



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 25 » 11 2021

Аккубаево

КАРАР

№ 377

Татарстан Республикасы Аккубай муниципаль району Башкарма комитетында яңа редакциясендә гражданнар мөрәжәгатъләрен карау регламенты турында

«Россия Федерациясе гражданнары мөрәжәгатъләрен карау тәртибе турында» 02.05.2006, № 59-ФЗ Федераль закон нигезендә, «Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатъләре турында» 12.05.2003, № 16-ТРЗ Татарстан Республикасы Законы, Татарстан Республикасы Аккубай муниципаль району Башкарма комитеты

КАРАР БИРӘ:

1. Татарстан Республикасы Аккубай муниципаль району Башкарма комитетында гражданнар мөрәжәгатъләрен карау регламентын яңа редакциядә, 1нче кушымта нигезендә, расларга.

2. Татарстан Республикасы Аккубай муниципаль району Башкарма комитетының «Татарстан Республикасы Аккубай муниципаль району Башкарма комитетында гражданнар мөрәжәгатъләрен карау регламенты турында» 11.12.2017, № 859 карарын (14.08.2018, № 436-номерлы редакциясендә) үз көчен югалткан дип танырга.

3. Әлеге карарны Татарстан Республикасы Аккубай муниципаль районуның рәсми сайтында түбәндәге адрес буенча: <http://aksubayevo.tatarstan.ru> урнаштырырга һәм Татарстан Республикасы хокукий мәгълүматының <http://pravo.tatarstan.ru> рәсми порталында бастырып чыгарырга.

4. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны Аккубай муниципаль району Башкарма комитетының эшләр идарәчесе М.М. Дәүләтшинга йөкләргә.

Татарстан Республикасы
Аккубай муниципаль району
Башкарма комитеты житакчесе:



С.Ю.Зайцев

Аксубай муниципаль районы
Башкарма комитетының
«25» 11 2021, № 377
карары белән расланган
1 нче кушымта

Татарстан Республикасы
Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетында
гражданныр мөрәжәгатьләрен карау
РЕГЛАМЕНТЫ

I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетында (алга таба - Регламент) гражданныр мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетында (алга таба-Башкарма комитет) гражданныр мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданныр мөрәжәгатьләрен караганда гамәлләрнең срокларын һәм эзлеклелеген, эш башкару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданныр мөрәжәгатьләрен карау Россия Федерациясе Конституциясе; «Россия Федерациясе гражданныр мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында» 02.05.2006 ел, № 59-ФЗ Федераль закон; «Татарстан Республикасында гражданнырның мөрәжәгатьләре турында» 12.05.2003 ел, № 16-ТРЗ Татарстан Республикасы Законы нигезендә гамәлгә ашырыла.

1.3. Гражданнырның мөрәжәгатьләрен карау гражданнырның язмача мөрәжәгатьләрен һәм шәхси кабул итү барышында гражданнырдан кергән телдән мөрәжәгатьләрен карауны үз эченә ала.

II. Гражданныр мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен үтәү тәртибенә карата таләпләр

2.1. Гражданныр мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен үтәү тәртибе турында мәгълүмат бирелә:

1) Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесенә кабул итү бүлмәсендә турыдан-туры;

2) телефон элементәсе, электрон мәгълүмат, электрон техника, интернет челтәреннән файдалану;

3) гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләрендә (шул исәптән Интернет мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә) урнаштыру, массакуләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару, мәгълүмати материаллар бастыру юлы белән.

2.2 Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты урнашкан урыннар турында мәгълүматлар, почта адресы, элементә өчен телефоннар, белешмәләр өчен телефоннар, район житәкчелегенә кабул итү көннәре һәм сәгатьләре

урнаштырыла:

1) Аксубай муниципаль районының интернет-сайтында (<http://aksubayevo.tatarstan.ru/>);

2) Башкарма комитет бинасында гражданның язмача мөрәжәгатьләрен кабул итү урынында мәгълүмат стендында.

2.3. Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесенә кабул итү бүлмәсенә урнашу урыны, гражданны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән көннәр һәм сәгатьләр, элемтә өчен телефоннар, белешмәләр өчен телефоннар турында белешмәләр өчен телефоннар аша хәбәр ителә һәм урнаштырыла:

1) Аксубай муниципаль районының интернет-сайтында (<http://aksubayevo.tatarstan.ru/>);

2) Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты бинасында гражданның язмача мөрәжәгатьләрен кабул итү урынында мәгълүмат стендында;

3) Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесенә кабул итү бүлмәсендә мәгълүмат стендында.

