



**РЕШЕНИЕ**

**21. 10. 2014 ел**

**КАРАР**

**№ 1-55**

**«Татарстан Республикасы  
Буа муниципаль районы Югары Лашчы  
авыл жирлегендә гражданнар  
мөрәжәгатьләрен карау Регламентын  
раслау турында»**

“Россия Федерациясендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карап тикшерү тәртибе турында” 02.05.2006 елгы № 59-ФЗ Федераль закон (алга таба – № 59-ФЗ Федераль закон), “Татарстан Республикасында гражданнар мөрәжәгатьләре турында” 12.05.2003 елгы № 16-ТРЗ Татарстан Республикасы Законы (алга таба – № 16-ТРЗ ТР Закон) һәм ТР Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлеге Уставы нигезендә, Югары Лашчы авыл Советы

**КАРАР БИРӘ:**

1. “Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау Регламентын” расларга.
2. Югары Лашчы мәдәният йорты, Югары Лашчы башкарма комитеты, Раково авыл комитетындагы мәгълүмати стендларда, Буа муниципаль районының рәсми сайтында урнаштырып халыкка житкерергә
3. Карар үз көченә аны кабул итү белән керә.
4. Бу боекның үтәлешен контрольдә тотуны үз жаваплылыгымда калдырам.

Югары Лашчы авыл жирлеге башлыгы

В.Ф. Григорьев

## **Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегендә гражданнар мөрәжәгатъләрен карау Регламенты**

### **I. Гомуми нигезләмәләр**

1.1. Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегендә гражданнар мөрәжәгатъләрен карау Регламенты (алга таба - Регламент). Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегендә Башлык, Совет һәм Башкарма комитеты гражданнар мөрәжәгатъләрен оештыру тәртибен (яки алга таба текстта – Жирле үзидарә органнары) һәм срокларын , гражданнар мөрәжәгатъләрен тикшергәндә гамәлләр тәртибен , эш башкару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау:

Россия Федерациясе Конституциясе (1993 елның 12 декабрендә бөтен халыкның тавыш бирүе нигезендә кабул ителгән);

“Россия Федерациясендә гражданнар мөрәжәгатъләрен карап тикшерү тәртибе турында” 02.05.2006 ел, № 59-ФЗ Федераль законы;

“Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү эшчәнлеге турында” 09.02.2009 ел., № 8-ФЗ Федераль законы;

“Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләренә оештыру турында” 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль законы;

“Татарстан Республикасы гражданнарның мөрәжәгатъләре турында” 12.05.2003 ел., № 16-ТРЗ Татарстан Республикасы Законы;

Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлеге Уставы нигезендә гамәлгә ашырыла.

1.3. Гражданнарның язма һәм телдән кергән мөрәжәгатъләрен карау , гражданнарны шәхси кабул итү барышын үз эченә ала .

### **II. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карау буенча таләпләр**

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карау буенча мәгълүмат бирелә:

1) Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлеге Башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты бинасында;

2) Башкарма комитетта телефон элемтәсе, электрон хәбәр итү, электрон техника, интернет челтәре чараларыннан файдаланып;

3) Башлык, Совет һәм Башкарма комитеты аша мәгълүмат урнаштыру өчен Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы интернет-сайтында (<http://buinsk.tatarstan.ru/>), массакүләм мәгълүмат чараларында мәгълүмати материаллар бастыру.

2.2. Югары Лашчы авыл жирлеге Башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты кабул итү бүлмәсе, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язмача мөрәжәгате таләпләре, көннәр һәм сәгатъләр , шулай ук

гражданнарны кабул итү тәртибе , шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы интернет-сайтында (<http://buinsk.tatarstan.ru>);

2) Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегенең жирле үзидарә органнары бинасында урнашкан мәгълүмат стендта.

2.3. Телефоннан шалтыратулар вакытында җавап биргәндә , жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре, гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча мәгълүматны жентекләп һәм әдәпле формада тапшыралар. Җавап, шалтыраткан кешегә , органның исемеңнән , исем-фамилиясе , этисенең исеме һәм вазыйфасы белән башланырга тиеш .

Әгәр дә телефон шалтыратуына җавап бирүче хезмәткәрнең, бар сорауларга да җавап бирергә мөмкинлекләре булмаса, ул гражданга кирәкле мәгълүмат алу мөмкинлеген булган телефон номерын хәбәр итәргә тиеш.

