

ГЛАВА НИЖНЕСУНЬСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
МАМАДЫШСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ул.К.Маркса, д.18а, с. Нижняя Сунь,
Мамадышский район,
Республика Татарстан, 422158



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
МАМАДЫШ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ ТҮБӘН СОН АВЫЛ
ЖИРЛЕГЕ БАШЛЫГЫ

К.Маркс ур., 18а нче йорт, Түбән Сон авылы,
Мамадыш районы,
Татарстан Республикасы, 422158

тел.(факс): (85563) 3-01-41; e-mail: NSun.Mam@tatar.ru, www:mamadysh.tatarstan.ru

Постановление

№ 7

Карар

“24 ” март 2016

**Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының
Түбән-Сон авылы поселениесе жирле үзидарә органнарында
гражданнар мөрәжәгатләрен карау тәртибен раслау турында**

Россия Федерациясе гражданнары мөрәжәгатләрен карау тәртибе
турында 2006 елның 2 маенда чыккан № 59-ФЗ Федераль законына,
Татарстан Республикасында гражданнар мөрәжәгатләренә кагылышлы
2003 елның 12 маенда чыккан № 16-ЗРТ Законына, шулай ук Татарстан
Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән Сон авыл
поселение муниципаль берәмлеге Уставына туры китереп, боерам:

1. Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән
Сон авыл поселение жирле үзидарә органнарында гражданнар
мөрәжәгатләрен карау тәртибен рәсми рәвештә расларга.

2. Әлеге карарны авыл поселение мәгълүмат стендларында,
Мамадыш муниципаль районы рәсми сайтында (mamadysh.tatarstan.ru),
Татарстан Республикасы рәсми хокук мәгълүматы порталында (pravo
atarstan.ru). урнаштырып жәмәгатьчелеккә житкерергә

3. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан башлап гамәлгә керә.

4. Әлеге карарның үтәлешенә контрольне үземдә калдырам.

РТ Мамадыш муниципаль
районының
Түбән Сон авыл жирлеге башлыгы



Ш. Гафиятуллин

Кушымта Татарстан Республикасы
Мамадыш муниципаль районының
Түбән Сон авыл җирлегенә Башлыгы
карарына № 7, 2016 елның 24 марты

Регламент гражданнар мөрәҗәгатьләрен Түбән Сон авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында карау тәртибе I. Гомуми билгеләмәләр Түбән Сон авыл җирлеге Җирле үзидарә органы (алга таба – Регламент) гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау тәртибен билгели: Башлык, Совет һәм Башкарма комитет (алга таба – Җирле үзидарә органнары) Түбән Сон авыл җирлегендә гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру, мөрәҗәгатьләргә карау вакытын һәм тәртибен, документация алып бару кагыйдәләрен билгели.

1.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау түбәндәгеләр буенча башкарыла: Россия Федерациясе Конституциясе; 02.05.2006 елгы 59-ФЗ санлы Федераль закон «Россия Федерациясе гражданнары мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында»; 09.02.2009 елгы 8-ФЗ санлы Федераль закон «Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлегенә турында мәгълүматка керүне тәмин итү турында»; 27.07.2010 елгы 210-ФЗ санлы Федераль закон «Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләргә оештыру турында»; 12.05.2003 елгы 16-ЗРТ санлы Татарстан Республикасы законы «Татарстан Республикасында гражданнар мөрәҗәгатьләре турында»; Муниципаль берәмлек Үзләштерү нигезләмәсе.

1.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау гражданнардан килгән язма, электрон документ рәвешендәгә һәм авыздан килгән мөрәҗәгатьләргә карауны үз эченә ала. II. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен башкару тәртибе таләпләре

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

1) турыдан-туры Башлык, Җыелыш һәм Җирле башкарма комитет бинасында; 2) Башкарма комитет тарафыннан телефон элемтәсе, электрон хәбәрләшү, компьютер техникасы, интернет челтәрләре аша; 3) Башлык, Җыелыш һәм Башкарма комитет аша Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының интернет-сайтында (<http://mamadysh.tatarstan.ru/>) мәгълүмат урнаштыру, массакүләм мәгълүмат чараларында бастыру, информатив материаллар чыгару юлы белән.

