

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

2025 елның «___» декабреннән

№ _____

Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы җирле үзидарә органнарының «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында басылган хәбәрләр белән эшләү тәртибен турында нигезләмәне раслау хакында

Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының 2025 елның 4 декабрендәге 2810-р номерлы боерыгы нигезендә, Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы Башкарма комитеты карар бирә:

1. Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы җирле үзидарә органнарының «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында басылган хәбәрләр белән эшләү тәртибен турында нигезләмәне расларга.

2. Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесенә беренче урынбасары Л.К.Исхаковага «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында эшнә расланган карар нигезендә тәмин итәргә.

3. Әлеге карарны «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендәге «Татарстан Республикасы хокукий мәгълүматының рәсми порталы»нда: <https://pravo.tatarstan.ru>, «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендәге Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләре порталында Яңа Чишмә муниципаль районының рәсми сайтында: <https://novosheshminsk.tatarstan.ru> бастырып чыгарырга.

4. Әлеге карарның үтәлешен тикшереп торуны Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесенә беренче урынбасарына йөкләргә.

Татарстан Республикасы
Яңа Чишмә муниципаль районы
Башкарма комитетының
2025 елның «___» декабреннән
___ номерлы карары белән
расланган

Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы жирле үзидарә органнарының «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында басылган хәбәрләр белән эшләү тәртибен турында
нигезләмә

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге Нигезләмә Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы жирле үзидарә органнарының «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында басылган Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районының тиешле жирле үзидарә органнары компетенциясенә керә торган сорауларга кагылышлы хәбәрләр белән эшләү кагыйдәләрен һәм тәртибен билгели (алга таба — хәбәрләр), алар Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районының жирле үзидарә органнары компетенциясенә кергән мәсьәләләргә кагыла.

1.2. Хәбәрләр белән эшләгәндә «Россия Федерациясе гражданны мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе турында» 2006 елның 2 маендагы № 59-ФЗ Федераль законның нигезләмәләре кулланылмый.

1.3. Әлеге Нигезләмәдә түбәндәге төшенчәләр кулланыла:

- кулланучы - социаль челтәрләрдә «ВКонтакте», «Одноклассники» һәм тиз хәбәрләшү сервисларында күрсәтелгән социаль челтәрләрдә һәм сервисларда каралган тәртип нигезендә теркәлгән зат;

хәбәр — кулланучының «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында урнаштырылган һәм жирле үзидарә органнары тарафыннан җавап бирүне таләп иткән мәгълүмат;

- җавап - хәбәрне карау нәтиҗәләре буенча кабул ителгән чараларны аңлатучы мәгълүмат яки тасвирламаларны үз эченә алган мәгълүмат;

арадаш җавап — хәбәрдәге мәсьәләләр буенча чаралар кабул итү срокларын күрсәтеп, хәбәр белән эшләү турында мәгълүматны үз эченә алган жирле үзидарә органы мәгълүматы;

башкаручы — әлеге Нигезләмә нигезендә хәбәрләргә кабул итүне, аларны карауны оештыруны, җавапларны эзерләүне һәм урнаштыруны, шулай ук хәбәрләргә карау вакытларын контрольдә тотуны тәмин итүче жирле үзидарә органы хезмәткәре;

җаваплы — хәбәрне карауны, хәбәрдәге мәсьәләгә хәл итү өчен кирәкле чаралар кабул итүне, җавап проекты һәм (яки) карау нәтиҗәләре турында мәгълүматны башкаручыга «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль

челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында җавап эзерләү һәм урнаштыру өчен җибәрүне тәмин итүче Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районы Башкарма комитеты җитәкчесе урынбасарлары;

куратор — җәмәгәтчылык белән элемтәләр һәм коммуникацияләр өлкәсендә цифрлы проектларны үстерү буенча автоном коммерцияле булмаган оешма «Диалог Регионы» (алга таба — АНО «Диалог Регионы») Татарстан Республикасы белән эшләр бүлгә хезмәткәре, хәбәрләрне карау өчен Җирле үзидарә органнары билгеләүче, шулай ук әлгә Нигезләмәнең 3.12 һәм 3.13 пунктлары таләпләренә җавапларның туры килүен килештерүне, аларны урнаштыруны һәм хәбәрләр белән эшләүдә башкаручыларга методик ярдәм күрсәтүне җәмәгәт ашыручы;

автоматлаштырылган система — «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрне һәм тиз хәбәрләшү сервислары, җирле үзидарә органнары тарафыннан җавап бирүне таләп итә торган мәгълүматны ачыклау, мониторинглау өчен цифрлы система;

эш сәгәте - эш көннәрендә 9:00 дән 17:00 гә кадәр вакыт аралыгы 60 минут дәвамында эш календаре буенча.

