Исполнительный комитет
Большецильнинского сельского поселения
Дрожжановского муниципального района
Республики Татарстан

Татарстан Республикасы
Чүпрәле муниципаль районы
Зур Чынлы авыл җирлеге
Башкарма комитеты

422461, Республика Татарстан, Дрожжановский район, с.Большая Цильна,
ул.Советская, 13 тел.(84375)38-6-16,факс 38-6-35 Bcel.Drz@tatar.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ **КАРАР**

01 февраль 2019 ел № 5

Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентын раслау турында Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында (яңа редакциядә)

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында» 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, «Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәҗәгатьләре турында» 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге Уставы нигезендә Чүпрәле районы прокурорының 2019 елның 21 гыйнварындагы 02-08-02-2019 номерлы протестын исәпкә алып, Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге Башкарма комитеты карар бирә:

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында (яңа редакциядә) гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентын расларга.

2. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге башлыгының 2015 елның 20 маендагы 6 номерлы карары үз көчен югалткан дип санарга.

3. Әлеге карарны Зур Чынлы авыл җирлеге территориясендә урнашкан махсус мәгълүмати стендларда халыкка игълан итәргә һәм «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Татарстан Республикасы хокукый мәгълүмат рәсми порталында түбәндәге адрес буенча бастырып чыгарырга: http://pravo.tatarstan.ru.

4. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.

5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үзем артыннан калдырам.

Татарстан Республикасы

Чүпрәле муниципаль районы

Зур Чынлы авыл җирлеге башлыгы Ф.Җ.Фатхуллов

Зур Чынлы

авыл җирлеге башкарма

комитетының 01.02.2019 ел

№5 карарына кушымта

Регламент Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау (яңа редакциядә)

I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге башлыгы, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яисә текст буенча – җирле үзидарә органнары) гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнарның мөрәҗәгатьләрен караганда эш башкаруның вакытын һәм эзлеклелеген, эш башкару кагыйдәләрен билгели.

1.2.Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау түбәндәге адрес буенча гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе;

«Россия Федерациясе гражданнары мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында " 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон»;

«Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлеге турындагы мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү хакында " 09.02.2009 елдагы 8-ФЗ номерлы Федераль закон»;

«Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында " 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль закон»;

«Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәҗәгатьләре турында " 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы»;

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге Уставы белән.

1.3. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү гражданнардан шәхси кабул итү барышында кергән язма һәм телдән мөрәҗәгатьләрне карый.

II. Функцияне үтәү тәртибенә таләпләр гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча

2.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функцияләрен үтәү тәртибе турында мәгълүмат бирелә:

1) Турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге башкарма комитеты бинасында;

2) Башкарма комитет тарафыннан телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат бирү, электрон техника, интернет челтәре чараларын файдаланып;

3) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында мәгълүмат урнаштыру, массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару, мәгълүмат материалларын бастырып чыгару юлы белән җирле үзидарә органнары тарафыннан.

2.2. Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарының кабул итү урыны турында мәгълүмат, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язмача мөрәҗәгатенә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәҗәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) ТР Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнары урнашкан бинада мәгълүмат стендында.

2.3. Телефоннан шалтыратуларга җавап биргәндә, җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе буенча белешмәләр бирә. Җавап телефон кыңгыравын кабул иткән граждан, фамилия, исем, атасының исеме һәм вазыйфасы шалтыраткан органның исеме турындагы мәгълүматтан башланырга тиеш.

Әгәр шалтыраткан хезмәткәр куелган сорауга җавап бирә алмый икән, ул гражданинга кирәкле мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номеры белән хәбәр итәргә тиеш.

III. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияләрнең башкару нигезе

3.1. Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органына гражданинның мөрәҗәгате гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү өчен нигез булып тора:

гариза – гражданның аның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турында үтенечләре, йә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, җирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендә җитешсезлекләр, йә күрсәтелгән органнар һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләве турында хәбәр итү;

тәкъдимнәр-гражданга муниципаль хокукый актларны камилләштерү, җирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм Җәмгыять эшчәнлегенең социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдимнәр;

шикаять – гражданинның аның бозылган хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен яисә хокукларын, ирекләрен яки башка затларның законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданнар карау өчен үз мөрәҗәгатьләрен тапшыралар:

шәхсән җирле үзидарә органына;

Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органы адресына почта аша юллау;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

факсимиль элемтә каналлары буенча җирле үзидарә органнары (884375) 38-6-16 телефоннары буенча;

«Интернет-кабул итү бүлмәсе» Чүпрәле муниципаль районы порталында " Интернет «мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә»;

җирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язмача мөрәҗәгатендә җирле үзидарә органы атамасы да булырга тиеш, аңа тиешле вазыйфаи затның язма мөрәҗәгате, яисә фамилиясе, исеме, атасының исеме, яисә тиешле затның вазыйфасы җибәрелә, шулай ук үзенең фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), җавап җибәрелгән почта адресы, мөрәҗәгатьне яңадан җайга салу турында хәбәрнамә, тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын бәян итү, мөрәҗәгать итүченең шәхси имзасы һәм датасы җибәрелә.

Кирәк булган очракта, язмача мөрәҗәгатькә үзләренең дәлилләрен раслау өчен документлар һәм материаллар яки аларның күчермәләре бирелә.

4.4. Дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә электрон документ рәвешендәге вазыйфаи затка кергән мөрәҗәгать әлеге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш. Мөрәҗәгатьтә граждан мәҗбүри тәртиптә үзенең фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңгысы булган очракта), җавап җибәрелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәҗәгатьне яңадан җайлаштыру турында хәбәрнамә күрсәтә. Граждан мондый мөрәҗәгатькә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада куярга хокуклы.

3.5. Шәхси кабул итү вакытында гражданин шәхесен раслаучы документ күрсәтә.

3.6. Язма мөрәҗәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәрне дә кертеп, гражданнарның барлык мөрәҗәгатьләре дә теркәлү һәм исәпкә алынырга тиеш.

IV. Функцияне башкарудан баш тарту өчен нигезләр исемлеге

гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча

4.1. Мөрәҗәгать каралмый асылда, әгәр:

1) гражданинның язма мөрәҗәгатендә элек җибәрелгән мөрәҗәгатьләргә бәйле рәвештә аңа берничә тапкыр язма җаваплар бирелгән һәм шул ук вакытта мөрәҗәгатьтә, күрсәтелгән мөрәҗәгать һәм элек җибәрелгән мөрәҗәгатьләрнең бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка җибәрелгән шарты белән, яңа дәлилләр яисә шартлар күрсәтелми торган мәсьәлә бар;

2) мөрәҗәгатьтә булган мәсьәләләр буенча законлы көченә кергән суд карары бар;

3) мөрәҗәгатьтә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм милкенә куркыныч янаган лицензиясез яисә мәсхәрәле гыйбарәләр бар;

4) мөрәҗәгать итүченең фамилиясе яисә җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәҗәгатьнең тексты укырга бирелми;

6) мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләнең асылы буенча җавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләрне белдермичә бирелә алмый. Шәхси кабул итү барышында гражданин мөрәҗәгатьне караудан баш тарта, әгәр элек аңа мөрәҗәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса.

7) язма мөрәҗәгать тексты тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын билгеләргә мөмкинлек бирмәсә, мөрәҗәгатькә җавап бирелми һәм ул дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка алар компетенциясенә туры китереп карауга җибәрелә алмый икән, мөрәҗәгать теркәлгән көннән җиде көн эчендә бу хакта мөрәҗәгать җибәргән гражданга хәбәр ителә;

8) дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә әлеге Федераль законның 10 статьясындагы 4 өлеше нигезендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә дәүләт органы яисә җирле үзидарә органының рәсми сайтында урнаштырылган сорауга җавап булган язма мөрәҗәгать кергән очракта, мөрәҗәгать теркәлгән көннән җиде көн эчендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә рәсми сайтның электрон адресы хәбәр ителә, анда мөрәҗәгатьтә куелган сорауга җавап урнаштырылган, суд карарына карата шикаятьне карап, кире кайтмый.»

