

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  
БОЛЬШЕАКСИНСКОГО  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ДРОЖЖАНОВСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Улица Октябрьская, дом 47,  
село Большая Акса, 422482

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ЧҮПРӘЛЕ  
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ  
ЗУР АКСУ АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ  
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

Октябрь урамы, 47 нче йорт,  
Зур Аксу авылы, 422482

Тел.: (84375) 32-1-17, 32-1-45, факс: (84375) 32-1-45, e-mail: Baks.drz@tatar.ru

04.02.2019 ел

№ 4

Татарстан Республикасы Чүпрәле  
муниципаль районы Зур Аксу  
авыл жирлегә жирле үзидарә  
органнарында гражданнар  
мөрәжәгатъләрен карау регламентын  
раслау турында (яңа редакциядә)

"Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатъләрен карау тәртибе турында" 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, "Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатъләре турында" 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлегә Уставы нигезендә Чүпрәле районы прокурорының 2010 елның 21 гыйнварындагы 02-08-02-2019 номерлы протестын исәпкә алып, **КАРАР БИРӘ:**

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлегә жирле үзидарә органнарында (яңа редакциядә) гражданнар мөрәжәгатъләрен карау регламентын расларга.
2. ТР Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлегә башлыгының 2015 елның 19 маендагы 6 номерлы карары үз көчен югалткан дип санарга.
3. Әлеге карарны Зур Аксу авыл жирлегә 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 вакыттан үз көченә керә.
5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үзем артынан калдырам.

Зур Аксу авыл жирлегә башлыгы



*А.В. Храмов*

А.В. Храмов

**Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл  
жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау  
регламенты (яңа редакциядә)**

**I. Гомуми нигезләмә**

**1.1.** Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба-Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлеге башлыгы, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яки аннан соң текст буенча - жирле үзидарә органнары) гражданнарның мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнар мөрәжәгатьләрен караганда эш башкару срокларын һәм эзлеклелеген билгели.

**1.2.** Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау Россия Федерациясе Конституциясе;

"Россия Федерациясе гражданның мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында" 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон нигезендә гамәлгә ашырыла";

2010 елның 27 июлендәге Федераль закон белән. № 210-ФЗ" Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында";

Татарстан Республикасы Законы 12.05. 2003ел. № 16-ТРЗ "Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында.

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

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

**2.1.** Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибе турында мәгълүмат түбәндәге адрес буенча бирелә:

1)Турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлеге башкарма комитеты бинасында ;

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

3) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет сайтында мәгълүмат урнаштыру юлы белән жирле үзидарә органнары тарафыннан массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару,мәгълүмати материаллар бастырып чыгару.

**2.2.** Зур Аксу авыл жирлеге жирле үзидарэ органнарының кабул итү урыны турында мэгълүмат, аларның тулы почта адресы, белешмэ телефоннары, гражданның язмача мөрәжәгатенэ таләпләр, гражданны кабул итү көннәре һәм сәгатъләре, шулай ук мөрәжәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) Чүпрәле муниципаль районының интернет сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлеге жирле үзидарэ органнары урнашкан бинада мэгълүмат стендында.

**2.3.** Телефоннан шалтыратуларга жавап биргәндә, жирле үзидарэ органнары хезмәткәрләре гражданны мөрәжәгатъләрен карау тәртибе буенча белешмәләр бирә. Жавап телефон кыңгыравын кабул иткән гражданны фамилиясе, исеме, атасының исеме һәм вазыйфасы шалтыраткан органның исеме турындагы мэгълүматтан башланьрга тиеш.

Әгәр шалтыраткан хезмәткәр куелган сорауга жавап бирә алмый икән, ул гражданныга кирәкле мэгълүматны алырга мөмкин булган телефон номеры белән хәбәр итәргә тиеш.

### **III. Гражданның мөрәжәгатъләрен карау буенча функцияләренә үтәү өчен төп бурыч**

**3.1.** Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлеге жирле үзидарэ органына гражданны мөрәжәгатъләрен карап тикшерү буенча функцияләренә үтәү өчен нигез булып гражданны мөрәжәгәте:

гражданның башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенечләре, йә законнары һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарэ органнары һәм вазыйфаи затлар эшендә житешсезлекләр, йә күрсәтелгән органны һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтләве тора;

тәкъдимнәр - гражданның муниципаль хокукый актларын, жирле үзидарэ органнары эшчәнлеген камилләштерү, ижтимагый мөнәсәбәтләренә үстерү, дәүләт һәм Жәмгыять эшчәнлегенә социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча рекомендацияләре;

