

**Исполнительный комитет  
Старочукалинского сельского  
поселения Дрожжановского  
муниципального района  
Республики Татарстан**

**Татарстан Республикасы  
Чүпрәле муниципаль  
районы Иске Чокалы  
авыл жирлеге Башкарма  
комитеты**

422480 Республика Татарстан с.Старые Чукалы ул.Коминтерна д.21 тел/факс 34-1-12  
ОГРН 1061672003876 ИНН 1617003290 КПП 161701001

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01 февраль 2019 г.

**КАРАР**

№ 5

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламентын раслау турында (яңа редакциядә)

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында» 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, «Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында» 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге Уставы нигезендә Чүпрәле районы прокурорының 2019 елның 21 гыйнварындагы 02-08-02-2019 номерлы протестын исәпкә алып, Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы башкарма комитеты КАРАР БИРӘ:

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламентын расларга (яңа редакциядә).
2. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге башлыгының 2015 елның 19 маендагы 11 номерлы карарын үз көчен югалткан дип санарга.
3. Әлеге карарны Иске Чокалы авыл жирлегенә мәгълүмат стендларында халыкка игълан итәргә һәм «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Татарстан Республикасы хокукый мәгълүмат рәсми порталында түбәндәге адрес буенча бастырып чыгарырга:  
<http://pravo.tatarstan.ru>
4. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.
5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үзем артымда калдырам.

Татарстан Республикасы  
Чүпрэле муниципаль районы  
Иске Чокалы авыл жирлеге башлыгы:



Р.Р. Низамутдинов

Иске Чокалы авыл жирлеге башкарма  
комитетының 01.02.2019 елның  
№5 карарына кушымта

**Татарстан Республикасы Чүпрэле муниципаль районы Иске  
Чокалы авыл жирлеге жирле үзидарэ органнарында гражданнар  
мөрәжәгатьләрен карау Регламенты  
(яңа редакциядә)**

**I. Гомуми нигезләмәләр**

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрэле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге жирле үзидарэ органнарында (алга таба - Регламент) гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты Татарстан Республикасы Чүпрэле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге башлыгы, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яисә текст буенча – жирле үзидарэ органнары) гражданнарның мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнар мөрәжәгатьләрен караганда эш башкару кагыйдәләрен һәм срокларын билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау Россия Федерациясе Конституциясе буенча гамәлгә ашырыла:  
«Россия Федерациясе гражданнары мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында " 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон»;  
«Дәүләт органнары һәм жирле үзидарэ органнары эшчәнлеге турындагы мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү хакында " 09.02.2009 елдагы 8-ФЗ номерлы Федераль закон»;  
«Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында " 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль закон»;  
«Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында " 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы»;  
Татарстан Республикасы Чүпрэле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге Уставы белән.

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

## **II. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибенә таләпләр**

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен үтәү тәртибе турында мәгълүмат:

- 1) Турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авылы жирлегә 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 мәгълүмат урнаштыру, массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару, мәгълүмат материалларын бастырып чыгару юлы белән жирле үзидарә органнары тарафыннан бирелә.

2.2. Иске Чокалы авыл жирлегә жирле үзидарә органнарының кабул итү урыннары, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язма мөрәжәгатенә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәжәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада да:

- 1) ТР Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында;
- 2) Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлегә жирле үзидарә органнары урнашкан бинада мәгълүмат стендында күрсәтелә.

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

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

## **III. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен башкару нигезе**

3.1. Иске Чокалы жирле үзидарә органына кергән гражданнар мөрәжәгатенә, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү өчен нигез булып:

гариза – гражданның аның конституция хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституция хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турында үтенечләре, я законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар

эшендә житешсезлекләр, я күрсәтелгән органнар һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләве турында хәбәр итү;

тәкъдимнәр-гражданга муниципаль хокукый актларны камилләштерү, жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, ижтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм жәмгыять эшчәнлегенең социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдимнәр;

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

3.2. Гражданнар карау өчен үз мөрәжәгатьләрен:

шәхсэн жирле үзидарә органына;

Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлеге жирле үзидарә органы адресына почта аша;

гражданның шәхси кабул итү барышында;

жирле үзидарә органнары телефоннары буенча факсимиль элемент каналлары буенча(884375) 34-1-12

Интернет-кабул итү бүлмәсе» Чүпрәле муниципаль районы порталында " Интернет «мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә»; жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына жибәрә алалар.

