



**РЕШЕНИЕ**

**10. 11. 2014 ел**

**КАРАР**

**№ 1-59**

**«Татарстан Республикасы  
Буа муниципаль районы Исәк  
авыл жирлегендә гражданнар  
мөрәжәгатьләрен карау Регламентын  
раслау турында»**

“Россия Федерациясендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карап тикшерү тәртибе турында” 02.05.2006 елгы № 59-ФЗ Федераль закон (алга таба – № 59-ФЗ Федераль закон), “Татарстан Республикасында гражданнар мөрәжәгатьләре турында” 12.05.2003 елгы № 16-ТРЗ Татарстан Республикасы Законы (алга таба – № 16-ТРЗ ТР Закон) һәм ТР Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлеге Уставы нигезендә, Исәк авыл Советы

**КАРАР БИРӘ:**

1. “Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау Регламентын” расларга.
2. Исәк мәдәният йорты, Исәк башкарма комитеты, Раково авыл комитетындагы мәгълүмати стендларда, Буа муниципаль районының рәсми сайтында урнаштырып халыкка житкерергә
3. Карар үз көченә аны кабул итү белән керә.
4. Бу боекның үтәлешен контрольдә тотуны үз жаваплылыгымда калдырам.

Исәк авыл жирлеге башлыгы

З.Р. Мухаметзянова

## **Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегендә гражданныр мөрәжәгатъләрен карау Регламенты**

### **I. Гомуми нигезләмәләр**

1.1. Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегендә гражданныр мөрәжәгатъләрен карау Регламенты (алга таба - Регламент). Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегендә Башлык, Совет һәм Башкарма комитеты гражданныр мөрәжәгатъләрен оештыру тәртибен (яки алга таба текстта – Жирле үзидарә органнары) һәм срокларын , гражданныр мөрәжәгатъләрен тикшергәндә гамәлләр тәртибен , эш башкару кагыйдәләрен билгели.

1.2. Гражданнырның мөрәжәгатъләрен карау:

Россия Федерациясе Конституциясе (1993 елның 12 декабрендә бөтен халыкның тавыш бирүе нигезендә кабул ителгән);

“Россия Федерациясендә гражданныр мөрәжәгатъләрен карап тикшерү тәртибе турында” 02.05.2006 ел, № 59-ФЗ Федераль законы;

“Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү эшчәнлеге турында” 09.02.2009 ел., № 8-ФЗ Федераль законы;

“Дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләренә оештыру турында” 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль законы;

“Татарстан Республикасы гражданнырның мөрәжәгатъләре турында” 12.05.2003 ел., № 16-ТРЗ Татарстан Республикасы Законы;

Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлеге Уставы нигезендә гамәлгә ашырыла.

1.3. Гражданнырның язма һәм телдән кергән мөрәжәгатъләрен карау , гражданнырны шәхси кабул итү барышын үз эченә ала .

### **II. Гражданнырның мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карау буенча таләпләр**

2.1. Гражданнырның мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карау буенча мәгълүмат бирелә:

1) Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлеге Башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты бинасында;

2) Башкарма комитетта телефон элемтәсе, электрон хәбәр итү, электрон техника, интернет челтәре чараларыннан файдаланып;

3) Башлык, Совет һәм Башкарма комитеты аша мәгълүмат урнаштыру өчен Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы интернет-сайтында (<http://buinsk.tatarstan.ru/>), масса күләм мәгълүмат чараларында мәгълүмати материаллар бастыру.

2.2. Исәк авыл жирлеге Башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты кабул итү бүлмәсе, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнырның язмача мөрәжәгате таләпләре, көннәр һәм сәгатъләр , шулай ук гражданнырны кабул итү тәртибе , шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы интернет-сайтында (<http://buinsk.tatarstan.ru>);

2) Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегенең жирле үзидарә органнары бинасында урнашкан мәгълүмат стендта.

2.3. Телефоннан шалтыратулар вакытында җавап биргәндә, жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре, гражданныр мөрәҗәгатьләрен карау буенча мәгълүматны җентекләп һәм әдәпле формада тапшыралар. Җавап, шалтыраткан кешегә, органның исемнән, исем-фамилиясе, әтисенең исеме һәм вазыйфасы белән башланырга тиеш.

Әгәр дә телефон шалтыратуына җавап бирүче хезмәткәрнең, бар сорауларга да җавап бирергә мөмкинлекләре булмаса, ул гражданныгә кирәкле мәгълүмат алу мөмкинлегенә булган телефон номерын хәбәр итәргә тиеш.

