1) ze wszystkimi stanowiskami pracy Starostwa w zakresie stosowania jednolitego rzeczowego wykazu akt, instrukcji kancelaryjnej oraz k.p.a.,
- 2) z innymi komórkami organizacyjnymi Starostwa:
- a) z Wydziałem Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich, tj.:
 - stanowiskiem pracy ds. organizacji i obsługi Zarządu Powiatu w zakresie przekazywania materiałów na posiedzenia Zarządu oraz realizacji uchwał, postanowień i decyzji Zarządu,
 - stanowiskiem pracy ds. obsługi Sekretariatu Starosty w zakresie przepływu korespondencji na linii Rzecznik – Starosta,
 - wieloosobowym stanowiskiem pracy ds. obsługi kancelaryjnej w zakresie prowadzonej korespondencji oraz zaopatrzenia w urządzenia, artykuły i sprzęt biurowy,
- b) z Biurem Rady w zakresie realizacji uchwał i wniosków oraz interpelacji radnych,
- c) z Biurem Obsługi Prawnej w zakresie obsługi prawnej.

V. CZYNNOŚCI KANCELARYJNO-BIUROWE WYKONYWANE PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

§ 6

1. Funkcje kancelaryjne wykonywane na stanowisku pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Do zadań w/w stanowiska w zakresie obsługi kancelaryjnej w szczególności należy:

- 1) prowadzenie obsługi kancelaryjno-biurowej, zgodnie z rzeczowym wykazem akt oraz instrukcją kancelaryjną,
 - 2) przyjmowanie korespondencji wpływającej,
 - 3) prowadzenie wykazu pieczęci. Wykaz pieczęci używanych przez Rzecznika zawiera załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu,
 - 4) prowadzenie spraw związanych z archiwizowaniem dokumentów oraz współpraca w tym zakresie ze stanowiskiem ds. archiwum zakładowego,
 - 5) przekazywanie korespondencji wychodzącej do Kancelarii Starostwa.
2. Wydawanie zaświadczeń i dokumentów.
Wykaz upoważnień Rzecznika zawiera załącznik nr 2 do regulaminu.
 3. Podpisywanie korespondencji:
Całość korespondencji dotyczącej wystąpień w sprawach ochrony praw konsumentów podpisuje Rzecznik.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 7

Opis stanowiska pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowi załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.

§ 8

1. Pracownik zatrudniony na stanowisku pracy Rzecznika zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.
2. Pracownik nowo przyjęty do pracy zapoznaje się z treścią niniejszego regulaminu.

Starosta

Adam Hajduk

**WYKAZ PIECZĘCI UŻYWANYCH
PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Lp.	Nazwa pieczętki	Wzór
1.	Pieczętka nagłówkowa	
2.	Pieczętka imienna Rzecznika	

**WYKAZ UPOWAŻNIEŃ
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Lp.	Nazwisko i imię	Stanowisko	Zakres upoważnienia	Numer upoważnienia	Data upoważnienia
1.	Joanna Urban	Powiatowy Rzecznik Konsumentów	do wykonywania operacji przetwarzania danych 1. w formie tradycyjnej, tj. kartotecznej, w skorowidzach, księgach, wykazach w zakresie: ewidencja osób wnoszących skargi konsumenckie, 2. w formie informatycznej w zakresie: ewidencja osób wnoszących skargi konsumenckie (Baza Skarg Konsumenckich).	127/07	24.05.2007r.

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

Wicestarosta.

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 wymienionych w § 43 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 2) rzetelne i terminowe załatwianie skarg i wniosków trafiających do Rzecznika,
- 3) przestrzeganie wymogów przewidzianych normą PN-EN ISO 9001:2000 przy realizacji zadań objętych zakresem czynności,
- 4) weryfikowanie projektów uchwał Rady Powiatu i Zarządu Powiatu, wystąpień, odpowiedzi i innych pism w sprawach należących do zakresu działania Rzecznika,
- 5) opracowywanie i bieżąca aktualizacja regulaminu,
- 6) zapewnienie przestrzegania odpowiednich przepisów prawa: administracyjnego, cywilnego, zamówień publicznych,
- 7) rzetelne i terminowe załatwianie spraw,
- 8) obsługa klientów w sposób uprzejmy i życzliwy,
- 9) przestrzeganie przepisów dotyczących:
 - a) ochrony tajemnicy służbowej,
 - b) ochrony informacji niejawnych,
 - c) ochrony przeciwpożarowej i ochrony mienia,
 - d) bezpieczeństwa i higieny pracy,

- e) postępowania administracyjnego,
- f) Regulaminu Pracy i innych przepisów regulujących status pracowników samorządowych,
- g) Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- h) Regulaminu Wewnętrznego Rzecznika,
- i) instrukcji kancelaryjnej,
- j) ochrony danych osobowych,
- 10) przestrzeganie zasad przetwarzania danych osobowych określonych w przepisach ogólnie obowiązujących, regulacjach wewnętrznych, ustalających w szczególności dostęp do danych osobowych, ich zabezpieczanie i określających sposób postępowania w razie stwierdzenia naruszeń danych,
- 11) wykonywanie innych zadań wynikających z poleceń lub upoważnień Starosty,
- 12) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 13) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 14) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 15) przygotowywanie i składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 16) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 17) udzielanie mieszkańcom Powiatu Raciborskiego bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie indywidualnej ochrony praw konsumentów,
- 18) podejmowanie i przeprowadzanie mediacji w celu polubownego załatwiania spraw pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem,
- 19) występowanie z wnioskiem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 20) przygotowywanie pism interwencyjnych oraz monitów do przedsiębiorców,
- 21) analizowanie wzorców projektów umów proponowanych konsumentom przez przedsiębiorców,
- 22) udzielanie pomocy konsumentom przy sporządzaniu projektów pozwów i pism procesowych oraz przy kompletowaniu dokumentacji potrzebnej do wniesienia powództwa w sprawach konsumenckich,
- 23) przekazywanie wniosków konsumenckich zgodnie z właściwością miejscową,
- 24) podejmowanie działań o charakterze informacyjno – edukacyjnym z zakresu ochrony praw konsumentów.

9. Odpowiedzialność:

9.1. Odpowiedzialność służbowa:

Bezpośrednio przed Wicestarostą.

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 wystąpień do przedsiębiorców,
- 2) występowanie przed sądami konsumenckimi i powszechnymi,
- 3) posiadanie upoważnienia do wykonywania operacji przetwarzania danych.

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 właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów, polubownymi sądami konsumenckimi, organami sądownictwa powszechnego oraz organizacjami konsumenckimi.

12. Zastępstwa na innych stanowiskach.

Nie dotyczy.

13. Zastępstwo na opisywanym stanowisku.

Stanowisko ds. obywatelskich.

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 i Microsoft Excel,
- 2) wyposażenie stanowiska w telefon, fax oraz ksero,
- 3) dostęp do przepisów prawa i literatury fachowej.

15. Warunki pracy:

- 1) praca biurowa 95%, praca w terenie 5%,
- 2) praca przy komputerze, ok. 5 – 6 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

3 lata 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 zorganizowania 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.

Ciągle aktualizowanie znajomości przepisów prawnych.

SPORZĄDZIŁ:

**Kierownik Referatu
Organizacyjno – Administracyjnego**

Andrzej Chwalczyk

ZATWIERDZIŁ:

Starosta

Adam Hajduk