

АДМИНИСТРАЦИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 21 октября 2008 г. N 385-па

О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ГАРАНТИЯХ ПРАВА ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. [Постановления](#) администрации Тверской области
от 15.03.2010 N 90-па)

В целях предоставления дополнительных гарантий права граждан на обращение в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Администрация Тверской области постановляет:

1. Установить, что правом внеочередного личного приема руководителями исполнительных органов государственной власти Тверской области и структурных подразделений аппарата Губернатора Тверской области обладают:

а) инвалиды I и II групп при предъявлении удостоверения инвалида (инвалидами считаются граждане, указанные в Федеральном [законе](#) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации") и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

б) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

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

(п. 1 в ред. [Постановления](#) администрации Тверской области от 15.03.2010 N 90-па)

2. Утвердить [Положение](#) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по "телефону доверия" Губернатора Тверской области (прилагается).

3. Территориальному управлению аппарата Губернатора Тверской области организовать работу с обращениями граждан, поступившими по "телефону доверия" Губернатора Тверской области.

4. Управлению информационной политики и общественных связей аппарата Губернатора Тверской области совместно с территориальным управлением аппарата Губернатора Тверской области обеспечить разъяснительную работу по вопросу дополнительных гарантий права граждан на обращение в органы государственной власти Тверской области.

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на руководителя аппарата Губернатора Тверской области Иванову Л.В.

Отчеты об исполнении Постановления представлять 1 раз в полугодие в сроки:

- до 1 августа текущего года;

- до 1 февраля года, следующего за отчетным.

6. Настоящее Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после его официального опубликования.

Губернатор Тверской области
Д.В.ЗЕЛЕНИН

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
по "телефону доверия" Губернатора Тверской области

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по "телефону доверия" Губернатора Тверской области (далее - "телефон доверия").

2. Целью организации работы "телефона доверия" является установление дополнительных гарантий права граждан на обращение в исполнительные органы государственной власти Тверской области, а также эффективного механизма взаимодействия исполнительных органов государственной власти Тверской области с населением.

3. Основными задачами работы "телефона доверия" являются:

- а) обеспечение обратной связи с населением Тверской области;
- б) повышение качества и доступности государственных услуг, оказываемых населению исполнительными органами государственной власти Тверской области;
- в) оперативное решение личных и общественных проблем жителей Тверской области;
- г) проведение анализа поступающих звонков и информирование Губернатора Тверской области, руководителей исполнительных органов государственной власти Тверской области с целью использования при подготовке и принятии обоснованных управленческих решений.

4. Прием телефонных звонков, организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по "телефону доверия" осуществляются уполномоченным исполнительным органом государственной власти Тверской области (далее - уполномоченный орган).

5. Информация о режиме работы "телефона доверия" доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Тверской области в сети Интернет, на информационном стенде, расположенном в помещении общественной приемной при Губернаторе Тверской области по адресу: г. Тверь, ул. Советская, 46.

6. Прием обращений граждан осуществляется по телефону (4822) 34-32-43 с 9.00 до 12.30 и с 13.30 до 18.00, в пятницу - с 9.00 до 12.30 и с 13.30 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

7. В случае, если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

8. В случае, если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то такое обращение переносится на бумажный носитель (бланк установленной формы) с указанием данных автора обращения, его адреса, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

9. Обращения, поступившие на "телефон доверия", регистрируются в системе электронного документооборота в день их поступления.

10. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются. Анонимными считаются обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения.

11. В случае поступления телефонного звонка, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, государственные гражданские служащие вправе отказать в регистрации обращения.

12. Исполнительные органы государственной власти Тверской области и должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.

13. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем

вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

14. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют уполномоченный орган, руководители исполнительных органов государственной власти Тверской области и подразделений аппарата Губернатора Тверской области, которым поступили обращения на исполнение.

15. Обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом, давшим поручение рассмотреть его по существу вопроса, на основании информации или иного документального подтверждения его исполнения.

16. Уполномоченный орган периодически (ежеквартально или по мере возникновения острой ситуации) готовит анализ по итогам работы "телефона доверия" и информирует Губернатора Тверской области, руководителя аппарата Губернатора Тверской области о количестве обращений, поступивших по "телефону доверия", о характере вопросов, затронутых в них, и результатах рассмотрения.
