

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  
ШЛАНГОВСКОГО СЕЛЬСКОГО  
ПОСЕЛЕНИЯ  
ДРОЖЖАНОВСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Улица Колхозная, дом 1,  
село Шланга, 422474

ИНН 1617003275

Тел.: (84375) 3-91-36, 8(9377754063), факс: (84375) 3-91-36, e-mail:  
Shlang.Drz@tatar.ru,

ТАТАРСТАН  
РЕСПУБЛИКАСЫ ЧҮПРӘЛЕ  
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ  
ШЛАНГА АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ  
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

Колхоз урамы, Инче йорт,  
Шланга авылы, 422474

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№ 4

**КАРАР**

01 февраль 2019 ел

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы  
Шланга авыл жирлеге жирле үзидарәсе органнарында  
гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламентын  
раслау турында (яңа редакциядә)

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатьләрен карау тәртибе  
турында» 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон,  
«Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында» 2003  
елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм  
Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге Уставы нигезендә,  
Чүпрәле районы прокурорының 2019 елның 21 гыйнварындагы 02-08-02-  
2019 номерлы протестын исәпкә алып, башкарма комитет **КАРАР БИРӘ:**

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл  
жирлеге жирле үзидарәсе органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен  
карау регламентын расларга ( яңа редакциядә). (1 күшымта)
2. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл  
жирлеге башлыгының 2015 елның 19 маендагы 11 нче номерлы карары  
үз көчен югалткан дип санарга.
3. Әлеге карарны Шланга авыл жирлеге территориясендә урнашкан  
махсус мәгълүмати стендларда халыкка игълан итәргә һәм «Интернет»  
мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Татарстан Республикасы

хокукый мәгълүмат рәсми порталында түбәндәге адрес буенча бастырып чыгарырга: <http://pravo.tatarstan.ru>.

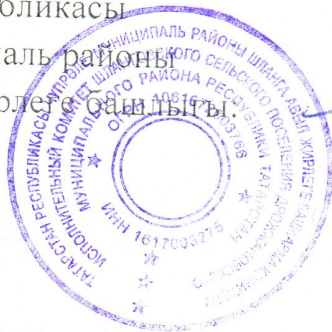
4. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.

5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үз өстемә алам.

Татарстан Республикасы

Чүпрәле муниципаль районы

Шланга авыл жирле башлыгы



А.А. Мөхәммәтов

Шланга авыл жирлеге башкарма комитетының  
2019 елның 1нче февралендәге карарына  
1 нче кушымта

## Регламент

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл  
жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен  
карау (яңа редакциядә) хакында

### I. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге башлыгы, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яисә текст буенча – жирле үзидарә органнары) гражданнар мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен һәм гражданнарның мөрәжәгатьләрен караганда эш башкаруның вакытын һәм эзлеклелеген, эш башкаруның кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау түбәндәгеләр буенча гамәлгә ашырыла:

Россия Федерациясе Конституциясе;

“Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында” 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль законы;

“Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшчәнлеге турындагы мәгълүматтан файдалануны тәмин итү хакында” 09.02.2009 елдагы 8-ФЗ номерлы Федераль закон;

“Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында” 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль закон;

“Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында” 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы;

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге Уставы.

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

### II. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибенә таләпләр

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү тәртибе турында мәгълүмат түбәндәче бирелә:

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

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

3) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында мәгълүмат урнаштыру, массакуләм мәгълүмат чараларында мәгълүмат материалларын бастырып чыгару юлы белән жирле үзидарә органнары тарафыннан.

2.2. Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә органнарының кабул итү урыны турында мәгълүмат, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язмача мөрәжәгатенә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәжәгать итү тәртибе, шулай ук электрон формада, түбәндәге урыннарда урнаштырыла:

1) ТР Чүпрәле муниципаль районының интернет-сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә органнары урнашкан бинадагы мәгълүмат стендында.