4.2. Язма мөрәҗәгатьне карап тикшерүдән баш тарту турында язмача яки электрон документ формасында хәбәр ителә торган гражданга. Әгәр язма мөрәҗәгать тексты укырга бирелмәсә, мөрәҗәгатькә җавап бирелми, бу хакта мөрәҗәгать теркәлгән көннән җиде көн эчендә хәбәр ителә, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укырга бирелсә.

4.3. Суд карары өстеннән шикаять бирелгән мөрәҗәгать теркәлгәннән соң җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданга әлеге суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып кире кайтарыла.

4.4. Җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенцияләре нигезендә кергән язмача мөрәҗәгать, язма мөрәҗәгать теркәлгәннән соң 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәҗәгатьне карау өчен кирәкле булган башка органга, җирле үзидарә органы җитәкчесе, вазыйфаи зат яисә вәкаләтле зат мөрәҗәгатьне карау вакытын озайту турында хәбәр итеп, мөрәҗәгать җибәргән гражданны карау вакытын озайту турында хәбәр итеп, мөрәҗәгатьне карау вакытын 30 көннән дә артмаска хокуклы.

V. Гражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән урыннарга һәм помещенияләргә таләпләр

5.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән биналар санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.

5.2. Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәгълүматны үз эченә алган элмә урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары җиһазлана:

1) һава кондиционерлау системасы;

2) янгын системасы һәм янгын сүндерү чаралары;

3) Гадәттән тыш хәл килеп чыгу турында хәбәр итү системасы;

4) саклау системасы.

5.4. Шәхси кабул итүне көтү урыны гариза бирүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш, урындыклар, өстәлләр белән җиһазландырыла, язма мөрәҗәгатьләрне язу өчен канцелярия кирәк-яраклары, мәгълүмати стендлар белән тәэмин ителә.

VI. Мөрәҗәгатьне караганда гражданның хокуклары

6.1. Граждан аның мөрәҗәгатен карау стадиясендә хокуклы:

өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга яки аларны бетерү турында үтенеч белән мөрәҗәгать итәргә, шул исәптән электрон формада;

әгәр дә бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм әлеге документларда һәм материалларда дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче мәгълүматлар булмаса, мөрәҗәгатьне карап тикшерүгә кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышу;

кирәк булган очракта мөрәҗәгатьне карауда катнашырга;

мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәҗәгатьне яңадан җайга салу турында хәбәрнамә алырга;

Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яки) суд тәртибендә мөрәҗәгать каралуга бәйле рәвештә мөрәҗәгать буенча кабул ителгән карарга яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәҗәгать итәргә;

мөрәҗәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәҗәгать итәргә;

мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча язмача җавап алырга, мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәҗәгатьне яңадан җайга салу турында хәбәрнамә алырга.

6.2. Җирле үзидарә органнары тәэмин итә:

кирәк булган очракта-мөрәҗәгать җибәргән гражданнар катнашында гражданнар мөрәҗәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карап тикшерү;

дәүләт органнарында, башка җирле үзидарә органнарында һәм башка вазыйфаи затларда гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон формада, судлардан, алдан тикшерү органнарыннан тыш, алу;

гражданнарның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яисә яклауга юнәлдерелгән чаралар күрү;

куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнарга язмача җаваплар җибәрү, әлеге Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш;

гражданга аның мөрәҗәгатен дәүләт органына, башка җирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенцияләре нигезендә, шул исәптән электрон формада карап тикшерүгә җибәрү турында хәбәрнамә.

6.3. Җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау сыйфатына карата төп таләпләр булып тора:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөреслеге;

гражданнарга тулы мәгълүмат бирү;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәҗәгатькә карата карар чыгару оперативлыгы;

гражданга аның мөрәҗәгатенә җавап бирүнең вакытында булуы.

6.4. Гражданин аның мөрәҗәгатен карап тикшерүнең барышы турында белә ала:

Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәҗәгать итеп;

8(84375) 38-6-16 телефоннары буенча шалтыратып;

Чүпрәле муниципаль районы порталында " Интернет «мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә электрон форма тутырып.