### **III. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен үтәү функцияләре буенча нигезләмә**

3.1. Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегенә Башлыгы, Совет һәм Башкарма комитеты адресына нигезләнгән гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияләре рәвешен:

гариза – гражданның Конституцион хокукларын һәм ирекләрен яки башка затларның конституцион хокукларын һәм ирекләрен тормышка ашыруга ярдәм итү турында үтенеч яки законнарны һәм башка норматив-хокукый актларны бозулар, дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендәге җитешсезлекләр турында хәбәр яисә әлегә органнар һәм вазыйфаи затлар эшчәнлеген тәнкыйтәләр;

тәкъдим – гражданның законнарны һәм башка норматив-хокукый актларны, дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнарын камилләштерү, ижтимагый мөнәсәбәтләрен үстерү, социаль-икътисадый мөнәсәбәтләрен яхшырту, дәүләт һәм җәмгыятьнең башка эшчәнлекләре өлкәсен яхшырту буенча тәкъдиме;

шикаять – гражданның санга сугылмаган хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен, яисә башка затларның хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен торгызу турында үтенеч.

3.2. Гражданнар үз мөрәҗәгатен карау өчен тапшыралар :

шәхсән жирле үзидарә органына;

Буа муниципаль районы Югары Лашчы авылы башкарма комитеты адресына почта аша;

гражданнарны шәхсән кабул итү барышында ;

жирле үзидарә органнары элементә телефоннары буенча (884374) 47-2-75;

Буа муниципаль районы «Интернет» порталындагы мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә «интернет-кабул итү бүлмәсенә»;

жирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның жибәрелә торган язмача мөрәҗәгатендә ,мәжбүри тәртиптә, жирле үзидарә органының атамасы, йә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, яисә вазыйфага тиешле затларның, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), аның буенча жибәреләсе җавапның почта адресы, гариза яки шикаятьнең , мөрәҗәгатьнең хәбәрнамәсе, шәхси имзасы , датасы булырга тиеш.

Кирек булган очракта, язмача мөрәжәгатенә, үз сүзләрен раслап, документлар һәм материаллар яисә аларның күчермәләрен дә тапшыра.

3.4. Электрон документ рәвешендәге мөрәжәгатьтә нинди мәгънә белән , фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), гражданның, электрон почта адресы, әгәр дә электрон документ рәвешендә җавап җибәрелергә тиеш булса, почта адресы, әгәр җавап язма рәвештә җибәрелергә тиеш булса. Гражданин мондый мөрәжәгатенә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада яки әлеге карарны күрсәтелгән документларны һәм материалларны яисә аларның күчермәләрен язма рәвештә куярга хокуклы .

3.5. Шәхси кабул итү алдыннан гражданин шәхесен таныклаучы документ күрсәтергә тиеш.

3.6. Гражданның барлык мөрәжәгатьләре дә , форма буенча һәм билгеләнгән таләпләргә , законнарда туры килми торган язмалары да теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш.

#### **IV. Гражданның мөрәжәгатьләренән баш тарту үтәлеше функцияләрен карау буенча нигезләмәләр исемлеге**

4.1. Мөрәжәгать итү асылда каралмый, әгәр:

1) гражданның язма мөрәжәгатьләрендә куелган сорауга , элегрәк күп тапкырлар язмача җаваплар бирелү сәбәпле һәм шул ук вакытта , әгәр мөрәжәгатьтә яңа дәлиләр яки хәлләр китерелмәгән булса, элегрәк җибәрелгән мөрәжәгать бер үк орган яисә бер үк вазыйфаи затка җибәрелгән булса;

2) мөрәжәгать иткән мәсьәләләр буенча, закон көченә кәргән суд карары булса;

3) мөрәжәгатьтә кыерсыту яки мыскыл итү сүзләре урын алган булса, вазыйфаи затның гомеренә, сәламәтлегенә , мөлкәтенә, шулай ук аның гаилә әгъзаларына янау булса;

4) мөрәжәгатьтә , җавап өчен мөрәжәгать итүченең фамилиясе яки почта адресы күрсәтелмәгән очракта;

5) язма мөрәжәгать тексти укылырлык булмаса;

6) мөрәжәгатьтә бирелгән сорауга дәүләт яки федераль закон белән саклана торган серне һәм мәгълүматларны ачмыйча бирә торган җавап .

Шәхси кабул итү барышында гражданин алга таба мөрәжәгатьне караудан баш тартса, әгәр дә аңа асылда элегрәк бу сорауларга җавап бирелгән булса.

4.2. Асылда гражданига язмача мөрәжәгатен карау буенча баш тарту турында язмача яки электрон документ рәвешендә хәбәр ителә.

Әгәр язма мөрәжәгать тексти укымаслык булса, мөрәжәгатькә җавап бирелми, мөрәжәгать теркәлгән булса , әгәр дә аның фамилиясе һәм почта адресы укылырлык булса , гражданига монның турында жиде көн эчендә хәбәр ителә.

