

**5. Муниципаль хезмәт күрсәтүче органнарның,
шулай ук аларның вазыйфаизатларының,
муниципаль хезмәткәрләрнең карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына)
шикаять белдерүнең судка кадәр (судтан тыш) тәртібе**

5.1.

Муниципаль хезмәт күрсәтүдән файдаланучылар муниципаль хезмәт күрсәтүдә катнашучы Башкарма комитет хезмәткәрләре гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр тәртіптә Башкарма комитетка, муниципаль берәмлек Советына шикаять бирергә хокуклы.

Мөрәжәгать түгәше шикаять белән шул исәптән түбәндәге очракларда да мөрәжәгать ала:

- 1) муниципаль хезмәт күрсәтү турында мөрәжәгать түгәше соравын теркәү вакытын бозу;
- 2) муниципаль хезмәт күрсәтү срогын бозу;
- 3) мөрәжәгать түгәшедән муниципаль хезмәт күрсәтү өчен Россия Федерациясе, Татарстан Республикасы, Тукай муниципаль районы авыл жирлеге норматив хокукый актлары белән каралмаган документларны таләп итү;
- 4) мөрәжәгать түгәшедән муниципаль хезмәт күрсәтү өчен Россия Федерациясе, Татарстан Республикасы, Тукай муниципаль районы авыл жирлеге норматив хокукый актлары белән каралган документларны кабул итүдән баш тарту;
- 5) Федераль законнар һәм аларнигезендә кабул ителгән Россия Федерациясенең, Татарстан Республикасының башка норматив хокукый актлары, муниципаль хокукый актлар белән каралмаган очракта, муниципаль хезмәт күрсәтүдән баш тарту;
- 6) мөрәжәгать түгәшедән, муниципаль хезмәт күрсәткәндә, Россия Федерациясе, Татарстан Республикасы, Тукай муниципаль районы авыл жирлеге муниципаль норматив хокукый актларында каралмаган түләүләр;
- 7) Башкарма комитетның, Башкарма комитет вазыйфаизатының муниципаль хезмәт күрсәтү нәтижәсендә бирелгән документларда хаталарны төзәтүдән баш тартуыя исә мондый төзәтүләрнең билгеләнгән срогын бозу;
- 8) муниципаль хезмәт күрсәтү нәтижәләре буенча документлар бирү вакытын яки тәртіб бозу;
- 9) федераль законнар һәм аларнигезендә кабул ителгән Россия Федерациясенең башка норматив хокукый актлары, Татарстан Республикасы законнары һәм башка норматив хокукый актлары, муниципаль хокукый актлар белән каралмаган очракта, муниципаль хезмәт күрсәтүгә туктатып тору;
- 10) муниципаль хезмәт күрсәткәндә, мөрәжәгать түгәшедән документларны кабул итүдән беренчә тапкыр баш тартканда булмаган һәм (яки)

10) муниципаль хезмәт күрсәткәндә, мөрәжәгать итүчедән документларны кабул итүдән беренчә тапкыр баш тарткан да булмаган һәм (яки) төгәллеген күрсәтәлмәгән документларны яисә мәгълүматны сорау, 210-ФЗ санлы Федераль законның 7 мaddәсе 1 өлеше 4 пунктында каралган очраклардан тыш. Күрсәтелгән очракта мөрәжәгать итүчегә тарафыннан күп функцияле үзәкнең карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына), күп функцияле үзәк хезмәткәренә судка кадәр (судтан тыш) шикаять бирү мөмкин, эгәр шикаять белдерелә торган күп функцияле үзәккә тиешлему муниципаль хезмәтләр күрсәтү вазыйфасы 201-ФЗ санлы Федераль законның 16 мaddәсе 1.3 өлеше белән билгеләнгән тәртиптә тулысынча өкләнгән булса.

5.2. Муниципаль хезмәт күрсәтүче органның, муниципаль хезмәт күрсәтүче вазыйфаизатының, муниципаль хезмәткәренә, муниципаль хезмәт күрсәтүче орган житекчесенә карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять кәгазьдә яки электрон формада бирелә.

Шикаять почта, КФУ аша, «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәре, Тукай муниципаль районының рәсми сайты, Татарстан Республикасы дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр бердәм порталы (<http://uslugi.tatar.ru/>), Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең бердәм порталы (функцияләре) (<http://www.gosuslugi.ru/>) аша жиберелгән мөмкин, шулай ук мөрәжәгать итүчегә шикәси кабул итү вакытында кабул ителгән мөмкин.