Кирәк булган очракта граждан теркәлү номеры һәм тиешле җирле үзидарә органнары телефоннары буенча үз мөрәҗәгатен теркәү датасы турында мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәҗәгатьне карау процедурасы

7.1. Эзлекле гамәлләр (процедуралар)

7.1.1. Мөрәҗәгатьне карау буенча функциянең үтәлеше түбәндәге процедураларны үз эченә ала:
1) мөрәҗәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәҗәгатьне теркәү;

3) контрольгә мөрәҗәгать кую;

4) карау өчен мөрәҗәгать җибәрү;

5) бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау;

6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау

7) мөрәҗәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәҗәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү.

9) мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

10) мөрәҗәгатькә җавап бирү.

7.2. Мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

7.2.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү нигез булып гражданның Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органына мөрәҗәгате яисә башка дәүләт органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфаи затлардан, компетенция нигезендә карау өчен мөрәҗәгать итү тора.

7. 2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

корреспонденция адресациясенең дөреслеген һәм төрү савытының бөтенлеген тикшерә;

конвертларны ачып җибәрә, аларда документларның булу-булмавын тикшерә(өзелгән документлар беркетелә), хат текстына конверт сала;

кергән документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныклыклары һәм башка шундый кушымталар) күчермәләрен төшерә һәм әлеге документларның оригиналларын гражданинга заказлы хат белән җибәрә;

хат тексты булмаган очракта текст белән белешмә тәшкил итә:

"адреска хатлар (җирле үзидарә органы атамасы) юк», дата һәм тапшырылган документларга кушып язылган шәхси имзалар;

акт (регламентка 1 нче кушымта) ике нөсхәдә акчалата билгеләр (мөрәҗәгатьтән алынган затлардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һәм т.д.) белән кергән хатларга, бүләкләр (ачканнан соң язма кертем ачыкланмаган хатлар), шулай ук конвертларда авторлар тарафыннан кыйммәтле хатларга язылган документларның җитешмәве ачыкланган очракларда төзи.

Күрсәтелгән актлар җирле үзидарә органында саклана: тиешле эштә бер нөсхә, икенчесе кергән мөрәҗәгатькә теркәлә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы буенча стандарт булмаган мөрәҗәгать алгач, каты исле ялган тасма булган форма күләме, аның конвертында почта җибәрүләре өчен хас булмаган кертемнәр (порошок һәм тд.) каплана торган түкергән ялган тасма белән ябыштырып, бу хакта үзенең җитәкчесенә хәбәр итәргә һәм тиешле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

7.2.4. «Шәхсән» тамгасы белән мөрәҗәгатьләр кергән көнне адресатка хат (пакет) ачмыйча гына тапшырыла.

Әгәр «шәхсән " тамгасы белән кергән мөрәҗәгать шәхси характердагы хат булмаса, кулланучы мөрәҗәгать алынган көннән соң килүче эш көненнән дә соңга калмыйча аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

7.2.5. Гражданнардан язмача мөрәҗәгатьләрне кабул итү гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Мөрәҗәгатьтә граждан фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч граждандан кирәкле мәгълүмат күрсәтүләрен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемтә каналлары буенча кергән мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм карау язма мөрәҗәгатьләр белән шундый ук эш алып барыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълумат-телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән мөрәҗәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълумат-телекоммуникация челтәрләре буенча, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

Чүпрәле муниципаль районы Порталында «Интернет-кабул итү» технологиясен кулланып гражданнар тарафыннан «Интернет» мәгълумати-телекоммуникация челтәрендә кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълумат-телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән мөрәҗәгатьләр белән алга таба да шундый ук эш язма мөрәҗәгатьләр белән дә алып барыла.

7.2.9. Телефон буенча мөрәҗәгатьләрне кабул итү, шулай ук белешмә мәгълумат бирү җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан гамәлгә ашырыла.

Телефон аша мөрәҗәгать итүче белгеч ачыклый: гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы-булган очракта) ;

почта адресы;

телефон (булганда);

социаль нигезләмә;

ташламалы статус (булганда);

тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылы.

7.2.10. Телефон буенча мөрәҗәгатьтә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, граждан ризалыгы белән мөрәҗәгать итүгә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кабул ителгән мөрәҗәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен гамәлгә ашыра башлау өчен нигез булып, мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәҗәгать керү тора.

