РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
СОВЕТ
БУИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БУА
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ СОВЕТЫ

КАРАР
РЕШЕНИЕ

12 ноябрь 2014ел № 4-42

«Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Советына гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау регламенты турында»

«Россия Федерациясе гражданнары мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында» 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, «Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәҗәгатьләре турында» 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Буа муниципаль районы Уставының 21 статьясы нигезендә Буа муниципаль районы Советы карар чыгарды:

1. Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Советында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауның кушымтада бирелгән регламентын расларга.
2. Әлеге карарны район газетасында «Байрак» («Знамя») бастырып чыгарырга һәм Буа муниципаль районының рәсми сайтында Интернет челтәрендә урнаштырырга.
4. Әлеге карар кабул ителгәннән соң үз көченә керә.
5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны Буа муниципаль районы Советы аппараты җитәкчесенә йөкләргә.

Буа муниципаль районы башлыгы,
Буа муниципаль районы Советы Рәисе А.К. Айзетуллов

Кушымта

Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы
Советына гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау
регламенты

I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Советында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты (алга таба – Регламент) Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Советында (алга таба – Совет) гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнар мөрәҗәгатьләрен караганда гамәлләрнең срокларын һәм эзлеклелеген, эш алып бару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау түбәндәгеләр нигезендә башкарыла :

-Россия Федерациясе Конституциясе;

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

-«Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлеге турында мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү хакында»2009 елның 9 февралендәге 8-ФЗ номерлы Федераль закон;

-«Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында " 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон белән;

-«Татарстан Республикасында гражданнар мөрәҗәгатьләре турында " 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы белән;

-Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Уставы белән.

1.3. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау гражданнарның язма мөрәҗәгатьләрен һәм шәхси кабул итү барышында гражданнардан килгән телдән мөрәҗәгатьләрне карауны үз эченә ала.

II. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү тәртибенә таләпләр

2.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү тәртибе турында мәгълүмат бирелә:

1) Турыдан-туры ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлегендә;

2) телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат, электрон техника, интернет челтәрен кулланып;

3) гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләрдә урнаштыру (шул исәптән Интернет мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрендә), массакүләм мәгълүмат чараларында публикацияләр, мәгълүмати материаллар бастыру аша.

2.2. Советның кайда урнашуы турында мәгълүмат, Советның тулы почта адресы, контакт телефоннары, белешмәләр өчен телефоннар, гражданнарның язма мөрәҗәгатьләренә таләпләр, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) Буа муниципаль районының интернет-сайтында (http://buinsk.tatarstan.ru/);

2) Совет бинасындагы мәгълүмат стендында гражданнарның язма мөрәҗәгатьләрен кабул итү урынында.

2.3. Буа муниципаль районы башлыгының, Совет рәисенең кабул итү урыны, гражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән көннәр һәм сәгатьләр, контакт телефоннары, белешмәләр өчен телефоннар турында мәгълүмат белешмәләр өчен телефоннар аша хәбәр ителә һәм урнаштырыла:

1) Буа муниципаль районының интернет-сайтында (http://buinsk.tatarstan.ru/);

2) Совет бинасындагы мәгълүмат стендында гражданнарның язма мөрәҗәгатьләрен кабул итү урынында;

3) Буа муниципаль районы башлыгының, Совет рәисенең кабул итү бүлмәсендә мәгълүмат стендында.

2.4. Телефоннан шалтыратуларга җавап биргәндә ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлеге хезмәткәрләре

гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе буенча белешмә мәгълүматны җентекләп һәм әдәпле (дөрес) формада бирәләр. Җавап граждан шалтыраткан органның исеме, фамилиясе, исеме, әтисенең исеме һәм телефон шалтыратуын кабул иткән вазифасы турында мәгълүматтан башланырга тиеш.
Әгәр дә шалтыратуны кабул иткән хезмәткәрнең бирелгән сорауга җавап бирергә мөмкинлеге булмаса, ул гражданга кирәкле мәгълүматны алу өчен телефон номерын әйтергә тиеш.

III. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигез

3.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигез булып Буа муниципаль районы башлыгы адресына гражданның мөрәҗәгате тора:

гаризалар-гражданның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яки башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенечләре, яисә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу турындагы хәбәрләр, җирле үзидарә органнары һәм вазифаи затлар эшендә җитешсезлекләр, яисә күрсәтелгән органнар һәм вазифаи затлар эшчәнлеген тәнкыйтьләү;

тәкъдимнәр- муниципаль хокукый актларны, җирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм җәмгыять эшчәнлегенең социаль – икътисади һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча гражданның рекомендцияләре;

шикаятьләр – гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен яки башка кешеләрнең хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклау турында үтенечләре.