3.3. Гражданның язмача мөрәжәгатендә, я жирле үзидарә органы атамасы, я тиешле вазыйфаи затның, фамилиясе, исеме, атасының исеме, яисә тиешле затның вазыйфасы күрсәтелә, шулай ук үзенең фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), җавап жибәрү өчен почта адресы, мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында хәбәрнамә, тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын бәян итү, мөрәжәгать итүченең шәхси имзасы һәм датасы булырга тиеш.

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

3.4. Дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка кәргән электрон документ рәвешендәге мөрәжәгать әлеге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш.

Мөрәжәгатьтә граждан мәжбүри тәртиптә үзенең фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңгысы булган очракта), җавап жибәрелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәжәгатьне янадан жибәрү турында хәбәрнамә күрсәтә. Гражданин мондый мөрәжәгатькә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада куярга хокуклы.

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

3.6. Язма мөрәжәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәрне дә кертеп, гражданның барлык мөрәжәгатьләре дә теркәлгә һәм исәпкә алынырга тиеш.

#### **IV. Гражданның мөрәжәгатьләрен караудан баш тарту өчен нигезләр**

4.1. Мөрәжәгать асылда каралмый, әгәр:

1) гражданның язма мөрәжәгәтендә элек җибәрелгән мөрәжәгатьләргә бәйле рәвештә аңа берничә тапкыр язма җаваплар бирелгән һәм шул ук вакытта күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек җибәрелгән мөрәжәгатьләрнең бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка җибәрелгән шарты белән, яңа дәлилләр яисә шартлар күрсәтелми торган мәсьәлә булса;

2) мөрәжәгатьтә булган мәсьәләләр буенча законлы көченә кәргән суд карары бар;

3) мөрәжәгатьтә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм милкәненә куркыныч янаган яисә мәсхәрәлә гыйбарәләр бар;

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

5) язма мөрәжәгатьнең тексты укылмый;

6) мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләнең асылы буенча җавап дөүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкит итүче белешмәләренә белдермичә бирелә алмый.

Шәхси кабул итү барышында гражданин мөрәжәгәтне караудан баш тарта, әгәр элек аңа мөрәжәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса.

7) язма мөрәжәгать тексты тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын билгеләргә мөмкинлек бирмәсә, мөрәжәгәткә җавап бирелми һәм ул дөүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка алар компетенциясенә туры китереп карау өчен җибәрелә алмый икән, мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә бу хакта мөрәжәгать җибәргән гражданны хәбәр ителә;

8) дөүләт органына, жирле үзидарә органына яисә әлеге Федераль законның 10 статьясындагы 4 өлеше нигезендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрендә дөүләт органы яисә жирле үзидарә органының рәсми сайтында урнаштырылган сорауга җавап булган язма мөрәжәгать кәргән очракта, мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрендә рәсми сайтының электрон адресы хәбәр ителә, анда мөрәжәгатьтә куелган сорауга җавап урнаштырылган була,

шул ук вакытта суд карарына шикаять бирелгән мөрәжәгать кире кайтарылмый.

4.2. Язмача мөрәжәгатьне караудан баш тарту турында мөрәжәгать итүче гражданга язмача яисә электрон документ формасында хәбәр ителә.

Әгәр язма мөрәжәгать тексты укылмаса мөрәжәгатькә җавап бирелми, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә гражданинга, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылса хәбәр ителә.

4.3. Суд карары өстеннән шикаять бирелгән мөрәжәгать, теркәлгәннән соң жиде көн эчендә мөрәжәгать жибәргән гражданга әлеге суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып кире кайтарыла.

4.4. Жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенцияләре нигезендә кергән язмача мөрәжәгать теркәлгәннән соң 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатьне карау өчен кирәкле башка органга мөрәжәгать жибәргән очракта, жирле үзидарә органы житәкчесе, вазыйфаи зат яисә вәкаләтле зат мөрәжәгатьне карау вакытын 30 көннән дә артмаслык озайтырга хокуклы, мөрәжәгать жибәргән гражданга карау вакытының озайтылуы хәбәр ителә.

