

X. ZASADY ORAZ TRYB PRZYJMOWANIA INTERESANTÓW, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG, WNIOSKÓW I PISM.

§ 26.1. Przyjmowanie interesantów przez Burmistrza lub jego Zastępcę odbywa się w dni i w godzinach pracy Urzędu oraz po wcześniejszym umówieniu telefonicznym po godzinie pracy Urzędu, natomiast przyjmowanie interesantów przez pracowników odbywa się w dni i w godzinach pracy Urzędu.

2. Parlamentarzyści oraz radni w sprawach związanych z wykonywaniem mandatu przyjmowani są w pierwszej kolejności.

3. Kierownicy są odpowiedzialni za należyłą organizację przyjmowania interesantów.

4. Kierownicy we współpracy z Zastępcą i Sekretarzem zapewniają aktualną informację na drzwiach pomieszczeń biurowych, na których winny być uwidocznione: numery pokoi, nazwy komórek organizacyjnych, imiona i nazwiska oraz stanowiska służbowe pracowników.

§ 27.1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Referat Organizacyjny.

2. Skargi i wnioski skierowane do Urzędu podlegają wpisowi w rejestrze według następujących rubryk:

- 1) liczba porządkowa,
- 2) data wpływu;
- 3) imię i nazwisko zainteresowanego, nazwa instytucji, adres;
- 4) przedmiot skargi, wniosku;
- 5) data zlecenia, załatwienia;
- 6) komu zlecono załatwienie (do kogo sprawę skierowano);
- 7) termin załatwienia i sposób załatwienia;
- 8) uwagi.

3. Pisma skierowane do urzędu rejestrowane są w EZD – dzienniku korespondencji przychodzącej i przekazywane do załatwienia wg właściwości.

§ 28.1. Odpowiedzi na skargi, wnioski podpisuje Burmistrz, a w razie jego nieobecności Zastępca lub Sekretarza albo upoważniony pracownik, za wyjątkiem spraw zastrzeżonych do kompetencji Burmistrza.

2. Odpowiedzi na skargi, wnioski powinny być jasne i zwięzłe. W przypadku zajęcia negatywnego stanowiska odpowiedź musi zawierać wyczerpujące uzasadnienie prawne i faktyczne.

3. Pracownicy, którym przekazano skargę lub wniosek obowiązani są zawiadomić Kierownika Referatu Organizacyjnego o sposobie załatwienia sprawy, przekazując – w sprawach skarg i wniosków kopię odpowiedzi udzielonej zainteresowanemu, a w sprawach pism – informację ustną.

§ 29. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwianie skarg, wniosków i pism zobowiązani są egzekwować na bieżąco sposób i termin załatwienia skarg, wniosków i pism zgłaszanych przez interesantów do załatwienia innym jednostkom organizacyjnym.

§ 30. Pracownicy Urzędu obowiązani są do wykorzystania materiałów zawartych w skargach, wnioskach i pismach interesantów, a zwłaszcza słusznych postulatów mieszkańców oraz likwidacji źródeł powstawania skarg.

§ 31.1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego, z uwzględnieniem spraw, które można załatwiać 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 zakresami obowiązków.

4. Skargi na działanie pracowników Urzędu nie mogą być rozpatrywane przez osoby, których skarga dotyczy. W takich przypadkach skarga podlega rozpatrzeniu przez zwierzchnika służbowego pracownika.

5. Kontrolę i koordynację działań pracowników Urzędu w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli, w tym zwłaszcza skarg, wniosków i interpelacji sprawuje Sekretarz.

§ 32. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez obywateli określa Kodeks postępowania administracyjnego, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy szczególne, a zwłaszcza dotyczące organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.