### **III. Гражданнырның мөрәҗәгатьләрен үтәү функцияләре буенча нигезләмә**

3.1. Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегенә Башлыгы, Совет һәм Башкарма комитеты адресына нигезләнгән гражданнырның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияләре рәвешен:

гариза – гражданнырның Конституцион хокукларын һәм ирекләрен яки башка затларның конституцион хокукларын һәм ирекләрен тормышка ашыруга ярдәм итү турында үтенечен яки законнарны һәм башка норматив-хокукый актларны бозулар, дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендәгә җитешсезлекләр турында хәбәрә яисә әлеген органнар һәм вазыйфаи затлар эшчәнлеген тәнкыйтләве;

тәкъдим – гражданнырның законнарны һәм башка норматив-хокукый актларны, дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнарын камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрен үстерү, социаль-иқътисадый мөнәсәбәтләрен яхшырту, дәүләт һәм җәмгыятьнең башка эшчәнлекләре өлкәсен яхшырту буенча тәкъдиме;

шикаять – гражданнырның санга сугылмаган хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен, яисә башка затларның хокукларын, ирекләрен яки законлы мәнфәгатьләрен торгызу турында үтенечен.

3.2. Гражданныр үз мөрәҗәгатен карау өчен тапшыралар:

шәхсэн жирле үзидарә органына;

Буа муниципаль районы Исәк авылы башкарма комитеты адресына почта аша; гражданнырны шәхсэн кабул итү барышында;

жирле үзидарә органнары элементә телефоннары буенча (884374) 47-2-75;

Буа муниципаль районы «Интернет» порталындагы мәгълүмати-телекоммуникация челтәрендә «интернет-кабул итү бүлмәсенә»;

жирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданнырның җибәрелә торган язмача мөрәҗәгатендә, мәҗбүри тәртиптә, жирле үзидарә органының атамасы, йә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, яисә вазыйфага тиешле затларның, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), аның буенча җибәреләсе җавапның почта адресы, гариза яки шикаятьнең, мөрәҗәгатьнең хәбәрнамәсе, шәхси имзасы, датасы булырга тиеш.

Кирәк булган очракта, язмача мөрәҗәгатенә, үз сүзләрен раслап, документлар һәм материаллар яисә аларның күчермәләрен дә тапшыра.

3.4. Электрон документ рәвешендәге мөрәжәгатътә нинди мәгънә белән , фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), гражданинның, электрон почта адресы, әгәр дә электрон документ рәвешендә җавап җибәрелергә тиеш булса, почта адресы, әгәр җавап язма рәвештә җибәрелергә тиеш булса. Гражданин мондый мөрәжәгатенә кирәкле документларны һәм материалларны электрон формада яки әлеге карарны күрсәтелгән документларны һәм материалларны яисә аларның күчермәләрен язма рәвештә куярга хокуклы .

3.5. Шәхси кабул итү алдыннан гражданин шәхесен таныклаучы документ күрсәтергә тиеш.

3.6. Гражданнарның барлык мөрәжәгатъләре дә , форма буенча һәм билгеләнгән таләпләргә , законнарда туры килми торган язмалары да теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш.

#### **IV. Гражданнарның мөрәжәгатъләреннән баш тарту үтәлеше функцияләрен карау буенча нигезләмәләр исемлеге**

4.1. Мөрәжәгатъ итү асылда каралмый, әгәр:

1) гражданнарның язма мөрәжәгатъләрендә куелган сорауга , элегрәк күп тапкырлар язмача җаваплар бирелү сәбәпле һәм шул ук вакытта , әгәр мөрәжәгатътә яңа дәлилләр яки хәлләр китерелмәгән булса, элегрәк җибәрелгән мөрәжәгатъ бер үк орган яисә бер үк вазыйфаи затка җибәрелгән булса;

2) мөрәжәгатъ иткән мәсьәләләр буенча, закон көченә кәргән суд карары булса;

3) мөрәжәгатътә кыерсыту яки мыскыл итү сүзләре урын алган булса, вазыйфаи затның гомеренә, сәламәтлегенә , мөлкәтенә, шулай ук аның гаилә әгъзаларына янау булса;

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

5) язма мөрәжәгатъ тексты укылырлык булмаса;

б) мөрәжәгатътә бирелгән сорауга дәүләт яки федераль закон белән саклана торган серне һәм мәгълүматларны ачмыйча бирә торган җавап .

Шәхси кабул итү барышында гражданин алга таба мөрәжәгатъне караудан баш тартса, әгәр дә аңа асылда элегрәк бу сорауларга җавап бирелгән булса.

4.2. Асылда гражданинга язмача мөрәжәгатен карау буенча баш тарту турында язмача яки электрон документ рәвешендә хәбәр ителә.

Әгәр язма мөрәжәгатъ тексты укымаслык булса, мөрәжәгатъкә җавап бирелми, мөрәжәгатъ теркәлгән булса , әгәр дә аның фамилиясе һәм почта адресы укылырлык булса , гражданинга моның турында жиде көн эчендә хәбәр ителә.

