

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ СПАС МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
"БОЛГАР ШӘҺӘРЕ" МУНИЦИПАЛЬ БЕРӘМЛЕГЕ
СОВЕТЫ

КАРАР

№ 25-8


«13» март 2023 ел

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлегендә гражданнар мөрәжәгатъләрен карау тәртибен раслау турында

«Россия Федерациясе гражданның мөрәжәгатъләрен карау тәртибе турында» 2006 елның 02 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, «Татарстан Республикасында гражданның мөрәжәгатъләре турында» 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге Уставы нигезендә һәм гражданнарга муниципаль хезмәтләр күрсәтүнен нәтижәләгән арттыру максатларында, Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге Советы

КАРАР ИТТЕ:

1. Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлегендә гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау тәртибен» кушымтада расларга.
2. Әлеге карарны Спас муниципаль районының рәсми сайтында [http:// www.spasskiy.tatarstan.ru](http://www.spasskiy.tatarstan.ru), хокукый мәгълүматның рәсми сайтында (<http://pravo.tatarstan.ru>) бастырып чыгарырга.
3. Әлеге карар рәсми басылып чыккан көненнән үз көченә керә.
4. Әлеге карарның үтәлешен тикшереп торуну Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының Болгар шәһәр башкарма комитетына йөкләргә.

"Болгар шәһәре" муниципаль берәмлеге башлыгы  Ф. В. Мөхәммәтов



Татарстан Республикасы
Спас муниципаль районы
«Болгар шәһәре» муниципаль
берәмлеге Советының 2023 елның
13 мартындагы 25-8 номерлы
карарына кушымта.

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлегендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау тәртибе

I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлегендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау тәртибе (алга таба - Тәртип) Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге Башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты (яки алга таба – текст буенча-жирле үзидарә органнары) тарафыннан гражданнарның мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнарның мөрәжәгатьләрен караганда гамәлләрнең срокларын һәм эзлеклелеген, эш алып бару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау түбәндәгечә гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе белән;

«Россия Федерациясе гражданның мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында» 2007 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон;

«Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшчәнлеге турында мәгълүматтан файдалануны тәмин итү хакында» 2007 елның 9 февралендәге 8-ФЗ номерлы Федераль закон;

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

«Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында» 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы;

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге уставы белән.

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге уставы белән.

1.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау шәхси кабул итү барышында гражданнардан кергән язма һәм телдән мөрәжәгатьләрен карауны үз эченә ала.

II. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләрен башкару тәртибенә таләпләр

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару тәртибе турында мәгълүмат түбәндәгечә бирелә:

1) Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге Советы һәм Башкарма комитеты бинасында турыдан-туры;

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

3) Татарстан Республикасы Спас муниципаль районы интернет-сайтында мәгълүмат урнаштыру аша башлык, Совет һәм Башкарма комитет (<http://spasskiy.tatarstan.ru/>), массакүләм мәгълүмат чараларындагы басмалар, мәгълүмат материаллары басмалары.

2.2. Татарстан Республикасы Спас муниципаль районы "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлеге башлыгының, Советының һәм Башкарма комитетының кабул итү урыны турында мәгълүмат, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язма мөрәжәгатьләренә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәжәгатьләр тәртибе, шул исәптән электрон рәвештә урнаштырыла:

1) Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының интернет-сайтында (<http://spasskiy.tatarstan.ru/>);

2) Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлегенң жирле үзидарә органнары урнашкан бинадагы мәгълүмат стендында.

2.3. Телефон шалтыратуларына, жирле үзидарә органнары хезмәткәрләренә җавап биргәндә, гражданнар мөрәжәгатьләрен карау тәртибе буенча жентекләп һәм әдәпле рәвештә белешмә мәгълүмат биреләр. Җавап гражданин шалтыраткан органның исеме, фамилиясе, исеме, атасының исеме һәм телефон шалтыратуын кабул иткән вазифасы турындагы мәгълүматтан башланырга тиеш.

Әгәр шалтырату алган хезмәткәрнең куелган сорауга җавап бирү мөмкинлеге булмаса, ул гражданга кирәкле мәгълүмат алырга мөмкин булган телефон номерын хәбәр итәргә тиеш.

III. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигез.

