

REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG, WNIOSKÓW I PETYCJI W URZĘDZIE GMINY JORDANÓW ŚLĄSKI

§ 1

1. Mieszkańcy Gminy przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez Wójta Gminy w każdą środę od godziny 10⁰⁰ do godziny 12⁰⁰ oraz od godziny 15⁰⁰ do godziny 17⁰⁰.
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 ds. administracyjnych i obsługi rady gminy.
2. Do obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku ds. administracyjnych należy także:
 - przyjmowanie i koordynacja rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych do organów Gminy,
 - prowadzenie "Rejestru skarg i wniosków", zawierającego następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu,
 - c) od kogo wpłynęło,
 - d) imię, nazwisko i adres zainteresowanego,
 - e) przedmiot skargi, wniosku,
 - f) komu zlecono załatwienie,
 - g) data i sposób załatwienia,
 - h) data wysłania zawiadomienia,
 - i) kogo zawiadomiono,

j) uwagi.

- przekazywanie Przewodniczącemu Rady Gminy skarg na działalność Wójta, po uprzednim zarejestrowaniu w wyżej wymienionym "Rejestrze".

§ 4

Merytoryczne 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. administracyjnych 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. 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

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