3.2. Гражданнар үз мөрәҗәгатьләрен карау өчен тәкъдим итәләр:

шәхсән үзе ММЧ, җәмәгатьчелек белән эшләү, хатлар һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлегенә;

Буа муниципаль районы башлыгы, Совет рәисе адресына почта аша юллама;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

факсимиль (телефон) элемтә каналлары буенча;

Интернет-телекоммуникация челтәрендә Буа муниципаль районы порталындагы Интернет-кабул итү бүлмәсенә;

җирле үзидарә органнары тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәҗәгатендә язма мөрәҗәгать җибәрелә торган җирле үзидарә органы исеме яисә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме яисә тиешле затның вазыйфасы, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы булганда), җавап җибәрелергә тиешле почта адресы, мөрәҗәгатьнең адресын үзгәртү турында хәбәр итү, асылын аңлату булырга тиеш тәкъдимнәр, гаризалар яки шикаятьләр, гариза бирүченең шәхси имзасы һәм датасы.

Кирәк булганда, язма мөрәҗәгать итүгә документлар һәм материаллар яки аларның күчермәләре кушыла.

3.4. Электрон документ формасында килгән мөрәҗәгатьтә мөрәҗәгатьнең асылы, фамилиясе, исеме, әтисенең исеме (соңгысы булган очракта), җавап электрон документ формасында җибәрелергә тиеш булса, электрон почта адресы һәм җавап язма формада җибәрелергә тиеш булса, почта адресы булырга тиеш. Граждан мондый мөрәҗәгатькә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада кушарга яки күрсәтелгән документларны һәм материалларны яки аларның күчермәләрен язма формада җибәрергә хокуклы.

3.5. Шәхси кабул итү вакытында граждан үзенең шәхесен раслаучы документ күрсәтә.

3.6. Гражданнарның барлык мөрәҗәгатьләре теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш, шул исәптән формасы буенча язма мөрәҗәгатьләр өчен законнарда билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәре дә.

IV. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлеге

4.1. Түбәндәге мөрәҗәгать итү асылда каралмый әгәр:

1) гражданның язма мөрәҗәгатендә элек җибәрелгән мөрәҗәгатьләр белән бәйле рәвештә аңа берничә тапкыр язма җаваплар бирелгән сорау бар, һәм шул ук вакытта мөрәҗәгатьтә яңа дәлилләр яки шартлар китерелми, әгәр күрсәтелгән мөрәҗәгать һәм элек җибәрелгән мөрәҗәгатьләр бер үк органга яки бер үк вазифаи затка җибәрелгән булса;

2) мөрәҗәгатьтә булган мәсьәләләр буенча законлы көченә кергән суд карары бар;

3) мөрәҗәгатьтә вазифаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм мөлкәтенә куркыныч тудырган әдәпсез яки мыскыллаучы сүзләр булса;

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

5) язма мөрәҗәгать тексты укыла алмый;

6) мөрәҗәгатьтә куелган сорауның асылы буенча җавап дәүләт яки Федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче мәгълүматны ачмыйча бирелми.

Шәхси кабул итү барышында гражданга, әгәр аңа элек мөрәҗәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса, мөрәҗәгатьне караудан баш тарта.

4.2. Язу мөрәҗәгатен язмача яки электрон документ формасында караудан баш тарту турында мөрәҗәгать иткән гражданга хәбәр ителә.

Әгәр язма мөрәҗәгатьнең тексты укыла алмаса, мөрәҗәгатькә җавап бирелми, бу хакта мөрәҗәгать теркәлгәннән соң җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданга, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укыла алса, хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына шикаять биргән мөрәҗәгать теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданга әлеге суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып кайтарыла.

4.4. Җирле үзидарә органына яки вазифаи затка аларның компетенциясенә ярашлы рәвештә кергән язма мөрәҗәгать язма мөрәҗәгать теркәлгән көннән алып 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәҗәгатьне карау өчен кирәк булган башка органга запрос җибәрелгән очракта, муниципаль район башлыгы мөрәҗәгатьне карау вакытын 30 көннән дә артмаска, әмма аны карау срогын озайту турында хәбәр итеп, мөрәҗәгатьне карау вакытын озайтырга хокуклы.

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

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

5.2. Буа муниципаль районы башлыгының, Совет рәисенең кабул итү бүлмәсе урнашкан бинага керү урынында эш режимы турында мәгълүмат булган элмә такта күренеп тора.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары җиһазландырыла:

1) кондиционер системасы белән;

2) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары белән;

3) Гадәттән тыш хәл турында хәбәр итү системасы;

4) сак системасы белән.