1.4. Сугышны пропагандалауга, милли, раса яки дини нәфрәт һәм дошманлык тудыруга юнәлдерелгән мәгълүмат, шулай ук җинаять яки административ җаваплылык каралган башка мәгълүматлар булган хәбәрләр каралмый

1.5. Хәбәргә җавап хәбәр телендә бирелә. Хәбәр телендә җавап бирү мөмкин булмаганда, Россия Федерациясенең дәүләт теле кулланыла.

1.6. Куратор тарафыннан әлгә Нигезләмәне күп тапкырлар, даими рәвештә бозу очраклары ачылган очракта, бу хакта мәгълүмат АНО «Диалог Регионы» республика башкарма хакимияте органының җитәкчесенә бозуларны бетерү өчен җибәрелергә мөмкин.

1.7. Җирле үзидарә органнары гражданның канәгатьсезлек факторларын ачыклау өчен төп проблемаларны билгеләү, мөрәҗәгатьләр динамикасын һәм аларның сәбәпләрен анализлау, шулай ук идарә карарлары һәм җәмәлләр планнары эшләр өчен ежеквартал саен керткән хәбәрләрне анализлай.

1.8. Җирле үзидарә органнары һәм АНО «Диалог Регионы» арасында әлгә Положение кысаларында үзара хезмәттәшлекне оештыруны Татарстан Республикасы Рәисенең Мәгълүмати-аналитик идарәсе башкара.

2. Хәбәрләрне ачыклау һәм җибәрү тәртибе

2.1. Җирле үзидарә органнары хәбәрләрне ачыклау максатыннан «Диалог Регионы» АНО белән берлектә «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрен һәм тиз хәбәрләшү сервисларын мониторинглауны башкара. «Диалог Регионы» АНО тарафыннан автоматлаштырылган система ярдәмендә ачылган хәбәрләр, ачылганнан соң 0,5 эш сәгәтеннән дә артмаган вакыт эчендә, җавап эзерләү өчен тиешле җирле үзидарә органнарына җибәрелә.

2.2. Эш вакыты булмаган вакытта килгән хәбәрләр белән эшләр киләсе эш көненең 8:00 сәгәтеннән башлана.

2.3. Әгәр хәбәрдәге мәсьәләләрне хәл итү, эшләү өчен тапшырылган жирле үзидарә органы компетенциясенә кермәсә, башкаручы хәбәрне куратордан алганнан соң бер эш сәгәте эчендә аны тиешле аңлатма белән кураторга кире кайтара.

3. Хәбәрләр белән эшләү тәртибе

3.1. Жирле үзидарә органнары:

АНО «Диалог Регионы» белән берлектә әлеге Положениегә туры китереп хәбәрләр белән эшләүне тәмин итәләр;

хәбәрләрдәге мәсьәләләрне һәрьяклап һәм оператив карау өчен кирәкле чаралар кабул итүне тәмин итәләр;

хәбәрләр белән эшләү өчен башкаручыларны билгелиләр;

АНО «Диалог Регионы»на башкаручылар турында мәгълүмат һәм автоматлаштырылган системага тоташу өчен кирәкле мәгълүмат бирәләр;

башкаручыларның алышынуы турында АНО «Диалог Регионы»на хәбәр итәләр;

башкаручыларның вакытлыча булмау чорында аларны алыштыруны тәмин итәләр, бу хакта АНО «Диалог Регионы»на хәбәр итәләр;

хәбәрләрне карау һәм аларда булган мәсьәләләрне хәл итү өчен җаваплыларны һәм аларның башкаручы белән үзара эшләү тәртибен билгелиләр.

3.2. Хәбәргә җавап эзерләү һәм урнаштыру автоматлаштырылган система хәбәрне ачыклаганнан соң сигез эш сәгатеннән дә соңга калмыйча башкарыла.

3.3. Башкаручы хәбәрне кабул итә һәм бер эш сәгәте эчендә аны җаваплыга җибәрә.

3.4. Җаваплы хәбәрдә күрсәтелгән мәсьәләләрне хәл итү өчен кирәкле чараларны башлап җибәрә, җавап проектын эзерли һәм аны башкаручыга җибәрә.