7.3.2. Кергән мөрәҗәгатьләр документлар әйләнешенең бердәм ведомствоара системасында (алга таба-ЕМСД) теркәлә)

7.3.3. Мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч: хатның беренче битенең өске ирекле почмак уң ягында керү һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәлү штампын куя. Бу очракта, әгәр урын билгеләнгән өчен штампа, занято текст хатлары, штамп булырга мөмкин проставлен бу ином урында тәэмин итүче, аның прочтение тыш, сул як югары почмагына хатлар;

кабатлануга мөрәҗәгатьне тикшерә. Әгәр мөрәҗәгать кабат булса, беренчел мөрәҗәгать белән АМСДГА тиешле элемтә ясый;

теркәү картасында АМСД гражданинның исеме, атасының исеме (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаса, инициалларны күрсәтә) алыштыргысыз падежда һәм аның почта һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;

әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторлары тарафыннан имзаланган икән, аларның адресына җавап җибәрелергә тиеш булуын теркәячәк. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле басуда коллектив мөрәҗәгать билгесе билгеләнә;

гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен күрсәтә (булганда) ;

мөрәҗәгатьне китерү ысулын билгели (почта, срочно, шәхсән һәм тдп.);

кирәк булган очракта мөрәҗәгать белән озату документының кайдан килүен күрсәтә, озату документының датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;

тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәҗәгать темасы шифрны гамәлдәге тематик классификатор буенча куя;

вазыйфаи затның мөрәҗәгатькә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

7.3.4. Мөрәҗәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәҗәгатьләр, шулай ук беренчел бирелгән мөрәҗәгатьләргә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәҗәгатьләр, рөхсәт вакыты тәмамланмаган мөрәҗәгатьләрнең түбәндәге тәртип номеры белән АМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып теркәлә.

7.3.5. Телефон аша кергән аноним мөрәҗәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәҗәгатьтә хокукка каршы әзерләнә, ясала торган яки камил гамәлләр турында, шулай ук әзерли торган, кылына яки кылына торган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәҗәгать аларның компетенциясе нигезендә дәүләт органнарына теркәлергә һәм җибәрелергә тиеш.

7.3.6. Процедураны үтәү нәтиҗәсе булып, АМСДГА мөрәҗәгатьне теркәү һәм карау өчен тапшыру өчен мөрәҗәгать әзерләү тора.

7.4. Мөрәҗәгатьләрне контрольгә кую.

7.4.1. Гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар, шулай ук иҗтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәҗәгатьләр контрольгә алына. Мөрәҗәгатьләрнең куелышы шулай ук дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшендә җитешсезлекләрне бетерү, почта обзорлары, аналитик язмалар һәм мөрәҗәгать итүчеләр мөрәҗәгать иткән очракта элегрәк кабул ителгән чараларны ачыклау өчен материаллар алу максатында башкарыла.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президентының гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча 15 көнгә кадәр йөкләмәләр үтәлеше аерым контрольгә куела.

7.4.3. Контрольгә алынган мөрәҗәгатьләрдә аларны карауга җибәрү алдыннан "Контроль"билгесе куела.

7.4.5. Әгәр мөрәҗәгатьне караган җирле үзидарә органыннан һәм башка оешмадан алынган җавапта мөрәҗәгать итүче куйган мәсьәлә билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәк дип күрсәтелә

икән, мондый мөрәҗәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта мәсьәләне ахыргача хәл итү турында җавап бирү өчен контроль срок күрсәтелеп хәбәрнамә җибәрелә.

7.4.6. Мөрәҗәгать җирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла, әгәр алынган җаваптан мөрәҗәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаса яки аңа карата куелган таләпләргә җавап бирмәсә.

7.4.7. Гражданнарның мөрәҗәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәлешен координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау срокларын үтәүне Чүпрәле муниципаль районы Марс авыл җирлеге башлыгы башкара.

7.4.8. Процедураны гамәлгә ашыру нәтиҗәсе булып гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәҗәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча югары органнар йөкләмәләрен контрольдә тоту тора.