4.3. Суд карары буенча шикаять ителгән мөрәжәгатъ , теркәлгән көннән башлап жиде көн эчендә суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып, гражданинга кире кайтарыла.

4.4. Жирле үзидарә органнары яки вазыйфаи затка, аларның компетенцияләре кысаларына кәргән язма мөрәжәгатъ, теркәү көненнән алып, 30 көн дәвамында карала.

Аерым очракларда, мөрәжәгатъне карау өчен кирәкле булып торган, шулай ук башка органга юнәлтелгән, жирле үзидарә органының җитәкчесе , вазыйфаи зат йә вәкил мөрәжәгатъне карау вакытын 30 көннән дә артык булмаган вакытка озайтырга хокукы бар.

## **V. Гражданнарны шәхси кабул итү өчен кирәк булган бүлмәләргә һәм урыннарга таләпләр**

5.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләре өчен билгеләнгән бүлмәләр, Санитар-эпидемиология кагыйдәләре һәм нормативларына туры килергә тиеш

5.2. Исәк авыл җирлеге Башлыгы, дәүләт Советы һәм Башкарма комитеты урнашкан бинага кергәндә, эш режимы күрсәтелгән такта күренә торган урында урнаша.

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары җиһазландырыла:

- 1) һава сафландыру системасы;
- 2) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары белән;
- 3) гадәттән тыш хәлләр хәбәр итү системасы турында;
- 4) саклау системасы.

5.4. Гариза бирүчеләр өчен, шәхси кабул итү өчен көтү урыны уңайлы шартларга туры килергә тиеш, урындыклар һәм өстәлләр белән җиһазландырыла, гариза язу өчен канцеляр язу кирәк-яраклары, мәгълүмати стендлар белән тәмин ителә.

## **VI. Мөрәжәгатьне карап тикшергәндә гражданның хокукы**

6.1. Гражданның мөрәжәгәтен тикшереп карау вакытындагы хокукы:

өстәмә документлар һәм материаллар, яисә аларны юк итү турында сорап мөрәжәгать итү, шул исәптән электрон формада;

мөрәжәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышу, әгәр бу башка затларның хокук, ирек һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса, күрсәтелгән документларда һәм материалларда, дәүләт яки бүтән федераль закон белән саклаучы серләр булмаса;

кирәк булган очракта мөрәжәгатьне карауда катнашу;

мөрәжәгәтьтә куелган мәсьәләләренә чишү өчен, компетенцияләре булган дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка, мөрәжәгатьне кире җибәрү турында хәбәр алу;

Россия Федерациясә законнары нигезендә мөрәжәгать карары яисә гамәлгә кертүгә (үтәмәүгә) бәйле административ һәм (яисә) суд тәртибендә кабул ителгән шикаять белән мөрәжәгать итү;

тикшерүне туктату турында гариза белән мөрәжәгать итү;

мөрәжәгәтьтә куелган мәсьәләләренә асылы буенча, бу эшләрдә компетенциясенә кергән дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка язмача җавап алу.

6.2. Җирле үзидарә органнары тәмин итәләр:

гражданнарның мөрәжәгатьләрен объектив, төрле яктан һәм үз вакытында карау, кирәк булган очракта мөрәжәгать итүче гражданнар катнашында;

дәүләт органнарында кирәкле документлар һәм материаллар, шул исәптән электрон формада башка органнарда һәм җирле үзидарә органнары һәм бүтән вазыйфай затларда, судлар, сорау алу органнары һәм алдан тикшерү органнарыннан кала гражданнар мөрәжәгатьләрен карап алу;

бозылган хокукларын, ирекләрен һәм гражданнарның законлы мәнфәгатьләрен торгызу яки яклауга юнәлдерелгән чараларны кабул итү;

элеге регламентта күрсәтелгән очрақлардан тыш, куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданның язма җаваплары юнәлтү;

гражданның мөрәҗәгатен , шул исәптән электрон формада , аларның компетенцияләре кысаларына кергән, дәүләт органы, башка орган , җирле үзидарә органнары яки башка вазыйфай затына юнәлтү.

6.3. Җирле үзидарә органнарында гражданның мөрәҗәгатләрен сыйфатлы карау буенча төп таләпләр:

гражданның бирелә торган мәгълүматның дәрәҗәсигә;

гражданның тулы мәгълүмат бирү;

гражданның уңайлы һәм аңлаешлы мәгълүмат алуы;

тикшерелә торган мөрәҗәгаткә карата мәсьәләне тиз хәл итү;

гражданның мөрәҗәгатенә үз вакытында җавап юнәлтү.

