

w sprawie wprowadzenia Regulaminu wewnętrznego
Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Na podstawie § 26 Zarządzenia Nr 101/W/II/2017 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 29 maja 2017 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Gorzowa Wlkp. zarządzam¹, co następuje:

Regulamin wewnętrzny
Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Do zakresu działania Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów zwanego dalej biurem należą sprawy określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Gorzowa Wlkp. (zwanym dalej Regulaminem Organizacyjnym) oraz sprawy powierzone w odrębnym trybie przez prezydenta miasta.

§ 2. Regulamin wewnętrzny, zwany dalej „regulaminem” określa:

- 1) zasady funkcjonowania biura,
- 2) szczegółowy zakres działania biura,
- 3) organizację wewnętrzną biura,
- 4) zakresy działania na poszczególnych stanowiskach pracy.

ROZDZIAŁ II

ZASADY FUNKCJONOWANIA BIURA

§ 3. Biurem kieruje Miejski Rzecznik Konsumentów zwany dalej „Rzecznikiem Konsumentów”.

§ 4. Podczas nieobecności Rzecznika Konsumentów zastępstwo pełni pracownik zatrudniony na wieloosobowym stanowisku ds. obsługi prawnej konsumentów.

§ 5. Do oznaczania pism wychodzących z biura stosuje się oznaczenie komórki organizacyjnej BRK.

ROZDZIAŁ III

ZAKRES DZIAŁANIA BIURA

§ 6. Do zakresu działania biura należą zadania i obowiązki określone w § 21 Regulaminu Organizacyjnego oraz wynikające ze specyfiki funkcjonowania biura, a w szczególności następujące sprawy:

¹ Zmienionego zarządzeniem nr 178/W/II/2017 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 01 września 2017r., zarządzeniem nr 269/W/II/2017 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 27 grudnia 2017r., zarządzeniem nr 12/W/II/2018 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 26 stycznia 2018r., zarządzeniem nr 83/W/II/2018 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 25 czerwca 2018r., zarządzeniem nr 168/W/II/2018 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 30 sierpnia 2018r., zarządzeniem nr 180/W/II/2018 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 11 września 2018r., zarządzeniem nr 77/W/II/2019 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 01 marca 2019r. oraz zarządzeniem nr 117/W/II/2019 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 15 kwietnia 2019r.

- 1) zapewnianie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- 2) prowadzenie edukacji konsumenckiej;
- 3) udzielanie konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej;
- 4) w szczególnie uzasadnionych przypadkach wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów lub wstępowanie za zgodą powoda do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- 5) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 6) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 7) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 8) występowanie z wnioskiem do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- 9) występowanie z wnioskiem o ukaranie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

§ 7. 1. Przy opracowaniu korespondencji biura stosuje się zasady określone w § 24 Regulaminu Organizacyjnego.

2. Korespondencja przedkładana Rzecznikowi Konsumentów do podpisu lub akceptacji winna być parafowana przez pracownika załatwiającego sprawę i przygotowującego projekt pisma.

ROZDZIAŁ IV

ORGANIZACJA WEWNĘTRZNA BIURA

§ 8. W ramach struktury biura funkcjonują następujące stanowiska:

- 1) Miejski Rzecznik Konsumentów,
- 2) Wieloosobowe stanowisko ds. obsługi prawnej konsumentów.

§ 9. 1. Szczegółowy opis zakresu zadań, uprawnień i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach pracy określone są w imiennych zakresach czynności.

2. Szczegółowe zakresy o których mowa w ust. 1 podlegają stałej aktualizacji.

3. Rzecznik Konsumentów niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od zaistnienia zmian na stanowisku pracy, dokonuje zmiany zakresu o którym mowa w ust. 1.

4. W przypadku przeniesienia pracownika na stanowisko o innym zakresie zadań, przepis ust. 3 stosuje się odpowiednio.

ROZDZIAŁ V

ZAKRESY DZIAŁANIA NA POSZCZEGÓLNYCH STANOWISKACH PRACY

§ 10. Do zakresu działania na poszczególnych stanowiskach pracy należy:

1. Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania i obowiązki określone w § 19 Regulaminu organizacyjnego, wynikające ze specyfiki funkcjonowania biura oraz reprezentuje biuro na zewnątrz i jest odpowiedzialny za kontakty z mediami.

