

ZARZĄDZENIE NR 147/2012
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 16 listopada 2012 r.

w sprawie wprowadzenia w życie Regulaminu Wewnętrznego
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) oraz § 13 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu przyjętego Uchwałą NrX/116/2011 Rady Powiatu Raciborskiego z dnia 30 sierpnia 2011 r. z późn. zm.

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam w życie Regulamin Wewnętrzny Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. 1. Zobowiązuję Powiatowego Rzecznika Konsumentów do bieżącego aktualizowania załączników nr 1 i 2 do Regulaminu Wewnętrznego.

2. Aktualizacja, o której mowa w ust. 1 nie powoduje konieczności zmiany niniejszego zarządzenia.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 11/2012 Starosty Raciborskiego z dnia 26 stycznia 2012 r. w sprawie wprowadzenia w życie Regulaminu Wewnętrznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 4. Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Wicestaroscie.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych - Zarządzenia Starosty Raciborskiego na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

Sekretarz Powiatu

Starosta

Beata Bańczyk

Adam Hajduk

Radca Prawny

Grzegorz Granieczny

REGULAMIN WEWNĘTRZNY POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

§ 1

Regulamin Wewnętrzny – zwany dalej regulaminem – określa organizację, zadania, zasady funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionego w § 16 ust. 2 pkt 18 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu, zatwierdzonego Uchwałą Nr X/116/2011 Rady Powiatu Raciborskiego z dnia 30 sierpnia 2011 r., z późn. zm.

§ 2

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów 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 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

II. ZADANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

§ 3

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy w szczególności:

- 1) zapewnienie realizacji zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionych w § 34 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 2) rzetelne i terminowe załatwianie spraw,
- 3) 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,
- 4) weryfikowanie projektów uchwał Rady Powiatu i Zarządu Powiatu, wystąpień, odpowiedzi i innych pism w sprawach należących do zakresu działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 5) opracowywanie i bieżąca aktualizacja regulaminu,
- 6) obsługa klientów w sposób uprzejmy i życzliwy,
- 7) przestrzeganie odpowiednich przepisów prawa: administracyjnego, cywilnego, zamówień publicznych,

- 8) przestrzeganie przepisów dotyczących:
 - a) ochrony informacji niejawnych,
 - b) ochrony danych osobowych,
 - 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 Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
 - i) instrukcji kancelaryjnej,
- 9) 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,
- 10) przestrzeganie wymogów Zintegrowanego Systemu Zarządzania opartego na wymaganiach normy PN - EN ISO 9001:2009 oraz wybranych dodatkowych wymaganiach Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym,
- 11) dbanie o powierzone mienie oraz skuteczne i prawidłowe zabezpieczenie dokumentów i pieczętek,
- 12) 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,
- 1) występowanie z wnioskiem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 2) przygotowywanie pism interwencyjnych oraz monitów do przedsiębiorców,
- 3) analizowanie wzorców projektów umów proponowanych konsumentom przez przedsiębiorców,
- 4) udzielanie pomocy konsumentom przy sporządzaniu projektów pozwów i pism procesowych oraz przy kompletowaniu dokumentacji potrzebnej do wniesienia powództwa w sprawach konsumenckich,
- 5) przekazywanie wniosków konsumenckich zgodnie z właściwością miejscową,

- 6) podejmowanie działań o charakterze informacyjno – edukacyjnym z zakresu ochrony praw konsumentów.

IV. ZASADY WSPÓŁDZIAŁANIA 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 Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Starosta,
 - wieloosobowym stanowiskiem pracy ds. obsługi kancelaryjnej w zakresie prowadzonej korespondencji oraz zaopatrzenia w urządzenia, artykuły i sprzęt biurowy,
 - stanowiskiem pracy ds. informatyzacji w sprawie komputeryzacji stanowiska pracy,
 - 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, instrukcją kancelaryjną oraz zasadami obiegu korespondencji obowiązującymi w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 2) przyjmowanie korespondencji wpływającej,
- 3) prowadzenie i aktualizowanie wykazu pieczęci. Wykaz pieczęci używanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów 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. Podpisywanie korespondencji:

Całość korespondencji dotyczącej wystąpień w sprawach ochrony praw konsumentów podpisuje Rzecznik. Wykaz upoważnień udzielonych Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 7

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

§ 8

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

Sekretarz Powiatu

Beata Bańczyk

Starosta

Adam Hajduk

**WYKAZ PIECZĘCI UŻYWANYCH PRZEZ
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Lp.	Nazwa pieczętki	Wzór
1.	Pieczętka imienna Powiatowego Rzecznika Konsumentów	
2.	Pieczętka nagłówkowa Starostwo Powiatowe w Raciborzu	
3.	Pieczętka „Za zwrotnym potwierdzeniem odbioru”	
4.	Pieczętka „Polecony”	
5.	Pieczętka potwierdzająca datę wysłania korespondencji	

**WYKAZ UPOWAŻNIEŃ UDZIELONYCH
POWIATOWEMU RZECZNIKOWI KONSUMENTÓW**

Lp.	Zakres upoważnienia	Numer upoważnienia i data wydania
1.	Potwierdzanie zgodności z oryginałem kopii pism lub dokumentów w sprawach z zakresu kompetencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów	106/2011 z dnia 04.05.2011r.
2.	Wykonywanie operacji przetwarzania danych osobowych dotyczących osób wnoszących skargi konsumenckie oraz dostęp do systemu informatycznego w zakresie: - poczty elektronicznej email, - bazy danych na serwerze Starostwa Powiatowego, - elektronicznego obiegu dokumentów Mdok	53/2012 z dnia 26.01.2012r.

Starosta

Adam Hajduk

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 Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymienionych w § 34 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 2) rzetelne i terminowe załatwianie spraw,
- 3) 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,
- 4) weryfikowanie projektów uchwał Rady Powiatu i Zarządu Powiatu, wystąpień, odpowiedzi i innych pism w sprawach należących do zakresu działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- 5) opracowywanie i bieżąca aktualizacja regulaminu,
- 6) obsługa klientów w sposób uprzejmy i życzliwy,
- 7) przestrzeganie odpowiednich przepisów prawa: administracyjnego, cywilnego, zamówień publicznych,
- 8) przestrzeganie przepisów dotyczących:
 - a) ochrony informacji niejawnych,

- b) ochrony danych osobowych,
- 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 Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- i) instrukcji kancelaryjnej,
- 9) 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,
- 10) przestrzeganie wymogów Zintegrowanego Systemu Zarządzania opartego na wymaganiach normy PN - EN ISO 9001:2009 oraz wybranych dodatkowych wymaganiach Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym,
- 11) dbanie o powierzone mienie oraz skuteczne i prawidłowe zabezpieczenie dokumentów i pieczętek,
- 12) wykonywanie innych zadań wynikających z poleceń lub upoważnień Starosty,
- 13) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 14) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 15) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 16) przygotowywanie i składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 17) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 18) udzielanie mieszkańcom Powiatu Raciborskiego bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie indywidualnej ochrony praw konsumentów,
- 19) podejmowanie i przeprowadzanie mediacji w celu polubownego załatwiania spraw pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem,
- 20) występowanie z wnioskiem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 21) przygotowywanie pism interwencyjnych oraz monitów do przedsiębiorców,
- 22) analizowanie wzorców projektów umów proponowanych konsumentom przez przedsiębiorców,
- 23) udzielanie pomocy konsumentom przy sporządzaniu projektów pozwów i pism procesowych oraz przy kompletowaniu dokumentacji potrzebnej do wniesienia powództwa w sprawach konsumenckich,
- 24) przekazywanie wniosków konsumenckich zgodnie z właściwością miejscową,
- 25) 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.

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.

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, 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

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 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.

Ciągłe aktualizowanie znajomości przepisów prawnych.

SPORZĄDZIŁ:

Sekretarz Powiatu

Beata Bańczyk

ZATWIERDZIŁ:

Starosta

Adam Hajduk