6.4. Гражданның үзенең мөрәҗәгатен карау барышы турында белә ала:

Бу муниципаль районы Исәк авыл җирлегенә , җирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәҗәгать итеп;

җирле үзидарә органнарына 47-2-75 телефонына шалтыратып;

Бу муниципаль районының мәгълүмати-телекоммуникация «Интернет» порталындагы электрон формасын тутырып.

Кирәк булган очракта , гражданның үз мөрәҗәгатенең регистрацион саны һәм теркәү даталары турында җирле үзидарә органнары телефоннары буенча тиешле мәгълүмат ала .

## **VII. Язма мөрәҗәгатьне карау процедурасы,**

### **7.1. Гамәлләр тәртибе (процедураларны)**

7.1.1. Мөрәҗәгатләрен караганда үтәлергә тиешле функцияләр түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

1) мөрәҗәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәҗәгатьне теркәү;

3) мөрәҗәгатьне контрольгә кую;

4) мөрәҗәгатьне карауга юнәлтү ;

5) мөрәҗәгатьне бүлекчәләрдә карау;

6) гражданның шәхси кабул итү вакытында мөрәҗәгатьне карау;

7) мөрәҗәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәҗәгаткә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү ;

9) мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә бирү;

10) мөрәҗәгаткә җавап бирү.

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

7.2.1. Гражданның мөрәҗәгатләрен карау функцияләре булып нигездә гражданның Бу муниципаль районы Исәк авыл җирлегенә Башлыгына, дәүләт Советы һәм Башкарма комитетына мөрәҗәгате, йә башка дәүләт органнарыннан теркәп җибәрелә торган документ белән керү, башка үзидарә органнарыннан, җирле үзидарә органнарыннан яки вазыйфай затлардан компетенция кысаларында карау .

7.2.2. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч:

адресның дәрәҗәсигә һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

конвертны ача, аларда тиешле документлар булуын тикшерә, (ертылган документларны ябыштыра), хатка конвертны беркетә;

кергән төп документлардан күчермэләрен ала (паспорт, хәрби билет, хезмәт кенәгәләре, пенсия таныклығын һәм башка хатка кушылган документлар) һәм төп нөсхәләрен хат белән гражданинга жиберә;

хатларда текст булмаган очракта, белешмә яза: «Адреска (Жирле үзидарә органы исеме) хатлар юк», килгән документларга дата һәм шәхси имзасын куеп терки;

акчалар (әйләнештән алынмаган), кыйммәтле кәгазьләр (облигацияләр, акцияләр, һ. б.), бүләкләр белән, заказ буенча килгән хатлар (хәбәрнамә белән), ачкан очракта язма хәбәрнамәнең житешмәве, шулай ук авторның кыйммәтле кәгазьләр тасвирламасында күрсәтелгән документларның житешмәве очрагында ике экземплярда акт төзелә (регламентта кушымта № 1). Күрсәтелгән актлар жирле үзидарә органында саклана: бер нөсхәсен тиешле делого тегеп куя, икенчесе кергән мөрәжәгатькә беркетелә.

7.2.3. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы белән стандарт булмаган, зурлыгы, формасы, яннарында тигезсезлек, ябышкак тасма белән ябыштырылган, сәер искә ия булган, төсө, почта аша жиберелүгә генә хас, капшаган вакытта сизелгән кертемнәр (порошок һ.б.), мөрәжәгатьне алгач, конвертны ачмыйча бу хакта үзенә турыдан-туры җитәкчесенә хәбәр итәргә һәм кирәкле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

7.2.4. “Шәхсэн” дигән тамга белән мөрәжәгать, адресатка хат (пакет) ачылмаган килеш, керү көнендә үк тапшырыла.

Әгәр килгән мөрәжәгать, “шәхсэн” дигән тамга белән шәхси характердагы хат булмаса, алучысы эш көне беткәнче соңга калмыйча, мөрәжәгатьне киләсе алу көне, аны теркәү өчен билгеләнгән тәртиптә тапшырырга тиеш.

7.2.5. Гражданның язма мөрәжәгатьләрен кабул итү турыдан-туры җаваплы белгеч аша житештерелә.

7.2.6. Әгәр мөрәжәгатьтә җавап өчен гражданның фамилиясе һәм почта адресы күрсәтелмәгән булса, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итүче җаваплы белгеч, гражданиннан кирәкле мәгълүматны күрсәтергә сорарга тиеш.

7.2.7. Факсимиль элемент каналлары буенча кергән, гражданны кабул итү һәм мөрәжәгатьләрен гамәлгә ашыру, шулай ук язма мөрәжәгать кебек эшләнелә.