2.3. Телефоннан шалтыратуларга җавап биргәндә, жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре гражданнар мөрәжәгатьләрен карау тәртибе буенча белешмәләр бирә. Җавап телефон кыңгыравын кабул иткән гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме һәм вазыйфасы, органның исеме турындагы мәгълүматтан башланырга тиеш.

Әгәр хезмәткәр куелган сорауга җавап бирә алмый икән, ул гражданинга кирәкле мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номерын хәбәр итәргә тиеш.

### **Ш. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару өчен нигез.**

3.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү өчен гражданның Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә органына жибәрелгән түбәндәге төрләрдәге мөрәжәгате нигез булып тора:

гариза – гражданның аның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турында үтенечләре, законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар

эшэндә житешсезлекләр, күрсәтелгән органнар һәм вазыйфай затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләве турында хәбәр итү;

тәкъдимнәр – муниципаль хокукий актларны камилләштерү, жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү өчен, ижтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм жәмгыять эшчәнлегенен социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча тәкъдимнәр;

шикаять – гражданинның бозылган хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен яисә хокукларын, башка затларның ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданның карау өчен үз мөрәжәгатьләрен түбәндәге юллар аша тапшыралар:

шәхсән жирле үзидарә органына;

Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә органы адресына почта аша жиберү;

гражданның шәхси кабул итү барышында;

факсимиль элемент каналлары буенча жирле үзидарә органнары (884375) 39-1-36 телефоннары буенча;

"Интернет" мәгълүмати-телекоммуникация челтәренен Чүпрәле муниципаль районы порталында "Интернет-кабул итү бүлмәсе";

жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына.

3.3 Гражданинның язмача мөрәжәгатендә мәжбүри рәвештә язмача мөрәжәгать жиберелгән жирле үзидарә органының атамасы, яисә вазыйфай затның, яисә гражданинның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), жавап жиберелергә тиешле почта адресы, мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында хәбәрнамә, гариза яки шикаятьнең асылын баян итү, мөрәжәгать итүченең шәхси имзасы һәм датасы жиберелә

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

4.4. Дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгать әлеге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш. Мөрәжәгәттә гражданин мәжбүри тәртиптә үзенен фамилиясен, исемн, атасының исемн (соңгысы - булган очракта), жавап жиберелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәжәгатьне янадан жайлаштыру турында хәбәрнамә күрсәтә. Гражданин мондый мөрәжәгәткә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада куярга хокуклы.

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

3.6. Язма мөрәжәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәрне дә кертеп, гражданның барлык мөрәжәгатьләре дә теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш.

#### IV. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне башкарудан баш тарту өчен нигезләр

4.1. Асылда мөрәжәгать каралмый, әгәр:

1) гражданинның язма мөрәжәгатендә элек жибәрелгән мөрәжәгатьләргә бәйле рәвештә ана берничә тапкыр язма җаваплар бирелгән һәм шул ук вакытта күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелгән мөрәжәгатьләрнең бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка жибәрелгән шарты белән, яңа дәлилләр яисә шартлар күрсәтелми торган мәсьәлә булса;

2) мөрәжәгатьтә булган мәсьәләләр буенча законлы суд карары бар;

3) мөрәжәгатьтә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм милкенә куркыныч янаган лицензиясез яисә мәсхәрәле гыйбарәләр бар;

4) мөрәжәгать итүченең фамилиясе яисә җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгатьнең тексты укырга яраклы булмаганда;

6) мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләнең асылы буенча җавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкит итүче белешмәләргә белдермичә бирелә алмый.

Әгәр элек мөрәжәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча җавап бирелгән булса, гражданин шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьне караудан баш тарта.

