|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  НИЖНЕЧЕКУРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДРОЖЖАНОВСКОГО  МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  *422483, село Нижнее Чекурское* | |  | ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  ЧҮПРӘЛЕ  МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ  ТҮБӘН ЧӘКЕ АВЫЛ ҖИРЛЕГЕ БАШКАРМА КОМИТЕТЫ  *422483, Тубән Чәке авылы* | |
| *телефон: 33-1-34 телефон: 33-1-34* | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |  | | |   с.Нижнее Чекурское | | |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ КАРАР**

01.02.2019 ел № 7

Татарстан Республикасы Чүпрәле

муниципаль районыТүбән Чәке

авыл җирлеге җирле үзидарә

органнарында гражданнар

мөрәҗәгатьләрен карау регламентын

раслау турында (яңа редакциядә)

"Россия Федерациясе гражданнарының мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында"2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, "Татарстан Республикасында гражданнарның мөрәҗәгатьләре турында" 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге Уставы нигезендә Чүпрәле районы прокурорының 2010 елның 21 гыйнварындагы 02-08-02-2019 номерлы протестын исәпкә алып,Чүпрәле муниципаль районы башкарма комитеты

КАРАР БИРӘ:

1. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында (яңа редакциядә) гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентын расларга.
2. ТР Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгының 2015 елның 20 маендагы 7 номерлы карары үз көчен югалткан дип санарга.
3. Әлеге карарны Түбән Чәке авыл җирлеге территориясендә урнашкан махсус мәгълүмати стендларда халыкка игълан итәргә һәм "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Татарстан Республикасы хокукый мәгълүмат рәсми порталында түбәндәге адрес буенча бастырып чыгарырга. <http://pravo.tatarstan.ru>.
4. Әлеге карар кабул ителгән вакыттан үз көченә керә.
5. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үзем артыннан калдырам.

Татарстан Республикасы

Чүпрәле муниципаль районы

Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгы Албутов Олег Борис улы

Түбән Чәке авыл җирлеге

башкарма комитетының

2019 елның 1.02 № 7

карарына кушымта

**Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты (яңа редакциядә)**

1. **Гомуми нигезләмә**

**1.1**. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламенты (алга таба-Регламент) Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгы,Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (яки аннан соң текст буенча - җирле үзидарә органнары) гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм гражданнар мөрәҗәгатьләрен караганда эш башкару срокларын һәм эзлеклелеген билгели.

**1.2**. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау Россия Федерациясе Конституциясе;

"Россия Федерациясе гражданнарының мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында" 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон нигезендә гамәлгә ашырыла";

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

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

* 1. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү гражданнардан шәхси кабул итү барышында кергән язма һәм телдән мөрәҗәгатьләрне карый.

1. **Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибенә карата таләпләр**

**2.1**. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү тәртибе турында мәгълүмат түбәндәге адрес буенча бирелә:

1)Турыдан-туры Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге башкарма комитеты бинасында ;

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

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

**2.2**. Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарының кабул итү урыны турында мәгълүмат,аларның тулы почта адресы,белешмә телефоннары, гражданнарның язмача мөрәҗәгатенә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре,шулай ук мөрәҗәгать итү тәртибе, шул исәптән электрон формада урнаштырыла:

1) Чүпрәле муниципаль районының интернет сайтында;

2) Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнары урнашкан бинада мәгълүмат стендында.

**2.3.** Телефоннан шалтыратуларга җавап биргәндә, җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе буенча белешмәләр бирә.Җавап телефон кыңгыравын кабул иткән граждан фамилиясе,исеме, атасының исеме һәм вазыйфасы шалтыраткан органның исеме турындагы мәгълүматтан башланырга тиеш.

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

1. **Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияләрне үтәү өчен төп бурыч**

**3.1.** Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органына гражданнар мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү буенча функцияләрне үтәү өчен нигез булып граждан мөрәҗәгате:

гражданинның башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турындагы үтенечләре, йә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, җирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендә җитешсезлекләр, йә күрсәтелгән органнар һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләве тора;

тәкъдимнәр - гражданның муниципаль хокукый актларын, җирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм Җәмгыять эшчәнлегенең социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча рекомендацияләре;

шикаять - гражданның аның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен яисә башка затларның хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

**3.2**. Гражданнар каралу өчен шәхсән җирле үзидарә органына:  
 Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарына почта аша җибәрү;

гражданнарны шәхси кабул итү барышында;

җирле үзидарә органнары телефоннары буенча (884375)33-1-34;

Чүпрәле муниципаль районы порталында "Интернет" мәгълүмати - телекоммуникация челтәрендә "интернет кабул итү" каналлары буенча;

җирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән электрон почта адресына мөрәҗәгать итәләр.

