



Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

Regulamin
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Urzędzie Miejskim w Choroszczy

§ 1

1. Interesanci przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1/ Burmistrza – w każdy poniedziałek w godzinach 11.00 – 14.00 oraz w godzinach 15.00 – 17.30.
- 2/ Zastępcę Burmistrza i Sekretarza Gminy – w każdy dzień tygodnia w godzinach pracy Urzędu.

§ 2

Kierownicy referatów i pracownicy Urzędu obowiązani są przyjmować Obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski na piśmie przyjmowane są w Sekretariacie Burmistrza.
3. Skargi i wnioski zgłoszone ustnie przyjmowane są do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 4

1. Rozpatrywanie i merytoryczne załatwianie skarg, wniosków należy do referatów właściwych ze względu na przedmiot sprawy lub wskazanych przez Burmistrza.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Załatwianie skarg lub wniosków winno polegać na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, jej rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub dokonaniu odpowiednich wystąpień, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstania oraz zawiadomienie w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o sposobie załatwienia.
5. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Burmistrz lub z jego upoważnienia kierownicy referatów.
6. Skargi i wnioski nie wymagające prowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7-miu dni, pozostałe skargi, wnioski i listy wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego - terminie 1-go miesiąca od daty ich otrzymania.

§ 5

Kierownicy referatów zobowiązani są do :

- 1/ załatwienia należytej organizacji, przyjmowania, ewidencjonowania załatwiania skarg i wniosków,
- 2/ sprawowania bieżącego nadzoru nad prawidłowym i terminowym załatwianiem skarg i wniosków oraz dokonywania okresowych analiz i ocen sposobu ich załatwiania,
- 3/ wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach do ochrony słusznym interesów Obywateli oraz likwidacji źródeł powstania skarg.

§ 6

Sekretarz Gminy prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków .

Metryka strony

Udostępniający: **Urząd Miejski w Choroszczy**
Wytwarzający/odpowiadający: **Dorota Tomicka**
Wprowadzający: **Dorota Tomicka**
Data modyfikacji: **2015-01-20**
Opublikował: **Ewa Łukaszewicz**
Data publikacji: **2005-02-08**