7) язма мөрәжәгать тексты тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын билгеләргә мөмкинлек бирмәсә, мөрәжәгатькә җавап бирелми һәм ул дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка алар компетенциясенә туры китереп карауга жибәрелә алмый икән, мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә бу хакта мөрәжәгать жибәргән гражданга хәбәр ителә;

8) дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә әлеге Федераль законның 10 статьясындагы 4 өлеше нигезендә "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәренә дәүләт органы яисә жирле үзидарә органының рәсми сайтында урнаштырылган сорау булган язма мөрәжәгать кәргән очракта, мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә рәсми сайтның "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрендә электрон адресы хәбәр ителә, мөрәжәгатьтә куелган сорауга җавап урнаштырылган, шул ук вакытта суд карарына шикаять биргән мөрәжәгать кире кайтарылмый.

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

Әгәр язма мөрәжәгать тексты укырга яраклы булмаса, мөрәжәгатькә җавап бирелми, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылса, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә хәбәр ителә.

4.3. Суд карары өстеннән шикаять бирелгән мөрәжәгать теркәлгәннән соң жиде көн эчендә мөрәжәгать жибәргән гражданинга әлеге суд карарына шикаять биру тәртибен аңлатып кире кайтарыла.

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

Аерым очрактарда, шулай ук мөрәжәгатьне карау өчен кирәкле булган башка органга, жирле үзидарә органы житәкчесе, вазыйфаи зат яисә вәкаләтле зат мөрәжәгатьне карау вакытын озайту турында хәбәр итеп, мөрәжәгать жибәргән гражданны карау вакытын озайту турында хәбәр итеп, мөрәжәгатьне карау вакытын 30 көннән дә арттырмакка хокуклы.

## **V. гГражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән биналарга һәм урыннарга таләпләр**

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

5.2. Шланга авыл жирлегә жирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәгълүматны үз эченә алган элмә урнаштырыла.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары жиһазлана:

- 1) һава алмашу системасы;
- 2) янғын системасы һәм янғын 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, урындыктар, өстәлләр белән жиһазландырыла, язма мөрәжәгатьләренә язу өчен канцелярия кирәк-ярактары, мәгълүмати стендлар белән тәэмин ителә.

## **VI. Мөрәжәгатьне караганда гражданинның хокуклары**

6.1. Граждан аның мөрәжәгәтен карау стадиясендә түбәндәге хокуктарга ия:  
өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга яки аларны бетерү турында үтенеч белән мөрәжәгать итәргә, шул исәптән электрон формада;  
әгәр дә бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм әлеге документларда һәм материалларда дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил

итүче мәгълүматлар булмаса, мөрәжәгатьне карап тикшерүгә кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышырга;

кирәк булган очракта мөрәжәгатьне карауда катнашырга;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында хәбәрнамә алырга;

Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яки) суд тәртибендә мөрәжәгать каралуга бәйле рәвештә мөрәжәгать буенча кабул ителгән карарга яисә гамәлгә (гамәл кылмауга) шикаять белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча язмача жавап алырга, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында хәбәрнамә алырга.

6.2. Жирле үзидарә органнары түбәндәгеләрне тәмин итә:

кирәк булган очракта - мөрәжәгать жибәргән гражданныр катнашында гражданныр мөрәжәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында карап тикшерү;

дәүләт органнарында, башка жирле үзидарә органнарында һәм башка вазыйфаи затларда гражданныр мөрәжәгатьләрен карау өчен кирәкле документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон формада, судлардан, алдан тикшерү органнарыннан алу;

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

әлеге регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнырга язмача жаваплар жибәрү;

гражданинга аның мөрәжәгатен дәүләт органына, башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенцияләре нигезендә, шул исәптән электрон формада карап тикшерүгә жибәрү турында хәбәрнамә житкерү.

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

гражданнырга бирелә торган мәгълүматның дөреслегә;

гражданнырга тулы мәгълүмат бирү;

гражданныр тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгару оперативлыгы;



гражданга аның мөрәжәгатенә жавап бирүнең вакытында булуы.

6.4. Гражданин аның мөрәжәгатен карап тикшерүнең барышы турында түбәндәге юллар аша белә ала:

Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлегә жирле үзидарә органнарына шәхсэн мөрәжәгать итеп;

8(84375) 39-1-36 телефоннары буенча шалтыратып;

Чүпрәле муниципаль районы порталында "Интернет" мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә электрон форма тутырып.

