

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТУЛЫ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ – ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БУХГАЛТЕРИЯ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЯМ ГОРОДА ТУЛЫ

ПРИКАЗ

31.07.2019 года

№39-а

г.Тула

Об утверждении Порядка приема граждан и работы с обращениями граждан и организаций

В соответствии со статьей 8 Трудового кодекса Российской Федерации и в целях регламентации работы с обращениями граждан и организаций

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок приема граждан и работы с обращениями граждан и организаций в МКУ-ЦБ по МОУ города Тулы (приложение).
2. Специалистам по кадрам Амельченко И.В. и Заходяевой М.С. ознакомить под подпись сотрудников с Порядком приема граждан и работы с обращениями граждан и организаций в МКУ-ЦБ по МОУ города Тулы в срок до 09.08.2019 года.
3. Секретарю руководителя Петраковой М.О. организовать запись на прием к начальнику – главному бухгалтеру МКУ - ЦБ по МОУ города Тулы.

Начальник - главный бухгалтер
МКУ - ЦБ по МОУ города Тулы

Л.А. Скалина

ПОРЯДОК
приема граждан и работы с обращениями граждан и
организаций в МКУ ЦБ по МОУ г.Тулы

1. В МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы подлежат рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее – обращения), а также ходатайства в их поддержку по вопросам деятельности бухгалтерии, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений, в форме сообщений по телефону или в форме устного личного обращения к начальнику-главному бухгалтеру во время приема граждан.

2. Работа с обращениями ведется в соответствии с настоящим порядком и законодательством Российской Федерации.

3. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале входящей документации в течение 2 рабочих дней с даты поступления.

4. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания направляются структурным подразделениям или специалистам, ответственным за подготовку ответа.

5. Обращения, поступившие в МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

6. Обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

7. Ответ на обращение подписывается начальником-главным бухгалтером или его заместителем.

8. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ в письменной форме или в форме электронного сообщения, ответ на обращение не дается.

9. Если в таком обращении, а также в иных обращениях содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

11. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

12. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

13. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.

14. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства

начальник-главный бухгалтер может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

15. Разъяснение законодательства, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются учреждением по обращениям в случаях, если данный вопрос находится в компетенции.

16. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

17. В МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы обеспечивается:

а) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

б) меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

в) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

18. МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций.

19. Обращение, поступившие в МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы в форме электронного сообщения по электронной почте на официальный электронный адрес подлежат регистрации и рассмотрению как письменное обращение.

20. В Интернет-обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

21. Ответ на Интернет-обращение направляется в форме электронного сообщения по адресу электронной почты, указанному в Интернет-обращении.

22. Прием граждан и представителей организаций организуется каждую среду с 14.00 до 17.00 по предварительной записи. Личный прием граждан проводится начальником-главным бухгалтером МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы или его заместитель.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан вместе с телефоном для предварительной записи на информационном стенде в помещении МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы.

23. В случае, не требующем отлагательств, гражданин или организация могут быть приняты начальником – главным бухгалтером МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы вне установленного времени. Обоснование срочности вопроса гражданин обосновывает при записи на прием.

24. Содержание устного обращения и принятое по нему решение заносятся в журнал личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

25. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

26. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых требует предоставление конфиденциальной информации, в том числе персональных данных третьих лиц, то ответ гражданину дается только в части, не требующие раскрытия конфиденциальной информации.

27. Настоящее положение размещается в открытом доступе на информационном стенде в помещении МКУ – ЦБ по МОУ города Тулы.

Приказ подготовил: юрисконсульт Евсиков Кирилл Сергеевич.