

## ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 8 апреля 2014 г. N 169-рп

### ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМИ СИЛУ ОТДЕЛЬНЫХ РАСПОРЯЖЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и [Законом](#) Тверской области от 02.08.2011 N 44-ЗО "О Правительстве Тверской области":

1. Утвердить [Порядок](#) организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Правительство Тверской области (далее - Порядок) (прилагается).

2. Руководителям областных исполнительных органов государственной власти Тверской области, структурных подразделений аппарата Правительства Тверской области обеспечить организацию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с [Порядком](#).

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Тверской области принять порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальных образованиях Тверской области в соответствии с [Порядком](#).

4. Признать утратившими силу:

а) [распоряжение](#) Администрации Тверской области от 14.11.2006 N 516-ра "Об организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Тверской области";

б) [распоряжение](#) Администрации Тверской области от 16.03.2010 N 182-ра "О внесении изменений в распоряжение Администрации Тверской области от 14.11.2006 N 516-ра".

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Правительства Тверской области Иванову Л.В.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Правительства Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Губернатор Тверской области  
А.В.ШЕВЕЛЕВ

Приложение  
к распоряжению Правительства  
Тверской области  
от 8 апреля 2014 г. N 169-рп

Порядок  
организации работы с обращениями граждан, объединений  
граждан, в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Раздел I  
Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Правительство Тверской области (далее - Порядок), разработан в целях реализации полномочий Правительства Тверской области по работе с обращениями граждан.

2. Организация работы с письменными обращениями и личного приема граждан в Правительстве

Тверской области осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Уставом](#) Тверской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области, а также настоящим Порядком.

3. Делопроизводство по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), в Правительстве Тверской области ведется отдельно от других видов документов.

4. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения обращений, поступающих на имя Губернатора Тверской области, в адрес Правительства Тверской области, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан управления общественных связей аппарата Правительства Тверской области (далее - Отдел).

5. Личный прием граждан проводится в приемной Губернатора Тверской области по приему граждан (далее - Приемная).

6. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе, официальном сайте Правительства Тверской области, сведения о месте нахождения Приемной, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах размещается в средствах массовой информации, в информационных системах общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет), на информационном стенде Приемной.

На информационном стенде Приемной размещаются извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок работы с обращениями, образцы оформления письменных обращений, текст настоящего Порядка, почтовые реквизиты и телефоны исполнительных органов государственной власти Тверской области, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте.

7. При информировании о порядке осуществления полномочий по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего звонок.

Специалисты Отдела, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

8. Гражданин с учетом режима работы Правительства Тверской области с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

9. Обращения в Правительство Тверской области могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, с помощью телеграфа, факса, по электронной почте, через интернет-приемную на официальном сайте Правительства Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через систему межведомственного электронного документооборота из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в период проведения должностными лицами "прямых" и "горячих" линий, через средства массовой информации, в ходе личного приема граждан должностными лицами, а также в устной форме по "телефону доверия" Губернатора Тверской области.

10. Обращения не рассматриваются по существу, если:

- а) от гражданина поступило обращение с просьбой о прекращении рассмотрения обращения;
- б) в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу;
- в) обращение, в котором обжалуется судебное решение;
- г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- д) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- е) ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## Раздел II

### Прием, регистрация и порядок работы с обращениями

11. Обращения, поступившие на имя Губернатора Тверской области и в адрес Правительства Тверской области по почте, телеграфу, с помощью факсимильной связи и электронной почты, принимает управление документационного обеспечения аппарата Правительства Тверской области и в день поступления передает на регистрацию в Отдел.

Обращения, в том числе и с использованием факсимильной связи, могут поступать и непосредственно в Отдел через Приемную.

Обращения, поступившие на электронный адрес управления информационной политики аппарата Правительства Тверской области, передаются на регистрацию в Отдел.

При приеме в Приемной письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, номера обращения и фамилии специалиста Отдела, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, по каналам факсимильной связи, а также через систему межведомственного электронного документооборота - из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в Отделе.