2.4. Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты хезмәткәрләре телефон шалтыратуларына җавап биргәндә, төгәл һәм әдәпле (коррект) формада гражданны мөрәжәгатьләрен карау тәртібе буенча белешмә мәгълүмат бирәләр. Җавап телефон шалтыратуын кабул иткән гражданны фамилия, әтисенә исем һәм вазыйфасы турында мәгълүматтан башлангычта тиеш.

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

III. Гражданны мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү өчен нигез

3.1. Гражданны мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару өчен житәкче адресына гражданның мөрәжәгәтен түбәндәгә рәвештә жиберү нигез булып тора:

Гариза - гражданның аның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гәмәлгә ашыруда ярдәм итү турында үтенечә. йә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендәгә житешсезлекләр турында хәбәр итү, яисә күрсәтелгән органнарның һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләү;

Гражданны муниципаль хокукый актларны, жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, ижтимагый мөнәсәбәтләренә үстерү, дәүләт һәм жәмгыять эшчәнлегенә социаль - икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдим-рекомәндациясе;

шикаять - гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен, башка затларның хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен торгызу яисә яклау турындагы үтенечә рәвешендә

3.2. Гражданны карау өчен үз мөрәжәгатьләрен тапшыралар:

- Башкарма комитетның шәхси кабул итү бүлмәсенә;
Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесе адресына почта аша юллау;

- гражданның шәхси кабул итү барышында;
- факсимиль (телефон) элемент каналлары буенча;

- Интернет-телекоммуникация чөлтәрендә Аксубай муниципаль районы Порталында интернет-кабул итү бүлмәсенә;

- жирле үзидарә органнары тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына.

3.3. язмача мөрәжәгать бәян ителгән мөрәжәгатендә мөрәжәгать жибәрелә торган йә жирле үзидарә органының исеме, йә яисә тиешле вазыйфай затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, яисә тиешле затның вазыйфасы, шулай ук тәкъдимнең, гаризаның яисә шикаятнең асылын бәян итү, үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта), жавап, мөрәжәгатьне башка адреска юллау турындагы хәбәр жибәрелергә тиешле почта адресын күрсәтелергә, шәхси имзасы һәм язылу датасы куелырка тиеш.

Кирәк булган очракта, язма мөрәжәгатькә документлар һәм материаллар яки аларның күчәрмәләре теркәлә.

3.4. Дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгать 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль законда билгеләнгән тәртиптә каралырга тиеш. Мөрәжәгатьтә гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы - булган очракта), жавап, мөрәжәгатьне башка адреска юллау турындагы хәбәр жибәрелергә тиешле электрон почта адресы мәжбүри рәвештә күрсәтелергә тиеш. Гражданның мондый мөрәжәгатькә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада теркәргә хокуклы.

3.5. Шәхси кабул итү вакытында гражданның шәхесен таныклаучы документ күрсәтә.

3.6. Гражданның барлык мөрәжәгатьләре, шул исәптән форма буенча язма мөрәжәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәрне дә кертеп, теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш.

IV. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлегә

4.1. Мөрәжәгать асылы буенча каралмый, әгәр:

1) гражданның язма мөрәжәгатендә элекрәк жибәрелгән мөрәжәгатьләргә бәйлә рәвештә, аңа асылы буенча берничә тапкыр язма жаваплар бирелгән сорау булган, һәм шул ук вакытта мөрәжәгатьтә яңа дәлилләр яки хәлләр китерелмәгән очракта, күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелгән мөрәжәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфай затка берничә тапкыр юнәлтелгән шартта. Бу карар турында мөрәжәгать жибәргән гражданның хәбәр ителә.

2) мөрәжәгатьтәгә мәсьәләләр буенча законлы көченә кергән суд карары булса;

3) мөрәжәгатьтә вазыйфай затның, шулай ук аның гайлә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм мөлкәтенә куркыныч янаган әдәпсез яисә мәсхәрәлә гыйбарәләр булса;

4) мөрәжәгатьтә мөрәжәгатьтә мөрәжәгать итүченең фамилиясе яки жавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән булса;

5) язма мөрәжәгать тексты укырга бирелмәсә;

б) мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләнең асылы буенча жавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләрне игълан итмичә бирелә алмаса.

Шәхси кабул итү барышында гражданин, әгәр элек мөрәжәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча жавап бирелгән булса, мөрәжәгатьне алга таба караудан баш тарта.