Кирәк булган очракта граждан теркәлү номеры һәм тиешле жирле үзидарә органнары телефоннары буенча үз мөрәжәгатен теркәү датасы турында мәгълүмат ала.

## **VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы**

### **7.1. Эзлекле гамәлләр (процедуралар)**

7.1.1. Мөрәжәгатьне карау буенча функциянең үтәлеше түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

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

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

7.2.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү нигезе булып гражданның Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлегә жирле үзидарә органына мөрәжәгате, яисә башка дәүләт органнарыннан, жирле үзидарә органнарыннан яисә вазыйфай затлардан компетенция нигезендә карау өчен мөрәжәгать итү тора.

7.2. Документлар кабул итү өчен жаваплы белгеч:

корреспонденция адресациясенә дәрәслеген һәм төрү савытының бөтенлеген тикшерә;

конвертларны ачып жибәрә, аларда документларның булу-булмавын тикшерә (өзелгән документлар беркетелә), хат текстына конверт сала;

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

хатта текст булмаган очракта дата һәм шәхси имзасын кушып текст белән белешмә ясый: "адреска хатлар (жирле үзидарә органы атамасы) юк" һәм аны хатка беркетә;

акчалата билгеләр (мөрәжәгатьтән алынган затлардан тыш), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һ.б.) белән кергән хатларга, бүләкләр (ачканнан соң язма кертем ачыкланмаган хатлар), шулай ук конвертларда авторлар тарафыннан кыйммәтле хатларга язылган документларның житешмәве ачыкланган очракларда ике нөсхәдә акт (регламентка I нче кушымта) төзи. Күрсәтелгән актлар жирле үзидарә органында саклана: тиешле эштә бер нөсхә, икенчесе кергән мөрәжәгатькә теркәлә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, формасы, күләме авырлыгы буенча стандарт булмаган, каты исле, ялган тасма булган, аның конвертында почта жибәрүләре өчен хас булмаган кертемнәр (порошок һ.б.) каплана торган төкергән ялган тасма белән ябыштырылган, мөрәжәгать алгач, бу хакта үзенә житәкчесенә хәбәр итәргә һәм тиешле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

7.2.4. "Шәхсән" тамгасы белән мөрәжәгатьләр кергән көнне адресатка хат (пакет) ачмыйча гына тапшырыла.

Әгәр "шәхсән" тамгасы белән кергән мөрәжәгать шәхси характердагы хат булмаса, кулланучы мөрәжәгать алынган көннән соң килүче эш көннән дә соңга калмыйча аны билгеләнгән тәртиптә теркәү өчен тапшырырга тиеш.

7.2.5. Гражданның язмача мөрәжәгатьләрен кабул итү гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.1.6. Мөрәжәгатьтә граждан фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданның кирәкле мәгълүмат күрсәтүләрен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемент каналлары буенча кергән мөрәжәгатьләрен кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр белән шундый ук эш алып барыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөптәләре, шул исәптән "Интернет" чөптәре буенча кергән мөрәжәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация чөптәләре буенча, шул исәптән "Интернет" чөптәре буенча кергән гражданның мөрәжәгатьләрен

кабул итү өчен жаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, кәгазьдә бастырыла һәм теркәлүгә тапшырыла.

Гражданнар тарафыннан Чүпрәле муниципаль районы порталында “Интернет-кабул итү” технологиясен кулланып жибәрелгән мөрәжәгатьләр, “Интернет” мәгълүмати-телекоммуникация челтәрәндә кабул ителә. Гомуми файдаланудагы мәгълүмат-телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән “Интернет” челтәре буенча кергән мөрәжәгатьләр белән алга таба да шундый ук эш язма мөрәжәгатьләр белән дә алып барыла.

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

Телефон аша мөрәжәгать итүче белгеч ачыклай:

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

почта адресын;

телефонын (булганда);

социаль нигезләмәсен;

ташламалы статусын (булганда);

тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын.