* 1. Гражданинның язма мөрәҗәгатендә җирле үзидарә органының язмача мөрәҗәгате,яисә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе,исеме,атасының исеме, шулай ук үз фамилиясе, исеме ,атасының исеме ( соңгысы - булган очракта), җавап Җибәрелгән почта адресы, мөрәҗәгатьне яңадан җиһазландыру турында хәбәрнамә,тәкъдим,гариза яки шикаятьнең асылын бәян итү, мөрәҗәгать итүченең шәхси имзасы һәм датасына юллана торган исем булырга тиеш.

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

* 1. Мөрәҗәгать.дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә электрон документ рәвешендә вазыйфаи затка кергән мөрәҗәгать әлеге Федераль законда билгеләнгән тәртиптә карап тикшерелергә тиеш. Мөрәҗәгатьтә граждан үз фамилиясен,исемен,атасының исемен(соңгысы булган очракта), җавап җибәрелергә тиешле электрон почта адресын, мөрәҗәгатьне яңадан җайлаштыру турында хәбәрнамә мәҗбүри рәвештә күрсәтә. Граждан мондый мөрәҗәгатькә кирәкле документларны һәм материал ларны электрон формада куярга хокуклы.
  2. Шәхси кабул итү вакытында гражданин шәхесен раслаучы документ күрсәтә.
  3. Язма мөрәҗәгатьләр өчен законнар белән билгеләнгән таләпләргә туры килмәвен дә кертеп, гражданнарның барлык мөрәҗәгатьләре дә теркәлү һәм исәпкә алынырга тиеш.

1. **Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау функциясен башкарудан баш тарту өчен нигезләр исемлеге**

**4.1**. Мөрәҗәгать асылда каралмаса,түбәндәгеләр карала:

1) граждан язма мөрәҗәгатендә элек җибәрелгән мөрәҗәгатьләргә бәйле рәвештә аңа асылда берничә тапкыр язма җаваплар бирелгән мәсьәлә бар, һәм шул ук вакытта мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән мөрәҗәгать һәм элек җибәрелгән мөрәҗәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка җибәрелгән булса,яңа дәлилләр яисә шартлар күрсәтелми;

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

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

4) мөрәҗәгать итүченең фамилиясе яисә җавап өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәҗәгать тексты ныклыкка бирешми;

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

7) Язма мөрәҗәгать тексты тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылын билгеләргә мөмкинлек бирми икән,мөрәҗәгатькә җавап бирелми һәм ул дәүләт органына, җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенциясенә туры китереп карауга җибәрелә алмый, бу хакта мөрәҗәгать теркәлгән көннән җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданга хәбәр ителә;

8) дәүләт органына кергән очракта, сорау булган җирле үзидарә органы яисә вазыйфаи затка язмача мөрәҗәгать итү, әлеге Федераль законның 10 статьясындагы 4 өлеше нигезендә урнаштырылган җавап, дәүләт органы яки җирле үзидарә органының "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә, мәгълүмат рәсми сайтында мөрәҗәгать теркәлгән көннән җиде көн эчендә, мөрәҗәгать җибәргән гражданга мөрәҗәгатьне теркәгән көннән бирле рәсми сайтның "Интернет"мәгълүмат - телекоммуникация челтәрендә хәбәр ителә, анда мөрәҗәгатьтә куелган сорауга җавап урнаштырылган, шул ук вакытта суд карарына шикаять биргән мөрәҗәгатьне үз эченә алган мөрәҗәгать кире кайтарылмый.

**4.2**. Язма мөрәҗәгатьне карап тикшерүдән баш тарту турында язмача яки электрон документ формасында хәбәр ителә торган гражданга. Әгәр язма мөрәҗәгать тексты укырга бирелмәсә, мөрәҗәгатькә җавап бирелми, бу хакта мөрәҗәгать теркәлгән көннән җиде көн эчендә хәбәр ителә,әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укырга бирелә.

**4.3**. Суд карары өстеннән шикаять бирелгән мөрәҗәгать теркәлгәннән соң җиде көн эчендә мөрәҗәгать җибәргән гражданга әлеге суд карарына шикаять бирү тәртибен аңлатып кире кайтарыла.

