

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
СТАРОКАКЕРЛИНСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ДРОЖЖАНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЧҮПРӘЛЕ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
ИСКЕ КӘКЕРЛЕ АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

Иске Кәкерле авылы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

1 гыйнвар 2019 ел

КАРАР

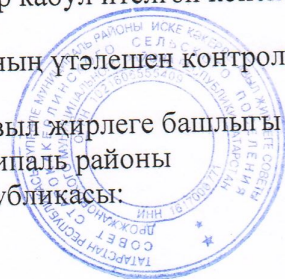
№ 1

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

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

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында (яңа редакциядә) гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламентын расларга.
2. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлеге башлыгының 2015 елның 20 маендагы 7 номерлы карары үз көчен югалткан дип санарга.
3. Әлеге карарны Иске Кәкерле авыл жирлеге территориясендә урнашкан махсус мәгълүмати стендларда 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 көненән үз көченә керә.
5. Әлеге Карарның үтәлешен контрольлек итүне үземдә калдырам.

Иске Кәкерле авыл жирлеге башлыгы
Чүпрәле муниципаль районы
Татарстан Республикасы:



С.А.Хөсәенов

**Регламент Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл
жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатъләрен карау (яңа
редакциядә)**

I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатъләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлеге башлыгы, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яисә текст буенча – жирле үзидарә органнары) гражданнар мөрәжәгатъләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнарның мөрәжәгатъләрен караганда эш башкаруның вакытын һәм эзлеклелеген, эш башкару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау түбәндәге адрес буенча гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе;

«Россия Федерациясе гражданнары мөрәжәгатъләрен карау тәртибе турында " 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон»;

«Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә 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 мөрәжәгатъләре турында " 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы»;

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлеге Уставы белән.

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

**II. Функцияне үтәү тәртибенә таләпләр гражданнарның
мөрәжәгатъләрен карау буенча**

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау функцияләрен үтәү тәртибе турында мәгълүмат бирелә:

1) Турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл җирлеге башкарма комитеты бинасында;

2) Башкарма комитет тарафыннан телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат биру, электрон техника, интернет челтәре чараларын файдаланып;

3) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында мәгълүмат урнаштыру, массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару, мәгълүмат материалларын бастырып чыгару юлы белән җирле үзидарә органнары тарафыннан.

2.2. Иске Кәкерле авыл җирлеге җирле үзидарә органнарының кабул итү урыны турында мәгълүмат, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданның язмача мөрәҗәгатенә таләпләр, гражданны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәҗәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) ТР Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл җирлеге җирле үзидарә органнары урнашкан бинада мәгълүмат стендында.

2.3. Телефоннан шалтыратуларга җавап биргәндә, җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре гражданны мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе буенча белешмәләр бирә. Җавап телефон кыңгыравын кабул иткән гражданны фамилия, исем, атасының исеме һәм вазыйфасы шалтыратканның исеме турындагы мәгълүматтан башлангычга тиеш.

Өгәр шалтыратканны хезмәткәр куелган сорауга җавап бирә алмый икән, ул гражданныга кирәкле мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номеры белән хәбәр итәргә тиеш.

III. Нигез башкару буенча функцияләрен

гражданның мөрәҗәгатьләрен карау.

3.1. Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл җирлеге җирле үзидарә органына гражданның мөрәҗәгате гражданның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү өчен нигез булып тора:

гариза – гражданның аның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турында үтенечләре, йә законнары һәм башка норматив хокукый актларны бозу, җирле үзидарә органнары һәм вазыйфай затлар эшендә житешсезлекләр, йә күрсәтелгән органнар һәм вазыйфай затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләве турында хәбәр итү;

тәкъдимнәр-гражданны муниципаль хокукый актларны камилләштерү, җирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрен үстерү, дөүләт һәм Җәмгыять эшчәнлегенә социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдимнәр;

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

3.2. Гражданнар карау өчен үз мөрәжәгатьләрен тапшыралар:

шәхсэн жирле үзидарә органына;

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

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

факсимиль элемтә каналлары буенча жирле үзидарә органнары (884375) 31-1-36 телефоннары буенча;

«Интернет-кабул итү бүлмәсе» Чүпрәле муниципаль районы порталында " Интернет «мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә»;

жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язмача мөрәжәгатендә жирле үзидарә органы атамасы да булырга тиеш, аңа тиешле вазыйфай затның язма мөрәжәгате, яисә фамилиясе, исеме, атасының исеме, яисә тиешле затның вазыйфасы жибәрелә, шулай ук үзенә фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), жавап жибәрелгән почта адресы, мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында хәбәрнамә, тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын бәян итү, мөрәжәгать итүченә шәхси имзасы һәм датасы жибәрелә.

