

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

Яңа Әлмәле авылы

2015 елның 20 май

№9

Гражданнар мөрәжәгатъләрен карау регламентын раслау турында Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенең жирле үзидарә органнарында

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатен карау тәртибе турында» 02.05.2006г. № 59-ФЗ Федераль закон, «Татарстан Республикасында гражданнар мөрәжәгатъләре турында» 2007 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлеге Уставы нигезендә карар бирәм:

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенең жирле үзидарә органнарында гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау регламентын расларга.

2. Әлеге карарны авыл жирлегенең мәгълүмат стендларында игълан итәргә һәм Чүпрәле муниципаль районының рәсми сайтында авыл жирлеге бүлегенә урнаштырырга.

3. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.

4. Әлеге карарның үтәлешен тикшереп торуну үз өстемдә калдырам.

Татарстан Республикасы
Чүпрәле муниципаль районы
Яңа Әлмәле авыл жирлеге башлығы:



Н.И.Шихранов

**Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа
Әлмәле авыл жирлегенен жирле үзидарә органнарында гражданнар
мөрәжәгатьләрен карау регламенты**

I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) гражданнарның мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенен гражданнар мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен, гражданнарның мөрәжәгатьләрен караганда, эш башкаруны алып бару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау түбәндәгечә гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе белән;

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында» 02.05.2006г. № 59-ФЗ Федераль законда;

«Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшчәнлегенә турында мәгълүматтан файдалануны тәмин итү хакында» 2007 елның 09 февралендәге 8-ФЗ номерлы Федераль закон;

«Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 2014 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон;

«Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында» 2007 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы;

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлеге уставы белән.

1.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау шәхси кабул итү барышында гражданнардан кергән язма һәм телдән мөрәжәгатьләренә карауны үз эченә ала.

**II. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен башкару
тәртибенә таләпләр**

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару тәртибе турында мәгълүмат түбәндәгечә бирелә:

1) турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлеге башкарма комитеты бинасында;

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

3) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында мәгълүматны массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару, мәгълүмат материаллары бастыру юлы белән жирле үзидарә органнары тарафыннан.

2.2. Яңа Әлмәле авыл жирлегенәң жирле үзидарә органнары урнашкан урын турындагы белешмәләр, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданның язма мөрәжәгатенә таләпләр, гражданның кабул итү көннәре һәм сәгәтләре, шулай ук мөрәжәгәтләренәң тәртибе, шул исәптән электрон рәвештә, түбәндәгеләр урнаштырыла:

1) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенәң жирле үзидарә органнары урнашкан бинадагы мәгълүмат стендында.

2.3. Телефон шалтыратуларына, жирле үзидарә органнары хезмәткәрләренә җавап биргәндә, гражданның мөрәжәгәтләренә карау тәртибе буенча җентекләп һәм әдәпле рәвештә белешмә мәгълүмат бирәләр. Җавап гражданин шалтыраткан органның исеме, фамилиясе, исеме, атасының исеме һәм телефон шалтыратуын кабул иткән вазифасы турындагы мәгълүматтан башлангычта тиеш.

Әгәр шалтырату алган хезмәткәрнең куелган сорауга җавап бирү мөмкинлеге булмаса, ул гражданның кирәкле мәгълүмат алырга мөмкин булган телефон номерын хәбәр итәргә тиеш.

III. Гражданның мөрәжәгәтләренә карау функциясен үтәү өчен нигез.

3.1. Гражданның мөрәжәгәтләренә карау функциясен үтәү өчен Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенәң жирле үзидарә органына гражданның түбәндәге рәвешендә мөрәжәгәт нигез була:

гариза - гражданның үзенәң конституциячел хокукларын һәм ирекләренә яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләренә гәмәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенеч, йә законнары һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар әшендә кимчеләкләр, йә күрсәтелгән органның һәм вазыйфаи затларның әшчәнлегенәң тәнкыйтьләү турындагы хәбәрләр;

тәкьдимнәр - гражданның муниципаль хокукый актларны камилләштерү, жирле үзидарә органнары әшчәнлегә, ижтимагый мөнәсәбәтләренә үстерү, дәүләт һәм җәмгыять әшчәнлегенәң социаль-иқьтисадый һәм башка өлкәләренә яхшырту буенча тәкьдимнәрен;

