Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Советы аппаратында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты турында

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәҗәгатен карау тәртибе турында» 2006 елның 02 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль законы, «Татарстан Республикасында гражданнар мөрәҗәгатьләре турында» 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы нигезендә КАРАР БИРӘМ:

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Советы аппаратында гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау регламентын расларга.
2. Әлеге карарны Чүпрәле муниципаль районының рәсми сайтында Интернет челтәрендә урнаштырырга.
3. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.
4. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны Чүпрәле муниципаль районы Советы аппараты җитәкчесенә йөкләргә.

Чүпрәле муниципаль
районы Башлыгы: А.В. Шадриков

Хәйруллина Э. Ж.
2-20-50

Чүпрәле муниципаль
районы Башлыгының
2015 елның «10»апреле 26
номерлы карары белән расланган

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Советы аппаратында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау
регламенты

I. 1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Советы аппаратында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Советы аппаратында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру тәртибен (алга таба - Совет) билгели һәм гражданнар мөрәҗәгатьләрен караганда гамәлләрнең срокларын һәм эзлеклелеген, эш башкаруны алып бару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау түбәндәгеләр нигезендә гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе белән;

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында» 2006 елның 02 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон белән;

«Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлеге турында мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү хакында» 2009 елның 09 февралендәге 8-ФЗ номерлы Федераль законы белән;

«Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль законы белән;

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

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы уставы белән.

1.3. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау шәхси кабул итү барышында гражданнардан кергән язма мөрәҗәгатьләрне һәм телдән мөрәҗәгатьләрне карауны үз эченә ала.

II. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функцияләрен үтәү тәртибенә карата исемлеге

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

1) Совет аппаратының гомуми бүлегендә турыдан-туры;

2) телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат, электрон техника, интернет челтәреннән файдалану;

3) гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләрендә (шул исәптән Интернет мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә) урнаштыру, массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару, мәгълүмати материаллар

бастыру юлы белән.

2.2. Совет аппаратының урнашу урыннары турында белешмәләр, Советның тулы почта адресы, контакт телефоннары, белешмәләр өчен телефоннар, гражданнарның язмача мөрәҗәгатенә карата таләпләр, шул исәптән электрон формада, урнаштырыла:

1) Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында (http://drogganoye.tatarstan.ru/);

2) Чүпрәле муниципаль районы Башкарма комитеты бинасында гражданнарның язмача мөрәҗәгатьләрен кабул итү урынында мәгълүмат стендында.

2.3. Чүпрәле муниципаль районы башлыгы, Совет рәисенең кабул итү бүлмәсенең урнашу урыннары, гражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән көннәр һәм сәгатьләр, элемтә өчен телефоннар, белешмәләр өчен телефоннар турында мәгълүмат белешмәләр өчен телефоннар аша хәбәр ителә һәм урнаштырыла:

1) Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында (http://drogganoye.tatarstan.ru/);

2) гражданнарның язмача мөрәҗәгатьләрен кабул итү урынында Чүпрәле муниципаль районы Башкарма комитеты бинасында мәгълүмат стендында;

3) Чүпрәле муниципаль районы башлыгы, Совет рәисенең кабул итү бүлмәсендәге мәгълүмат стендында.

2.4. Телефоннан шалтыратуларга җавап биргәндә Совет аппаратының гомуми бүлеге хезмәткәрләре гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе буенча төгәл һәм әдәпле (коррект) формада белешмә мәгълүмат бирәләр. Җавап телефон шалтыратуын кабул иткән граждан, фамилия, әтисенең исеме һәм вазыйфасы турында мәгълүматтан башланырга тиеш.

Әгәр шалтыратуны кабул иткән хезмәткәр куелган сорауга җавап бирә алмый икән, ул гражданинга кирәкле мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номерына хәбәр итәргә тиеш.

III. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигезләр

3.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен Чүпрәле муниципаль районы Башлыгы адресына юлланган гражданның түбәндәге рәвешендәге мөрәҗәгате нигез булып тора:

гариза - гражданның үзенең конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенече, йә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, җирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендә кимчелекләр, йә күрсәтелгән органнарның һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләү турындагы хәбәрләр;

тәкъдимнәр - гражданның муниципаль хокукый актларны камилләштерү, җирле үзидарә органнары эшчәнлеге, иҗтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт

һәм җәмгыять эшчәнлегенең социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдимнәрен;

Шикаятьләр - гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен йә башка затларның хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен торгызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданнар үз мөрәҗәгатьләрен карау өчен тапшыралар:

шәхсән Совет аппаратының гомуми бүлегенә;

Чүпрәле муниципаль районы Башлыгы, Совет рәисе адресына почта аша җибәрү;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

факсимиль (телефон) элемтә каналлары буенча;

Интернет-телекоммуникация челтәрендә Чүпрәле муниципаль районы порталында;

җирле үзидарә органнары тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәҗәгатендә мәҗбүри тәртиптә җирле үзидарә органының язма мөрәҗәгате йә тиешле вазыйфаи затның язма мөрәҗәгате, йә тиешле затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта), почта адресы булырга тиеш, аның буенча мөрәҗәгатьне яңадан адреслау турында хәбәрнамә, тәкъдимнең асылын, гаризаны яисә шикаятьне, мөрәҗәгать итүченең шәхси имзасын һәм датасын бәян итү булырга тиеш.

Язма мөрәҗәгатькә кирәк булган очракта, документлар һәм материаллар яисә аларның күчермәләре теркәлә.

3.4. Электрон документ формасында кергән мөрәҗәгатьнең асылы, фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта) граждан, электрон почта адресы, әгәр җавап электрон документ формасында җибәрелергә тиеш булса, электрон почта адресы һәм, әгәр җавап язма рәвештә җибәрелергә тиеш булса, почта адресы булырга тиеш. Граждан мондый мөрәҗәгатькә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада теркәргә яисә күрсәтелгән документларны һәм материалларны яисә аларның күчермәләрен язма рәвештә җибәрергә хокуклы.

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

3.6. Гражданнарның барлык мөрәҗәгатьләре, шул исәптән форма буенча язма мөрәҗәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәрне дә кертеп, теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш.

IV. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функцияләрен үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлеге

4.1. Мөрәҗәгать асылы буенча каралмый, әгәр:

1) гражданның язма мөрәҗәгатендә элегрәк җибәрелгән мөрәҗәгатьләргә бәйле рәвештә асылы буенча язма җаваплар берничә тапкыр бирелгән сорау бар, һәм шул ук вакытта мөрәҗәгатьтә, күрсәтелгән мөрәҗәгать һәм элегрәк җибәрелгән мөрәҗәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка җибәрелгән булса, яңа

дәлилләр яисә хәлләр китерелми;

2) мөрәҗәгатьтәге мәсьәләләр буенча закон көченә кергән суд карары бар;

3) мөрәҗәгатьтә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм мөлкәтенә куркыныч янаган әдәпсез йә мәсхәрәле гыйбарәләр бар;

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

5) язма мөрәҗәгать тексты укуга бирелми;

6) мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләнең асылы буенча җавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләрне игълан итмичә бирелә алмый.

Шәхси кабул итү барышында гражданин, әгәр элек мөрәҗәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса, мөрәҗәгатьне алга таба караудан баш тарта.

4.2. Язма мөрәҗәгатьне карап тикшерүдән баш тарту турында язмача яки электрон документ формасында мөрәҗәгать итүче гражданга хәбәр ителә.

Язма мөрәҗәгать тексты укылуга бирелмәсә, мөрәҗәгатькә җавап бирелмәсә, мөрәҗәгатьне теркәгәннән соң җиде көн эчендә, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылуга тапшырыла икән, мөрәҗәгатьне җибәргән гражданга хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына карата шикаять белдерелә торган мөрәҗәгать теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданга әлеге суд карарына шикаять белдерү тәртибен аңлатып кайтарыла.

4.4. Җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка үз компетенцияләре нигезендә кергән язма мөрәҗәгать язма мөрәҗәгатьне теркәгән көннән соң 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәҗәгатьне карау өчен кирәк булган башка органга запрос җибәргән очракта, муниципаль район башлыгы мөрәҗәгатьне карау срогын озайтырга хокуклы,ләкин 30 көннән дә артык түгел, уведомление белән мөрәҗәгать итеп, аны карау срогын озайту турында гражданин, посылившего гариза.

V. Гражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән урыннарга карата таләпләр

5.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән бүлмәләр санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.