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

4.4. Дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә электрон документ рәвешендәге вазыйфай затка кергән мөрәжәгать элге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш. Мөрәжәгәттә граждан мәжбүри тәртиптә үзенә фамилиясен, исемн, атасының исемн (соңгысы булган очракта), жавап жибәрелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәжәгатьне янадан жайлаштыру турында хәбәрнамә күрсәтә. Граждан мондый мөрәжәгәتكә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада куярга хокуклы.

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

3.6. Язма мөрәжәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәрне дә кертәп, гражданнарның барлык мөрәжәгатьләре дә теркәлү һәм исәпкә алынырга тиеш.

IV. Функцияне башкарудан баш тарту өчен нигезләр исемлеге

гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча

4.1. Мөрәжәгать каралмый асылда, әгәр:

1) гражданинның язма мөрәжәгатендә элек жибәрелгән мөрәжәгатьләргә бәйле рәвештә аңа берничә тапкыр язма жаваплар бирелгән һәм шул ук вакытта мөрәжәгәттә, күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелгән мөрәжәгатьләрнең бер үк органга яисә бер үк вазыйфай затка жибәрелгән шарты белән, яңа дәлилләр яисә шартлар күрсәтелми торган мәсьәлә бар;

- 2) мөрәжәгатътә булган мәсьәләләр буенча законлы көченә кергән суд карары бар;
- 3) мөрәжәгатътә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышына, саламәтлегенә һәм милкенә куркыныч янаган лицензиясез яисә мәсхәрәле гыйбарәләр бар;
- 4) мөрәжәгатъ итүченең фамилиясе яисә җавап биру өчен почта адресы күрсәтелмәгән;
- 5) язма мөрәжәгатънең тексти укырга бирелми;
- 6) мөрәжәгатътә куелган мәсьәләнең асылы буенча җавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкит итүче белешмәләрне белдермичә бирелә алмый. Шәхси кабул итү барышында гражданин мөрәжәгатъне караудан баш тарта, әгәр элек аңа мөрәжәгатътә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса.
- 7) язма мөрәжәгатъ тексти тәкъдим, гариза яки шикаятънең асылын билгеләргә мөмкинлек бирмәсә, мөрәжәгатъкә җавап бирелми һәм ул дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка алар компетенциясенә туры китереп карауга җибәрелә алмый икән, мөрәжәгатъ теркәлгән көннән җиде көн эчендә бу хакта мөрәжәгатъ җибәргән гражданданга хәбәр ителә;
- 8) дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә әлегә Федераль законның 10 статьясындагы 4 өлеше нигезендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрөндә дәүләт органы яисә жирле үзидарә органының рәсми сайтында урнаштырылган сорауга җавап булган язма мөрәжәгатъ кергән очракта, мөрәжәгатъ теркәлгән көннән җиде көн эчендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрөндә рәсми сайтының электрон адресы хәбәр ителә, анда мөрәжәгатътә куелган сорауга җавап урнаштырылган, суд карарына карата шикаятъне карап, кире кайтмый.»

4.2. Язма мөрәжәгатъне карап тикшерүдән баш тарту турында язманча яки электрон документ формасында хәбәр ителә торган гражданданга. Әгәр язма мөрәжәгатъ тексти укырга бирелмәсә, мөрәжәгатъкә җавап бирелми, бу хакта мөрәжәгатъ теркәлгән көннән җиде көн эчендә хәбәр ителә, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укырга бирелсә.

4.3. Суд карары өстеннән шикаятъ бирелгән мөрәжәгатъ теркәлгәннән соң җиде көн эчендә мөрәжәгатъ җибәргән гражданданга әлегә суд карарына шикаятъ биру тәртибен аңлатып кире кайтарыла.

4.4. Жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенцияләре нигезендә кергән язманча мөрәжәгатъ, язма мөрәжәгатъ теркәлгәннән соң 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатъне карау өчен кирәкле булган башка органга, жирле үзидарә органы җитәкчесе, вазыйфаи зат яисә вәкаләтле зат мөрәжәгатъне карау вакытын озайту турында хәбәр итеп, мөрәжәгатъ җибәргән гражданны карау вакытын озайту турында хәбәр итеп, мөрәжәгатъне карау вакытын 30 көннән дә артмаска хокуклы.

