

**ORGANIZACJA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA  
INDYWIDUALNYCH SPRAW OBYWATELI**

**§ 1.**

1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego.
2. Pracownicy urzędu zobowiązani są do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli, kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie indywidualnych spraw obywateli ponoszą pracownicy urzędu zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.
4. Kontrolę i koordynację działań pracowników urzędu w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli, w tym zwłaszcza skarg i wniosków, sprawuje sekretarz Gminy.

**§ 2.**

1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez obywateli określają Kodeks postępowania administracyjnego, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy szczególne dotyczące zwłaszcza organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.
2. Sprawy wniesione przez obywateli do urzędu są ewidencjonowane w spisach i rejestrach spraw.
3. Stanowisko do spraw organizacyjnych prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do urzędu oraz skarg zgłaszanych w czasie przyjęć interesantów przez wójta.

**§ 3.**

1. Pracownicy obsługujący interesantów zobowiązani są do:
  - udzielenia informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśnienia treści obowiązujących przepisów,
  - rozstrzygnięcia sprawy w miarę możliwości niezwłocznie, a w pozostałych przypadkach w terminach ustalonych w przepisach,
  - informowania zainteresowanych o stanie załatwiania ich sprawy,
  - powiadomienia o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy w przypadku zaistnienia takiej konieczności,
  - informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych decyzji.
2. Interesanci mają prawo uzyskać informacje w formie pisemnej lub ustnej.

**§ 4.**

1. Wójt przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodnia i w określonych godzinach.
  2. Sekretarz Gminy i pracownicy urzędu przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia w godzinach urzędowania.
- Z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków sporządzane są protokoły.