7.2.8. Гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләре, шул исәптән «Интернет» челтәре аша кергән мөрәжәгать, гражданның мөрәжәгатьләрен кабул итүдә җаваплы белгеч белән кабул ителә һәм гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләре, шул исәптән «Интернет» челтәре аша кергән, кәгазьдә бастырыла һәм теркәүгә тапшырыла.

Бу муниципаль районы «Интернет-кабул итү бүлмәсе» порталындагы мәгълүмати-телекоммуникация технологиясен кулланып «Интернет» челтәре аша гражданны жиберелгән мөрәжәгать тиешле жирле үзидарә Органы хезмәткәрләре тарафыннан кабул ителә.

Алга таба мөрәжәгатьләр белән эшләү, гомуми файдаланудагы мәгълүмати-телекоммуникацион челтәрләре буенча, шул исәптән «Интернет» челтәрендә язма мөрәжәгатьләре белән эшләү кебек гамәлгә ашырыла.

7.2.9. Мөрәжәгатьне телефоны буенча кабул итү, шулай ук белешмә бирү Жирле үзидарә Органны хезмәткәрләре тарафыннан башкарыла.

Телефон буенча мөрәжәгать алучы белгеч, белешә:

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

почта адресы;  
телефон (булган очракта);  
социаль хэле;  
ташламалы статус (булган очракта);  
тэкъдимнэр асылы, гариза яки шикаяты.

7.2.10. Эгэр, телефон буенча эйтелгэн мөрэжэгатытэ фактлар һәм хәлләр дәрес булып өстәмә тикшерүләр таләп ителмәсә, гражданның ризалыгы булган очракта, асылда куелган сорауларга җавап телдән бирелергә мөмкин.

### 7.3. Кергән мөрэжэгатыләрне теркәү

7.3.1. Гражданнар мөрэжэгатыләрән үтәү функцияләрән карауны башлау өчен җаваплы белгечкә теркәү өчен кергән мөрэжэгаты нигез булып тора .

7.3.2. Кергән мөрэжэгатыләр документлар әйләнеше Бердәм ведомствоара системасында (алга таба-ЕМСД) теркәлә .

7.3.2. Мөрэжэгаты теркәү өчен җаваплы белгеч:

хатның беренче битенең йөз ягында уң як югары ирекле чит почмагында теркәү штампы даталар керү һәм теркәү номерын күрсәтеп куела. Эгәр штамп өчен билгеләнелгән урын , хат тексты белән мәшгуль булса, текст укылырлык булып, сул як өске почмагынан тыш, штамп бүтән урында куелырга мөмкин;

мөрэжэгатыне кабатланудан тикшерә.

Эгәрдә, мөрэжэгаты кабатланса , ЕМСД да беренчел мөрэжэгаты белән тиешле бәйләнеш ясый;

ЕМСД теркәү картасында фамилиясен, исемен, атасының исемен (булган очракта, исеме һәм атасының исеме билгеле булмаса, гражданның баш килешендә инициалларын куя) һәм аның почта һәм (яки) электрон (бу очракта булу) адресын күрсәтә;

Эгәр, хатта ике һәм аннан да күп авторлар имзаланган булса, кемнең адресына җибәрелергә тиеш кешене теркиләр. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда күмәк мөрэжэгаты итү билгесе билгеләп үтелә;

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

мөрэжэгатыне илтү ысулын (почта, шәхсән һ. б.) билгеләп үтә;

кирәк булган очракта, мөрэжэгаты белән теркәп җибәрелгән документның, датасын һәм җибәрелә торган номерын күрсәтә;

тэкъдимнэр асылын, гариза яки шикаятыне кыскача гына яза;

гамәлдәге тематик классификатор мөрэжэгаты темаларына шифр куя;

мөрэжэгаты итүнең вазыйфаи затына резолюция проектын эзерли (озатучы документның).

7.3.3. Мөрэжэгатынең дубликаты, кабат мөрэжэгаты, шулай ук беренчел бирелгән мәгълүматларга өстәмә мәгълүматлар урын алган , срогы тәмамланмаган, ЕМСД теркәү картасында киләсе тәртип номерын, тиешле бәйләм документларны кулланып теркәлә.

7.3.4. Телефон аша керүче исемсез мөрэжэгаты каралмый һәм теркәлми.

Эгәр дә күрсәтелгән исемсез мөрэжэгатытә эзерләнәчәк мәгълүматлар турында, законга каршы кылу яки кылмаучы эшләр турында, шулай ук аның йөзендә, аны эзерләүче, кылу яки кылмау мөрэжэгате теркәүгә алынырга һәм дүүләт органнарына аларның компетенцияләре кысаларында җибәрелергә тиеш.

7.3.5. Башкару процедурасын үтәү нәтижәсе булып мөрәжәгатьне ЕМСД да теркәү һәм мөрәжәгатьне тапшыруга эзерләү тора .

