

Załącznik Nr 3
do Regulaminu Organizacyjnego
Urzędu Miejskiego w Wągrowcu

**Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
indywidualnych spraw obywateli w Urzędzie Miejskim w Wągrowcu.**

§ 1

1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w Kodeksie Postępowania Administracyjnego oraz przepisach szczególnych.
2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli kierując się przepisami praw oraz zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw obywateli ponoszą Kierownicy Wydziałów Urzędu oraz pracownicy zgodnie z ustalonymi zakresami obowiązków.
4. Kontrolę i koordynację działań Wydziałów Urzędu w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli w tym zwłaszcza skarg i wniosków, sprawuje Wydział Organizacyjny.
5. Wydział Organizacyjny zobowiązany jest do dokonywania okresowych ocen sposobu załatwiania spraw obywateli i przedkładania ich Burmistrzowi.

§ 2

1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez obywateli określa Kodeks Postępowania Administracyjnego, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy szczególne dotyczące zwłaszcza organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.
2. Sprawy wniesione przez obywateli do Urzędu są ewidencjonowane w spisach i rejestrach spraw.
3. Wydział Organizacyjny prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków indywidualnych wpływających do Urzędu oraz skarg zgłoszonych w czasie przyjęć interesantów przez Burmistrza, Zastępcę Burmistrza i Kierowników Wydziałów.

§ 3

1. Pracownicy obsługujący interesantów zobowiązani są do:
 - 1/ udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy, wyjaśniania treści obowiązujących przepisów,
 - 2/ rozstrzygnięcia sprawy w miarę możliwości na miejscu, a w pozostałych przypadkach do określenia terminu załatwienia,

- 3/ informowanie zainteresowanych o stanie załatwienia ich sprawy,
 - 4/ powiadomienia o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy, w przypadku zaistnienia takiej konieczności,
 - 5/ informowanie o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.
2. Interesanci mają prawo uzyskiwać informacje w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej lub telegraficznej.

§ 4

1. Burmistrz przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodnia i określonych godzinach.
2. Kierownicy Wydziałów przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego dnia, w ramach swoich możliwości czasowych.
3. Pracownicy poszczególnych Wydziałów Urzędu przyjmują interesantów w ciągu całego dnia pracy.
4. Z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków sporządzane są protokoły.