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

VI. Мөрәҗәгатьне караганда гражданның хокуклары

6.1. Гражданның аның мөрәҗәгатен карау стадиясендә:

өстәмә документлар һәм материаллар тәкъдим итү яки аларны таләп итүне сорап мөрәҗәгать итү, шул исәптән электрон формада;

әгәр бу башка кешеләрнең хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт яки Федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче мәгълүматлар

булмаса, мөрәҗәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышу;

кирәк булганда мөрәҗәгатьне карауда катнашырга;

мөрәҗәгатьне дәүләт органына, җирле үзидарә органына яки мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән вазыйфаи затка җибәрү турында хәбәрнамә алу;

мөрәҗәгатьне административ һәм (яки) суд тәртибендә Россия Федерациясе законнары нигезендә карау белән бәйле рәвештә мөрәҗәгать буенча кабул ителгән карарга яки гамәлдә (гамәлдә булмауга) шикаять белән мөрәҗәгать итәргә;

мөрәҗәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәҗәгать итегез.

6.2. Җирле үзидарә органнары:

гражданнарның мөрәҗәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карау, кирәк булганда мөрәҗәгатьләр җибәргән гражданнар катнашында;

дәүләт органнарында, җирле үзидарәнең башка органнарында һәм башка вазыйфаи затларда, судлардан, тикшерү органнарыннан һәм тикшерү органнарыннан тыш, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау өчен кирәкле документлар һәм материалларны электрон формада алу;

Гражданнарның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яки яклауга юнәлдерелгән чаралар күрү;

әлеге Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, гражданнарга куелган сорауларның асылы буенча язма җаваплар җибәрү;

гражданга аның мөрәҗәгатен дәүләт органына, башка җирле үзидарә органына яки башка вазифаи затка аларның компетенциясенә ярашлы рәвештә, шул исәптән электрон формада карауга җибәрү турында хәбәр итү.

6.3. Җирле үзидарә органнарында гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау сыйфатына карата төп таләпләр булып:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөреслеге;

гражданнарны мәгълүмат белән тулыландыру;

гражданнарның мәгълүмат алу уңайлылыгы һәм уңайлылыгы;

каралган мөрәҗәгатькә карата карар чыгаруның оперативлыгы;

гражданга аның мөрәҗәгатенә җавапны үз вакытында җибәрү.

6.4. Граждан аның мөрәҗәгатен карау барышы турында белә ала:

Совет аппаратының ММЧ, җәмәгатьчелек белән эшләү, хатлар һәм аларның үтәлешен контрольдә тоту бүлегенә шәхсән мөрәҗәгать итеп;

ММЧ белән эшләү бүлеге, җәмәгатьчелек, хатлар һәм аларның үтәлешен контрольдә тоту бүлеге, мөрәҗәгатьне караучы структур бүлекчә телефоннарына шалтыратып;

Буа муниципаль районы порталында Интернет мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә электрон форманы тутырып.

Кирәк булса, граждан үзенең мөрәҗәгатен теркәү номеры һәм ММЧ, җәмәгатьчелек белән эшләү бүлеге, хатлар һәм аларның үтәлешен контрольдә тоту буенча Совет аппараты яки мөрәҗәгатьне караучы структур бүлекчә телефоннары аша теркәү датасы турында мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәҗәгатьне карау процедурасы

7.1. Гамәлләр эзлеклелеге(процедуралар)

7.1.1. Мөрәҗәгатьне карау функциясен үтәү түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

1) кабул итү һәм беренчел эшкәртү;
2) мөрәҗәгатьне теркәү;
3) контрольгә мөрәҗәгать итү;
4) карау өчен мөрәҗәгать юнәлеше;
5) бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау;
6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау
7)мөрәҗәгатьне карау вакытын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәҗәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм юнәлеш бирү.
9) мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

7.2. Мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

7.2.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәүнең нигезе булып гражданның Буа район Советына Буа муниципаль районы башлыгына, аның урынбасарларына һәм вазыйфаи затларга мөрәҗәгате, яисә башка дәүләт органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфаи затлардан компетенциягә туры китереп карау өчен документ белән мөрәҗәгать итү тора.

