

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
НОВОИЛЬМОВСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ ДРОЖЖАНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Улица Советская, дом 32,
село Новое Ильмово, 422477
ИНН 1617003162
Тел.: (84375) 3-62-02, 3-62-0

Тел.: (84375) 3-62-02, 3-62-03, факс: (84375) 3-62-02, e-mail: Nilm.Drz@tatar.ru,

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЧУПРӨЛЕ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ ЯНА
ЭЛМЕЛЕ АВЫЛ ЖИРЛЕГЕ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

KAPAP

04.02.2019 ел

№ 4

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл җирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламентын раслау турында (яңа редакциядә)

Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында 2006 елның 2 маенданы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, "Татарстан Республикасында гражданнарың мөрәжәгатьләре турында" 2003 елның 12 маенданы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы нәм Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге Уставы нигезендә Чүпрәле районы прокурорының 2010 елның 21 гыйнварындагы 02-08-02-2019 номерлы протестын исәпкә алыш, Чүпрәле муниципаль районы башкарма комитеты
КАРАР БИРӘ:

1 Татарстан

1. Татарстан Республикасы Чүпрэле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында (яңа редакциядә) гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентын расларга.
 2. ТР Чүпрэле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге башлыгының 2015 елның 20 маенданы 9 номерлы карапы үз көчен югалткан дип санарага.
 3. Элеге карапны Яңа Элмәле авыл жирлеге территорииясендә урнашкан максус мәғълумати стендларда халыкка игълан итәргә hәм "Интернет" мәғълумат-телекоммуникация чөлтәрендә Татарстан Республикасы хокукий мәғълумат рәсми порталында түбәндәге адрес буенча бастырып чыгарырга. <http://pravo.tatarstan.ru>.
 4. Элеге карап кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.
 5. Элеге карапның үтәлешен контролльдә тотуны үзем артыннан калдырам.

Яңа Элмэле авыл жирлөгө башлығы вазыйфасын башкаручы

Мискин В.



Яңа Элмәле авыл жирлеге
башкарма комитетының
2019 елның 04.02 № 4
каарына күшымта

Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты (яңа редакциядә)

I. Гомуми нигезләмә

1.1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба-Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге башлыгы, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яки аннан соң текст буенча - жирле үзидарә органнары) гражданнарның мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнар мөрәжәгатьләрен караганда эш башкару срокларын һәм эзлеклелеген билгели.

1.2. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау Россия Федерациясе Конституциясе;

"Россия Федерациясе гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында" 2006 елның 2 маенданы 59-ФЗ номерлы Федераль закон нигезендә гамәлгә ашырыла";

2010 елның 27 июлендәге Федераль закон белән № 210-ФЗ" Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтуне оештыру турында";

Татарстан Республикасы Законы 12.05. 2003 ел. № 16-ТРЗ "Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәжәгатьләре турында.

1.3. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карап тикшерү гражданнардан шәхси кабул итү барышында кергән язма һәм телдән мөрәжәгатьләрне карый.

II. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибенә карата таләпләр

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибе турында мәгълүмат түбәндәгә адрес буенча бирелә:

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

2) телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат бирү,электрон техника,интернет чөлтәре чараларын кулланып Башкарма комитет тарафыннан;

3) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының интернет сайтында мәгълүмат урнаштыру юлы белән жирле үзидарә органнары тарафыннан массакүләм мәгълүмат чараларында бастырып чыгару,мәгълүмати материаллар бастырып чыгару.

2.2. Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарның кабул итү урыны турында мәгълүмат,аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары,

гражданнарның язмача мөрәжәгатенә таләпләр, гражданнары кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәжәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

- 1) Чүпрәле муниципаль районның интернет сайтында;
- 2) Чүпрәле муниципаль района Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнары урнашкан бинада мәгълүмат стендында.

2.3. Телефоннан шалтыратуларга жавап биргәндә, жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре гражданнар мөрәжәгатын карау тәртибе буенча белешмәләр бирә. Жавап телефон кыңгыравын кабул иткән граждан фамилиясе, исеме, атасының исеме һәм вазыйфасы шалтыраткан органның исеме турындагы мәгълүматтан башланырга тиеш.