## **V. Гражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән урыннарга һәм биналарга таләпләр**

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

5.2. Иске Чокалы авыл жирлеге жирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәгълүматны үз эченә алган элмә такта урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары:

- 1) һава кондиционерлау системасы;
- 2) янғын системасы һәм янғын сүндерү чаралары;
- 3) гадәттән тыш хәл килеп чыгу турында хәбәр итү системасы;
- 4) саклау системасы белән жиһазлана.

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

## **VI. Мөрәжәгатьне караганда гражданның хокуклары**

6.1. Гражданинның үз мөрәжәгатен карау стадиясендә хокуклары:

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

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

кирәк булган очракта мөрәжәгатьне карауда катнашырга;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү өчен компетенцияле дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка мөрәжәгатьне яңадан жибәрү өчен хабәрнамә алырга;

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

мөрәжәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча язмача җавап алырга, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү өчен компетенцияле дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача мөрәжәгатьне яңадан жибәрү өчен хабәрнамә алырга.

6.2. Жирле үзидарә органнары тәмин итә:

гражданныр мөрәжәгатьләрен объектив, һәръяклап һәм вакытында, кирәк булган очракта мөрәжәгать жибәргән гражданнырның үз катнашында карап тикшерүне;

гражданныр мөрәжәгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон формада да, судлардан, беренчел тикшерү органнарыннан һәм дознание органнарыннан тыш, дәүләт органнарыннан, башка жирле үзидарә органнарыннан һәм башка вазыйфай затлардан алырга;

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

әлеге регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнырга язмача җаваплар жибәрү;

гражданныга аның мөрәжәгатен компетенцияләре нигезендә тикшерү өчен дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфай затка, тикшерүгә жибәрү турында, шул исәптән электрон формада да, хәбәр итү.

6.3. Жирле үзидарэ органнарында гражданныр мөрәжәгатъләрен карау сыйфатына карата төп таләпләр:

гражданнырға бирелә торган мәгълүматның дәрәслеге;

гражданнырға тулы мәгълүмат бирү;

гражданныр тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылығы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәжәгатъкә карата карар чыгару оперативлығы;

гражданныр аның мөрәжәгатенә җавап бирүнең вакытында булуы.

6.4. Гражданныр аүзенең мөрәжәгатен тикшерүнең барышы турында:

Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлегә жирле

үзидарэ органнарына шәхсэн мөрәжәгатъ итеп;

8(84375) 34-1-12 телефоннары буенча шалтыратып;

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

Кирәк булган очракта гражданныр үз мөрәжәгатенең теркәлү номеры һәм теркәү датасы турында мәгълүматны жирле үзидарэ органнары телефоннары буенча алала.

## **VII. Язма мөрәжәгатъне карау процедурасы**

### **7.1. Гамәлләр эзлеклелеге**

7.1.1. Мөрәжәгатъне карау буенча функциянең үтәлеше түбәндәге гамәлләрне үз эченә ала:

1) мөрәжәгатъне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәжәгатъне теркәү;

3) мөрәжәгатъне контрольгә кую;

4) мөрәжәгатъне карау өчен җибәрү;

5) бүлекчәләрдә мөрәжәгатъләрне карау;

6) гражданнырны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатъләрне карау

7) мөрәжәгатъне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәжәгатъкә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү.

9) мөрәжәгатъне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

10) мөрәжәгатъкә җавап бирү.

### **7.2. Мөрәжәгатъләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү**

7.2.1. Гражданнырның мөрәжәгатъләрен карау буенча функцияне үтәү өчен гражданнырның Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл жирлегә жирле үзидарэ органына мөрәжәгатъ итүе, яисә башка дәүләт



органнарыннан, жирле үзидарэ органнарыннан яисэ вазыйфаи затлардан компетенция нигезендэ карау өчен мөрәжәгать булу нигез булып тора.