V. Таләпләр помещениям һәм урыннар

билгеләнгән гражданның шәхси кабул итү өчен

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

5.2. Иске Кәкерле авыл жирлегә жирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәгълүматны үз өченә алган элмә урнаштырыла.

5.3. Гражданның шәхси кабул итү урыннары жиһазлана:

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

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

VI. Мөрәжәгатъне караганда гражданның хокуклары

6.1. Гражданның мөрәжәгатен карау стадиясендә хокуклары:

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

әгәр дә бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатъләренә кагылмаса һәм әлегә документларда һәм материалларда дөүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкит итүче мәгълүматлар булмаса, мөрәжәгатъне карап тикшерүгә кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышу;

кирәк булган очракта мөрәжәгатъне карауда катнашырга;

мөрәжәгатътә куелган мәсьәләләренә хәл итү компетенциясенә кергән дөүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәжәгатъне яңадан жайга салу турында хәбәрнамә алырга;

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

мөрәжәгатъне карауны туктату турында гариза белән мөрәжәгатъ итәргә;

мөрәжәгатътә куелган мәсьәләләренә асылы буенча язмача жавап алырга, мөрәжәгатътә куелган мәсьәләләренә хәл итү компетенциясенә кергән дөүләт органына, жирле үзидарә

органына яисэ вазыйфай затка язмача мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында хәбәрнамә алырга.

6.2. Жирле үзидарә органнары тәэмин итә:

кирәк булган очракта-мөрәжәгать жибәргән гражданныр катнашында гражданныр мөрәжәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карап тикшерү;

дәүләт органнарында, башка жирле үзидарә органнарында һәм башка вазыйфай затларда гражданныр мөрәжәгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон формада, судлардан, алдан тикшерү органнарынан тыш, алу;

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

куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнырга язмача жаваплар жибәру, әлегә Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш;

гражданныга аның мөрәжәгатен дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисэ башка вазыйфай затка аларның компетенцияләре нигезендә, шул исәптән электрон формада карап тикшерүгә жибәру турында хәбәрнамә.

6.3. Жирле үзидарә органнарында гражданныр мөрәжәгатьләрен карау сыйфатына карата төп таләпләр булып тора:

гражданнырга бирелә торган мәгълүматның дәрәслеге;

гражданнырга тулы мәгълүмат бирү;

гражданныр тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгару оперативлыгы;

гражданныга аның мөрәжәгатенә жавап бирүнең вакытында булуы.

6.4. Гражданнын аның мөрәжәгатен карап тикшерүнең барышы турында белә ала:

Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлегә жирле үзидарә органнарына шәхсэн мөрәжәгать итеп;

8(84375) 31-1-36 телефоннары буенча шалтыратып;

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

Кирәк булган очракта гражданны теркәлү номеры һәм тиешле жирле үзидарә органнары телефоннары буенча үз мөрәжәгатен теркәү датасы турында мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы

7.1. Эзлекле гамәлләр (процедуралар)

7.1.1. Мөрәжәгатьне карау буенча функциянең үтәлеше түбәндәге процедураларны үз эченә ала: 1) мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

- 2) мөрәжәгатьне теркәү;
- 3) контрольгә мөрәжәгать кую;
- 4) карау өчен мөрәжәгать жибәрү;
- 5) бүлекчәләрдә мөрәжәгатьләрне карау;
- 6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне 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. Мөрәжәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

7.2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү нигез булып гражданның Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлегә жирле үзидарә органына мөрәжәгәте яисә башка дәүләт органнарыннан, жирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфай затлардан, компетенция нигезендә карау өчен мөрәжәгать итү тора.

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

корреспонденция адресациясенә дөреслеген һәм төрү савытының бөтенлеген тикшерә;

конвертларны ачып жибәрә, аларда документларның булу-булмавын тикшерә (өзелгән документлар беркетелә), хат текстына конверт сала;

кергән документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныйклары һәм башка шундый кушымталар) күчәрмәләрен төшерә һәм әлегә документларның оригиналларын гражданинга заказлы хат белән жибәрә;

хат тексты булмаган очракта текст белән белешмә тәшкил итә:

"адреска хатлар (жирле үзидарә органы атамасы) юк», дата һәм тапшырылган документларга кушып язылган шәхси имзалар;

акт (регламентка 1 нче кушымта) ике нөсхәдә акчалата билгеләр (мөрәжәгәт тән алынган затлардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һәм т.д.) белән кергән хатларга, бүлекләр (ачканнан соң язма кертем ачыкланмаган хатлар), шулай ук

конвертларда авторлар тарафыннан кыйммәтле хатларга язылган документларның житешмәве ачыкланган очракларда төзи.

