

## **Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania indywidualnych spraw obywateli w Urzędzie Gminy.**

### **§ 1.**

1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w KPA, przepisach szczególnych określających rodzaje spraw, które można załatwić w terminach skróconych.
2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw obywateli ponoszą pracownicy zgodnie z ustalonymi zasadami obowiązków.
4. Kontrolą i koordynacją działań stanowisk pracy w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli, w tym zwłaszcza skarg, wniosków i interpelacji zajmuje się Sekretarz Gminy lub Kierownik Referatu.
5. Komórka właściwa do załatwiania spraw skarg i wniosków zobowiązana jest do dokonywania okresowych ocen sposobu załatwiania indywidualnych spraw obywateli i przedkładanie ich Sekretarzowi Gminy.

### **§ 2.**

1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez obywateli określa Kodeks postępowania administracyjnego, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy szczególne, dotyczące zwłaszcza organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.
2. Sprawy wniesione przez Obywateli do Urzędu są ewidencjonowane w dzienniku korespondencji wpływającej, w spisach spraw i rejestrach spraw.
3. Komórka właściwa do załatwiania spraw skarg i wniosków prowadzi rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do urzędu oraz skarg zgłoszonych w czasie przyjęć interesantów przez Wójta i Sekretarza Gminy.

### § 3.

Pracownicy Urzędu Gminy zobowiązani są do:

- 1/ udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśnienia treści obowiązujących przepisów,
- 2/ rozstrzygnięcia spraw, w miarę możliwości na miejscu, a w pozostałych przypadkach do określenia terminu załatwienia,
- 3/ informowania zainteresowanych o stanie załatwienia sprawy,
- 4/ powiadamiania o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy,
- 5/ informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.

### § 4.

1. Wójt i Sekretarz Gminy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych oraz w wybranym dniu tygodnia w określonych godzinach.
2. Pracownicy urzędu przyjmują interesantów w ciągu całego dnia pracy urzędu.
3. Z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków sporządzane są protokoły.

  
WÓJT  
mgr inż. Arnold Maciej Grossmann