7.2.2. Документлар кабул итү өчен жаваплы белгеч:

корреспонденциядә адресның дөрөслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

конвертларны ача, аларда документларның булу-булмавын тикшерә (ертык документлар ябыштырыла), хат текстына конвертны бөркетә;

кергән документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия танымлылары һәм башка шундый кушымталар) күчөрмәләрен төшерә һәм әлегә документларның оригиналларын гражданинга заказлы хат белән жиберә;

хат тексты булмаган очракта түбәндәге текст белән белешмә яза: "адреска хатлар (жирле үзидарэ органы атамасы) юк", дата һәм имза куя, килгән документларга бөркетә;

акчалата билгеләр (мөрәжәгатьтән алынган затлардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һәм т.д.) белән кергән хатларга, бүләкләр (ачканнан соң язма кертем ачыкланмаган хатлар), шулай ук конвертларда авторлар тарафыннан кыйммәтле хатларга язылган документларның житешмәве ачыкланган очракларда ике нөсхәдә акт (регламентка 1 нче кушымта) төзи. Күрсәтелгән актлар жирле үзидарэ органында саклана: тиешле эштә бер нөсхә, икенчесе кергән мөрәжәгатькә теркәлә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен жаваплы белгеч, авырлыгы, формасы, күләме, буенча стандарт булмаган, ян –яклары тигезсез, үзенчәлекле исле, аның конвертында почта жиберүләре өчен хас булмаган әйберләр (порошок һәм бш.) ябышкак тасма белән ябыштырылган, мөрәжәгать алгач, бу хакта үзенең житәкчесенә хәбәр итәргә һәм тиешле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

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

Әгәр «шәхсэн» тамгасы белән кергән мөрәжәгать шәхси характердагы хат булмаса, кабул итүче мөрәжәгать алынган көннән соң килүче эш көннәннән дә соңга калмыйча аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

7.2.5. Гражданның язмача мөрәжәгатьләренә кабул итү гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен жаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Мөрәжәгатьтә гражданның фамилиясе һәм жавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен жаваплы белгеч гражданның кирәкле мәгълүмат күрсәтүен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемент каналлары буенча кергән мөрәжәгатьләргә кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр карау белән бертөрле эш алып барыла.

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

Гражданнар тарафыннан «Интернет-кабул итү» технологиясен кулланып Чүпрәле муниципаль районы порталына «Интернет» мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә юлланган мөрәжәгатьләр тиешле жирле үзидарә органы хезмәткәрләре тарафыннан кабул ителә

Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән «Интернет» челтәре буенча кергән мөрәжәгатьләр белән алга таба язма мөрәжәгатьләр карау белән бертөрле эш алып барыла.

7.2.9. Телефон буенча мөрәжәгатьләргә кабул итү, шулай ук белешмә мәгълүмат бирү жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан гамәлгә ашырыла.

Телефон аша мөрәжәгать итүче белгеч:  
гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы-булган очракта) ;  
почта адресын;  
телефон (булганда);  
социаль хәлен  
ташламалы статус (булганда);  
тәкъдим, гариза яки шикаятнең асылын ачыклай.

7.2.10. Телефон буенча мөрәжәгатьтә баян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, граждан ризалыгы белән мөрәжәгатькә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

### **7.3. Кергән мөрәжәгатьләргә теркәү**

7.3.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен гамәлгә ашыра башлау өчен нигез булып, мөрәжәгатьләргә теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәжәгать керү тора.

7.3.2. Кергән мөрәжәгатьләр документлар әйләнешенә бердәм ведомствоара системасында (алга таба-ЕМСД) теркәлә.

7.3.3. Мөрәжәгатьләргә теркәү өчен җаваплы белгеч:

хатның беренче битенең өске уң яктагы почмакка керү датасын һәм теркәү номеры күрсәтелгән штамп куя. Әгәр штамп өчен билгеләнгән урынны хат тексты алып тора икән, бу очракта, сул якның югары почмагынан тыш, штамп укылышлы башка урында куелырга мөмкин;

мөрәжәгатьнең кабатлану кабатланмавын тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабат булса, беренчел мөрәжәгать белән ЕМСДга тиешле элемент ярый;

ЕМСД ның теркәү картасында баш килештә гражданның исеме, атасының исеме (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаса, инициалларны күрсәтә) һәм аның почта һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;

әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторлар тарафыннан имзаланган икән, кем адресына җавап җибәрелергә тиеш, шул теркәлчәк. Шулай ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле урында коллектив мөрәжәгәт билгесе билгеләнә;

гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен күрсәтә (булганда) ;

мөрәжәгатьне җиткерү ысулын билгели (почта, шәхсән һәм бш.);

кирәк булган очракта мөрәжәгать белән озату документының кайдан килгән күрсәтә, озату документының датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;

тәкъдим, гариза яки шикаятнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәжәгать темасына шифрны гамәлдәге тематик классификатор буенча куя;

вазыйфаи затның мөрәжәгәткә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

7.3.4. Мөрәжәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәжәгатьләр, шулай ук беренчел бирелгән мөрәжәгатьлەرگә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәжәгатьләр, рөхсәт вакыты тәмамланмаган мөрәжәгатьләр киләсе тәртип номеры белән ЕМСД теркәү картасында тиешле документлар элементләре кулланып теркәлә.

7.3.5. Телефон аша кергән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый. Күрсәтелгән аноним мөрәжәгәткә хокукка каршы гамәлләр әзерләнүе, кылынуы, кылыначагы турында, шулай ук бу гамәлләр әзерләүче, кылучы яки кылырга әзер торган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәжәгать теркәлдергә һәм аларның компетенцияләре нигезендә дәүләт органнарына җибәрелергә тиеш.

7.3.6. Процедураны үтәү нәтижәсе булып, ЕМСДГА мөрәжәгатьне теркәү һәм тикшерү өчен мөрәжәгать әзерләү тора

#### **7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую.**

7.4.1. Гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар, шулай ук ижтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр контрольгә алына. Мөрәжәгатьләрнең контрольгә куелышы дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендә житешсезлекләргә бетерү, почта обзорлары, мөрәжәгать итүчеләрнең кабат (берничә тапкыр) мөрәжәгать итүләре очрагында элек кабул ителгән чараларны ачыклау буенча аналитик язмалар һәм мәгълүмат алу максатыннан эшләнә.

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

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

7.4.4. Әгәр мөрәжәгатьне караган жирле үзидарә органыннан һәм башка оешмадан алынган җавапта мөрәжәгать итүче куйган мәсьәлә билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәк дип күрсәтелә икән, мондый мөрәжәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта мәсьәләне ахыргача хәл итү турында җавап бирү өчен контроль срок күрсәтелеп хәбәрнамә жиберелә.

7.4.5. Әгәр алынган җавапта мөрәжәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаган булса яки аңа карата куелган таләпләргә җавап бирмәсә, мөрәжәгать жирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла.

7.4.6. Гражданнарның мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәлешен координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау сроklarын үтәүне Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл җирлегенә башлыгы башкара.

7.4.7. Процедураларны гамәлгә ашыру нәтижәсе булып гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәжәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча югары органнар йөкләмәләрен контрольдә тоту тора.

## **7.5. Мөрәжәгатьне карау өчен жиберү.**

7.5.1. Теркәү датасыннан жиде көн эчендә мөрәжәгать, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итүче органга жиберелә, мөрәжәгать жибергән гражданга мөрәжәгатьне яңадан юллау турында хәбәрнамә жиберелә. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча жиберелгән мөрәжәгатьләр жиберелгән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи затлар компетенциясенә керә икән, теркәлү көненнән жиде көн эчендә мөрәжәгатьләрнең күчәрмәләре тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга жиберелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм контроль белән башка оешмаларга жиберелә торган мөрәжәгатьләргә озату хатлары, шулай ук хаталы жиберелгән мөрәжәгатьләргә кире кайтару турында озату хатлары жирле үзидарә органнары житәкчесе тарафыннан имзаланна.

7.5.4. Күрсәтелгән мөрәжәгатьтә эзерләнелә торган, кылынган яки хокукка каршы эшчәнлек турында, шулай ук эзерләнүче, кылган яки кылачак зат турында мәгълүмат булса, жирле үзидарә органы житәкчесе мөрәжәгатьне хокук саклау органнарына жиберә.