шикаять - гражданның аның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатъләрен яисә башка затларның хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатъләрен торгызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

**3.2.** Гражданны каралу өчен шәхсэн жирле үзидарэ органына:

Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлеге жирле үзидарэ органнарына почта аша жиберү;

гражданны шәхси кабул итү барышында;

жирле үзидарэ органнары телефоннары буенча (884375)35-1-30;

Чүпрәле муниципаль районы порталында "Интернет" мэгълүмати - телекоммуникация челтәрендә "интернет кабул итү" каналлары буенча; жирле үзидарэ органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына мөрәжәгать итәләр.

**3.3.** Гражданның язма мөрәжәгатендә жирле үзидарэ органының язмача мөрәжәгәте, яисә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта), жавап Жиберелгән почта адресы, мөрәжәгәтне янадан жиһазландыру турында

хәбәрнамә,тәкъдим,гариза яки шикаятънең асылын бәян итү, мөрәжәгать итүченең шәхси имзасы һәм датасына юллана торган исем булырга тиеш.

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

**3.4.** Мөрәжәгать,дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә электрон документ рәвешендә вазыйфаи затка кергән мөрәжәгать әлеге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш. Мөрәжәгатьтә граждан үз фамилиясен,исемен,атасының исемен(соңгысы булган очракта), жавап жибәрелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәжәгатьне янадан жайлаштыру турында хәбәрнамә мәжбүри рәвештә күрсәтә. Граждан мондый мөрәжәгатькә кирәкле документларны һәм материал ларны электрон формада куярга хоуклы.

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

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

#### **IV. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкарудан баш тарту өчен нигезләр исемлеге**

**4.1.** Мөрәжәгать асылда каралмаса,түбәндәгеләр карала:

1) граждан язма мөрәжәгатендә элек жибәрелгән мөрәжәгатьләргә бәйле рәвештә аңа асылда берничә тапкыр язма жаваплар бирелгән мәсьәлә бар, һәм шул ук вакытта мөрәжәгатьтә күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелгән мөрәжәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка жибәрелгән булса,яңа дәлилләр яисә шартлар күрсәтелми;

2) мөрәжәгатьтә үз эченә алган мәсьәләләр буенча закон көченә кергән суд карары;

3) мөрәжәгатьтә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышы,сәламәтлегенә һәм милкенә куркыныч янаган лицензиясез яисә мыскыллау гыйбарәләре бар;

4) мөрәжәгать итүченең фамилиясе яисә жавап өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгать тексти ныклыкка бирешми;

6) мөрәжәгатьтә куелган мәсьәлә буенча жавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган серне тәшкит итүче белешмәләрне белдермичә бирелергә мөмкин.

7) Язма мөрәжәгать тексти тәкъдим, гариза яки шикаятънең асылын билгеләргә мөмкинлек бирми икән,мөрәжәгатькә жавап бирелми һәм ул дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенциясенә туры китереп карауга жибәрелә алмый, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә мөрәжәгать жибәргән гражданга хәбәр ителә;

8) дәүләт органына кергән очракта, сорау булган жирле үзидарә органы яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгать итү, әлеге Федераль законның 10 статьясындагы 4 өлеше нигезендә урнаштырылган жавап, дәүләт органы яки жирле үзидарә органының "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә, мәгълүмат рәсми сайтында мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә, мөрәжәгать жибәргән гражданга мөрәжәгатьне теркәгән көннән бирле рәсми

сайтның "Интернет"мәғлүмат - телекоммуникация челтәрендә хәбәр ителә, анда мөрәжәгатьтә куелган сорауга җавап урнаштырылган, шул ук вакытта суд карарына шикаять биргән мөрәжәгатьне үз эченә алган мөрәжәгать кире кайтарылмый.

**4.2.** Язма мөрәжәгатьне карап тикшерүдән баш тарту турында язмача яки электрон документ формасында хәбәр ителә торган гражданга. Әгәр язма мөрәжәгать тексты укырга бирелмәсә, мөрәжәгәتكә җавап бирелми, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә хәбәр ителә,әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укырга бирелә.

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

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

Аерым очрақларда, шулай ук мөрәжәгатьне карау өчен кирәк булган башка органга, бу исә җирле үзидарә органы житәкчесе, вазыйфаи зат яисә вәкаләтле зат мөрәжәгатьне карау срогы 30 көннән дә артмаска хокуклы, мөрәжәгать җибәргән гражданны карау срогын озайту турында хәбәр итә.