3.1. Спас муниципаль районының "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлеге башлыгы, Советы, Башкарма комитеты адресына юлланган гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигез булып гражданның түбәндәге рәвешендәге мөрәжәгәте тора:

гариза - гражданның үзенең конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенече, йә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендә кимчелекләр, йә күрсәтелгән органнарның һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләү турындагы хәбәрләр;

тәкъдимнәр - гражданның муниципаль хокукый актларны камилләштерү, жирле үзидарә органнары эшчәнлегенә, ижтимагый мөнәсәбәтләренә үстерү, дәүләт һәм җәмгыять эшчәнлегенә социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдимнәрен;

Шикаятылар - гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен йә башка затларның хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен торгызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданның үз мөрәжәгатьләрен карау өчен тапшыралар:
шәхсән жирле үзидарә органына;

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге Башкарма комитетының жирле үзидарә органы адресына почта аша;

гражданның шәхси кабул итү барышында;

жирле үзидарә органы (884347) 31041 телефоны буенча факсимиль элемент каналлары буенча;

«интернет-кабул итү»дә Спас муниципаль районы порталында «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә;

жирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәжәгатендә язма мөрәжәгать жибәрелә торган жирле үзидарә органы исеме яисә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме яисә тиешле затның вазыйфасы, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы булганда), жавап жибәрелергә тиешле почта адресы, мөрәжәгатьнең адресын үзгәртү турында хәбәр итү, асылын аңлату булырга тиеш тәкъдимнәр, гаризалар яки шикаятылар, гариза бирүченең шәхси имзасы һәм датасы.

Кирәк булганда, үз дәлилләрен раслау өчен язма мөрәжәгәتكә документлар һәм материаллар яки аларның күчермәләре кушыла.

3.4. Электрон документ формасында килгән мөрәжәгәтьтә мөрәжәгатьнең асылы, фамилиясе, исеме, этисенең исеме (соңгысы булган очракта), жавап электрон документ формасында жибәрелергә тиеш булса, электрон почта адресы һәм жавап язма формада жибәрелергә тиеш булса, почта адресы булырга тиеш. Гражданның мондый мөрәжәгәتكә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада кушарга яки күрсәтелгән документларны һәм материалларны яки аларның күчермәләрен язма формада жибәрергә хокуклы.

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

3.6. Гражданның барлык мөрәжәгатьләре теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш, шул исәптән формасы буенча язма мөрәжәгәтьләр өчен законнарда билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәре дә.

IV. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлеге

4.1. Әгәр мөрәжәгать итү асылда каралмый икән:

1) гражданның язма мөрәжәгатендә элек жибәрелгән мөрәжәгатьләр белән бәйлә рәвештә аңа берничә тапкыр язма жаваплар бирелгән сорау бар, һәм шул ук вакытта мөрәжәгәтьтә яңа дәлилләр яки шартлар китерелми, әгәр күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелгән мөрәжәгатьләр бер үк органга яки бер үк вазыйфаи затка жибәрелгән булса;

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

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

4) мөрәжәгатътә мөрәжәгатъ итүченең фамилиясе яки җавап өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгатъ тексты укыла алмый;

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

Шәхси кабул итү барышында граждан, әгәр аңа элек мөрәжәгатътә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса, мөрәжәгатъне караудан баш тарта.

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

Әгәр язма мөрәжәгатънең тексты укыла алмаса, мөрәжәгатъкә җавап бирелми, бу хакта мөрәжәгатъ теркәлгәннән соң жиде көн эчендә мөрәжәгатъ җибәргән гражданга, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укыла алса, хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына шикаять белдерелә торган мөрәжәгатъ теркәлгән көннән алып жиде көн эчендә мөрәжәгатъ юллаган гражданга шушы суд карарына шикаять белдерү тәртибен аңлатып кайта.

4.4. Жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка үз компетенцияләре нигезендә кергән язма мөрәжәгатъ язма мөрәжәгатъне теркәгән көннән алып 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатъне карау өчен кирәкле сорауны башка органга җибәргән очракта, жирле үзидарә органы җитәкчесе, вазыйфаи зат йә шуңа вәкаләтле зат мөрәжәгатъне карау срогын, мөрәжәгатъне җибәргән гражданны карау срогын озайту турында хәбәр итеп, 30 көннән дә артык булмаган вакытка озайтырга хокуклы.