7.5. Мөрәҗәгать җибәрү карау

7.5.1. Теркәү датасыннан җиде көн эчендә мөрәҗәгать органга мөрәҗәгать итү буенча җибәрелә, мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәргә, мөрәҗәгать җибәргән гражданга мөрәҗәгатьне яңадан җайга салу турында мөрәҗәгать юллаган мөрәҗәгатьтә. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча җибәрелгән мөрәҗәгатьләр җибәрелгән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органнары, җирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи затлар компетенциясенә керә икән, теркәлү көненнән җиде көн эчендә мөрәҗәгатьләрнең күчермәләре тиешле дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга җибәрелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына һәм контроль белән башка оешмаларга җибәрелә торган мөрәҗәгатьләргә озату хатлары, шулай ук хаталы җибәрелгән мөрәҗәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары җирле үзидарә органнары җитәкчесе тарафыннан имзалана.

7.5.4. Күрсәтелгән мөрәҗәгатьтә әзерләнелә торган, кылынган яки хокукка каршы камил эшчәнлек турында, шулай ук әзерләнүче, кылган яки кылган зат турында мәгълүмат булса, җирле үзидарә органы җитәкчесе мөрәҗәгатьне хокук саклау органнарына җибәрә.

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибен бозуга шикаять белән мөрәҗәгать килгән очракта, мондый мөрәҗәгать "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында" 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон белән билгеләнгән тәртиптә карала.

5.6. Миграция өлкәсендә Россия Федерациясе законнарын ихтимал бозу фактлары турында мәгълүматны үз эченә алган язма мөрәҗәгать хокукый куллану функцияләрен, миграция өлкәсендә контроль, күзәтчелек һәм дәүләт хезмәтләре күрсәтү функцияләрен гамәлгә ашыра торган федераль башкарма хакимият органының территориаль органына һәм Татарстан Республикасы Президентына, мөрәҗәгать җибәргән гражданга, аның мөрәҗәгатен яңадан җайга салу турында, 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, биш көн эчендә җибәрелә әлеге карар.

7.6. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау

7.6.1. Гражданнарны шәхси кабул итү чират тәртибендә (тере чират) шәхесне раслаучы документ күрсәтү буенча гамәлгә ашырыла.

Гражданнарны кабул итү җирле үзидарәнең тиешле органы җитәкчесе тарафыннан, ә аның булмаганда – аны алыштыручы зат тарафыннан шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга шәхси кабул итү карточкалары кәгазьдә рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын АМСДГА регистрацияли, мөрәҗәгать иткән фамилиясе, исеме, атасының исеме, теркәү урыны, социаль хәле, ташламалы состав, мөрәҗәгать итү төре, мөрәҗәгатьнең кыскача эчтәлеге, карау нәтиҗәсе турында мәгълүматлар базасына кертә.

Шәхси кабул итү өчен билгеләнгән көннәрдә һәм сәгатьләрдә органнарда беренче чиратта шәхси кабул итү хокукына ия:

1) I, II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре (ата-аналарның берсе, уллыкка алучыларның, опекун яки попечитель);

2) Бөек Ватан сугышы ветераннары, Россия Федерациясе Геройлары, Советлар Союзы Геройлары, Россия Федерациясе Геройлары, Дан орденының тулы кавалерлары, Социалистик Хезмәт Геройлары, Россия Федерациясе Хезмәт Геройлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары;

3) инвалид балалар, ятим балалар, ата - ана каравыннан мәхрүм калган балалар, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм калган балалар арасыннан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре һәм вәкилләре, әгәр алар мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәэмин итүгә һәм яклауга бәйле мәсьәләләр буенча мөрәҗәгать итсәләр;

4) Өч яшькә кадәрге балалар белән кабул итүгә килгән гражданнар;

5) Федерация Советы әгъзалары, Дәүләт Думасы депутатлары;

6) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Мактаулы гражданнары, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлегенең Мактаулы гражданнары.

7.6.2. Шәхси кабул итү вакытында җитәкче кабул итүгә җирле үзидарә органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

7.6.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үзенең мөрәҗәгатен телдән яки язмача аңлатып бирә ала.

