| ГЛАВА<br>БОЛЬШЕАКСИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДРОЖЖАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН | ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ЧҮПРӘЛЕ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ ЗУР АКСУ АВЫЛ ҖИРЛЕГЕ БАШЛЫГЫ |
|---|---|

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ** **КАРАР**

2015 елның 19 май №6

Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентын раслау турында Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнарында

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

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнарында гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау регламентын расларга.
2. Әлеге карарны авыл җирлегенең мәгълүмат стендларында игълан итәргә һәм Чүпрәле муниципаль районының рәсми сайтында авыл җирлеге бүлегенә урнаштырырга.
3. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.
4. Әлеге карарның үтәлешен тикшереп торуны үз өстемдә калдырам.

Татарстан Республикасы
Чүпрәле муниципаль районы
Зур Аксу авыл җирлеге башлыгы: А.В.Храмов

Кушымта Зур Аксу
башлыгының карарына
авыл җирлеге
№6 от 19.05.2015 г.

**Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты**

## I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру тәртибен (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру тәртибен, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен караганда, эш башкаруны алып бару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау түбәндәгечә гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе белән;

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

«Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлеге турында мәгълүматтан файдалануны тәэмин 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 мөрәҗәгатьләре турында» 2007 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы;

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге уставы белән.

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

## II. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функцияләрен башкару тәртибенә таләпләр

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

1) турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге 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 җирле үзидарә органнары тарафыннан.

2.2. Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнары урнашкан урын турындагы белешмәләр, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язма мөрәҗәгатенә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәҗәгатьләрнең тәртибе, шул исәптән электрон рәвештә, түбәндәгеләр урнаштырыла:

1) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнары урнашкан бинадагы мәгълүмат стендында.

2.3. Телефон шалтыратуларына, җирле үзидарә органнары хезмәткәрләренә җавап биргәндә, гражданнар мөрәҗәгатьләрен 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 башланырга тиеш.

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

## III. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигез.

3.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органына гражданның түбәндәге рәвешендәге мөрәҗәгате нигез була:

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 җирле үзидарә органына;

Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге җирле үзидарә органы адресына почта аша юллама белән;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

җирле үзидарә органнары телефоннары буенча факсимиль элемтә каналлары буенча (884375) 32-1-45;

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

җирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәҗәгатендә йә язма мөрәҗәгать, йә тиешле вазыйфаи затның язма мөрәҗәгате, йә тиешле затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта) җибәрелергә тиешле җирле үзидарә органы исеме, җавап җибәрелергә тиешле почта адресы, мөрәҗәгатьнең яңадан адреславы турында хәбәрнамә, асылын, гаризасын яисә шикаятен, мөрәҗәгать итүченең шәхси имзасын һәм датасын бәян итү мәҗбүри тәртиптә булырга тиеш.

Кирәк була калса, язма мөрәҗәгатькә 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 мөрәҗәгатьләрен карау функциясен 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 гомеренә, сәламәтлегенә һәм мөлкәтенә куркыныч янаучы цензурасыз яисә мыскыллы әйтелмәләр була;

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

5) язма мөрәҗәгать текстын уку булмый;

6) мөрәҗәгатьтә куелган сорауның асылы буенча җавап дәүләт серен яисә федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләрне фаш итмичә бирелә алмый.

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

4.2. Язма мөрәҗәгатьне караудан баш тарту турында язмача яисә электрон документ рәвешендә мөрәҗәгать иткән гражданга хәбәр ителә.

Язма мөрәҗәгать тексты укылышка бирелмәгән очракта, мөрәҗәгатькә җавап бирелми, мөрәҗәгать теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданинга, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылышка бирелсә, мөрәҗәгать җибәргән гражданга хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына шикаять белдерелә торган мөрәҗәгать теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәҗәгать юллаган гражданга шушы суд карарына шикаять белдерү тәртибен аңлатып кайта.

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

Аерым очракларда, шулай ук мөрәҗәгатьне карау өчен кирәкле сорауны башка органга җибәргән очракта, җирле үзидарә органы җитәкчесе, вазыйфаи зат йә шуңа вәкаләтле зат мөрәҗәгатьне карау срогын, мөрәҗәгатьне җибәргән гражданны карау срогын озайту турында хәбәр итеп, 30 көннән дә артык булмаган вакытка озайтырга хокуклы.