7.2.2. Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч:

хатларның дөрес адреслануын һәм төргәкләрнең бөтенлеген тикшерә;

конвертларны ача, аларда документлар булуын тикшерә (ертылган документлар ябыштырыла), хат текстына конвертны кабызып җибәрә;

килгән документларның (паспортларның, хәрби билетларның, хезмәт кенәгәләренең, пенсия таныклыкларының һәм башка шундый ук кушымталарның) күчермәләрен төшерә һәм күрсәтелгән документларны заказ хаты белән гражданга җибәрә;

хат тексты булмаган очракта, текст белән белешмә төзи: "адреска хатлар (җирле үзидарә органы исеме) юк", килгән документларга кушылган дата һәм шәхси имза;

акт (регламентка 1 нче кушымта) акча билгеләре (әйләнештән алынганнардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һ.б.), бүләкләр белән килгән хатларга, ачылганда язма инвестицияләр табылмаган заказ хатларына, шулай ук конвертларда Документлар җитмәү очракларына ике нөсхәдә төзелә, авторлар тарафыннан кыйммәтле хатлар өчен исемлекләрдә искә алынган. Күрсәтелгән актлар җирле үзидарә органында саклана: бер экземпляр тиешле эштә, икенчесе килгән мөрәҗәгатькә кушыла.

7.2.3. Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы, зурлыгы, формасы буенча стандарт булмаган, ян-якларында тигезсезлекләре булган, ябыштырылган тасма белән ябыштырылган, сәер ис, төсе булган, конвертында почта җибәрүләренә хас булмаган кушымталар (порошок һ.б.) булган мөрәҗәгатьне алгач, конвертны ачмыйча, бу хакта үзенең турыдан-туры җитәкчесенә хәбәр итәргә һәм кабул итәргә тиеш кирәкле куркынычсызлык чаралары.

7.2.4. «Шәхсән» билгесе белән мөрәҗәгатьләр мөрәҗәгать килгән көнне адресатка хатны (пакетны) ачмыйча тапшырыла.

Әгәр «шәхсән» билгесе белән килгән мөрәҗәгать шәхси характердагы хат булмаса, алучы мөрәҗәгать алынган көннән соң киләсе эш көненнән дә соңга калмыйча аны теркәлү өчен билгеләнгән тәртиптә тапшырырга тиеш.

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

7.2.6. Әгәр мөрәҗәгатьтә гражданның фамилиясе һәм җавап өчен почта адресы күрсәтелмәсә, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданнан кирәкле мәгълүматны күрсәтүен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемтә каналлары аша килгән мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм карау язма мөрәҗәгатьләр белән эшләүгә охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләр, шул исәптән Интернет челтәре аша килгән мөрәҗәгатьләрне гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләр, шул исәптән Интернет челтәре аша килгән гражданнарның мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч кабул итә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

Гражданнар тарафыннан Буа муниципаль районы Порталында интернет-кабул итү технологиясен кулланып җибәрелгән мөрәҗәгатьләр ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм аларның үтәлешен контрольдә тоту бүлеге тарафыннан кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләр, шул исәптән Интернет челтәре аша килгән мөрәҗәгатьләр белән алга таба эш язма мөрәҗәгатьләр белән эшләүгә охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.9. Телефон аша мөрәҗәгатьләр кабул итү, шулай ук белешмә мәгълүмат бирү ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм аларның үтәлешен контрольдә тоту бүлеге тарафыннан башкарыла.

Телефон аша мөрәҗәгать итүче белгеч:

гражданның фамилиясе, исеме, әтисенең исеме (соңгысы булганда) ;

почта адресы;

телефон (булган очракта);

социаль хәле;

льготалы статусы (булган очракта);

тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылы.

7.2.10. Әгәр дә телефон аша мөрәҗәгатьтә әйтелгән фактлар һәм шартлар ачык һәм өстәмә тикшерү таләп итми икән, гражданның ризалыгы белән мөрәҗәгатькә җавап бирелгән сорауларның асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Килгән мөрәҗәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәүне башлау өчен нигез булып мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә теркәлүгә мөрәҗәгать итү тора.

7.3.2. Килгән мөрәҗәгатьләр Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасында теркәлә.

7.3.3. Мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:

хатның беренче битенең алгы ягында уң өске буш почмагында керү датасы һәм теркәлү номеры күрсәтелгән теркәү штампы куела. Әгәр штамп өчен билгеләнгән урын хат тексты белән биләнгән булса, штамп язуның сул өске почмагыннан тыш, аны укуны тәэмин итүче башка урында куелырга мөмкин;

мөрәҗәгатьне кабатлануга тикшерә. Әгәр мөрәҗәгать кабатлана икән Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасында тиешле бәйләнеш ясый;

Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасында теркәү картасында гражданның фамилиясен, исемен, әтисенең исемен (әгәр исеме һәм әтисенең исеме билгеле булмаса, инициалларын күрсәтә) исем килештә һәм аның почта һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;

әгәр хатка ике һәм аннан да күбрәк автор кул куйса, ул аларның кайсысына җавап җибәрергә кирәклеген теркәп бара. Шул ук вакытта Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасының теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәҗәгать билгесе билгеләнә;

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

мөрәҗәгатьне (почта, махсус, шәхси һ. б.) җиткерү ысулын билгели;

кирәк булганда, мөрәҗәгать белән озата баручы документның кайдан килүен күрсәтә, озата баручы документның датасын һәм чыгучы номерын билгели;

җөмләнең, гаризаның яки шикаятьнең асылын кыскача әйтә;

мөрәҗәгатьләрнең гамәлдәге тематик классификаторы буенча мөрәҗәгать темасы шифрын куя;

вазифаи затның мөрәҗәгатькә резолюциясе (озата баручы документы) проектын әзерли.