7.6.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәҗәгать итүчегә кадәр мөрәҗәгать итүчегә карап тикшерү һәм аның мөрәҗәгате буенча чараларны кабул итү йөкләнгән карар яисә мәгълүмат җиткерелә, шулай ук җавап каян алачак, яисә аның мөрәҗәгате асылда нинди тәртиптә каралырга мөмкин икәнлеге аңлатыла.

7.6.5. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү нәтиҗәләре буенча шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы җитәкче йөкләмәләр үтәлешен контрольдә тоту турында Карар кабул итәргә мөмкин.

7.6.6. Гражданнар мөрәҗәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлү вакытын контрольдә тотуны башкаручыга мөрәҗәгатьләрне искә төшерә торган җаваплы зат башкара.

7.6.7. Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, аннары билгеләнгән тәртиптә юкка чыгарыла.

7.6.8. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтиҗәсе булып граждан мөрәҗәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма бирү яисә куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, йә граждан гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә җибәрү тора.

7.7. Гражданнар мөрәҗәгатенә җавап рәсмиләштерү

7.7.1. Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге башлыгы гражданнар мөрәҗәгатенә җавапка кул куя.

7.7.2. Җавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаятьтә бәян ителгән фактларны раслаганда, җавапта гражданин мөрәҗәгате буенча нинди чаралар күрелүен күрсәтергә кирәк.

Мөрәҗәгатькә җавап җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә җибәрелә. Моннан тыш, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка билгесез затлар даирәсенең мәнфәгатьләренә кагылышлы тәкъдим, гариза яки шикаятьне үз эченә алган мөрәҗәгатькә, аерым алганда, билгесез затлар даирәсенә карата чыгарылган суд карарына карата чыгарылган мөрәҗәгатькә, җавап, шул исәптән суд карарын шикаять белдерү тәртибен аңлатып, «Россия Федерациясе гражданнары мөрәҗәгатен карау тәртибе турында» 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль законның 6 статьясындагы 2 өлеше таләпләрен үтәү белән әлеге җирле үзидарә органының «Интернет»мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә рәсми сайтында урнаштырылырга мөмкин.

7.7.3. Хакимиятнең федераль һәм республика органнарына җаваплы вакытта мөрәҗәгать итүчегә аның мөрәҗәгатен карап тикшерү нәтиҗәләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәҗәгатьләр буенча җавапларда мөрәҗәгать итүчеләрнең кемгә җавап бирүләре күрсәтелә.

7.7.4. Мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре буенча махсус җавап әзерләү таләп ителми (мәсәлән, җир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукый актның күчермәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә җибәрелә.

7.7.5. Җавапка гариза бирүче тарафыннан хатка язылган документларның төп нөсхәләре теркәлә. Әгәр хатта башка документларны (аларның күчермәләрен) кире кайтару турындагы үтенечләр булмаса, алар эштә кала.

7.7.6. Җаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда басыла. Җавапның сул як түбән почмагында һичшиксез башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелә.

7.7.7. Федераль һәм республика хакимият органнарына гражданнар мөрәҗәгатьләренең төп нөсхәләре бары тик штамп булганда гына кире кайтарылырга тиеш "яки озату хатында махсус тамга булган очракта гына кире кайтарыла.

7.7.8. Әгәр мөрәҗәгатькә арадаш җавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итүнең соңгы вакыты күрсәтелә.

7.7.9. Язма мөрәҗәгатьне карау һәм җавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны җаваплы затка тапшыралар, ул җавапны рәсмиләштерүнең дөреслеген тикшерә, һәм аны кыскача карап тоту АМСДГА кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган җаваплар башкаручыга эшләп бетерү өчен кире кайтарыла

7.7.10. Җавап күчермәләренә Түбән почмак уңында башкаручы "эшкә" дип язуны ясый, карау нәтиҗәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны куя, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларның шәхси имзасын раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дөреслегенә авыл җирлеге башкарма комитеты секретаре контрольлек итә.

7.7.11. ЕМСДГА җавап теркәлгәннән соң җаваплы зат аны җибәрә. Җавапларны теркәлмичә җибәрү рөхсәт ителми.