Әгәр шалтыраткан хезмәткәр куелган сорауга жавап бирә алмый икән, ул гражданинга кирәkle мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номеры белән хәбәр итәргә тиеш.

III. Гражданнарның мөрәжәгатын карау буенча функцияләрне үтәү өчен төп бурыч

3.1. Чүпрәле муниципаль района Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнара гражданнар мөрәжәгатын караң тикшерү буенча функцияләрне үтәү өчен нигез булып граждан мөрәжәгате:

гражданниның башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенечләре, йә законнарны һәм башка норматив хокукий актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшнәдә житешсезлекләр, йә күрсәтелгән органнар һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләве тора;

тәкъдимнәр - гражданниң муниципаль хокукий актларын, жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм Жәмгыять эшчәнлегенең социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча рекомендацияләре;

шикаять - гражданниң аның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатын яисә башка затларның хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатын торғызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданнар каралу өчен шәхсән жирле үзидарә органна:

Чүпрәле муниципаль района Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарына почта аша җибәрү;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

жирле үзидарә органнары телефоннары буенча (884375)36-2-02;

Чүпрәле муниципаль района порталында "Интернет" мәгълүмати - телекоммуникация чөлтәрендә "интернет кабул итү" каналлары буенча; жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына мөрәжәгать итәләр.

3.3. Гражданниның язма мөрәжәгатенә жирле үзидарә органның язмача мөрәжәгате, яисә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңғысы - булган очракта), жавап Жибәрелгән почта адресы, мөрәжәгатыне яңадан жиһазланыру турында хәбәрнамә, тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын бәян итү, мөрәжәгать итүченең шәхси имzasы һәм датасына юллана торган исем булырга тиеш.

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

3.4. Мөрәжәгать дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә электрон документ рәвешендә вазыйфаи затка кергән мөрәжәгать әлеге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш. Мөрәжәгаттә граждан үз фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңғысы булган очракта), жавап жибәрелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәжәгатьне яңадан жайлыштыру турында хәбәрнамә мәжбүри рәвештә курсәтә. Граждан мондый мөрәжәгатькә кирәклे документларны һәм материалларны электрон формада куярга хокуклы.

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

3.6. Язма мөрәжәгатыләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәвен дә кертеп, гражданнарның барлык мөрәжәгатыләре дә теркәлү һәм исәпкә алышырга тиеш.

IV. Гражданнарның мөрәжәгатыләрен карау функциясең баштарту өчен нигезләр исемлеге

4.1. Мөрәжәгать асылда каралмаса, түбәндәгеләр карала:

1) граждан язма мөрәжәгатенде элек жибәрелгән мөрәжәгатыләргә бәйле рәвештә аңа асылда берничә тапкыр язма жаваплар бирелгән мәсьәлә бар, һәм шул ук вакытта мөрәжәгаттә курсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелгән мөрәжәгатыләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка жибәрелгән булса, яңа дәлилләр яисә шартлар курсәтелми;

2) мөрәжәгаттә үз эченә алган мәсьәләләр буенча закон көченә кергән суд карары;

3) мөрәжәгаттә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының тормышы, сәламәтлегенә һәм милкенә куркыныч янаган лицензиясез яисә мысыллау гыйбарәләре бар;

4) мөрәжәгать итүченең фамилиясе яисә жавап өчен почта адресы курсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгать тексты ныклыкка бирешми;

6) мөрәжәгаттә куелган мәсьәлә буенча жавап дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган серне тәшкил итүче белешмәләрне белдермичә бирелергә мөмкин.

7) Язма мөрәжәгать тексты тәкъдим, гариза яки шикаятынен асылын билгеләргә мөмкинлек бирми икән, мөрәжәгаттә жавап бирелми һәм ул дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенциясенә туры китереп карауга жибәрелә алмый, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә мөрәжәгать жибәргән гражданга хәбәр ителә;

8) дәүләт органына кергән очракта, сорау булган жирле үзидарә органы яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгать итү, әлеге Федераль законның 10 статьясындағы 4 өлеше нигезендә урнаштырылган жавап, дәүләт органы яки жирле үзидарә органының "Интернет" мәгълумат-телекоммуникация чөлтәрендә, мәгълумат рәсми сайтында мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә, мөрәжәгать жибәргән гражданга мөрәжәгатьне теркәгән көннән бирле рәсми сайтын "Интернет" мәгълумат - телекоммуникация чөлтәрендә хәбәр ителә, анда мөрәжәгаттә куелган сорауга жавап урнаштырылган, шул ук вакытта суд

каарына шикаять биргэн мөрәжәгатьне үз эченә алган мөрәжәгать кире кайтарылмый.