V. Гражданнарны шәхсэн кабул итү өчен билгеләнгән биналарга һәм урыннарга карата таләпләр

5.1. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау функциясен гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән биналар Санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.

5.2. Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының “Болгар шәһәре” муниципаль берәмлеге башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты урнашкан бинага керә торган урында эш тәртибе турында мәгълүмат булган элмә урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары жиһазландырыла:

- 1) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары ярдәмендә;
- 2) гадәттән тыш хәл барлыкка килү турында хәбәр итү системасы;
- 3) саклау системасы.

5.4. Шәхси кабул итүне көтү урыны мөрәжәгатъ итүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә, урындыклар, өстәлләр белән жиһазландырылырга, язма мөрәжәгатъләр язу өчен канцелярия эсбаплары, мәгълүмати стендлар белән

тээмин ителергэ тиеш.

VI. Мөрэжэгатьне караганда граждан хокуклары

6.1. Граждан аның мөрэжэгатен карау стадиясендэ түбэндэгелэргэ хокуклы: өстэмэ документлар һәм материаллар тапшырырга яисэ аларны теркәү турындагы үтенеч белән, шул исәптән электрон рәвештә мөрэжэгать итэргэ;

эгәр дә бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфэгатьләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт яисэ федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкит итүче белешмәләр булмаса, мөрэжэгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышырга;

кирәк булган очракта мөрэжэгать карауда катнашырга;

мөрэжэгатьтә куелган мәсьәлэләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисэ вазыйфаи затка мөрэжэгатьне янадан адреслау турында хәбәр алырга;

Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яисэ) суд тәртибендә мөрэжэгатьне карауга бәйле рәвештә мөрэжэгать итү буенча кабул ителгән карарга яисэ гамәллэргэ (гамәл кылмауга) шикаять белән мөрэжэгать итэргэ;

мөрэжэгатьне карауны туктату турындагы гариза белән мөрэжэгать итэргэ; мөрэжэгатьтә куелган сорауларның асылы буенча язма жавап алырга, язма мөрэжэгатьтә куелган мәсьәлэләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисэ вазыйфаи затка янадан адреслау турында хәбәрнамә алырга.

6.2. Жирле үзидарә органнары түбэндэгеләрне тээмин итә:

гражданнар мөрэжэгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карау, кирәк очракта - мөрэжэгатьләр жибэргән гражданнар катнашында;

судлардан, алдан тикшерү органнарыннан, жирле үзидарәнең башка органнарыннан һәм башка вазыйфаи затларыннан гражданнар мөрэжэгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон рәвештә алу;

гражданнарның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфэгатьләрен торгызуга яисэ яклауга юнәлдерелгән чаралар күрү;

әлеге регламентта күрсәтелгән очрактардан тыш, гражданнарга куелган сорауларның асылы буенча язма жаваплар жибэрү;

гражданга аның мөрэжэгатенең дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисэ башка вазыйфаи затка үз компетенцияләре нигезендә, шул исәптән электрон рәвештә карауга жибэрелүе турында хәбәр итү.

6.3. Жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрэжэгатьләрен карау сыйфатына төп таләпләр түбэндэгеләр була:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөрөслеге;

гражданнарга мәгълүмат житкерүнең тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем файдалана алырлык булуы;

карала торган мөрэжэгатькә карата карар чыгаруның тизлеге;

гражданга аның мөрэжэгатенә жавапны үз вакытында жибэрү.

6.4. Граждан аның мөрәжәгатен карау барышы турында белә ала:

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районы "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлегенең жирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәжәгать итеп; жирле үзидарә органнарына (884347) 31041 телефоны буенча шалтыратып; электрон форманы Спас муниципаль районы порталында «Интернет» мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә тутырып.

Кирәк булса, гражданин үз мөрәжәгатен теркәү номеры һәм теркәү датасы турында жирле үзидарәнең тиешле органнары телефоннары аша мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы

7.1. Эшләү эзлеклелеге(процедуралар)

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

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

7.2. Мөрәжәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

7.2.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүнең нигезе булып гражданның Татарстан Республикасы Спас муниципаль районы «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге башлыгына, Советына һәм Башкарма комитетына мөрәжәгәте яисә башка дөүләт органнарыннан, жирле үзидарә органнарыннан яисә вазифаи затлардан компетенциягә туры китереп карау өчен документ белән мөрәжәгать итү тора.