3.5. Башкаручы җавап проектын жирле үзидарә органы җитәкчесе яки аның урынбасары белән, әлеге Нигезләмәнең 3.2 пунктында күрсәтелгән гомуми вакытны исәпкә алып, килештерә.

3.6. Башкаручы җаваплы эзерләгән җавап проектын кураторга әлеге Нигезләмәнең 3.2 пунктында күрсәтелгән вакыт тәмамлануга 1,5 эш сәгатеннән дә соңга калмыйча килештерүгә җибәрә.

3.7. Хәбәргә җавап проектының килештерелүе яки аны эшкәртү өчен башкаручыга кайтару, кайтару нигезләмәсен күрсәтеп, куратор тарафыннан хәбәргә җавап проекты килештерүгә кергәннән соң 0,5 эш сәгәте эчендә башкарыла.

3.8. Кайтарылган җавап проекты башкаручы тарафыннан алынган тәкъдимнәргә туры китереп эшкәртелә һәм кабат килештерү өчен кураторга бер эш сәгәте эчендә җибәрелә, ләкин әлеге Нигезләмәнең 3.2 пунктында күрсәтелгән гомуми вакытны исәпкә алып.

3.9. Хәбәргә арадаш җавап башкаручы тарафыннан җибәрелә, әгәр дә ахыргы җавапны эзерләү өчен сигез эш сәгатеннән артык вакыт кирәк булса. Арадаш җавап ахыргы җавапны бирү вакыты турында мәгълүматны һәм күбрәк вакыт кирәклегенә нигезләмәсен үз эченә алырга тиеш. Шул ук вакытта,

ахыргы жавапны бирүнең максималъ вакыты арадаш жавап жибәрелгән көннән башлап 20 эш көннән артмаска тиеш. Арадаш жавап куратордан хәбәр алынганнан соң өч эш сәгәте эчендә кураторга жибәрелә. Куратор тарафыннан арадаш жавапның килештерелүе 0,5 эш сәгәте эчендә башкарыла.

3.10. Хәбәрдә, адресларда яки кулланучыга өстәмә мәгълүматта булган шартларны аңлату максатыннан, башкаручы тарафыннан төгәлләштерүче сораулар бирелергә мөмкин, алар Нигезләмәнең 3.11 һәм 3.12 пунктлары таләпләренә туры килергә тиеш. Төгәлләштерүче сорау кураторга кирәкле ачыкланганнан соң бер эш сәгәте эчендә жибәрелә. Куратор тарафыннан төгәлләштерүче сорауны килештерү 0,5 эш сәгәте эчендә башкарыла, ләкин 3.2 пунктында күрсәтелгән гомуми вакытны исәпкә алып.

3.11. Хәбәргә жавап түбәндәгечә булырга тиеш:

эшлекле этикетка туры килергә (сәламләү, яхшы теләкле тон булырга тиеш);

социаль челтәрдә аралашу форматына туры килергә (рәсми булмаган аралашу);

мәсьәләнең асылын аңлатучы мәгълүматны үз эченә алырга, аңлаешлы һәм мәгълүматлы булырга, мәсьәләне хәл итүнең конкрет срокларын үз эченә алырга (раслаучы документларны, шул исәптән фото яки видео материалларны, әгәр алар бар икән, кушып бирергә);

куелган барлык сораулар буенча мәгълүматны үз эченә алырга;

жавап эзерләгәндә, әгәр ул башка органга яки оешмага мөрәжәгать итү кирәклегенә турында мәгълүмат бирә икән, бу юнәлешнең сәбәбен һәм мәсьәләне хәл итү компетенциясенә ия булган орган яки оешманың контакт мәгълүматын күрсәтергә.

3.12. Рәсми һәм бюрократик аралашу стиле, әхлакый өйрәтүләр яки саркастик искәrmәләр, иронияле, кимсетүче, шаярулы мөнәсәбәт кулланучыларга карата рөхсәт ителми, чөнки бу кимсетү итеп кабул ителергә мөмкин.

3.13. Жавапта булган мәгълүматның дөрөслегенә һәм тулылыгы, шулай ук жавап проектын кураторга килештерүгә жибәрү вакытларын үтәү өчен жаваплы кешегә йөкләнелә.

3.14. Бер эш сәгәте эчендә башкаручы тарафыннан бер үк төрле биштән артык жавапны бер үк фикер алышу тармагында төрле кулланучылардан килгән хәбәрләргә куллану рөхсәт ителми.