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

7.5.6. Миграция өлкәсендә Россия Федерациясе законнарын бозу фактлары мөмкин булу турында мәгълүматны үз эченә алган язма мөрәжәгать хокукый куллану функцияләрен, миграция өлкәсендә контроль, күзәтчелек һәм дәүләт хезмәтләре күрсәтү функцияләрен гамәлгә ашыра торган федераль башкарма хакимият органының территориаль органына һәм Татарстан Республикасы Президентына, мөрәжәгать жибергән гражданга, аның мөрәжәгатен янадан жиберү турында белдереп, әлеге карарның 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, биш көн эчендә жиберелә.

## **7.6. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау**

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

Гражданнарны кабул итү жирле үзидарәнең тиешле органы житәкчесе тарафыннан, ә улбулмаганда – аны алыштыручы зат тарафыннан шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга шәхси кабул итү карточкалары кәгазьдә языла. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын ЕМСД базасына регистрацияли, мөрәжәгать иткән кешенең фамилиясе, исеме, атасының исеме, теркәү урыны, социаль хәле, ташламалы состав, мөрәжәгать итү төре, мөрәжәгатьнең кыскача эчтәлегә, карау нәтижәсе турында мәгълүматлар базага кертелә.

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

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

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

3) инвалид балалар, ятим балалар, ата - ана каравыннан мәхрүм калган балалар, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм калган балалар арасыннан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре, әгәр алар

мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәмин итүгә һәм яклауга бәйлә мәсьәләләр буенча мөрәжәгать итсәләр;

4) өч яшькә кадәрге балалар белән кабул итүгә килгән гражданныр;

5) Федерация Советы әгъзалары, Дәүләт Думасы депутатлары;

6) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Мактаулы гражданныр, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл җирлегенә Мактаулы гражданныр ия

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

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

7.6.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәжәгать итүчегә, мөрәжәгать кем тарафыннан тикшерелүе һәм чараларның кабул ителүе турында мәгълүмат җиткерелә, шулай ук жавап каян алачак, яисә аның мөрәжәгате асылда нинди тәртиптә каралырга мөмкин икәнлегә аңлатыла.

7.6.5. Гражданныр мөрәжәгатьләрен карап тикшерү нәтижеләре буенча шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы җитәкче йөкләмәләр үтәләшен контрольдә тоту турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.6.6. Гражданныр мөрәжәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлү вакытын контрольдә тотуны, мөрәжәгатьләренә башкаручыга искә төшерүче тәҗаваплы зат җибәрә.

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

7.6.8. Гражданнырны шәхси кабул итү нәтижәсе булып граждан мөрәжәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма бирү яисә куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, я граждан гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә җибәрү тора.

## **7.7. Гражданныр мөрәжәгатенә жавап рәсмиләштерү**

7.7.1. Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл җирлегә башлыгы гражданныр мөрәжәгатенә жавапка кул куя.

7.7.2. Жавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаяттә бәян ителгән фактларны раслаганда, жавапта гражданин мөрәжәгате буенча нинди чаралар күрелүен күрсәтергә кирәк.

Мөрәжәгатькә жавап җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгатытә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача мөрәжәгатытә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә җибәрелә. Моннан тыш, җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка билгесез затлар даирәсенә мәнфәгатьләренә кагылышлы тәкъдим, гариза яки шикаяттәне үз эченә алган мөрәжәгатькә, аерым алганда, билгесез

затлар даирәсенә карата суд карарына карата чыгарылган мөрәжәгатькә, жавап, шул исәптән суд карарын шикаять белдерү тәртибен аңлатып, “Россия Федерациясе гражданны мөрәжәгатен карау тәртибе турында” 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль законның 6 статьясындагы 2 өлеше таләпләрен үтәү белән әлеге жирле үзидарә органының “Интернет” мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә рәсми сайтында урнаштырылырга мөмкин.

7.7.3. Хакимиятнең федераль һәм республика органнарына жаваплы вакытта мөрәжәгать итүчегә аның мөрәжәгатен карап тикшерү нәтижеләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәжәгәтләр буенча жавапларда мөрәжәгать итүчеләрнең кемгә жавап бирүләре күрсәтелә.

7.7.4. Мөрәжәгатьне карау нәтижеләре буенча махсус жавап әзерләү таләп ителми (мәсәлән, жир участогы бүлү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукый актның күчermәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә жиберелә.