Обращения, поступившие в Правительство Тверской области по информационным системам общего пользования, а также поданные непосредственно руководителям в письменном виде при проведении ими информационных мероприятий, передаются в Отдел и рассматриваются в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Порядком.

12. Прием устных обращений по "телефону доверия" Губернатора Тверской области осуществляется специалистами Отдела.

В случае, если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, специалист Отдела регистрирует обращение, заполняет регистрационно-контрольную [карточку](#) в электронной базе данных и распечатывает на бумажный носитель на бланке установленного образца по форме согласно приложению 1 к Порядку для дальнейшего рассмотрения.

Не регистрируются анонимные звонки (без указания фамилии и почтового адреса) и звонки, в которых гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения.

13. Специалисты Отдела в течение трех дней со дня поступления обращения готовят аннотации на письма, проверяют их на неоднократность, регистрируют в соответствии с п. 99 Инструкции по делопроизводству в аппарате Правительства Тверской области, сканируют и направляют для рассмотрения и подготовки поручений (наложения резолюций) Губернатору Тверской области, первому заместителю Председателя Правительства Тверской области, заместителям Председателя Правительства Тверской области, руководителю аппарата Правительства Тверской области (далее - Руководители) в соответствии с распределением должностных обязанностей по системе электронного документооборота и с представлением подлинников обращений и приложенных к ним документов.

Отдел еженедельно готовит реестр обращений и проекты поручений к ним для доклада Губернатору Тверской области.

14. В случае поступления обращения во второй половине дня, предшествующего праздничному или выходному дню, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

15. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностных лиц, а также государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностных лиц не позднее семи дней со дня их регистрации направляются в эти органы или должностным лицам, в том числе и с поручением Руководителей, по системе электронного документооборота или по почте с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращения.

Уведомления гражданам, юридическим лицам, сопроводительные письма к обращениям, зарегистрированным в Отделе, направляются за подписью начальника Отдела на бланках установленного образца по формам согласно [приложениям 2 - 8](#) к Порядку.

В случае, когда обращение от юридического лица зарегистрировано в управлении документационного обеспечения аппарата Правительства Тверской области и в поручении Руководителя в адрес исполнителя указывается: "рассмотреть и дать ответ автору", уведомление в адрес юридического лица направляется секретариатом Руководителя.

Ответ на обращение, поступившее в Правительство Тверской области в форме электронного документа, уведомление о ходе рассмотрения обращения направляются Отделом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, через управление документационного обеспечения аппарата Правительства Тверской области.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается гражданину, если указан почтовый либо электронный адрес, на бланках установленного образца по формам согласно [приложениям 9 - 11](#) к Порядку.

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

решения на бланке установленного образца по форме согласно [приложению 12](#) к Порядку.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Тверской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, на бланке установленного образца по форме согласно [приложению 13](#) к Порядку.

16. При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностным лицам в случае необходимости Руководители запрашивают, в том числе в электронной форме, в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

17. Информация по итогам рассмотрения обращения передается в Отдел исполнителем с помощью системы электронного документооборота и в подлинном виде.

18. Поручения (резолюции) Руководителей при рассмотрении обращений пишутся в произвольной форме. Если исполнителю поручается дать ответ гражданину, в резолюции указывается "... рассмотреть и дать ответ заявителю". В случае, когда ответ дается за подписью Руководителя, в поручении исполнителю указывается "... рассмотреть и подготовить проект ответа заявителю".

19. Учет, регистрация, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются Отделом с использованием программно-технических средств.

20. Передача обращения от одного исполнителя другому не допускается без уведомления об этом Отдела.

21. После рассмотрения обращения возвращаются исполнителями в Отдел со всеми относящимися к ним материалами для формирования дел, хранения и передачи в архив в соответствии с установленным порядком.

22. Хранение архивных дел у исполнителей не допускается.

### Раздел III

#### Работа с отдельными видами обращений

23. Обращения, запросы, поступившие из федеральных органов государственной власти и иных государственных органов и организаций федерального уровня, требующие ответа или предоставления информации, передаются на рассмотрение Руководителям для подготовки ответа, информации.