4.2. Язма мөрәжәгатьне карап тикшерүдән баш тарту турында язмача яки электрон документ формасында мөрәжәгать итүче гражданды хәбәр ителә.

Язма мөрәжәгать тексты укылуга бирелмәсә, мөрәжәгәتكә жавап бирелмәсә, мөрәжәгатьне теркәгәннән соң жиде көн эчендә, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылуга тапшырыла икән, мөрәжәгатьне жибәргән гражданды хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына шикаять бирелә торган мөрәжәгать, теркәлгән көннән жиде көн эчендә, әлегә суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып, мөрәжәгать жибәргән гражданды кире кайтарыла.

4.4. Жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка аларның компетенциясе нигезендә кергән язма мөрәжәгать язма мөрәжәгать теркәлгән көннән соң 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатьне карау өчен кирәкле башка органга рәсми сорау жибәргән очракта, Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесе мөрәжәгатьне карау вакытын озайтырга хокуклы, ләкин ул мөрәжәгатьне карау срогының озайтылуы турында хәбәр итеп, мөрәжәгатьне жибәргән гражданды мөрәжәгатьне карау срогын 30 көннән дә артмаска тиеш.

V. Гражданның шәхси кабул итү өчен билгеләнгән урыннарга карата таләпләр

5.1. Гражданның мөрәжәгәтләрен карау функциясен гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән бүлмәләр санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.

5.2. Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесенең кабул итү бүлмәсе урнашкан бинага кергәндә, күренекле урында эш режимы турында мәгълүмат булган элмә тактасы урнаштырыла.

5.3. Гражданның шәхси кабул итү урыннары жиһазландырылачак:

1) һава кондиционерлау системасы;

2) янгынга каршы система һәм янгың 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 мөрәжәгәтләренә язу өчен канцелярия кирәк-яраклары, мәгълүмати стендлар белән тәмин ителә.

VI. Мөрәжәгатьне караганда гражданның хокуклары

6.1. Граждан, аның мөрәжәгатен карау стадиясендә, түбәндәгеләргә хокуклы:

- өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга йә аларны соратып алу турында үтенеч белән, шул исәптән электрон рәвештә мөрәжәгать итәргә;

- башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм мөрәжәгатьне карауга кагылышлы материалларда һәм документларда федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкит итүче белешмәләр булмаса, күрсәтелгән документлар һәм материаллар белән танышырга;

- кирәк булган очракта мөрәжәгатьне карауда катнашырга;

- мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәжәгатьне яңадан карау турында хәбәрнамә алырга;

- мөрәжәгать буенча кабул ителгән карарга карата яисә мөрәжәгатьне карауга бәйле гамәлләр кылуга (гамәл кылмауга) Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яисә) суд тәртибендә шикаять бирергә;

мөрәжәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә.

6.2. Жирле үзидарә органнарын тәмин итәләр:

- гражданнар мөрәжәгатьләрен объектив, һәръяклы һәм үз вакытында карау, кирәк очракта-мөрәжәгатьләр жибәргән гражданнар катнашында;

- дәүләт органнарында, башка жирле үзидарә органнарында һәм башка вазыйфаи затларда, судлардан, тану органнарыннан һәм алдан тикшерү органнарыннан тыш, гражданнар мөрәжәгатьләрен карау өчен кирәкле документлар һәм материалларны, шул исәптән электрон формада алу;

Гражданнарның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яисә яклауга юнәлдерелгән чаралар кабул итү;

әлеге Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, гражданнарга куелган сорауларның асылы буенча язмача җаваплар жибәерү;

гражданга аның мөрәжәгатен дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенциясе нигезендә, шул исәптән электрон формада карау өчен жибәерү турында хәбәрнамә. гражданга аның мөрәжәгатен дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка карау өчен жибәерү турында хәбәрнамә.

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

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дәрәҗәсигә;

гражданнарга мәгълүмат бирү тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алу уңайлы һәм һәркем өчен мөмкин;

каралучы мөрәжәгәتكә карата карар чыгаруның оперативлыгы;

гражданинга аның мөрәжәгатенә җавапны үз вакытында жибәерү.

6.4. Граждан аның мөрәжәгатен карау барышы турында белә ала:

Башкарма комитетның кабул итү бүлмәсенә шәхсән мөрәжәгать итеп;

Аксубай муниципаль районы порталындагы Интернет-кабул итү бүлмәсеннән Интернет-телекоммуникация челтәрендә файдаланганда бирелгән

уникаль номерлы электрон форманы тутырып.