7.2.10. Телефон буенча мөрәжәгатьтә баян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, гражданин ризалыгы белән мөрәжәгать итүгә жавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

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

7.3.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен гамәлгә ашыра башлау өчен нигез булып, мөрәжәгатьләрне теркәү өчен жаваплы белгечкә мөрәжәгать керү санала.

7.3.2. Кергән мөрәжәгатьләр документлар әйләнешенә Бердәм ведомствоара системасында (алга таба-БВДӨ) теркәлә.

7.3.3. Мөрәжәгатьләрне теркәү өчен жаваплы белгеч:

хатның беренче битенә өске почмагының уң ягында керү һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәлү штампын куя. Бу очракта, әгәр штамп өчен билгеләнгән урын, хат тексты белән алынган булса, штамп укылуын тәмин итүче башка сул як почмактан кала башка урынга куелырга мөмкин;

кабатлануга мөрәжәгатьне тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабатланса, беренчел мөрәжәгать белән БВДӨ тиешле элементә ясыя;

теркәү картасында БВДӘ гражданның баш килештә фамилиясен, исемен, атасының исемен (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаган очракта, инициалларны күрсәтә) һәм аның почта һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;

әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк автор тарафыннан имзаланган икән, хат жибәреләчәк авторны терки. Шулай ук вакытта БВДӘ теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәжәгать билгесе билгеләнә;

гражданның социаль хәлен һәм ташламалы категориясен күрсәтә (булганда);

мөрәжәгатьне китерү ысулын билгели (почта, ашыгыч, шәхсән һ.б.);

кирәк булган очракта мөрәжәгать белән озату документының кайдан килүен күрсәтә, озату документының датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;

тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын кыскача формалаштыра;

мөрәжәгать темасы шифрны гамәлдәге тематик классификатор буенча куя;

вазыйфаи затның мөрәжәгәткә резолюциясе (озату документы) проектын әзерли.

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

7.3.5. Телефон аша кергән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый.

Күрсәтелгән аноним мөрәжәгәткә хокукка каршы әзерләнгән, ясала торган яки эшләнгән гамәлләр турында, шулай ук әзерли торган, кылган яки кылырга әзерләнә торган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәжәгать аларның компетенциясе нигезендә дәүләт органнарына теркәләргә һәм жибәрелергә тиеш.

7.3.6. Бу процедураны үтәү нәтижәсе булып БВДӘ мөрәжәгәтне теркәү һәм карау өчен тапшыру өчен мөрәжәгать әзерләү тора.

#### **7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә куя.**

7.4.1. Гражданның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар, шулай ук ижтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр контрольгә алына. Мөрәжәгатьләрнең куелышы шулай ук дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендә житешсезлекләрне бетерү, почта обзорлары, аналитик язмалар һәм

мөрәжәгать итүчеләр мөрәжәгать иткән очракта элегрәк кабул ителгән чараларны ачыклау өчен материаллар алу максатында башкарыла.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президентының гражданнар мөрәжәгатьләрен карау буенча йөкләмәләр үтәлеше 15 көнгә кадәр аерым контрольгә куела.

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

7.4.5. Әгәр мөрәжәгатьне караган жирле үзидарә органынан һәм башка оешмадан алынган җавапта мөрәжәгать итүче куйган мәсьәлә билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәк дип күрсәтелә икән, мондый мөрәжәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта мәсьәләне ахыргача хәл итү турында җавап бирү өчен контроль срок күрсәтелеп хәбәрнамә жибәрелә.

7.4.6. Әгәр алынган җаваптан мөрәжәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаса яки аңа карата куелган таләпләргә җавап бирмәсә, мөрәжәгать жирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла.

7.4.7. Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлегә башлыгы гражданнар мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәлешен координацияли һәм контрольдә тотта.