2.2. Башлык, Җыелыш һәм Җирле башкарма комитет кабул итү бүлмәсенә урнашу урыны, тулы почта адресы, справка телефоннары, гражданнарның язма мөрәҗәгатьләргә белән бәйлә таләпләр, кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәҗәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада, түбәндәгечә урнаштырыла:

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

2) информатив стендта. 23. Телефон шалтыратуларга җавап биргәндә, җирле үзидарә органнары хезмәткәрләргә җентеклә һәм әдәпле

формада гражданнар мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында мәгълүмат биреләр. Җавап, граждан шалтыраткан органның исемеңнән, телефон шалтыратуын кабул иткән хезмәткәрнең фамилиясе, исеме, әтисенең исеме һәм вазыйфасыннан башлана. Әгәр шалтыратуны кабул иткән хезмәткәр соралган сорауга җавап бирә алмый икән, ул гражданга кирәкле мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номерын хәбәр итәргә тиеш. III. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү нигезе.

3.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү өчен нигез булып Торак пункт башлыгына, Советына һәм Башкарма комитетына түбәндәгеләр рәвешендә җибәрелгән мөрәжәгәте тора: гаризалар – гражданинның үзенең конституцион хокукларын һәм ирекләрен яки башка затларның конституцион хокукларын һәм ирекләрен тормышка ашыруда ярдәм күрсәтү турындагы мөрәжәгатьләре, яки законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, җирле үзидарә органнары һәм вазифаи затлар эшендәге җитешсезлекләр турында яки бу органнарның һәм вазифаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләү турында хәбәрләр;

тәкъдимнәр – муниципаль хокук актларын, җирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, җәмәгәтьчелек белән элемтәләренә үстерү, дәүләтнең һәм җәмгыятьнең социаль-иқтисади һәм башка эшчәнлек өлкәләрен камилләштерү буенча гражданнарның тәкъдимнәре; Шикаятлар – гражданинның бозылган хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен, яки башка затларның хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклау турындагы үтенечләр.

3.2. Гражданнар үз мөрәжәгатьләрен карау өчен тәкъдим итәләр: шәхсән җирле үзидарә органы бүлегенә; җирле үзидарә органы адресына почта аша җибәрү; гражданнарны шәхсән кабул иткәндә; җирле үзидарә органнары телефоннары аша факсимиль элемент каналлары буенча; «Интернет» элемент-массакүләм мәгълүмат челтәрендә Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районы порталының «интернет-кабул итү бүлегенә»; җирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәжәгәте мәҗбүри рәвештә җирле үзидарә органы исемен, язма мөрәжәгать җибәрелә торган органны, яки тиешле вазифалы кешенең фамилиясе, исеме, атасының исеме, яки тиешле кешенең вазифасын, шулай ук үзенең фамилиясе, исеме, атасының исеме (булса), почта адресын, җавап, мөрәжәгәтне күчерү турында хәбәр җибәреләчәк адресны, тәкъдимнең, гаризаның яки шикаятнең эчтәлеген, шәхси имзасын булырга тиеш. Әгәр дә кирәк булса, үз дәлилләрен раслау өчен язма мөрәжәгәتكә документлар һәм материаллар яки аларның күчермәләре өстәлә.

3.4. Электрон документ формасында кәргән мөрәжәгәттә мөрәжәгатьнең мәгънәсе, кешенең фамилиясе, исеме, әтисенең исеме (булса), электрон почта адресы (әгәр җавап электрон документ формасында җибәрелсә тиеш булса) һәм почта адресы (әгәр җавап язма формада җибәрелсә тиеш булса) күрсәтелсә тиеш. Кеше әлеге

мөрөжэгатыкө кирөкле документларны һәм материалларны электрон формада өсти яки күрсәтелгән документларны һәм материалларны яки аларның күчермәләрен язма формада жибәрә ала.3.5. Гражданның шәхсэн кабул ителүе вакытында ул шәхесне раслый торган документны күрсәтә.3.6. Барлык граждан мөрөжэгатыләре теркәү һәм учетка алына, шул исәптән форма буенча закон таләпләренә туры килмәгән язма мөрөжэгатыләр дә.