Кирәк булган очракта гражданин теркәлү номеры һәм үз мөрәжәгатен теркәү датасы турында Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетының кабул итү бүлмәсе телефоннарына шалтыратып мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы

7.1. Эзлекле гамәлләр (процедуралар)

7.1.1. Мөрәжәгатьне карау функцияләрен үтәү түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

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

7.2. Мөрәжәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү.

7.2.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару өчен Аксубай муниципаль районы Башкарма комитетына житәкчегә, аның урынбасарларына, вазыйфай затларга мөрәжәгать итү, яисә компетенция нигезендә карау өчен башка дәүләт органнарыннан, жирле үзидарә органнарыннан яки вазыйфай затлардан озату документы белән гражданның мөрәжәгать итү нигез булып тора.

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

корреспонденциянең дәрәслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә; конвертларны ача, аларда документлар булу-булмавын тикшерә (ертылган Документлар подклеиваются), к текстына хат подкалываает конверт; кергән документларның (паспортларның, хәрби билетларның, хезмәт кенәгәләренең, пенсия таныйкларының һәм башка шундый кушымталарның) күчәргәләрен төшерә һәм күрсәтелгән документларны гражданга заказлы хат белән жибәрә;

7.2.3. Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч, үлчәү, үлчәме, формасы буенча стандарт булмаган, яннарында тигезсезлек, сәер исе, төсө булган ялган тасма белән ябыштырылган, конвертта почта жибәрүләре өчен хас булмаган, конвертны ачмыйча гына, бу хакта үзенең турыдан-туры житәкчесенә хәбәр итәргә һәм куркынычсызлык чаралары күрергә тиеш.

7.2.4. Мөрәжәгатьләр «шәхсэн» тамгасы белән мөрәжәгать кергән көнне адресатка хатны (пакет) ачмыйча гына тапшырыла.

«Шәхсэн» тамгасы белән килгән мөрәжәгать шәхси характердагы хат булмаса, мөрәжәгать итү көненнән соң килүче эш көненнән дә соңга калмыйча, аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

7.2.5. Турыдан-туры гражданнардан язмача мөрәжәгатьләрне кабул итү гражданнар мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Әгәр мөрәжәгатьтә гражданның фамилиясе һәм җавап бирү өчен

почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданнар мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч граждандан кирәкле мәгълүматны күрсәтергә тиеш.

7.2.7. Факсималь элемент каналлары буенча кәргән мөрәжәгатьләрен кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр белән охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрләреннән, шул исәптән Интернет чөлтәрәненнән кәргән мөрәжәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрләреннән, шул исәптән Интернет чөлтәрәненнән килгән гражданнар мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

Акубай муниципаль районы Порталында интернет-кабул итү технологиясен кулланып, гражданнар тарафыннан җибәрелгән мөрәжәгатьләр Башкарма комитетның кабул итү бүлмәсендә кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрләре, шул исәптән Интернет чөлтәре аша кәргән мөрәжәгатьләр белән алга таба да эш язмача мөрәжәгатьләр белән охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.9. Мөрәжәгатьләрен телефон аша кабул итү, шулай ук белешмә мәгълүмат биру Башкарма комитетның кабул итү бүлмәсендә башкарыла.

Телефоннан мөрәжәгать кабул итүгә белгеч ачыккый:

гражданинның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы-булганда);

почта адресы;

телефон (булганда);

социаль хәле;

ташламалы статус (булганда);

тәкъдим, гариза яки шикаятнең асылы.

7.2.10. Әгәр телефон аша мөрәжәгатьтә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр күренеп тора һәм өстәмә тикшерү таләп итми икән, гражданның ризалыгы белән мөрәжәгать итүгә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кәргән мөрәжәгатьләрен теркәү

7.3.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару өчен нигез булып мөрәжәгатьләрен теркәү өчен җаваплы белгечкә килү тора.

7.3.2. Кәргән мөрәжәгатьләр документ әйләнеше бердәм ведомствоара системасында теркәлә (алга таба-ЕМСД)

7.3.3. Мөрәжәгатьләрен теркәү өчен җаваплы белгеч:

- хатның беренче битенең алгы ягында, уң югары ирекле почмагында, керү датасын һәм теркәү номерын күрсәтеп, теркәү штампын куя. Бу очракта, әгәр урын, билгеләнгән өчен штамп, занята тексты хат, штамп мөмкин проставлен башка урында, тәмин итүгә, аның прочтение, моннан тыш, сул югары почмагына хатлар;

