

**Zarządzenie Nr 72/2015  
Starosty Starachowickiego  
z dnia 29.09.2015r.**

**w sprawie : ustalenia procedur działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

Na podstawie art.34 ust.1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym ( t. j. Dz. U. z 2015r., poz. 1445).

**Zarządzam, co następuje:**

**§1**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działający w strukturach Starostwa Powiatowego w Starachowicach w wykonywaniu swoich obowiązków polegających na świadczeniu pomocy prawnej dla mieszkańców powiatu będących konsumentami przestrzega procedur określonych w niniejszym Zarządzeniu.

**§2**

Rzecznik przyjmuje konsumentów osobiście, codziennie, w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w pokoju nr 212 oraz przyjmuje zgłoszenia drogą e-mailową i w dacie zgłoszenia:

- dokumentuje każde zgłoszenie w rejestrze zgłoszeń,
- rejestr określa nazwisko i imię oraz adres zgłaszającego, przedmiot zgłoszenia, sposób załatwienia sprawy,
- okresowo dane z rejestru przenoszone są do rejestru komputerowego,
- w przypadku, kiedy sprawa wymaga dalszego postępowania ( nie kończy się postępowanie tylko na udzieleniu porady prawnej) konsument zgłasza skargę na piśmie z załącznikami (dokumentami), a jego sprawa jest kompletowana w segregatorze i oznaczona symbolem wynikającym z instrukcji kancelaryjnej.

**§3**

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia telefonicznie i udziela w tej formie porady prawnej, albo uzgadnia z rozmówcą potrzebę zgłoszenia się osobistego z dokumentami pozwalającymi na ocenę prawną i podjęcie decyzji, co do formy dalszej pomocy prawnej. Zgłoszenia telefoniczne rejestrowane są w odrębnym rejestrze zgłoszeń telefonicznych.

#### §4

Rejestry wyszczególnione w §2 i §3 są podstawową dokumentacją dla ilościowego i rodzajowego określenia problematyki pomocy prawnej dla konsumentów w sporządzanych przez Rzecznika rocznych sprawozdaniach z działalności Rzecznika w danym roku kalendarzowym dla potrzeb Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz dla potrzeb Starosty, który zatwierdza sprawozdania roczne przed ich przekazaniem UOKiK.

#### §5

W ramach współdziałania z innymi instytucjami i organizacjami, do których zadań ustawowych bądź statutowych należy pomoc dla konsumentów Rzecznik kieruje i przyjmuje korespondencję w konkretnych sprawach jednostkowych bądź w sprawach o charakterze ogólnym.

#### §6

Dokumentacja w sprawach indywidualnych konsumenckich przechowywana jest przez Rzecznika przez okres 3 lat ( kategoria B-3) a przez lat 10 w sprawach sądowych ( kategoria B-10). W zakresie przechowywania dokumentacji i jej likwidowania rzecznik współpracuje z Archiwum Zakładowym Starostwa Powiatowego.

#### §7

Na zasadach określonych w przepisach szczególnych Rzecznik współdziała z Policją i z Prokuraturą - w każdym przypadku dokumenty są rejestrowane i przechowywane.

#### §8

W zakresie procedur sądowych ( wytaczanie powództw i wstępowanie do toczących się postępowań) Rzecznik korzysta z uprawnień określonych w art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( t.j. Dz. U. z 2015r. poz.184) oraz z uprawnień określonych w art. 63<sup>3</sup> i art. 63<sup>4</sup> Kpc.

#### §9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
  
Dariusz Dąbrowski

RADCA PRAWNY  
Martyna Szumanska  
KL - V137

