

STAROSTWO POWIATOWE
w POLICACH

Police, dnia 8 marca 2021 r.

Pan
Adrian Żądło

PI.1431.21.2021.AP

Odpowiadając na Pana wniosek o udostępnienie informacji publicznej, który wpłynął do Starostwa Powiatowego w Policach w dniu 1 marca 2021 r., dotyczący zmian w funkcjonowaniu Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach, zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 2176), przekazuję odpowiedzi na zadane pytania:

Ad. 1.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie odnotował nowych kategorii spraw i znacznego wzrostu w innych kategoriach, natomiast w sektorze „turystyka i rekreacja” zmienił się charakter spraw – w miejsce spraw dotyczących wadliwie wykonanych usług pojawiły się sprawy związane z odwoływaniem imprez turystycznych, rekreacyjnych, koncertów itp. z powodu pandemii Covid-19.

Ad. 2.

Nie wprowadzono zmian w procedurach przyjmowania wniosków w sprawach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej i nie wprowadzono nowych kanałów komunikacyjnych. Konsumenci mają możliwość składania wniosków drogą elektroniczną, w szczególności w formie e-mail lub poprzez E-PUAP, telefonicznie lub na piśmie. W ewidencji prowadzonej przez rzecznika nie dokonuje się podziału na poszczególne kanały komunikacyjne, jednakże można stwierdzić, że w okresie obowiązywania ograniczeń przeważały porady telefoniczne i mailowe.

Ad. 3.

Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, ponieważ nie było takiej potrzeby.

Ad. 4.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie prowadził edukacji konsumenckiej przy wykorzystaniu innej formy niż dotychczasowa.

Ad. 5.

Pandemia wirusa Covid-19 nie wpłynęła na występowanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Rzecznik kieruje do przedsiębiorców wystąpienia pisemnie, a w tych przypadkach, w których przedsiębiorcy udostępniają możliwość kierowania wystąpień drogą elektroniczną, rzecznik wykorzystuje ten kanał komunikacji.

Ad. 6.

W okresie od 16.03.2020 r. do 17.05.2020 r. decyzją Starosty Polickiego wprowadzone zostały ograniczenia w obsłudze klientów Starostwa Powiatowego w Policach polegające m.in. na zawieszeniu bezpośredniej obsługi interesantów.

Bezpośrednia obsługa interesantów została wznowiona z dniem 18.05.2020 r. przy jednoczesnym wprowadzeniu limitów przyjęć na terenie urzędu i pod warunkiem przestrzegania przez interesantów obowiązku zakrywania ust i nosa, zakładania rękawiczek jednorazowych lub stosowania środków do dezynfekcji rąk dostępnych przy wejściu do budynku oraz zachowania dystansu od innych osób.

Ad. 7.

Nie istniała potrzeba wprowadzenia zmian aktów prawnych dotyczących funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów i jego biura.

Starosta Policki