2. Wieloosobowe stanowisko ds. obsługi prawnej konsumentów:

- 1) prowadzenie poradnictwa konsumenckiego i udzielanie informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 3) udzielanie konsumentom pomocy w innej formie, w tym:

- a) przygotowywanie projektów wystąpień konsumentów do przedsiębiorców,
 - b) przygotowywanie konsumentom projektów pism i dokumentacji procesowej,
 - c) przygotowywanie konsumentom projektów wniosków w postępowaniu egzekucyjnym;
 - d) przygotowywanie dokumentacji z zakresu prowadzonych postępowań sądowych;
- 4) bieżące sprawdzanie poczty elektronicznej kierowanej na oficjalną skrzynkę internetową biura, przekazywanie jej do właściwych adresatów, udzielanie odpowiedzi;
- 5) prowadzenie edukacji konsumenckiej, w tym:
- a) przygotowywanie projektu programu edukacji konsumenckiej i sprawozdania z wykonania programu,
 - b) organizowanie konkursów wiedzy konsumenckiej,
 - c) redagowanie strony internetowej Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów;
- 6) współudział w przygotowywaniu i obsłudze spotkań prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów;
- 7) współpraca z instytucjami i organizacjami ochrony interesów konsumentów.

ROZDZIAŁ VI

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11. W skład regulaminu wchodzi:

- 1) schemat organizacyjny biura stanowiący zał. nr 1,
- 2) Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt biura, stanowiący zał. nr 2,
- 3) wykaz zadań wrażliwych i sposób ich realizacji, stanowiący zał. nr 3.

§ 12. Imienne zakresy czynności pracowników biura przechowywane są w teczkach akt osobowych pracowników.

§ 13. Traci moc Zarządzenie Nr 264/W/II/2016 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 2 listopada 2016 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu wewnętrznego Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów i Spraw Mieszkańców.

§ 14. Wykonanie zarządzenia powierzam Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów.

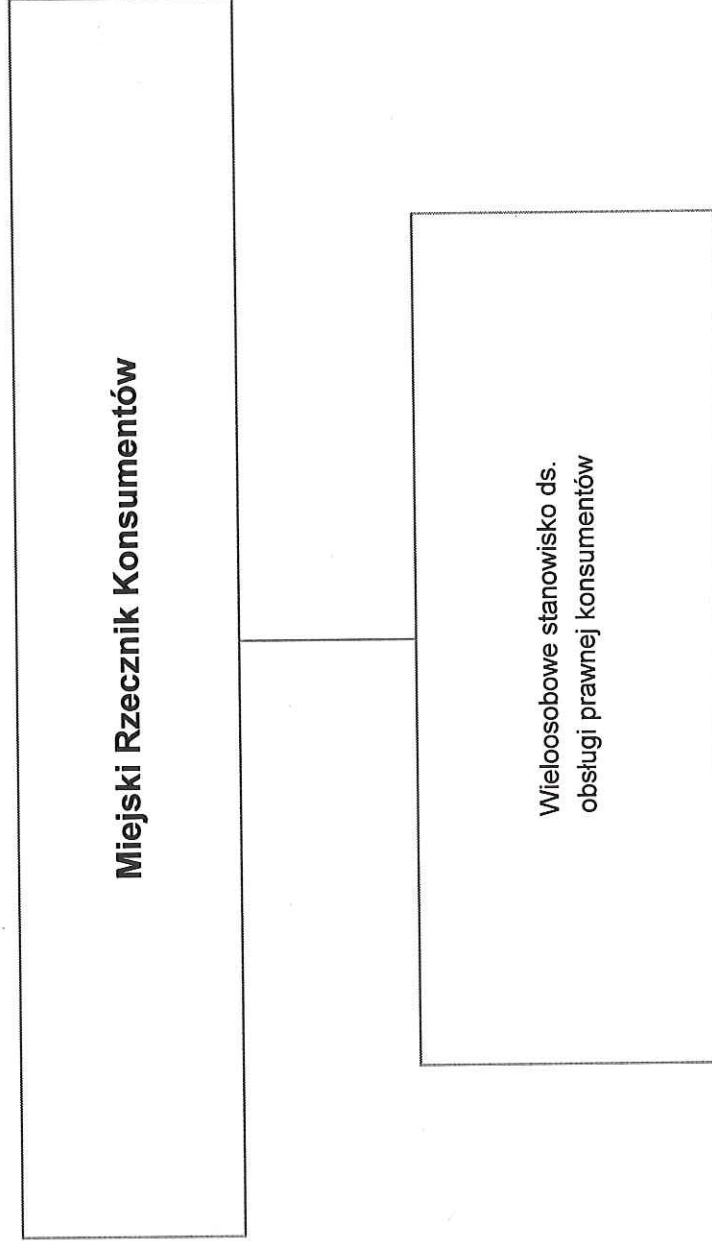
§ 15. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