3.15. Башкаручы жавап жибәргәндә автоматлаштырылган система хәбәр карточкасында «Йомгак» графасын түбәндәге статусларның берсен сайлап тутыра:

«Хәл ителде» - жавап бастырылган вакытка кулланучының үтенече инде үтәлгән, проблема хәл ителгән һәм бу жавапта чагылыш тапкан очракта бирелә (мәсәлән, «эскәмия куелды»; «юл төзекләндерелде»; «чүп-чар жыештырылды»; «урам уты төзекләндерелде»);

«Хәл ителмәде» — хәбәрдә тасвирланган проблема хәл ителмәгән, жавапта хәл итү планы, хәл итү ысуллары турында аңлатмалар, төзәтү сроклары юк очракта бирелә;

«Аңлатылды» - хәбәрдә тасвирланган проблеманы хәл итү вакыты бер айдан артык вакытны таләп итә һәм жавап бастырылган вакытка сорау хәл

ителмәгән, шул ук вакытта проблеманы хәл итү эш планында кертелгән һәм бу хакта кулланучыга җавапта хәбәр ителә (мәсәлән, «агымдагы ел ахырына кадәр автобус тукталышы павильоны куелачак»; «юл участогын ремонтлау киләсе елның юл ремонтлау программасына кертеләчәк»). «Аңлатылды» статусы шулай ук хәбәргә проблеманы хәл итү вариантлары турында аңлатма бирелгән очракта да бирелергә мөмкин;

«Кичектерелде» - кулланучыга Нигезләмәнең 3.9 пункты нигезендә арадаш җавап бирелгәндә, аның проблемасы хәл ителү процессында булуы турында хәбәр ителеп, бер айга кадәр вакытка билгеләнә;

«Сайланмаган» - башкаручыга кулланучыдан өстәмә мәгълүмат сорарга кирәк булганда бирелә (мәсәлән, тасвирланган проблема адресы).

Куратор «Йомгак» графасын тутыруны контрольдә тоту һәм башкаручы статусны дәрәҗәс бирмәгән очракта кирәкле үзгәрешләр кертә.

3.16. Әлеге Нигезләмәнең 3.15 пункты нигезендә «Нәтиҗә» графасында «Хәл ителде» статусын бирү, практик чишелеш таләп итә торган темалар исемлегенә кертелгән хәбәрләр өчен мәҗбүри булып тора (әлеге Нигезләмәгә кушымта). Мондый хәбәрләргә җавап бирү вакыты әлеге Нигезләмәгә кушымта нигезендә билгеләнә.

Татарстан Республикасы Яңа Чишмә муниципаль районының жирле үзидарә органнарының «ВКонтакте», «Одноклассники» социаль челтәрләрендә һәм тиз хәбәрләшү сервисларында урнаштырылган хәбәрләр белән эшләү тәртибе турында Нигезләмәгә кушымта

Практик чишелеш таләп иткән темалар исемлегә һәм аларны чишү вакыты

№ т/б	Практик чишелеш таләп иткән темалар	Чишү вакыты
1	2	3
1	Биналар һәм күпфатирлы йорт (алга таба — КФЙ) түбәләрен кардан һәм боздан чистарту.	сигез эш көненә кадәр
2	Су белән тәмин итү системасында авариялә хәлләрне бетерү	ике эш көненә кадәр
3	КФЙ-ның подъездларында һәм подвал бүлмәләрендә су басуларны бетерү	сигез эш көненә кадәр
4	Канализация һәм башка люкларны эксплуатацияләү	ике эш көненә кадәр
5	КФЙ гомуми файдалану урыннарын карап торудың сыйфатын контрольдә тоту	ике эш көненә кадәр
6	Салкын һәм (яки) кайнар су бирүне торгызу	ике эш көненә кадәр
7	Судың температура режимын һәм басымын нормальләштерү	сигез эш көненә кадәр
8	Лифт җиһазларының эшчәнлеген торгызу	сигез эш көненә кадәр
9	Социаль учреждениеләрдә норматив температура режимын тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
10	Каты коммуналь калдыкларны вакытында чыгаруны оештыру	ике эш көненә кадәр
11	Контейнер майданчыкларының һәм аларга керү юлларының норматив халәтен тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
12	Шәһәр, парк һәм урман зоналарында рөхсәтсез чүплекләрен бетерү	сигез эш көненә кадәр
13	Балалар һәм спорт майданчыкларында конструкцияләренң куркынычсызлыгын тәмин итү	ике эш көненә кадәр
14	Жәмәгать территорияләрендә яктыртуны торгызу яки оештыру	ике эш көненә кадәр
15	Балалар уен һәм спорт майданчыкларын кардан һәм боздан чистарту	ике эш көненә кадәр
16	Ишегалды һәм йорт яны территорияләрен санитар тоту	ике эш көненә кадәр
17	Ишегалды һәм йорт яны территорияләрен кышкы чорда	сигез эш көненә кадәр