5.2. Чүпрәле муниципаль районы башлыгы, Совет рәисенең кабул итү бүлмәсе урнашкан бинага кергәндә, күренекле урында эш режимы турында мәгълүмат булган элмә тактасы урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары җиһазландырылачак:

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. Гражданин аның мөрәҗәгатен карау стадиясендә хокуклы:

өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга яки аларны соратып алу турында, шул исәптән электрон формада мөрәҗәгать итәргә;

әгәр дә бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт яисә федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләр булмаса, мөрәҗәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышырга;

кирәк булган очракта мөрәҗәгатьне карауда катнашырга;

мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәҗәгатьне яңадан карау турында хәбәрнамә алырга;

Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яисә) суд тәртибендә мөрәҗәгатьне карауга бәйле рәвештә мөрәҗәгать итү буенча кабул ителгән карарга яисә гамәлләргә (гамәл кылмауга) шикаять белән мөрәҗәгать итәргә;

мөрәҗәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәҗәгать итәргә.

6.2. Җирле үзидарә органнары түбәндәгеләрне тәэмин итә:

гражданнар мөрәҗәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карау, кирәк очракта - мөрәҗәгатьләр җибәргән гражданнар катнашында;

судлардан, алдан тикшерү органнарыннан, җирле үзидарәнең башка органнарыннан һәм башка вазыйфаи затларыннан гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон рәвештә алу;

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

әлеге регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, гражданнарга куелган сорауларның асылы буенча язма җаваплар җибәрү;

гражданга аның мөрәҗәгатенең дәүләт органына, башка җирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка үз компетенцияләре нигезендә, шул исәптән электрон рәвештә карауга җибәрелүе турында хәбәр итү.

6.3. Җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау сыйфатына төп таләпләр түбәндәгеләр була:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөреслеге;

гражданнарга мәгълүмат бирү тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем файдалана алырлык булуы;

каралучы мөрәҗәгатькә карата карар чыгаруның оперативлыгы;

гражданга аның мөрәҗәгатенә җавапның үз вакытында җибәрелүе.

6.4. Граждан аның мөрәҗәгатен карау барышы турында белергә мөмкин:

Совет аппаратының гомуми бүлегенә шәхсән мөрәҗәгать итеп;

мөрәҗәгатьне карый торган Совет аппаратының гомуми бүлеге, структур бүлекчәсе телефонына шалтыратып;

электрон форманы Чүпрәле муниципаль районы порталында Интернет мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә тутырып.

Кирәк була калса, граждан теркәү номеры һәм мөрәҗәгатьне караучы Совет аппаратының гомуми бүлеге яисә структур бүлекчә телефоннары буенча үз мөрәҗәгатен теркәү датасы турында мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәҗәгатьне карау процедурасы

7.1.Эзлекле гамәлләр (процедуралар)

7.1.1.Мөрәҗәгатьне карау функцияләрен үтәү түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

1) мөрәҗәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәҗәгатьне теркәү;

3) мөрәҗәгатьне контрольгә кую;

4) мөрәҗәгатьне карау өчен җибәрү;

5) бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау;

6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау

7)мөрәҗәгатьне карау вакытын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәҗәгатькә җавап рәсмиләштерү һәм җибәрү.

9) мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

7.2. Мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

7.2.1. Гражданның Чүпрәле муниципаль районы Советына яисә Чүпрәле муниципаль районы башлыгына, аның урынбасарларына, һәм вазыйфаи затларга мөрәҗәгать итүе йә башка дәүләт органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфаи затлардан тиешле компетенцияләр нигезендә карау өчен документлар белән эш итү функциясен үтәүгә нигез булып тора.

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

корреспонденциянең дөреслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

конвертларны ача, аларда документлар барлыгын тикшерә (өзелгән документлар ябыштырыла), хат текстына конверт сала;

кергән документларның (паспортларның, хәрби билетларның, хезмәт кенәгәләренең, пенсия таныклыкларының һәм башка шундый кушымталарның) күчермәләрен төшерә һәм күрсәтелгән документларны гражданга заказлы хат белән җибәрә;

хат тексты булмаган очракта, «адреска хатлар (җирле үзидарә органы исеме) юк», дата һәм алынган документларга кушып бирелә торган шәхси имза белән белешмә төзи;

акт (регламентка 1 нче кушымта) төзи, ике нөсхәдә акчалата билгеләр (мөрәҗәгатьтән алынган хатлардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр,

акцияләр һ.б.), бүләкләр, заказлы хатларга, ачканда язма кертемнәр табылмаган белдерү кәгазе, шулай ук конвертларда авторларның кыйммәтле хатлар язмаларында телгә алынган документларның җитмәве ачыкланган очракларда. Күрсәтелгән актлар җирле үзидарә органнарында саклана: бер нөсхә тиешле эштә, икенчесе кергән мөрәҗәгатькә теркәлә.

