

**Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania indywidualnych spraw obywateli w
Urzędzie Gminy Chojnów**

§ 1.

1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w K.P.A. i przepisach ogólnych.
2. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli, kierując się przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.
3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwianie indywidualnych spraw obywateli ponoszą kierownicy jednostek organizacyjnych i samodzielni pracownicy zgodnie z zakresem obowiązków i posiadanymi kompetencjami.
4. Kontrolę i koordynację działań Urzędu w zakresie załatwiania indywidualnych spraw obywateli w tym zwłaszcza skarg, wniosków oraz interwencji sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 2.

1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez obywateli określa Kodeks Postępowania Administracyjnego.
2. Sprawy wniesione przez obywateli do Urzędu są ewidencjonowane.
3. Wydział organizacyjny prowadzi rejestr skarg i wniosków.

§ 3.

Pracownicy obsługujący interesantów zobowiązani są do:

- a. udzielania informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśniania treści obowiązujących przepisów,
- b. rozstrzygnięcia sprawy, w miarę możliwości niezwłocznie lub określenia terminu jej ostatecznego załatwienia,
- c. informowania zainteresowanych o stanie załatwienia ich sprawy,
- d. powiadomienia o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy,
- e. informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć.

§ 4.

1. Wójt przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach. 9.00 – 15.30, a kierownicy jednostek organizacyjnych w każdy roboczy dzień tygodnia w godzinach urzędowania.
2. Pracownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu przyjmują interesantów codziennie w godzinach urzędowania.

§ 5.

Dokumentacja skarg i wniosków prowadzona jest w całości we właściwym wydziale - przez specjalistę ds. organizacyjnych – obsługa sekretariatu.