

**5. Муниципаль хезмәт күрсәтүче органнарның, шулай ук аларның
вазыйфай затларының, муниципаль хезмәткәрләрнең карарларына һәм
гамәлләренә (гамәл кылмавына) шикаять белдерүнең судка кадәр (судтан
тыш) тәртибе**

5.1. Муниципаль хезмәт күрсәтүдән файдаланучылар муниципаль хезмәт күрсәтүдә катнашучы Башкарма комитет хезмәткәрләре гамәлләренә (гамәл кылмауларына) судка кадәр тәртиптә Башкарма комитетка, муниципаль берәмлек Советына шикаять бирергә хокуклы.

Мөрәжәгать итүче шикаять белән шул исәптән түбәндәге очрақларда да мөрәжәгать итә ала:

1) муниципаль хезмәт күрсәтү турында мөрәжәгать итүченең соравын теркәү вакытын бозу;

2) муниципаль хезмәт күрсәтү срогын бозу;

3) мөрәжәгать итүчедән муниципаль хезмәт күрсәтү өчен Россия Федерациясе, Татарстан Республикасы, Тукай муниципаль районы авыл жирлеге норматив хокукый актлары белән каралмаган документларны таләп итү;

4) мөрәжәгать итүчедән муниципаль хезмәт күрсәтү өчен Россия Федерациясе, Татарстан Республикасы, Тукай муниципаль районы авыл жирлеге норматив хокукый актлары белән каралган документларны кабул итүдән баш тарту;

5) Федераль законнар һәм алар нигезендә кабул ителгән Россия Федерациясенен, Татарстан Республикасының башка норматив хокукый актлары, муниципаль хокукый актлар белән каралмаган очракта, муниципаль хезмәт күрсәтүдән баш тарту;

6) мөрәжәгать итүчедән, муниципаль хезмәт күрсәткәндә, Россия Федерациясе, Татарстан Республикасы, Тукай муниципаль районы авыл жирлеге муниципаль норматив хокукый актларында каралмаган түләү алу;

7) Башкарма комитетның, Башкарма комитет вазыйфай затының муниципаль хезмәт күрсәтү нәтижәсендә бирелгән документларда хаталарны төзәтүдән баш тартуы яисә мондый төзәтүләрнең билгеләнгән срогын бозу;

8) муниципаль хезмәт күрсәтү нәтижәләре буенча документлар бирү вакытын яки тәртибен бозу;

9) федераль законнар һәм алар нигезендә кабул ителгән Россия Федерациясенен башка норматив хокукый актлары, Татарстан Республикасы законнары һәм башка норматив хокукый актлары, муниципаль хокукый актлар белән каралмаган очракта, муниципаль хезмәт күрсәтүне туктатып тору;

10) муниципаль хезмәт күрсәткәндә, мөрәжәгать итүчедән документларны кабул итүдән беренче тапкыр баш тартканда булмаган һәм (яки) төгәллегә күрсәтелмәгән документларны яисә мәгълүматны сорау, 210-ФЗ санлы Федераль законның 7 маддәсе 1 өлеше 4 пункттында каралган очрақлардан тыш. Күрсәтелгән

очракта мөрәжәгать итүче тарафыннан күп функцияле үзәкнең карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмавына), күпфункцияле үзәк хезмәткәренә судка кадәр (судтан тыш) шикаять бирү мөмкин, әгәр шикаять белдерелә торган күп функцияле үзәккә тиешле муниципаль хезмәтләр күрсәтү вазыйфасы 201-ФЗ санлы Федераль законның 16 маддәсе 1.3 өлеше белән билгеләнгән тәртиптә тулысынча йөкләнгән булса.

5.2. Муниципаль хезмәт күрсәтүче органның, муниципаль хезмәт күрсәтүче вазыйфаи затының, муниципаль хезмәткәрнең, муниципаль хезмәт күрсәтүче орган житәкчесенең карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять кәгазьдә яки электрон формада бирелә.

Шикаять почта, КФҮ аша, «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәре, Тукай муниципаль районының рәсми сайты, Татарстан Республикасы дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр бердәм порталы (<http://uslugi.tatar.ru/>), Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләрнең бердәм порталы (функцияләре) (<http://www.gosuslugi.ru/>) аша жибәрелергә мөмкин, шулай ук мөрәжәгать итүчене шәхси кабул итү вакытында кабул ителергә мөмкин.