7.2.3. Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч, үлчәү, үлчәме, формасы буенча стандарт булмаган, яннарында тигезсезлек, сәер исе, төсе булган ялган тасма белән ябыштырылган, конвертта почта җибәрүләре өчен хас булмаган, конвертны ачмыйча гына, бу хакта үзенең турыдан-туры җитәкчесенә хәбәр итәргә һәм куркынычсызлык чаралары күрергә тиеш.

7.2.4. Мөрәҗәгатьләр «шәхсән» тамгасы белән мөрәҗәгать кергән көнне адресатка хатны (пакет) ачмыйча гына тапшырыла.

«Шәхсән» тамгасы белән килгән мөрәҗәгать шәхси характердагы хат булмаса, мөрәҗәгать итү көненнән соң килүче эш көненнән дә соңга калмыйча, аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

7.2.5. Турыдан-туры гражданнардан язмача мөрәҗәгатьләрне кабул итү гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Әгәр мөрәҗәгатьтә гражданинның фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч граждандан кирәкле мәгълүматны күрсәтергә тиеш.

7.2.7. Факсималь элемтә каналлары буенча кергән мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм карау язма мөрәҗәгатьләр белән охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләреннән, шул исәптән Интернет челтәреннән кергән мөрәҗәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләреннән, шул исәптән Интернет челтәреннән килгән гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

Чүпрәле муниципаль районы Порталында Интернет-кабул итү технологияләрен кулланып гражданнар тарафыннан җибәрелгән мөрәҗәгатьләр Совет аппаратының гомуми бүлеге тарафыннан кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән Интернет челтәре аша кергән мөрәҗәгатьләр белән алга таба да эш язмача мөрәҗәгатьләр белән охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.9. Мөрәҗәгатьләрне телефон аша кабул итү, шулай ук белешмә мәгълүмат бирү Совет аппаратының гомуми бүлеге тарафыннан башкарыла.

Телефоннан мөрәҗәгать кабул итүче белгеч ачыклый:

(фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта) тулысынча)

почта адресы;

телефон (булганда);

социаль хәле;

ташламалы статус (булганда);

тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылы.

7.2.10. Әгәр телефон аша мөрәҗәгатьтә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр күренеп тора һәм өстәмә тикшерү таләп итми икән, гражданның ризалыгы белән мөрәҗәгать итүгә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кергән мөрәҗәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен башкару өчен нигез булып мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә килү тора.

7.3.2. Кергән мөрәҗәгатьләр документ әйләнеше бердәм ведомствоара системасында теркәлә (алга таба-ЕМСД)

7.3.3. Мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:

хатның беренче битенең алгы ягында, уң югары иректә почмагында, керү датасын һәм теркәү номерын күрсәтеп, теркәү штампын куя. Бу очракта, әгәр урын, билгеләнгән өчен штамп, занято тексты хат, штамп мөмкин проставлен башка урында, тәэмин итүче, аның прочтение, моннан тыш, сул югары почмагына хатлар;

мөрәҗәгатьнең кабат килү-килмәвен тикшерә. Әгәр мөрәҗәгать кабатланса, беренчел мөрәҗәгать белән ЕМСДта тиешле бәйләнеш ясый;

теркәү картасында ЕМСДның фамилиясен, исемен, атасының исемен (атасының исеме һәм атасының исеме билгесез булган очракта) гражданның исемен һәм аның почта һәм (яки) электрон адресын (булган очракта) күрсәтә;

әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторга кул куелса, аларның һәркайсын терки, аңа җавап җибәрелергә тиеш. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда күмәк мөрәҗәгать билгесе билгеләнә;

гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен (булганда) күрсәтә;

мөрәҗәгатьне җиткерү ысулын билгели (почта, төгәл, шәхсән һ. б.);

кирәк булган очракта, мөрәҗәгать белән озату документы каян килгәнен күрсәтә, озату документының датасын һәм чыгып килүче номерын күрсәтә;

җөмләнең, гаризаның яисә шикаятьнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәҗәгать итүнең гамәлдәге тематик классификаторы нигезендә мөрәҗәгать итү темасының шифрын тәкъдим итә;

вазыйфаи затның мөрәҗәгатькә резолюция (озату документы) проектын әзерли.