- кабат мөрәжәгатьне тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабатланса, беренчел мөрәжәгать белән документ әйләнеше бердәм ведомствоара системасында тиешле бәйләнеш ясый;

- ЕМСД теркәү картасында фамилиясен, исемен, әтисенең исемен (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаган очракта) гражданның исемен һәм аның почта һәм (яки) электрон адресын (булган очракта) күрсәтә;

- әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторга кул куелса, аларның берсен терки, аңа жавап жибәрелергә тиеш. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда күмәк мөрәжәгать билгесе билгеләнә;

- гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен (булганда) күрсәтә;

- мөрәжәгатьне житкерү ысулын билгели (почта, төгәл, шәхсән һ. б.);

- кирәк булган очракта, мөрәжәгать белән озату документы каян килгән күрсәтә, озату документының датасын һәм чыгып килүче номерын күрсәтә;

- кыскача гына формалаштыра асылы тәкъдимнәр, гариза яки шикаять;

- мөрәжәгать итү темасының гамәлдәге тематик классификаторы нигезендә шифрын тәкъдим итә;

- вазыйфаи затның мөрәжәгатькә резолюция (озату документы) проектын әзерли.

7.3.4. Мөрәжәгатьләрнең дубликатлары, кабат мөрәжәгатьләр, шулай ук рөхсәт срогы чыкмаган беренчел бирелгән мөрәжәгатьләргә өстәмә белешмәләр булган мөрәжәгатьләр, ЕМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып, түбәндәге тәртип номеры белән теркәлә.

7.3.5. Телефон аша кәргән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәжәгатьтә әзерләнә торган, эшләнә торган яисә бөтенләй хокукка каршы гамәл, шулай ук аны әзерләүче, гамәл кылучы яки башкарган зат турында белешмәләр булса, мөрәжәгать аларның компетенциясе нигезендә дәүләт органнарына теркәлергә һәм жибәрелергә тиеш.

7.3.5. Процедураны үтәү нәтижәсе булып ЕМСД мөрәжәгатьне теркәү һәм мөрәжәгатьне карау өчен әзерләү тора.

7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую

7.4.1. Контрольгә гражданның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен бозу турында, шулай ук зур ижтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр куела. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую шулай ук дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендәге житешсезлекләрне бетерү, почта, аналитик язмаларны һәм мәгълүматны күзәтү өчен материаллар алу, мөрәжәгать итүчеләрнең кабат (берничә тапкыр) мөрәжәгать иткән очракта элегрәк кабул ителгән чараларны ачыклау максатыннан башкарыла.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президентының гражданның мөрәжәгатьләрен карап тикшерү буенча 15 көнгә кадәр йөкләмәләрнең үтәләше аерым контрольгә куела.

7.4.3. Контрольгә алынган мөрәжәгатьләрдә аларны карауга жибәрү алдыннан «Контроль» билгесе куела.

7.4.4. Жирле үзидарә органынан һәм мөрәжәгатьне караган башка оешмадан алынган жавапта мөрәжәгать итүче куйган мәсьәләнең билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәге күрсәтелсә, мондый мөрәжәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта мәсьәләне хәл итү турында жавап бирү өчен контроль срогын күрсәтеп хәбәрнамә жибәрелә.

7.4.5. Мөрәжәгать жирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла, әгәр алынган жаваптан мөрәжәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаган яисә жавап аңа куелган таләпләргә туры килми.

7.4.6. Гражданнар мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләрне үтәүне координацияләүне һәм контрольдә тотуны, гражданнар мөрәжәгатьләрен карау срокларын үтәүне контрольдә тотуны Башкарма комитетның гражданнар мөрәжәгатьләре белән эшләр хезмәткәре һәм эшләр идарәчесе башкара.

7.4.7. Процедураны гамәлгә ашыру нәтижәсе булып гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәжәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча югарыдагы органнар күрсәтмәләрен контрольгә алу тора.

7.5. Мөрәжәгатьне карауга жиберү.

7.5.1. Теркәлү датасыннан жиде көн эчендә мөрәжәгать керү буенча мөрәжәгать мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәргә, мөрәжәгатьне яңадан карау турында мөрәжәгать жибергән гражданның белдерүе белән жиберелә. Дәүләт органнарыннан һәм башка оешмалардан жиберелгән мөрәжәгатьләр юнәлдерелгән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органы, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфай зат компетенциясенә керә, мөрәжәгатьләренң күчәрмәләре теркәлгән көннән жиде көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфай затларга жиберелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга контроль белән жиберелә торган мөрәжәгатьләргә озату хатлары, шулай ук хаталы жиберелгән мөрәжәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесе тарафыннан имзалана.