5.3. Муниципаль хезмәт күрсәтүче органга яисә югары органга (булган очракта) кергән шикаять теркәлгән көннән алып унбиш эш көне эчендә карап тикшерелергә тиеш, ә муниципаль хезмәт күрсәтүче органның мөрәжәгать итүчедән документлар кабул итүдән баш тартуы яисә жибәрелгән хаталарны төзәтүдән яисә мондый төзәтүләрнең билгеләнгән срогын бозу очрагында, теркәлгән көннән соң биш эш көне эчендә карап тикшерелергә тиеш.

5.4. Шикаятьтә түбәндәге мәгълүматлар булырга тиеш:

1) карарларына һәм гамәлләренә (гамәл кылмау) шикаять белдерелә торган хезмәт күрсәтүче органның, хезмәт күрсәтүче орган вазыйфаи затының яисә муниципаль хезмәткәрнең исеме;

2) мөрәжәгать итүченең – физик затның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), яшәү урыны турында мәгълүмат яисә мөрәжәгать итүченең – юридик затның исеме, урнашу урыны турында мәгълүмат, шулай ук элементә өчен телефон номеры (номерлары), электрон почта адресы (булган очракта) һәм жавап бирү өчен почта адресы;

3) муниципаль хезмәт күрсәтүче органның, муниципаль хезмәт күрсәтүче орган вазыйфаи затының яки муниципаль хезмәткәрнең шикаять белдерелә торган карарлары һәм гамәлләре (гамәл кылмау) турында мәгълүматлар;

4) мөрәжәгать итүче муниципаль хезмәт күрсәтүче органның, муниципаль хезмәт күрсәтүче орган вазыйфаи затының яки муниципаль хезмәткәрнең карары һәм гамәле (гамәл кылмау) белән килешмәгәнне раслаучы дәлилләр.

5.5. Шикаятькә шикаятьтә баян ителгән хәлләрне раслаучы документларның күчермәләре теркәлергә мөмкин. Бу очракта шикаятьтә теркәлеп бирелә торган документлар исемлеге китерелә.

5.6. Шикаять муниципаль хезмәт алучы тарафыннан имзалана.

5.7. Шикаятьне карау нәтижәләре буенча түбәндәге карарларның берсе кабул ителә:

1) шикаять канәгатьләндерелә, шул исәптән кабул ителгән карарны гамәлдән чыгару, хезмәт күрсәтү нәтижәсендә бирелгән документларда жибәрелгән ялгышлык һәм хаталарны төзәтү, мөрәжәгать итүчегә Россия

Федерациясе норматив хокукый актлары, Татарстан Республикасы норматив хокукый актлары, муниципаль хокукый актлар белән каралмаган акчаларны кире кайтару рәвешендә;

2) шикаятьне канәгатьләндерүдән баш тарта.

5.8. Әлеге пунктта күрсәтелгән карар кабул ителгән көннән соң килүче көннән дә соңга калмыйча, мөрәжәгать итүчегә язма рәвештә һәм мөрәжәгать итүченең теләге буенча электрон формада шикаятьне карау нәтижәләре турында дәлилләнгән җавап җибәрелә.

5.8.1. Шикаять тиешле дәрәжәдә канәгатьләнделергә тиешле дип танылган очракта, мөрәжәгать итүчегә җавапта, дәүләт яисә муниципаль хезмәт күрсәткәндә ачыкланган житешсезлекләргә кичекмәстән бетерү максатында, Башкарма комитет тарафыннан гамәлгә ашырыла торган гамәлләр турында мәгълүмат бирелә, шулай ук китерелгән уңайсызлыklar өчен гафу үтенелә һәм алга таба мөрәжәгать итүчегә муниципаль хезмәт күрсәтүне алу максатында башкарыла торган гамәлләр турында мәгълүмат күрсәтелә.

5.8.2. Шикаять мөрәжәгать итүченең җавабында тиешле дәрәжәдә канәгатьләнделергә тиешле дип танылган очракта, кабул ителгән карарның сәбәпләре турында дәлилләнгән аңлатмалар, шулай ук кабул ителгән карарга шикаять бирү тәртибе турында мәгълүмат бирелә.

5.9. Шикаятьне карау барышында яки нәтижәләре буенча административ хокук бозу составы билгеләре яки жинаять билгеләре ачыкланса, шикаятьләр карау буенча вәкаләтләр бирелгән вазыйфай зат булган материалларны кичекмәстән прокуратура органнарына җибәрә.