

Załącznik do Zarządzenia Nr 36/05
Starosty Poznańskiego
z dnia 14.03.2005 r.

ZARZĄDZENIE Nr 36/05
STAROSTY POZNAŃSKIEGO
z dnia 14.03.2005 r.

w sprawie: wewnętrznych procedur kontroli na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu.

Na podstawie przepisu art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j.: Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz. 1592, zm.: Dz. U. z 2002 r., Nr 23, poz. 220; Nr 62, poz. 558; Nr 113, poz. 984; Nr 153, poz. 1271; Nr 200, poz. 1688; Nr 214, poz. 1806; z 2003 r., nr 162, poz. 1568, z 2004 r., Nr 102, poz. 1055) w związku z § 26 pkt 13 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Poznaniu (załącznik do uchwały Nr VIII/61/II/2003 Rady Powiatu Poznańskiego z dnia 28 maja 2003 r.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam wewnętrzne procedury kontroli na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Uchylam Zarządzenie Nr 4/2004 Starosty Poznańskiego z dnia 20 stycznia 2004r. w sprawie wewnętrznych procedur kontroli na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Poznaniu.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA POZNAŃSKI
Jan Grabkowski

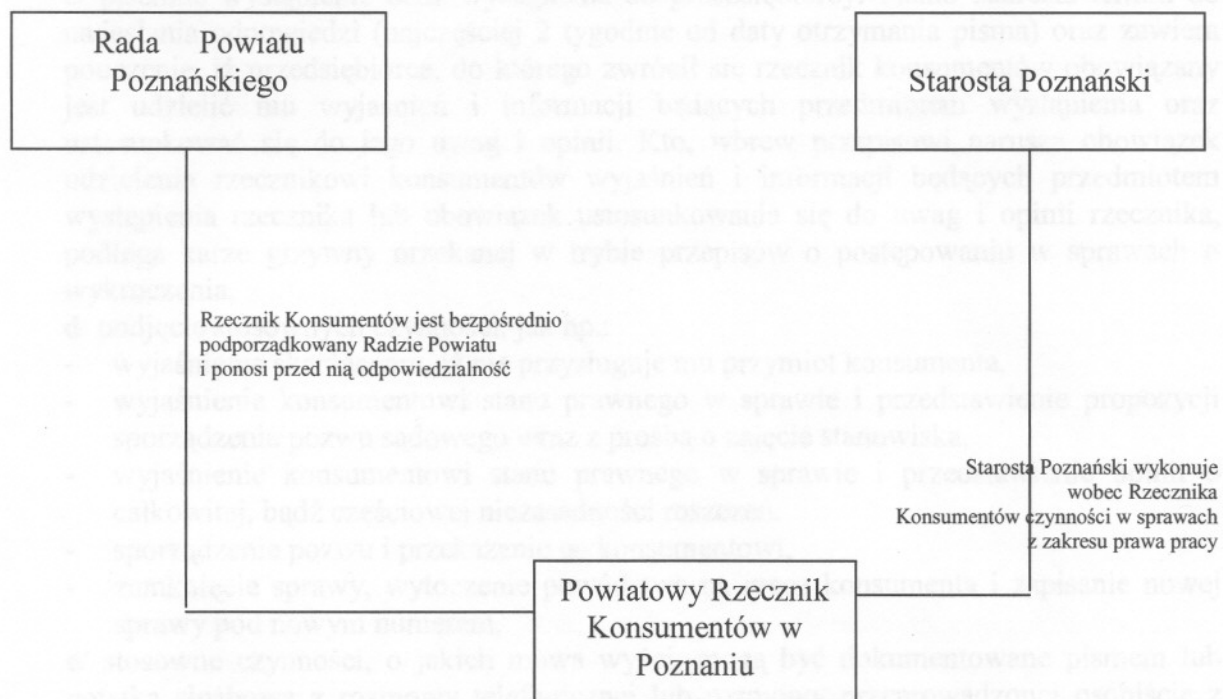
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Marek Krawkowski

RADCA PRAWNY
Janina Białkowska
1588/06

I. ORGANIZACJA SAMODZIELNEGO STANOWISKA

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu jest samodzielnym stanowiskiem w Starostwie Powiatowym w Poznaniu.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY



II. ZADANIA I PROCEDURY ICH REALIZACJI

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu:

1. prowadzi edukację konsumencką, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
 - a/ przygotowanie tematu prelekcji,
 - b/ umówienie terminu spotkania,
 - c/ przeprowadzenie prelekcji dla uczniów,
 - d/ nadanie numeru sprawie i krótki opis sprawy w spisie spraw
 - e/ pisemna notatka dotycząca prelekcji.

19

2. zapewnia konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną w zakresie ochrony ich interesów,

a/ udzielenie porady bądź informacji (także sporządzenie pisma lub przyjęcie dokumentów) telefonicznie, osobiście, pocztą elektroniczną, na internetowym forum dyskusyjnym),

b/ ewentualny wydruk udzielonej porady czy informacji (udzielanych pocztą elektroniczną i na internetowym forum dyskusyjnym),

c/ wpisanie porady bądź informacji w miesięczne zestawienie porad i informacji,

d/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw.

3. występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,

a/ złożenie pisemnej skargi w kancelarii starostwa, odbiór dokumentów z kancelarii, nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

b/ prośba do konsumenta o sprecyzowanie żądania, nadesłanie innych dokumentów, o ile zachodzi taka konieczność,

c/ pisemne wystąpienie bądź wystąpienia do przedsiębiorcy. Pismo określa termin do nadesłania odpowiedzi (najczęściej 2 tygodnie od daty otrzymania pisma) oraz zawiera pouczenie, iż przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. Kto, wbrew przepisowi narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny orzekanej w trybie przepisów o postępowaniu w sprawach o wykroczenia,

d/ podjęcie stosownych czynności, jak np.:

- wyjaśnienie skarżącemu, iż nie przysługuje mu przymiot konsumenta,
- wyjaśnienie konsumentowi stanu prawnego w sprawie i przedstawienie propozycji sporządzenia pozwu sądowego wraz z prośbą o zajęcie stanowiska,
- wyjaśnienie konsumentowi stanu prawnego w sprawie i przedstawienie opinii o całkowitej, bądź częściowej niezasadności roszczeń,
- sporządzenie pozwu i przekazanie go konsumentowi,
- zamknięcie sprawy, wytoczenie powództwa na rzecz konsumenta i zapisanie nowej sprawy pod nowym numerem,

e/ stosowne czynności, o jakich mowa wyżej, mogą być dokumentowane pismem lub notatką służbową z rozmowy telefonicznej lub rozmowy przeprowadzonej osobiście z konsumentem.

4. wytacza powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępuje, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,

a/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

a/ sporządzenie pozwu i wniesienie go do sądu, względnie pisemne wstąpienie do toczącego się postępowania, po uprzednim uzyskaniu zgody konsumenta,

b/ udział w postępowaniu sądowym,

c/ wnoszenie środków zaskarżenia w terminach określonych procedurą cywilną,

d/ poinformowanie konsumenta o wynikach sprawy (pisemne bądź w innej formie udokumentowanej notatką służbową,

e/ w razie konieczności pomocy konsumentowi w egzekucji zasądzonego roszczenia – wystąpienie z wnioskiem do komornika o wszczęcie postępowania egzekucyjnego i udział

w tym postępowaniu, względnie sporządzenie wniosku i przekazanie go konsumentowi do wykorzystania.

5. składa wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,

a/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

b/ wystąpienie z wnioskiem do stosownego organu w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

6. współdziała z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

a/ podjęcie stosownych czynności, jak np. przyjęcie pisma do informacji, zawiadomienie podmiotu o zaobserwowanych naruszeniach praw i interesów konsumentów, udział w spotkaniach, naradach,

b/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw.

7. w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,

a/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

b/ podjęcie stosownych czynności procesowych określonych w przepisach Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

8. składa wnioski o wszczęcie postępowania antymonopolowego w trybie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

a/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

b/ złożenie wniosku do właściwej miejscowo Delegatury lub Centrali Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

c/ udział w postępowaniu przed Prezesem Urzędu, określonym w szczególności w przepisach art. 84 – 93 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2003r., Nr 86, poz. 804, zm.: Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, z 2004r., Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959),

d/ w razie konieczności wykorzystanie środków zaskarżenia decyzji (odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, apelacja do Sądu Apelacyjnego w Warszawie, kasacja do Sądu Najwyższego),

9. składa wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,

a/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

b/ złożenie wniosku do właściwej miejscowo Delegatury lub Centrali Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

c/ udział w postępowaniu przed Prezesem Urzędu, określonym w szczególności w przepisach art. 100a – 100h Ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i

konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2003r., Nr 86, poz. 804, zm.: Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, z 2004r., Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959),

d/ w razie konieczności wykorzystanie środków zaskarżenia decyzji (odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, apelacja do Sądu Apelacyjnego w Warszawie, kasacja do Sądu Najwyższego).

10. wytacza powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

a/ nadanie numeru i krótki opis sprawy w spisie spraw,

a/ sporządzenie pozwu i wniesienie go do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie,

b/ udział w postępowaniu sądowym, a w szczególności wnoszenie środków zaskarżenia w terminach określonych procedurą cywilną (apelacja do Sądu Apelacyjnego w Warszawie, kasacja do Sądu Najwyższego),

11. podejmuje inne czynności przepisane przepisami prawa w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

III. PROWADZONE REJESTRY, EWIDENCJE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu prowadzi rejestry spraw wg jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązującego w Starostwie Powiatowym w Poznaniu.

W szczególności są to następujące rejestry:

0119 – Inne sprawy organizacyjne –

w rejestrze ewidencjonowane są inne sprawy, nie ewidencjonowane w innych rejestrach,

0623 – Wywiady, informacje dla prasy, radia i telewizji -

w rejestrze ewidencjonowane są udzielone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu wywiady, informacje dla prasy, radia i telewizji.

0624 – Wycinki prasowe dotyczące działalności własnej -

w rejestrze ewidencjonowane są wycinki prasowe dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu.