7.3.4. Мөрәҗәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәҗәгатьләр, шулай ук рөхсәт срогы чыкмаган беренчел бирелгән мөрәҗәгатьләргә өстәмә белешмәләр булган мөрәҗәгатьләр АМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып, түбәндәге тәртип номеры белән теркәлә.

7.3.5. Телефон аша кергән аноним мөрәҗәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәҗәгатьтә әзерләнә торган, эшләнә торган яисә бөтенләй хокукка каршы гамәл, шулай ук аны әзерләүче, гамәл кылучы яки башкарган зат турында белешмәләр булса, мөрәҗәгать аларның компетенциясе нигезендә дәүләт органнарына теркәлергә һәм җибәрелергә тиеш.

7.3.5. Процедураны үтәү нәтиҗәсе булып АМСДга мөрәҗәгатьне теркәү һәм мөрәҗәгатьне карау өчен әзерләү тора.

7.4. Мөрәҗәгатьләрне контрольгә кую

7.4.1.Контрольгә гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен бозу турында, шулай ук зур иҗтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәҗәгатьләр куела. Мөрәҗәгатьләрне контрольгә кую шулай ук дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшендәге җитешсезлекләрне бетерү, почта, аналитик язмаларны һәм мәгълүматны күзәтү өчен материаллар алу, мөрәҗәгать итүчеләрнең кабат (берничә тапкыр) мөрәҗәгать иткән очракта элегрәк кабул ителгән чараларны ачыклау максатыннан башкарыла.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президентының гражданнар мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү буенча 15 көнгә кадәр йөкләмәләрнең үтәлеше аерым контрольгә куела.

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

7.4.4. Җирле үзидарә органыннан һәм мөрәҗәгатьне караган башка оешмадан алынган җавапта мөрәҗәгать итүче куйган сорауның билгеле бер вакыт аралыгында хәл ителәчәге күрсәтелгән очракта, мондый мөрәҗәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта сорауның тулысынча хәл ителүе турындагы җавапның контроль срогы күрсәтелгән хәбәрнамә җибәрелә.

7.4.5. Мөрәҗәгать җирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла, әгәр алынган җаваптан мөрәҗәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаган яисә җавап аңа куелган таләпләргә туры килми.

7.4.6. Гражданнар мөрәҗәгатьләре буенча йөкләмәләрне үтәүне координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау срокларын үтәүне контрольдә тоту Советның гомуми аппараты башкара.

7.4.7. Процедураны гамәлгә ашыру нәтиҗәсе булып гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәҗәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча югарыдагы органнар күрсәтмәләрен контрольгә алу тора.

7.5.Мөрәҗәгатьне карауга җибәрү

7.5.1. Теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәҗәгать мөрәҗәгать мөрәҗәгать мөрәҗәгать мөрәҗәгать мөрәҗәгать мөрәҗәгать юллаган гражданга мөрәҗәгатьне яңадан адреслау турында хәбәр итеп, мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итәргә компетентлы органга керүе буенча җибәрелә. Дәүләт органнарыннан һәм башка оешмалардан килгән мөрәҗәгатьләр юнәлдерелгән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органы, җирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи зат компетенциясенә керә, мөрәҗәгатьләрнең күчермәләре теркәлгән көннән җиде көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга җибәрелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга мөрәҗәгатьләргә озату хатлары, шулай ук хаталы җибәрелгән мөрәҗәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары Чүпрәле муниципаль районы Башлыгы тарафыннан имзалана.

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәҗәгатьтә әзерләнә торган, эшләнә торган яисә бөтенләй хокукка каршы гамәл, шулай ук аны әзерли торган, кылган яки кылган

зат турында белешмәләр булса, эшләр белән идарә итү мөрәҗәгатьне хокук саклау органнарына җибәрә.

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибен бозуга карата 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.

7.6. Бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау

7.6.1. Совет аппаратында мөрәҗәгатьләр турыдан-туры бүлекчәләрдә (шул исәптән урынга чыгып) карала.