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

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

5.2. Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, күренә торган урында эш режимы турында мәгълүмат булган вывеска урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары җиһазландырыла:

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 мөрәҗәгать итүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә, урындыклар, өстәлләр белән җиһазландырылырга, язма мөрәҗәгатьләр язу өчен канцелярия әсбаплары, мәгълүмати стендлар белән тәэмин ителергә тиеш.

## VI. Мөрәҗәгатьне караганда гражданның хокуклары

6.1. Граждан аның мөрәҗәгатен карау стадиясендә түбәндәгеләргә хокуклы:

өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга яисә аларны теркәү турындагы үтенеч белән, шул исәптән электрон рәвештә 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 мөрәҗәгать карауда катнашырга;

мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәҗәгатьне яңадан адреслау турында хәбәр 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 турындагы гариза белән мөрәҗәгать итәргә;

*мөрәҗәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча язмача җавап алырга, мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәҗәгатьтә күрсәтелгәннәрне яңадан адреслау турында хәбәрнамә алырга.

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 җиткерүнең тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем файдалана алырлык булуы;

карала торган мөрәҗәгатькә карата карар чыгаруның тизлеге;

гражданга аның мөрәҗәгатенә җавапның үз вакытында җибәрелүе.

6.4. Граждан аның мөрәҗәгатен карауның барышы турында белергә мөмкин:

шәхсән Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органнарына мөрәҗәгать итеп;

8(84375) 32-1-45, 32-1-17 телефоннары буенча шалтыратып;

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

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

## VII. Язма мөрәҗәгатьне карау процедурасы

7.1. Гамәлләрнең (процедураларның) эзлеклелеге

7.1.1. Мөрәҗәгатьне карау функциясен башкаруга түбәндәге процедуралар кирәк:

1) мөрәҗәгать итүне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;
2) мөрәҗәгать итүне теркәү;
3) мөрәҗәгатьне контрольгә кую;
4) мөрәҗәгать итү юнәлеше карау өчен;
5) бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләр 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 беренчел эшкәртү дә кабул ителде

7.2.1. Гражданның Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлегенең җирле үзидарә органына мөрәҗәгать итүе, йә башка дәүләт органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфаи затлардан тиешле компетенцияләр нигезендә карау өчен озату документлары белән

мөрәҗәгать итүе гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау 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;

документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныклыклары һәм башка шундый кушымталар) күчермәләрен төшерә һәм күрсәтелгән төп нөсхәләрне заказлы хат белән гражданга җибәрә;

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

акча билгеләре (мөрәҗәгатьтән алынганнардан 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 җирле үзидарә органында саклана: бер нөсхә тиешле эштә, икенчесе кергән мөрәҗәгатькә кушып бирелә.

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

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

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

7.2.5. Язма мөрәҗәгатьләрне гражданнардан турыдан-туры кабул итү гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Мөрәҗәгатьтә гражданның фамилиясе һәм җавапка почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданнан кирәкле мәгълүматны күрсәтүен сорарга тиеш.

7.2.7 Фасимиль элемтә каналлары буенча килгән мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм карау язма мөрәҗәгатьләр белән дә шундый ук эш башкарыла.

7.2.8 Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләре буенча, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән мөрәҗәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләре буенча, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән гражданнар мөрәҗәгатьләрен 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 челтәрендә җибәрелгән мөрәҗәгатьләр тиешле җирле үзидарә органы хезмәткәрләре тарафыннан кабул ителә.

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

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

Телефоннан мөрәҗәгать кабул итүче белгеч ачыклый:

гражданның фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңгысы - булган очракта);

почта адресы;

телефон (булган очракта);

социаль нигезләмә;

ташламалы статус (булган очракта);

тәкъдимнең, гаризаның яисә шикаятьнең асылы.

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

## 7.3. Кергән мөрәҗәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәүне башлау өчен мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәҗәгать керү нигез була.

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

7.3.2. Мөрәҗәгатьләрне 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 почмагыннан тыш, укуын тәэмин итә торган башка урында язылырга мөмкин;

мөрәҗәгатьне кабат тикшерә. Әгәр мөрәҗәгать кабат булса, ЕМСДда беренчел мөрәҗәгать 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 җибәрелергә тиешле шуларны терки. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәҗәгать билгесе күрсәтелә;

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

мөрәҗәгатьне илтеп җиткерү ысулын (почта, юри, шәхсән һ.б.);

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

җөмләнең, гаризаның яисә шикаятьнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәҗәгать темасының шифрын мөрәҗәгатьләрнең гамәлдәге тематик классификаторы нигезендә куя;

вазыйфаи затның мөрәҗәгатькә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

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

7.3.4. Телефоннан кергән аноним мөрәҗәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәҗәгатьтә хокукка каршы башкарылган яисә камилләштерелгән җинаятьләр турында, шулай ук аны башкаручы яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, мөрәҗәгать аларның компетенцияләре нигезендә теркәлергә һәм дәүләт органнарына җибәрелергә тиеш.