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

корреспонденциянең дөреслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә; конвертларны ача, аларда документлар барлыгын тикшерә (өзелгән документлар ябыштырыла), хат текстына конверт сала;

документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныклыклары һәм башка шундый кушымталар) күчәрмәләрен төшерә һәм күрсәтелгән төп нөсхәләренә заказлы хат белән гражданды жибәрә;

хатның тексты булмаган очракта, түбәндәге текст белән белешмә төзи: «Язма адресына (жирле үзидарә органының исеме) хат юк», кергән документларга теркәп куелган дата һәм шәхси имза;

акча билгеләре (мөрәжәгатьтән алынган), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һ.б.) белән кергән хатларга, бүләкләр, ачык вакытта язма кертем табылмаган заказлы хатларга, шулай ук конвертларда кыйммәтле хатларга ызылган документларның җитмәве ачыкланган очракларда акт (Тәртипкә 1 нче

кушымга) този. Күрсәтелгән актлар жирле үзидарә органында саклана: бер нөсхә тиешле эштә, икенчесе кергән мөрәжәгатькә кушып бирелә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен жаваплы белгеч, үлчәве, үлчәме, формасы буенча стандарт булмаган, сәер ис, төсе булган липка тасмасы белән ябыштырылган, конвертта почта юлламаларына хас булмаган капитал салулар (порошок һ.б.) капшап карап, конвертны ачмыйча гына шушы хакта үзенең турыдан-туры житәкчесенә хәбәр итәргә һәм кирәкле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

7.2.4. “Шәхсән” тамгасы белән мөрәжәгатьләр адресатка хатны (пакетны) ачмыйча мөрәжәгать килгән көнне тапшырыла.

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

7.2.5. Язма мөрәжәгатьләренә турыдан-туры гражданның кабул итү гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен жаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Әгәр мөрәжәгатьтә гражданның фамилиясе һәм жавап өчен почта адресы күрсәтелмәсә, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен жаваплы белгеч гражданның кирәкле мәгълүматны күрсәтүен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемент каналлары аша килгән мөрәжәгатьләренә кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр белән эшләүгә охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион чөлтәрләр, шул исәптән «Интернет» чөлтәре аша килгән мөрәжәгатьләренә гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион чөлтәрләр, шул исәптән «Интернет» чөлтәре аша килгән гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен жаваплы белгеч кабул итә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

«Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрендә Спас муниципаль районы Порталында «Интернет-кабул итү бүлмәсе» технологиясен кулланып гражданның тарафыннан жиберелгән мөрәжәгатьләр жирле үзидарәнең тиешле органы хезмәткәрләре тарафыннан кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион чөлтәрләр, шул исәптән «Интернет» чөлтәре аша килгән мөрәжәгатьләр белән алга таба эш язма мөрәжәгатьләр белән эшләүгә охшаш рәвештә башкарыла.

7.2.9. Мөрәжәгатьләренә телефон аша кабул итү, шулай ук белешмә мәгълүмат бирү жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан башкарыла.

Телефоннан мөрәжәгать кабул итүче белгеч ачыклай:

гражданның фамилиясен, исемн, атасының исемн (соңгысы - булган очракта);

почта адресы;

телефон (булган очракта);

социаль нигезләмә;

ташламалы статус (булган очракта);

тәкъдимнең, гаризаның яисә шикаятьнең асылы.

7.2.10. Мөрәжәгатьтә баян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык күренеп тора һәм өстәмә тикшерүне таләп итми торган очракта, гражданның ризалыгы белән мөрәжәгатькә жавап куелган сорауларның асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кергән мөрәжәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүне башлау өчен мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәжәгать керү нигез була.

7.3.2. Кертелгән мөрәжәгатьләр документлар әйләнеше бердәм ведомствоара системасында (алга таба - ЕМСД) теркәлә.