0717 – Współdziałanie z powiatowymi jednostkami organizacyjnymi -

w rejestrze ewidencjonowane są porady udzielane w Poznańskim Ośrodku Wspierania Przedsiębiorczości,

0220 – Sprawozdawczość -

w rejestrze ewidencjonowane są sprawozdania roczne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu,

0512 – Sprawy karne -

w rejestrze ewidencjonowane są zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa oraz sprawy, w których Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu działa jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,

1223 – Sympozja, kursokonferencje itp. -

w rejestrze ewidencjonowane są zaproszenia na sympozja, kursokonferencje itp.

3010 – Opracowania i materiały dotyczące projektowania budżetów -

w rejestrze ewidencjonowane są opracowania i materiały dotyczące projektowania budżetu Powiatu w zakresie dotyczącym komórki organizacyjnej Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu.

6341 – Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich -

w rejestrze ewidencjonowane są bezpłatne porady i informacje prawne w zakresie ochrony interesów konsumentów.

6342 – Sprawy procesowe z zakresu ochrony praw konsumenckich -

w rejestrze ewidencjonowane są

- sprawy, w których Powiatowy Rzecznik w Poznaniu wytacza powództwa na rzecz konsumentów,
- sprawy, w których Powiatowy Rzecznik w Poznaniu wstępuje, za zgodą konsumentów, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- wytacza powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

6343 – Współdziałanie z władzami nadrzędnymi i innymi władzami w zakresie ochrony praw konsumenckich –

w rejestrze ewidencjonowane są wszelkie sprawy dotyczące współdziałania z władzami nadrzędnymi i innymi władzami w zakresie ochrony praw konsumenckich, a także współdziałanie z organizacjami konsumenckimi, i również:

- sprawy z wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- sprawy z wniosku wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

6344 – Inicjatywy w zakresie zmian prawa miejscowego –

w rejestrze ewidencjonowane są wystąpienia z wnioskiem do stosownego organu w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

6345 – Inne formy ochrony prawnej w zakresie ochrony praw konsumenckich –

w rejestrze ewidencjonowane są sprawy interwencyjne podejmowane przez rzecznika, inne sprawy wnoszone na piśmie przez konsumentów, a także sprawy, którym przymiot konsumenta w rozumieniu przepisu art. 22(1) kodeksu cywilnego nie przysługuje.

6346 – Popularyzacja praw konsumenckich w innych formach niż wywiady i informacje dla prasy, radia i telewizji –

w rejestrze ewidencjonowane są sprawy popularyzacji praw konsumenckich takie jak prelekcje w szkołach, domach kultury, bibliotekach, itp.

IV. DOKUMENTOWANIE PRZEBIEGI I REALIZACJI CZYNNOŚCI

1. Forma pisemna – pismo.
2. Form ustna i telefoniczna – udokumentowane notatka służbową.
3. Forma elektroniczna – udokumentowana wydrukiem komputerowym.
4. Terminy:
 - sprawy załatwia się bez zbędnej zwłoki,

- w szczególności zwraca się uwagę na terminy przedawnienia roszczeń, prekluzji, przedawnienia karalności przestępstw i wykroczeń na szkodę konsumentów.

V. SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ.

1. Zakres i cele kontroli wewnętrznej: stwierdzenie zgodności czynności wykonywanych na stanowisku z prawem oraz zasadami rzetelności, celowości, staranności i sprawności działania.

2. Osoby upoważnione:

- rzecznik konsumentów,
- inne osoby działające na podstawie stosownych upoważnień.

3. Rodzaje kontroli:

a/ wstępna skarg składanych przez interesantów, dotycząca zakwalifikowania skargi do danego rodzaju spraw zgodnie z Jednolitym rzeczowym wykazem akt (np. 6341 - Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich, 6342 - Sprawy procesowe z zakresu ochrony praw konsumenckich, 6345 - Inne formy pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumenckich);

b/ bieżąca spraw w toku, dotycząca terminów załatwiania spraw (przedawnienia roszczeń, prekluzji, przedawnienia karalności przestępstw i wykroczeń na szkodę konsumentów);

c/ doraźna – w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości;

d/ okresowa, przeprowadzana w związku z obowiązkiem złożenia dorocznego sprawozdania z działalności rzecznika konsumentów przed Radą Powiatu do dnia 31 marca każdego roku.

4. Sposób przeprowadzenia kontroli:

Porównanie sposobu załatwiania spraw z przepisami prawa regulującymi dane zagadnienie.

5. Wnioski z kontroli:

- dokonane czynności kontroli wstępnej** są wyrażone poprzez zakwalifikowanie sprawy do danego rodzaju spraw i nadanie jej biegu,
- czynności z kontroli doraźnych** są dokumentowane notatką służbową,
- kontrola okresowa** jest udokumentowana sprawozdaniem z działalności,
- w razie powzięcia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa należy zgłosić ten fakt Staroście Poznańskiemu zabezpieczając materiał dowodowy.

STAROSTA POZNAŃSKI

Jan Grabkowski