

## **ZASADY I TRYB ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ POSTĘPOWANIA ZE ŚRODKAMI MASOWEGO PRZEKAZU**

§ 1. 1. Mieszkańcy Gminy przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek i czwartek przez Wójta Gminy w godzinach od 8<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup>.

2. W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem wolnym od pracy, mieszkańcy przyjmowani są w następnym dniu.

3. Informacja o godzinach i dniach przyjęć w sprawach skarg i wniosków wywieszona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu Gminy.

§ 2. Sekretarz Gminy oraz pracownicy Urzędu obowiązani są przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie, w dniach i godzinach pracy.

§ 3. 1. Obsługę osób przyjmowanych przez Wójta w ramach skarg i wniosków prowadzi pracownik zatrudniony na stanowisku pracy ds. administracyjno – kadrowych.

2. Do obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. administracyjno – kadrowych należy także:

1) Przyjmowanie i koordynacja rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do organów Gminy;

2) Prowadzenie "Rejestru skarg i wniosków", zawierającego następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa,
- b) imię i nazwisko zainteresowanego, nazwa instytucji, redakcji,
- c) data wpływu,
- d) adres zainteresowanego, instytucji, redakcji,
- e) przedmiot skargi, wniosku,
- f) data zlecenia załatwienia,
- g) komu zlecono załatwienie,
- h) termin załatwienia,
- i) data wpływu po załatwieniu,
- j) sposób załatwienia,
- k) data wysłania zawiadomienia,
- l) kogo zawiadomiono,
- m) uwagi.

3) Przekazywanie Przewodniczącemu Rady Gminy skarg na działalność Wójta, po uprzednim zarejestrowaniu w wyżej wymienionym "Rejestrze".

§ 4. Metoryczne rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków kierowanych do organów Gminy należy do pracownika Urzędu, właściwego ze względu na przedmiot skargi lub wniosku.

§ 5. 1. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt.

2. Pracownicy, którym przekazano skargę lub wniosek, obowiązani są zawiadomić pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. administracyjno-kadrowych o sposobie załatwienia sprawy, przekazując, w sprawach skarg i wniosków, kopie odpowiedzi udzielonej zainteresowanemu.

§ 6. 1. Skargi i wnioski nie wymagające postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrywane i załatwiane nie później niż w ciągu 14 dni.

2. Inne skargi, wnioski – w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania.

3. Odpowiedzi na skargi lub wnioski powinny być jasne i zwięzłe. W przypadku zajęcia negatywnego stanowiska w rozpatrywanej sprawie, odpowiedź musi zawierać wyczerpujące uzasadnienie prawne i faktyczne.

§ 7. Przy rozpatrywaniu i załatwianiu skarg i wniosków należy stosować przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 8. 1. Bieżący nadzór nad organizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli sprawuje Sekretarz Gminy.

2. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skarg i wniosków obowiązani są egzekwować na bieżąco sposób i termin załatwienia skarg i wniosków przekazanych do załatwienia innym jednostkom organizacyjnym.

§ 9. 1. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach w celu likwidacji źródeł powstawania skarg.

2. Sekretarz Gminy zobowiązany jest do wykorzystania inicjatyw i krytyki prasowej do usprawnienia pracy Urzędu.

§ 10.1. Informacji środkom masowego przekazu udzielają:

- a) Wójt,
- b) Osoby upoważnione przez Wójta.