

Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Gminy Szreńsk.

1. Wójt Gminy przyjmuje obywateli w sprawach skarg i wniosków w każdą środę tygodnia w godzinach urzędowania tj. od 7³⁰ do 15³⁰.
2. Sekretarz, Skarbnik Gminy, Kierownicy Referatów oraz wyznaczeni pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy Urzędu.
3. Wójt Gminy lub pracownicy o których mowa w punkcie 2, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków dodatkowo w każdą środę po godzinach pracy tj. od godz. 15³⁰ do godz. 16⁰⁰.
4. Z przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków sporządza się protokoły.
5. Osoba zatrudniona na stanowisku pracy do spraw organizacyjnych i kadr zapewnia właściwą informację o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski mogą być zgłaszane w formie pisemnej, ustnej lub za pośrednictwem środków łączności, telefaksu oraz poczty elektronicznej.
7. Właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są:
 - 1) w sprawach dotyczących zadań lub działalności Rady Gminy - Wojewoda, a w zakresie spraw finansowych – Regionalna Izba Obrachunkowa,
 - 2) w sprawach dotyczących Wójta:
 - a) w zakresie zadań zleconych z zakresu administracji rządowej – Wojewoda,
 - b) w zakresie zadań własnych Gminy – Rada Gminy,
 - 3) w sprawach dotyczących kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, w zakresie zadań własnych gminy – Rada Gminy,
 - 5) w sprawach dotyczących Sekretarza, Skarbnika Gminy, kierowników referatów oraz osób zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach pracy – Wójt Gminy,
 - 6) w sprawach dotyczących referatu oraz osób w nim zatrudnionych – kierownik referatu.
8. W Urzędzie Gminy i gminnych jednostkach organizacyjnych prowadzi się ewidencję skarg i wniosków.
9. Rejestr skarg i wniosków w Urzędzie Gminy prowadzi osoba zatrudniona na stanowisku do spraw organizacyjnych i kadr.
10. Skargi i wnioski, które wpłyną bezpośrednio do Rady Gminy rejestrowane są w odrębnym rejestrze prowadzonym przez pracownika do spraw obsługi Rady Gminy, łącznie z dokumentacją spraw ostatecznie załatwionych.

11. Kierownik Referatu lub pracownik na samodzielny stanowisku pracy właściwy merytorycznie w danej sprawie, prowadzi postępowanie wyjaśniające oraz przy współudziale Sekretarza Gminy przygotowuje projekt odpowiedzi i przedkłada do zatwierdzenia Wójtowi Gminy.
12. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Urząd Gminy do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje w ciągu siedmiu dni właściwym organom wraz z kopią skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącą skargę lub wniosek.
13. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Wójt Gminy.
14. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma (akta sprawy) oraz rejestr winny być gromadzone i przechowywane na stanowisku do spraw organizacyjnych i kadr, oddzielnie od innych spraw w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu załatwienia poszczególnych spraw.
15. Bieżący nadzór i kontrola prawidłowego oraz terminowego załatwienia skarg i wniosków należy do Sekretarza Gminy.
16. Skargi i wnioski załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Wójt Gminy może ustalić skrócony termin załatwiania skarg i wniosków. Skargi Posłów RP i Senatorów RP oraz Radnych Gminy rozpatrywane są w terminie do 14 dni od dnia ich wniesienia. W przypadku niezakończonych skarg lub wniosków w określonym terminie stosuje się przepisy art. 36 kpa.
17. Pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:
 - Oznaczenie organu od którego pochodzi,
 - Wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona, szczególnie z informacją czy jest uzasadniona lub bezzasadna,
 - Uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - Podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
18. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawach organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. (Dz.U. z 2002r. Nr 5, poz. 46)