

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

§ 1. 1. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez Wójta Gminy w każdy poniedziałek w godzinach od 14<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> i w każdy czwartek 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, obywatele 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 i w siedzibach jednostek organizacyjnych Gminy Sztabin.

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

§ 3. 1. Obsługę obywateli 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 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 oraz Kierowników jednostek organizacyjnych gminy, po uprzednim zarejestrowaniu w wyżej wymienionym "Rejestrze".

§ 4. Rozpatrywanie skarg na pracowników Urzędu należy do Sekretarza Gminy. Rozpatrywanie innych skarg i wniosków w sprawach należących do właściwości Wójta należy do pracowników Urzędu, zgodnie z zakresem prowadzonych spraw.

§ 5.1. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt a w czasie jego nieobecności Sekretarz Gminy.

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. 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.