IV. Гражданныр мөрөжэгатыләрен карау функциясен үтәүдән баш тартырга нигезләр исемлегә

4.1. Мөрөжэгаты әлегә мәсьәлә буенча каралмый, әгәр:

1) гражданинның язма мөрөжэгатындә аңа алдан жибәрелгән мөрөжэгатыләр буенча мәсьәләнең эчтәлегендә берничә мәртәбә язма жавап бирелгән сорау бар һәм мөрөжэгатытә яңа дәлилләр яки хәлләр китерелмәгән очракта, шул ук вакытта әлегә мөрөжэгаты һәм элек жибәрелгән мөрөжэгатыләр шул ук органга яки шул ук вазыйфалы шәхескә жибәрелгән булса;

2) мөрөжэгатытә күрсәтелгән мәсьәләләр буенча закон көченә кергән суд карары булса;3) мөрөжэгатытә вазыйфалы затның яки аның гаилә әгъзаларының тормышына, сәламәтлегенә һәм милкенә янауларны эчтә тоткан төшенкселек яки ругау сүзләре булса;

4) мөрөжэгатытә мөрөжэгаты итүченең фамилиясе яки жавап өчен почта адресы күрсәтелмәгән булса;5) язма мөрөжэгаты текстын уку мөмкин түгел икән;6) мөрөжэгатытә куелган сорауга жавап бирү өчен серне ачмыйча жавап бирү мөмкин түгел.

Гражданны шәхси кабул иткәндә үтенечне алга таба караудан баш тартырга мөмкин, әгәр алдан ук аңа мөрөжэгатытә күтәрелгән мәсьәләләр буенча жавап бирелгән булса. 4.2. Язма мөрөжэгатыне эчтәлегенә карап караудан баш тарту турында хәбәр исеменә яисә электрон документ рәвешендә бирелә. Әгәр язма мөрөжэгаты тексты укыла алмый икән, әлегә мөрөжэгатыкә жавап бирелми, һәм мөрөжэгатыне теркәү көненнән соң жиде көн эчендә мөрөжэгаты юллаган гражданга, аның фамилиясе һәм почта адресы укыла алса, хәбәр ителә. 4.3. Суд карарын шикаять иткән мөрөжэгаты, мөрөжэгатыне теркәү көненнән соң жиде көн эчендә, әлегә суд карарын шикаять итү тәртибе аңлатылып, мөрөжэгаты жибәрүче гражданга кире кайтарыла.

4.4.Жирле үзидарә органына яки вазифалы шәхескә аларның вәкаләтләре кысаларында килгән язма мөрөжэгаты язмасы теркәлгән көннән башлап 30 көн эчендә карала. Искәrmә очракларда, шулай ук мөрөжэгатыне карау өчен кирәк булган башка органга сорау юлланган очракта, жирле үзидарә органы житәкчесе, вазифалы кеше яисә моңа вәкаләтле зат мөрөжэгатыне карау срокын максимум 30 көнгә озайтырга хоуклы, мөрөжэгатыне юллаган гражданина срокны озайту турында хәбәр итеп.

V. Гражданнарны шәхсән кабул итү өчен билгеләнгән бүлмәләр һәм урыннарга кую таләпләре

5.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару өчен билгеләнгән бүлмәләр санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга җавап бирергә тиеш.

5.2. Яшәү пункты житәкчесе, Шурасы һәм Башкарма комитеты урнашкан бинага кергәндә, күренекле урында эш режимы турында мәгълүмат бирүче ишарә куела.5.3. Шәхси кабул итү өчен көтү урыны гаризачылар өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш, ул урыннарда урындыклар, өстәлләр урнаштырыла, язма мөрәжәгатьләр язу өчен канцелярия кирәк-яраклары белән тәэмин ителә, мәгълүмати стендлар куела.VI. Мөрәжәгатьне карау вакытында гражданның хокуклары6.1.

