

ZARZĄDZENIE NR 5/2015
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 13 stycznia 2015 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 1998 r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 595 z późn. zm.) oraz § 13 ust. 4 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu przyjętego Uchwałą Nr XLVI/431/2014 Rady Powiatu Raciborskiego z dnia 30 września 2014 r.

zarządzam , co następuje:

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

§ 2. Zobowiązuję Powiatowego Rzecznika Konsumentów do stosowania postanowień zawartych w Regulaminie Wewnętrznym.

§ 3. 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.

§ 4. Traci moc Zarządzenie Nr 132/2013 Starosty Raciborskiego z dnia 22 listopada 2013 r. w sprawie wprowadzenia w życie Regulaminu Wewnętrznego Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 5. Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Wicestaroście.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

STAROSTA

Ryszard Winiarski

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 XLVI/431/2014 Rady Powiatu Raciborskiego z dnia 30 września 2014 r.

§ 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 przewidzianych Zintegrowanym Systemem Zarządzania przy realizacji zadań objętych zakresem czynności,
- 11) dbanie o powierzzone 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) ewentualne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 4) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony 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 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 w zakresie:
 - przekazywania materiałów na posiedzenia Zarządu oraz realizacji uchwał, postanowień i decyzji Zarządu,
 - przepływu korespondencji na linii Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Starosta,
 - prowadzonej korespondencji oraz zaopatrzenia w urządzenia, artykuły i sprzęt biurowy,
 - 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 są 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

Ryszard Winiarski

**WYKAZ PIECZĘCI UŻYWANYCH PRZEZ
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Lp.	Nazwa pieczęti	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

Ryszard Winiarski

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 przewidzianych Zintegrowanym Systemem Zarządzania przy realizacji zadań objętych zakresem czynności,
- 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) ewentualne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 16) współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 17) składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony 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.

Stanowisko pracy ds. obywatelskich i funduszu socjalnego w Wydziale Organizacyjnym.

13. Zastępstwo na opisywanym stanowisku.

Stanowisko pracy ds. obywatelskich i funduszu socjalnego w Wydziale Organizacyjnym.

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.

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

SPORZĄDZIŁ:

Sekretarz Powiatu

Beata Bańczyk

ZATWIERDZIŁ:

Starosta

Ryszard Winiarski