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

## **7.5. Мөрәжәгатьне карау өчен жибәрү**

7.5.1. Теркәү датасыннан жиде көн эчендә мөрәжәгать органга жибәрелә, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә компетентлы хәл итәргә, мөрәжәгать жибәргән гражданга мөрәжәгатьне янадан жайга салу турында мөрәжәгать юллана. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча жибәрелгән мөрәжәгатьләр жибәрелгән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләргә хәл итү берничә дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи затлар компетенциясенә керә икән, теркәлү көненнән жиде көн эчендә мөрәжәгатьләрнең күчәрмәләре тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга жибәрелә.

7.5.3. Контроль белән дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга жибәрелә торган мөрәжәгатьләргә озату хатлары, шулай ук хаталы жибәрелгән мөрәжәгатьләргә кире кайтару турында озату хатлары жирле үзидарә органнары житәкчесе тарафыннан имзалана.

7.5.4. Күрсәтелгән мөрәжәгатьтә эзерләнелә торган, кылынган яки хокукка каршы эшләнгән эшчәнлек турында, шулай ук эзерләнүче, кылган яки кылган зат турында мәгълүмат булса, жирле үзидарә органы житәкчесе мөрәжәгатьне хокук саклау органнарына жибәрә.

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәтү тәртибен бозуга шикаять белән мөрәжәгать килгән очракта, мондый мөрәжәгать "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында" 2010 елның 27 июлендәге 210-ФЗ номерлы Федераль закон белән билгеләнгән тәртиптә карала.

7.5.6. Миграция өлкәсендәге Россия Федерациясе законнарын ихтимал бозу фактлары турында мәгълүматны үз эченә алган язма мөрәжәгать хокукый куллану функцияләрен, миграция өлкәсендә контроль, күзәтчелек һәм дәүләт хезмәтләре күрсәтү функцияләрен гамәлгә ашыра торган федераль башкарма хакимият органының территориаль органына һәм Татарстан Республикасы Президентына, мөрәжәгать жибәргән гражданга, аның мөрәжәгатен янадан жайга салу турында, 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, биш көн эчендә жибәрелә.

## **7.6. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау**

7.6.1. Гражданнарны шәхси кабул итү чират тәртибндә (тере чират) шәхесне раслаучы документ күрсәтү буенча гамәлгә ашырыла.

Гражданнарны кабул итү жирле үзидарәнен тиешле органы житәкчесе тарафыннан, ә ул булмаганда – аны алыштыручы зат тарафыннан шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга шәхси кабул итү карточкалары ясала. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын БВДЭ регистрацияли, мөрәжәгать итүченең фамилиясе, исеме, атасының исеме, теркәлү урыны, социаль хәле, ташламалы очрагы, мөрәжәгать итү төре, мөрәжәгатьнең кыскача эчтәлегә, карау нәтижәсе турында мәгълүматлар базасына кертә.

Шәхси кабул итү өчен билгеләнгән көннәрдә һәм сәгатьләрдә органнарда беренче чиратта шәхси кабул итү хокукына ия затлар:

- 1) I, II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре (ата-аналарның берсе, уллыкка алуучылар, опекун яки попечитель);
- 2) Бөек Ватан сугышы ветераннары, Россия Федерациясе Геройлары, Советлар Союзы Геройлары, Россия Федерациясе Геройлары, Дан

орденының тулы кавалерлары, Социалистик Хезмэт Геройлары, Россия Федерациясе Хезмэт Геройлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары;

3) инвалид балалар, ытим балалар, ата - ана каравыннан мәхрүм калган балалар, ытим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм калган балалар арасыннан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре, әгәр алар мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәэмин итүгә һәм яклауга бәйле мәсьәләләр буенча мөрәжәгать итсәләр;

4) Өч яшькә кадәрге балалар белән кабул итүгә килгән гражданныр;

5) Федерация Советы әгъзалары, Дәүләт Думасы депутатлары;

6) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Мактаулы гражданныр, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлегенә Мактаулы гражданныр.

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

7.6.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданнын үзенә мөрәжәгатен телдән яки язмага аңлатып бирә ала.