Гражданин мөрәжәгатен карау стадиясендә түбәндәге хокукларга ия:- өстәмә документлар һәм материаллар тәкъдим итәргә яки аларны сорап алуны үтенә алырга, шул исәптән электрон формада;- мөрәжәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән таныша алырга, әгәр бу башка кешеләрнең хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә зыян салмый икән һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт яки федераль закон белән сакланучы сер мәгълүматы булмаса.

кирәк булганда мөрәжәгатьне карауда катнашу; гражданнар мөрәжәгатендә куелган сорауларны чишүгә хокуклы дәүләт органы, җирле үзидарә органы яки вазыйфа житәкчесенә мөрәжәгатнең юнәлтелүе турында хәбәр алу; Россия Федерациясе законнарына туры китереп административ һәм (яки) суд тәртибендә мөрәжәгатьне карау белән бәйлә рәвештә кабул ителгән карарга яки гамәлгә (гамәлсезлеккә) шикаять белдерү; Мөрәжәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәжәгать итү; Мөрәжәгатьтә куелган сораулар буенча язма җавап алу, мөрәжәгатьне дәүләт органы, җирле үзидарә органы яки вазыйфа затка юнәлтү турында хәбәр алу, аларның компетенциясенә мөрәжәгатьтәге сорауларны чишү керә. 6.2. Җирле үзидарә органнары тәэмин итә: гражданнар мөрәжәгатен объектив, тулы һәм вакытында карауга гарантия бирү, кирәк булганда – мөрәжәгать иткән гражданнарның катнашуы белән.

гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау өчен дәүләт органнарында, башка җирле үзидарә органнарында һәм башка вазифалы затларда, судлардан, тикшерү органнарыннан һәм җинаять эше алдан тикшерү органнарыннан башка кирәкле документлар һәм материалларны, шул исәптән электрон формада алу; гражданнарның бозылган хокукларын, ирегән һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклау өчен чаралар күрү; гражданнарга куелган сорауларга язма җаваплар җибәрү, әлеге регламентта күрсәтелгән очракларны кертеп түгел; мөрәжәгатьне дәүләт органы, башка җирле үзидарә органы яки башка вазифалы зат каравына җибәрү турында гражданны хәбәр итү, шул исәптән электрон формада. 6.3. Җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карауның

төп сыйфат таләпләре түбәндәгечә: гражданнарға тәкъдим ителә торган мәгълүматның дәрәҗәсигә;гражданнарның тулысынча хәбәрдар итү;гражданнарға мәгълүмат алу уңайлылыгы һәм мөмкинлегенә;каралган мөрәҗәгать буенча карар кабул итү тизлегенә;гражданның мөрәҗәгәтенең вакытында җавап җибәрү.6.4. Граждан мөрәҗәгәтенең каралу барышы турында түбәндәге юллар белән белә ала:- жирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәҗәгать итә;- жирле үзидарә органнары телефоны аша шалтырату;- Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районы порталына «Интернет» мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә электрон форма тутырып.Кирәк булган очракта граждан үз мөрәҗәгәтенең теркәлү номеры һәм теркәлү датасы турында мәгълүматны тиешле жирле үзидарә органнары телефоны аша ала..

VII. Язма мөрәҗәгатькә карау тәртибе7.1. Эшләрнең (процедураларның) тәртибе7.1.1. Мөрәҗәгатькә карау функциясен башкару түбәндәге процедураларны үз эченә ала:1) мөрәҗәгатькә кабул итү һәм беренчел эшкәртү;2) мөрәҗәгатькә теркәү;3) мөрәҗәгатькә контрольгә алу;4) мөрәҗәгатькә карау өчен җибәрү;5) бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау;6) гражданнарның шәхсән кабул иткәндә мөрәҗәгатьләрне карау;7) мөрәҗәгатькә карау срокын озыйту (кирәк булганда);8) мөрәҗәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү;9) мөрәҗәгатькә карау барышы турында мәгълүмат бирү;10) мөрәҗәгатькә җавап бирү.