	карап тору	
18	Жәмәгать киңлекләрөн кышкы чорда карап тору	сигез эш көненә кадәр
19	Жәмәгать киңлекләрөнөң санитар тоту	сигез эш көненә кадәр
20	Мәгълүмат материалларын законсыз урнаштыруны туктату	сигез эш көненә кадәр
21	Яшел үсемлекләрне, газоннарны һәм агач-куак үсемлекләрөн тиешле хәлдә тотуны тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
22	Жир эшләрөн башкарганнан соң бозылган төзеклекне торгызу	сигез эш көненә кадәр
23	Агачларны һәм куакларны кисү һәм кисеп алу эшләрөн оештыру	сигез эш көненә кадәр
24	Агачлар ауганнан соң килеп чыккан нәтижәләрне бетерү	сигез эш көненә кадәр
25	Инвазив үсемлекләрне бетерү (Сосновский балтырганы, амброзия һәм башкалар)	сигез эш көненә кадәр
26	Юлларны кышкы чорда карап тоту	сигез эш көненә кадәр
27	Юл билгеләрөн торгызу яки ясау	сигез эш көненә кадәр
28	Юл өслеген пычраклардан чистарту	сигез эш көненә кадәр
29	Юллар һәм тротуарларны яктыртуны торгызу	сигез эш көненә кадәр
30	Юл өслегендәге су басуларны бетерү, яңгыр канализацияләрөнөң эшен тәмин итү	ике эш көненә кадәр
31	Светофор жиһазларының өзлексез эшләвен тәмин итү	ике эш көненә кадәр
32	Табибка язылу өчен ярдәм итү	сигез эш көненә кадәр
33	Медицина ярдәме тулы күләмдә күрсәтелмәү, медицина ярдәме күрсәтүдән баш тарту	сигез эш көненә кадәр
34	Медицина учреждениеләрөндә сыйфатлы туклануны тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
35	Сыйфатлы элемент һәм телекоммуникация хезмәтләрөн торгызу	сигез эш көненә кадәр
36	Телевизион тапшыруларның тотрыклылыгын тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
37	Балаларның куркыныч объектларда булуын булдырмау	ике эш көне
38	Төзекләндерү һәм төзелеш эшләре алып барылган зоналарда куркынычсызлыкны тәмин итү	бер эш көне
39	Наркотиклар турында мәгълүмат таратуны туктату	ике эш көненә кадәр
40	Караучысыз калган хайваннарны тотуны оештыру	ике эш көненә кадәр
41	Аварияле хәлләрдә электр белән тәмин итүне торгызу	ике эш көненә кадәр
42	Газ белән тәмин итү системасында аварияле хәлләрне бетерү	ике эш көненә кадәр
43	Күчмә һәм стихияле сәүдәне көйләү	сигез эш көненә кадәр
44	Алкоголь һәм тәмәке продукциясен сату кагыйдәләрөн үтәүне контрольдә тоту	сигез эш көненә кадәр
45	Жәмәгать транспортының санитар торышын контрольдә тоту	сигез эш көненә кадәр

46	Жәмәгать транспорты тукталышы пунктларын тиешле хәлдә тотуны тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
47	Хәрби хезмәткәрләргә социаль түләүләр һәм гарантияләр тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
48	Хәрби хезмәткәрләрнең гаиләләренә ярдәм оештыру	сигез эш көненә кадәр
49	Югалганнарны эзләүдә һәм хәрби хезмәткәрләр белән элемтә урнаштыруда ярдәм итү	сигез эш көненә кадәр
50	Хәрби хезмәткәрләргә гуманитар ярдәм күрсәтүне координацияләү	сигез эш көненә кадәр
51	Хәрби хезмәткәрләргә юридик ярдәм күрсәтү һәм документлар белән тәмин итү	сигез эш көненә кадәр
52	Хәрби хезмәткәрләрне медицина һәм санатор-курорт хезмәте белән тәмин итүне оештыру	сигез эш көненә кадәр