7.6.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәжәгать итүчегә карау һәм аның мөрәжәгате буенча чараларны кабул итү йөкләнгән карар яисә мәгълүмат житкерелә, шулай ук жавап каян алыначак, яисә аның мөрәжәгате асылда нинди тәртиптә каралырга мөмкин икәнлегә аңлатыла.

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

7.6.6. Гражданныр мөрәжәгате буенча йөкләмәләренә үтәлү вакытын контрольдә тотуны башкаручыга мөрәжәгатьләренә искә төшерә торган жаваплы зат башкара.

7.6.7. Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, аннары билгеләнгән тәртиптә юкка чыгарыла.

7.6.8. Гражданнырны шәхси кабул итү нәтижәсе булып гражданнын мөрәжәгать иткән мәсьәләнен асылы буенча аңлатма бирү яисә куелган мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, гражданнын гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә жибәрү тора.

## **7.7. Гражданныр мөрәжәгатенә жавап рәсмиләштерү**

7.7.1. Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлегә башлыгы гражданныр мөрәжәгатенә жавапка кул куя.

7.7.2. Жавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаяттә бәян ителгән фактларны

раслаганда, жавапта гражданин мөрәжәгәте буенча нинди чаралар күрелүен күрсәтергә кирәк.

Мөрәжәгәткә жавап жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгәткә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача мөрәжәгәткә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә жибәрелә. Моннан тыш, жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка билгесез затлар даирәсенә мәнфәгәтләрәнә кагылышлы тәкъдим, гариза яки шикаятне үз эченә алган мөрәжәгәткә, аерым алганда, билгесез затлар даирәсенә карата суд карарына карата чыгарылган мөрәжәгәткә, жавап, шул исәптән суд карарын шикаят белдерү тәртибен аңлатып, “Россия Федерациясе гражданны мөрәжәгәтен карау тәртибе турында” 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль законның 6 статьясындагы 2 өлеше таләпләрән үтәү белән әлегә жирле үзидарә органының “Интернет” мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә рәсми сайтында урнаштырылырга мөмкин.

7.7.3. Хакимиятнең федераль һәм республика органнарына жаваплы вакытта мөрәжәгәт итүгә аның мөрәжәгәтен карап тикшерү нәтижәләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәжәгәтләр буенча жавапларда мөрәжәгәт итүчеләрнең кемгә жавап бирүләре күрсәтелә.

7.7.4. Мөрәжәгәтне карау нәтижәләре буенча махсус жавап әзерләү таләп ителми (мәсәлән, жир участогы бүлөп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлегә хокукый актның күчәрмәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүгә жибәрелә.

7.7.5. Жавапка гариза бирүче тарафыннан хатка язылган документларның төп нөсхәләре теркәлә. Әгәр хатта башка документларны (аларның күчәрмәләрен) кире кайтару турындагы үтенечләр булмаса, алар эштә кала.

7.7.6. Жаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда басыла. Жавапның сул як түбән почмагында һичшиксез башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелә.

7.7.7. Федераль һәм республика хакимият органнарына гражданны мөрәжәгәтләрәнә төп нөсхәләре бары тик “Кире кайтарылырга тиеш” штампы булганда гына яки озату хатында махсус тамга булган очракта гына кире кайтарыла.

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

7.7.9. Язма мөрәжәгәтне карау һәм жавапны рәсмиләштерү тәмамлангандан соң, аны жаваплы затка тапшыралар, ул жавапны



рәсмиләштерүнең дәрәсләген тикшерә, һәм аны кыскача карап тоту БВДӨ кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган җаваплар башкаручыга эшләп бетерү өчен кире кайтарыла.

7.7.10. Җавап күчәрмәләренә астагы почмакның унында башкаручы "эшкә" дип язу ясый, карау нәтижәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны куя, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларның шәхси имзасын раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дәрәсләгенә авыл жирлегә башкарма комитеты секретаре контрольлек итә.