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәжәгатьтә эзерләнгән торган, эшләнгән торган яисә бөтенләй хокукка каршы гамәл, шулай ук аны эзерли торган, кылган яки кылган зат турында белешмәләр булса, эшләр белән идарә итү мөрәжәгатьне хокук саклау органнарына жиберә.

7.5.5. Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибе бозылуга шикәят белән мөрәжәгать кәргән очракта, мондый мөрәжәгать «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында» 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль закон белән билгеләнгән тәртиптә карала.

7.6. Бүлекчәләрдә мөрәжәгатьләрне карау.

7.6.1. Башкарма комитетта мөрәжәгатьләр турыдан-туры бүлекчәләрдә (шул исәптән урынга чыгып) карала.

7.6.2. Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты житәкчесе күрсәтмәсендә түбәндәгеләр булырга тиеш: йөкләмәләр бирелә торган бүлекчәләр житәкчеләренң фамилияләре, эшенң гамәлдә булуын, тәртибен һәм срокларын, житәкченең киңәйтелгән һәм дата белән имзасы. Йөкләмә һәр башкаручыга мөстәкыйль гамәлләр, йөкләмәне үтәү тәртибе һәм вакыты йөкләмә биргән берничә өлештән тора ала.

7.6.3. Йөкләмә текстында йөкләмәне имзалау датасыннан 3 көнлек яки 10 көнлек срокны күздә тоткан "ашыгыч" яки "оператив" күрсәтмәләре булырга мөмкин.

7.6.4. Берничә соисполнительгә башкару өчен жиберелә торган документлар аларга бер үк вакытта тапшырыла. Мөрәжәгать итүчегә жавап эзерләүне беренче булып күрсәтелгән башкаручы башкара. Башкаручылар

хатны үтәү срогы чыкканчы жиде көннән дә соңга калмыйча, беренче булып күрсәтелгән башкаручыга җавапны гомумиләштерү һәм эзерләү өчен кирәкле барлык материалларны, шулай ук җавапның эчтәлегенә турында үз фикерен тапшырырга тиеш.

7.6.5. Мөрәжәгатьне карау йөкләнгән вазыйфаи зат:

1) мөрәжәгатьне объектив, һәръяклы һәм үз вакытында карауны тәмин итә, мөрәжәгать итүчене шәхси әңгәмә өчен чакырырга, кирәк булган очракта, законнарда билгеләнгән тәртиптә өстәмә материаллар соратып алырга һәм мөрәжәгать итүчедән, башка юридик һәм физик затлардан аңлатмалар алырга хокуклы;

2) гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яисә яклауга юнәлдерелгән чаралар күрә;

3) мөрәжәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап эзерли. Мөрәжәгатькә җавап дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгатьтә күрсәтелгән электрон почта формасында һәм дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгатьтә күрсәтелгән почта адресы буенча жиберелә. Моннан тыш, дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка кергән, билгесез затлар даирәсе мәнфәгатьләренә кагылучы тәкъдим, гариза яки шикаятьне үз эченә алган мөрәжәгатькә, аерым алганда, билгесез затлар даирәсенә карата чыгарылган суд карары шикаять белдерелә торган мөрәжәгатькә, җавап, шул исәптән суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатуга бәйле рәвештә, җавап, 2.05.2006 ел, № 59-ФЗ Федераль законның 6 статьясындагы 2 өлеше таләпләрен үтәп, «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендәгә дәүләт органы яисә жирле үзидарә органы мәгълүматларының рәсми сайтында урнаштырылырга мөмкин.

4) гражданга аның мөрәжәгатен карау өчен башка дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына, оешмага, учреждениегә яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенциясе нигезендә жиберү турында хәбәр итә.

7.6.6. Вазыйфаи зат билгеләнгән тәртиптә жиберелгән запрос нигезендә 15 көн эчендә мөрәжәгатьне карау өчен кирәкле документлар һәм материаллар, аларда федераль закон тарафыннан сакланыла торган башка серне тәшкит итүче һәм бирү тәртибе билгеләнгән документлар һәм материаллардан тыш бирергә тиеш.

7.6.7. Әгәр мөрәжәгать, башкаручы фикеренчә, кирәк-яраклар буенча жиберелгән булса, ул ике көн эчендә структур бүлекчә җитәкчесенә хезмәт язмасы нигезендә, бу мөрәжәгатьне кире кайтара, шул ук вакытта, аның фикеренчә, мөрәжәгать жиберергә кирәк структур бүлекчәне күрсәтеп, мөрәжәгатьне кире кайтара.