7.3.2. Мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:

хатның беренче битенен алгы ягында өске уң почмагында керү датасы һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәү штамбы куела. штамп өчен билгеләнгән урын хат тексты белән тулган очракта, штамп, хатның сул өске почмагынан тыш, укуын тәэмин итә торган башка урында язылырга мөмкин;

мөрәжәгатьне кабат тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабат булса, ЕМСДда беренчел мөрәжәгать белән тиешле бәйләнеш ясы;

ЕМСД теркәү картасында гражданның фамилиясен, исемен, атасының исемен (исеме һәм атасының исеме билгесез булса, инициалларын) исем килешендә һәм аның почта һәм (яисә) электрон адресын (булган очракта) күрсәтә;

әгәр дә хат ике һәм аннан да күбрәк авторга кул куйса, җавап җибәрелергә тиешле шуларны терки. Шулай ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәжәгать билгесе күрсәтелә;

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

мөрәжәгатьне илтәп җиткерү ысулын (почта, шәхсән һ.б.);

кирәк булган очракта мөрәжәгать белән тәэмин итү документының каян килүен күрсәтә, озату документының датасын һәм башлангыч номерын куя;

жөмләнең, гаризаның яисә шикәятнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәжәгать темасының шифрын мөрәжәгатьләрнең гамәлдәге тематик классификаторы нигезендә куя;

вазыйфаи затның мөрәжәгатькә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

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

7.3.4. Телефоннан кергән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәжәгатьтә хокукка каршы башкарылган яисә камилләштерелгән җинаятьләр турында, шулай ук аны башкаручы яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, мөрәжәгать аларның компетенцияләре нигезендә теркәлергә һәм дәүләт органнарына җибәрелергә тиеш.

7.3.5. Процедураның үтәлү нәтижәсе - ЕМСДда мөрәжәгатьләрне теркәү һәм аларны карауга тапшыруга әзерлек.

7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую.

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

максатыннан башкарыла.

7.4.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау турында Татарстан Республикасы башлыгының (Рәис) мөрәжәгатьләрен карау буенча йөкләмәләренә үтәү аерым контрольгә куела.

7.4.3. Тикшерүгә алынган мөрәжәгатьләрдә аларны карауга жибәрү алдыннан "Контроль" билгесе куела.

7.4.5. Жирле үзидарә органынан һәм мөрәжәгатьне караган башка оешмадан алынган җавапта мөрәжәгать итүче куйган сорауның билгеле бер вакыт аралыгында хәл ителәчәккә күрсәтелгән очракта, мондый мөрәжәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта сорауны тулысынча хәл итү турындагы җавапның контроль срогын күрсәтеп хәбәр ителә.

7.4.6. Әгәр алынган җаваптан мөрәжәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаган яисә җавапның аңа карата куелган таләпләргә туры килмәве аңлашылса, мөрәжәгать жирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен әйләнеп кайта.

7.4.7. Гражданның мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләренә үтәлешен координацияләү һәм тикшереп торуну, гражданның мөрәжәгатьләрен карау срокларының үтәлешен тикшереп торуну Спас муниципаль районының Болгар шәһәр Башкарма комитеты җитәкчесе башкара.

7.4.8. Процедураны гамәлгә ашыру нәтижәсе булып гражданның аеруча әһәмиятле мөрәжәгатьләрен һәм гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча югары органнар йөкләмәләрен контрольгә кую тора.

7.5. Мөрәжәгатьне карауга жибәрү

7.5.1. Теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәжәгать мөрәжәгать мөрәжәгать мөрәжәгать мөрәжәгать юллаган гражданның мөрәжәгатьне яңадан адреслау турында хәбәр итеп, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә хәл итәргә компетентлы органга керүе буенча жибәрелә. Дәүләт органнарыннан һәм башка оешмалардан килгән мөрәжәгатьләр юнәлешле оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә хәл итү берничә дәүләт органы, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфай затлар компетенциясенә кергән очракта, мөрәжәгатьләрнең күчәрмәләре теркәлгән көннән җиде көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфай затларга жибәрелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм контрольлек белән башка оешмаларга жибәрелә торган мөрәжәгатьләргә озату хатлары, шулай ук жибәрелгән мөрәжәгатьләргә кире кайтару турында озату хатлары жирле үзидарә органнары җитәкчесе тарафыннан имзаланган.

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәжәгатьтә кылына торган яисә кылына торган хокукка каршы эш турында, шулай ук аны эзерләүче, башкаручы яисә башкарган зат турында белешмәләр булса, жирле үзидарә органы җитәкчесе мөрәжәгать хокук саклау органнарына жибәрә.

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибен бозуга карата шикәять белән мөрәжәгать килгән очракта, мондый мөрәжәгать "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында" 2007 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон белән билгеләнгән тәртиптә карала.