Күрсәтелгән актлар жирле үзидарә органында саклана: тиешле эштә бер нөсхә, икенчесе кергән мөрәжәгатькә теркәлә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы буенча стандарт булмаган мөрәжәгать алгач, каты исле ялган тасма булган форма күләме, аның конвертында почта жиберүләре өчен хас булмаган кертемнәр (порошок һәм тд.) каплана торган төкергән ялган тасма белән ябыштырып, бу хакта үзенәң житәкчесенә хәбәр итәргә һәм тиешле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

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

Өгәр «шәхсән» тамгасы белән кергән мөрәжәгать шәхси характердагы хат булмаса, кулланучы мөрәжәгать алынган көннән соң килүче эш көннән дә соңга калмыйча аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

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

7.2.6. Мөрәжәгатьтә граждан фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч граждандан кирәкле мәгълүмат күрсәтүләрен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемент каналлары буенча кергән мөрәжәгатьләренә кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр белән шундый ук 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 гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

Чүпрәле муниципаль районы Порталында «Интернет-кабул итү» технологиясен кулланып гражданның тарафыннан «Интернет» мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә кабул ителә.

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

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

Телефон аша мөрәжәгать итүче белгеч ачыккый: гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы-булган очракта);

почта адресы;

телефон (булганда);

социаль нигезлэмә;

ташламалы статус (булганда);

тэкъдим, гариза яки шикаятънең асылы.

7.2.10. Телефон буенча мөрәжәгатътә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, граждан ризалыгы белән мөрәжәгатъ итүгә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кабул ителгән мөрәжәгатъләрне теркәү

7.3.1. Гражданның мөрәжәгатъләрен карау функциясен гамәлгә ашыра башлау өчен нигез булып, мөрәжәгатъләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәжәгатъ керү тора.

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

7.3.3. Мөрәжәгатъләрне теркәү өчен җаваплы белгеч: хатның беренче битенә өскә ирекле почмак уң ягында керү һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәлү штампын куя. Бу очракта, әгәр урын билгеләнгән өчен штампа, занята текст хатлары, штамп булырга мөмкин проставлен бу ином урында тәмин итүче, аның прочтение тыш, сул як югары почмагына хатлар;

кабатлануга мөрәжәгатъне тикшерә. Әгәр мөрәжәгатъ кабат булса, беренчел мөрәжәгатъ белән АМСДГА тиешле элементә ясы;

теркәү картасында АМСД гражданның исеме, атасының исеме (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаса, инициалларны күрсәтә) алыштыргысыз падежда һәм аның почта һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;

әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторлары тарафыннан имзаланган икән, аларның адресына җавап җибәрелергә тиеш булуын теркәчәк. Шулай ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле басуда коллектив мөрәжәгатъ билгесе билгеләнә;

гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен күрсәтә (булганда) ;

мөрәжәгатъне китерү ысулын билгели (почта, срочно, шәхсән һәм т.д.);

кирәк булган очракта мөрәжәгатъ белән озату документының кайдан килүен күрсәтә, озату документының датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;

тэкъдим, гариза яки шикаятънең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәжәгатъ темасы шифрны гамәлдәге тематик классификатор буенча куя;

вазыйфаи затның мөрәжәгатъкә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

7.3.4. Мөрәжәгатъләрнең дубликатлары, кабат мөрәжәгатъләр, шулай ук беренчел бирелгән мөрәжәгатъләргә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәжәгатъләр, рөхсәт вакыты

тәмамланмаган мөрәжәгатьләрнең түбәндәге тәртип номеры белән АМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып теркәлә.

7.3.5. Телефон аша кергән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәжәгатьтә хокукка каршы эзерләне, ясала торган яки камил гамәлләр турында, шулай ук эзерли торган, кылына яки кылына торган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәжәгать аларның компетенциясе нигезендә дәүләт органнарына теркәлергә һәм жиберелергә тиеш.

7.3.6. Процедураны үтәү нәтижәсе булып, АМСДГА мөрәжәгатьне теркәү һәм карау өчен тапшыру өчен мөрәжәгать эзерләү тора.