Jacek Wójcicki

ADWOKAT
Zygmunt Horodyski

Schemat organizacyjny Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów



Symbole klasyfikacyjne				Hasło klasyfikacyjne	Oznaczenie kategorii archiwalnej	Uszczegółowienie hasła klasyfikacyjnego
I	II	III	IV			

0				ZARZĄDZANIE GMINĄ I JEJ REPREZENTACJA		
---	--	--	--	--	--	--

01				Podział terytorialny, organizacja, zarządzanie jakością, herby, flagi, emblematy, insygnia lub inne symbole		
		012		Organizacja gminy		
			0121	Organizacja (w tym tworzenie, likwidacja) urzędów obsługujących organy gminy	A	
03				Współdziałanie gminy z innymi jednostkami organizacyjnymi w kraju i zagranicą		
		030		Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące współdziałania gminy z innymi jednostkami organizacyjnymi	A	
		033		Nawiązywanie kontaktów i określanie zakresu współdziałania gminy i jej jednostek organizacyjnych z innymi podmiotami lub jednostkami organizacyjnymi na gruncie krajowym	A	
		035		Zjazdy, konferencje, seminaria, sympozja, fora		
			0350	Własne zjazdy, konferencje, seminaria, sympozja, fora	A	
			0351	Udział w obcych zjazdach, konferencjach, seminariach, sympozjach, forach	BE5	

1				ZARZĄDZANIE URZĘDAMI OBSŁUGUJĄCYMI ORGANY GMINY I ZWIĄZKI MIĘDZYGMINNE		
---	--	--	--	---	--	--

14				Ochrona i udostępnianie informacji ustawowo chronionych oraz informacji publicznej		
		142		Ochrona danych osobowych.	BE10	
		143		Informacja publiczna		
			1431	Udostępnianie informacji publicznej	BE5	
15				Skargi, wnioski, petycje oraz postulaty i inicjatywy obywateli		
		150		Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu skarg, wniosków, petycji oraz postulatów i inicjatyw obywateli	A	
		151		Skargi i wnioski		
			1510	Skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe)	A	W tym ich rejestr
			1511	Skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości	A	
16				Obsługa kancelaryjna, archiwalna i biblioteczna		
		163		Archiwum zakładowe		

		1613	Ewidencja pieczęci i pieczętek oraz ich odcisków	A	Przy czym zamówienia i realizacja zamówień przy klasie 2601
		1614	Przekazywanie dokumentacji spraw niezakończonych między komórkami i jednostkami organizacyjnymi w związku ze zmianami organizacyjnymi	A	
		1630	Ewidencja dokumentacji przechowywanej w archiwum zakładowym	A	przy czym sposób prowadzenia ewidencji uregulowano w instrukcji o organizacji i zakresie działania archiwum zakładowego
17			Kontrola, audyt, szacowanie ryzyka dla realizacji zadań		
	170		Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu nadzoru, kontroli, audytu, szacowania ryzyka dla realizacji zadań	A	
	173		Szacowanie ryzyka dla realizacji zadań	A	