Рассмотрение обращений депутатов всех уровней, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации по делам (обращениям) граждан осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответы в федеральные органы государственной власти, иные государственные органы и организации федерального уровня, депутатам всех уровней и членам Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, в средствах массовой информации подписываются Руководителями.

24. Опубликованные в средствах массовой информации открытые письма в адрес Губернатора Тверской области, Правительства Тверской области управление информационной политики аппарата Правительства Тверской области отражает в ежедневном мониторинге средств массовой информации и в трехдневный срок направляет в Отдел. Отдел обеспечивает организацию работы с такими обращениями в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Порядком. В случае необходимости ответа гражданам через средства массовой информации Отдел направляет подготовленный и подписанный Руководителями материал для его редакционной обработки и размещения в средствах массовой информации в управление информационной политики аппарата Правительства Тверской области.

25. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями в Отделе формируется дело с уже имеющимися ранее документами по данному вопросу.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

26. Обращения с информацией, в которой содержатся факты проявления коррупции на территории Тверской области, в течение не более чем трех дней направляются в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.

27. Ордена, медали, удостоверения к ним, подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение.

Оригиналы и копии других документов, приложенных к обращению, возвращаются гражданину по его просьбе. Правительство Тверской области имеет право изготовить и оставить в своем распоряжении копии документов и материалов, возвращаемых гражданину.

## Раздел IV

### Прием граждан по личным вопросам

28. Отдел организует личный прием граждан в Приемной и выездной прием в муниципальных образованиях Тверской области Руководителями, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Тверской области и структурных подразделений аппарата Правительства Тверской области (далее - должностные лица) в соответствии с графиком личного приема должностными лицами.

29. График личного приема граждан должностными лицами составляется Отделом и утверждается Губернатором Тверской области.

Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации, информационные системы общего пользования и размещается на информационном стенде Приемной.

Прием граждан в Приемной проводится согласно утвержденному графику по понедельникам, средам, четвергам с 10:00 до 12:30.

30. Прием граждан по личным вопросам в Приемной осуществляется в порядке очередности.

Правом на внеочередной прием обладают отдельные категории граждан в соответствии с законодательством.

В целях обеспечения дополнительной возможности реализации права на личное обращение заявителей в Правительство Тверской области по решению Руководителей осуществляется предварительная запись заявителей на личный прием.

31. Содержание устного обращения заносится в [карточку](#) личного приема гражданина на бланке установленного образца по форме согласно приложению 14 к Порядку.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

32. 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 в ходе личного приема, о чем специалист Приемной делает запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

33. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будут поручены рассмотрение и принятие мер по существу его обращения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностное лицо по итогам приема граждан принимает решение о постановке на контроль поручений, данных в ходе приема.

34. Контроль за исполнением поручений, данных должностным лицом в ходе приема, осуществляет Отдел.

Организация работы с устными обращениями граждан осуществляется в том же порядке, что и с письменными обращениями.

35. Гражданину в ходе личного приема может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения.

36. В случае, если гражданин был принят должностными лицами, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на приеме Губернатором Тверской области, его прием Губернатором Тверской области осуществляется по предварительной записи в соответствии с рабочим графиком Губернатора Тверской области.

При этом гражданин обращается в письменном виде к Губернатору Тверской области, излагает существо вопроса, прикладывает результаты рассмотрения предыдущих обращений, с которыми он не согласен, и просьбу о личном приеме Губернатором Тверской области.

37. Информация от исполнителя о принятых мерах по существу обращения, рассмотренного должностным лицом в ходе личного приема, направляется Отделом соответствующему должностному лицу.

Должностное лицо на ответе исполнителя указывает "снять с контроля" или "оставить на дополнительном контроле", проставляет дату и ставит подпись.

38. Порядок проведения личного приема граждан должностными лицами в муниципальных образованиях Тверской области аналогичен порядку проведения личного приема в Приемной. Карточки личного приема по окончании приема в муниципальном образовании Тверской области в течение трех дней представляются в Отдел для регистрации, направления поручений исполнителям и осуществления контроля.