4.2. Язма мөрәжәгатьне карап тикшерүдән баш тарту турында язмача яки электрон документ формасында хәбәр ителә торган гражданга. Эгәр язма мөрәжәгать тексты укырга бирелмәсә, мөрәжәгатькә жавап бирелми, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән жиде көн эчендә хәбәр ителә, егәр аның фамилиясе һәм почта адресы укырга бирелә.

4.3. Суд каары өстеннән шикаять бирелгән мөрәжәгать теркәлгәннән соң жиде көн эчендә мөрәжәгать жибәргән гражданга әлеге суд каарына шикаять бирү тәртибен аңлатып кире кайтарыла.

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

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатьне карау өчен кирәк булган башка органга, бу исә жирле үзидарә органы житәкчесе, вазыйфай зат яисә вәкаләтле зат мөрәжәгатьне карау срокы 30 көннән дә артмаска хокуклы, мөрәжәгать жибәргән гражданны карау срокын озайту турында хәбәр итә.

V. Гражданнарыны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән бүлмәләргә һәм урыннарга таләпләр

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

5.2. Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәгълүматны үз эченә алган элмә урнаштырыла.

5.3. Гражданнарыны шәхси кабул итү урыннары түбәндәгеләр белән жиһазланырыла:

- 1) нава кондиционерлау системасы;
- 2) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары;
- 3) гадәттән тыш хәл килеп чыгу турында хәбәр итү системасы;
- 4) сак системасы.

5.4. Шәхси кабул итүне көтү урыны гариза биручеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш, урындыклар, өстәлләр белән жиһазланырыла, язма мөрәжәгатьләрне язу өчен канцелярия кирәк-яраклары, мәгълүмат стендлары белән тәэммин ителә.

VI. Мөрәжәгатьне караганда гражданның хокуклары

6.1. Граждан аның мөрәжәгатен карап тикшерү стадиясендә түбәндәгеләргә хокуклы:

өстәмә документлар һәм материаллар тапшырырга йә аларны бетерү турында утенеч белән мөрәжәгать итәргә, шул исәптән электрон формада да;

мөрәжәгатьне карап тикшерүгә кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышырга, егәр бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм

законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләр булмаса;

мөрәжәгатьне карап тикшерүдә катнашырга кирәк булса, мөрәжәгатьне карап тикшерергә;

мөрәжәгатьне Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм(яки) суд тәртибендә мөрәжәгать карапуга бәйле рәвештә кабул ителгән карап яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәжәгать итү турында дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәжәгатьне яңадан килемштерү турында хәбәрнамә алырга;

мөрәжәгать буенча кабул ителгән карапга яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгать итүне карап тикшерүне туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатъә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча язмача жавап алырга, мөрәжәгатъә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәжәгать итүне яңадан җайга салу турында хәбәрнамә алырга.

6.2. Жирле үзидарә органнары түбәндәгеләрне тәэмин итәләр:

кирәк булган очракта-мөрәжәгать жибәргән гражданнар катнашында гражданнар мөрәжәгатъәрен объектив, һәръяклап һәм үз вакытында карап тикшерү;

дәүләт органнарында, башка жирле үзидарә органнарында һәм башка вазыйфаи затларда гражданнарның мөрәжәгать- ләрен карау өчен кирәклө документларны һәм материалларны алу, шул исәптән электрон формада да, алдан тикшерү органнарыннан, судлардан;

гражданнарның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатъәрен торғызуға яисә яклауга юнәлдерелгән чаралар күрү;

гражданнарның хокукларын, ирекләрен һәм ирекләрен; куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнарга язма жаваплар жибәрү;

әлеге Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, гражданга мөрәжәгать итүенең дәүләт органына башка жирле үзидарә органына яисә башка вазыйфаи затка аларның компетенцияләре белән, шул исәптән электрон формада карауга жибәрү турында белдерү.

