

## Stan załatwiania spraw

### Tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania indywidualnych spraw obywateli

§ 40. 1. Ogólne zasady postępowania ze sprawami wniesionymi przez interesantów określa kodeks postępowania administracyjnego, instrukcja kancelaryjna oraz przepisy szczególne dotyczące zwłaszcza organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków obywateli.

§ 41. 1. Indywidualne sprawy obywateli załatwiane są w terminach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego i w przepisach szczególnych.

2. Pracownicy Starostwa zobowiązani są do sprawnego i rzetelnego rozpatrywania indywidualnych spraw obywateli, kierując się przepisami prawa oraz realizacją słuszych interesów obywateli.

3. Odpowiedzialność za terminowe i prawidłowe załatwienie indywidualnych spraw obywateli ponoszą pracownicy - zgodnie z ustalonymi zakresami czynności.

§ 42. Pracownicy Starostwa obsługujący interesantów zobowiązani są m.in. do:

- 1) udzielenia informacji niezbędnych przy załatwianiu danej sprawy i wyjaśnienia treści obowiązujących przepisów;
- 2) rozstrzygnięcia sprawy - w miarę możliwości niezwłocznie;
- 3) informowanie zainteresowanych o stanie załatwienia ich sprawy;
- 4) powiadamiania o przedłużeniu terminu rozstrzygnięcia sprawy w przypadku zaistnienia takiej konieczności;
- 5) informowania o przysługujących środkach odwoławczych lub środkach zaskarżenia od wydanych rozstrzygnięć;
- 6) sporządzania protokołów z ustnego lub telefonicznego zgłoszonego podania, skargi lub wniosku.

§ 43. 1. Interesanci w Starostwie przyjmowani są w ramach skarg i wniosków przez Starostę w każdy poniedziałek w godzinach od 12.00 – 16.00.

2. W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków jest dniem ustawowo wolnym od pracy, interesanci są przyjmowani w następnym dniu roboczym.

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków powinna być zanieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronie www powiatu oraz wywieszona na tablicy ogłoszeń Starostwa.

4. Obsługę interesantów przyjmowanych przez Starostę w ramach skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacyjny.

§ 44. Pracownicy Starostwa zobowiązani są do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.

§ 45. 1. Wszystkie skargi i wnioski skierowane do Starostwa podlegają wpisowi w rejestrze.

2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Wydział Organizacyjny.

§ 46. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Starosta.

§ 47. Zasady składania i rozpatrywania petycji oraz sposób postępowania w sprawach dotyczących petycji określa ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach.

## Metryka strony

Udostępniający: **Samorząd Powiatu Sejneńskiego**

Wytwarzający/odpowiadający: **Henryka Pawlukanis**

Wprowadzający: **Henryka Pawlukanis**

Data wprowadzenia: **2004-08-12**

Modyfikujący: **Henryka Pawlukanis**

Data modyfikacji: **2016-07-06**

Opublikował: **Henryka Pawlukanis**

Data publikacji: **2004-08-12**