



РЕШЕНИЕ

27. 10. 2014 ел

КАРАР

№ 1-55

**«Татарстан Республикасы
Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш
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 Түбән Наратбаш авыл жирлеге Уставы нигезендә, Түбән Наратбаш авыл Советы

КАРАР БИРӘ:

1. “Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл жирлегендә гражданнар мөрәжәгатьләрен карау Регламентын” расларга.
2. Түбән Наратбаш мәдәният йорты, Түбән Наратбаш 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.

Түбән Наратбаш авыл жирлеге башлыгы

Р.Н. Шарафудинов

Татарстан Республикасы Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл жирлегендә гражданнар мөрәжәгатъләрен карау Регламенты

I. Гомуми нигезләмәләр

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

1.2. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен карау:

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

“Россия Федерациясендә гражданнар 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 күрсәтүләрен оештыру турында” 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль законы;

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

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

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

II. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карау буенча таләпләр

2.1. Гражданнарның мөрәжәгатъләрен үтәү функцияләрен карау буенча мәгълүмат бирелә:

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

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

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

2.2. Түбән Наратбаш авыл жирлеге Башлыгы, Советы һәм Башкарма

комитеты кабул итү бүлмәсе, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язмача мөрәжәгәтә таләпләре, көннәр һәм сәгатьләр, шулай ук гражданнарны кабул итү тәртибе, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

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

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

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

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

III. Гражданнарның мөрәжәгәтләрән үтәү функцияләре буенча нигезләмә

3.1. Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл жирлегенә Башлыгы, Совет һәм Башкарма комитеты адресына нигезләнгән гражданнарның мөрәжәгәтләрән карау буенча функцияләре рәвешен:

гариза – гражданинның Конституцион хокукларын һәм ирекләрән яки башка затларның конституцион хокукларын һәм ирекләрән тормышка ашыруга ярдәм итү турында үтенеч яки законнарны һәм башка норматив-хокукый актларны бозулар, дәүләт органнары, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендәге җитешсезлекләр турында хәбәр яисә әлегә органнар һәм вазыйфаи затлар эшчәнлеген тәнкыйтләве;

тәкъдим – гражданинның законнарны һәм башка норматив-хокукый актларны, дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнарын камилләштерү, ижтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, социаль-икътисадый мөнәсәбәтләрне яхшырту, дәүләт һәм җәмгыятьнең башка эшчәнлекләре өлкәсен яхшырту буенча тәкъдиме;

шикаять – гражданинның санга сугылмаган хокукларын, ирекләрән яки законлы мәнфәгәтләрән, яисә башка затларның хокукларын, ирекләрән яки законлы мәнфәгәтләрән торгызу турында үтенеч.

3.2. Гражданнар үз мөрәжәгәтен карау өчен тапшыралар:

шәхсән жирле үзидарә органына;

Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авылы башкарма комитеты адресына почта аша;

гражданнарны шәхсән 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. Гражданинның жибәрелә торган язмача мөрәжәгәтендә, мәжбүри 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

жибәреләсе жавапның почта адресы, гариза яки шикаятънең , мөрәжәгатьнең хәбәрнамәсе, шәхси имзасы , датасы булырга тиеш.

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

3.4. Электрон документ рәвешендәге мөрәжәгатьтә нинди мәгънә белән , фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңгысы – булган очракта), гражданинның, электрон почта адресы, әгәр дә электрон документ рәвешендә жавап жибәрелергә тиеш булса, почта адресы, әгәр жавап язма рәвештә жибәрелергә 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 таныкларчы документ күрсәтергә тиеш.

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

IV. Гражданнарның мөрәжәгатьләреннән баш тарту үтәлеше функцияләрен карау буенча нигезләмәләр исемлеге

4.1. Мөрәжәгать итү асылда каралмый, әгәр:

1) гражданнарның язма мөрәжәгатьләрендә куелган сорауга , элегрәк күп тапкырлар язмача жаваплар бирелү сәбәпле һәм шул ук вакытта , әгәр мөрәжәгатьтә яңа дәлилләр яки хәлләр китерелмәгән булса, элегрәк жибәрелгән мөрәжәгать бер үк орган яисә бер үк вазыйфаи затка жибәрелгән булса;

2) мөрәжәгать иткән мәсьәләләр буенча, закон көченә кергән суд карары булса;

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

4) мөрәжәгатьтә , жавап өчен мөрәжәгать итүченең фамилиясе яки почта адресы күрсәтелмәгән очракта;

5) язма мөрәжәгать тексти укылырлык булмаса;

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

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

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

Әгәр язма мөрәжәгать тексти укымаслык булса, мөрәжәгатькә жавап бирелми, мөрәжәгать теркәлгән булса , әгәр дә аның фамилиясе һәм почта адресы укылырлык булса , гражданинга моның турында жиде көн эчендә хәбәр ителә.