2			SPRAWY KADROWE I ADMINISTRACYJNE PROWADZONE PRZEZ GMINĘ I JEJ JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE		
---	--	--	--	--	--

21			Nawiązywanie, przebieg i rozwiązywanie stosunku pracy oraz innych form zatrudnienia w imieniu organów gminy i kierowników podmiotów		
	210		Zapotrzebowanie i nabór kandydatów do pracy	B5	Przy czym okres przechowywania ofert kandydatów nieprzyjętych i tryb ich niszczenia wynika z odrębnych Przepisów
	212		Obsługa zatrudnienia		
		2122	Rozmieszczanie i wynagradzanie pracowników urzędów	B5	Między innymi delegowanie, przeniesienia, zastępstwa, awanse, podwyżki, przydział; akta dotyczące konkretnych pracowników odkłada się do akt osobowych danego pracownika.
	213		Opiniowanie i ocenianie osób zatrudnionych		
		2130	Opiniowanie i ocenianie pracowników urzędów	BE5	Przy czym akta dotyczące konkretnych pracowników można odłożyć do akt osobowych danego pracownika.
		2142	Praktyki	BE5	
23			Bezpieczeństwo i higiena pracy oraz dyscyplina pracy		
	234		Czas pracy		
		2340	Dowody obecności w pracy	B3	
		2341	Absencje w pracy	B3	
		2343	Delegacje służbowe	B3	W tym ich ewidencja
	235		Urlopy osób zatrudnionych		
		2350	Urlopy wypoczynkowe	B5	
		2351	Urlopy macierzyńskie, ojcowskie i wychowawcze itp.	B5	Przy czym akta dotyczące konkretnych pracowników można odłożyć do akt osobowych danego pracownika.
24			Szkolenie i doskonalenie zawodowe osób zatrudnionych, sprawy socjalno-bytowe oraz ubezpieczenia społeczne i opieka zdrowotna		
	240		Szkolenie i doskonalenie zawodowe osób zatrudnionych		
		2403	Dokształcanie pracowników	B5	Studia, szkolenia, specjalizacje, aplikacje organizowane przez inne instytucje dla osób zatrudnionych; kopie dokumentów ukończenia odkłada się do akt osobowych
26			Gospodarka materiałowa		
	260		Zaopatrzenie		
		2601	Zaopatrzenie materiałowe	B5	

7			GOSPODARKA KOMUNALNA, DROGOWNICTWO, SYSTEM KOMUNIKACYJNY, WSPIERANIE GOSPODARKI, RYNKU PRACY ORAZ OCHRONA PRAW KONSUMENCKICH		
---	--	--	--	--	--

	74		Ochrona praw konsumenckich		
		740	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich	A	
		741	Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich	A	
		742	Postępowania w zakresie praw konsumenckich	BE10	
		743	Edukacja konsumencka	BE10	

Załącznik Nr 3
 Do Zarządzenia nr 133/W/II/2019
 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp.
 z dnia 15.05.2019 r.

Zestawienie zadań wrażliwych Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Zadanie	Obszar ryzyka	Sposób zapobiegania
1. przygotowywanie konsumentowi egzemplarza pozwu	<ul style="list-style-type: none"> - przegrana w procesie cywilnym 	<ul style="list-style-type: none"> - pouczenie konsumenta o procedurze cywilnej i kosztach postępowania, - poinformowanie o możliwości skorzystania z postępowania polubownego
2. wniosek do UOKiK o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów	<ul style="list-style-type: none"> - odmowa wszczęcia postępowania 	<ul style="list-style-type: none"> - szczegółowe przeanalizowanie sprawy przed złożeniem wniosku, - weryfikacja wniosku zgodnie z ustalonymi procedurami
3. bezpośrednie poradnictwo prawne	<ul style="list-style-type: none"> - agresywny konsument 	<ul style="list-style-type: none"> - zachowanie spokoju i profesjonalizmu w udzielaniu informacji - omawianie bieżących problemów podczas spotkań z pracownikami