7.3.4. Мөрәҗәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәҗәгатьләр, шулай ук рөхсәт вакыты тәмамланмаган беренчел мөрәҗәгатьләргә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәҗәгатьләр Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасының теркәү картасында тиешле документлар бәйләнешләрен кулланып, түбәндәге тәртип номеры белән теркәлә.

7.3.5. Телефон аша килгән аноним мөрәҗәгать теркәлми һәм каралмый.

Әгәр күрсәтелгән аноним мөрәҗәгатьтә әзерләнә торган, башкарыла торган яки башкарылган законсыз гамәл, шулай ук аны әзерләүче, башкаручы яки кылган кеше

турында мәгълүматлар булса, мөрәҗәгать аларның компетенциясенә ярашлы рәвештә теркәлергә һәм дәүләт органнарына җибәрелергә тиеш.

7.3.5. Процедураны үтәү нәтиҗәсе булып Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасына мөрәҗәгатьне теркәү һәм карау өчен тапшыруга мөрәҗәгатьне әзерләү тора.

7.4. Контрольгә мөрәҗәгатьләр кую

7.4.1.Контрольгә гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулары турында хәбәр итүче мөрәҗәгатьләр, шулай ук зур иҗтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәҗәгатьләр куела. Контрольгә мөрәҗәгатьләр кую шулай ук дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшендә җитешсезлекләрне бетерү, почта күзәтүләре, аналитик язулар һәм мәгълүмат алу өчен материаллар алу, гариза бирүчеләрнең кабат (берничә тапкыр) мөрәҗәгатьләре булган очракта элек күрелгән чараларны ачыклау максатыннан башкарыла.

7.4.2. 15 көнгә кадәр карау срогы белән гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау турында Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президенты мөрәҗәгатьләрен карау буенча йөкләмәләрнең үтәлеше аерым контрольгә куела.

7.4.3. Контрольгә алынган мөрәҗәгатьләрдә аларны карауга җибәргәнче «Контроль» билгесе куела.

7.4.4. Әгәр җирле үзидарә органы һәм мөрәҗәгатьне караган башка оешмадан алынган җавапта мөрәҗәгать итүче куйган сорау билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәк дип күрсәтелсә, мондый мөрәҗәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта сорауны тулысынча хәл итү турында җавап бирү өчен контроль срокны күрсәтеп хәбәр ителә.

7.4.5. Әгәр алынган җаваптан мөрәҗәгатьтә куелган барлык сораулар да каралмаган яки җавап аңа куелган таләпләргә туры килми икән, мөрәҗәгать җирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кайтарыла.

7.4.6. Гражданнарның мөрәҗәгатьләре буенча йөкләмәләрнең үтәлешен координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау срокларының үтәлешен контрольдә тотуны ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлеге башкара.

7.4.7. Процедураны гамәлгә ашыру нәтиҗәсе булып гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәҗәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча югары органнар йөкләмәләрен контрольгә кую тора.

7.5. Мөрәҗәгатьне карауга җибәрү

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

7.5.2.Язма мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органы, җирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи зат компетенциясенә кергән очракта, мөрәҗәгатьләрнең күчермәләре теркәлгән көннән җиде көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга җибәрелә.

7.5.3.Дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына һәм контрольлек итүче башка оешмаларга җибәрелә торган мөрәҗәгатьләргә карата адреслы хатлар, шулай ук җибәрелгән мөрәҗәгатьләрне кире кайтару турында озату хатларына Буа муниципаль районы башлыгы тарафыннан имза салына.

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәҗәгатьтә хокукка каршы башкарылган яисә камилләштерелә торган эш турында, шулай ук аны башкаручы, яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, эшләр белән идарә итү хокук саклау органнарына мөрәҗәгать җибәрә.

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибен бозуга карата шикаять белән мөрәҗәгать килгән очракта, мондый мөрәҗәгать “Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр

күрсәтүне оештыру турында” 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карала.