7.6.2. Муниципаль район Башлыгы йөкләмәсе түбәндәгедән гыйбарәт булырга тиеш: йөкләмә бирелә торган бүлекчәләр җитәкчеләренең фамилияләрен, кыскача формалаштырылган текстны, аның гамәлдә булуын, тәртибен һәм үтәү вакытын, җитәкченең киңәйтелгән һәм дата белән имзасын. Йөкләмә һәр башкаручыга мөстәкыйль гамәлләр, йөкләмәне үтәү тәртибе һәм вакыты йөкләмә биргән берничә өлештән тора ала.

7.6.3. Йөкләмә текстында йөкләмәне имзалау датасыннан 3 көнлек яки 10 көнлек срокны күздә тоткан «ашыгыч» яки «оператив» күрсәтмәләре булырга мөмкин.

7.6.4. Берничә соисполнительгә башкару өчен җибәрелә торган документлар аларга бер үк вакытта тапшырыла. Мөрәҗәгать итүчегә җавап әзерләүне беренче булып күрсәтелгән башкаручы башкара. Башкаручылар хатны үтәү срогы чыкканчы җиде көннән дә соңга калмыйча, беренче булып күрсәтелгән башкаручыга җавапны гомумиләштерү һәм әзерләү өчен кирәкле барлык материалларны, шулай ук җавапның эчтәлеге турында үз фикерен тапшырырга тиеш.

7.6.5. Мөрәҗәгатьне карау йөкләнгән вазыйфаи зат:

1) мөрәҗәгатьне объектив, һәрьяклы һәм үз вакытында карауны тәэмин итә, мөрәҗәгать итүчене шәхси әңгәмә өчен чакырырга, кирәк булган очракта, законнарда билгеләнгән тәртиптә өстәмә материаллар соратып алырга һәм мөрәҗәгать итүчедән, башка юридик һәм физик затлардан аңлатмалар алырга хокуклы;

2) гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яисә яклауга юнәлдерелгән чаралар күрә;

3) мөрәҗәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап әзерли. Электрон документ формасында кергән мөрәҗәгатькә җавап электрон документ формасында мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән электрон почта адресы буенча яки язмача формада, мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән почта адресы буенча җибәрелә. ;

4) гражданга аның мөрәҗәгатен карау өчен башка дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына, оешмага, учреждениегә яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенциясе нигезендә җибәрү турында хәбәр итә.

7.6.6. Вазыйфаи зат билгеләнгән тәртиптә җибәрелгән запрос нигезендә 15 көн эчендә мөрәҗәгатьне карау өчен кирәкле документлар һәм материаллар, аларда федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче һәм бирү тәртибе билгеләнгән документлар һәм материаллардан тыш бирергә тиеш.

7.6.7. Әгәр мөрәҗәгать, башкаручы фикеренчә, кирәк-яраклар буенча

җибәрелгән булса, ул ике көн эчендә структур бүлекчә җитәкчесенең хезмәт язмасы нигезендә әлеге мөрәҗәгатьне Совет аппаратының гомуми бүлегенә кире кайтара, шул ук вакытта, аның фикеренчә, мөрәҗәгать җибәрергә кирәк структур бүлекчәне күрсәтеп, мөрәҗәгатьне кире кайтара.

7.6.8. Гаризалар, шикаятьләр булмаган, конкрет тәкъдимнәр яки үтенечләр (шул исәптән стандарт котлаулар, кайгы уртаклашу, хатлар, белешмәләр, публикацияләр һ.б.) булмаган мөрәҗәгатьләргә җаваплар, кагыйдә буларак, бирелми.

7.6.9. Шикаятьне карап тикшерү өчен карарларына яки гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерелә торган органнарга яисә вазыйфаи затларга җибәрү тыела.

7.6.10. Мөрәҗәгатьләрдә куелган мәсьәләләрне хәл итү, мөрәҗәгать итүчеләргә җаваплар әзерләү яисә дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына, оешмага, учреждениегә яисә башка вазыйфаи затка мөрәҗәгатьләрне карау һәм аларда булган мәсьәләләрне хәл итү һәм мөрәҗәгать итүчеләргә җавап бирү буенча чаралар күрү өчен җибәрү бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау нәтиҗәсе булып тора.

