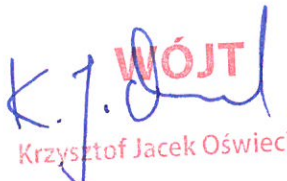


ZAŁĄCZNIK Nr 2
do regulaminu
Organizacyjnego Urzędu Gminy
w Miasteczku Krajeńskim

Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy w Miasteczku Krajeńskim

- § 1. 1. Indywidualne sprawy klientów załatwiane są w terminach określonych w ustawie Kodeks postępowania administracyjnego i innych przepisach szczególnych.
2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw klientów, kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego, ponosząc odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw, zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.
3. Czynności związane ze sprawowaniem kontroli wewnętrznej w zakresie powierzonych zadań wykonują z urzędu: sekretarz gminy, skarbnik gminy, kierownicy referatów, kierownik USC.
4. Nadzór i koordynację działań w zakresie załatwiania petycji, skarg i wniosków sprawuje sekretarz gminy.
- § 2. 1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez klientów określa w szczególności ustawa Kodeks postępowania administracyjnego oraz instrukcja kancelaryjna.
2. Sprawy wniesione przez klientów do Urzędu są ewidencjonowane w spisach spraw, rejestrach i elektronicznym systemie obiegu dokumentów.
3. Komórka właściwa do spraw organizacyjnych prowadzi rejestry: petycji oraz skarg wpływających do wójta, a także wniosków zgłaszanych w czasie przyjęć klientów przez wójta i sekretarza gminy.
- § 3. 1. Pracownicy obsługujący klientów zobowiązani są do:
- 1) udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśniania treści obowiązujących przepisów;
 - 2) rozstrzygania sprawy, w miarę możliwości bezzwłocznie, a gdy nie jest to możliwe do określania terminu jej załatwienia;
 - 3) informowania zainteresowanych o stanie załatwienia ich sprawy;
 - 4) powiadomienia o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy w przypadku zaistnienia takiej konieczności;
 - 5) informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.
2. Klienci mają prawo uzyskiwać informacje w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej lub elektronicznej.
- § 4. W sprawach skarg i wniosków:
- 1) wójt przyjmuje klientów w poniedziałki, w godzinach od 8⁰⁰ do 13⁰⁰;
 - 2) sekretarz gminy przyjmuje klientów każdego dnia, w ramach swoich możliwości czasowych.


WÓJT
Krzysztof Jacek Oświecimski