7.6. Бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау

7.6.1. Совет аппаратында мөрәҗәгатьләр турыдан-туры бүлекчәләрдә карала (шул исәптән урынга чыгу белән).
7.6.2. Муниципаль район башлыгының йөкләмәсе түбәндәгеләрне үз эченә алырга тиеш: йөкләмә бирелгән бүлекчә җитәкчеләренең фамилияләре, гамәлне, тәртипне һәм үтәү вакытын билгеләүче кыскача формулировкаланган текст, җитәкченең расшифровка һәм дата белән имзасы. Бу йөкләмә һәр башкаручыга үз гамәлен, йөкләмәне үтәү тәртибен һәм вакытын билгеләүче берничә өлештән тора ала.
7.6.3. Йөкләмә текстында «ашыгыч» яки «оператив» күрсәтмәләр булырга мөмкин, алар йөкләмәне үтәүнең 3 көнлек яки 10 көнлек срокларын күздә тота.
7.6.4. Берничә башкаручыга үтәүгә җибәрелгән документлар аларга бер үк вакытта тапшырыла. Гариза бирүчегә җавапны йөкләмәдә беренче булып күрсәтелгән башкаручы әзерли. Хатны үтәү вакыты тәмамланганчы җиде көннән дә соңга калмыйча, башкаручылар беренче күрсәтелгән башкаручыга җавапны гомумиләштерү һәм әзерләү өчен барлык кирәкле материалларны, шулай ук җавапның эчтәлеге турында үз фикерләрен тапшырырга тиеш.
7.6.5. Мөрәҗәгатьне карау йөкләнгән вазифаи зат:
1) мөрәҗәгатьне объектив, һәрьяклап һәм вакытында карауны тәэмин итә, гариза бирүчене шәхси әңгәмә өчен чакырырга, кирәк булганда закон нигезендә билгеләнгән тәртиптә өстәмә материаллар сорарга һәм гариза бирүчедән һәм башка юридик һәм физик затлардан аңлатмалар алырга хокуклы;
2) гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яки яклауга юнәлдерелгән чаралар күрә;
3) мөрәҗәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап әзерли. Электрон документ формасында килгән мөрәҗәгатькә җавап электрон документ формасында мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән электрон почта адресы буенча яки язма рәвештә мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән почта адресы буенча җибәрелә;
4) гражданга аның мөрәҗәгатен башка дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына, оешмага, учреждениегә яки башка вазифаи затларга аларның компетенциясенә ярашлы рәвештә карауга җибәрү турында хәбәр итә.
7.6.6. Вазифаи зат билгеләнгән тәртиптә җибәрелгән сорау нигезендә 15 көн эчендә мөрәҗәгатьне карау өчен кирәкле документлар һәм материаллар бирергә тиеш, дәүләт яки Федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче һәм алар өчен махсус тәртип билгеләнгән документлар һәм материаллардан тыш.
7.6.7. Әгәр дә мөрәҗәгать, башкаручы фикеренчә, карамагына карап җибәрелмәгән булса, ул ике көн эчендә структур бүлекчә җитәкчесенең хезмәт язуы нигезендә бу мөрәҗәгатьне ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлегенә кире кайтара, шул ук вакытта, аның фикеренчә, мөрәҗәгатьне җибәрергә кирәк булган структур бүлекчәне күрсәтә.
7.6.8. Гаризалар, шикаятьләр булмаган, конкрет тәкъдимнәр яки үтенечләр булмаган мөрәҗәгатьләргә (шул исәптән стандарт котлаулар, Кайгы уртаклашулар, мәгълүмат өчен җибәрелгән хатлар, басмалар һ.б.) җаваплар, кагыйдә буларак, бирелми.
7.6.9. Шикаятьне шикаять ителгән карарлар яки гамәлләр (гамәлсезлек) булган органнарга яки вазифаи затларга карау өчен җибәрү тыела.
7.6.10. Бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау нәтиҗәсендә мөрәҗәгатьләрдә куелган сорауларны хәл итү, мөрәҗәгать итүчеләргә җаваплар әзерләү яки мөрәҗәгатьләрне карау һәм аларда булган сорауларны һәм гариза бирүчеләргә җавапларны хәл итү буенча чаралар күрү өчен дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына, оешмага, учреждениегә яки башка вазыйфаи затка җибәрү күздә тотыла.

7.7. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау

7.7.1. Гражданнарны шәхси кабул итү шәхесне раслаучы документ күрсәтү буенча чиратлашып башкарыла. Гражданнарны кабул итү өчен билгеләнгән көннәрдә һәм сәгатьләрдә чираттан тыш кабул итү хокукына Бөек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре, ятим балалар һәм ата-ана каравыннан мәхрүм калган балалар ия.

Муниципаль район башлыгы булмаган вакытта гражданнарны аның урынбасарлары кабул итә.