6.3. Жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатъәрен карап тикшерүнең сыйфатына төп таләпләр түбәндәгеләрдән гыйбарәт:

гражданнарга бирелә торган мәгълуматның китерелүе; гражданнарга мәгълумат бирүнең тулышыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълумат алуның уңайлылыгы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгару оперативлыгы;

6.4. Гражданин үзенең мөрәжәгатен карап тикшерүнең барышы турында белә ала:

Чүпрөле муниципаль районның Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәжәгать итеп;

8(843 75)36-2-03 телефонына шалтыратып;

Чүпрэл муниципаль районы порталындаагы "Интернет" мэгълүмэлт - телекоммуникация чөлтэрэндээ электрон форма тутырып.

Кирек булган очракта граждан теркелү номерү һәм тиешле жирле үзидарә органнары телефоннары буенча үз мөрәжәгатен теркөү датасы турында мәгълүмат ала.

VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы

7.1. Эзлекле гамэллэр (процедуралар)

7.1.1. Мөрәжәгатьне карап тикшерү функцияләрен башкару түбәндәгे процедураларны үз эченә ала:

- 1) мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәрту;
 - 2) мөрәжәгатьне теркәү;
 - 3) мөрәжәгатьне контролъгә қую;
 - 4) карау өчен мөрәжәгать жибәрү;
 - 5) бүлекчәләрдә мөрәжәгатьләрне карау;
 - 6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау;
 - 7) мөрәжәгатьне карау срокын озайту (кирәк булганда);
 - 8) мөрәжәгатъкә жавапны рәсмиләштерү һәм жибәрү;
 - 9) мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;
 - 10) мөрәжәгатъкә жавап бирү.

7.2. Мөрәжәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәрту

7.2.1. Чүпрэлэе муниципаль районнының Яңа Элмэле авыл жирлеге жирле үзидаре органнарында гражданнаар мөржөгөгтэйлэрөн карау функциясен үтэү нигез булып тора, яисэ документ белэн башка дэүлээт органнарыннан жирле үзидаре органнарыннан яки вазыйфай затлардан кергэн мөржөгөгтэй компетенция нигезендээ карау өчен көрө.

7.2.2. Документларны кабул иту өчен жаваплы белгеч:

- корреспонденция адресациясенең дөреслеген һәм төргәкнең бәтенлекен тикшерә;
 - конвертларны ача, аларда документларның барлығын тикшерә (өзелгән документлар беркетелә), хат текстына конверт сала;
 - көргән документларның (паспортлар, хәрби билетлар, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныкlyklары һәм башка шундый күшымталар) күчермәләрен төшөрә һәм әлеге документларның оригиналларын гражданинга заказлы хат белән жибәрә;

- хат тексты булмаган очракта текст белән белешмә төзи: "адреска хатлар(жирле үзидарә органы атамасы) юк", дата һәм шәхси имzasы белән,аны кергән документларга күшүп күя;

- хатка ике нөсхәдә акт (регламентка 1 нче күшүмтә) төзи, акча тамгалары (мөрәҗәгатьтән алынган затлардан тыш), кыйммәтле кәгазыләр (облигацияләр,акцияләр һәм тд.) белән килгән бүләкләр, заказлы хатларга, аларны ачкан вакытта язма кертемнәр табылмаган, шулай ук конвертларда авторлар тарафыннан күрсәтелгән кыйммәтле хатларга язылган документларның житмәве ачыкланган очракларда да.

Күрсәтелгән актлар жирле үзидарә органында саклана: тиешле эштә бер нөсхә,икенчесе кергән мөрәҗәгатькә теркәлә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы, куләме, формасы, тәсе буенча стандарт булмаган мөрәҗәгать алгач, яннарында тигезсезлек, сәер исле ялган тасма белән ябыштырылганын белү белән, конвертны ачмыйча, бу хакта үзенец турыдан-туры житәкчесенә хәбәр итәргә һәм тиешле куркынычсызлык чарапарын күрергә тиеш.

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

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

7.2.5. Гражданнардан язмача мөрәҗәгатьләрен кабул итү гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан башкарыла.