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

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

**5.2.** Зур Аксу авыл җирлеге җирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәғлүматны үз эченә алган элмә урнаштырыла.

**5.3.** Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары түбәндәгеләр белән жиһазландырыла:

- 1) һава кондиционерлау системасы;
- 2) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары;
- 3) гадәттән тыш хәл килеп чыгу турында хәбәр итү системасы;
- 4) сак системасы.

**5.4.** Шәхси кабул итүне көтү урыны гариза бирүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш,урындыклар, өстәлләр белән жиһазландырыла, язма мөрәжәгатьләрне язу өчен канцелярия кирәк-ярақлары, мәғлүмат стендлары белән тәмин ителә.

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

**6.1.** Граждан аның мөрәжәгатен карап тикшерү стадиясендә түбәндәгеләргә хокуклы:

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

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

мөрәжәгатьне карап тикшерүдә катнашырга кирәк булса, мөрәжәгатьне карап тикшерергә;

мөрәжәгатьне Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яки) суд тәртибендә мөрәжәгать каралуга бәйле рәвештә кабул ителгән карар яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәжәгать итү турында дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәжәгатьне яңадан килештерү турында хәбәрнамә алырга;

мөрәжәгать буенча кабул ителгән карарга яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгать итүне карап тикшерүне туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча язмача җавап алырга, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгать итүне яңадан жайга салу турында хәбәрнамә алырга.

**6.2.** Жирле үзидарә органнары түбәндәгеләрне тәмин итәләр: кирәк булган очракта-мөрәжәгать жибәргән гражданныр катнашында гражданныр мөрәжәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм үз вакытында карап тикшерү;

дәүләт органнарында, башка жирле үзидарә органнарында һәм башка вазыйфаи затларда гражданнырның мөрәжәгать-ләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны алу, шул исәптән электрон формада да, алдан тикшерү органнарыннан, судлардан;

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

гражданнырның хокукларын, ирекләрен һәм ирекләрен; куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнырға язма җаваплар жибәрү;

элегә Регламентта күрсәтелгән очрактан тыш, гражданныр мөрәжәгать итүенә дәүләт органына башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенцияләре белән, шул исәптән электрон формада карауга жибәрү турында белдерү.

**6.3.** Жирле үзидарә органнарында гражданныр мөрәжәгатьләрен карап тикшерүнең сыйфатына төп таләпләр түбәндәгеләрдән гыйбарәт:

гражданнырға бирелә торган мәгълүматның китерелүе; гражданнырға мәгълүмат бирүнең тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгару оперативлыгы;  
гражданга аның мөрәжәгатенә җавап бирүнең вакытында булуы.

**6.4.** Гражданин үзенең мөрәжәгатен карап тикшерүнең барышы турында белә ала:

Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге җирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәжәгать итеп;  
8(843 75)35-1-30 телефонына шалтыратып;

Чүпрәле муниципаль районы порталындагы "Интернет" мәгълүмат - телекоммуникация челтәрендә электрон форма тутырып.

Кирәк булган очракта граждан теркәлү номеры һәм тиешле җирле 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 карап тикшерү функцияләрен башкару түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

- 1) мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;
- 2) мөрәжәгатьне теркәү;
- 3) мөрәжәгатьне контрольгә кую;
- 4) карау өчен мөрәжәгать җибәрү;
- 5) бүлекчәләрдә мөрәжәгатьләрне карау;
- 6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау;
- 7) мөрәжәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);
- 8) мөрәжәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү;
- 9) мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;
- 10) мөрәжәгатькә җавап бирү.

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

**7.2.1.** Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү нигез булып тора, яисә документ белән башка дәүләт органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яки вазыйфаи затлардан кәргән мөрәжәгать компетенция нигезендә карау өчен керә.