7.2. Гаризаларны кабул итү һәм башлангыч эшкәртү7.2.1. Гражданның гаризаларын карау функциясен үтәү өчен нигез булып гражданның Жирле Үзидарә башлыгына, Жирле Советка һәм Башкарма комитетка мөрәҗәгәт яки башка дәрәҗә органнары, жирле үзидарә органнары яки вазифаи затлардан килеп кергән гаризаларның кушымчалы документлар белән берлектә килүе тора, һәм алар компетенциягә туры килгән рәвештә карала.7.2.2. Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч:- корреспонденция адресының дәрәҗәсигә һәм төрүнә бөтенлеген тикшерә;- конвертларны ача, документларның булуын тикшерә (җимерелгән документлар ябыштырыла), хат текстна конвертны беркетә;- килгән оригинал документлардан (паспорта, хәрби билетлар, хезмәт китапчылары, пенсия таныклыклары һәм башка хатка кушылган охшаш кушымчалардан) күчермәләр ясый һәм күрсәтелгән оригинал документларын заказлы хат белән гражданды җибәрә;- хат текст булмаган очракта, түбәндәге текст белән белешмә төзи: «Хат (жирле үзидарә органы исем) адресына...» акт төзи (регламентка кушымта №1) ике нөсхәдә акчалы хатлар (кертелүдән алынганнары кертелмичә), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр һ.б.), бүлекләр, хәбәр белән заказлы хатлар өчен, аларны ачканда язма кертмә табылмаса, шулай ук конвертларда кыйммәтле хатларга инструкцияләрдә авторлар күрсәтелгән документлар җитмәгән очракларда. Шулар турында актлар жирле үзидарә

органында саклана: бер нөсхә тиешле эштә, икенчесе килгән мөрәжәгатькә кушыла. 7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, үлчәве, зурлыгы, формасы буенча гадәти булмаган, кырыйлары тигез булмаган, ябыштыргыч тасма белән ябылган, исе, төсе сәер булган, конверт эчендә почта жибәрүләренә хас булмаган кертемнәр хис ителгән мөрәжәгатьне алган очракта, конвертны ачмыйча, турыдан-туры житәкчесенә хәбәр итәргә һәм кирәкле куркынычсызлык чараларын үтәргә тиеш. 7.2.4. «Шәхси» билгеләмәсе белән килгән мөрәжәгатьләр мөрәжәгать алган көнне адресатка ачыкламыйча тапшырыла (хатлар пакеты). Әгәр «шәхси» билгеләмәсе белән килгән мөрәжәгать шәхси эчтәлекке хат булмаса, кабул итүче аны мөрәжәгать алынган көнне дәрәжәгә туры килгән эш көненнән соң тапшырырга тиеш. 7.2.5. Гражданның турыдан-туры килгән язма мөрәжәгатьләренә гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч кабул итә. 7.2.6. Әгәр мөрәжәгатьтә гражданның фамилиясе һәм җавап өчен почта адресы күрсәтелмәгән булса, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданның кирәкле мәгълүматны күрсәтүне үтенә. 7.2.7. Факсимиле элемент каналлары аша килгән мөрәжәгатьләрен кабул итү һәм карау язма мөрәжәгатьләр белән эшләрү кебек үк башкарыла. 7.2.8. Гомуми файдалану мәгълүмати-телекоммуникация чөлтәләре аша, шул исәптән Интернет чөлтәре аша килгән мөрәжәгатьләр гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч тарафыннан кабул ителә. Мамадиш муниципаль районының порталы аша «Интернет-кабул итү» технологиясен кулланып гражданның жибәргән мөрәжәгатьләр, «Интернет» информацион-коммуникацион чөлтәрендә, әлеге җирле үзидарә органы хөзмәткәрләре тарафыннан кабул ителә. Гомуми файдаланучы информацион-коммуникацион чөлтәләр, шул исәптән «Интернет» чөлтәре аша килгән мөрәжәгатьләр белән алга таба эшләрү язма мөрәжәгатьләр белән эшләрүгә охшаш рәвештә башкарыла. 7.2.9. Телефон аша мөрәжәгать кабул итү, шулай ук справкалык мәгълүмат бирү җирле үзидарә органнары хөзмәткәрләре тарафыннан тормышка ашырыла. Телефон аша мөрәжәгать кабул иткән белгеч түбәндәгеләрне ачыклай: - гражданның фамилиясе, исеме, әтисенен исеме (соңгысы булса); - почта адресы; - телефон (булса); - социаль торышы; - льготә статусы (булса); - тәкдим, мөрәжәгать яки шикаятнең мәгънәсе. 7.2.10. Әгәр телефон аша әйтелгән фактлар һәм шартлар ачык булса һәм өстәмә тикшерүне таләп итмәсә