7.6 Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау

7.6.1. Шәхесне таныклый торган документны күрсәткәч, гражданнарны шәхсэн кабул итү чират (тере чират) тәртибендә гамәлгә ашырыла. Гражданнарны кабул итү өчен билгеләнгән көннәрдә һәм сәгатьләрдә Боек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугышчан хәрәкәтләр ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары һәм (яисә) аларның законлы вәкилләре, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм калган балалар исәбендәге затлар чираттан тыш кабул итүгә хокуклы.

Гражданнарны тиешле жирле үзидарә органы житәкчесе кабул итә, ә ул булмаганда - аны алмаштыручы зат тарафыннан шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга гражданны кәгазь чыганакта шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамланганнан соң орган хезмәткәре ЕМСДда гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын терки, мөрәжәгать иткән кеше турында мәгълүматлар базасына - фамилиясен, исемн, атасының исемн, теркәлү урынын, социаль торышны, ташламалы составны, мөрәжәгать итүнең төрен, мөрәжәгать итүнең кыскача эчтәлеген, карау нәтижәсен кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында житәкче кабул итүдә катнашу өчен жирле үзидарә органының һәм дүүләт органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында граждан мөрәжәгатен телдән яисә язма рәвештә бәян итү мөмкинлегенә ия.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәжәгать итүчегә аның мөрәжәгатен карау һәм кабул итү кемгә тапшырылачагы турында, шулай ук аның жавабын кайдан аласы турында карар яисә мәгълүмат житкерелә: аның мөрәжәгате асылда кайда һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкин икәнлеге аңлатыла.

7.7.5. Шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы житәкче гражданнар мөрәжәгатьләрен карау нәтижәләре буенча йөкләмәләренә үтәүне контрольгә кую турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6. Гражданнар мөрәжәгате буенча йөкләмәләренә үтәү срокларын тикшереп торуну бу вазыйфаи зат башкара, ул карау срогы тәмамлана яисә тәмамлана торган мөрәжәгатьләр турында искә төшерүне башкаручыга жибәрә.

7.7.7. Шәхес кабул итүеннән алынган материаллар 5 ел дәвамында саклана, ә аннары билгеләнгән тәртиптә юкка чыгарыла.

7.7.8. Гражданнарны шәхси кабул итүнең нәтижәсе булып граждан мөрәжәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма йә куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, йә гражданның гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә жибәрү тора.

7.8. Гражданнар мөрәжәгатенә жавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Гражданнар мөрәжәгатьләренә жавапларны Болгар шәһәр Башкарма комитетының жирле үзидарә органы житәкчесе имзалай.

7.8.2. Жавап тексты ачык, эзлекле, кыска, тулы итеп язылырга, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаяттә китерелгән фактларны раслаганда, жавапта гражданның мөрәжәгате буенча нинди чаралар күрелгәннен күрсәтергә кирәк.

7.8.3. Федераль һәм республика хакимият органнарына жавапта мөрәжәгать

итүчегә аның мөрәжәгатен карау нәтижәләре турында хәбәр ителгәнлеге күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәжәгатьләр буенча җавапларда гариза бирүчеләрнең кайсысына җавап бирелгәнлеге күрсәтелә.

7.8.4. Әгәр мөрәжәгатьне карау нәтижәләре буенча хокукий акт кабул ителсә (мәсәлән, жир участогы бүлүп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында) махсус җавап эзерләү таләп ителми. Әлеге хокукий актның күчermәсен башкаручы гариза бирүчегә җибәрә.

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

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

7.8.7. Гражданның федераль һәм республика хакимият органнарына мөрәжәгатьләренен төп нөсхәләре аларда "кайтартылырга тиеш" штампы яки махсус билгесе булганда гына кайтарыла.

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

7.8.9. Язма мөрәжәгатьне карау һәм җавапны рәсмиләштерү тәмамлангач, аны җаваплы затка тапшыралар, ул җавапны рәсмиләштерүнең дөреслеген тикшерә, һәм аның кыскача эчтәлеген ЕМСДга кертелә. Әлеге Регламентта каралган таләпләргә туры килмәгән җаваплар башкаручыга эшләр бөтү өчен кайтарыла.