7.7. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау

7.7.1. Гражданнарны шәхси кабул итү чират тәртибендә, шәхесне раслаучы документ күрсәтү тәртибендә башкарыла. Гражданнарны кабул итү өчен билгеләнгән көннәрдә һәм сәгатьләрдә чираттан тыш кабул итү хокукына Бөек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре, ятим балалар һәм ата-ана каравыннан мәхрүм калган балалар арасыннан булган затлар ия.

Муниципаль район Башлыгы булмаган вакытта гражданнарны аның урынбасары кабул итә.

Муниципаль район Башлыгына шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга гражданнарны шәхси кабул итү карточкасы кәгазьдә рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, Совет аппаратының гомуми бүлеге хезмәткәре шәхси кабул итү карточкаларын терки, мөрәҗәгать иткән кешенең фамилиясен, исемен, атасын, теркәлү урынын, социаль хәлен, льготалы составын, мөрәҗәгать итү төрен, кыскача эчтәлеген, карау нәтиҗәсен бирә.

7.7.2. Муниципаль район башлыгы шәхси кабул итү вакытында кабул итү өчен җирле үзидарә органының һәм дәүләт органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үз мөрәҗәгатен телдән яисә язма рәвештә бәян итә ала.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамланганнан соң гариза бирүчегә аның мөрәҗәгате буенча карау һәм чаралар күрү йөкләнгән карар яки мәгълүмат бирелә, шулай ук ул җавапны кайдан алачак, яисә аның мөрәҗәгатенең асылы буенча кем һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкинлеге аңлатыла.

7.7.5. Муниципаль район Башлыгы, шәхси кабул итү алып баручы, гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау нәтиҗәләре буенча йөкләмәләрнең үтәлешен контрольгә

кую турында Карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6. Муниципаль район Башлыгының шәхси кабул итү вакытында гражданнар мөрәҗәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуны Совет аппаратының гомуми бүлеге хезмәткәре башкара, ул башкаручыга мөрәҗәгатьләр турында искәрмәләр җибәрә, аларны карау вакыты чыга яки инде беткән.

7.7.7. Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, ә аннары билгеләнгән тәртиптә юк ителә.

7.7.8. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтиҗәсе булып гражданин мөрәҗәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлату, яисә муниципаль район башлыгы тарафыннан куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, яисә гражданинның гаризасын карау өчен вәкаләтле органга йөкләмә бирү тора.

7.8. Гражданнар мөрәҗәгатенә җавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләренә җавапларны мөрәҗәгать юлланган вазыйфаи зат имзалый.

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

7.8.3. Федераль һәм региональ хакимият органнарына җавапта мөрәҗәгать итүчегә аның мөрәҗәгатен карау нәтиҗәләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәҗәгатьләр буенча җавапларда кемгә җавап бирелгәнлеге күрсәтелә.

7.8.4. Махсус җавап әзерләү таләп ителми, әгәр мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре буенча хокукый акт кабул ителсә (мәсәлән, җир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукый актның күчермәләре башкаручы тарафыннан мөрәҗәгать итүчегә җибәрелә.

7.8.5. Җавапка мөрәҗәгать итүче тарафыннан хатка кушып бирелгән документларның төп нөсхәләре теркәлә. Әгәр хатта башка документларны кире кайтару турында үтенеч юк икән, алар эштә кала.

7.8.6. Җаваплар билгеләнгән формадагы бланкларда бастырыла. Җавапның сул як түбән почмагында башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелергә тиеш.

7.8.7. Федераль һәм региональ хакимият органнарына гражданнар мөрәҗәгатьләренең төп нөсхәләре бары тик аларга «кире кайтарылырга тиеш» штампы яки озату хатындагы махсус билге булганда гына кире кайтарыла.

7.8.8. Әгәр мөрәҗәгатькә арадаш җавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итү вакыты күрсәтелә.

7.8.9. Язма мөрәҗәгатьне карау һәм җавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң аны Совет аппаратының гомуми бүлегенә тапшыралар, анда җавапны рәсмиләштерүнең дөреслеге тикшерелә, кыскача эчтәлеге ЕМСДГА кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган җавапларны эшләп бетерү өчен башкаручыга кире кайтаралар.

7.8.10. Җавапның күчермәсен алу хокукында башкаручы "эшкә" язуын ясый, карау нәтиҗәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны калдыра, үз фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларның

шәхси имзасы белән ышандыра. Хатны күчерүнең дөреслегенә контрольлек итүне бүлек башлыгы башкара.