7.3. Кергән мөрәжәгатьләренә теркәү 7.3.1. Гражданның мөрәжәгәтен карау функциясен башкару өчен нигез булып мөрәжәгатьнең мөрәжәгатьләренә теркәү өчен җаваплы белгечкә керүе тора. 7.3.2. Кергән мөрәжәгатьләр Бөтенберлек ведомстволар арасындагы документ әйләнеше системасында (алга таба – БВДЭС) теркәлә. 7.3.3. Мөрәжәгатьләренә теркәү өчен җаваплы белгеч:- Хатның беренче битенен алгы ягында, уң өске буш почмагында, керү датасы һәм теркәлү номеры күрсәтелгән теркәү штампы куя. Әгәр дә штамп өчен билгеләнгән урын хат тексты белән тутырылган булса, штампны аны уку мөмкин булган башка урынга куярга мөмкин,

хатның сул өске почмагыннан кала;- Мөрәжәгатьнең кабатлануын тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабатланса, аңа БВДЭСтә беренче мөрәжәгать белән тиешле бәйләнеш куя;- БВДЭС теркәү карточкасында гражданның фамилиясен, исемен, әтисенен исемен күрсәтә (исем һәм эти исеме билгеле булмаса, инициалы күрсәтелә). 7.3. Кергән мөрәжәгатьләрне теркәү 7.3.1. Гражданның мөрәжәгатен карау функциясен башкару өчен нигез булып мөрәжәгатьнең мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә керүе тора. 7.3.2. Кергән мөрәжәгатьләр Бөтенберлек ведомстволар арасындагы документ әйләнеше системасында (алга таба – БВДЭС) теркәлә. 7.3.3. Мөрәжәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:- Хатның беренче битенен алгы ягында, уң өске буш почмагында, керү датасы һәм теркәлү номеры күрсәтелгән теркәү штампы куя. Әгәр дә штамп өчен билгеләнгән урын хат тексты белән тутырылган булса, штампны аны уку мөмкин булган башка урынга куярга мөмкин, хатның сул өске почмагыннан кала;- Мөрәжәгатьнең кабатлануын тикшерә. Әгәр мөрәжәгать кабатланса, аңа БВДЭСтә беренче мөрәжәгать белән тиешле бәйләнеш куя;- БВДЭС теркәү карточкасында гражданның фамилиясен, исемен, әтисенен исемен күрсәтә (исем һәм эти исеме билгеле булмаса, инициалы күрсәтелә). 7.3.4. Телефон аша килгән аноним мөрәжәгать теркәлми һәм каралмый. Әгәр күрсәтелгән аноним мөрәжәгатьтә законсыз гамәлне әзерләү, башкару яки башкарылган гамәл турында мәгълүмат һәм аны әзерләүче, башкаручы яки башкарган кеше турында мәгълүмат булса, мөрәжәгать теркәлә һәм дәүләт органнарының компетенциясенә мувофыйк юллана. 7.3.5. Процедураны үтәү нәтижәсе — мөрәжәгатьне ЕМСДда теркәү һәм карауга тапшыруга әзерләү.

7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую.