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

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

Аерым очрактарда, мөрәжәгатъне карау өчен кирәкле булып торган, шулай ук башка органга юнәлтелгән, жирле үзидарә органының житәкчесе, 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 мөрәжәгатъләрен карау функцияләре өчен билгеләнгән бүлмәләр, Санитар-эпидемиология кагыйдәләре һәм нормативларына туры килергә тиеш

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

5.3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары жиһазландырыла:

- 1) һава сафландыру системасы;
- 2) янгынга каршы система һәм янғын 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, урындыктар һәм өстәлләр белән жиһазландырыла, гариза язу өчен канцеляр язу кирәк-ярактары, мәгълүмати стендлар белән тәмин ителә.

VI. Мөрәжәгатъне карап тикшергәндә гражданның хокукы

6.1. Гражданның мөрәжәгатен тикшереп карау вакытындагы хокукы: өстәмә документлар һәм материаллар, яисә аларны юк итү турында сорап мөрәжәгатъ итү, шул исәптән электрон формада;

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

кирәк булган очракта мөрәжәгатъне карауда катнашу;

мөрәжәгатътә куелган мәсьәләләрне чишү өчен, компетенцияләре булган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка, мөрәжәгатъне кире жиберү турында хәбәр алу;

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

тикшерүне туктату турында гариза белән мөрәжәгатъ итү;

мөрәжәгатътә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча, бу эшләрдә компетенциясенә кергән дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача жавап алу.

6.2. Жирле үзидарә органнары тәмин ителәр:

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

дәүләт органнарында кирәкле документлар һәм материаллар, шул исәптән электрон формада башка органнарда һәм жирле 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;

элегә регламентта күрсәтелгән очрактардан тыш, куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнарга язма җаваплар юнәлтү;

гражданинның мөрәжәгатен , 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 гражданнар мөрәжәгатьләрен сыйфатлы карау буенча төп таләпләр:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөрөслеге;

гражданнарга тулы мәгълүмат бирү;

гражданнарның уңайлы һәм аңлаешлы мәгълүмат алуы;

тикшерелә торган мөрәжәгатькә карата мәсьәләне тиз хәл итү;

гражданинның мөрәжәгатенә үз вакытында җавап юнәлтү.

6.4. Гражданин үзенең мөрәжәгатен карау барышы турында белә ала:

Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл җирлегенә , җирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәжәгать итеп;

җирле үзидарә органнарына 47-2-75 телефонына шалтыратып;

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

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

VII. Язма мөрәжәгатьне карау процедурасы,

7.1. Гамәлләр тәртибе (процедураларны)

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

1) мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәжәгатьне теркәү;

3) мөрәжәгатьне контрольгә кую;

4) мөрәжәгатьне карауга юнәлтү ;

5) мөрәжәгатьне бүлекчәләрдә карау;

6) гражданнарны шәхси кабул итү вакытында мөрәжәгатьне карау;

7) мөрәжәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәжәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү ;

9) мөрәжәгатьне карау барышы турында белешмә бирү;

10) мөрәжәгатькә җавап бирү.

7.2. Мөрәжәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

7.2.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау функцияләре булып нигездә гражданинның Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл җирлегенә Башлыгына, дәүләт Советы һәм Башкарма комитетына мөрәжәгәте, 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 жаваплы белгеч:

адресның дөрөслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

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

кергән төп документлардан күчermәләрен 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 жаваплы белгеч, авырлығы белән стандарт булмаган, зурлығы, 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 житәкчесенә хәбәр итәргә һәм кирәкле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

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

Әгәр килгән мөрәжәгать, “шәхсән” 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. Гражданнарның язма мөрәжәгатьләрен кабул итү турыдан-туры жаваплы белгеч аша житештерелә.

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

7.2.7. Факсимиль элемент каналлары буенча кергән, гражданнарны 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, гражданнарның мөрәжәгатьләрен кабул итүдә жаваплы 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 гражданнар 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 Органнары хезмәткәрләре тарафыннан башкарыла.

Телефон буенча мөрәжәгать алучы белгеч, белешә:

гражданинның фамилиясен, исемен, атасының исемен (соңгысы – булган очракта);

почта адресы;

телефон (булган очракта);

социаль хәле;

ташламалы статус (булган очракта);

тәкъдимнәр асылы, гариза яки шикаять.

7.2.10. Әгәр, телефон буенча әйтелгән мөрәжәгатьтә фактлар һәм хәлләр дәрәс булып өстәмә тикшерүләр таләп ителмәсә, гражданинның ризалыгы булган очракта, асылда куелган сорауларга җавап телдән бирелергә мөмкин.

