

Organizacja przyjmowania skarg i wniosków mieszkańców

(załącznik Nr 6 do Regulaminu)

1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego i w przepisach szczególnych.
2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe załatwianie indywidualnych spraw obywateli ponoszą kierownicy referatów oraz pracownicy, zgodnie z przydziałem obowiązków.
4. Kontrolę i koordynację działań w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli, w tym: skarg, wniosków, petycji i interwencji sprawuje sekretarz.
5. Rejestr skarg i wniosków obywateli prowadzi sekretarz.
6. Pracownicy obsługujący interesantów zobowiązani są do:
 - 1) udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśniania treści obowiązujących przepisów;
 - 2) rozstrzygnięcia sprawy w miarę możliwości niezwłocznie, a w pozostałych przypadkach do określenia terminu załatwienia;
 - 3) informowania zainteresowanych o stanie załatwienia sprawy;
 - 4) powiadamiania o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy, w przypadku zaistnienia takiej konieczności;
 - 5) informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.
7. Interesanci mają prawo uzyskać informację w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, ustnej lub telefonicznej.
8. Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczone dni tygodnia i w określonych godzinach.
9. Sekretarz gminy, kierownicy i stanowiska pracy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia, w godzinach pracy Urzędu.