7.6.8. Гаризалар, шикаятьләр булмаган, конкрет тәкъдимнәр яки үтенечләр (шул исәптән стандарт котлаулар, кайгы уртаклашу, хатлар, белешмәләр, публикацияләр һ.б.) булмаган мөрәжәгатьләргә җаваплар, кагыйдә буларак, бирелми.

7.6.9. Шикаятьне карап тикшерү өчен карарларына яки гамәлләренә (гамәл кылмауларына) шикаять белдерелә торган органнарга яисә вазыйфаи затларга жиберү тыела.

7.6.10. Мөрәжәгатьләрдә куелган мәсьәләләргә хәл итү, мөрәжәгать итүчеләргә җаваплар эзерләү яисә дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына, оешмага, учреждениегә яисә башка вазыйфай затка мөрәжәгатьләргә карау һәм аларда булган мәсьәләләргә хәл итү һәм мөрәжәгать итүчеләргә җавап бирү буенча чаралар күрү өчен җибәрү бүлекчәләрдә мөрәжәгатьләргә карау нәтижәсе булып тора.

7.7. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләргә карау.

7.7.1. Гражданнарны шәхси кабул итү чират тәртибендә, шәхесне раслаучы документ күрсәтү тәртибендә 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 арасынан булган затлар ия.

Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесе булмаганда, аның урынбасарлары гражданнарны кабул итә.

Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесенә шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга гражданнарны шәхси кабул итү карточкасы кәгазьдә рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамланганнан соң җаваплы хезмәткәр шәхси кабул итү карточкаларын терки, мөрәжәгать иткән кешенең фамилиясен, исемен, атасының исемен, теркәлү урынын, социаль хәлен, льготалы составны, мөрәжәгать итү төрен, кыскача эчтәлеген, карау нәтижәсен мәгълүматлар базасына кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесе кабул итүдә катнашу өчен жирле үзидарә органының һәм дәүләт органының вазыйфай затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үз мөрәжәгатен телдән яисә язма рәвештә баян итә ала.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамланганнан соң гариза бирүчегә аның мөрәжәгате буенча карау һәм чаралар күрү йөкләнгән карар яки мәгълүмат бирелә, шулай ук ул җавапны кайдан алачак, яисә аның мөрәжәгатенең асылы буенча кем һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкинлеге аңлатыла.

7.7.5. Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесе шәхси кабул итүне алып баручы, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау нәтижәләре буенча йөкләмәләргә үтәлешен контрольгә алу турында Карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6. Муниципаль район җитәкчесенең шәхси кабул итүендә гражданнар мөрәжәгате буенча йөкләмәләргә үтәлү срокларын контрольдә тотуны гражданнар мөрәжәгатьләргә белән эшләү хезмәткәре һәм Башкарма комитет эшләргә белән идарә итүче башкара, алар башкаручыга мөрәжәгатьләр турында искәрмәләр җибәрәләр, аларны карау вакыты чыга яки инде беткән.

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

7.7.8. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтижәсе булып гражданин мөрәжәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма бирү яисә Аксубай муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесе тарафыннан куелган

мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, яисә гражданинның гаризасын карау өчен вәкаләтле органга йөкләмә бирү тора.

7.8. Гражданнар мөрәжәгатенә җавап бирү.

7.8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләренә җавапларны мөрәжәгать юлланган вазыйфаи зат имзалый.

7.8.2. Җавап тексти төгәл, эзлекле, кыска, төгәл, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаяттә бәян ителгән фактларны раслаганда, граждан мөрәжәгате буенча нинди чаралар күрелүен күрсәтергә кирәк.

7.8.3. Федераль һәм региональ хакимият органнарына җавапта мөрәжәгать итүчегә аның мөрәжәгатен карау нәтижеләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәжәгатьләр буенча җавапларда кемгә җавап бирелгәнлеге күрсәтелә.

7.8.4. Махсус җавап эзерләү таләп ителми, әгәр мөрәжәгатьне карау нәтижеләре буенча хокукий акт кабул ителсә (мәсәлән, жир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукий актның күчermәләре башкаручы тарафыннан мөрәжәгать итүчегә жиберелә.

7.8.5. Җавапка мөрәжәгать итүче тарафыннан хатка кушып бирелгән документларның төп нөсхәләре теркәлә. Әгәр хатта башка документларны кире кайтару турында үтенеч юк икән, алар эштә кала.

