

**ORGANIZACJA, PRZYJMOWANIE ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE  
INDYWIDUALNYCH SPRAW OBYWATELI W URZĘDZIE GMINY.**

§ 1.

1. Indywidualne sprawy Obywateli załatwione są w terminach określonych w Kodeksie Postępowania Administracyjnego, przepisach szczególnych.
2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli kierując się przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw obywateli ponoszą Kierownicy Referatów i równorzędnych komórek organizacyjnych oraz pracownicy zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.

§ 2.

1. Ogólne zasady postępowania za sprawami wniesionymi przez obywateli określa Kodeks Postępowania Administracyjnego, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy szczególne dotyczące zwłaszcza organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków obywateli.
2. Sekretarz Gminy prowadzi rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do Urzędu.

3. Kierownicy Referatów, do których wpływają skargi i wnioski obowiązani są przekazać je niezwłocznie Sekretarzowi Gminy i w terminie 7 dni od daty wpływu skargi lub wniosku udzielić pisemnych wyjaśnień dotyczących treści skargi, wniosku.

### § 3.

1. 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 na miejscu, a w pozostałych przypadkach do określenia terminu załatwiania,
- 3) informowania zainteresowanych o stanie załatwiania ich spraw,
- 4) powiadamiania o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy w przypadku zaistnienia takiej konieczności,
- 5) informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.

2. Interesanci mają prawo uzyskać informacje w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej.

### § 4.

1. Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodniu i w określonych godzinach.
2. Sekretarz Gminy, Kierownicy Referatów i równorzędnych komórek organizacyjnych przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych.
3. Pracownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu przyjmują interesantów w ciągu całego dnia pracy Urzędu.

**WÓJT**



mgr Marzena Urban-Zelazowska