4.3. Суд карары буенча шикаять ителгән мөрәжәгать , теркәлгән көннән башлап жиде көн эчендә суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып, гражданига кире кайтарыла.

4.4. Жирле үзидарә органнары яки вазыйфаи затка, аларның компетенцияләре кысаларына кәргән язма мөрәжәгать, теркәү көннән алып, 30 көн дәвамында карала.

Аерым очракларда, мөрәжәгатьне карау өчен кирәкле булып торган, шулай ук башка органга юнәлтелгән, жирле үзидарә органының җитәкчесе , вазыйфаи зат йә

вәкил мөрәжәгатьне карау вакытын 30 көннән дә артык булмаган вакытка озайтырга хокукы бар.

## **V. Гражданнарны шәхси кабул итү өчен кирәк булган бүлмәләргә һәм урыннарга таләпләр**

5.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләре өчен билгеләнгән бүлмәләр, Санитар-эпидемиология кагыйдәләре һәм нормативларына туры килергә тиеш

5.2. Югары Лашчы авыл җирлеге Башлыгы, дәүләт Советы һәм Башкарма комитеты урнашкан бинага кергәндә, эш режимы күрсәтелгән такта күренә торган урында урнаша.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары җиһазландырыла:

- 1) һава сафландыру системасы;
- 2) янгынга каршы система һәм янғын сүндерү чаралары белән;
- 3) гадәттән тыш хәлләр хәбәр итү системасы турында;
- 4) саклау системасы.

5.4. Гариза бирүчеләр өчен, шәхси кабул итү өчен көтү урыны уңайлы шартларга туры килергә тиеш, урындыклар һәм өстәлләр белән җиһазландырыла, гариза язу өчен канцеляр язу кирәк-яраклары, мәгълүмати стендлар белән тәэмин ителә.

## **VI. Мөрәжәгатьне карап тикшергәндә гражданның хокукы**

6.1. Гражданның мөрәжәгатен тикшереп карау вакытындагы хокукы: өстәмә документлар һәм материаллар, яисә аларны юк итү турында сорап мөрәжәгать итү, шул исәптән электрон формада;

мөрәжәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышу, әгәр бу башка затларның хокук, ирек һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса, күрсәтелгән документларда һәм материалларда, дәүләт яки бүтән федераль закон белән саклаучы серләр булмаса;

кирәк булган очракта мөрәжәгатьне карауда катнашу;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә чыгу өчен, компетенцияләре булган дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка, мөрәжәгатьне кире жиберү турында хәбәр алу;

Россия Федерациясе законнары нигезендә мөрәжәгать карары яисә гамәлгә кертүгә (үтәмәүгә) бәйле административ һәм (яисә) суд тәртибендә кабул ителгән шикәят белән мөрәжәгать итү;

тикшерүне туктату турында гариза белән мөрәжәгать итү;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча, бу эшләрдә компетенциясенә кергән дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача жавап алу.

6.2. Җирле үзидарә органнары тәэмин ителәр:

гражданнарның мөрәжәгатьләрен объектив, төрле яктан һәм үз вакытында карау, кирәк булган очракта мөрәжәгать итүче гражданнар катнашында;

дәүләт органнарында кирәкле документлар һәм материаллар, шул исәптән электрон формада башка органнарда һәм җирле үзидарә органнары һәм бүтән вазыйфай затларда, судлар, сорау алу органнары һәм алдан тикшерү органнарыннан кала гражданнар мөрәжәгатьләрен карап алу;

бозылган хокукларын, ирекләрен һәм гражданның законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклауга юнәлдерелгән чараларны кабул итү;

элегә регламентта күрсәтелгән очрактардан тыш, куелган мәсьәләләрен асылы буенча гражданның язма җаваплар юнәлтү;

гражданның мөрәжәгатен , шул исәптән электрон формада , аларның компетенцияләре кысаларына кергән, дәүләт органы, башка орган , җирле үзидарә органнары яки башка вазыйфаи затына юнәлтү.

6.3. Җирле үзидарә органнарында гражданның мөрәжәгатьләрен сыйфатлы карау буенча төп таләпләр:

гражданның бирелә торган мәгълүматның дөрөслеге;

гражданның тулы мәгълүмат бирү;

гражданның уңайлы һәм аңлаешлы мәгълүмат алуы;

тикшерелә торган мөрәжәгаткә карата мәсьәләне тиз хәл итү;

гражданның мөрәжәгатенә үз вакытында җавап юнәлтү.

6.4. Гражданның үзенең мөрәжәгатен карау барышы турында белә ала:

Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл җирлегенә , җирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәжәгать итеп;

җирле үзидарә органнарына 47-2-75 телефонына шалтыратып;

Буа муниципаль районының мәгълүмати-телекоммуникация «Интернет» порталындагы электрон формасын тутырып.