**7.2.2.** Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч:

- корреспонденция адресациясенең дөреслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

- конвертларны ача, аларда документларның барлыгын тикшерә (өзелгән документлар беркетелә), хат текстына конверт сала;

- кергән документларның(паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныклыклары һәм башка шундый кушымталар) күчермәләрен төшерә һәм әлеге документларның оригиналларын гражданинга заказлы хат белән жиберә;

- хат тексты булмаган очракта текст белән белешмә төзи: "адреска хатлар(жирле үзидарә органы атамасы) юк", дата һәм шәхси имзасы белән, аны кергән документларга кушып куя;

- хатка ике нөсхәдә акт ( регламентка 1 нче кушымта) төзи, акча тамгалары (мөрәжәгатьтән алынган затлардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һәм т.д.) белән килгән бүләкләр, заказлы хатларга, аларны ачкан вакытта язма кертемнәр табылмаган, шулай ук конвертларда авторлар тарафыннан күрсәтелгән кыйммәтле хатларга язылган документларның житмәве ачкыланган очракларда да.

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

**7.2.3.** Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы, күләме, формасы, төсе буенча стандарт булмаган мөрәжәгать алгач, яннарында тигезсезлек, сәер исле ялган тасма белән ябыштырылганын белү белән, конвертны ачмыйча, бу хакта үзенң турыдан-туры 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, 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 гражданның фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданның кирәкле мәгълүмат күрсәтүләрен сорарга тиеш.

**7.2.7.** Факсимиль элемент каналлары буенча кергән мөрәжәгатьләренә кабул итү һәм карау ничек булса, язма мөрәжәгатьләр белән дә шундый ук эш алып барыла.

**7.2.8.** Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәләре, шул исәптән "Интернет" чөлтәре буенча кергән мөрәжәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәләре буенча кергән гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, шул исәптән "Интернет" чөлтәре буенча кәгазьдә бастырыла һәм теркәүгә тапшырыла.

Чүпрәле муниципаль районы Порталында "Интернет - кабул итү" технологиясен кулланып гражданның тарафыннан "Интернет" мәгълүмати - телекоммуникация чөлтәрендә кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълүмат - телекоммуникация чөлтәләре, шул исәптән "Интернет" чөлтәре буенча кергән мөрәжәгатьләр белән алга таба да шундый ук эш язма мөрәжәгатьләр белән дә алып барыла.



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

Телефон аша мөрәжәгать итүче белгеч ачыклай:

- гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта);
- почта адресы;
- телефон (булган очракта);
- социаль нигезләмә;
- ташламалы статус (булган очракта);
- тәкъдим, гариза яки шикаятнең асылы.

**7.2.10.** Телефон буенча мөрәжәгатьтә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, гражданның ризалыгы белән мөрәжәгать итүгә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

### **7.3. Кабул ителгән мөрәжәгатьләрне теркәү**

**7.3.1.** Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен гамәлгә ашыра башлау өчен нигез булып, мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәжәгать итү тора.

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

**7.3.3.** Мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:

Беренче битнең өске ирекле почмак уң ягында керү һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәлү штампын куя.

Бу очракта, хатны укуны тәэмин итү өчен штамп куярга урын билгеләнгән булса, әгәр хат текстын шушы урынны алса, штамп чит урында булырга мөмкин, тик битнең сул як югары почмагына куелмый; кабатлануга мөрәжәгатьне тикшерә, Әгәр мөрәжәгать кабат булса, беренчел мөрәжәгать белән ЕМСД га тиешле элемент ясы;

- теркәү картасында ЕМСД гражданның фамилиясен, исем, атасының исем (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаган очракта) баш килештә һәм аның почта һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;
- әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторлары тарафыннан имзаланган икән, кайсына җавап җибәрелгән булса, шуның гаризасын теркәчәкләр. Шулай ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәжәгать билгесе билгеләнә;
- гражданның социаль хәлен һәм ташламалы (булганда) булуын күрсәтә;
- мөрәжәгатьне китерү ысулын билгели (почта аша, тиз, шәхсән һәм башкача.);
- кирәк булган очракта мөрәжәгать белән озату документның кайдан килгән күрсәтә, озату документның датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;
- тәкъдим, гариза яки шикаятнең асылын кыскача формалаштыра;
- гамәлдәге тематик классификатор нигезендә мөрәжәгать итү темасының шифрын чыгара;
- вазыйфай затның мөрәжәгатькә резолюция (озату документ) проектын эзерли.

**7.3.4.** Мөрәжәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәжәгатьләр, шулай ук беренчел бирелгән мөрәжәгатьләргә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәжәгатьләр, рәхсәт вакыты тәмамланмаган мөрәжәгатьләрнең түбәндәге тәртип номеры белән ЕМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып теркәлә.