Шикаятләр - гражданның бозылган хокукларын, ирекләренә яисә законлы мәнфәгәтләренә йә башка затларның хокукларын, ирекләренә яисә законлы мәнфәгәтләренә торгызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданнар үз мөрәжәгатьләрен карау өчен тапшыралар:

шәхсэн жирле үзидарә органына;

Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органы адресына почта аша юллама белән;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

жирле үзидарә органнары телефоннары буенча факсимиль элемтә каналлары буенча (884375) 36-2-02;

«интернет-кабул итү» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Чүпрәле муниципаль районы порталында;

жирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәжәгатендә йә язма мөрәжәгать, йә тиешле вазыйфай затның язма мөрәжәгате, йә тиешле затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта) жибәрелгә тиешле жирле үзидарә органы исеме, жавап жибәрелгә тиешле почта адресы, мөрәжәгатьнең янадан адреславы турында хәбәрнамә, асылын, гаризасын яисә шикаятен, мөрәжәгать итүченең шәхси имзасын һәм датасын бәян итү мәжбүри тәртиптә булырга тиеш.

Кирәк була калса, язма мөрәжәгатькә дәлилләрен раслауга документлар һәм материаллар яки аларның күчермәләре беркетелә.

3.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

IV. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлеге

4.1. Мөрәжәгать асылы буенча каралмый, әгәр:

1) гражданның язма мөрәжәгатендә элегрәк жибәрелгән мөрәжәгатьләргә бәйле рәвештә асылы буенча язма жаваплар берничә тапкыр бирелгән сорау бар, һәм шул ук вакытта мөрәжәгатьтә, күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элегрәк жибәрелгән мөрәжәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфай затка жибәрелгән булса, яңа дәлилләр яисә хәлләр китерелми;

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

3) мөрәжәгатътә вазыйфай затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының гомеренә, сәламәтлегенә һәм мөлкәтенә куркыныч янауы цензурасыз яисә мыскыллы әйтелмәләр була;

4) мөрәжәгатътә мөрәжәгатъ итүченең фамилиясе яисә жавап өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгатъ текстын уку бирелми;

6) мөрәжәгатътә куелган сорауның асылы буенча жавап дәүләт серен яисә федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләренә фаш итмичә бирелә алмый.

Шәхси кабул итү барышында гражданин алга таба мөрәжәгатътә куелган мәсьәләләренең асылы буенча жавап бирелгән булса, мөрәжәгатъне караудан баш тарта.

4.2. Язма мөрәжәгатъне караудан баш тарту турында язмача яисә электрон документ рәвешендә мөрәжәгатъ иткән гражданага хәбәр ителә.

Язма мөрәжәгатъ тексты укылышка бирелмәгән очракта, мөрәжәгатъкә жавап бирелми, мөрәжәгатъ теркәлгән көннән алып жиде көн эчендә мөрәжәгатъ жибергән гражданинга, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылышка бирелсә, мөрәжәгатъ жибергән гражданага хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына шикаятъ белдерелә торган мөрәжәгатъ теркәлгән көннән алып жиде көн эчендә мөрәжәгатъ юллаган гражданага шушы суд карарына шикаятъ белдерү тәртибен аңлатып кайта.

4.4. Жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка үз компетенцияләре нигезендә кергән язма мөрәжәгатъ язма мөрәжәгатъне теркәгән көннән алып 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатъне карау өчен кирәкле сорауны башка органга жибергән очракта, жирле үзидарә органы житәкчесе, вазыйфай зат йә шуңа вәкаләтле зат мөрәжәгатъне карау срогын, мөрәжәгатъне жибергән гражданны карау срогын озайту турында хәбәр итеп, 30 көннән дә артык булмаган вакытка озайтырга хокуклы.

V. Гражданнарны шәхсэн кабул итү өчен билгеләнгән биналарга һәм урыннарга карата таләпләр

5.1. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау функциясен гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән биналар Санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.

5.2. Яңа Әлмәле авыл жирлегенең жирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, күренә торган урында эш режимы турында мәгълүмат булган вывеска урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары жиһазландырыла:

1) һаваны кондицияләү системасы;

2) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары ярдәмендә;

3) гадәттән тыш хәл барлыкка килү турында хәбәр итү системасы;

4) саклау системасы.