7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую.

7.4.1. Гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар, шулай ук иҗтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр контрольгә алына. Мөрәжәгатьләрнең куелышы шулай ук дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендә житешсезлекләрне бетерү, почта обзорлары, аналитик язмалар һәм мөрәжәгать итүчеләр мөрәжәгать иткән очракта элегрәк кабул ителгән чараларны ачыклау өчен материаллар алу максатында башкарыла.

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.

7.4.5. Әгәр мөрәжәгатьне караган жирле үзидарә органынан 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.

7.4.6. Мөрәжәгать жирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла, әгәр алынган җаваптан мөрәжәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаса яки аңа карата куелган таләпләргә җавап бирмәсә.

7.4.7. Гражданнарның мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәләшен координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау срокларын үтәүне Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлегә башлыгы башкара.

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

7.5. Мөрәжәгать жибәрү карау

7.5.1. Теркәү датасыннан жиде көн эчендә мөрәжәгать органга мөрәжәгать итү буенча жибәрелә, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәргә, мөрәжәгать жибәргән гражданга мөрәжәгатьне яңадан жайга салу турында мөрәжәгать юллаган мөрәжәгатьтә. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча жибәрелгән мөрәжәгатьләр жибәрелгән 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 көнненнән жиде көн эчендә мөрәжәгатьләрнең күчәрмәләре тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга жибәрелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм контроль белән башка оешмаларга жибәрелә торган мөрәжәгатьләргә озату хатлары, шулай ук хаталы жибәрелгән мөрәжәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары жирле үзидарә органнары житәкчесе тарафыннан имзалана.

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

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 билгеләнгән тәртиптә карала.

5.6. Миграция өлкәсендә Россия Федерациясе законнарын ихтимал бозу фактлары 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 жибәргән гражданга, аның мөрәжәгатен яңадан жайга салу турында, 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, биш көн эчендә жибәрелә әлеге карар.

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 аның булмаганда – аны алыштыручы зат тарафыннан шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

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

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

- 1) I, II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре (ата-аналарның берсе, уллыкка алучыларның, опекун яки попечитель);
- 2) Бөек Ватан сугышы ветераннары, Россия Федерациясе Геройлары, Советлар Союзы Геройлары, Россия Федерациясе 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 арасынан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре һәм вәкилләре, әгәр алар мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәмин итүгә һәм яклауга бәйле мәсьәләләр буенча мөрәжәгать итсәләр;
- 4) Өч яшькә кадәр 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 Кәкерле авыл жирлегенә Мактаулы гражданныр.

7.6.2. Шәхси кабул итү вакытында житәкче кабул итүгә жирле үзидарә органының вазыйфай затын чакырырга хокуклы.

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

7.6.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәжәгать итүчегә кадәр мөрәжәгать итүчегә карап тикшерү һәм аның мөрәжәгате буенча чараларны кабул итү йөкләнгән карар яисә мәгълүмат житкерелә, шулай ук җавап 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 житәкче йөкләмәләр үтәлешен контрольдә тоту турында Карар кабул итәргә мөмкин.

7.6.6. Гражданныр мөрәжәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлу вакытын контрольдә тотуны башкаручыга мөрәжәгатьләренә искә төшерә торган җаваплы зат башкара.

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, йә граждан гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә жиберү тора.

7.7. Гражданныр мөрәжәгатенә җавап рәсмиләштерү

7.7.1. Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл жирлеге башлыгы гражданныр мөрәжәгатенә жавапка кул куя.

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

Мөрәжәгатъкә жавап жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгатътә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгатътә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә жибәрелә. Моннан тыш, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка билгесез затлар даирәсенә мәнфәгатъләренә кагылышлы тәкъдим, гариза яки шикаятъне үз эченә алган мөрәжәгатъкә, аерым алганда, билгесез затлар даирәсенә карата чыгарылган суд карарына карата чыгарылган мөрәжәгатъкә, жавап, шул исәптән суд карарын шикаятъ белдерү тәртибен аңлатып, «Россия Федерациясе гражданныр 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 мөрәжәгатъ итүчегә аның мөрәжәгатен карап тикшерү нәтижеләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәжәгатъләр буенча жавапларда мөрәжәгатъ итүчеләрнең кемгә жавап бирүләре күрсәтелә.