7.2.6. Мөрәҗәгатьтә граждан фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтләмәгән очракта, гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданнан кирәкләр мәгълумат күрсәтүләрен сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элементе каналлары буенча кергән мөрәҗәгатьләрене кабул итү һәм карау ничек булса, язма мөрәҗәгатьләр белән дә шундый ук эш алыш барыла.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълумат-телекоммуникация чөлтәрләре, шул исәптән "Интернет" чөлтәре буенча кергән мөрәҗәгатьләр гомуми файдаланудагы мәгълумат-телекоммуникация чөлтәрләре буенча кергән гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә, шул исәптән "Интернет" чөлтәре буенча кәгазьдә бастырыла һәм теркәүгә тапшырыла.

Чүпрәле муниципаль районы Порталында "Интернет - кабул итү" технологиясен кулланып гражданнар тарафыннан "Интернет" мәгълумати - телекоммуникация чөлтәрендә кабул ителә.

Гомуми файдаланудагы мәгълумат - телекоммуникация чөлтәрләре, шул исәптән "Интернет" чөлтәре буенча кергән мөрәҗәгатьләр белән алга таба да шундый ук эш язма мөрәҗәгатьләр белән дә алыш барыла.

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

Телефон аша мөрәҗәгать итүче белгеч ачыкый:

- гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңғысы - булган очракта);
- почта адресы;
- телефон (булган очракта);
- социаль нигезләмә;

- ташламалы статус(булган очракта);
- тәкъдим, гариза яки шикаятынен асылы.

7.2.10. Телефон буенча мөрәжәгатьтә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, граждан ризалығы белән мөрәжәгать итүгә жавап куелган мәсъәләләрнен 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 итү тора.

7.3.2. Кергән мөрәжәгатьләр документлар эйләнешенең бердәм ведомствоара системасында (алга таба - ЕМСД) теркәлә.

7.3.3. Мөрәжәгатьләрне теркәү өчен жаваплы белгеч:

Беренче битнең өске ирекле почмак уң яғында керү һәм теркәү номеры күрсәтелгән теркәлү штампын куя.

Бу очракта, хатны укуны тәэммин иту өчен штамп куярга урын билгеләнгән булса, әгәрдә хат тексты шуши урынны алса, штамп чит урында булырга мөмкин, тик битнең сүл як югары почмагына куелмый;

кабатлануга мөрәжәгатьне тикшерә, Әгәр мөрәжәгать кабат булса, беренчел мөрәжәгать белән ЕМСД га тиешле элементе ясый;

- теркәү картасында ЕМСД гражданиның фамилиясен, исемен, атасының исемен (исеме һәм атасының исеме билгеле булмаган очракта) баш килештә һәм аның поча һәм (яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;
- әгәр хат ике һәм андан да күбрәк авторлары тарафыннан имзаланган икән, кайсына жавап жибәрелгән булса, шуның гаризасын теркәячәкләр. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәжәгать билгесе билгеләнә;
- гражданиның социаль хәлен һәм ташламалы (булганда) булын күрсәтә;
- мөрәжәгатьне китерү ысулын билгели (почта аша, тиз, шәхсән һәм башкача.);
- кирәк булган очракта мөрәжәгать белән озату документының кайdan килүен күрсәтә, озату документының датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;
- тәкъдим, гариза яки шикаятынен асылын кыскача формалаштыра;
- гамәлдәге тематик классификатор нигезендә мөрәжәгать иту темасының шифрын чыгара;
- вазыйфаи затның мөрәжәгатькә резолюция (озату документы) проекти әзерли.

7.3.4. Мөрәжәгатьләрнен дубликатлары, кабат мөрәжәгатьләр, шулай ук беренчел бирелгән мөрәжәгатьләргә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәжәгатьләр, рөхсәт вакыты тәмамланмаган мөрәжәгатьләрнен түбәндәгә тәртип номеры белән ЕМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып теркәлә.

7.3.5. Телефон аша кергән аноним аралашу теркәлми һәм каралмый. Күрсәтелгән аноним аралашуда әзерләнелә торган, қылышынан яки камил хоқукка каршы гамәлләр турында, шулай ук әзерләнүче кылган яки кылган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәжәгать дәүләт органнарына аларның компетенциясе нигезендә теркәлергә һәм жибәрелергә тиеш.

7.3.6. Бу процедураны үтәү нәтиҗәссе булып ЕМСД га мөрәжәгатьне теркәү һәм карау, тапшыру өчен мөрәжәгать әзерләү тора.