5.4. Шәхси кабул итүне көтү урыны мөрәжәгать итүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә, урындыклар, өстәлләр белән жиһазландырылырга, язма мөрәжәгатьләр язу өчен канцелярия эсбаплары, мәгълүмати стендлар белән тәэмин ителергә тиеш.

VI. Мөрәжәгатьне караганда гражданның хокуклары

6.1. Граждани аның мөрәжәгатен карау стадиясендә түбәндәгеләргә хокуклы:

өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга яисә аларны теркәү турындагы үтенеч белән, шул исәптән электрон рәвештә мөрәжәгать 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 тәшкит итүче белешмәләр булмаса, мөрәжәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышырга;

кирәк булган очракта мөрәжәгать карауда катнашырга;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка мөрәжәгатьне яңадан адреслау турында хәбәр алырга;

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

мөрәжәгатьне карауны туктату турындагы гариза белән мөрәжәгать итәргә;

*мөрәжәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча язмача жавап алырга, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача мөрәжәгатьтә күрсәтелгәннәргә яңадан адреслау турында хәбәрнамә алырга.

6.2. Жирле үзидарә органнары түбәндәгеләргә тәэмин итә:

гражданинар мөрәжәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карау, кирәк очракта - мөрәжәгатьләр жибәргән гражданинар катнашында;

судлардан, алдан тикшерү органнарыннан, жирле үзидарәнең башка органнарыннан һәм башка вазыйфай затларыннан гражданинар мөрәжәгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон рәвештә алу;

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

әлеге регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, гражданинарга куелган сорауларның асылы буенча язма жаваплар жибәргү;

гражданга аның мөрәжәгатенен дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфай затка үз компетенцияләре нигезендә, шул исәптән электрон рәвештә карауга жибәрелүе турында хәбәр итү.

6.3. Жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау сыйфатына төп таләпләр түбәндәгеләр була:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөреслеге;

гражданнарга мәгълүмат житкерүнен тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем файдалана алырлык булуы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгаруның тизлеге;

гражданга аның мөрәжәгатенә җавапның үз вакытында жибәрелүе.

6.4. Граждан аның мөрәжәгатен карауның барышы турында белергә мөмкин:

шәхсән Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенен жирле үзидарә органнарына мөрәжәгать итеп;

8(84375) 36-2-02, 36-2-03 телефоннары буенча шалтыратып;

«Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Чүпрәле муниципаль районы порталында электрон форманы тутырып.

Кирәк була калса, граждан теркәү номеры һәм үз мөрәжәгатен тиешле жирле үзидарә органнары телефоннары буенча теркәү датасы турында мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы

7.1. Гамәлләрнен (процедураларның) эзлеклелеге

7.1.1. Мөрәжәгатьне карау функциясен башкаруга түбәндәге процедуралар керә:

1) мөрәжәгать итүне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәжәгать итүне теркәү;

3) мөрәжәгатьне контрольгә кую;

4) мөрәжәгать итү юнәлеше карау өчен;

5) бүлекчәләрдә мөрәжәгатьләр карау;

6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрен карау

7) мөрәжәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәжәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм жибәрү.

9) мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

10) мөрәжәгатькә җавап бирү.

7.2. Мөрәжәгатьләрен беренчел эшкәртү дә кабул ителде

7.2.1. Гражданның Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегенен жирле үзидарә органына мөрәжәгать итүе, йә башка дәүләт органнарыннан, жирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфай затлардан тиешле компетенцияләр нигезендә карау өчен озату документлары белән

мөрәжәгать итүе гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүгә нигез булып тора.

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

корреспонденциянең дәрәҗәсиз һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;
конвертларны ача, аларда документлар барлыгын тикшерә (өзелгән документлар ябыштырыла), хат текстна конверт сала;

документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгаләре, пенсия таныклыклары һәм башка шундый кушымталар) күчәрләрен төшерә һәм күрсәтелгән төп нөсхәләргә заказлы хат белән гражданның җибәрә;

хатның текстна булмаган очракта, түбәндәге текст белән белешмә төзи: «Язма адресына (жирле үзидарә органының исеме) хат юк», кергән документларга теркәп куелган дата һәм шәхси имза;

