

Z a s a d y
przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków,
interpelacji i zapytań radnych
oraz przyjmowania interesantów

§ 1.

1. Skargi i wnioski wpływające do urzędu rozpatrują:
 - 1) rada – w sprawach dotyczących zadań lub działalności burmistrza i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyłączeniem spraw należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej,
 - 2) burmistrz – na działalność merytoryczną komórek organizacyjnych urzędu, jednostek organizacyjnych gminy oraz w sprawach pracowniczych.

§ 2.

1. W sprawach skarg i wniosków burmistrz przyjmuje interesantów w każdy wtorek, w godz. 14⁰⁰ – 16⁰⁰.
2. Informacja o czasie przyjmowania skarg i wniosków jest umieszczona na tablicy ogłoszeń urzędu.
3. Burmistrz dokonuje kwalifikacji wpływających spraw na skargi i wnioski oraz wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi bądź wniosku.
4. Wyznaczony pracownik ponosi odpowiedzialność za wszechstronne przygotowanie materiałów do udzielenia odpowiedzi.

§ 3.

1. Skargi i wnioski wniesione do urzędu podlegają rejestracji w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym w Referacie Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.
2. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie przyjmuje się do protokołu, odnotowując ich treść.
3. Po zarejestrowaniu wniosku/skargi w rejestrze, przekazuje się ją do załatwienia do komórki organizacyjnej właściwej ze względu na przedmiot skargi/wniosku.
4. Jeśli skarga/wniosek dotyczy spraw z zakresu działania kilku komórek, burmistrz wyznacza komórkę koordynującą zbadanie sprawy i odpowiedzialną za udzielenie odpowiedzi.
5. Kierownicy referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach są zobowiązani do niezwłocznego zgłoszenia burmistrzowi skarg/wniosków, które nie zostały złożone bezpośrednio burmistrzowi i zarejestrowania ich w rejestrze skarg i wniosków.

§ 4.

1. Odpowiedzi na skargi i wnioski winny być udzielane w formie pisemnej, zawierać wyczerpującą informację o wynikach rozpatrzenia sprawy i ustosunkowywać się do wszystkich zarzutów oraz powiadamiać o podjętych środkach zaradczych.
2. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje burmistrz.

§ 5.

1. Zastępca, skarbnik sekretarz i pozostali pracownicy urzędu przyjmują interesantów w godzinach pracy urzędu.

§ 6.

1. Sekretarz dokonuje klasyfikacji pism wpływających od radnych na: interpelacje i zapytania.
2. Interpelacje i zapytania radnych są rejestrowane w biurze rady, a następnie przedkładane do rozpatrzenia burmistrzowi.
3. Odpowiedzi na interpelacje i zapytania radnych przygotowują właściwe rzeczowo komórki organizacyjne.
4. Jeżeli przygotowanie odpowiedzi wymaga udziału dwu lub większej liczby komórek organizacyjnych, sekretarz wyznacza komórkę koordynującą prace oraz nadającą dokumentowi ostateczny kształt.

§ 7.

1. Pracownicy są zobowiązani do przygotowania wyczerpujących odpowiedzi na interpelacje i zapytania, które przedkładają burmistrzowi, z zachowaniem obowiązujących terminów.