7.8.11. Җавап теркәлгәннән соң, ЕМСДга аны җибәрү өчен тапшыралар. Җавапларны теркәүдән башка җибәрү рөхсәт ителми.

7.8.12. Мөрәҗәгатьне караганда эшне карау өчен мөһим хәлләр булса, башкаручы мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында белешмә төзи.

7.8.13. Архив саклау өчен эшләрне йомгаклау эше билгеләнгән тәртиптә башкарыла.

7.9. мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

7.9.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча белешмә эшен Совет аппаратының гомуми бүлеге алып бара.

7.9.2. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функцияләрен үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр Совет аппаратының гомуми бүлеге хезмәткәрләренә бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәҗәгать иткәндә яки белешмә телефоны аша бирелә (тел. (84375)2-24-50).

7.9.3. 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.

7.9.4. Гариза бирүчеләрдән гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча телефоннан шалтыратулар дүшәмбедән пәнҗешәмбегә кадәр 8.00 дән 17.00 гә кадәр, җомга көнне 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, ял көннәрендә һәм бәйрәм алды көннәрендә - 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр кабул ителә.

7.9.5. Бүлек хезмәткәре телефон аша запрос алганда:

1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;

2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен атап, таныштыра;

3) абонентны үзе белән таныштырырга тәкъдим итә;

4) мөрәҗәгатьнең реквизитларын һәм асылын тыңлый һәм аныклый;

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

6) мөрәҗәгать иткән вакытта куелган сорауга җавап бирү мөмкин булмаганда, сорау белән мөрәҗәгать иткән гражданга конкрет көнне һәм билгеле бер вакытта шалтыратырга тәкъдим итә;

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап әзерли.

7.9.6. Гражданинның шәхси мөрәҗәгатендә яки белешмә телефоны буенча белешмә мәгълүмат бирү нәтиҗәсе булып мөрәҗәгатьне карау барышы турында гражданның телдән рәвештә хәбәр итү тора.

VIII. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функцияләренең үтәлешен тикшереп тору

8.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясенең үтәлешен агымдагы контрольдә тоту тикшерүләр үткәрүне, мөрәҗәгать итүчеләрнең хокукларын бозу

очракларын ачыклау һәм бетерүне, карарлар кабул итүне һәм мөрәҗәгать итүчеләрнең карарларына, гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаятьләрен үз эченә алган мөрәҗәгатьләренә җаваплар әзерләүне үз эченә ала.

8.2. Хезмәткәрләр тарафыннан гамәлләрнең эзлеклелеген һәм карарлар кабул итүне контрольдә тоту бүлекчәләрнең җитәкчеләре тарафыннан башкарыла.

8.3. Агымдагы контроль гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау эшен оештыру өчен җаваплы вазыйфаи зат тарафыннан регламентның, Россия Федерациясенең, Татарстан Республикасының һәм Чүпрәле муниципаль районының башка норматив актларының үтәлешен һәм үтәлешен тикшерү юлы белән гамәлгә ашырыла.

IX. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен һәм мөрәҗәгатьләр буенча кабул ителгән карарларны карау гамәлләренә карата шикаять белдерү тәртибе

9.1. Граждан мөрәҗәгатьне карау буенча гамәлләргә һәм аны карау нәтиҗәләре буенча кабул ителгән карарга, Россия Федерациясе законнары нигезендә, шикаять бирергә хокуклы.

Татарстан Республикасы
Чүпрәле муниципаль районы Советы аппаратында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентына 1 нче кушымта

Хәбәрченең заказлы хатларда һәм игълан ителгән кыйммәт белән хатларда хәбәрнамә һәм хатларда язмасы буенча документларның җитмәү турында
А К Т №____

20___елның «____»_____________

Комиссия составында____
(акт төзегән затларның фамилияләре, инициаллары һәм вазыйфалары)
____

____

түбәндәгеләр турында әлеге акт төзелде:
20___ елның «____» __________ Чүпрәле муниципаль районы Советына (Башлыгына) корреспонденция килде, анда акчалата билгеләр, кыйммәтле кәгазьләр, бүләкләр (хат авторының кыйммәтле кәгазьләргә язылган документларының җитмәве ачыкланды).

Комиссия әгъзалары:

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

Гомуми бүлек башлыгы: Г.Ф. Хәлиуллов