акча билгеләре (мөрәжәгатьтән алынганнан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һ.б.) белән кергән хатларга, бүләкләр, ачык вакытта язма кертем табылмаган заказлы хатларга, шулай ук конвертларда кыйммәтле хатларга язылган документларның җитмәве ачыкланган очракларда акт (регламентка 1 нче кушымта) төзи. Күрсәтелгән актлар жирле үзидарә органында саклана: бер нөсхә тиешле эштә, икенчесе кергән мөрәжәгатькә кушып бирелә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, үлчәве, үлчәме, формасы буенча стандарт булмаган, сәер ис, төсө булган липка тасмасы белән ябыштырылган, конвертта почта юлнамаларына хас булмаган капитал салулар (порошок һ.б.) капшап карап, конвертны ачмыйча гына шушы хакта үзенең турыдан-туры җиткәнен хәбәр итәргә һәм кирәкле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

7.2.4. “Шәхсән” тамгасы белән мөрәжәгатьләр адресатка хатны (пакетны) ачмыйча мөрәжәгать килгән көнне тапшырыла.

«Шәхси» тамгасы белән килгән мөрәжәгать шәхси характердагы хат булмаган очракта, мөрәжәгать алынган көннең иртәгесеннән дә соңга калмыйча, аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

7.2.5. Язма мөрәжәгатьләргә гражданның турыдан-туры кабул итүе гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Мөрәжәгатьтә гражданның фамилиясе һәм җавапка почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданның кирәкле мәгълүматны күрсәтүен сорарга тиеш.

7.2.7. Фасимиль элементә каналлары буенча килгән мөрәжәгатьләргә кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр белән дә шундый ук эш башкарыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөптәләре буенча, шул исәптән «Интернет» чөптәре буенча кергән мөрәжәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөптәләре буенча, шул исәптән «Интернет» чөптәре буенча кергән гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кәгазьдә бастырыла һәм теркәүгә тапшырыла.

Чүпрәле муниципаль районы порталында «Интернет-кабул итү» технологиясен кулланып гражданнар тарафыннан «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрәндә жибәрелгән мөрәжәгатьләр тиешле жирле үзидарә органы хезмәткәрләре тарафыннан кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән мөрәжәгатьләр белән алга таба эш язма мөрәжәгатьләр белән дә шундый ук эш башкарыла.

7.2.9. Мөрәжәгатьләрне телефон аша кабул итү, шулай ук белешмә мәгълүмат бирү жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан башкарыла.

Телефоннан мөрәжәгать кабул итүче белгеч ачыкый:
гражданның фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңгысы - булган очракта);

почта адресы;

телефон (булган очракта);

социаль нигезләмә;

ташламалы статус (булган очракта);

тәкъдимнең, гаризаның яисә шикаятнең асылы.

7.2.10. Мөрәжәгатьтә баян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык күренеп тора һәм өстәмә тикшерүне таләп итми торган очракта, гражданның ризалыгы белән мөрәжәгатькә җавап куелган сорауларның асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кергән мөрәжәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүне башлау өчен мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәжәгать керү нигез була.

7.3.2. Кертелгән мөрәжәгатьләр документлар әйләнеше бердәм ведомствоара системасында (алга таба - ЕМСД) теркәлә.

7.3.2. Мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:

хатның беренче битенең алгы ягында өске уң уң уң уң уң почмагында керү датасы һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәү штамбы куела. штамп өчен билгеләнгән урын хат тексты белән тулган очракта, штамп, хатның сул өске почмагынан тыш, укуын тәэмин итә торган башка урында язылырга мөмкин;

мөрәжәгатьне кабат тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабат булса, ЕМСДда беренчел мөрәжәгать белән тиешле бәйләнеш ясый;

ЕМСД теркәү картасында гражданның фамилиясен, исемен, атасының исемен (исеме һәм атасының исеме билгесез булса, инициалларын) исем килешендә һәм аның почта һәм (яисә) электрон адресын (булган очракта) күрсәтә;

әгәр дә хат ике һәм аннан да күбрәк авторга кул куйса, җавап жибәрелергә тиешле шуларны терки. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәжәгать билгесе күрсәтелә;

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

мөрәжәгатьне илтеп житкерү ысулын (почта, юри, шәхсэн һ.б.);

кирәк булган очракта мөрәжәгать белән тәэмин итү документының каян килүен күрсәтә, озату документының датасын һәм башлангыч номерын куя;

жөмләнәң, гаризаның яисә шикаятнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәжәгать темасының шифрын мөрәжәгатьләрнең гамәлдәге тематик классификаторы нигезендә куя;

вазыйфаи затның мөрәжәгатькә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

7.3.3. Мөрәжәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәжәгатьләр, шулай ук рөхсәт срогы тәмамланмаган беренчел бирелгән мөрәжәгатьләргә өстәмә белешмәләр булган мөрәжәгатьләр ЕМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып, түбәндәге тәртип номеры белән теркәлә.