## Раздел V

### Сроки рассмотрения обращения



39. Обращения, поступившие в Правительство Тверской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются не позднее трех дней со дня обращения гражданина.

По поручению Руководителей в отдельных случаях устанавливается иной, меньший срок рассмотрения обращения.

40. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений необходимы дополнительные материалы, проведение специальных проверок либо принятие других мер, по мотивированной просьбе исполнителя срок рассмотрения обращений может быть продлен Руководителем, давшим поручение, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина и Отдела. Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

## Раздел VI

### Работа с обращениями, поставленными на контроль

41. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений:

а) с поручениями Губернатора Тверской области;

б) поступивших в Правительство Тверской области из федеральных органов государственной власти и других государственных органов и организаций федерального уровня, от депутатов всех уровней и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, с просьбой дать информацию по итогам рассмотрения обращения;

в) из средств массовой информации, требующих сообщить результаты рассмотрения;

г) направленных должностным лицам органов государственной власти Тверской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Тверской области с указанием о необходимости предоставления в Правительство Тверской области информации о результатах рассмотрения обращения;

д) рассматриваемых в аппарате Правительства Тверской области.

42. На контрольных обращениях Отделом ставятся штампы "контроль" и "подлежит возврату".

На письмах, докладываемых Губернатору Тверской области, ставится штамп "личная почта Губернатора".

43. После рассмотрения обращения, поставленного на контроль, исполнитель информирует о результатах его рассмотрения должностное лицо, давшее поручение, готовит ответ гражданину и при необходимости - ответ в органы государственной власти, депутатам, в средства массовой информации.

44. Отдел еженедельно готовит и направляет в электронном виде информацию о нарушении контрольных сроков рассмотрения обращений руководителю аппарата Правительства Тверской области, исполнителям.

45. Ответы в федеральные органы государственной власти и другие государственные органы и организации федерального уровня направляются за подписью Руководителей только через Отдел, и обращение считается исполненным и снятым с контроля.

46. Должностное лицо по результатам рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает решение об окончании рассмотрения обращения и снятии с контроля либо продолжении работы с проведением дополнительных проверок.

На письмах, по которым работа будет продолжена, ставится штамп "дополнительный контроль", или Руководитель дает письменное поручение исполнителю о продлении срока рассмотрения с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения на бланке установленного образца по форме согласно [приложению 15](#) к Порядку.

Если обращение снимается с контроля, то на первом листе информации исполнителя Руководителю о результатах рассмотрения обращения вверху ставится штамп "с контроля снять". В штампе Руководитель ставит свою подпись и дату.

Обращения, направленные на рассмотрение начальником Отдела, списываются им же по результатам рассмотрения. Обращения, не подлежащие рассмотрению, списываются "в дело" начальником Отдела.

47. К оформлению ответа на обращения граждан предъявляются следующие требования:

а) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);

б) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

в) в случае, если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указывают причины, по которым принимается такое решение;

г) в ответе указывается, в какой форме проинформирован гражданин о результатах рассмотрения;

д) ответ на обращение подписывается должностным лицом либо уполномоченным на то лицом в пределах компетенции;

е) ответ оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Правительства Тверской области.

ж) ответ печатается на бланке установленного образца;

з) в случае, если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа;

и) на коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

к) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам;

л) ответ на резолюцию митинга, собрания и других массовых мероприятий направляется руководителю инициативной группы.

48. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. Копия правового акта направляется заявителю.

49. По результатам рассмотрения обращения специалисты Отдела проверяют правильность оформления документов и вносят необходимые записи в регистрационно-контрольные карточки в электронной базе данных.

50. После подписания Руководителем ответ на обращение передается в Отдел на регистрацию. Исходящим индексом при регистрации ответа указывается входящий номер обращения.

После регистрации ответ передается для отправки посредством почтовой связи в управление документационного обеспечения аппарата Правительства Тверской области.

51. Работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан ответ в письменной или устной форме (с его согласия).

Датой снятия обращения с контроля считается дата отправки ответа гражданину.

52. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в Отдел.

53. Отдел ежеквартально анализирует тематику поступающих обращений и направляет данную информацию Руководителям, руководителям областных исполнительных органов государственной власти Тверской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области для принятия управленческих решений, осуществления необходимых юридически значимых действий.

54. Отдел ежеквартально на основании поручения Администрации Президента Российской Федерации готовит и направляет информацию о количестве и характере обращений, поступающих в Правительство Тверской области, по установленным формам, в соответствии с Общероссийским тематическим классификатором, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций 22.03.2013 N 44.

## Раздел VII

### Оформление архивных дел по обращениям

55. Оригиналы обращений граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, после отправки ответа заявителю или списания обращения в дело Руководителем, давшим поручение, формируются в архивные дела в соответствии с номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

56. Хранение сформированных архивных дел осуществляется в соответствии с пунктами 125 - 127, 219 Инструкции по делопроизводству в аппарате Правительства Тверской области.

Приложение 1  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Карточка учета входящего телефонного звонка

N/ТЗ	Входящий звонок
------	-----------------

Дата, Время

Ф.И.О. обращающегося

Адрес

Вопрос

По поручению Губернатора Тверской области направлено на рассмотрение:

(Ф.И.О. должностного лица, наименование исполнительного органа государственной власти Тверской области, органа местного самоуправления муниципального образования Тверской области, иного органа)

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 2  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя о направлении его обращения  
на рассмотрение

Аппарат Правительства Тверской области  
Отдел по работе с обращениями граждан  
170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 44, тел. 8(4822) 33-14-14

\_\_\_\_\_  
(дата отправки)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. автора обращения)

\_\_\_\_\_  
(номер обращения)

\_\_\_\_\_  
(адрес проживания автора обращения)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

(п. 5 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ  
"О порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации")

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя (в адрес) Губернатора Тверской области (Правительства Тверской области) из (по), по поручению (Ф.И.О. должностного лица) в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование исполнительного органа государственной власти Тверской области, наименование органа местного самоуправления муниципального



образования Тверской области).

О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

(подпись)

Приложение 3  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя о направлении его обращения  
на рассмотрение

Аппарат Правительства Тверской области  
Отдел по работе с обращениями граждан  
170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 44, тел. 8(4822) 33-14-14

\_\_\_\_\_  
(дата отправки)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. автора обращения)

\_\_\_\_\_  
(номер обращения)

\_\_\_\_\_  
(адрес проживания автора обращения)

УВЕДОМЛЕНИЕ

(п. 5 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ

"О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации")

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя (в адрес) Губернатора  
Тверской области (Правительства Тверской области) из (по), по поручению  
(Ф.И.О. должностного лица) направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование органа местного самоуправления муниципального образования  
Тверской области) в связи с тем, что принятие решений по сути Вашего  
обращения Федеральным **законом** от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах  
организации местного самоуправления в Российской Федерации" находится в  
компетенции органов местного самоуправления.

О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

(подпись)

Приложение 4  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Сопроводительное письмо

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 (наименование исполнительного  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, органа государственной власти  
факс: 35-55-08 Тверской области, органа местного  
Е-mail: tradm@tversu.ru, самоуправления муниципального  
Тверская область.рф образования Тверской области,  
иного органа)

(дата отправки) (N обращения)

\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

В соответствии с **частью 3 статьи 8** Федерального закона от 02.05.2006  
N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"  
направляем на рассмотрение обращение, поступившее на имя (в адрес)  
Губернатора Тверской области (Правительства Тверской области) из (по).

Автор(ы): \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. автора обращения)

О результатах просьба сообщить заявителю и в Правительство Тверской  
области к (дата срока рассмотрения).

Приложение: на (количество листов) л.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

(подпись)

Приложение 5  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Сопроводительное письмо к обращениям граждан,  
взятым на контроль

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 (наименование исполнительного  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, органа государственной власти  
факс: 35-55-08 Тверской области, органа местного  
Е-mail: tradm@tversu.ru, самоуправления муниципального  
Тверская область.рф образования Тверской области,  
иного органа)

(дата отправки) (N обращения)

\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

На Ваше рассмотрение было направлено обращение (номер и дата  
обращения).

