

ORGANIZACJA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA INDYWIDUALNYCH SPRAW INTERESANTÓW W URZĘDZIE MIEJSKIM

- § 1. 1. Indywidualne sprawy interesantów załatwiane są w terminach określonych w Kodeksie postępowania administracyjnego i przepisach szczególnych.
2. Pracownicy urzędu zobowiązani są do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw interesantów kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie indywidualnych spraw interesantów ponoszą osoby zatrudnione na stanowiskach kierowniczych i samodzielnych zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.
4. Kontrolę i koordynację działań komórek organizacyjnych urzędu w zakresie załatwienia indywidualnych spraw interesantów, w tym zwłaszcza skarg i wniosków sprawuje sekretarz gminy.
5. Sekretarz gminy zobowiązany jest do dokonania okresowych ocen sposobu załatwiania indywidualnych spraw interesantów i przedkładania ich burmistrzowi.
- § 2. 1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez interesantów określa kodeks postępowania administracyjnego, ustawa o petycjach, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy dotyczące organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków interesantów.
2. Sprawy wniesione przez interesantów są ewidencjonowane w spisach i rejestrach spraw.
3. W aktach sprawy pracownicy urzędu zakładają metrykę sprawy w formie pisemnej.
4. Sekretarz gminy prowadzi główny rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do urzędu oraz skarg zgłaszanych w czasie przyjęć interesantów przez burmistrza, zastępcę burmistrza i kierowników referatów.
- § 3. 1. Pracownicy obsługi interesantów zobowiązani są do:
- 1) udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśniania treści obowiązujących przepisów;
- 2) rozstrzygnięcia sprawy w miarę możliwości na miejscu, a w pozostałych przypadkach do określenia terminu załatwienia;
- 3) informowania zainteresowanych o stanie załatwienia sprawy;
- 4) powiadamiania o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy w przypadku zaistnienia takiej konieczności;
- 5) informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżania od wydanych rozstrzygnięć;
2. Interesanci mają prawo do uzyskania informacji - w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej lub telegraficznej we własnych zgłoszonych sprawach.
- § 4. 1. Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodnia i w określonych godzinach.
2. Zastępca burmistrza, sekretarz gminy, kierownicy komórek organizacyjnych przyjmują interesantów każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych, i w określonym dniu tygodnia w ustalonych godzinach.
3. Pracownicy zatrudnieni na stanowiskach samodzielnych przyjmują interesantów w ciągu całego dnia pracy urzędu we wszystkich sprawach.
4. Z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków sporządzane są protokoły.

- § 5. 1. Interpelacje i zapytania radnych składane są na piśmie do przewodniczącego rady, który przekazuje je burmistrzowi. Interpelacje i zapytanie są rejestrowane w biurze obsługi rady miejskiej a następnie publikowane na stronie internetowej gminy i w Biuletynie Informacji Publicznej.
2. Wnioski komisji rady kierowane są do burmistrza i rejestrowane w biurze rady, a następnie przekazywane w celu ich realizacji.
3. Sekretarz w porozumieniu z burmistrzem ustala właściwą osobę do udzielania odpowiedzi wraz ze wskazaniem terminu jej załatwienia.
4. Przygotowaną odpowiedź przedkłada się do akceptacji i podpisu przez burmistrza.

BURMISTRZ LUBRAŃCA

Stanisław Budzyński