7.4.1. Контрольгә законлы хокуклар һәм гражданның мәнфәгатьләрен конкрет бозуы турында хәбәр иткән мөрәжәгатьләр, шулай ук зур җәмәгать әһәмиятенә ия мәсьәләләр буенча мөрәжәгатьләр кертелә. Мөрәжәгатьләрне контрольгә кую шулай ук дәүләт органнары һәм җирле үзәк башкарма органнарының эшендә җитешсезлекләрне бетерү, почта күзәтүләре, аналитик язмалар һәм мәгълүмат алу өчен материаллар туплау максатыннан да башкарыла. Татарстан Республикасында гражданның мөрәжәгатьләрен карау турында, карау вакыты 15 көнгә кадәр билгеләнгән. 7.4.3. Контрольгә алынган мөрәжәгатьләр карау өчен җибәрелгәнче «Контроль» билгесе куела. 7.4.5. Әгәр дә җирле үзидарә органы һәм мөрәжәгатьне караган башка оешма тарафыннан алынган җавапта мөрәжәгать итүче тарафыннан күтәрелгән мәсьәлә билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәк дип күрсәтелсә, мондый мөрәжәгать өстәмә контрольгә куела ала, шул турыда җавап өчен контроль вакыты күрсәтелгән итеп хәбәр җибәрелә. 7.4.6. Әгәр дә алынган җаваптан мөрәжәгатьтә күтәрелгән бөтен мәсьәләләр дә каралмаган яки җавап

талэплэргэ туры килмэсэ, мөрэжэгаты кабат карау өчен жирле үзидарэ органына һәм башка оешмага кире жибэрелэ. 7.4.7. Гражданнар мөрэжэгатылэре буенча йөклэмэлэрне координациялэу һәм контрольдэ тоту, мөрэжэгатылэрне карау вакытлары үтэлешенэ контроль.

7.5. Направление обращения на рассмотрение

7.5.1. В течение семи дней с даты регистрации обращение пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать поставленные в обращении вопросы, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

7.5.2. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.5.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с контролем, а также сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются руководителем органов местного самоуправления.

7.5.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, руководитель органа местного самоуправления направляет обращение в правоохранительные органы.

7.5.5. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном [Федеральным законом](#) от 27.07.2010г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

7.6. Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

7.6.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности (живая очередь) по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся

без попечения родителей.

Прием граждан осуществляется руководителем соответствующего органа местного самоуправления, а во время его отсутствия – лицом, заменяющим его, в том же порядке.

На граждан, пришедших на личный прием оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе. По завершению приема сотрудник органа регистрирует карточку личного приема граждан в ЕМСД, вносит в базу данных сведения об обратившемся - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, льготный состав, вид обращения, краткое содержание обращения, результат рассмотрения.

7.7.2. Во время личного приема руководитель вправе пригласить для присутствия на приеме должностное лицо органа местного самоуправления и государственного органа

7.7.3. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

7.7.4. По окончании личного приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняется: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.7.5. Руководитель, осуществляющий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений.

7.7.6. Контроль за сроками исполнения поручений по обращению граждан осуществляет ответственное за это должностное лицо, которое направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

7.7.7. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

7.7.8. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

7.8. Оформление ответа на обращение граждан

7.8.1. Ответы на обращения граждан подписывает руководителем органа местного самоуправления Поселения.

7.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.8.3. В ответе в федеральные и республиканские органы власти

должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

7.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр копии данного правового акта исполнителем направляется заявителю.

7.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы о возврате иных документов (их копий), они остаются в деле.

7.8.6. Ответы печатаются на бланках установленного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и республиканские органы власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.8.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, его передают ответственному лицу, который проверяет правильность оформления ответа, и его краткое содержание заносится в ЕМСД. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

7.8.10. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет начальник отдела по работе со средствами массовой информации, общественностью, письмами и контролю исполнения Мамадышского районного Совета.

7.8.11. После регистрации ответа в ЕМСД ответственное лицо осуществляет его отправку. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.8.12. В случае если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

7.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется органом местного самоуправления Поселения, согласно принадлежности дела, в установленном порядке.

7.9. Предоставление справочной информации
о ходе рассмотрения обращения

7.9.1. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный сотрудник органа местного самоуправления.

7.9.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются служащими органов местного самоуправления. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

7.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах рассмотрения обращения.

7.9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 8.00 до 15.00.

7.9.5. При получении запроса по телефону служащий органа местного самоуправления:

- 1) называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 2) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- 3) предлагает абоненту представиться;
- 4) выслушивает и уточняет при необходимости реквизиты и суть обращения;
- 5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;
- 6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- 7) к назначенному сроку служащий подготавливает ответ.

7.9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование в устной форме гражданина о ходе рассмотрения обращения.