Автор: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. автора обращения) (адрес проживания автора обращения).

Срок исполнения обращения истек.

О результатах рассмотрения просьба проинформировать автора и Правительство Тверской области.

Обращаем внимание на необходимость неукоснительного соблюдения сроков рассмотрения обращений, установленных [статьей 12](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 6  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Сопроводительное письмо к обращениям граждан,  
взятым на контроль

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 \_\_\_\_\_  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, \_\_\_\_\_  
факс: 35-55-08 \_\_\_\_\_  
E-mail: tradm@tversu.ru, \_\_\_\_\_  
Тверская область.pф \_\_\_\_\_  
(наименование исполнительного  
органа государственной власти  
Тверской области, органа местного  
самоуправления муниципального  
образования Тверской области,  
иного органа)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Доводим до Вашего сведения, что обращение \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. автора(ов), полный адрес автора(ов) и наш N (входящий номер Правительства Тверской области) оставлено на дополнительном контроле в Правительстве Тверской области, так как вопросы, содержащиеся в нем, до настоящего времени в полной мере не решены.

Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и в месячный срок со дня получения данного уведомления сообщить о результатах в Правительство Тверской области и автору(ам).

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 7  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Сопроводительное письмо  
к карточке личного приема гражданина (в Приемной Губернатора  
Тверской области по приему граждан)

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ \_\_\_\_\_  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 (наименование исполнительного  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, органа государственной власти  
факс: 35-55-08 Тверской области, органа местного  
Е-mail: tradm@tversu.ru, самоуправления муниципального  
Тверская область.pф образования Тверской области,  
иногo органа)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

На личный прием в Приемную Губернатора Тверской области по приему  
граждан обратился \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Направляем на рассмотрение обращение по поручению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность и Ф.И.О. лица, ведущего прием)

О результатах просьба сообщить заявителю и в Правительство Тверской  
области к (дата срока рассмотрения).

По итогам просьба вернуть карточку приема и документы, прилагаемые к  
ней.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 8  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Сопроводительное письмо  
к карточке личного приема гражданина (выездной прием)

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ \_\_\_\_\_  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 (наименование исполнительного  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, органа государственной власти  
факс: 35-55-08 Тверской области, органа местного  
Е-mail: tradm@tversu.ru, самоуправления муниципального  
Тверская область.pф образования Тверской области,  
иногo органа)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

На личный прием в ходе работы выездной Приемной Губернатора Тверской

области по приему граждан обратился \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

Направляем на рассмотрение обращение по поручению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность и Ф.И.О. лица, ведущего прием)

О результатах просьба сообщить заявителю и в Правительство Тверской области к (дата срока рассмотрения).

По итогам просьба вернуть карточку приема и документы, прилагаемые к ней.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.

Приложение 9  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя при поступлении некорректного  
по содержанию обращения

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 \_\_\_\_\_  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, (Ф.И.О. автора обращения)  
факс: 35-55-08  
E-mail: tradm@tversu.ru, \_\_\_\_\_  
Тверская область.рф (адрес проживания автора  
обращения)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Ваше обращение, поступившее в Правительство Тверской области,  
рассмотрено.

В соответствии с ч. 3 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ  
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" обращения,  
содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни,  
здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при  
рассмотрении в государственных органах и органах местного самоуправления  
остаются без ответов по существу поставленных вопросов.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.

к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя при поступлении  
многократного обращения

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 \_\_\_\_\_  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, (Ф.И.О. автора обращения)  
факс: 35-55-08  
E-mail: tradm@tversu.ru, \_\_\_\_\_  
Тверская область.рф (адрес проживания автора  
обращения)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Ваше обращение, поступившее в Правительство Тверской области,  
рассмотрено.

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопросов,  
содержащихся в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых  
вопросов и доводов в данном обращении Вы не приводите.