7.3.4. Телефоннан кергән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәжәгатьтә хокукка каршы башкарылган яисә камилләштерелгән жинаятьләр турында, шулай ук аны башкаручы яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, мөрәжәгать аларның компетенцияләре нигезендә теркәлгә һәм дәүләт органнарына жиберелгә тиеш.

7.3.5. Процедураның үтәлү нәтижәсе - ЕМСДда мөрәжәгатьләрне теркәү һәм аларны карауга тапшыруга әзерлек.

7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую.

7.4.1. Контрольгә гражданның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар турында хәбәр ителгән мөрәжәгатьләр, шулай ук зур ижтимагый әһәмияткә ия мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр куела. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую шулай ук дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендәге житешсезлекләрне бетерү, почтага күзәтү өчен материаллар, аналитик язмалар һәм мәгълүмат алу, мөрәжәгать итүчеләрнең кабат (берничә тапкыр) мөрәжәгать иткән очракта элегрәк күрелгән чараларны ачыклау максатында башкарыла.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президентының 15 көнгә кадәр карау срогы белән гражданны мөрәжәгатьләрен карау турындагы мөрәжәгатьләрен карау буенча йөкләмәләрен үтәү аерым контрольгә куела.

7.4.3. Тикшерүгә алынган мөрәжәгатьләрдә аларны карауга жиберү алдыннан "Контроль" билгесе куела.

7.4.5. Жирле үзидарә органынан һәм мөрәжәгатьне караган башка оешмадан алынган жавапта мөрәжәгать итүче куйган сорауның билгеле бер вакыт аралыгында хәл ителчәге күрсәтелгән очракта, мондый мөрәжәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта сорауны тулысынча хәл итү турындагы жавапның контроль срогын күрсәтеп хәбәр ителә.

7.4.6. Әгәр алынган жаваптан мөрәжәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр

дә каралмаган яисә жавапның аңа карата куелган таләпләргә туры килмәве аңлашылса, мөрәжәгать жирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен әйләнәп кайта.

7.4.7 Гражданнар мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләрне координацияләү һәм аларның үтәлешен тикшереп торуну, гражданнар мөрәжәгатьләрен карау срокларының үтәлешен тикшереп торуну Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлегә башлыгы башкара.

7.4.8 процедураны гамәлгә ашыруның нәтижәсе - гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәжәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча югарырак органнарның йөкләмәләрен контрольгә кую.

7.5. Мөрәжәгатьне карауга жибәрү

7.5.1. Теркәлгән датадан соң жиде көн эчендә мөрәжәгать мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итәргә компетентлы органга карау буенча мөрәжәгать юллана, мөрәжәгать жибәргән гражданга хәбәр итү, мөрәжәгатьләрне яңадан адреслау турында. Дәүләт органнарыннан һәм башка оешмалардан килгән мөрәжәгатьләр юнәлешле оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органы, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфай зат компетенциясенә кергән очракта, мөрәжәгатьләрнең күчәрмәләре теркәлгән көннән жиде көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфай затларга жибәрелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм контрольлек итүче башка оешмаларга жибәрелә торган мөрәжәгатьләргә карата адреслы хатлар, шулай ук ялгыш жибәрелгән мөрәжәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары жирле үзидарә органнары житәкчесе тарафыннан имзалана.

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәжәгатьтә хокукка каршы башкарылган яисә кылынган әзерләп куела торган эш турында, шулай ук аны башкаручы яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, жирле үзидарә органы житәкчесе мөрәжәгатьне хокук саклау органнарына жибәрә.

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибен бозуга карата шикаять белән мөрәжәгать килгән очракта, мондый мөрәжәгать "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында" 2014 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карала.

7.6 Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау

7.6.1. Шәхесне таныкмый торган документны күрсәткәч, гражданнарны шәхси кабул итү чират тәртибендә (тере чират) гамәлгә ашырыла. Гражданнарны кабул итү өчен билгеләнгән көннәрдә һәм сәгатьләрдә Бөек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугышчан хәрәкәтләр ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары һәм (яисә) аларның законлы вәкилләре, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм калган балалар исәбендәге затлар чираттан тыш кабул итүгә хокуклы.