#### 7.4. Мөрәжәгатьләрне контрольга кую.

7.4.1. Гражданның интереслары һәм законлы хокуклары бозылуы турында хәбәр ителгән, шулай ук зур ижтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләрне яктырткан, дәүләт һәм җирле үзидарә органнарындагы кимчелекләрне бетерү, почта материалларын күзаллау, аналитик язмалар һәм мәгълүматлар алу максатыннан булган мөрәжәгатьләр контрольга куела.

7.4.2. Россия Федерациясе Президенты, Татарстан Республикасы Президенты мөрәжәгатьләрне карау буенча, гражданның мөрәжәгатьләрне 15 көнгә кадәр карау срогы турында үтәү йөкләмәләре аерым контрольга куела.

7.4.3. Контрольга алган мөрәжәгатьләрне, аларны карау өчен юнәлтер алдыннан, аларга «Контроль» дигән билге куела.

7.4.5. Мөрәжәгатьне караучы җирле үзидарә органнары һәм башка оешмалар мөрәжәгать итүченең жавабы бер чор вакыты дәвамында хәл ителгән очракта, шундый мөрәжәгать өстәмә контрольга куелырга мөмкин, ахыргы сорауны хәл итү өчен контроль вакыты куелган хәбәрнамә җибәрелә.

7.4.6. Алган жавабыннан күренгәнчә , әгәр дә мөрәжәгатьтә куелган барлык сораулар да каралмаган, яки жавап куела торган таләпләргә туры килмәсә, мөрәжәгать җирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга кабат карау өчен кире кайтарыла .

7.4.7. Координацияләүне һәм тикшереп тору йөкләмәләрен үтәүне, гражданның мөрәжәгатьләре буенча да, үтәүне контрольдә тотуның срокларын, гражданны мөрәжәгатьләрне карауны Буа муниципаль районы Исәк авыл җирлеге Башлыгы башкара,

7.4.8. Гамәлгә ашыру процедурасының нәтижәсе булып гражданның аеруча әһәмиятле мөрәжәгатьләрне һәм гражданны мөрәжәгатьләрне карау буенча югарыдагы органнары тарафыннан йөкләмәләрне контрольга кую тора .

#### 7.5. Мөрәжәгатьне карауга юнәлтү

7.5.1. Гражданның мөрәжәгате, теркәү датасыннан алып жиде көн эчендә, мөрәжәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәрлек органга (уведомление белән) җибәрелә. Дәүләт органнарыннан һәм башка оешмалардан туры килмәгән мөрәжәгать җибәрелсә, җибәргән оешмага кире кайтарыла.

7.5.2. Әгәр язма мөрәжәгатьтә куелган сорауларны карау берничә дәүләт органы, җирле үзидарә органнары яки вазыйфай затлар карамагында булса, мөрәжәгатьләр күчәрмәләре теркәү көненнән соң жиде көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына яки тиешле вазыйфай затларга җибәрелә.

7.5.3. Мөрәжәгатьләргә карата дәүләт органнары, җирле үзидарә органнары һәм башка оешмаларга җибәрелгән контроль тарафыннан җибәрелгән хатлар, шулай ук ялгыш җибәрелгән мөрәжәгатьләрне кире кайтару турындагы хатлар җирле үзидарә органнары җитәкчесе тарафыннан имзалана

7.5.4. Әгәр күрсәтелгән мөрәжәгатьтә хокукка каршы эзерләнә торган, башкарыла яки башкарылган эш турында, шулай ук хокукка каршы гамәлне эзерләүче яки башкаручы турында мәгълүматлар булса, җирле үзидарә органы

житәкчесе хокук саклау органнарына мөрәжәгать жиберә.

7.5.5. Дәүләт яисә муниципаль хезмәтләр күрсәтү тәртибен бозу буенча шикаять белән мөрәжәгать кәргән очракта, мондый мөрәжәгать билгеләнгән тәртиптә "Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру " турында Федераль закон 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ карала.

## 7.6 Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәжәгатьләренә карау

7.6.1. Гражданнарны кабул итү чират буенча (тере чират) шәхесне раслый торган документ тәкъдим иткән очракта гамәлгә ашырыла. Чираттан тыш кабул итү хокукына гражданнарны кабул итү өчен көннәре һәм сәгатьләре билгеләнгән, Бөек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары, (яисә) аларның законлы вәкилләре, балалар арасынан, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм булган затлар ия.

Гражданнарны тиешле жирле үзидарә органы житәкчесе кабул итә, ә ул юк вакытта – шул ук тәртиптә аны алыштыручы зат.

