

**ZARZĄDZENIE NR 1/2017**  
**STAROSTY RACIBORSKIEGO**

z dnia 3 stycznia 2017 r.

**w sprawie 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. 2016 r. poz. 814 z późn. zm.) oraz § 13 ust. 3 Uchwały Nr 81/351/2016 Zarządu Powiatu Raciborskiego z dnia 24 maja 2016 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Raciborzu z późn. zm.

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1.** Wprowadzam w życie Regulamin Wewnętrzny Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym 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 81/351/2016 Zarządu Powiatu Raciborskiego z dnia 24 maja 2016 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 podlega bezpośrednio Wicestaroscie.

**§ 6.** Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Powiecie – należy przez to rozumieć Powiat Raciborski;
- 2) Staroscie – należy przez to rozumieć Starostę Raciborskiego;
- 3) komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wyodrębniony element struktury organizacyjnej Starostwa, w szczególności: wydział, referat, 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, organami Inspekcji Handlowej 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 pozwów i 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) weryfikowanie projektów uchwał Rady Powiatu 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 Starostwa Powiatowego w Raciborzu i w Biuletynie Informacji Publicznej 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, ich zabezpieczanie 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) pełnienie zastępstwa w czasie nieobecności osoby zatrudnionej na stanowisku ds.pomocy prawnej w Wydziale Organizacyjnym,
- 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 w zakresie stosowania jednolitego rzeczowego wykazu akt, instrukcji kancelaryjnej oraz k.p.a.,
- 2) z Wydziałem Organizacyjnym w zakresie:
  - przekazywania materiałów na posiedzenia Zarządu oraz realizacji uchwał, postanowień i decyzji Zarządu,
  - współpracy z obsługą prawną,
  - realizacji uchwał i wniosków oraz interpelacji radnych,
  - przepływu korespondencji na linii Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Starosta,
  - prowadzonej korespondencji oraz zaopatrzenia w urządzenia, artykuły i sprzęt biurowy,
  - 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 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 spraw związanych z archiwizowaniem dokumentów oraz współpraca w tym zakresie ze stanowiskiem ds. archiwum zakładowego,
- 4) przekazywanie korespondencji wychodzącej do kancelarii Starostwa.

3. Wykaz pieczęci używanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów prowadzi i aktualizuje stanowisko ds. zaopatrzenia Wydziału Organizacyjnego.

4. Podpisywanie korespondencji: całość korespondencji dotyczącej wystąpień w sprawach ochrony praw konsumentów podpisuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Wykaz upoważnień udzielonych Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

### **Rozdział 5.**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 10.** Zatwierdzam opis stanowiska pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

**§ 11.** Zobowiązuję Powiatowego Rzecznika Konsumentów do przestrzegania postanowień niniejszego zarządzenia.

**§ 12.1.** Zobowiązuję Powiatowego Rzecznika Konsumentów do bieżącego aktualizowania załączników nr 1 do zarządzenia.

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

§ 13. Traci moc 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.

§ 14. Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierzam Wicestarości.

§ 15. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych na stronie internetowej [www.bip.powiatraciborski.pl](http://www.bip.powiatraciborski.pl).

Starosta

**Ryszard Winiarski**

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia Nr 1/2017  
Starosty Raciborskiego z dnia  
03.01.2017 r.

**WYKAZ UPOWAŻNIEŃ UDZIELONYCH  
POWIATOWEMU RZECZNIKOWI KONSUMENTÓW**

| <b>Lp.</b> | <b>Zakres upoważnienia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Numer upoważnienia i data wydania</b> |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1.         | Wykonywanie operacji przetwarzania danych osobowych dotyczących osób wnoszących skargi konsumenckie oraz dostęp do systemu informatycznego w zakresie:<br>- poczty elektronicznej email,<br>- bazy danych na serwerze Starostwa Powiatowego,<br>-Ratusz – Rekord,Dysponent<br>- elektronicznego obiegu dokumentów Mdok | Upoważnienie Nr 187/2016 z 30.06.2016r.  |

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 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 6) składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 7) udzielanie mieszkańcom Powiatu Raciborskiego 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 pozwów i 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) weryfikowanie projektów uchwał Rady Powiatu 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 Starostwa Powiatowego w Raciborzu i w Biuletynie Informacji Publicznej 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, ich zabezpieczanie 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) pełnienie zastępstwa w czasie nieobecności osoby zatrudnionej na stanowisku ds. pomocy prawnej w Wydziale Organizacyjnym,
- 26) wykonywanie innych zadań wynikających z poleceń lub upoważnień Starosty.

## **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. pomocy prawnej w Wydziale Organizacyjnym.

### **13. Zastępstwo na opisywanym stanowisku.**

Stanowisko pracy ds. pomocy prawnej 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, 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 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:**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

**Anna Szukalska**

**ZATWIERDZIŁ:**

Starosta

**Ryszard Winiarski**