Гражданнарны тиешле жирле үзидарә органы житәкчесе кабул итә, ә ул

булмаганда - аны алмаштыручы зат тарафыннан шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданның гражданның кәгазь чыганакта шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре ЕМСДда гражданның шәхси кабул итү карточкасын терки, мөрәжәгать итүчеләр турында мәгълүматлар базасына - фамилиясен, исемн, атасының исемн, теркәлү урынын, социаль хәлен, ташламалы составны, мөрәжәгать итүнең төрен, кыскача эчтәлеген, карау нәтижәсен кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында житәкче кабул итүдә катнашу өчен жирле үзидарә органының вазыйфай затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданның үз мөрәжәгатен телдән яисә язма рәвештә бәян итү мөмкинлегенә ия.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәжәгать итүчегә аның мөрәжәгатен карау һәм кабул итү кемгә тапшырылачагы турында, шулай ук аның жавабын кайдан аласы турында карар яисә мәгълүмат житкерелә: аның мөрәжәгате асылда кайда һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкин икәнлеген аңлатыла.

7.7.5. Шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы житәкче гражданның мөрәжәгатьләрен карау нәтижәләре буенча йөкләмәләренә үтәүне контрольгә кую турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6. Гражданның мөрәжәгате буенча йөкләмәләренә үтәү срокларын тикшереп торуну бу вазыйфай зат башкара, ул карау срогы тәмамлана яисә тәмамлана торган мөрәжәгатьләр турында искә төшерүне башкаручыга жибәрә.

7.7.7. Шәхес кабул итүеннән алынган материаллар 5 ел дәвамында саклана, ә аннары билгеләнгән тәртиптә юкка чыгарыла.

7.7.8. Гражданның шәхси кабул итүнең нәтижәсен булып гражданның мөрәжәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма йә куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, йә гражданның гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә жибәрү тора.

7.8. Гражданның мөрәжәгатенә жавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл жирлеген башлыгы гражданның мөрәжәгатьләренә жавапларга кул куя.

7.8.2. Жавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, тулы аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаяттә бәян ителгән фактларны раслаганда, жавапта гражданның мөрәжәгате буенча нинди чаралар күрелгәннен күрсәтергә кирәк.

7.8.3. Федераль һәм республика хакимият органның жавап итеп, мөрәжәгать итүчегә аның мөрәжәгатен карау нәтижәләре турында хәбәр ителергә тиеш. Коллектив мөрәжәгатьләр буенча жавапларда мөрәжәгать итүчеләрнең кайсысына жавап бирелгән, дип күрсәтелә.

7.8.4. Мөрәжәгатьне карау нәтижәләре буенча хокукый акт (мәсәлән, жир кишәрлеген бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында) кабул ителсә, махсус жавап әзерләү таләп ителми. Әлегә хокукый актның күчәрмәсен үтәүчегә

мөрәжәгать итүчегә жибәрә.

7.8.5. Мөрәжәгать итүче тарафыннан хатка кушып бирелгән документларның төп нөсхэләре җавапка кушымта итеп бирелә. Әгәр хатта башка документларны (аларның күчермэләрен) кире кайтару турында үтенечләр булмаса, алар эштә кала.

7.8.6. Җаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда бастырыла. Җавапның сул як аскы почмагында мәҗбүри рәвештә башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефоны номеры күрсәтелә.

7.8.7. Гражданның федераль һәм республика хакимият органнарына мөрәжәгатьләренә төп нөсхэләре аларга "Кире кайтару ята" дигән тамга яисә махсус тамга куелган очракта гына кире кайта.

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

7.8.9. Язма мөрәжәгатьне караганнан һәм җавапны рәсмиләштергәннән соң, аны җавапны рәсмиләштерүнең дәрәҗәле тикшерү торган җаваплы затка тапшыралар һәм аның кыскача эчтәлеген ЕМСДга кертелә. Әлеге Регламентта каралган таләпләргә туры килмәгән җаваплар башкаручыга эшләр бөтү өчен кайтарыла.