**4.4.** Җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка аларның компетенцияләре нигезендә кергән язмача мөрәҗәгать язма мөрәҗәгать теркәлгәннән соң 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәҗәгатьне карау өчен кирәк булган башка органга, бу исә җирле үзидарә органы җитәкчесе, вазыйфаи зат яисә вәкаләтле зат мөрәҗәгатьне карау срогы 30 көннән дә артмаска хокуклы, мөрәҗәгать җибәргән гражданны карау срогын озайту турында хәбәр итә.

# Гражданнарны шәхси кабул итү өчен билгеләнгән бүлмәләргә һәм урыннарга таләпләр

* 1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияләрне гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән биналар санитар - эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.
  2. Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнары урнашкан бинага кергәндә, эш режимы турындагы мәгълүматны үз эченә алган элмә урнаштырыла.
  3. Гражданнарны шәхси кабул итү урыннары түбәндәгеләр белән җиһазландырыла:

1) һава кондиционерлау системасы;

2) янгынга каршы система һәм янгын сүндерү чаралары;

3) гадәттән тыш хәл килеп чыгу турында хәбәр итү системасы;

4) сак системасы.

**5.4.** Шәхси кабул итүне көтү урыны гариза бирүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш,урындыклар, өстәлләр белән җиһазландырыла, язма мөрәҗәгатьләрне язу өчен канцелярия кирәк-яраклары, мәгълүмат стендлары белән тәэмин ителә.

**VI.** **Мөрәҗәгатьне караганда гражданның хокуклары**

**6.1**. Граждан аның мөрәҗәгатен карап тикшерү стадиясендә түбәндәгеләргә хокуклы:

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

мөрәҗәгатьне карап тикшерүгә кагылышлы документлар һәм материаллар белән танышырга,әгәр бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт яисә федераль закон тарафыннан саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләр булмаса;

мөрәҗәгатьне карап тикшерүдә катнашырга кирәк булса, мөрәҗәгатьне карап тикшерергә;

мөрәҗәгатьне Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм(яки) суд тәртибендә мөрәҗәгать каралуга бәйле рәвештә кабул ителгән карар яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәҗәгать итү турында дәүләт органына,җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка мөрәҗәгатьне яңадан килештерү турында хәбәрнамә алырга;

мөрәҗәгать буенча кабул ителгән карарга яисә гамәлгә (гамәл кылмау) шикаять белән мөрәҗәгать итәргә;

мөрәҗәгать итүне карап тикшерүне туктату турында гариза белән мөрәҗәгать итәргә;

мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрнең асылы буенча язмача җавап алырга, мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә кергән дәүләт органына,җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәҗәгать итүне яңадан җайга салу турында хәбәрнамә алырга.

**6.2**. Җирле үзидарә органнары түбәндәгеләрне тәэмин итәләр: кирәк булган очракта-мөрәҗәгать җибәргән гражданнар катнашында гражданнар мөрәҗәгатьләрен объектив,һәрьяклап һәм үз вакытында карап тикшерү;

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

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

гражданнарның хокукларын, ирекләрен һәм ирекләрен; куелган мәсьәләләрнең асылы буенча гражданнарга язма җаваплар җибәрү;

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

**6.3**. Җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карап тикшерүнең сыйфатына төп таләпләр түбәндәгеләрдән гыйбарәт:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның китерелүе; гражданнарга мәгълүмат бирүнең тулылыгы;

гражданнар тарафыннан мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм һәркем өчен мөмкин булуы;

карала торган мөрәҗәгатькә карата карар чыгару оперативлыгы;

гражданга аның мөрәҗәгатенә җавап бирүнең вакытында булуы.

**6.4.** Гражданин үзенең мөрәҗәгатен карап тикшерүнең барышы турында белә ала:

Чүпрәле муниципаль районының Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарына шәхсән мөрәҗәгать итеп;

8(843 75)33-1-34 телефонына шалтыратып;

Чүпрәле муниципаль районы порталындагы "Интернет" мәгълүмат - телекоммуникация челтәрендә электрон форма тутырып.