7.7.12. Әгәр мөрәҗәгатьне тикшергәндә эшне карау өчен мөһим хәлләр килеп чыкса, башкаручы мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында белешмә төзи.

7.7.13. Архив саклау буенча эшләрнең йомгаклау бизәлеше Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә эш кирәк-яраклары нигезендә башкарыла.

7.8. Белешмә мәгълүмат бирү мөрәҗәгатьне карау барышы турында

7.8.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча белешмә эшен җирле үзидарә органының җаваплы хезмәткәре алып бара.

7.8.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәҗәгать иткәндә яки белешмә телефоннары ярдәмендә бирелә (тел. (84375) 38-6-16).

7.8.3. Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

1) мөрәҗәгать алу һәм аны карауга җибәрү турында;

2) мөрәҗәгатьне караудан баш тарту турында;

3) мөрәҗәгатьне карау срогын озайту турында;

4) мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында.

7.8.4. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча гариза бирүчеләрдән телефоннан шалтыратулар дүшәмбедән җомгага кадәр 8.00 дән 17.00 гә кадәр кабул ителә, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм алды көнендә - 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр.

7.8.5. Җирле үзидарә органы хезмәткәре телефоны буенча сорау алган очракта:

1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;

2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп, тапшырыла;

3) абонентка тәкъдим итәргә тәкъдим итә;

4) мөрәҗәгатьнең эчтәлеген тыңлый һәм аныклый;

5) әдәпле, корректно һәм кыска бирә турында җавап карау барышы мөрәҗәгатьне;

6) мөрәҗәгать иткән вакытта куелган сорауга җавап бирергә мөмкин булмаганда мөрәҗәгать итүчегә конкрет көнгә һәм билгеле бер вакытта шалтыратырга тәкъдим итә;

7) билгеләнгән срокка хезмәткәр җавап әзерли.

7.8.6. Гражданинның шәхси мөрәҗәгатендә яисә белешмә телефоны буенча белешмә мәгълүмат бирү нәтиҗәсе булып мөрәҗәгатьне карау барышы турында гражданга телдән хәбәр итү тора.

VIII. Функция башкарылуын контрольдә тоту

гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча

8.8.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен башкаруны агымдагы контрольдә тоту гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча һәр этапта (процедурада) тикшерүләр үткәрүне һәм гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрү, карарларны карау, кабул итү һәм мөрәҗәгать итүчеләр мөрәҗәгатенә җаваплар әзерләү һәм җибәрүне үз эченә ала.

8.8.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешенә агымдагы контроль ТР Чүпрәле муниципаль районы Зур Чынлы авыл җирлеге башлыгы тарафыннан башкарыла.

8.8.3. Әлеге регламентны бозган вазифаи затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Чынлы авыл җирлеге башлыгы тарафыннан, Ә башлык – авыл җирлеге Советы тарафыннан кабул ителә.

8.8.4. Граждан Россия Федерациясенең гамәлдәге законнары нигезендә гражданнар мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү функциясен үтәгәндә җирле үзидарә органнарының, башка органнарның һәм оешмаларның, аларның вазыйфаи затларының һәм хезмәткәрләренең гамәлләренә (гамәл кылмавына) һәм карарларына шикаять бирергә хокуклы.

1 нче кушымта

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль

районы Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә

органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен

карау Регламентына

АКТ ____

тасвирлау буенча документларның җитмәве турында хатларда

корреспондент белән белдерү һәм хатларда белән бәялелек

«____»_____________20___ел

Комиссия составында ____ (акт төзегән затларның фамилиясе, инициаллары һәм вазифалары)

____

____

түбәндәге турында чын акт төзегән: «____» __________ 20___ г. Зур Чынлы авыл җирлеге җирле үзидарә органына корреспонденция керде, анда (акчалата билгеләр, кыйммәтле кәгазьләр, бүләкләр табылган, хат авторы тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә язылган документларның җитмәве ачыкланды):

____

____

____

____

____

____

Комиссия әгъзалары:

(имза, дата) ФИО

(имза, дата) ФИО

(имза, дата) ФИО