Кирәк булган очракта , гражданның үз мөрәжәгатенең регистрацион саны һәм теркәү даталары турында җирле үзидарә органнары телефоннары буенча тиешле мәгълүмат ала .

## **VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы,**

### **7.1. Гамәлләр тәртибе (процедураларны)**

7.1.1. Мөрәжәгатьләрен караганда үтәлергә тиешле функцияләр түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

1) мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәжәгатьне теркәү;

3) мөрәжәгатьне контрольгә кую;

4) мөрәжәгатьне карауга юнәлтү ;

5) мөрәжәгатьне бүлекчәләрдә карау;

6) гражданның шәхси кабул итү вакытында мөрәжәгатьне карау;

7) мөрәжәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәжәгаткә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү ;

9) мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә бирү;

10) мөрәжәгаткә җавап бирү.

### **7.2. Мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү**

7.2.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функцияләре булып нигездә гражданның Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл җирлегенә Башлыгына, дәүләт Советы һәм Башкарма комитетына мөрәжәгәте, йә башка дәүләт органнарыннан теркәп җибәрелә торган документ белән керү, башка үзидарә органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яки вазыйфаи затлардан компетенция кысаларында карау .

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

адресның дөрөслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

конвертны ача, аларда тиешле документлар булуын тикшерэ, (ертылган документларны ябыштыра), хатка конвертны беркетэ;

кергэн төп документлардан күчөрмэлэрен ала (паспорт, хэрби билет, хезмэт кенэгэлэре, пенсия таныклығын һәм башка хатка кушылган документлар) һәм төп нөсхэлэрен хат белән гражданинга жиберэ;

хатларда текст булмаган очракта, белешмэ яза: « Адреска (Жирле үзидарэ органы исеме) хатлар юк», килгэн документларга дата һәм шәхси имзасын куеп терки;

акчалар (эйләнештән алынмаган ), кыйммәтле кәгазьлэр (облигациялэр, акциялэр, һ. б.), бүләклэр белән, заказ буенча килгэн хатлар (хэбэрнамэ белән) , ачкан очракта язма хэбэрнамэнең житешмэве, шулай ук авторның кыйммәтле кәгазьлэр тасвирламасында күрсәтелгэн документларның житешмэве очрагында ике экземплярда акт төзелэ (регламентта кушымта № 1). Күрсәтелгэн актлар жирле үзидарэ органында саклана: бер нөсхэсен тиешле делого тегеп куя, икенчесе кергэн мөрәжәгаткэ беркетелэ.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен жаваплы белгеч , авырлығы белән стандарт булмаган, зурлығы, формасы , яннарында тигезсезлек , ябышкак тасма белән ябыштырылган, сээр искэ ия булган, төсө, почта аша жиберелүгэ генэ хас , капшаган вакытта сизелгэн кертемнэр ( порошок һ.б.), мөрәжәгатне алгач, конвертны ачмыйча бу хакта үзенең турыдан-туры житәкчесенэ хэбэр итэргэ һәм кирәкле куркынычсызлык чараларын күрергэ тиеш.

7.2.4. “Шәхсэн” дигэн тамга белән мөрәжәгат, адресатка хат ( пакет) ачылмаган килеш, керү көнөндэ үк тапшырыла.

Әгэр килгэн мөрәжәгат, “шәхсэн” дигэн тамга белән шәхси характердагы хат булмаса, алучысы эш көнө беткәнче соңга калмыйча, мөрәжәгатне килэсе алу көнө , аны теркәү өчен билгелэнгэн тэртиптэ тапшырырга тиеш.

7.2.5. Гражданнарның язма мөрәжәгатлэрен кабул итү турыдан-туры жаваплы белгеч аша житештерелэ.

7.2.6. Әгэр мөрәжәгаттэ жавап өчен гражданның фамилиясе һәм почта адресы күрсәтелмэгэн булса, гражданнарның мөрәжәгатлэрен кабул итүче жаваплы белгеч , гражданиннан кирәкле мәгълүматны күрсәтергэ сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемтэ каналлары буенча кергэн, гражданнарны кабул итү һәм мөрәжәгатлэрен гамәлгэ ашыру , шулай ук язма мөрәжәгат кебек эшлэнелэ.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтэрлэре, шул исэптэн «Интернет» челтэре аша кергэн мөрәжәгат, гражданнарның мөрәжәгатлэрен кабул итүдэ жаваплы белгеч белән кабул ителэ һәм гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтэрлэре, шул исэптэн «Интернет» челтэре аша кергэн, кәгаздэ бастырыла һәм теркәүгэ тапшырыла.

