

GLÓWNY SPECJALISTA

Koordinator
Zespołu Systemów Zarządzania

Anna Domańska

przedkładam

(podpis pracownika Zespołu Systemów Zarządzania)

Miejski Rzecznik Konsumentów

we współpracy z: *Isabella Prądzyńska*

(podpis kierownika komórki organizacyjnej)

**ZASTĘPCA PREZYDENTA
Miasta Płocka**

Roman Siemiątkowski
akceptuję: podpis VP 1

SEKRETARZ MIASTA PŁOCKA

Krzysztof Krakowski

akceptuję: podpis SE

**PREZYDENT
Miasta Płocka**

Andrzej Nowakowski

zatwierdzam

(podpis Prezydenta Miasta Płocka)

REGULAMIN WEWNĘTRZNY BIURA MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Płock, dnia *14 lutego* 2019 r.

REGULAMIN WEWNĘTRZNY
BIURA MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

- §1.** 1. Regulamin wewnętrzny określa wewnętrzną strukturę oraz zasady organizacji pracy Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów (zwanego dalej „Biurem”), niezbędne do sprawnej i należytej realizacji nałożonych na niego zadań, a w szczególności:
- 1) zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów, zwanego dalej „Rzecznikiem”;
 - 2) szczegółową strukturę organizacyjną Biura;
 - 3) zakresy działania poszczególnych stanowisk pracy.
2. Regulamin wewnętrzny Biura ustalono zgodnie z postanowieniami § 14 Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka wprowadzonego zarządzeniem Nr 150/2018 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 31 grudnia 2018 roku w sprawie nadania Urzędowi Miasta Płocka Regulaminu organizacyjnego (ze zmianami), zwanego dalej „Regulaminem organizacyjnym Urzędu”.
- §2.** 1. Zakres działania Biura określony jest w § 9 ust. 28 Regulaminu organizacyjnego Urzędu.
2. Biuro wykonuje swoje zadania przy pomocy następujących stanowisk pracy:
- 1) Miejski Rzecznik Konsumentów,
 - 2) wieloosobowe stanowisko ds. obsługi administracyjno – biurowej Rzecznika.

Rozdział 2

Przepisy organizacyjne

- §3.** 1. Pracą Biura kieruje Rzecznik, który ponosi odpowiedzialność za wyniki pracy Biura, a w szczególności za prawidłowe wykonywanie zadań wynikających z zakresu działania Biura.
2. Zakres obowiązków i uprawnień Rzecznika zawarty jest w § 22 Regulaminu organizacyjnego Urzędu.
3. Rzecznik jest odpowiedzialny za ochronę bezpieczeństwa informacji w Biurze, a w szczególności za:
- 1) monitorowanie integralności i dostępności posiadanych zasobów informacji;
 - 2) nadzorowanie przestrzegania zasad bezpieczeństwa przez podległych pracowników;
 - 3) podejmowanie stosownych działań w razie stwierdzenia wystąpienia incydentu lub sytuacji mogącej prowadzić do wystąpienia incydentu bezpieczeństwa.
4. Rzecznik odpowiada za ciągłe doskonalenie działań w Biurze w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, a w szczególności:
- 1) konsultuje z podległymi pracownikami wszystkie aspekty bezpieczeństwa i higieny związane z ich pracą;
 - 2) zapewnia aktywne uczestnictwo podległych pracowników w procesach planowania, wdrażania i utrzymywania systemu bezpieczeństwa i higieny pracy w Urzędzie;
 - 3) przyjmuje i analizuje uwagi, pomysły i informacje związane z bezpieczeństwem i higieną pracy pochodzące od pracowników i udziela im odpowiedzi.
5. Rzecznik podejmuje w Biurze działania związane z systemem zarządzania środowiskowego w Urzędzie, a w szczególności:
- 1) uświadamia podległym pracownikom znaczenie ich zadań i odpowiedzialności w osiągnięciu zgodności z wymaganiami systemu zarządzania środowiskowego;



2) uświadamia istnienie znaczących aspektów środowiskowych i związanych z nimi wpływów pracy podległych pracowników na środowisko oraz korzyści dla środowiska wynikających z poprawy indywidualnego działania każdego pracownika.

6. Rzecznik jest przełożonym służbowym pracowników Biura i w tym zakresie:

- 1) planuje, organizuje i kontroluje pracę Biura;
- 2) wydaje polecenia służbowe podległym pracownikom oraz motywuje ich do efektywnej pracy;
- 3) udziela pracownikom Biura urlopów wypoczynkowych i zwolnień z pracy zgodnie z przepisami prawa;
- 4) ustala zadania dla poszczególnych stanowisk pracy w Biurze;
- 5) ustala zakresy czynności, obowiązków i odpowiedzialności dla pracowników;
- 6) organizuje okresowe narady i szkolenia wewnętrzne pracowników Biura;
- 7) dba o stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników;
- 8) czuwa nad przestrzeganiem przez pracowników przepisów o dyscyplinie pracy, o ochronie tajemnic prawnie chronionych oraz bhp i ppoż.;
- 9) jest odpowiedzialny za wewnętrzną kontrolę stanowisk pracy w Biurze;
- 10) jest odpowiedzialny za majątek będący wyposażeniem Biura;
- 11) kontroluje koszty funkcjonowania Biura;
- 12) współdziała z innymi komórkami organizacyjnymi Urzędu.