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

1. **Язма мөрәҗәгатьне карау процедурасы**

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

**7.1.1.** Мөрәҗәгатьне карап тикшерү функцияләрен башкару түбәндәге процедураларны үз эченә ала:

1) мөрәҗәгатьне кабул итү һәм беренчел эшкәртү;

2) мөрәҗәгатьне теркәү;

3) мөрәҗәгатьне контрольгә кую;

4) карау өчен мөрәҗәгать җибәрү;

5) бүлекчәләрдә мөрәҗәгатьләрне карау;

6) гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау;

7) мөрәҗәгатьне карау срогын озайту (кирәк булганда);

8) мөрәҗәгатькә җавапны рәсмиләштерү һәм җибәрү;

9) мөрәҗәгатьне карау барышы турында белешмә мәгълүмат бирү;

10) мөрәҗәгатькә җавап бирү.

# 7.2. Мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм беренчел эшкәртү

**7.2.1**. Чүпрәле муниципаль районының Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен үтәү нигез булып тора,яисә документ белән башка дәүләт органнарыннан,җирле үзидарә органнарыннан яки вазыйфаи затлардан кергән мөрәҗәгать компетенция нигезендә карау өчен керә.

**7.2.2**. Документларны кабул итү өчен җаваплы белгеч:

- корреспонденция адресациясенең дөреслеген һәм төргәкнең бөтенлеген тикшерә;

- конвертларны ача, аларда документларның барлыгын тикшерә (өзелгән документлар беркетелә), хат текстына конверт сала;

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

- хат тексты булмаган очракта текст белән белешмә төзи: "адреска хатлар(җирле үзидарә органы атамасы) юк", дата һәм шәхси имзасы белән,аны кергән документларга кушып куя;

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

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

**7.2.3**. Документлар кабул итү өчен җаваплы белгеч, авырлыгы,күләме, формасы, төсе буенча стандарт булмаган мөрәҗәгать алгач, яннарында тигезсезлек, сәер исле ялган тасма белән ябыштырылганын белү белән, конвертны ачмыйча, бу хакта үзенең турыдан-туры җитәкчесенә хәбәр итәргә һәм тиешле куркынычсызлык чараларын күрергә тиеш.

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

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

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

**7.2.6.** Мөрәҗәгатьтә граждан фамилиясе һәм җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән очракта,гражданнар мөрәҗәгатьләрен кабул итү өчен җаваплы белгеч гражданнан кирәкле мәгълүмат күрсәтүләрен сорарга тиеш.

**7.2.7**. Факсимиль элемтә каналлары буенча кергән мөрәҗәгатьләрне кабул итү һәм карау ничек булса, язма мөрәҗәгатьләр белән дә шундый ук эш алып барыла.

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

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

Гомуми файдаланудагы мәгълүмат - телекоммуникация челтәрләре, шул исәптән"Интернет" челтәре буенча кергән мөрәҗәгатьләр белән алга таба да шундый ук эш язма мөрәҗәгатьләр белән дә алып барыла.

**7.2.9.** Телефон буенча мөрәҗәгать кабул итү,шулай ук белешмә мәгълүмат бирү җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан гамәлгә ашырыла.

Телефон аша мөрәҗәгать итүче белгеч ачыклый:

* гражданның фамилиясе,исеме,атасының исеме( соңгысы - булган очракта);
* почта адресы;
* телефон(булган очракта);
* социаль нигезләмә;
* ташламалы статус(булган очракта);

- тәкъдим, гариза яки шикаятьнең асылы.

**7.2.10.** Телефон буенча мөрәҗәгатьтә бәян ителгән фактлар һәм хәлләр ачык һәм өстәмә тикшерүне таләп итми икән, граждан ризалыгы белән мөрәҗәгать итүгә җавап куелган мәсьәләләрнең асылы буенча телдән бирелергә мөмкин.

* 1. **Кабул ителгән мөрәҗәгатьләрне теркәү**

**7.3.1**. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен гамәлгә ашыра башлау өчен нигез булып, мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгечкә мөрәҗәгать итү тора.

**7.3.2.** Кергән мөрәҗәгатьләр документлар әйләнешенең бердәм ведомствоара системасында (алга таба - ЕМСД) теркәлә.

**7.3.3**. Мөрәҗәгатьләрне теркәү өчен җаваплы белгеч:

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

Бу очракта, хатны укуны тәэмин итү өчен штамп куярга урын билгеләнгән булса, әгәрдә хат тексты шушы урынны алса, штамп чит урында булырга мөмкин, тик битнең сул як югары почмагына куелмый;

кабатлануга мөрәҗәгатьне тикшерә, Әгәр мөрәҗәгать кабат булса, беренчел мөрәҗәгать белән ЕМСД га тиешле элемтә ясый;