Шәхси кабул итүгә килүче гражданнарга кәгазьдә, гражданинны шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре шәхси кабул итү карточкасын ЕМСД да рәсмиләштерә, мөрәжәгать итүче турында мәгълүматларны - фамилиясен, исемен, атасының исемен, теркәлү урыны, социаль хәле, ташлама составы, мөрәжәгатьнең кыскача эчтәлегә, мөрәжәгатьне карау нәтижәсен мәгълүматлар базасына кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында житәкче жирле үзидарә органы һәм дәүләт органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үзенең мөрәжәгатен телдән яисә язма рәвештә житкерү мөмкинлегенә ия.

7.7.4. Шәхси кабул итү тәмамлангач, гариза бирүчегә карар кабул итү яки аның мөрәжәгатен карау һәм чаралар күрү өчен кемгә йөкләнү, шулай ук, ул каян жавап алачак, я асылда аның мөрәжәгате кайда, кем һәм нинди тәртиптә каралырга мөмкин булуы турында мәгълүмат житкерелә.

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

7.7.6 Гражданнар мөрәжәгате буенча күрсәтмәләренә үтәүне моның өчен жаваплы вазыйфаи зат контрольдә тотта, башкаручыга мөрәжәгать итү вакыты чыгачак яки чыгуы турында искә төшерә.

7.7.7 Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, аннан соң билгеләнгән тәртиптә юкка чыгарыла.

7.7.8. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтижәсе булып гражданинга мөрәжәгать итү мәсьәләсе буенча аңлатма бирү, яисә карар кабул итү буенча куелган мәсьәләне хәл итү, я гражданин гаризасын карау өчен йөкләмәне вәкаләтле органга юнәлтү.

## 7.8. Гражданнарның мөрәжәгатьләренә жавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләренә эзерләнгән жавапларга Буа муниципаль районы Исәк авыл жирлегә, жирле үзидарә органы житәкчесе имза сала.

7.8.2. Жавап тексты төгәл, эзлекле, кыскача булырга тиеш, хатта куелган

барлык сорауларга тулы аңлатмалар бирелә. Шикаятьтә язылган фактлар расланган очракта, җавапта гражданин мөрәжәгатә буенча нинди чаралар кабул ителгәннен күрсәтергә кирәк,

7.8.3. Федераль һәм республика хакимияте органнарына бирелгән җавапта мөрәжәгатә итүче аның мөрәжәгатен карау нәтижәләре белән таныш булуы турында күрсәтергә тиеш. Күмәк мөрәжәгатләргә җавап биргәндә, нәкъ менә гариза бирүчеләрнең кемгә икәнә күрсәтелә.

7.8.4. Әгәр мөрәжәгатәне карау нәтижәләре буенча хокукый акт кабул ителгән булса (мәсәлән, бүлеп бирү турында җир участогы турында, матди ярдәм күрсәтү), - махсус җавап эзерләү таләп ителми. Әлеге хокукый акт күчермәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә жиберелә.

7.8.5. Җавапка мөрәжәгатә итүче хатка теркәлгән төп документлар куела. Әгәр хатта башка документларны (аларның күчермәләрен), кире кайтару турында үтенеч булмаса, алар эштә кала.

7.8.6. Җаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда бастырыла. Җавапның сул як түбән почмагында, һичшиксез, башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефоны номеры күрсәтелә.

7.8.7. Гражданның төп мөрәжәгатләрә федераль һәм республика хакимияте органнарына аларда "Кичермәчәк кайтару" штампы яки хатта махсус билге булганда гына кире кайтарыла.

7.8.8. Әгәр мөрәжәгаткә арадаш җавап бирелсә, текстта мәсьәләне хәл итүнең соңгы срогы күрсәтелә.

7.8.9. Язма мөрәжәгатләрне карау һәм җавапны рәсмиләштерүне тәмамланганнан соң, аны чишә, җавап рәсмиләштерүнең дәрәҗәле тикшерүче җаваплы затка биреләр, һәм аның кыскача эчтәлегә ЕМСДга төркәлә. Әлеге Регламентта каралган, таләпләргә туры килмәгән җавапларны, эшләп бетерү өчен башкаручыга кайтаралар.

7.8.10. Җавап күчермәсенең уң түбән почмагында башкаручы "Эшкә" язу ясый, нәтижәсен күрсәтә ("Канәгатләнделерелгән", "Аңлатылган", "Кире кагылган"), датасын куя, үз фамилиясен, инициалын һәм телефонын күрсәтә, шәхси имзасын куя. Хатларны гамәлгә күчерүнең дәрәҗәле массакүләм мәгълүмат чаралары белән, жәмәгатчелек, хатлар һәм үтәлешенә контрольлекне Буа район Советының бүлек башлыгы башкара.

7.8.11. Җавап ЕМСДга теркәлгәннен соң җаваплы зат, аны жиберүне гамәлгә ашыра. Теркәүсез җавапларны жиберү рөхсәт ителми.