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

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

7.7. Федераль һәм республика хакимият органнарына гражданны мөрәжәгәтләрнең төп нөсхәләре бары тик “Кире кайтарылырга тиеш” штампы булганда гына яки озату хатында махсус тамга булган очракта гына кире кайтарыла.

7.8. Әгәр мөрәжәгатькә арадаш жавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итүнең соңгы вакыты күрсәтелә.

7.9. Язма мөрәжәгатьне карау һәм жавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны жаваплы затка тапшыралар, ул жавапны рәсмиләштерүнең дөрөсләген тикшерә, һәм аны кыскача карап тоту БВДӘ кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган жаваплар башкаручыга эшләр бетерү өчен кире кайтарыла.

7.7.10. Жавап күчermәләренең уң як түбән почмагында башкаручы "эшкә" дип яза, карау нәтижәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны куя, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларны шәхси имзасы белән раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дөрөсләгенә авыл жирлегә башкарма комитеты секретаре контрольлек итә.

7.11.БВДӨ нә жавап теркәлгәннән соң жаваплы зат аны жибәрә. Жавапларны теркәлмичә жибәрү рәхсәт ителми.

7.12. Әгәр мөрәжәгатьне тикшергәндә эшне карау өчен мөһим хәлләр килеп чыкса, башкаручы мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында белешмә төзи.

7.7.13. Эшләр архивта саклау өчен Иске Чокалы авыл жирлегә жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә башкарыла.

## **7.8. Мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү**

7.8.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшен жирле үзидарә органының жаваплы хезмәткәре алып бара.

7.8.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәжәгать иткәндә яки белешмә телефоннары ярдәмендә бирелә (тел. (84375) 34-1-12).

7.8.3. Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

- 1) мөрәжәгать алу һәм аны карауга жибәрү турында;
- 2) мөрәжәгатьне караудан баш тарту турында;
- 3) мөрәжәгатьне карау срогын озайту турында;
- 4) мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында.

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

7.8.5. Телефоны буенча сорау булган очракта жирле үзидарә органы хезмәткәре:

- 1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;
- 2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтә;
- 3) абонентка үзен тәкъдим үен сорый;
- 4) мөрәжәгатьнең эчтәлеген тыңлый һәм аныклай;
- 5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәплә, дәрәс итеп жавап бирә;
- 6) мөрәжәгать иткән вакытта куелган сорауга жавап бирергә мөмкин булмаганда мөрәжәгать итүчегә конкрет көнгә һәм билгеле бер вакытта шалтыратырга тәкъдим итә;
- 7) билгеләнгән срокка хезмәткәр жавап әзерли.



7.8.6. Гражданинның шәхси мөрәжәгатендә яисә белешмә телефоны буенча белешмә мәгълүмат бирү нәтижәсе булып мөрәжәгатьне карау барышы турында гражданинга телдән хәбәр итү тора.

### **VIII. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянең башкарылуын контрольдә тоту**

8.8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкаруны, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча һәр этапта (процедурада) тикшерүләр үткәрүне һәм гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрү, карарларны карау, кабул итү һәм мөрәжәгать итүчеләр мөрәжәгатенә җаваплар эзерләү һәм җибәрүне агымдагы контрольдә тотуны үз эченә ала.

8.8.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешенә агымдагы контроль ТР Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл җирлеге башлыгы тарафыннан башкарыла.

8.8.3. Әлеге регламентны бозган вазыйфай затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Чокалы авыл җирлеге башлыгы тарафыннан, ә башлыкка – авыл җирлеге Советы тарафыннан кабул ителә.

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

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы  
Иске Чокалы авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында  
гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау Регламентына  
1 нче кушымта

№ \_\_\_\_\_ АКТ

корреспондент язуы буенча заказ белән килгән һәм кыйммәтле дип  
саналган хәбәрнамә белән килгән хатларда документларның җитмәве  
хакында

---

(акт төзүчеләрнең фамилиясе, исеме, вазыйфасы)

---

---

---

составындагы комиссия түбәндәгеләр турында акт төзде:

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ Иске Чокалы авыл җирлеге җирле үзидарә  
органына корреспонденция килде (анда акча билгеләре, кыйммәтле  
кәгазьләр, бүләкләр табылды, автор тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә  
язылган документларның җитмәве ачыкланды):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Комиссия әгъзалары:

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

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