Муниципаль район башлыгына шәхси кабул итүгә килгән гражданнарны кәгазьдә кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, массакүләм мәгълүмат чаралары, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм үтәүне контрольдә тоту бүлеге хезмәткәре гражданнарны шәхси кабул итү карточкаларын Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасында терки, мәгълүмат базасына мөрәҗәгать итүче турында мәгълүмат - Фамилия, исем, ата исеме, теркәлү урыны, социаль хәл, ташламалы состав, мөрәҗәгать төре, кыскача эчтәлек, карау нәтиҗәсен кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында муниципаль район башлыгы кабул итүдә катнашу өчен җирле үзидарә органы һәм дәүләт органы вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданның үз мөрәҗәгатен телдән яки язма рәвештә язарга мөмкинлеге бар.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, гариза бирүчегә аның мөрәҗәгатен карау һәм кабул итү кемгә йөкләнәчәк, шулай ук ул җавапны кайдан алачак, яки аңлатыла: аның мөрәҗәгатен кайда, кем һәм нинди тәртиптә карарга мөмкин.

7.5. Муниципаль район башлыгы шәхси кабул итүне алып бара, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау нәтиҗәләре буенча йөкләмәләрнең үтәлешен контрольгә алу турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6. Муниципаль район башлыгының шәхси кабул итүендә гражданнарның мөрәҗәгатьләре буенча йөкләмәләрнең үтәлешен контрольдә тотуны ММЧ, җәмәгатьчелек белән эшләү, хатлар һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлеге хезмәткәрләре башкара, алар башкаручыга карау вакыты тәмамланган яки инде тәмамланган мөрәҗәгатьләр турында искәртмәләр җибәрә.

7.7.7. Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, ә аннары билгеләнгән тәртиптә юк ителә.

7.8. Гражданнарны шәхси кабул итүнең нәтиҗәсе булып гражданның мөрәҗәгать иткән мәсьәләнең асылын аңлату, муниципаль район башлыгы тарафыннан куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү яки гражданның гаризасын карау өчен вәкаләтле органга йөкләмә җибәрү тора.

7.8. Гражданнарның мөрәҗәгатенә җавап рәсмиләштерү

7.8.1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләренә җавапларны мөрәҗәгатьне адреслаган вазифаи зат имзалый.

7.8.2. Җавап тексты ачык, эзлекле, кыска, тулы итеп язылырга, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаятьтә китерелгән фактларны раслаганда, җавапта гражданның мөрәҗәгате буенча нинди чаралар күрелгәнен күрсәтергә кирәк.

7.8.3. Федераль һәм региональ хакимият органнарына җавапта гариза бирүчегә аның мөрәҗәгатен карау нәтиҗәләре турында хәбәр ителергә тиеш. Коллектив мөрәҗәгатьләр буенча җавапларда гариза бирүчеләрнең кайсысына җавап бирелгәнлеге күрсәтелә.

7.8.4. Әгәр мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре буенча хокукый акт кабул ителсә (мәсәлән, җир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында) махсус җавап әзерләү таләп ителми. Әлеге хокукый актның күчермәсен башкаручы гариза бирүчегә җибәрә.

7.8.5. Җавапка гариза бирүче тарафыннан хатка кушылган документларның төп нөсхәләре кушыла. Әгәр хатта башка документларны кире кайтару турында үтенечләр булмаса, алар эштә калалар.

7.8.6. Җаваплар билгеләнгән формадагы бланкларда басыла. Җавапның сул яктагы аскы почмагында башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелергә тиеш.

7.8.7. Гражданнарның федераль һәм төбәк хакимият органнарына

мөрәҗәгатьләренең төп нөсхәләре аларда «кайтарылырга тиеш» штампы яки махсус билгесе булганда гына кайтарыла.

7.8. Әгәр мөрәҗәгатькә аралык җавап бирелсә, текстта мәсьәләне тулысынча хәл итү вакыты күрсәтелә.

7.8.9. Язулы мөрәҗәгатьне карау һәм җавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлегенә тапшыралар, анда җавапны рәсмиләштерүнең дөреслеге тикшерелә, кыскача эчтәлек Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасына кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килмәгән җаваплар башкаручыга эшкәртү өчен кайтарыла.

7.8.10. Түбәндәге уң почмакта җавап күчермәсендә башкаручы В дело язуын ясый, карау нәтиҗәсен күрсәтә (Удовлетворено, Разъяснено, Отказано), датаны куя, үз фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларны шәхси имза белән раслый. Хатны эштән алуның дөреслеген контрольдә тотуны бүлек начальнигы башкара.

7.8.11. Җавап Бердәм ведомствоара документ әйләнеше системасында теркәлгәннән соң, аны җибәрүгә тапшыралар. Җавапларны теркәлмичә җибәрү рөхсәт ителми.