7. W razie nieobecności Rzecznika z powodu choroby, wyjazdu służbowego, urlopu i nieobecności służbowych wszystkie sprawy należące do Rzecznika wykonuje upoważniona osoba wyznaczona przez Rzecznika, bądź przez bezpośredniego przełożonego tego Rzecznika.

8. Rzecznik może upoważnić podległego pracownika do podpisywania pism w sprawach wynikających z zakresu czynności tego pracownika.

9. Szczegółowy układ Biura określa jego schemat organizacyjny, stanowiący załącznik do Regulaminu wewnętrznego.

Rozdział 3

Zakres działania Biura

§ 4. 1. Do zakresu działania **Rzecznika** należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) przyjmowanie interesantów i udzielanie porad konsumentom;
- 3) udzielanie konsumentowi pomocy w napisaniu pisma reklamacyjnego do przedsiębiorcy;
- 4) przyjmowanie pisemnych wniosków konsumentów o interwencję;
- 5) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 6) sporządzanie i podpisywanie pism, pism procesowych, w tym pozwów;
- 7) zapewnienie kontaktu i wzajemnej wymiany informacji z konsumentem, w zakresie prowadzonej sprawy z wniosku pisemnego;
- 8) prowadzenie zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej, w tym sporządzanie protokołów ze spotkań w ramach prowadzenia zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej;
- 9) rozprowadzanie ulotek informacyjnych wśród konsumentów;
- 10) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 11) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

DSLL

2. Do zakresu działania **wieloosobowego stanowiska ds. obsługi administracyjno - biurowej Rzecznika** należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) przyjmowanie interesantów i udzielanie porad konsumentom;
- 3) udzielanie konsumentowi pomocy w napisaniu pisma reklamacyjnego do przedsiębiorcy;
- 4) przyjmowanie pisemnych wniosków konsumentów o interwencję;
- 5) sporządzanie projektów pism procesowych, w tym pozwów;
- 6) zapewnienie kontaktu i wzajemnej wymiany informacji z konsumentem;
- 7) prowadzenie zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej;
- 8) sporządzanie protokołów ze spotkań w ramach prowadzenia zajęć z zakresu edukacji konsumenckiej;
- 9) rozprowadzanie ufotek informacyjnych wśród konsumentów;
- 10) wykonywanie innych czynności administracyjno - biurowych, zleczanych na bieżąco przez Rzecznika.

3. Rzecznik może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

4. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów może występować jako oskarżyciel publiczny w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz.U. z 2018 r. poz.475).

Rozdział 4

Postanowienia końcowe

§5. Wszyscy pracownicy Biura są zobowiązani do wykonywania zadań komórek organizacyjnych Urzędu, określonych w § 27 i 28 Regulaminu organizacyjnego Urzędu.

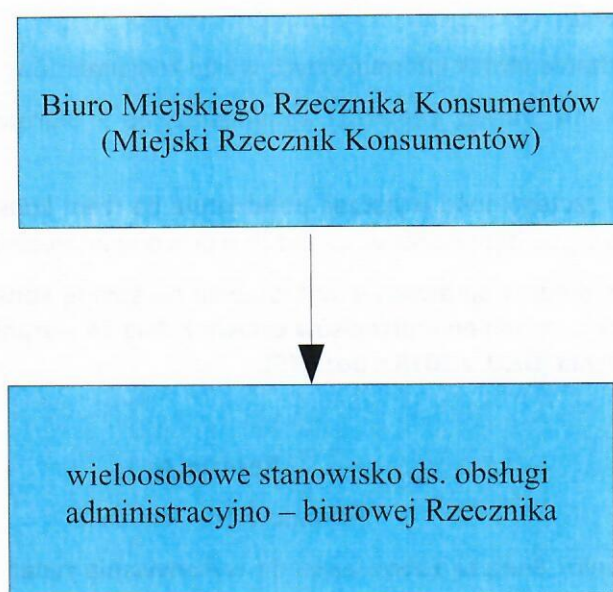
§6. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu stosuje się przepisy obowiązujące w Urzędzie.

§7. Szczegółowy zakres zadań poszczególnych osób zawiera zakres czynności każdego pracownika.

§8. Traci moc dotychczasowy Regulamin wewnętrzny Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów z dnia 7 listopada 2016 r.

§9. Regulamin wewnętrzny Biura wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Prezydenta Miasta Płocka.

Załącznik do Regulaminu wewnętrznego
Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów



BZG