



АДМИНИСТРАЦИЯ
Шатурского муниципального района Московской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.02.2015 № 327

Шатура

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района в новой редакции

В связи с внедрением Межведомственной системы электронного документооборота в администрации Шатурского муниципального района и в соответствии с постановлением Губернатора Московской области от 18.12.2014 №287-ПГ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района в новой редакции (Прилагается).

2. Признать утратившим силу:

- постановление администрации Шатурского муниципального района от 06.06.2011 №1206 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района в новой редакции»;

- постановление администрации Шатурского муниципального района от 02.12.2011 №2942 «О внесении дополнений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района»;

- постановление администрации Шатурского муниципального района от 20.01.2012 №108 «О внесении изменений в постановление администрации Шатурского муниципального района от 06.06.2011 №1206 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района в новой редакции»;

- постановление администрации Шатурского муниципального района от 05.07.2012 №1696 «О внесении изменений в постановление администрации Шатурского муниципального района от 06.06.2011 №1206 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района в новой редакции»;

3. Организационному управлению (Титова Л.В.) обеспечить опубликование постановления в газете «Ленинская Шатура» и размещение на официальном сайте администрации Шатурского муниципального района.

Глава муниципального района

А.Д.Келлер

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Шатурского муниципального района
от 13.02.2015 № 327

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ШАТУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Шатурского муниципального района Московской области (далее – администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Шатурского муниципального района Московской области;

Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется должностными лицами администрации.

Общий отдел организационного управления администрации организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных главе Шатурского муниципального района и его заместителям, и даёт ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в центральные исполнительные органы государственной власти Московской области (далее – государственные органы), органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – органы местного самоуправления) в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с

указанными обращениями.

4. В администрации Шатурского муниципального района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Шатурского муниципального района

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в Приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации Шатурского муниципального района (<http://www.shatura.ru>);

- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений, в том числе в МФЦ.

8. График личного приёма граждан, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщаются по телефонам для справок, в СМИ и размещаются на официальном сайте администрации Шатурского муниципального района (<http://www.shatura.ru>);

- на информационном стенде в местах приёма письменных обращений;

- на информационном стенде в администрации Шатурского муниципального района Московской области.

Срок рассмотрения письменных обращений

9. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока

рассмотрения обращения.

10. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

Требования к письменному обращению

13. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация, либо органа администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

14. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Условия, сроки и время личного приёма граждан в администрации Шатурского муниципального района

15. Организацию личного приёма граждан главой района осуществляет помощник главы.

17. Предварительная запись на приём к главе района производится помощником главы в приемные дни понедельник, вторник, среда с 10.00 до 17.00, с 13.00 до 14.00 перерыв на обед и (или) по телефону 321-45.

18. Личный приём граждан проводится с учётом числа записавшихся на приём с

расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

19. Помощник главы в ходе личного приёма оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

20. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

21. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

22. Рабочие места работников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

23. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

24. Места ожидания личного приёма должны быть:

- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- оборудованы информационными стендами.

Результат рассмотрения обращений

25. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

26. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ.

Рассмотрение отдельных обращений

27. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении 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.

28. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

29. При получении письменного 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 обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

30. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

31. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

32. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

33. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Ответственность работников при рассмотрении обращений

34. Работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

35. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

36. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, по результатам которой глава района принимает решение о наложении дисциплинарного взыскания.

Рассмотрение обращений

37. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- приём и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

Приём и первичная обработка письменных обращений

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное

обращение гражданина в администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

39. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу или из МФЦ.

40. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в общий отдел Организационного управления администрации.

41. Специалист общего отдела, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции, целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую из МФЦ;

- проводит проверку соответствия принятых документов выписке из электронного журнала регистрации обращений МФЦ о приеме документов от получателя;

осуществляет возврат обращений (заявлений), оформленных в неустановленном порядке;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), при необходимости к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживают документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма.

42. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ и в общем отделе администрации..

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по

обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

43. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в общем отделе.

44. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт администрации Шатурского муниципального района (<http://www.shatura.ru>) принимаются и учитываются в общем отделе;

45. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

46. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД или САДД.

47. Специалист, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке МСЭД (САДД) указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

48. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

49. Специалисты, осуществляющий аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют классификатор МСЭД (САДД), составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах.

50. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД (САДД) и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД (САДД) и на бумажном носителе.

Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

51. Специалисты после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение. По резолюции главы района подготавливают, редактируют сопроводительное письмо и уведомление обратившемуся.

Личный приём граждан

52. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные

представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

53. Помощник главы приглашает прибывшего в кабинет главы, регистрирует его обращение с использованием МСЭД (САДД).

54. Помощник главы консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приёма.

Распечатывает карточку личного приёма гражданина на бумажном носителе.

55. Во время приёма помощник главы вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее самостоятельное подразделение Администрации, государственный орган либо в орган местного самоуправления.

56. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

57. По окончании приёма до сведения гражданина доводится решение или гражданин информируется о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также из какого органа он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

58. По результатам рассмотрения обращений принимается решение о постановке его на контроль.

59. Материалы, полученные в ходе личного приёма на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Постановка обращений граждан на контроль

60. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

61. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

62. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлён по решению Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области.

63. В случае если в ответе, указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

64. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел.

Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений осуществляют, в том числе, соответствующие органы администрации.

Продление срока рассмотрения обращений

65. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

66. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и направляет гражданину, направившему обращение уведомление о продлении срока рассмотрения.

67. Решение о продлении срока рассмотрения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения принимает глава района. Если контроль за рассмотрением обращения установлен областным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение

68. Ответы на обращения подписывают глава района, его заместители и руководители органов администрации по поручению главы в пределах своей компетенции.

69. Ответы в Правительство Московской области и другие государственные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава района и его заместители в пределах своей компетентности.

70. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их

решения.

71. В ответе должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

72. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

73. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются главе района.

74. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

75. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

76. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведёт общий отдел и другие органы администрации.

77. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

78. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

79. При получении запроса по телефону работника администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

81. Во время разговора работник должен чётко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

82. Общий отдел и другие органы администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

83. Общий отдел регулярно информирует главу района о количестве и характере обращений, поступающих в администрацию.

84. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Контроль за рассмотрением обращений

85. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет общий отдел администрации Шатурского муниципального района.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

86. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ
ШАТУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Администрация Шатурского муниципального района Московской области
располагается по адресу:
Московская область, город Шатура, площадь Ленина, дом 2.

Почтовый адрес: пл.Ленина, д.2, г.Шатура, Московская область, 140700.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения письменных обращений:
8(496 45) 217-79 и устных обращений 8(496 45) 321-45.

Прием письменных обращений граждан осуществляется

МАУ «Многофункциональный центр предоставления услуг населению Шатурского
муниципального района» (МФЦ) расположен по адресу: ул.Интернациональная, дом 8,
г.Шатура; телефон для справок 8(496 45)225-11