* теркәү картасында ЕМСД гражданинның фамилиясен,исемен,атасының исемен(исеме һәм атасының исеме билгеле булмаган очракта) баш килештә һәм аның почта һәм(яки) электрон (булган очракта) адресын күрсәтә;
* әгәр хат ике һәм аннан да күбрәк авторлары тарафыннан имзаланган икән, кайсына җавап җибәрелгән булса, шуның гаризасын теркәячәкләр. Шул ук вакытта ЕМСД теркәү картасында тиешле кырда коллектив мөрәҗәгать билгесе билгеләнә;
* гражданинның социаль хәлен һәм ташламалы (булганда) булуын күрсәтә;
* мөрәҗәгатьне китерү ысулын билгели (почта аша,тиз, шәхсән һәм башкача.);
* кирәк булган очракта мөрәҗәгать белән озату документының кайдан килүен күрсәтә,озату документының датасын һәм чыккан номерын күрсәтә;
* тәкъдим,гариза яки шикаятьнең асылын кыскача формалаштыра;
* гамәлдәге тематик классификатор нигезендә мөрәҗәгать итү темасының шифрын чыгара;

- вазыйфаи затның мөрәҗәгатькә резолюция(озату документы) проектын әзерли.

**7.3.4**. Мөрәҗәгатьләрнең дубликатлары,кабат мөрәҗәгатьләр,шулай ук беренчел бирелгән мөрәҗәгатьләргә өстәмә мәгълүматлар булган мөрәҗәгатьләр, рөхсәт вакыты тәмамланмаган мөрәҗәгатьләрнең түбәндәге тәртип номеры белән ЕМСД теркәү картасында тиешле документларны кулланып теркәлә.

**7.3.5.** Телефон аша кергән аноним аралашу теркәлми һәм каралмый. Күрсәтелгән аноним аралашуда әзерләнелә торган,кылынган яки камил хокукка каршы гамәлләр турында, шулай ук әзерләнүче кылган яки кылган зат турында мәгълүмат булган очракта, мөрәҗәгать дәүләт органнарына аларның компетенциясе нигезендә теркәлергә һәм җибәрелергә тиеш.

**7.3.6**. Бу процедураны үтәү нәтиҗәсе булып ЕМСД га мөрәҗәгатьне теркәү һәм карау, тапшыру өчен мөрәҗәгать әзерләү тора.

**7.4. Мөрәҗәгатьләрне контрольгә кую**

**7.4.1.** Гражданнарның законлы хокукларын һәм мәнфәгатьләрен конкрет бозулар, шулай ук иҗтимагый әһәмияткә ия булган мәсьәләләр буенча мөрәҗәгатьләр контрольгә алына. Мөрәҗәгатьләрнең куелышы шулай ук дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшендә җитешсезлекләрне бетерү, почта күзәтүе өчен материаллар, аналитик язмалар һәм мөрәҗәгатьләр күп очракта чара күрүчеләрне ачыклау максатында башкарыла.

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

**7.4.3**. Контрольгә алынган мөрәҗәгатьләрдә аларны тикшерү өчен

" Контроль "билгесе куела.

**7.4.4.** Әгәр мөрәҗәгатьне караган җирле үзидарә органыннан һәм башка оешмадан алынган җавапта мөрәҗәгать итүче куйган мәсьәлә билгеле бер вакыт эчендә хәл ителәчәк дип күрсәтелә икән, мондый мөрәҗәгать өстәмә контрольгә куелырга мөмкин, бу хакта мәсьәләне ахыргача хәл итү турында җавап бирү өчен контроль срок күрсәтеп хәбәрнамә җибәрелә

**7.4.5.** Мөрәҗәгать җирле үзидарә органына һәм башка оешмага кабат карау өчен кире кайтарыла, әгәр алынган җаваптан мөрәҗәгатьтә куелган барлык мәсьәләләр дә каралмаса яки аңа карата куелган таләпләргә җавап бирмәсә.

**7.4.6**. Гражданнарның мөрәҗәгатьләре буенча йөкләмәләр үтәлешен координацияләү һәм контрольдә тоту, гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау срокларын үтәүне Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгы башкара.

**7.4.7.** Процедураны гамәлгә ашыру нәтиҗәсе булып гражданнарның аеруча әһәмиятле мөрәҗәгатьләрен һәм гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча югары органнар йөкләмәләрен контрольдә тоту тора.