Уведомляем Вас, что в соответствии с ч. 5 ст. 11 Федерального закона  
от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации" переписка с Вами по этим вопросам прекращена.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 11  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя, ответ которому не может быть дан  
без разглашения сведений, составляющих государственную  
или иную охраняемую федеральным законом тайну

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 \_\_\_\_\_  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, (Ф.И.О. автора обращения)  
факс: 35-55-08  
E-mail: tradm@tversu.ru, \_\_\_\_\_  
Тверская область.рф (адрес проживания автора  
обращения)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_



В связи с тем, что ответ на Ваше обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с **ч. 6 ст. 11** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сообщаем о невозможности направления Вам ответа по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 12  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя при поступлении обращения,  
в котором обжалуется судебное решение

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. автора обращения)  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35,  
факс: 35-55-08  
E-mail: tradm@tversu.ru, \_\_\_\_\_  
Тверская область.рф \_\_\_\_\_ (адрес проживания автора  
обращения)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

На Ваше обращение, поступившее в Правительство Тверской области, сообщаем, что согласно **ст. 120** Конституции Российской Федерации и **ст. 1, 5** Федерального конституционного закона от 31.12.1996 "О судебной системе Российской Федерации" суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Исходя из данной конституционной нормы исполнительные органы государственной власти не вправе вмешиваться в деятельность судей и оказывать на них давление.

Участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном процессуальным законодательством Российской Федерации

---

(гражданским, уголовным, арбитражным)

С учетом изложенного и на основании **ч. 2 ст. 11** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Приложение: на (количество листов) л.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 13  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя по обращению, текст которого  
не поддается прочтению

АППАРАТ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Советская пл., д. 44, г. Тверь, 170100 \_\_\_\_\_  
тел.: (4822) 59-23-96, 34-87-35, (Ф.И.О. автора обращения)  
факс: 35-55-08  
E-mail: tradm@tversu.ru, \_\_\_\_\_  
Тверская область.рф (адрес проживания автора  
обращения)  
(дата отправки) (N обращения)  
\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

В связи с тем, что текст Вашего обращения, поступившего на имя (в адрес) Губернатора Тверской области (Правительства Тверской области) из (по), не поддается прочтению, на основании ч. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение, поступившее в Правительство Тверской области, оставлено без рассмотрения.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 14  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Карточка учета личного приема граждан

КАРТОЧКА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН	
N	Дата
Фамилия, имя, отчество заявителя	_____

Социальное положение

Адрес

Краткое содержание заявления

Ф.И.О. и должность ведущего прием

Кому поручено рассмотрение обращения, дата

Результат рассмотрения обращения

Когда и кем дан ответ

Когда и кем снято с контроля

Приложение 15  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя по обращениям, требующим  
дополнительного контроля

Аппарат Правительства Тверской области  
Отдел по работе с обращениями граждан  
170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 44, тел. 8(4822) 33-14-14

\_\_\_\_\_  
(дата отправки)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. автора обращения)

\_\_\_\_\_  
(номер обращения)

\_\_\_\_\_  
(адрес проживания автора обращения)

#### УВЕДОМЛЕНИЕ

Сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения, поступившего в

Правительство Тверской области и направленного (наименование организации),  
находится на дополнительном контроле в Правительстве Тверской области.

О результатах рассмотрения Вас проинформируют.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Приложение 16  
к Порядку организации работы  
с обращениями граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступившими  
в Правительство Тверской области

Уведомление заявителя по обращению, принятому к рассмотрению  
Правительством Тверской области

Аппарат Правительства Тверской области  
Отдел по работе с обращениями граждан  
170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 44, тел. 8(4822) 33-14-14

---

\_\_\_\_\_

(дата отправки)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. автора обращения)

\_\_\_\_\_

(номер обращения)

\_\_\_\_\_

(адрес проживания автора обращения)

#### УВЕДОМЛЕНИЕ

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя (в адрес) Губернатора  
Тверской области (Правительства Тверской области) из (по), зарегистрировано  
и принято к рассмотрению Правительством Тверской области (дата, номер  
обращения).

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

---