7.8.6. Җаваплар билгеләнгән формадагы бланкларда бастырыла. Җавапның сул як түбән почмагында башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелергә тиеш.

7.8.7. Федераль һәм региональ хакимият органнарына гражданнар мөрәжәгатьләренә төп нөсхәләре бары тик аларга «кире кайтарылырга тиеш» штампы яки озату хатындагы махсус билге булганда гына кире кайтарыла.

7.8.8. Әгәр мөрәжәгатькә арадаш җавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итү вакыты күрсәтелә.

7.8.9. Язма мөрәжәгатьне карау һәм җавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны кабул итү бүлмәсенә тапшыралар, анда җавапны рәсмиләштерүнең дәрәҗәгә тикшерелә, кыскача эчтәлек документ әйләнеше бердәм ведомствоара системасына (ЕМСД) кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган җавапларны эшләп бетерү өчен башкаручыга кире кайтаралар.

7.8.10. Җавапны документ әйләнеше бердәм ведомствоара системасында (ЕМСД) теркәгәннән соң аны жиберүгә тапшыралар. Җавапларны теркәүдән башка жиберү рәхсәт ителми.

7.9. Мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү.

7.9.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшен Башкарма комитетның кабул итү бүлмәсе алып бара.

7.9.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр Башкарма комитетның кабул итү бүлмәсе хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәжәгать иткәндә яки белешмә телефоны ((84344)2-93-30) аша бирелә.

7.9.3. Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

1) мөрәжәгать алу һәм аны карауга жиберү турында;

- 2) мөрәжәгатьне караудан баш тарту турында;
- 3) мөрәжәгатьне карау срогын озайту турында;
- 4) мөрәжәгатьне карау нәтижеләре турында.

7.9.4. Гариза бирүчеләрдән гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча телефоннан шалтыратулар дүшәмбедән пәнжешәмбегә кадәр 8.00 дән 17.00 гә кадәр, жомга көнне 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, ял көннәрендә һәм бәйрәм алды көннәрендә - 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр кабул ителә.

7.9.5. Хезмәткәр телефоны буенча рәсми сорау алганда:

- 1) граждан шалтыраткан органның исемен атый;
- 2) үз фамилиясе, исеме, әтисенең исеме әйтеп, тапшырыла;
- 3) абонентка тәкъдим итәргә тәкъдим итә;
- 4) мөрәжәгатьнең реквизитларын һәм асылын тыңлый һәм аныклай;
- 5) Әдәпле, әдәпле һәм лаконично җавап бирә барышы турында мөрәжәгатьне карау;
- 6) мөрәжәгать иткән вакытта җавап бирергә мөмкин булмаган очракта куелган сорауга җавап бирергә тәкъдим итә мөрәжәгать итүчегә сорау белән гражданинга шалтыратырга конкрет көнне һәм билгеле бер вакытта;
- 7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап эзерли.

7.9.6. Гражданның шәхси мөрәжәгатендә яки белешмә телефоны буенча белешмә мәгълүмат бирү нәтижәсе булып мөрәжәгатьне карау барышы турында гражданның телдән рәвештә хәбәр итү тора.

VIII. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешен контрольдә тоту

8.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясенең үтәлешен агымдагы контрольдә тоту тикшерүләр үткәрүне, гариза бирүчеләрнең хокукларын бозу очракларын ачыклау һәм бетерүне, карарлар кабул итүне һәм гариза бирүчеләрнең карарларына, гамәлләренә (гамәл қылмауларына) шикаятьләрен үз эченә алган мөрәжәгатьләренә җаваплар эзерләүне үз эченә ала.

8.2. Хезмәткәрләр тарафыннан гамәлләрнең эзлеклелеген һәм карарлар кабул итүне контрольдә тоту бүлекчеләрнең житәкчеләре тарафыннан башкарыла.

8.3. Агымдагы контроль гражданнар мөрәжәгатьләрен карау эшен оештыру өчен җаваплы вазыйфай зат тарафыннан регламентның, Россия Федерациясенең, Татарстан Республикасының һәм Аксубай муниципаль районының башка норматив актларының үтәлешен һәм үтәлешен тикшерү юлы белән башкарыла.

IX. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау һәм мөрәжәгатьләр буенча кабул ителгән карарларга карата шикаять белдерү тәртибе

9.1. Граждан мөрәжәгатьне карау буенча гамәлләргә һәм аны карау нәтижеләре буенча кабул ителгән карарга, Россия Федерациясе законнары нигезендә, шикаять бирергә хокуклы.