Буа муниципаль районы «Интернет-кабул итү бүлмэсе» порталындагы мәгълүмати-телекоммуникация технологиясен кулланып «Интернет» челтэре аша гражданнар жиберелгэн мөрәжәгат тиешле жирле үзидарэ Органы хезмәткэрлэре тарафыннан кабул ителэ.

Алга таба мөрәжәгатлэр белән эшлэү, гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтэрлэре буенча , шул исэптэн «Интернет» челтэрендэ язма мөрәжәгатлэре белән эшлэү кебек гамәлгэ ашырыла .

7.2.9. Мөрәжәгатне телефоны буенча кабул итү, шулай ук белешмэ бирү Жирле үзидарэ Органнары хезмәткэрлэре тарафыннан башкарыла.

Телефон буенча мөрәжәгат алучы белгеч, белешэ:

гражданинның фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңгысы – булган очракта);

почта адресы;

телефон (булган очракта);

социаль хәле;

ташламалы статус (булган очракта);

тәкъдимнәр асылы, гариза яки шикаять.

7.2.10. Әгәр, телефон буенча әйтелгән мөрәжәгатътә фактлар һәм хәлләр дәрәс булып өстәмә тикшерүләр таләп ителмәсә, гражданинның ризалыгы булган очракта, асылда куелган сорауларга жавап телдән бирелергә мөмкин.

### 7.3. Кергән мөрәжәгатъләрне теркәү

7.3.1. Гражданнар мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карауны башлау өчен жаваплы белгечкә теркәү өчен кергән мөрәжәгатъ нигез булып тора .

7.3.2. Кергән мөрәжәгатъләр документлар әйләнеше Бердәм ведомствоара системасында (алга таба-ЕМСД) теркәлә .

7.3.2. Мөрәжәгатъ теркәү өчен жаваплы белгеч:

хатның беренче битенә йөз ягында уң як югары ирекле чит почмагында теркәү штампы даталар керү һәм теркәү номерын күрсәтеп куела. Әгәр штамп өчен билгеләнелгән урын , хат тексты белән мәшгуль булса, текст укылырлык булып, сул як өске почмагынан тыш, штамп бүтән урында куелырга мөмкин;

мөрәжәгатъне кабатланудан тикшерә.

Әгәрдә, мөрәжәгатъ кабатланса , ЕМСД да беренчел мөрәжәгатъ белән тиешле бәйләнеш ясый;

ЕМСД теркәү картасында фамилиясен, исемен, атасының исемен (булган очракта, исеме һәм атасының исеме билгеле булмаса, гражданның баш килешендә инициалларын куя) һәм аның почта һәм (яки) электрон (бу очракта булу) адресын күрсәтә;

Әгәр, хатта ике һәм аннан да күп авторлар имзаланган булса, кемнәң адресына жибәрелергә тиеш кешене теркилә. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда күмәк мөрәжәгатъ итү билгесе билгеләп үтелә;

гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен (булган очракта) билгели;

мөрәжәгатъне илтү ысулын (почта, шәхсән һ. б.) билгеләп үтә;

кирәк булган очракта, мөрәжәгатъ белән теркәп жибәрелгән документның, датасын һәм жибәрелә торган номерын күрсәтә;

тәкъдимнәр асылын, гариза яки шикаятьне кыскача гына яза;

гамәлдәге тематик классификатор мөрәжәгатъ темаларына шифр куя;

мөрәжәгатъ итүнең вазыйфаи затына резолюция проектын әзерли (озатучы документның).

7.3.3. Мөрәжәгатънең дубликаты, кабат мөрәжәгатъ, шулай ук беренчел бирелгән мәгълүматларга өстәмә мәгълүматлар урын алган , срогы тәмамланмаган, ЕМСД теркәү картасында киләсе тәртип номерын, тиешле бәйләм документларны кулланып теркәлә.

7.3.4. Телефон аша керүче исемсез мөрәжәгатъ каралмый һәм теркәлми.

Әгәр дә күрсәтелгән исемсез мөрәжәгатътә әзерләнәчәк мәгълүматлар турында, законга каршы кылу яки кылмаучы эшләр турында, шулай ук аның



йөзөндө, аны эзерлөөчү, кылуу яки кылмау мөрөжөгөтө теркөөгө алынырга һәм дөүлөт органнарына аларның компетенцияләре кысаларында жибөрөлөргө тиеш.

7.3.5. Башкаруу процедурасын үтөө нәтижәсә булып мөрөжөгөтөнә ЕМСД да теркөө һәм мөрөжөгөтөнә тапшыруга эзерлөө тора .