7.8.10. Җавап күчermәсенен аскы уң почмагында башкаручы "Эшкә" дип язып куя, карау нәтижәсен күрсәтә («Җитештерелгән», «Аңлатылган», «Бу үтенеч кире кагылды»), датасын куя, үз фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларны шәхси имзасы белән тәмамлай. Хатны эшкә күчөрүнең дөреслеген Болгар шәһәр башкарма комитетының гомуми бүлегенә баш белгече тикшереп тора.

7.8.11. Җавапны ЕМСДда теркәгәннән соң, җаваплы зат аны җибәрә. Җавапларның теркәлүсез китүе рөхсәт ителми.

7.8.12. Мөрәжәгатьне караганда эшне карау өчен әһәмиятле хәлләр килеп чыккан очракта, башкаручы мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында белешмә төзи.

7.8.13. Архив саклау өчен эшләрнең йомгаклау рәсмиләштерелүен Болгар шәһәр Башкарма комитетының жирле үзидарә органы, эшнең кем булуына карап, билгеләнгән тәртиптә башкара.

7.9. Мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү.

7.9.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшне жирле үзидарә органы җаваплы хезмәткәре алып бара.

7.9.2. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләренә жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре бирә. Белешмәләр шәхси мөрәжәгать иткәндә яки белешмә телефон аша бирелә (телефон (884347)30851).

7.9.3. Белешмәләр түбәндәгелә сораулар буенча бирелә:

- 1) мөрәжәгать алу һәм аны карауға җибәрү турында;
- 2) мөрәжәгатьне караудан баш тарту турында;

3) мөрәжәгатьне карау вакытын озайту турында;

4) мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында.

7.9.4. Мөрәжәгать итүчеләрдән гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча телефон шалтыратулары дүшәмбедән жомгага кадәр 8.00 дән 16.00 гә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм алды көнндә 8.00 дән 15.00 гә кадәр кабул ителә.

7.9.5. Телефон аша сорау алганда жирле үзидарә органы 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 мөрәжәгатьнең асылын тыңлый һәм төгәлли;

5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәпле, дөрөс һәм кыска җавап бирә;

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

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап эзерли.

7.9.6. Гражданның шәхси мөрәжәгате яки белешмә телефоны аша белешмә мәгълүмат бирү нәтижәсендә гражданның мөрәжәгатен карау барышы турында телдән мәгълүмат бирү күздә тотыла.

VIII. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешен контрольдә тоту

8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәүне агымдагы тикшереп торы һәр этапта (процедурада) гражданнар мөрәжәгатьләрен карау һәм мөрәжәгать итүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрү, мөрәжәгать итүчеләрнең мөрәжәгатенә карарлар кабул итү һәм җаваплар эзерләү һәм җибәрү функцияләрен үз эченә ала.

8.2. Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге башлыгы тарафыннан гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясенә үтәлешен тикшереп торы гамәлгә ашырыла.

8.3. Әлеге регламентны бозган вазыйфай затларга карата йогынты ясау чаралары Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге башлыгы тарафыннан, ә Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге башлыгы - башлыгына карата Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының «Болгар шәһәре» муниципаль берәмлеге Советы тарафыннан кабул ителә.

8.4. Граждан Россия Федерациясенә гамәлдәге законнары нигезендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкарганда жирле үзидарә органнарының, башка органнарның һәм оешмаларның, аларның вазыйфай затларының һәм хезмәткәрләренең гамәлләренә (гамәлсезлегенә) һәм карарларына шикаять бирергә хокуклы.

Татарстан Республикасы Спас муниципаль районы "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлегендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау тәртибенә 1 нче кушымта

Акт № _____
хәбәрче исемлеге буенча документлар житмәү турында
заказ хатларында һәм игълан ителгән кыйммәтле хатларда

« _____ » _____ 20__ ел

Комиссия составы _____
(актны төзегән кешеләрнең фамилияләре, инициаллары
һәм вазифалары)

түбәндәгеләр турында әлеге акт төзеде:

« _____ » _____ 20__ г. Татарстан Республикасы Спас муниципаль районының "Болгар шәһәре" муниципаль берәмлеге Советына хатлар килде, анда (акча билгеләре, кыйммәтле кәгазьләр, бүләкләр табылды, хат авторы тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә исемлектә санап үтелгән документлар житмәве ачыкланды):

Комиссия әгъзалары:

(имза, дата)

ФИО

(имза, дата)

ФИО

(имза, дата)

ФИО