7.3.5. Процедураның үтәлү нәтиҗәсе - ЕМСДда мөрәҗәгатьләрне теркәү һәм аларны карауга тапшыруга әзерлек.

7.4. Мөрәҗәгатьләрне контрольгә кую.

7.4.1. Контрольгә гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар турында хәбәр ителгән мөрәҗәгатьләр, шулай ук зур иҗтимагый әһәмияткә ия мәсьәләләр буенча мөрәҗәгатьләр куела. Мөрәҗәгатьләрне контрольгә кую шулай ук дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшендәге җитешсезлекләрне бетерү, почтага күзәтү өчен материаллар, аналитик язмалар һәм мәгълүмат алу, мөрәҗәгать итүчеләрнең кабат (берничә тапкыр) мөрәҗәгать иткән очракта элегрәк күрелгән чараларны ачыклау максатында башкарыла.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президентының 15 көнгә кадәр карау срогы белән гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау турындагы мөрәҗәгатьләрен карау буенча йөкләмәләрне үтәү аерым контрольгә куела.

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

7.4.5. 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 сорауны тулысынча хәл итү турындагы җавапның контроль срогын күрсәтеп хәбәр ителә.

7.4.6. Әгәр алынган җаваптан мөрәҗәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр

дә каралмаган яисә җавапның аңа карата куелган таләпләргә туры килмәве аңлашылса, мөрәҗәгать җирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен әйләнеп кайта.

7.4.7 Гражданнар мөрәҗәгатьләре буенча йөкләмәләрне координацияләү һәм аларның үтәлешен тикшереп торуны, гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау срокларының үтәлешен тикшереп торуны Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге башлыгы башкара.

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

7.5. Мөрәҗәгатьне карауга җибәрү

7.5.1. Теркәлгән датадан соң җиде көн эчендә мөрәҗәгать мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итәргә компетентлы органга карау буенча мөрәҗәгать юллана, мөрәҗәгать җибәргән гражданга хәбәр итү, мөрәҗәгатьләрне яңадан адреслау турында. Дәүләт органнарыннан һәм башка оешмалардан килгән мөрәҗәгатьләр юнәлешле оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органы, җирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи зат компетенциясенә кергән очракта, 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 контрольлек итүче башка оешмаларга җибәрелә торган мөрәҗәгатьләргә карата адреслы хатлар, шулай ук ялгыш җибәрелгән мөрәҗәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары җирле үзидарә органнары җитәкчесе тарафыннан имзалана.

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәҗәгатьтә хокукка каршы башкарылган яисә кылынган әзерләп куела торган эш турында, шулай ук аны башкаручы яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, җирле үзидарә органы җитәкчесе 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" 2014 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карала.

7.6 Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау

7.6.1. Шәхесне таныклый 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 җирле үзидарә органы җитәкчесе кабул итә, ә ул

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

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга гражданны кәгазь чыганакта шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре ЕМСДда гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын терки, мөрәҗәгать итүчеләр турында мәгълүматлар базасына - фамилиясен, исемен, атасының исемен, теркәлү урынын, социаль хәлне, ташламалы составны, мөрәҗәгать итүнең төрен, кыскача эчтәлеген, карау нәтиҗәсен кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында җитәкче кабул итүдә катнашу өчен җирле үзидарә органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында граждан үз мөрәҗәгатен телдән яисә язма рәвештә бәян итү мөмкинлегенә ия.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәҗәгать итүчегә аның мөрәҗәгатен карау һәм кабул итү кемгә тапшырылачагы турында, шулай ук аның җавабын кайдан аласы турында карар яисә мәгълүмат җиткерелә: аның мөрәҗәгате асылда кайда һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкин икәнлеге аңлатыла.