**7.3.5.** Телефон аша кeргән аноним аралашу теркәлми һәм каралмый. Күрсәтелгән аноним аралашуда эзерләнелә торган, кылынган яки камил хокукка каршы гамәлләр турында, шулай ук эзерләнүче кылган яки кылган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәжәгать дәүләт органнарына аларның компетенциясе нигезендә теркәлергә һәм жиберелергә тиеш.

**7.3.6.** Бу процедураны үтәү нәтижәсе булып ЕМСД га мөрәжәгатьне теркәү һәм карау, тапшыру өчен мөрәжәгать эзерләү 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 куелышы шулай ук дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендә житешсезлекләрне бетерү, почта күзәтүе өчен материаллар, аналитик язмалар һәм мөрәжәгатьләр күп очракта чара күрүчеләрне ачыклау 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 тикшерү өчен "Контроль" билгесе куела.

**7.4.4.** 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 күрсәтеп хәбәрнамә жиберелә.

**7.4.5.** 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.

**7.4.6.** Гражданнарның мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәләшен координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау сроklarын үтәүне Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл җирлеге башлыгы башкара.

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

#### **7.5. Мөрәжәгать каралырга жиберү**

**7.5.1.** Теркәү датасыннан җиде көн эчендә мөрәжәгать органга мөрәжәгать итү буенча жиберелә, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәргә, мөрәжәгать жибергән гражданга мөрәжәгатьне яңадан җайга салу турында мөрәжәгать юлларга. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча жиберелгән урынсыз мөрәжәгатьләр кире кайтарыла.

**7.5.2.** Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфай затлар компетенциясенә караган очракта, мөрәжәгатьләрнең күчермәләре теркәлгән көннән соң 7 көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфай затларга жиберелә.

**7.5.3.** Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга жибәрелә торган мөрәжәгатьләргә каршы тору, 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 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.

**7.5.6.** Миграция өлкәсендә Россия Федерациясе законнарын ихтимал бозу фактлары турында мәгълүматны үз эченә алган язма мөрәжәгать хокукый куллану функцияләрен, миграция өлкәсендә күзәтчелек итү һәм дәүләт хезмәтләрен күрсәтү функцияләрен гамәлгә ашыручы федераль башкарма хакимият органының территориаль органына һәм Татарстан Республикасы Президентына, мөрәжәгать жибәргән гражданга, аның мөрәжәгатен яңадан жиһазландыру турында, 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, әлеге карар биш көн эчендә жибәрелә.

## **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 ул булмаганда - аны алыштыручы зат тарафыннан, шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга кәгазьдә шәхси кабул итү карточкасы 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 кертә.

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 алуучыларның, 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 арасыннан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре, әгәр алар мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәмин итүгә һәм яклауга бәйле 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 Зур Аксу авыл җирлегенә Мактаулы гражданныр.

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

**7.6.3.** Шәхси кабул итү вакытында гражданнын үзенә мәрәжәгатен телдән яки язмача аңлатып бирә ала.

**7.6.4.** Шәхси кабул итү тәмамлангач, мәрәжәгатъ итүгә кадәр, мәрәжәгатъ итүгә карап тикшерү һәм аның мәрәжәгате буенча чараларны кабул итү йөкләнгән карар яисә мәгълүмат житкерелә, шулай ук ул җавап кайдан алачагы аңлатыла: аның мәрәжәгате асылда кайда һәм кем тарафыннан каралырга мөмкин.

**7.6.5.** Гражданныр мәрәжәгатъләрен карап тикшерү нәтижәләре буенча шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы житәкче йөкләмәләр үтәләшен контрольдә тоту турында карар кабул итәргә мөмкин.

**7.6.6.** Гражданныр мәрәжәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлү вакытын контрольдә тотуны вазыйфай зат башкара, ул башкаручыга аларның карау вакыты чыгуы яки инде тәмамланган булуы турында мәрәжәгатъләр,искәрмәләр 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 гражданны мәрәжәгатъ иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма бирү яисә мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, яисә гражданнының гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә җибәрү тора.

## **7.7. Гражданныр мәрәжәгатенә җавап рәсмиләштерү**

**7.7.1.** Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл җирлеге башлыгы гражданныр мәрәжәгатенә җавапка кул куя.