* 1. **Мөрәҗәгать каралырга җибәрү**

**7.5.1**. Теркәү датасыннан җиде көн эчендә мөрәҗәгать органга мөрәҗәгать итү буенча җибәрелә, мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне компетентлы хәл итәргә,мөрәҗәгать җибәргән гражданга мөрәҗәгатьне яңадан җайга салу турында мөрәҗәгать юлларга. Дәүләт органнары һәм башка оешмалар белән эш итү буенча җибәрелгән урынсыз мөрәҗәгатьләр кире кайтарыла.

**7.5.2.** Язма мөрәҗәгатьтә куелган мәсьәләләрне хәл итү берничә дәүләт органнары,җирле үзидарә органнары яисә вазыйфаи затлар компетенциясенә караган очракта, мөрәҗәгатьләрнең күчермәләре теркәлгән көннән соң 7 көн эчендә тиешле дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына яисә тиешле вазыйфаи затларга җибәрелә.

**7.5.3.** Дәүләт органнарына, җирле үзидарә органнарына һәм башка оешмаларга җибәрелә торган мөрәҗәгатьләргә каршы тору, шулай ук хаталы җибәрелгән мөрәҗәгатьләрне кире кайтару турында озату хатлары җирле үзидарә органнары җитәкчесе тарафыннан имзалана.

**7.5.4.** Күрсәтелгән мөрәҗәгатьтә әзерләнелә торган, кылынган яки хокукка каршы камил эшчәнлек турында, шулай ук әзерләнүче, кылган зат турында мәгълүмат булса, җирле үзидарә органы җитәкчесе мөрәҗәгатьне хокук саклау органнарына җибәрә.

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

**7.5.6.** Миграция өлкәсендә Россия Федерациясе законнарын ихтимал бозу фактлары турында мәгълүматны үз эченә алган язма мөрәҗәгать хокукый куллану функцияләрен, миграция өлкәсендә күзәтчелек итү һәм дәүләт хезмәтләрен күрсәтү функцияләрен гамәлгә ашыручы федераль башкарма хакимият органының территориаль органына һәм Татарстан Республикасы Президентына,мөрәҗәгать җибәргән гражданга, аның мөрәҗәгатен яңадан җиһазландыру турында, 4.2 пунктының икенче абзацында күрсәтелгән очрактан тыш, әлеге карар биш көн эчендә җибәрелә.

* 1. **Гражданнарны шәхси кабул итү барышында мөрәҗәгатьләрне карау**

**7 6.1.** Гражданнарны шәхси кабул итү чират тәртибендә ( тере чират) шәхесне раслаучы документ күрсәтү буенча гамәлгә ашырыла.

Гражданнарны кабул итү җирле үзидарәнең тиешле органы җитәкчесе тарафыннан, ә ул булмаганда - аны алыштыручы зат тарафыннан, шул ук тәртиптә гамәлгә ашырыла.

Шәхси кабул итүгә килгән гражданнарга кәгазьдә шәхси кабул итү карточкасы рәсмиләштерелә. Кабул итү тәмамлангач, орган хезмәткәре гражданнарны шәхси кабул итү карточкасын АМСДГА регистрацияли, мөрәҗәгать иткән фамилиясе,исеме,атасының исеме, теркәү урыны, социаль хәле, ташламалы состав, мөрәҗәгать итү төре,мөрәҗәгатьнең кыскача эчтәлеге, карау нәтиҗәсе турында мәгълүматлар базасына кертә.

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

1. I, II төркем инвалидлары һәм (яки) аларның законлы вәкилләре ( ата-аналарның берсе, уллыкка алучыларның, опекун яки попечитель);
2. Бөек Ватан сугышы ветераннары, Россия Федерациясе геройлары,Советлар Союзы геройлары, Россия Федерациясе геройлары, Дан орденының тулы кавалерлары,Социалистик Хезмәт геройлары, Россия Федерациясе Хезмәт геройлары, сугыш хәрәкәтләре ветераннары;
3. инвалид балалар,ятим балалар,ата-ана каравыннан мәхрүм калган балалар, ятим балалар һәм ата-ана тәрбиясеннән мәхрүм калган балалар арасыннан булган затлар, шулай ук аларның законлы вәкилләре,әгәр алар мондый балаларның хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен тәэмин итүгә һәм яклауга бәйле мәсьәләләр буенча мөрәҗәгать итсәләр;
4. өч яшькә кадәрге балалар белән кабул итүгә килгән гражданнар;
5. Федерация Советы әгъзалары, Дәүләт Думасы депутатлары;
6. Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Мактаулы гражданнары, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлегенең Мактаулы гражданнары.