VIII. Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

8.1. Текущий контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок на каждом этапе (процедуре) функции по рассмотрению обращений граждан и принятие мер по выявлению и устранению нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовка и направление ответов на обращения заявителей.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.2. Текущий контроль за соблюдением исполнения функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой Поселения.

8.3. Меры воздействия в отношении должностных лиц, нарушивших настоящий регламент, принимаются Главой Поселения, а в отношении Главы – Советом сельского поселения.

8.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) и решения органов местного самоуправления, иных органов и организаций, и их должностных лиц и работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IX.Порядок проведения анализа поступивших обращений граждан

9.1. Орган местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

9.2.В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо органа местного самоуправления осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления.

9.3.Глава сельского поселения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Уполномоченное главой сельского поселения должностное лицо за организацию работы с обращениями граждан органа местного

самоуправления организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

9.4. Уполномоченное главой сельского поселения должностное лицо за организацию работы с обращениями граждан органа местного самоуправления обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года, по итогам полугодия и года, соответственно до 1 февраля и 1 августа, готовит анализ по обращениям граждан в органы местного самоуправления и представляет Главе Поселения и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

9.5. Анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, сроках их рассмотрения, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений нормативных правовых актах и иных актах.

9.6. Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год размещается органами местного самоуправления Поселения не позднее 1 сентября и 1 марта на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационном стенде органа местного самоуправления по форме согласно [приложениям №2, № 3](#).

9.7. Анализ рассмотрения обращений граждан за истекший год не позднее 20 февраля направляется органом местного самоуправления в органы местного самоуправления Мамадышского муниципального района для сведения и обобщения данных.

Приложение № 1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в
НижнеСоньском сельском
поселении Мамадышского
муниципального района
Республики Татарстан

А К Т № _____
о недостатке документов по описи
корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

« _____ » _____ 20 ____ г. в Мамадышский районный Совет
поступила корреспонденция, в которой (обнаружены денежные знаки,
ценные бумаги, подарки, обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги):

Члены комиссии:

(подпись, дата)	ФИО
(подпись, дата)	ФИО
(подпись, дата)	ФИО

Приложение № 2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в
НижнеСоньском сельском
поселении Мамадышского
муниципального района
Республики Татарстан

Тематика
обращений граждан, поступивших в Исполнительный комитет
НижнеСоньского сельского поселения Мамадышского
муниципального района

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество поступивших обращений	Рассмотрено	Переад ресо ва но	Нарушены сроки исполнени я
1.	Социальное обеспечение, вопросы труда и занятости населения				
2.	Жилищные вопросы				
3.	Благоустройство, жилищно-коммунальное хозяйство				
4.	Промышленность, транспорт и связь				
5.	Здравоохранение				
6.	Образование				
7.	Земельные вопросы				
8.	Архитектура, строительство и капремонт				
9.	Торговля, бытовое обслуживание, общепит				
10.	Экология				
11.	Молодежная политика				
12.	Вопросы собственности				
13.	Гражданская оборона и чрезвычайные ситуации, пожарная безопасность				
14.	Культура, религия				
15.	Экономика и социально-экономическое развитие				
16.	Финансовые вопросы				
17.	Другие				
	ВСЕГО:				

Приложение № 3
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в
НижнеСоньском сельском поселении
Мамадышского муниципального
района Республики Татарстан

Тематика
обращений граждан, поступивших в Совет НижнеСоньского сельского
поселения Мамадышского муниципального района

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Колич ество поступ ивших обращ ений	Расс мот- рено	Про срок	переад ресо ва но	Коллек тивные обраще ния	На рассмотре нии
1.	Местный бюджет, налоги, сборы						
2.	Публичные слушания						
3.	Принятие и исполнение планов, программ развития округа						
4.	Управление и распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности						
5.	Тарифы на услуги муниципальных предприятий						
6.	Регламент Совета, статус и этика депутата. Муниципальные выборы. Местный референдум. Опрос граждан						
7.	Конференция граждан (собрание делегатов)						
8.	Собрание граждан						
9.	Правотворческая инициатива граждан						
10.	Разное						