

**Załącznik Nr 6
do REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
URZĘDU MIASTA PRUSZCZ GDAŃSKI**

**ZASADY I TRYB PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA
I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW MIESZKAŃCÓW**

§ 1

1. Burmistrz w sprawach skarg i wniosków przyjmuje mieszkańców w pierwszy wtorek miesiąca w godzinach 13⁰⁰ – 16⁰⁰.
2. Zastępcy Burmistrza w sprawach skarg i wniosków przyjmują mieszkańców w drugi i czwarty poniedziałek miesiąca na zmianę w godzinach 14³⁰ – 17⁰⁰.
3. Pracownicy Urzędu przyjmują interesantów we wszystkich sprawach, w tym w sprawach skarg i wniosków, przez cały czas pracy Urzędu.

§ 2

1. Skargi i wnioski wpływające do Urzędu ewidencjonuje się w rejestrze centralnym prowadzonym przez Sekretarza.
2. Rejestrem, o którym mowa w ust. 1, obejmuje się również skargi i wnioski przyjęte do protokołu oraz przesłane przez redakcje prasowe, radio i telewizję, opublikowane artykuły, notatki i inne informacje, których treść ma znamiona skargi.
3. Kierownicy referatów zobowiązani są do bezzwłocznego zgłoszenia Sekretarzowi skarg i wniosków, które wpływają bezpośrednio do referatu celem ich zarejestrowania w rejestrze centralnym.

§ 3

1. Bieżącą koordynację i nadzór nad sprawnym i terminowym załatwianiem skarg i wniosków mieszkańców oraz przyjmowaniem petentów zgłaszających się w tych sprawach do Urzędu sprawuje Sekretarz.

2. Do zakresu, o którym mowa w ust. 1, należy w szczególności:
 - 1) ewidencjonowanie wszystkich skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
 - 2) przekazywanie wszystkich skarg i wniosków właściwym do ich rozpatrywania referatom oraz innym organom lub instytucjom,
 - 3) kontrola sposobu załatwiania skarg i wniosków przez referaty,
 - 4) organizowanie przyjęć interesantów przez Burmistrza i jego Zastępców,
 - 5) opracowywanie zbiorczych analiz i informacji o wpływie, problematyce i sposobie załatwiania skarg i wniosków oraz ich omówienie na naradach pracowniczych.
3. Obowiązek rozpatrzenia i załatwienia skargi lub wniosku spoczywa na referacie, któremu została ona przekazana.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy właściwy organ do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
6. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego własności, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
7. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku jednostka, o której mowa w ust. 3 zawiadamia Sekretarza, przekazując ją wraz z kopią odpowiedzi udzielonej zainteresowanemu celem odnotowania w rejestrze centralnym.

§ 4

1. Sekretarz po zarejestrowaniu skargi lub wniosku przekazuje go niezwłocznie do załatwienia właściwym referatom zgodnie z dekreacją Burmistrza lub jego Zastępców.

2. Skargi i wnioski kierowane do Urzędu niezgodnie z jego właściwością, Sekretarz przekazuje według właściwości organom i instytucjom, z zachowaniem odpowiednich przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 5

Skargi i wnioski w sprawach mieszkańców kierowane przez:

- 1) senatorów, posłów na Sejm RP i radnych Rady, powinny być traktowane jako szczególnie pilne i załatwiane w terminie nie przekraczającym 14 dni,
- 2) inne organy i instytucje, organizacje społeczne oraz mieszkańców powinny być traktowane jako pilne i załatwiane w terminie i trybie określonym w przepisach o postępowaniu administracyjnym.

§ 6

Kierownicy referatów zobowiązani są do:

- 1) właściwego zorganizowania oraz bieżącego nadzorowania pracy w referatach zapewniającego sprawne, rzetelne i terminowe załatwianie indywidualnych spraw,
- 2) systematycznego analizowania prawidłowości wykonywania pracy przez pracowników, obowiązków w zakresie załatwiania spraw mieszkańców oraz podejmowania przedsięwzięć zapobiegających powtarzaniu się stwierdzonych uchybień lub mogących wpłynąć na ich usunięcie.

§ 7

Sekretarz na polecenie Burmistrza opracowuje na podstawie materiałów przekazanych przez referaty zbiorczą analizę sposobu załatwiania skarg i wniosków.