7.4. Мөрәжәгатьләрне контролъгә кую

7.4.1. Гражданнарың законлы хокукларын һәм мәнфәгатыләрен конкрет бозулар, шулай ук иҗтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр контролъгә алына. Мөрәжәгатьләрнең куелышы шулай ук дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшендә житешсезлекләрне бетерү, почта күзәтүе өчен материаллар, аналитик язмалар һәм мөрәжәгатьләр күп очракта чара күрүчеләрне ачыклау максатында башкарыла.

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

7.4.3. Контрольгә алынган мөрәжәгатьләрдә аларны тикшерү өчен "Контроль" билгесе куела.

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

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

7.4.6. Гражданнарың мөрәжәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәлешен координацияләү һәм контролъдә тоту, гражданнарың мөрәжәгатьләрен карау срокларын үтәүне Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге башлыгы башкара.

7.4.7. Процедураны гамәлгә ашыру нәтижәсе булып гражданнарың аеруча әһәмиятле мөрәжәгатьләрен һәм гражданнарың мөрәжәгатьләрен карау буенча югары органнар йөкләмәләрен контролъдә тоту тора.

7.5. Мөрәжәгать каралырга жибәрү

7.5.1. Теркәү датасыннан жиде көн эчендә мөрәжәгать органга мөрәжәгать итү буенча жибәрелә, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәргә, мөрәжәгать жибәргән гражданга мөрәжәгатьне яңадан җайга салу турында мөрәжәгать юлларга. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча жибәрелгән урынсыз мөрәжәгатьләр кире кайтарыла.

7.5.2. Язма мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи затлар компетенциясенә караган очракта, мөрәжәгатьләрнең күчермәләре теркәлгән көннән соң 7 көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга жибәрелә.

7.5.3. Дәүләт органнарына, жирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга жибәрелә торган мөрәжәгатьләргә каршы тору, шулай ук хаталы жибәрелгән мөрәжәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары жирле үзидарә органнары житәкчесе тарафыннан имзалана.

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

7.5.5. Дәүләт яки муниципаль хезмәт күрсәту 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 өлкәсендә Россия Федерациясе законнарын ихтимал бозу фактлары турында мәгълуматны үз эченә алган язма мөрәжәгать хокукий куллану функцияләрен, миграция өлкәсендә күзәтчелек итү һәм дәүләт хезмәтләрен күрсәту функцияләрен гамәлгә ашыручу федераль башкарма хакимият органының территориаль органына һәм Татарстан Республикасы Президентына, мөрәжәгать жибәргән гражданга, аның мөрәжәгатен яңадан жиһазландыру турында, 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, элеге карап биш көн эчендә жибәрелә.

7.6. Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләрне карау

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

Гражданнарны кабул итү жирле үзидарәнен тиешле органы житәкчесе тарафыннан, ә ул булмаганды - аны алыштыручу зат тарафыннан, шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнынага кәгазьдә шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын АМСДГА регистрацияли, мөрәжәгать иткән фамилиясе, исеме, атасының исеме, теркәү урыны, социаль хәле, ташламалы состав, мөрәжәгать итү төре, мөрәжәгатьнен қыскача эчтәлеге, карау нәтиҗәсө турында мәгълүматлар базасына кертә.

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

- 1) I, II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре (ата-аналарның берсе, уллыкка алучыларның, опекун яки попечитель);
 - 2) Бөек Ватан сугышы ветераннары, Россия Федерациясе геройлары, Советлар Союзы геройлары, Россия Федерациясе геройлары, Дан орденының тулы кавалерлары, Социалистик Хезмәт геройлары, Россия Федерациясе Хезмәт геройлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары;
 - 3) инвалид балалар, ятим балалар, ата-ана каравыннан мәхрүм калган балалар, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясенән мәхрүм калган балалар арасыннан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре, әгәр алар мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәэммин итүгә һәм яклауга бәйле мәсьәләләр буенча мөрәжәгать итсәләр;
 - 4) өч яшькә кадәрге балалар белән кабул итүгә килгән гражданнар;
 - 5) Федерация Советы әгъзалары, Дәүләт Думасы депутатлары;
 - 6) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районның Мактаулы гражданнары, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлегенең Мактаулы гражданнары.
- 7.6.2.** Шәхси кабул итү вакытында житәкче кабул итүгә жирле үзидарә органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.
- 7.6.3.** Шәхси кабул итү вакытында гражданин үзенең мөрәжәгатен телдән яки язмача аңлатып бирә ала.