7.7.5. Шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы җитәкче гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау нәтиҗәләре буенча йөкләмәләрне үтәүне контрольгә кую турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6. Гражданнар мөрәҗәгате буенча йөкләмәләрне үтәү срокларын тикшереп торуны бу вазыйфаи зат башкара, ул карау срогы тәмамлана яисә тәмамлана торган мөрәҗәгатьләр турында искә төшерүне башкаручыга җибәрә.

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

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

7.8. Гражданнар мөрәҗәгатенә җавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге башлыгы гражданнар мөрәҗәгатьләренә җавапларга кул куя.

7.8.2. Җавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, тулы аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаятьтә бәян ителгән фактларны раслаганда, җавапта граждан мөрәҗәгате буенча нинди чаралар күрелгәнен күрсәтергә кирәк.

7.8.3. Федераль һәм республика хакимият органнарына җавап итеп, мөрәҗәгать итүчегә аның мөрәҗәгатен карау нәтиҗәләре турында хәбәр ителергә тиеш. Коллектив мөрәҗәгатьләр буенча җавапларда мөрәҗәгать итүчеләрнең кайсысына җавап бирелгән, дип күрсәтелә.

7.8.4. Мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре буенча хокукый акт (мәсәлән, җир кишәрлеге бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында) кабул ителсә, махсус җавап әзерләү таләп ителми. Әлеге хокукый актның күчермәсен үтәүче

мөрәҗәгать итүчегә җибәрә.

7.8.5. Мөрәҗәгать итүче тарафыннан хатка кушып бирелгән документларның төп нөсхәләре җавапка кушымта итеп бирелә. Әгәр хатта башка документларны (аларның күчермәләрен) 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. Гражданнарның федераль һәм республика хакимият органнарына мөрәҗәгатьләренең төп нөсхәләре аларга "Кире кайтару ята" дигән тамга яисә махсус тамга куелган очракта гына кире кайта.

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

7.8.9. Язма мөрәҗәгатьне караганнан һәм җавапны рәсмиләштергәннән соң, аны җавапны рәсмиләштерүнең дөреслеген тикшерә торган җаваплы затка тапшыралар һәм аның кыскача эчтәлеге ЕМСДга кертелә. Әлеге Регламентта каралган таләпләргә туры килмәгән җаваплар башкаручыга эшләп бетерү өчен кайтарыла.

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

7.8.11. Җавапны ЕМСДда теркәгәннән соң, җаваплы зат аны җибәрә. Җавапларның теркәлүсез китүе рөхсәт ителми.

7.8.12. Мөрәҗәгатьне караганда эшне карау өчен әһәмиятле хәлләр килеп чыккан очракта, башкаручы мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында белешмә төзи.

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

7.9. Мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү

7.9.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча белешмә эшен җирле үзидарә органының җаваплы хезмәткәре алып бара.

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

7.9.3. Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

1) мөрәҗәгать алу турында 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. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен башкару турында белешмә алу мәсьәләсе буенча мөрәҗәгать итүчеләрдән телефон шалтыратулары дүшәмбедән җомгага кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр кабул ителә.

7.9.5. Сорау алган очракта җирле 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 мөрәҗәгатьләрнең асылын ачыклый;

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. Гражданның шәхси мөрәҗәгате вакытында белешмә мәгълүмат бирү нәтиҗәсе яисә белешмә телефоны буенча гражданның мөрәҗәгатьне карау барышы турында телдән хәбәр итү тора.

## VIII. Бу функциянең үтәлешен тикшереп тору гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча

8.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясенең үтәлешен тикшереп тору үз эченә гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясенең һәр этабында (процедурасында) тикшерүләр уздыруны һәм мөрәҗәгать итүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрүне, мөрәҗәгать итүчеләрнең мөрәҗәгатьләренә карарлар кабул итүне һәм җаваплар җибәрүне кертә.

8.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функцияләрен үтәүне тикшереп тору Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге башлыгы тарафыннан гамәлгә ашырыла.

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

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

1 нче кушымта
Татарстан Республикасы
Чүпрәле муниципаль
районының Зур Аксу авыл
җирлегенең җирле үзидарә
органнарында гражданнар
мөрәҗәгатьләрен карау
регламентына

**Заказлы хатларда хәбәрчене тасвирлау документларының җитмәве 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 җирле үзидарә органына Зур Аксу авыл җирлеге корреспонденция килде, анда (акча билгеләре, кыйммәтле кәгазьләр, бүләкләр табылган, хат авторы тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә күчерелгән документларның җитмәве ачыкланган):____________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________
____________________________________________________________

Комиссия әгъзалары:

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