

Załącznik nr 2
do regulaminu organizacyjnego
Urzędu Miejskiego Trzcianki

**Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania indywidualnych
spraw interesantów w Urzędzie Miejskim Trzcianki.**

§ 1. 1. Indywidualne sprawy interesantów załatwiane są w terminach określonych w Kodeksie Postępowania Administracyjnego i innych przepisach szczególnych.

2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw interesantów, kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego, ponosząc odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw, zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.

3. Czynności związane ze sprawowaniem kontroli wewnętrznej w zakresie powierzonych zadań wykonują z urzędu: zastępcy burmistrza, sekretarz gminy, skarbnik gminy, kierownicy referatów, komendant Straży Miejskiej, kierownik USC.

4. Kontrole i koordynację działań w zakresie załatwiania skarg i wniosków sprawuje sekretarz gminy przy współudziale pracownika ds. organizacyjnych.

§ 2. 1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez interesantów określa w szczególności Kodeks Postępowania Administracyjnego oraz instrukcja kancelaryjna.

2. Sprawy wniesione przez interesantów do Urzędu są ewidencjonowane w spisach spraw i rejestrach.

3. Komórka właściwa do spraw organizacyjnych prowadzi centralny rejestr skarg wpływających do Urzędu oraz skarg zgłaszanych w czasie przyjęć interesantów przez burmistrza, zastępców burmistrza i sekretarza gminy.

§ 3. 1. Pracownicy obsługujący interesantów zobowiązani są do:

- l/ udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśnienia treści obowiązujących przepisów,

- 2/ rozstrzygnięcia sprawy, w miarę możliwości bezzwłocznie, a gdy nie jest to możliwe - do określania terminu jej załatwienia,
- 3/ informowania zainteresowanych o stanie załatwienia ich sprawy,
- 4/ powiadomienia o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy - w przypadku zaistnienia takiej konieczności,
- 5/ informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.

2. Interesanci mają prawo uzyskiwać informacje w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej lub telegraficznej.

§ 4. W sprawach skarg i wniosków:

- 1/ burmistrz przyjmuje interesantów w pierwszy i trzeci poniedziałek miesiąca, w godzinach 12⁰⁰ – 14⁰⁰,
- 2/ zastępca burmistrza przyjmuje interesantów w poniedziałki, w godzinach 10⁰⁰ – 15³⁰,
- 3/ sekretarz gminy przyjmuje interesantów każdego dnia, w ramach swoich możliwości czasowych.