

**SZCZEGÓŁOWE ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA,
REJESTROWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW**

§ 1.

1. Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 9.30 do 12.00 oraz w każdym innym czasie w godzinach pracy Urzędu, o ile nie koliduje to z innymi działaniami Wójta. W przypadku, kiedy Wójt nie może w ww. porach przyjąć interesanta należy umożliwić interesantowi przyjęcie przez Zastępcę Wójta, Sekretarza lub inną osobę upoważnioną przez Wójta, a gdy na to nie wyrazi zgody, wyznaczyć inny termin.
2. Dyrektorzy Wydziałów oraz pozostali pracownicy przyjmują interesantów codziennie w godzinach pracy Urzędu.

§ 2.

Skargi i wnioski mogą być składane pisemnie, także za pomocą formy elektronicznej oraz ustnie. Z przyjętych skarg i wniosków zgłoszonych ustnie sporządza się protokół.

§ 3.

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Urzędu oraz wnoszone ustnie do protokołu podlegają zarejestrowaniu w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym.
2. Kwalifikacja i załatwianie oraz prowadzenie spisów i dokumentacji załatwianych spraw należy do właściwych merytorycznie wydziałów.
3. W przypadku, gdy sprawa dotyczy rzeczowego zakresu działania kilku wydziałów, Sekretarz ustali komórkę wiodącą odpowiedzialną za załatwienie sprawy i terminowe udzielenie końcowej odpowiedzi. Komórki współpracujące odpowiadają za stronę merytoryczną ze swego zakresu działania.

4. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona symbolem komórki załatwiającej sprawę, właściwym symbolem klasyfikacyjnym z wykazu akt oraz kolejnym numerem sprawy.
5. Przy Rejestrze Skarg i Wniosków gromadzone są wyłącznie kopie dokumentów ostatecznego załatwienia sprawy.
6. Niezależnie od Rejestru Skarg i Wniosków w wydziałach prowadzone są spisy załatwiania skarg i wniosków mające na celu ułatwienie kontroli przebiegu i terminowości załatwiania sprawy.

§ 4.

1. Przekazywanie skarg i wniosków między Wydziałem Organizacyjnym, a właściwymi merytorycznie wydziałami oraz obieg dokumentów związanych z ich załatwianiem winien odbywać się bezpośrednio w sposób gwarantujący sprawne i terminowe ich załatwienie.
2. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia sprawy należy złożyć w Wydziale Organizacyjnym kopię odpowiedzi udzielonej interesantowi.

§ 5.

Bieżący nadzór i kontrolę nad prawidłowym i terminowym załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Sekretarz.