5.3. Муниципаль хезмәт күрсәтүче органга яисә югары органга (булган очракта) кәргән шикаять теркәлгән көннән алып ике эшкөнә чендә карап тикшерелгән тиеш, ә муниципаль хезмәт күрсәтүче органның мөрәжәгать итүчедән документлар кабул итүдән баш тартуы яисә жиберелгән хаталарны төзәтүдән яисә мондый төзәтүләргә билгеләнгән сроктын бозу очрагында, теркәлгән көннән соң ике эшкөнә чендә карап тикшерелгән тиеш.

5.4. Шикаятьтә түбәндәгемәгълүматлар булырга тиеш:

1) карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмау) шикаять белдерелә торган хезмәт күрсәтүче органның, хезмәт күрсәтүче орган вазыйфаизатының яисә муниципаль хезмәткәренә исеме;

2) мөрәжәгать итүчегә — физик затның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы — булган очракта), яшәү урыны турында мәгълүмат яисә мөрәжәгать итүчегә — юридик затның исеме, урнашу урыны турында мәгълүмат, шулай ук элемтәчә телефон номеры (номерлары), электрон почта адресы (булган очракта) һәм жавап бирүчегә почта адресы;

3) муниципаль хезмәт күрсәтүче органның, муниципаль хезмәт күрсәтүче орган вазыйфаизатының яки муниципаль хезмәткәренә шикаять белдерелә торган карарлары һәм гамәлләргә (гамәл кылмау) турында мәгълүматлар;

4) мөрәжәгать итүчегә муниципаль хезмәт күрсәтүче органның, муниципаль хезмәт күрсәтүче орган вазыйфаизатының яки муниципаль хезмәткәренә карары һәм гамәл (гамәл кылмау) белән килешмәгән нераслаучы дәлилләр.

5.5. Шикаятыкә шикаятътә бәян ителгән хәлләрне раслаучы документларның күчөрмәләре теркәлергә мөмкин. Бу очракта шикаятътә теркәлеп бирелә торган документлар исемлегә китерелә.

5.6. Шикаятъ муниципаль хезмәт алучы тарафыннан имзалана.

5.7. Шикаятъне карау нәтижәләре буенча түбәндәге карарларның берсе кабул ителә:

1) шикаятъ канәгатъләндерелә, шул исәптән кабул ителгән карарны гамәлдән чыгару, хезмәт күрсәтү нәтижәсендә бирелгән документларда жибәрелгән ялгышлык һәм хаталарны төзәтү, мөрәжәгать итүчегә Россия Федерациясе норматив хокукый актлары, Татарстан Республикасы норматив хокукый актлары, муниципаль хокукый актлар белән каралмаган акчаларны кире кайтару рәвешендә;

2) шикаятъне канәгатъләндерүдән баш тарта.

5.8. Әлеге пунктта күрсәтелгән карар кабул ителгән көннән соң килүче көннән дә соңга калмыйча, мөрәжәгать итүчегә язма рәвештә һәм мөрәжәгать итүченең теләге буенча электрон формада шикаятъне карау нәтижәләре турында дәлилләнгән җавап жибәрелә.

5.8.1. Шикаятъ тиешле дәрәжәдә канәгатъләндерелергә тиешле дип танылган очракта, мөрәжәгать итүчегә җавапта, дәүләт яисә муниципаль хезмәт күрсәткәндә ачыкланган житешсезлекләрне кичекмәстән бетерү максатында, Башкарма комитет тарафыннан гамәлгә ашырыла торган гамәлләр турында мәгълүмат бирелә, шулай ук китерелгән уңайсызлыklar өчен гафу үтенелә һәм алга таба мөрәжәгать итүчегә муниципаль хезмәт күрсәтүне алу максатында башкарыла торган гамәлләр турында мәгълүмат күрсәтелә.

5.8.2. Шикаятъ мөрәжәгать итүченең җавабында тиешле дәрәжәдә канәгатъләндерелергә тиешле дип танылган очракта, кабул ителгән карарның сәбәпләре турында дәлилләнгән аңлатмалар, шулай ук кабул ителгән карарга шикаятъ бирү тәртибе турында мәгълүмат бирелә.

5.9. Шикаятъне карау барышында яки нәтижәләре буенча административ хокук бозу составы билгеләре яки жинаять билгеләре ачыкланса, шикаятъләр карау буенча вәкаләтләр бирелгән вазыйфаи зат булган материалларны кичекмәстән прокуратура органнарына жибәрә.