7.8.12. Әгәр мөрәҗәгатьне караганда эшне карау өчен мөһим шартлар барлыкка килсә, башкаручы мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында белешмә төзи.

7.8.13. Архив саклау өчен эшләрнең йомгаклау рәсмиләштерелүе билгеләнгән тәртиптә башкарыла.

7.9. Мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү

7.9.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча белешмә эшне ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлеге алып бара.

7.9.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләрне ММЧ, җәмәгатьчелек, хатлар белән эшләү һәм Совет аппаратының үтәлешен контрольдә тоту бүлеге хезмәткәрләре бирә. Белешмәләр шәхси мөрәҗәгать иткәндә яки белешмә телефон аша бирелә(телефон (84374)3-56-41).

7.9.3. Белешмәләр түбәндәге сораулар буенча бирелә:

1) мөрәҗәгать алу һәм аны карауга җибәрү турында;

2) мөрәҗәгатьне караудан баш тарту турында;

3) мөрәҗәгатьне карау вакытын озайту турында;

4) мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында.

7.9.4. Мөрәҗәгать итүчеләрдән гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча телефон шалтыратулары дүшәмбедән пәнҗешәмбегә кадәр 8.00 дән 17.00 гә кадәр, җомга көнне 8.00 дән 15.00 гә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, ял һәм бәйрәм алды көннәрендә 8.00 дән 15.00 гә кадәр кабул ителә.

7.9.5. Телефон аша сорау алганда бүлек хезмәткәре:

1) граждан шалтыраткан органның исемен әйтә;

2) үз фамилиясен, исемен, әтисенең исемен әйтеп, үзен таныштыра;

3) абонентка үзен таныштырырга тәкъдим итә;

4) кирәк булганда реквизитларны һәм мөрәҗәгатьнең асылын тыңлый һәм төгәлли;

5) мөрәҗәгатьне карау барышы турында әдәпле, дөрес һәм кыска җавап бирә;

6) мөрәҗәгать иткәндә бирелгән сорауга җавап бирә алмаган очракта, сорау белән мөрәҗәгать иткән гражданга билгеле бер көнне һәм билгеле бер вакытта шалтыратырга тәкъдим итә;

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап әзерли.

7.9.6. Гражданның шәхси мөрәҗәгате яки белешмә телефоны аша белешмә мәгълүмат бирү нәтиҗәсендә гражданның мөрәҗәгатен карау барышы турында телдән мәгълүмат бирү күздә тотыла.

VIII. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешен контрольдә тоту

8.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешен агымдагы контрольдә тоту үз эченә тикшерүләр үткәрүне, гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклауны һәм бетерүне, карарлар кабул итүне һәм вазифаи затларның карарларына шикаятьләр, гамәлләре (гамәлсезлеге) булган гариза бирүчеләрнең мөрәҗәгатьләренә җаваплар әзерләүне ала.
8.2. Хезмәткәрләрнең эш итү тәртибен үтәвен һәм карарлар кабул итүен контрольдә тотуны бүлекчә җитәкчеләре башкара.
8.3. Агымдагы контроль гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау эшен оештыру, хезмәткәрләрнең регламент нигезләмәләрен, Россия Федерациясенең, Татарстан Республикасының һәм Буа муниципаль районының башка норматив актларын үтәвен һәм үтәвен тикшерү өчен җаваплы вазыйфаи зат тарафыннан башкарыла.

IX. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен һәм мөрәҗәгатьләр буенча кабул ителгән карарларны карау буенча гамәлләргә шикаять бирү тәртибе

9.1. Граждан мөрәҗәгатьне карау буенча гамәлләрне һәм аны карау нәтиҗәләре буенча кабул ителгән карарны Россия Федерациясе законнары нигезендә шикаять итәргә хокуклы.

Регламентка 1 нче кушымта

хәбәрнамә һәм игълан ителгән кыйммәте булган хатларда заказлы хатларда корреспондент тасвирламасы буенча документлар җитмәү турында
А К Т №____

от «____»_____________20___.

____
(акт төзүчеләрнең һәм вазыйфаи затларның фамилияләре, инициаллары)
____

____

составында комиссия түбәндәгеләр турында әлеге актны төзеде:
«____» __________ 20___ Буа муниципаль районы Советына акча билгеләре, кыйммәтле кәгазьләр, бүләкләр табылган корреспонденция килде (кыйммәтле кәгазьләргә язылган документларның җитмәве ачыкланды).

Комиссия әгъзалары:

(имза, дата) ФИО
(имза, дата) ФИО

(имза, дата) ФИО