7.7.4. Мөрәжәгатъне карау нәтижеләре буенча махсус жавап эзерләү таләп ителми (мәсәлән, жир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукый актның күчermәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә жибәрелә.

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.

7.7.7. Федераль һәм республика хакимият органнарына гражданныр мөрәжәгатъләренә төп нөсхәләре бары тик штамп булганда гына кире кайтарылырга тиеш "яки озату хатында махсус тамга булган очракта гына кире кайтарыла.

7.7.8. Әгәр мөрәжәгатъкә арадаш жавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итүнең соңгы вакыты күрсәтелә.

7.7.9. Язма мөрәжәгатъне карау һәм жавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны жаваплы затка тапшыралар, ул жавапны рәсмиләштерүнең дәрәсләген тикшерә, һәм аны кыскача карап тоту АМСДГА кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган жаваплар башкаручыга эшләп бетерү өчен кире кайтарыла

7.7.10. Жавап күчөрмөлөрөнө Түбөн почмак уңында башкаручы "эшкә" дип язуну ясый, карау нәтижәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны куя, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларның шәхси имзасын раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дөрөслөгөнә авыл жирлегә башкарма комитеты секретаре контрольлек итә.

7.7.11. ЕМСДГА жавап теркәлгәннән соң жаваплы зат аны жибәрә. Жавапларны теркәлмичә жибәрү рөхсәт ителми.

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

7.7.13. Архив саклау буенча эшләрнең йомгаклау бизәлеше Иске Кәкерле авыл жирлегә жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә эш кирәк-яраклары нигезендә башкарыла.

7.8. Белешмә мәгълүмат бирү мөрәжәгатьне карау барышы турында

7.8.1. Гражданныр мөрәжәгатьләрән карау буенча белешмә эшен жирле үзидарә органының жаваплы хезмәткәре алып бара.

7.8.2. Гражданнырның мөрәжәгатьләрән карау буенча функцияне үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәжәгать иткәндә яки белешмә телефоннары ярдәмендә бирелә (тел. (84375) 31-1-36).

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

7.8.5. Жирле үзидарә органы хезмәткәре телефоны буенча сорау алган очракта:

- 1) гражданныр шалтыраткан орган исемен атып;
- 2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп, тапшырыла;
- 3) абонентка тәкъдим итәргә тәкъдим итә;
- 4) мөрәжәгатьнең эчтәлеген тыңлый һәм аныклай;
- 5) әдәпле, корректно һәм кыска бирү турында жавап карау барышы мөрәжәгатьне;

6) мөрәжәгать иткән вакытта куелган сорауга җавап бирергә мөмкин булмаганда мөрәжәгать итүчегә конкрет көнгә һәм билгеле бер вакытта шалтыратырга тәкъдим итә;

7) билгеләнгән срокка хезмәткәр җавап эзерли.

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

VIII. Функция башкарылуын контрольдә тоту

гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча

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

8.8.2. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешенә агымдагы контроль ТР Чүпрәле муниципаль районы Иске Кәкерле авыл җирлегенә башлыгы тарафыннан башкарыла.

8.8.3. Әлеге регламентны бозган вазифаи затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Иске Кәкерле авыл җирлегенә башлыгы тарафыннан, Ә башлыкка – авыл җирлегенә Советы тарафыннан кабул ителә.

8.8.4. Гражданин Россия Федерациясенә гамәлдәге законнары нигезендә гражданның мөрәжәгатьләрен карап тикшерү функциясен үтәгәндә җирле үзидарә органнарының, башка органнарының һәм оешмаларның, аларның вазифаи затларының һәм хезмәткәрләренә гамәлләренә (гамәл кылмавына) һәм карарларына шикаять бирергә хокуклы.

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

АКТ _____

тасвирлау буенча документларның житмәве турында хатларда
корреспондент белән белдерү һәм хатларда белән бәялелек

« _____ » _____ 20__ ел

Комиссия составында _____ (акт төзегән
затларның фамилиясе, инициаллары һәм вазифалары)

түбәндәге турында чын акт төзегән: « _____ » _____ 20__ г. Иске Кәкерле авыл җирлеге
җирле үзидарә органына корреспонденция керде, анда (акчалата билгеләр, кыйммәтле
кәгазьләр, бүләкләр табылган, хат авторы тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә язылган
документларның житмәве ачыкланды):

Комиссия әгъзалары:

(имза, дата)

ФИО

(имза, дата)

ФИО

(имза, дата)

ФИО