итүчегे қарап тикшеру һәм аның мәрәжәгате буенча ҹараларны кабул итү йөкләнгән қарап яисә мәгълүмат житкөрелә, шулай ук ул җавап кайдан алачагы аңлатыла: аның мәрәжәгате асылда кайда һәм кем тарафыннан қаралырга мөмкин.

7.6.5. Гражданнар мәрәжәгатынан қарап тикшеру нәтижәләре буенча шәхси кабул итүне гамәлгә ашыруучы житәкче йөкләмәләр үтәлешен контролльдә тоту турында қарап кабул итәргә мөмкин.

7.6.6. Гражданнар мәрәжәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлу вакытын контролльдә тотуны вазыйфаи зат башкара, ул башкаручыга аларның қарап вакыты чыгуы яки инде тәмамланган булыу турында мәрәжәгатынан үтәлешен контролльдә тоту турында қарап кабул итәргә мөмкин.

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

7.6.8. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтижәсө булып граждан мәрәжәгать иткән мәсьәләнен асылы буенча аңлатма бирү яисә мәсьәләнен хәл итү буенча қарап кабул итү, яисә гражданиның гаризасын вәкаләтле органга қарап өчен йөкләмә җибәрү тора.

7.7. Гражданнар мәрәжәгатенә җавап рәсмиләштерү

7.7.1. Җүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл җирлеге башлыгы гражданнар мәрәжәгатенә җавапка кул күя.

7.7.2. Җавап тексты төгәл, эзлекле, қыска, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаятьтә бәян ителгән фактларны раслаганда, гражданнар мәрәжәгате буенча нинди ҹаралар күрелүен күрсәтергә кирәк. Мәрәжәгатькә җавап җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка электрон документ рәвешендә көрүнүштөрүлгөн мәрәжәгатьтә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мәрәжәгатьтә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә җибәрелә. Моннан тыш, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка билгесез затлар даирәсенен мәнфәгатынан өткөндөн күрсәтүлгөн мәрәжәгатькә, җавап, шул исәптән суд қарапына шикаять бирү тәртибене тарафынан 2006 елның 2 маендан 6 номерлы Федераль законның 2 сттъясы таләпләрен үтәп, урнаштырылырга мөмкин. "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация өзөнчөндө әлеге җирле үзидарә органының рәсми сайтында "Россия Федерациясе гражданиның мәрәжәгатен қарап тәртибене турында" 59-ФЗ номерлы Федераль закон кабул ителде.

7.7.3. Федераль һәм республика хакимияте органнары җаваплы вакытта гариза бирүченен мәрәжәгатен қарап тикшеру нәтижәләре турында хәбер ителүе күрсәтлергә тиеш. Коллектив мәрәжәгатынан буенча җавапларда мәрәжәгать итүчеләрнен кемгә җавап бирүләре күрсәтелә.

7.7.4. Мәрәжәгатьне қарап тикшеру нәтижәләре буенча, махсус җавап әзерләү таләп ителми (мәсәлән, җир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәту турында). Әлеге хокукый актның күчермәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә җибәрелә.

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

7.7.6. Жаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда басыла. Жавапның сүл як түбән почмагынданичшикsez башкаручының фамилиясе hәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелә.

7.7.7. Федераль hәм республика хакимият органнарына гражданнар мөрәҗәгатьләренең төп нөсхәләре бары тик штамп булганда гына кире кайтарыла.

7.7.8. Эгәр мөрәҗәгатькә арадаш жавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итүнең соңғы вакыты күрсәтелә.

7.7.9. Язма мөрәҗәгатьне карау hәм жавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны жаваплы затка тапшыралар, ул жавапны рәсмиләштерүнен дөреслеген тикшерә, hәм аны кыскача карап тоту АМСДГА кертәлә. Элеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган жаваплар башкаручыга эшләп бетерү өчен кире кайтарыла.