7.8.12. Әгәр мөрәжәгатәне караганда, эшне карау өчен җитди хәлләр туган очракта, башкаручы мөрәжәгатәне карау нәтижәләре турында белешмә төзи.

7.8.13. Эшләрне архивта саклау өчен эшне йомгаклау рәсмиләштерү, билгеләнгән тәртиптә, җирле үзидарә органы Исәк авыл җирлегә тарафыннан башкарыла.

7.9. Мөрәжәгатәне карау барышы турындагы, белешмә мәгълүмат бирү.

7.9.1.. Гражданның мөрәжәгатләрән карау буенча белешмә эшен җирле үзидарә органының җаваплы хезмәткәре алып бара.

7.9.2. Гражданның мөрәжәгатләрә карауның үтәлү функцияләре буенча белешмә җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмә шәхси мөрәжәгатә яки белешмә телефоны (тел. (84374) 47-2-75) аша бирелә.

7.9.3. Белешмә түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

- 1) мөрәжәгатьне алу һәм аны карауга юнәлтү турында;
- 2) мөрәжәгатьне караудан баш тарту;
- 3) мөрәжәгатьне карауның срогын озайту турында;
- 4) мөрәжәгатьне карау нәтижәләре турында.

7.9.4. Гражданның мөрәжәгатьләре үтәләш функцияләре турында белешмә алу мәсьәләсе буенча мөрәжәгать итүчеләрдән телефоннан шалтыратулар дүшәмбе-җомга 8.00 дән 17.00 гә кадәр, ял һәм бәйрәм көннәреннән тыш, бәйрәм көне алдыннан - 8.00-15.00. кә кадәр кабул ителә:

7.9.5 Телефоннан сораткан вакытта жирле үзидарә органы хезмәткәре:

- 1) гражданин шалтыраткан органның атамасын әйтә;
- 2) үзенең фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп, үзе белән таныштыра;
- 3) абонентка үзе белән таныштырырга тәкъдим итә;
- 4) тыңлый һәм кирәк булганда реквизитлар һәм мөрәжәгатьнең асылын ачыклай;
- 5) мөрәжәгатьне карау барышы турында әдәплә, кыска җавап бирә;
- 6) мөрәжәгать итү вакытында сорауларга җавап бирергә мөмкинчелек булмаганда, сорау белән мөрәжәгать итүче гражданига конкрет көндә һәм вакытта кире шалтыратырга тәкъдим итә;
- 7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап әзерли;

7.9.6. гражданинның шәхси яки белешмә телефоны буенча мөрәжәгатенең нәтижәсе булып телдән мөрәжәгатьне карау барышы турында мәгълүмат бирү булып тора.

### **VIII. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча үтәләш функцияләрен контрольдә тоту**

8.1. Үтәләш функцияләрен агымдагы контрольдә тоту, һәр этапта (процедура) гражданның мөрәжәгатьләрен карау функцияләре һәм гариза язучыларның хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар уздыруны ала, гражданның мөрәжәгатьләре буенча тикшерү, карар кабул итү һәм җавапларны әзерләү һәм жиберүне үз эченә ала.

8.2. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча үтәләш функцияләрен агымдагы контроль ТР Буа муниципаль районы Исәк авыл җирлегенә Башлыгы тарафыннан гамәлгә ашырыла.

8.3. Әлеге регламентны бозучы вазыйфаи затларга карата чаралар ТР Буа муниципаль районы Исәк авыл җирлегенә Башлыгы тарафыннан кабул ителә, ә Башлыкка карата – авыл җирлегенә Советы тарафыннан.

8.4. Гражданин, гамәлдәге Россия Федерациясенең законнары нигезендә, гражданның мөрәжәгатьләрен карау буенча жирле үзидарә органнары, башка органнар һәм оешмалар һәм аларның вазыйфаи затлары һәм хезмәткәрләре өстеннән гамәлләренә (гамәл кылмавына) хәл итү функцияләрен башкару буенча, шикаять бирергә хокуклы.

**А К Т № \_\_\_\_\_**  
**хәбәрнамәле заказлы һәм**  
**бирелгән кыйммәтле хатларда**  
**корреспондентның**  
**тасвирламадагы документларының**  
**житешмәве турында**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ ел.

Комиссия составында \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы һәм биләүче затларның, акт төзүчеләренң)

Түбәндәге чын актны төзеде :

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ елда Буа район Советына килгән хатта ( акчалар , кыйммәтле  
кәгазьләр, бүләкләр табылуы, , авторның санап кителгән кыйммәтле кәгазьләргә тасвирламасында  
документлар \_\_\_\_\_ житешмәве) \_\_\_\_\_ хәбәр \_\_\_\_\_ ителә:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Комиссия членнары:

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