7.3. Кергән мөрәжәгатьләрне теркәү

7.3.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен үтәү функцияләрен карауны башлау өчен җаваплы белгечкә теркәү өчен кергән мөрәжәгать нигез булып тора .

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

7.3.2. Мөрәжәгать теркәү өчен җаваплы белгеч:

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

мөрәжәгатьне кабатланудан тикшерә.

Әгәрдә, мөрәжәгать кабатланса , ЕМСД да беренчел мөрәжәгать 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;

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

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

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

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

тәкъдимнәр асылын, гариза яки шикаятьне кыскача гына яза;

гамәлдәге тематик классификатор мөрәжәгать темаларына шифр куя;

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

7.3.3. Мөрәжәгатьнең дубликаты, кабат мөрәжәгать, 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 мөрәжәгать каралмый һәм теркәлми.

Әгәр дә күрсәтелгән исемсез мөрәжәгатътә эзерләнәчәк мәгълүматлар турында, законга каршы кылу яки кылмаучы эшләр турында, шулай ук аның йөзәндә, аны эзерләүче, кылу яки кылмау мөрәжәгате теркәүгә алынырга һәм дәүләт органнарына аларның компетенцияләре кысаларында җибәрелергә тиеш.

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

7.4. Мөрәжәгатъләрне контрольга кую.

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

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

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

7.4.5. Мөрәжәгатъне караучы җирле үзидарә органнары һәм башка оешмалар мөрәжәгатъ итүченәң жавабы бер чор вакыты дәвамында хәл ителгән очракта, шундый мөрәжәгатъ өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, ахыргы сорауны хәл итү өчен контроль вакыты куелган хәбәрнамә җибәрелә.

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

7.4.7. Координацияләүне һәм тикшереп тору йөкләмәләрен үтәүне, гражданның мөрәжәгатъләре буенча да, үтәүне контрольдә тотуның срокларын, гражданның мөрәжәгатъләрен карауны Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл җирлегенә Башлыгы башкара,

7.4.8. Гамәлгә ашыру процедурасының нәтижәсе булып гражданның аеруча әһәмиятле мөрәжәгатъләрен һәм гражданның мөрәжәгатъләрен карау буенча югарыдагы органнары тарафыннан йөкләмәләрен контрольгә кую тора .

7.5. Мөрәжәгатъне карауга юнәлтү

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

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

7.5.3. Мөрәжәгатъләргә карата дәүләт органнары, җирле үзидарә органнары һәм башка оешмаларга җибәрелгән контроль тарафыннан җибәрелгән хатлар, шулай ук ялгыш җибәрелгән мөрәжәгатъләрне кире кайтару турындагы хатлар

жирле үзидарэ органнары житэкчесе тарафыннан имзалана

7.5.4. Эгэр күрсэтелгэн мөрэжэгатытэ хокукка каршы эзерлэнэ торган, башкарыла яки башкарылган эш турында, шулай ук хокукка каршы гамэлне эзерлэүче яки башкаручы турында мэгълүматлар булса, жирле үзидарэ органы житэкчесе хокук саклау органнарына мөрэжэгаты жибэрэ.

7.5.5. Дүүлэт яисэ муниципаль хезмэтлэр күрсөтү тэртибен бозу буенча шикаятъ белэн мөрэжэгаты кергэн очракта, мондый мөрэжэгаты билгелэнгэн тэртиптэ"Дүүлэт һәм муниципаль хезмэтлэр күрсөтүне оештыру " турында Федераль закон 27.07.2010 ел, № 210-ФЗ карала.

7.6 Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрэжэгатыләрне карау

7.6.1. Гражданнарны кабул итү чират буенча (тере чират) шәхесне раслый торган документ тәкъдим иткән очракта гамэлгә ашырыла. Чираттан тыш кабул итү хокукына гражданнарны кабул итү өчен көннәре һәм сэгатыләр билгелэнгән, Бөек Ватан сугышы ветераннары һәм инвалидлары, сугыш хәрәкәтләр ветераннары һәм инвалидлары, I һәм II төркем инвалидлары, (яисэ) аларның законлы вәкилләре, балалар арасыннан, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мэхрүм булган затлар ия.

Гражданнарны тиешле жирле үзидарэ органы житэкчесе кабул итә, ә ул юк вакытта– шул ук тэртиптә 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, мөрэжэгаты итүче турында мэгълүматларны - фамилиясен, исемен, атасының исемен, теркәлү урыны, социаль хәле, ташлама составы, мөрэжэгатынең кыскача эчтәлеге, мөрэжэгатыне карау нәтижәсен мэгълүматлар базасына кертә.

7.7.2. Шәхси кабул итү вакытында житэкче жирле үзидарэ органы һәм дүүлэт органының вазыйфай затын чакырырга хокуклы.

