

Wołomin, dnia 29.08. 2006 rok

KWE/0913/30/06

STAROSTWO
POWIATU WOŁOMIŃSKIEGO
ul. Prądzyńskiego 3
05-200 WOŁOMIN
tel. 787-43-00, fax 787-42-99

PROTOKÓŁ

kontroli przeprowadzonej w dniach 25 – 28. 08. 2006 roku w komórce Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatu Wołomińskiego przez podinspektora kontroli wewnętrznej – Jerzego Wierzbę działającego na podstawie upoważnienia Nr 96/03 zgodnie z art. 35 ust. 5 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. Nr 91. poz. 598 z późniejszymi zmianami).

Temat kontroli: Zasady funkcjonowania komórki, zakres działania.

Komórka powstała na mocy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2000r. Nr 122 poz. 1319 z późn. zm. – art. 34 ust 1.) oraz zgodnie z zadaniami Powiatu określonymi w Ustawie w dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz. U. 2001r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm. - art. 4 ust. 1 poz. 18 - ochrona praw konsumenta).

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów , jako jednostka organizacyjna podporządkowane było Sekretarz Powiatu, Pani Elżbiecie Domańskiej. Pierwszym pracownikiem był Pan Andrzej Kulesza, zatrudniony na ¼ etatu, następnie obowiązki od dnia 1 lipca 2001r. przejęła Pani Agnieszka Błażejczyk , a od 19 Listopada 2003 roku – Pani Katarzyna Koć.

W dniu 25 października 2005 roku – Uchwałą Rady Powiatu Wołomińskiego na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów została powołana Pani Iwona Truskowska, która obowiązki Rzecznika przejęła od 2 listopada 2005 roku.

Istotą instytucji Rzecznika jest ochrona Interesów konsumentów.

Do jego zadań należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. Współdziałanie z władzami właściwej miejscowo delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów , organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

5. Wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów, wstępowanie za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów oraz występowanie w charakterze oskarżyciela posiłkowego w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów.

Rzecznik bezpośrednio odpowiada przed Radą Powiatu Wołomińskiego i przed Prezesem Urzędu ochrony Konkurencji Konsumentów.

W celu usprawnienia pracy – Pani Truszkowska opracowała elektroniczny rejestr prowadzonych spraw. Dokument opracowany został w systemie .XLS.

Zawiera on następujące informacje:

- liczbę dziennika,
- datę wpływu wniosku o przeprowadzenie postępowania,
- datę otrzymania korespondencji przez PRK,
- kancelaryjny numer korespondencji,
- kolejny numer akt sprawy,
- dane konsumenta,
- dane przedsiębiorcy (adresata) wystąpienia,
- datę wysłania pisma do przedsiębiorcy,
- rodzaj sprawy (charakterystyka),
- numer odpowiedzi na korespondencję,
- kategorię sprawy,
-
- kolejność sprawy,
- informację o sposobie jej zakończenia,

Poza w/w rejestrem w komputerze Rzecznika istnieją katalogi, w których znajdują się wszelkie pisma wychodzące w sprawach będących przedmiotem wystąpień Rzecznika.

W momencie przejmowania obowiązków Pani Truszkowska zastała 32 sprawy wymagające interwencji. Od listopada 2005 roku zarejestrowane zostało 20 nowoprzyjętych spraw, z których 13 rozpatrzono pozytywnie, a 7 negatywnie.

W roku 2006 na dzień 24. sierpnia wpłynęło 48 nowych spraw w tym 6 spraw niekonsumenckich. Z roku 2005 pozostało do zakończenia 17 spraw (dwie sprawy sądowe pozostały z lat wcześniejszych tzn. z roku 2003 i 2004r).

Komórka udzieliła 46 porad drogą e-mailową. Telefonicznie lub osobiście udzielono 132 porad.

W ramach prowadzonej dokumentacji komórka prowadzi :

- segregator PRK- 6341 - zawierający sprawy dotyczące poradnictwa konsumenckiego,
- segregator PRK- 6343 - zawierający dokumenty dotyczące spraw spornych, zagadnień prawnych oraz akty prawne Prezesa UOKiK,
- segregator PRK- 6340 zawierający informacje o szkoleniach, naradach oraz korespondencje z innymi rzecznikami.

W związku z powstaniem możliwości w zakresie poprawy warunków lokalowych dla pracowników Starostwa – zostało wydzielone odrębne pomieszczenie na biuro Rzecznika Konsumentów.

Handwritten signature/initials

W celu podwyższenia kwalifikacji zawodowych – Pani Truszkowska uczestniczyła na przestrzeni lat 2005- 2006 w siedmiu szkoleniach, następstwem których było uzyskanie certyfikatu dla Powiatowych Miejskich Rzeczników Konsumentów.

Rzecznik Konsumentów w Wołominie posiada adres e-mailowy rpk@powiat-wołomiński.pl. Jednocześnie Rzecznik posiada własną stronę www.rpk@powiat-wołomiński.pl


Protokół sporządzono wyłącznie do użytku służbowego w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden pozostawiono w kontrolowanej jednostce.


Do niniejszego protokołu wniesiono (nie wniesiono) następujące uwagi.....

.....
.....
.....

Kontrolę wpisano do zeszytu kontroli pod pozycją: 2.....

Na tym kontrolę zakończono a protokół podpisano.


STAROSTWO
POWIATU WOŁOMIŃSKIEGO
Rzecznik Konsumentów
ul. Prądzyńskiego 3
05-200 WOŁOMIN


PODINSPEKTOR
Kontroli Wewnętrznej
Jerzy Wierzba