**7.6.2**. Шәхси кабул итү вакытында җитәкче кабул итүгә җирле үзидарә органының вазыйфаи затын чакырырга хокуклы.

**7.6.3**. Шәхси кабул итү вакытында гражданин үзенең мөрәҗәгатен телдән яки язмача аңлатып бирә ала.

**7.6.4**. Шәхси кабул итү тәмамлангач, мөрәҗәгать итүчегә кадәр, мөрәҗәгать итүчегә карап тикшерү һәм аның мөрәҗәгате буенча чараларны кабул итү йөкләнгән карар яисә мәгълүмат җиткерелә, шулай ук ул җавап кайдан алачагы аңлатыла: аның мөрәҗәгате асылда кайда һәм кем тарафыннан каралырга мөмкин.

**7.6.5**. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү нәтиҗәләре буенча шәхси кабул итүне гамәлгә ашыручы җитәкче йөкләмәләр үтәлешен контрольдә тоту турында карар кабул итәргә мөмкин.

**7.6.6**. Гражданнар мөрәҗәгате буенча йөкләмәләрнең үтәлү вакытын контрольдә тотуны вазыйфаи зат башкара, ул башкаручыга аларның карау вакыты чыгуы яки инде тәмамланган булуы турында мөрәҗәгатьләр,искәрмәләр җибәрә.

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

**7.6.8**. Гражданнарны шәхси кабул итү нәтиҗәсе булып граждан мөрәҗәгать иткән мәсьәләнең асылы буенча аңлатма бирү яисә мәсьәләне хәл итү буенча карар кабул итү, яисә гражданинның гаризасын вәкаләтле органга карау өчен йөкләмә җибәрү тора.

**7.7.** **Гражданнар мөрәҗәгатенә җавап рәсмиләштерү**

**7.7.1.** Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгы гражданнар мөрәҗәгатенә җавапка кул куя.

**7.7.2**. Җавап тексты төгәл, эзлекле, кыска, хатта куелган барлык сорауларга аңлатмалар бирергә тиеш. Шикаятьтә бәян ителгән фактларны раслаганда, гражданнар мөрәҗәгате буенча нинди чаралар күрелүен күрсәтергә кирәк. Мөрәҗәгатькә җавап җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка электрон документ рәвешендә кергән мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән электрон почта адресы һәм җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язмача мөрәҗәгатьтә күрсәтелгән почта адресы буенча электрон документ рәвешендә җибәрелә. Моннан тыш,җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка билгесез затлар даирәсенең мәнфәгатьләренә кагылышлы тәкъдим, гариза яки шикаятьне үз эченә алган мөрәҗәгатькә, аерым алганда,билгесез затлар даирәсенә карата чыгарылган суд карары өстеннән шикаять бирелгән мөрәҗәгатькә, җавап, шул исәптән суд карарына шикаять бирү тәртибе таралып, 2006 елның 2 маендагы 6 номерлы Федераль законның 2 сттьясы таләпләрен үтәп, урнаштырылырга мөмкин. "Интернет" мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә әлеге җирле үзидарә органының рәсми сайтында "Россия Федерациясе гражданнарының мөрәҗәгатен карау тәртибе турында"59- ФЗ номерлы Федераль закон кабул ителде.

**7.7.3.** Федераль һәм республика хакимияте органнары җаваплы вакытта гариза бирүченең мөрәҗәгатен карап тикшерү нәтиҗәләре турында хәбәр ителүе күрсәтелергә тиеш. Коллектив мөрәҗәгатьләр буенча җавапларда мөрәҗәгать итүчеләрнең кемгә җавап бирүләре күрсәтелә.

**7.7.4.** Мөрәҗәгатьне карап тикшерү нәтиҗәләре буенча, махсус җавап әзерләү таләп ителми (мәсәлән, җир участогы бүлеп бирү, матди ярдәм күрсәтү турында). Әлеге хокукый актның күчермәләре нөсхәсе башкаручы тарафыннан гариза бирүчегә җибәрелә.

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

**7.7.6.** Җаваплар билгеләнгән үрнәктәге бланкларда басыла. Җавапның сул як түбән почмагында һичшиксез башкаручының фамилиясе һәм аның хезмәт телефонының номеры күрсәтелә.