7.7.11. БВДӨ нә җавап теркәлгәннән соң җаваплы зат аны жиберә. Җавапларны теркәлмичә жиберү рәхсәт ителми.

7.7.12. Әгәр мөрәжәгатьне тикшергәндә эшне карау өчен мөһим хәлләр килеп чыкса, башкаручы мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында белешмә төзи.

7.7.13. Архив саклау буенча йомгаклау эше Шланга авыл жирлегә жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә эш кирәк-яраклары нигезендә башкарыла.

## **7.8. Мөрәжәгатьне карау барышы хакында белешмә мәгълүмат бирү**

7.8.1. Гражданныр мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшен жирле үзидарә органының җаваплы хезмәткәре алып бара.

7.8.2. Гражданнырның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәжәгать иткәндә яки белешмә телефоннары ярдәмендә бирелә (тел. (84375) 39-1-36).

7.8.3. 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 нәтижәләре турында.

7.8.4. Гражданныр мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча гариза бирүчеләрдән телефоннан шалтыратулар дүшәмбедән жомгага кадәр 8.00 дән 17.00 гә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм алды көнендә - 8.00 дән 15.00 сәгатькә кадәр кабул ителә.

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

- 1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;
- 2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтә;
- 3) абонентка үзен тәкъдим үен сорый;
- 4) мөрәжәгатьнең эчтәлеген тыңлый һәм аныклай;
- 5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәпле, дөрес итеп жавап бирә;
- 6) мөрәжәгать иткән вакытта куелган сорауга жавап бирергә мөмкин булмаганда мөрәжәгать итүчегә конкрет көнгә һәм билгеле бер вакытта шалтыратырга тәкъдим итә;
- 7) билгеләнгән срокка хезмәткәр жавап әзерли.

7.8.6. Гражданинның шәхси мөрәжәгатендә яисә белешмә телефоны буенча белешмә мәгълүмат бирү нәтижәсе булып мөрәжәгатьне карау барышы турында гражданинга телдән хәбәр итү тора.

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

8.8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкаруны, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча һәр этапта (процедурада) тикшерүләр үткөрүне һәм гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрү, карарларны карау, кабул итү һәм мөрәжәгать итүчеләр мөрәжәгатенә жаваплар әзерләү һәм жибәрүне агымдагы контрольдә тотуны үз эченә ала.

8.8.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функциянен үтәләшенә агымдагы контроль ТР Чүпрәле муниципаль районы Шланга авыл жирлегә башлыгы тарафыннан башкарыла.

8.8.3. Әлеге регламентны бозган вазифаи затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Шланга авыл жирлегә башлыгы тарафыннан, ә башлык – авыл жирлегә Советы тарафыннан кабул ителә.

8.8.4. Гражданин Россия Федерациясенә гамәлдәге законнары нигезендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карап тикшерү функциясен үтәгәндә жирле үзидарә органнарының, башка органнарның һәм оешмаларның, аларның вазыйфаи затларының һәм хезмәткәрләренең гамәлләренә (гамәл кылмавына) һәм карарларына шикаять бирергә хокуклы.

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы  
Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында  
гражданнар мөрәжәгатъләрен карау Регламентына  
1 нче кушымта

№ \_\_\_\_ АКТ

заказ белән килгән һәм кыйммәтле дип саналган хатларда  
корреспондент тасвирлавы буенча  
документларның житмәве хақында

---

(акт төзүчеләрнең фамилиясе, исеме, вазыйфасы)

---

---

---

составындагы комиссия түбәндәгеләр турында акт төзеде:

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ Шланга авыл жирлеге жирле үзидарә  
органына корреспонденция килде (анда акча билгеләре, кыйммәтле  
кәгазьләр, бүләкләр табылды, автор тарафыннан кыйммәтле кәгазьләргә  
язылган документларның житмәве ачыкланды):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Комиссия әгъзалары:

(имза, дата)	ФИО
(имза, дата)	ФИО
(имза, дата)	ФИО

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.