**7.7.2.** Җавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаяттә бәян ителгән фактларны раслаганда, гражданныр мәрәжәгате буенча нинди чаралар күрелүен күрсәтергә кирәк. Мәрәжәгаткә җавап җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка электрон документ рәвешендә кергән мәрәжәгаттә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача мәрәжәгаттә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә җибәрелә. Моннан тыш, җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка билгесез затлар даирәсенә мәнфәгатъләренә кагылышлы тәкъдим, гариза яки шикаятне үз эченә алган мәрәжәгаткә, аерым алганда, билгесез затлар даирәсенә карата чыгарылган суд карары өстеннән шикаят бирелгән мәрәжәгаткә, җавап, шул исәптән суд карарына шикаят бирү тәртибе таралып, 2006 елның 2 маендагы 6 номерлы Федераль законның 2 стъясы таләпләрен үтәп, урнаштырылырга мөмкин. "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә әлеге җирле үзидарә органының рәсми

сайтында "Россия Федерациясе гражданнының мөрәжәгатен карау тәртибе турында"59-ФЗ номерлы Федераль закон кабул ителде.

**7.7.3.** Федераль һәм республика хакимияте органнары жаваплы вакытта гариза бирүченең мөрәжәгатен карап тикшерү нәтижәләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәжәгатьләр буенча жавапларда мөрәжәгать итүчеләрнең кемгә жавап бирүләре күрсәтелә.

**7.7.4.** Мөрәжәгатьне карап тикшерү нәтижәләре буенча, махсус жавап әзерләү таләп ителми (мәсәлән, жир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукий актның күчермәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә жиберелә.

**7.7.5.** Жавапка гариза бирүче тарафыннан хатка язылган документларның төп нөсхәләре теркәлә. Әгәр хатта башка документларны ( аларның күчермәләрен) 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 гражданны мөрәжәгатьләренен төп нөсхәләре бары тик штамп булганда гына кире кайтарыла.

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

**7.7.9.** Язма мөрәжәгатьне карау һәм жавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны жаваплы затка тапшыралар, ул жавапны рәсмиләштерүнең дәрәслеген 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 күчермәләренә түбәнге почмакта башкаручы хокукы белән "эшкә" дип язуны ясый, карау нәтижәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларның шәхси имзасын раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дәрәслегенә контрольне авыл жирлегә башкарма комитеты сәркатибе башкара.

**7.7.11.** ЕМСД га жавап теркәлгәннән соң жаваплы зат аны жиберә. Жавапларны теркәлмичә жиберү 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 бизәләше Зур Аксу авыл жирлегә жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә эш кирәк-яраклары нигезендә башкарыла.

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

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

**7.8.2.** Гражданнының 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) 35-1-30.

**7.8.3.** Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

- 1) мөрәжәгать алу һәм аны карап тикшерүгә 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 кабул ителә, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм алды көнөндә - 8.00 дән 17.00 сәгатькә кадәр.15.00 кадәр.

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

- 1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;
- 2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп, тапшырыла;
- 3) абонентка тәкъдим ителергә рөхсәт итә;
- 4) реквизитлар кирәк булганда реквизитлар һәм мөрәжәгатьнең асылын тыңлый һәм аныклай;
- 5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәпле, нәзакәтле һәм лаконично җавап бирә;
- 6) мөрәжәгать иткән вакытта мөрәжәгать иткән сорауга җавап бирү мөмкинлеге булмаганда, гражданга конкрет көндә һәм билгеле бер вакытта мөрәжәгать иткәнчегә җавап бирә;
- 7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап эзерли.

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

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

**8.8.1.** Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карап тикшерү функциясенә үтәләшенә агымдагы контроль гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча һәр этапта(процедурада) тикшерүләр үткөрүне һәм гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрү, карарларны карау һәм мөрәжәгать итүчеләр мөрәжәгатьләренә җаваплар эзерләү һәм жибәрүне үз эченә ала.

**8.8.2.** Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянең үтәләшенә агымдагы контроль, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Зур Аксу авыл жирлегә башлыгы тарафыннан башкарыла.

**8.8.3.** Әлеге регламентны бозган вазыйфаи затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Зур Аксу авыл жирлегә башлыгы тарафыннан, ә авыл жирлегә башлыгы – авыл жирлегә Советы тарафыннан карата кабул ителә.

**8.8.4.** Гражданин Россия Федерациясенә гамәлдәге законнары нигезендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карап тикшерү функциясен үтәгәндә жирле үзидарә органнарының, башка органнарның һәм оешмаларның, аларның

вазыфай затларының һәм хезмәткәрләренә гамәлләренә (гамәл кылмавына)  
һәм карарларына шикаять бирергә хоқуқлы.