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

**7.7.8**. Әгәр мөрәҗәгатькә арадаш җавап бирелсә,текстта мәсьәләне хәл итүнең соңгы вакыты күрсәтелә.

**7.7.9**. Язма мөрәҗәгатьне карау һәм җавапны рәсмиләштерү тәмамланганнан соң, аны җаваплы затка тапшыралар, ул җавапны рәсмиләштерүнең дөреслеген тикшерә, һәм аны кыскача карап тоту АМСДГА кертелә. Әлеге регламентта каралган таләпләргә туры килми торган җаваплар башкаручыга эшләп бетерү өчен кире кайтарыла.

**7**.**7.10.** Җавап күчермәләренә түбәнге почмакта башкаручы хокукы белән "эшкә" дип язуны ясый, карау нәтиҗәсен күрсәтә ("канәгатьләндерелде","аңлатылды","кире кагылды"), датаны, үзенең фамилиясен, инициалларын һәм телефонын күрсәтә, аларның шәхси имзасын раслый. Хатны гамәлдән чыгаруның дөреслегенә контрольне авыл җирлеге башкарма комитеты сәркатибе башкара.

**7**.**7.11**. ЕМСД га җавап теркәлгәннән соң җаваплы зат аны җибәрә. Җавапларны теркәлмичә җибәрү рөхсәт ителми.

**7**.**7.12.** Әгәр мөрәҗәгатьне тикшергәндә эшне карау өчен мөһим хәлләр килеп чыкса, башкаручы мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында белешмә төзи.

**7.7.13.** Архив саклау буенча эшләрнең йомгаклау бизәлеше Түбән Чәке авыл җирлеге җирле үзидарә органы тарафыннан билгеләнгән тәртиптә эш кирәк-яраклары нигезендә башкарыла.

**7.8.** **Мөрәҗәгатьне карау барышы турында мәгълүмати белешмә бирү**

**7.8.1.** Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча белешмә эшен җирле үзидарә органының җаваплы хезмәткәре алып бара.

**7.8.2.** Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функцияне үтәү мәсьәләләре буенча белешмәләр җирле үзидарә органнары хезмәткәрләре тарафыннан бирелә. Белешмәләр шәхси мөрәҗәгать иткәндә яки белешмә телефоннары ярдәмендә бирелә(тел. (84375) 33-1-34.

**7.8.3.** Белешмәләр түбәндәге мәсьәләләр буенча бирелә:

1) мөрәҗәгать алу һәм аны карап тикшерүгә җибәрү турында;

2) мөрәҗәгатьне караудан баш тарту турында;

3) мөрәҗәгатьне карау срогын озайту турында;

4) мөрәҗәгатьне карау нәтиҗәләре турында.

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

**7.8.5. Җирле үзидарә органы хезмәткәре телефоны буенча сорау алган очракта:**

1) граждан шалтыраткан орган исемен атый;

2) үз фамилиясен, исемен, атасының исемен әйтеп,тапшырыла;

3) абонентка тәкъдим ителергә рөхсәт итә;

4) реквизитлар кирәк булганда реквизитлар һәм мөрәҗәгатьнең асылын тыңлый һәм аныклый;

5) мөрәҗәгатьне карау барышы турында әдәпле, нәзакәтле һәм лаконично җавап бирә;

6) мөрәҗәгать иткән вакытта мөрәҗәгать иткән сорауга җавап бирү мөмкинлеге булмаганда, гражданга конкрет көндә һәм билгеле бер вакытта мөрәҗәгать иткәнчегә җавап бирә;

7) билгеләнгән вакытка хезмәткәр җавап әзерли.

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

1. **Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функция башкарылуын контрольдә тоту**

**8.8.1.** Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карап тикшерү функциясенең үтәлешенә агымдагы контроль гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча һәр этапта(процедурада) тикшерүләр үткәрүне һәм гариза бирүчеләрнең хокукларын бозуларны ачыклау һәм бетерү буенча чаралар күрү, карарларны карау һәм мөрәҗәгать итүчеләр мөрәҗәгатьләренә җаваплар әзерләү һәм җибәрүне үз эченә ала.

**8.8.2**. Гражданнарның мөрәҗәгатьләрен карау буенча функциянең үтәлешенә агымдагы контроль, Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районы Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгы тарафыннан башкарыла.

**8.8.3.** Әлеге регламентны бозган вазыйфаи затларга карата йогынты чаралары Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының Түбән Чәке авыл җирлеге башлыгы тарафыннан, ә авыл җирлеге башлыгы – авыл жирлеге Советы тарафыннан карата кабул ителә.

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