#### 7.4. Мөрөжөгөтөләрне контрольга кую.

7.4.1. Гражданның интереслары һәм законлы хокуклары бозылуы турында хәбәр ителгән, шулай ук зур ижтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләрне яктырткан, дөүлөт һәм жирле үзидарә органнарындагы кимчеләкләрне бетерү, почта материалларын күзаллау, аналитик язмалар һәм мөгълүматлар алу максатыннан булган мөрөжөгөтөләр контрольга куела.

7.4.2. Россия Федерациясә Президенты, Татарстан Республикасы Президенты мөрөжөгөтөләрән карау буенча, гражданның мөрөжөгөтөләрән 15 көнгә кадәр карау срогы турында үтөө йөкләмәләре аерым контрольга куела.

7.4.3. Контрольга алган мөрөжөгөтөләрне, аларны карау өчен юнәлтер алдыннан, аларга «Контроль» дигән билгә куела.

7.4.5. Мөрөжөгөтөнә караучы жирле үзидарә органнары һәм башка оешмалар мөрөжөгөтө итүченәң жавабы бер чор вакыты дөвамында хәл ителгән очракта, шундый мөрөжөгөтө өстәмә контрольга куелырга мөмкин, ахыргы сорауны хәл итү өчен контроль вакыты куелган хәбәрнамә жибөрөлә.

7.4.6. Алган жавабыннан күренгәнчә , әгәр дә мөрөжөгөтөтә куелган барлык сораулар да каралмаган, яки жавап куела торган таләпләргә туры килмәсә, мөрөжөгөтө жирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга кабат карау өчен кире кайтарыла .

7.4.7. Координацияләүне һәм тикшереп тору йөкләмәләрен үтөөне, гражданның мөрөжөгөтөләре буенча да, үтөөне контрольдә тотуның срокларын, гражданны мөрөжөгөтөләрән карауны Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлегә Башлыгы башкара,

7.4.8. Гамәлгә ашыру процедурасының нәтижәсә булып гражданның аеруча әһәмиятле мөрөжөгөтөләрән һәм гражданны мөрөжөгөтөләрән карау буенча югарыдагы органнары тарафыннан йөкләмәләрне контрольга кую тора .

#### 7.5. Мөрөжөгөтөнә карауга юнәлтү

7.5.1. Гражданның мөрөжөгөтө, теркөө датасыннан алып жиде көн эчендә, мөрөжөгөтөтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәрлек органга (уведомление белән) жибөрөлә. Дөүлөт органнарынан һәм башка оешмалардан туры килмәгән мөрөжөгөтө жибөрөлсә, жибөргән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Әгәр язма мөрөжөгөтөтә куелган сорауларны карау берничә дөүлөт органы, жирле үзидарә органнары яки вазыйфаи затлар карамагында булса, мөрөжөгөтөләр күчөрмәләре теркөө көненнән соң жиде көн эчендә тиешле дөүлөт органнарына, жирле үзидарә органнарына яки тиешле вазыйфаи затларга жибөрөлә.

7.5.3. Мөрөжөгөтөләргә карата дөүлөт органнары, жирле үзидарә органнары һәм башка оешмаларга жибөрөлгән контроль тарафыннан жибөрөлгән хатлар, шулай ук ялгыш жибөрөлгән мөрөжөгөтөләрне кире кайтару турындагы хатлар жирле үзидарә органнары житәкчесә тарафыннан имзалана

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрөжөгөтөтә хокукка каршы эзерләнә торган,

башкарыла яки башкарылган эш турында, шулай ук хокукка каршы гамәлне эзерләүче яки башкаручы турында мәгълүматлар булса, жирле үзидарә органы житәкчесе хокук саклау органнарына мөрәжәгать жибәрә.

7.5.5. Дәүләт яисә муниципаль хезмәтләр күрсәтү тәртибен бозу буенча шикаять белән мөрәжәгать кERGән очракта, мондый мөрәжәгать билгеләнгән тәртиптә "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру " турында Федераль закон 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ карала.

## 7.6 Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау

7.6.1. Гражданнарны кабул итү чират буенча (тере чират) шәхесне раслый торган документ тәкъдим иткән очракта гамәлгә ашырыла. Чираттан тыш кабул итү хокукына гражданнарны кабул итү өчен көннәре һәм сәгатьләре билгеләнгән, Бөек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары, (яисә) аларның законлы вәкилләре, балалар арасынан, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мөхрүм булган затлар ия.

Гражданнарны тиешле жирле үзидарә органы житәкчесе кабул итә, ә ул юк вакытта – шул ук тәртиптә аны алыштыручы зат.

