

## **ZASADY I TRYB PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW MIESZKAŃCÓW**

### § 1.

1. Burmistrz w sprawach skarg i wniosków przyjmuje mieszkańców w pierwszy wtorek miesiąca w godzinach 13<sup>00</sup> – 15<sup>30</sup>.
2. Zastępcy Burmistrza w sprawach skarg i wniosków przyjmują mieszkańców w drugi i czwarty poniedziałek miesiąca na zmianę w godzinach 14<sup>30</sup> – 17<sup>00</sup>.
3. Pracownicy Urzędu przyjmują interesantów we wszystkich sprawach, w tym w sprawach skarg i wniosków, przez cały czas pracy Urzędu.

### § 2.

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu ewidencjonuje się w rejestrze centralnym prowadzonym przez Sekretarza.
2. Rejestrem, o którym mowa w ust. 1, obejmuje się również skargi i wnioski przyjęte do protokołu oraz przesłane przez redakcje prasowe, radio i telewizję, opublikowane artykuły, notatki i inne informacje, których treść ma znamiona skargi.
3. Kierownicy referatów zobowiązani są do bezzwłocznego zgłoszenia Sekretarzowi skarg i wniosków, które wpływają bezpośrednio do referatu celem ich zarejestrowania w rejestrze centralnym.

### § 3.

1. Bieżącą koordynację i nadzór nad sprawnym i terminowym załatwianiem skarg i wniosków mieszkańców oraz przyjmowaniem interesantów zgłaszających się w tych sprawach do Urzędu sprawuje Sekretarz.
2. Do zakresu, o którym mowa w ust. 1, należy w szczególności:
  - 1) ewidencjonowanie wszystkich skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
  - 2) przekazywanie wszystkich skarg i wniosków właściwym do ich rozpatrywania referatom oraz innym organom lub instytucjom,
  - 3) kontrola sposobu załatwiania skarg i wniosków przez referaty,

- 4) organizowanie przyjęć interesantów przez Burmistrza i jego Zastępców,
  - 5) opracowywanie zbiorczych analiz i informacji o wpływie, problematyce i sposobie załatwiania skarg i wniosków oraz ich omówienie na naradach pracowniczych.
3. Obowiązek rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku spoczywa na referacie, któremu została ona przekazana.
  4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
  5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, właściwy organ do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
  6. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego własności, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
  7. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
  8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku jednostka, o której mowa w ust. 3 zawiadamia Sekretarza, przekazując ją wraz z kopią odpowiedzi udzielonej zainteresowanym celem odnotowania w rejestrze centralnym.

#### § 4.

1. Sekretarz po zarejestrowaniu skargi lub wniosku przekazuje go niezwłocznie do załatwienia właściwym referatom zgodnie z dekreacją Burmistrza lub jego Zastępców.
2. Skargi i wnioski kierowane do Urzędu niezgodnie z jego właściwością, Sekretarz przekazuje według właściwości organom i instytucjom, z zachowaniem odpowiednich przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

#### § 5.

Skargi i wnioski w sprawach mieszkańców kierowane przez:

- 1) senatorów, posłów na Sejm RP i radnych Rady, powinny być traktowane jako szczególnie pilne i załatwiane w terminie nie przekraczającym 14 dni,

- 2) inne organy i instytucje, organizacje społeczne oraz mieszkańców powinny być traktowane jako pilne i załatwiane w terminie i trybie określonym w przepisach o postępowaniu administracyjnym.

#### § 6.

Kierownicy referatów zobowiązani są do:

- 1) właściwego zorganizowania oraz bieżącego nadzorowania pracy w referatach zapewniającego sprawne, rzetelne i terminowe załatwianie indywidualnych spraw,
- 2) systematycznego analizowania prawidłowości wykonywania pracy przez pracowników, obowiązków w zakresie załatwiania spraw mieszkańców oraz podejmowania przedsięwzięć zapobiegających powtarzaniu się stwierdzonych uchybień lub mogących wpłynąć na ich usunięcie.

#### § 7.

Sekretarz na polecenie Burmistrza opracowuje na podstawie materiałów przekazanych przez referaty zbiorczą analizę sposobu załatwiania skarg i wniosków.