7.7.10. Жавап күчермәләренә түбәнгө почмакта башкаучы хокуку белән "эшкә" дип язуны ясый, карау нәтижәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде", "аңлатылды", "кире кагылды"), датаны, үзенең фамилиясен, инициалларын hәм телефонын күрсәтә, аларның шәхси имzasын раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дөреслегенә контрольне авыл жирлеге башкарма комитеты сәркатибе башкара.

7.7.11. ЕМСД га жавап теркәлгәннән соң жаваплы зат аны жибәрә. Жавапларны теркәлмичә жибәрү рөхсәт ителми.

7.7.12. Эгәр мөрәҗәгатьне тикшергәндә эшне карау өчен мөһим хәлләр килеп чыкса, башкаучы мөрәҗәгатьне карау нәтижәләре турында белешмә төзи.

7.7.13. Архив саклау буенча эшләрнең йомгаклау бизәлеше Яңа Элмәле авыл жирлеге жирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә эш кирәк-яраклары нигезендә башкарыла.

7.8. Мөрәҗәгатьне карау барышы турында мәгълүмати белешмә бирү

7.8.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча белешмә эшен жирле үзидарә органының жаваплы хезмәткәре алыш бара.

7.8.2. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәҗәгать иткәндә яки белешмә телефоннары ярдәмендә бирелә(тел. (84375) 36-2-03).

7.8.3. Белешмәләр түбәндәгө мәсьәләләр буенча бирелә:

- 1) мөрәҗәгать алу hәм аны карап тикшерүгә жибәрү турында;
- 2) мөрәҗәгатьне караудан баш тарту турында;
- 3) мөрәҗәгатьне карау срокын озайту турында;
- 4) мөрәҗәгатьне карау нәтижәләре турында.

7.8.4. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү турында белешмә алу мәсьәләсе буенча гариза биручеләрдән телефоннан шалтыратулар дүшәмбәдән жомгага кадәр 8.00 дән 17.00 гә кадәр кабул ителә, ял hәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм алды көнендә - 8.00 дән 17.00 сәгатькә кадәр 15.00 кадәр.

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

- 1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;
- 2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп, тапшырыла;
- 3) абонентка тәкъдим ителергә рөхсәт итә;
- 4) реквизитлар кирәк булганда реквизитлар һәм мәрәжәгатьнең асылын тыңлый һәм аныклый;
- 5) мәрәжәгатьне карау барышы турында әдәпле, нәзакәтле һәм лаконично жавап бирә;
- 6) мәрәжәгать иткән вакытта мәрәжәгать иткән сорауга жавап бирү мәмкинлеге булмаганда, гражданга конкрет көндә һәм билгеле бер вакытта мәрәжәгать иткәнчегә жавап бирә;
- 7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр жавап әзерли.

7.8.6. Гражданинның шәхси аралашуы яисә белешмә телефоны буенча белешмә мәгълүмат бирү нәтижәсе булып, мәрәжәгатьне карау барышы турында гражданга телдән хәбәр итү тора.

VIII. Гражданнарың мәрәжәгатьләрен карау буенча функция башкарылуын контролдә тоту

8.8.1. Гражданнарың мәрәжәгатьләрен карауп тикшерү функциясенең үтәлешенә ағымдагы контроль гражданнарың мәрәжәгатьләрен карау буенча һәр этапта(процедурада) тикшерүләр үткәруне һәм гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар құру, каарларны карау һәм мәрәжәгать итүчеләр мәрәжәгатьләренә жаваплар әзерләү һәм жибәрүне үз эченә ала.

8.8.2. Гражданнарың мәрәжәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешенә ағымдагы контроль, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Яңа Элмәле авыл жирлеге башлығы тарафыннан башкарыла.

8.8.3. Әлеге регламентны бозган вазыйфаи затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Яңа Элмәле авыл жирлеге башлығы тарафыннан, ә авыл жирлеге башлығы – авыл жирлеге Советы тарафыннан карата кабул ителә.

8.8.4. Гражданин Россия Федерациисенең гамәлдәге законнары нигезендә гражданнар мәрәжәгатьләрен карауп тикшерү функциясен үтәгендә жирле үзидарә органнарының, башка органнарың һәм оешмаларның, аларның вазыйфаи затларының һәм хезмәткәрләренең гамәлләренә (гамәл кылмавына) һәм каарларына шикаять бирергә хокуклы.