Шәхси кабул итүгә килүче гражданнарга кәгазьдә, гражданинны шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре шәхси кабул итү карточкасын ЕМСД да рәсмиләштерә, мөрәжәгать итүче турында мәгълүматларны - фамилиясен, исемен, атасының исемен, теркәлү урыны, социаль хәле, ташлама составы, мөрәжәгатьнең кыскача эчтәлегә, мөрәжәгатьне карау нәтижәсен мәгълүматлар базасына кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында житәкче жирле үзидарә органы һәм дәүләт органының вазыйфай затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үзенә мөрәжәгатен телдән яисә язма рәвештә житкерү мөмкинлегенә ия.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, гариза бирүчегә карар кабул итү яки аның мөрәжәгатен карау һәм чаралар күрү өчен кемгә йөкләнү, шулай ук, ул каян жавап алачак, я асылда аның мөрәжәгәте кайда, кем һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкин булуы турында мәгълүмат житкерелә.

7.7.5 Шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы житәкче, гражданнар мөрәжәгатьләрен карау нәтижәләре буенча, биремнәрне үтәүне контрольгә кую турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6 Гражданнар мөрәжәгәте буенча күрсәтмәләренә үтәүне моның өчен жаваплы вазыйфай зат контрольдә тоту, башкаручыга мөрәжәгать итү вакыты чыгачак яки чыгуы турында искә төшерә.

7.7.7 Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, аннан соң билгеләнгән тәртиптә юкка чыгарыла.

7.7.8. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтижәсе булып гражданинга мөрәжәгать итү мәсьәләсе буенча аңлатма бирү, яисә карар кабул итү буенча куелган мәсьәләне хәл итү, я гражданин гаризасын карау өчен йөкләмәне вәкаләтле органга юнәлтү.

## 7.8. Гражданнарның мөрәжәгатьләренә жавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләренә эзерләнгән жавапларга Буа

муниципаль районы Югары Лашчы авыл жирлеге, жирле үзидарэ органы житәкчесе имза сала.

7.8.2. Жавап тексты төгәл, эзлекле, кыскача булырга тиеш, хатта куелган барлык сорауларга тулы аңлатмалар бирелә. Шикаяттә язылган фактлар расланган очракта, жавапта гражданин мөрәжәгәте буенча нинди чаралар кабул ителгәннен күрсәтергә кирәк,

7.8.3. Федераль һәм республика хакимияте органнарына бирелгән жавапта мөрәжәгать итүче аның мөрәжәгатен карау нәтижәләре белән таныш булуы турында күрсәтергә тиеш. Күмәк мөрәжәгатьләргә жавап биргәндә, нәкъ менә гариза бирүчеләрнең кемгә икәнә күрсәтелә.

7.8.4. Әгәр мөрәжәгатьне карау нәтижәләре буенча хокукый акт кабул ителгән булса (мәсәлән, бүлеп бирү турында жир участогы турында, матди ярдәм күрсәтү), - махсус жавап эзерләү таләп ителми. Әлеге хокукый акт күчермәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә жибәрелә.

7.8.5. Жавапка мөрәжәгать итүче хатка теркәлгән төп документлар куела. Әгәр хатта башка документларны (аларның күчермәләрен), кире кайтару турында үтенеч булмаса, алар эштә кала.

7.8.6. Жаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда бастырыла. Жавапның сул як түбән почмагында, һичшиксез, башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефоны номеры күрсәтелә .

7.8.7. Гражданныр төп мөрәжәгатьләре федераль һәм республика хакимияте органнарына аларда "Кичермәячәк кайтару" штампы яки хатта махсус билге булганда гына кире кайтарыла.

7.8.8. Әгәр мөрәжәгатькә арадаш жавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итүнең соңгы срогы күрсәтелә .

7.8.9. Язма мөрәжәгатьләрны карау һәм жавапны рәсмиләштерүне тәмамланганнан соң, аны чишә, жавап рәсмиләштерүнең дәрәслеген тикшерүче жаваплы затка бирәләр, һәм аның кыскача эчтәлегә ЕМСДга төркәлә. Әлеге Регламентта каралган, таләпләргә туры килмәгән жавапларны, эшләп бетерү өчен башкаручыга кайтаралар .

7.8.10. Жавап күчермәсенә уң түбән почмагында башкаручы "Эшкә" язу ясый, нәтижәсен күрсәтә ("Канәгатьләндерелгән ", "Аңлатылган", "Кире кагылган"), датасын куя, үз фамилиясен, инициалын һәм телефонын күрсәтә, шәхси имзасын куя. Хатларны гамәлгә күчерүнең дәрәслеген массакүләм мәгълүмат чаралары белән, жәмәгатьчелек, хатлар һәм үтәләшенә контрольлекне Буа район Советының бүлек башлыгы башкара.