7.7.3. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үзенә мөрэжэгатен телдән яисэ язма рәвештә житкерү мөмкинлегенә ия.

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

7.7.5 Шәхси кабул итүне гамэлгә ашыручы житэкче, гражданнар мөрэжэгатыләрне карау нәтижәләре буенча, биремнәрне үтәүне контрольгә кую турында карар кабул итәргә мөмкин.

7.7.6 Гражданнар мөрэжэгате буенча күрсәтмәләренә үтәүне моның өчен жаваплы вазыйфай зат контрольдә тотат, башкаручыга мөрэжэгаты итү вакыты чыгачак яки чыгуы турында искә төшерә.

7.7.7 Шәхси кабул итү материаллары 5 ел дәвамында саклана, аннан соң билгелэнгән тэртиптә юкка чыгарыла.

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

7.8. Гражданнарның мөрэжэгатыләрненә жавапны рәсмиләштерү

7.8.1. Гражданнарның мөрәжәгатьләренә эзерләнгән җавапларга Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл җирлеге, җирле үзидарә органы җитәкчесе имза сала.

7.8.2. Җавап тексты төгәл, эзлекле, кыскача булырга тиеш, хатта куелган барлык сорауларга тулы аңлатмалар бирелә. Шикаятьтә язылган фактлар расланган очракта, җавапта гражданин мөрәжәгәте буенча нинди чаралар кабул ителгән күрсәтергә кирәк,

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

7.8.4. Әгәр мөрәжәгатьне 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 җибәрелә.

7.8.5. Җавапка мөрәжәгать 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. Гражданныр төп мөрәжәгатьләре федераль һәм республика хакимияте органнарына аларда "Кичермәчәк кайтару" штампы яки хатта махсус билге булганда гына кире кайтарыла.

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

7.8.9. Язма мөрәжәгатьләрне карау һәм җавапны рәсмиләштерүне тәмамлангандан соң, аны чишә, җавап рәсмиләштерүнең дәрәслеген тикшерүче җаваплы затка биреләр, һәм аның кыскача эчтәлеген ЕМСДга төркәлә. Әлеге Регламентта каралган, таләпләргә туры килмәгән җавапларны, эшләр бетерү өчен башкаручыга кайтаралар.

7.8.10. Җавап күчермәсенең уң түбән почмагында башкаручы "Эшкә" язу ярый, нәтижәсен күрсәтә ("Канәгатьләндерелгән", "Аңлатылган", "Кире кагылган"), датасын куя, үз фамилиясен, инициалын һәм телефонын күрсәтә, шәхси имзасын куя. Хатларны гамәлгә күчәрүнең дәрәслеген массакуләм мәгълүмат чаралары белән, җәмәгатьчелек, хатлар һәм үтәлешенә контрольлекне Буа район Советының бүлек башлыгы башкара.

7.8.11. Җавап ЕМСДга теркәлгәннән соң җаваплы зат, аны җибәрүне гамәлгә ашыра. Теркәүсез җавапларны җибәрү рөхсәт ителми.

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

7.8.13. Эшләрне архивта саклау өчен эшне йомгаклау рәсмиләштерү, билгеләнгән тәртиптә, җирле үзидарә органы Түбән Наратбаш авыл җирлеге тарафыннан башкарыла.

7.9. Мөрәжәгатьне карау барышы турындагы, белешмә мәгълүмат бирү.

7.9.1.. Гражданнырның мөрәжәгатьләрен карау буенча белешмә эшен җирле

үзидарэ органының жаваплы хезмәткәре алып бара.

7.9.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләре карауның үтәлү функцияләре буенча белешмә жирле үзидарэ органнары хезмәткәрләре татафыннан бирелә. Белешмә шәхси мөрәжәгать 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. Гражданнарның мөрәжәгатьләре үтәләш функцияләре турында белешмә алу мәсьәләсе буенча мөрәжәгать итүчеләрдән телефоннан шалтыратулар дүшәмбе-жомга 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 үзидарэ 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 әдәпле, кыска жавап бирә;
- 6) мөрәжәгать итү вакытында сорауларга жавап бирергә мөмкинчелек булмаганда, сорау белән мөрәжәгать итүче гражданинга конкрет көндә һәм вакытта кире шалтыратырга тәкъдим итә;

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр жавап әзерли;

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

VIII. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча үтәләш функцияләрен контрольдә тоту

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

8.2. Гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча үтәләш функцияләрен агымдагы контроль ТР Буа муниципаль районы Түбән Наратбаш авыл җирлегенә Башлыгы тарафыннан гамәлгә ашырыла.

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

8.4. Гражданин, гамәлдәге Россия Федерациясе законнары нигезендә, гражданнарның мөрәжәгатьләрен карау буенча жирле үзидарэ 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 төзде :

« _____ » _____ 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