7.8.10. Җавап күчермәсенә аскы уң почмагында башкаручы "Эшкә" дигән язу ясы, карау нәтиҗәсен күрсәтә ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), датаны язып куя, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларны шәхси имзасы белән таныклык. Хатны эшкә күчерүнең дәрәҗәле авыл җирлеге башкарма комитеты секретаре тикшереп тора.

7.8.11. Җавапны ЕМСДга теркәгәннән соң, җаваплы зат аны жибәрә. Җавапларның теркәлүсез китүе рөхсәт ителми.

7.8.12. Мөрәжәгатьне караганда эшне карау өчен эһәмиятле хәлләр килеп чыккан очракта, башкаручы мөрәжәгатьне карау нәтиҗәләре турында белешмә төзи.

7.8.13. Архив саклау өчен эшләрне йомгаклап рәсмиләштерү Яңа Элем авыл җирлегенең җирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә гамәлгә ашырыла.

7.9. Мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү

7.9.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшен җирле үзидарә органының җаваплы хезмәткәре алып бара.

7.9.2. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү мәсьәләләре буенча белешмә җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәжәгать иткәндә яисә белешмә телефоннар ярдәмендә (тел. (84375) 36-2-02, 36-2-03) бирелә.

7.9.3. Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

- 1) мөрәжәгать алу турында һәм аны карауға жибәрү турында;
- 2) мөрәжәгатьне караудан баш тарту турында;
- 3) мөрәжәгатьне карау срогын озайту турында;

4) мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында.

7.9.4. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару турында белешмә алу мәсьәләсе буенча мөрәжәгать итүчеләрдән телефон шалтыратулары дүшәмбедән жомгага кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр кабул ителә.

7.9.5. Сорау алган очракта жирле үзидарә органы хезмәткәре:

- 1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;
- 2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен атап, күз алдына килә;
- 3) абонентка үзен тәкъдим итә;
- 4) реквизитларны тыңлый һәм мөрәжәгатьләрен асылын ачыклай;
- 5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәпле, коректлы һәм кыска итеп җавап бирә;

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

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап әзерли.

7.9.6. Гражданның шәхси мөрәжәгәте вакытында белешмә мәгълүмат бирү нәтижәсе яисә белешмә телефоны буенча гражданның мөрәжәгатьне карау барышы турында телдән хәбәр итү тора.

VIII. Бу функциянең үтәлешен тикшереп тору гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча

8.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясенең үтәлешен тикшереп тору үз эченә гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясенең һәр этабында (процедурасында) тикшерүләр уздыруны һәм мөрәжәгать итүчеләрен хөкүмларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрүне, мөрәжәгать итүчеләрен мөрәжәгатьләренә карарлар кабул итүне һәм җаваплар җибәрүне кертә.

8.2. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен үтәүне тикшереп тору Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл җирлеге башлыгы тарафыннан гамәлгә ашырыла.

8.3. Әлеге регламентны бозган вазыйфай затларга карата йогынты ясау чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Әлмәле авыл җирлеге башлыгы, ә Главага карата - Авыл җирлеге советы тарафыннан кабул ителә.

8.4. Граждан жирле үзидарә органнарының, башка органнарының һәм оешмаларның, һәм аларның вазыйфай затларының һәм хезмәткәрләрен мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәгәндә гамәлләренә (гамәл кылмавына) һәм карарларына Россия Федерациясенең гамәлдәге законнары нигезендә шикәять бирергә хөкүкли.

1 нче кушымта
Татарстан Республикасы Чүпрәле
муниципаль районының Яңа Әлмәле
авыл жирлегенәң жирле үзидарә
органныңда гражданнар
мөрәжәгәтләрән карау
регламентына

**Заказлы хатларда хәбәрчене тасвирлау документларының житмәве турында № № _
акты белдерү һәм игълан ителгән кыйммәте белән хатларда**

« ____ » _____ 20__ г.

Составында комиссия _____
(акт төзегән затларның фамилияләре,
инициаллары һәм вазыйфалары)

түбәндәгеләр турында чын акт төзи:
" ____ " _____ 20__ елның жирле үзидарә органына Яңа ильмовск авыл
жирлеге корреспонденция килде, анда (акча билгеләре, кыйммәтле кәгазьләр, бүләкләр
табылган, хат авторы тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә күчәрелгән документларның
житмәве ачыкланган): _____

Комиссия әгъзалары:

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