7.8.11 Жавап ЕМСД га теркәлгәннен соң жаваплы зат, аны жибәрүне гамәлгә ашыра. Теркәүсез жавапларны жибәрү рөхсәт ителми.

7.8.12. Әгәр мөрәжәгатьне караганда , эшне карау өчен житди хәлләр туган очракта, башкаручы мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында белешмә төзи.

7.8.13. Эшләрне архивта саклау өчен эшне йомгаклау рәсмиләштерү, билгеләнгән тәртиптә, жирле үзидарэ органы Югары Лашчы авыл жирлеге тарафыннан башкарыла .

7.9. Мөрәжәгатьне карау барышы турындагы, белешмә мәгълүмат бирү.

7.9.1.. Гражданнырның мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшен жирле үзидарэ органының жаваплы хезмәткәре алып бара.

7.9.2. Гражданнырның мөрәжәгатьләре карауның үтәлү функцияләре буенча

белешмә жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре татафыннан бирелә. Белешмә шәхси мөрәжәгать яки белешмә телефоны (тел. (84374) 47-2-75) аша бирелә.

7.9.3. Белешмә түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

- 1) мөрәжәгатьне алу һәм аны карауга юнәлтү турында;
- 2) мөрәжәгатьне караудан баш тарту;
- 3) мөрәжәгатьне карауның срогын озайту турында;
- 4) мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында.

7.9.4. Гражданнарның мөрәжәгатьләре үтәләш функцияләре турында белешмә алу мәсьәләсе буенча мөрәжәгать итүчеләрдән телефоннан шалтыратулар дүшәмбе-җомга 8.00 дән 17.00 гә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм көне алдыннан - 8.00-15.00. кә кадәр кабул ителә:

7.9.5 Телефоннан сораткан вакытта жирле үзидарә органы хезмәткәре:

- 1) гражданин шалтыраткан органның атамасын әйтә;
- 2) үзенең фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп, үзе белән таныштыра;
- 3) абонентка үзе белән таныштырырга тәкъдим итә;
- 4) тыңлый һәм кирәк булганда реквизитлар һәм мөрәжәгатьнең асылын ачыклай;
- 5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәпле, кыска җавап бирә;
- 6) мөрәжәгать итү вакытында сорауларга җавап бирергә мөмкинчелек булмаганда, сорау белән мөрәжәгать итүче гражданинга конкрет көндә һәм вакытта кире шалтыратырга тәкъдим итә;

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап әзерли;

7.9.6. гражданинның шәхси яки белешмә телефоны буенча мөрәжәгатенең нәтижәсе булып телдән мөрәжәгатьне карау барышы турында мәгълүмат бирү булып тора.

### **VIII. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча үтәләш функцияләрен контрольдә тоту**

8.1. Үтәләш функцияләрен агымдагы контрольдә тоту, һәр этапта (процедура) гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләре һәм гариза язучыларның хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар уздыруны ала, гражданнарның мөрәжәгатьләре буенча тикшерү, карар кабул итү һәм җавапларны әзерләү һәм жиберүне үз эченә ала.

8.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча үтәләш функцияләрен агымдагы контроль ТР Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл җирлегә Башлыгы тарафыннан гамәлгә ашырыла.

8.3. Әлеге регламентны бозучы вазыйфай затларга карата чаралар ТР Буа муниципаль районы Югары Лашчы авыл җирлегә Башлыгы тарафыннан кабул ителә, ә Башлыкка карата – авыл җирлегә Советы тарафыннан.

8.4. Гражданин, гамәлдәге Россия Федерациясе законнары нигезендә, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча жирле үзидарә органнары, башка органнар һәм оешмалар һәм аларның вазыйфай затлары һәм хезмәткәрләре өстеннән гамәлләренә (гамәл кылмавына) хәл итү функцияләрен башкару буенча, шикаять бирергә хокуклы.

**А К Т № \_\_\_\_\_**  
**хәбәрнамәле заказлы һәм**  
**бирелгән кыйммәтле хатларда**  
**корреспондентның**  
**тасвирламадагы документларының**  
**житешмәве турында**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ ел.

Комиссия составында \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы һәм биләүче затларның, акт төзүчеләренң)

Түбәндәге чын актны төзеде :

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ елда Буа район Советына килгән хатта ( акчалар , кыйммәтле  
кәгазьләр, бүләкләр табылуы, , авторның санап кителгән кыйммәтле кәгазьләргә тасвирламасында  
документлар \_\_\_\_\_ житешмәве) \_\_\_\_\_ хәбәр \_\_\_\_\_ ителә:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Комиссия членнары:

(имза, дата)	ФИО
(имза, дата)	ФИО
(имза, дата)	ФИО