

Чӣ гуна метавон ба органҳои ҳукумат муроҷиат кард

**Усулҳои муроҷиат дар масъалаҳои
барои гирифтани ҳадамоти давлатӣ ва
мунитсипиалӣ**

Данная памятка издана за счет средств государственной поддержки, выделенных в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 18.09.2013 №348-рп и на основании конкурса, проведенного грантодателем.



Это произведение доступно по лицензии Creative Commons «Attribution-NonCommercial-ShareAlike» («Атрибуция – Некоммерческое использование – На тех же условиях») 3.0 Непортированная Распространяется бесплатно

Автор-составитель: О.Н. Кочева
Вёрстка: Е.А. Новаченко

**Фонд «Центр гражданского анализа
и независимых исследований ГРАНИ», 2014.**

614045, Россия, г. Пермь,
ул. Монастырская, 61 (ДЦ «Серго»), оф. 602
Тел.: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
Сайт: grany-center.org
Эл. почта: info@grany-center.org

Отпечатано в ООО «МодернПлюс»
614111 Пермь, ул. Муромская, 3
Тираж 200 экз.

Чӣ гуна метавон ба органҳои ҳукумат муроҷиат кард. Усулҳои муроҷиат дар масъалаҳои барои гирифтани ҳадамоти давлатӣ ва мунитсипиалӣ.

Шаҳрвандони хориҷӣ дар муроҷиат ба органҳои ҳукумати ҷи ҳуқуқҳо доранд

«Шаҳрвандони хориҷи дар Федератсияи Россия бо баробари шаҳрвандони Федератсияи Россия аз ҳуқуқҳо истифода менамоянд ва масъулият доранд, ғайр аз ҳолатҳои, ки дар қонуни федералӣ зикр шуда аст».

Қонуни Федералӣ аз 25.07.2002 шумораи № 115-ФЗ «Дар бораи ҳолати ҳуқуқи шаҳрвандони хориҷӣ дар Федератсияи Россия»

Шаҳрвандони хориҷӣ ва шахсҳои бешаҳрвандӣ, мисли шаҳрвандони Федератсияи Россия ҳуқуқҳои зерро доранд:

- Муроҷиат ба қабули шахсӣ ё ба таври катбӣ ба органҳои иҷроии ҳукумат ва органҳои худидоракунанда, ҳамчунон ба муассисаҳои давлатӣ ва бюджетӣ;
- Муроҷиат бо дархости дар бораи гирифтани ҳуҷҷатҳои замима ва материалҳо, аз ҷумла ба шакли электронӣ;
- Муроҷиат бо ариза дар бораи ҳалли ё бефаолияти органҳои давлатӣ;
- Хостани тамом кардани баррасии муроҷиат;
- Бо қарори суд гирифтани ҷуброни зарарҳои маънавие, ки бо ҳарактҳои ноқонунӣ ё беҳаракатии органҳои давлатӣ дар вақти баррасии муроҷиат барояш ворид шуда аст;

Органҳои ҳукумати, худидоракунандаи маҳаллӣ, шахсҳои амалдор масъул ҳастанд:

- ба дархосткунанда имкони ошно шудани онҳо бо ҳуҷҷатҳо ва материалҳо, ке ба баррасии муроҷиат алоқадор ҳастанд;
- муроҷиатро дар муддати се руз аз вақти расидани он сабт намоянд;
- баррасии муроҷиат ба шакли зарурӣ;
- дархост кардани, ҳамчунин ба шакли электронӣ, ҳуҷҷатҳо ва материалҳои лозим дар дигар органҳои маҳаллии худидоракунанда, ғайр аз судҳо, органҳои бозрасӣ ва органҳои бозрасии ибтидоӣ;
- фиристодани ҷавобҳои катбӣ дар бораи саволҳои дар муроҷиат зикр шуда;

- қабул кардани муроҷиатҳо ба шакли электронӣ, ҷавоб додан ба муроҷиатҳои электронӣ ба адреси почтаи электронӣ ё ба шакли катбӣ ба адреси почта, дар муроҷиат зикр шуда аст;

- агар дархосткунанда ба адреси лозим муроҷиат накарда бошад, муроҷиатро ба органе, ки салоҳият ҳалли масъалаҳои зикр шударо дорад, фириштад ва дар ин бора дархосткунандаро бохабар намояд;

- маълумотҳое, ки дар муроҷиат зикр шуда аст, ҳамчунин маълумотҳое, ки ба зиндагии шахсии шахрванд алоқадор аст, ифшо намояд;

(Ҷонуни федералӣ аз 02.05.2006 № 59-ФЗ «Дар бораи тартиби баррасии муроҷиатҳои шахрвандони Федератсияи Россия»)

Ба органҳои ҳукумат муроҷиат чӣ гуна навишта шавад

Ба шумо ҳар ҷавоби раде, ки дар вақти муроҷиат ба органҳои ҳукумат, ташкилотҳо ва муассисот ба асосҳои расмӣ диҳанд, бояд қоидаҳои зеро риоят намоед

Муроҷиати катбӣ ба органи ҳукумат бояд нуктаҳои зеро дошта бошад:

- Номи органи ҳукумат ё амалдоре, ки ба он муроҷиат менамояд;

- Фамилияи дархосткунанда, контактҳои у (ҳадди ақал адреси хона);

- Таърих ва имзои дархосткунанда

Муроҷиатро метавонед ба шакли хати маъмулӣ ё аз тариқи почтаи электронӣ фириштед. Дар вақти муроҷиат ах тариқи почтаи электронӣ имзо ба шакли зарурӣ нест.

Муроҷиат мумкин аст бе ҷавоб монад, агар:

- фамилияи дархосткунандае, ки муроҷиатро фириштода бошад, зикр нашуда бошад;

- адресе, ки ҷавоб фириштода шавад, зикр нашуда бошад.

Органи ҳукумат метавонад ба асосҳои расмӣ ҷавоби рад диҳад, агар:

- дар муроҷиат калимаҳои ноҷоиз ё ҳақорат, хатар барои зиндагӣ, саломатӣ ва мулки шахси амалдор, ҳамчунин барои аъзои оила у навишта шуда бошад;

- матни муроҷиати катби ба таври нохоно навишта шуда бошад ва хондани он имконпазир набошад;

- ҷавоби мууроҷиат наметавон дода шавад, ба далиле, ки дар он хавфи ифшои рози давлатӣ ё рози дигар (шахсӣ, касбӣ, хизматӣ) мавҷуд бошад.

Дар ин ҳолатҳо органи ҳукуматӣ бояд ба шакли катбӣ дар бораи он, ки мууроҷиати шумо амалан баррасӣ шуда наметавонад ва далили он зикр мешавад.

Органи ҳукуматӣ метавонад баррасии мууроҷиатро рад намояд ва дар бораи номанигории оянда рад намояд, агар дархосткунанда дубора як саволе, ки ба он ҷавоб дода шуда аст, пурсад.

Дуруст навиштани мууроҷиат

Дар матни мууроҷиат бояд навишта шавад

- ба ки – номи органи ҳукуматӣ
- аз ки- фамилия, ном ва номи падар, адреси почта.
- дар охири мууроҷиат таърих ва имзо

Назми мууроҷиат

Дар бисъёри мууроҷиатҳои, одатан, назми зер истифода мешавад:

1. мазмуни муаммо.
2. тавзиҳоти лозим ба шакли мухтасар, таърихи он, ва ба шакли пурра.
3. позитсияи шахсӣ дар муаммо.
4. далилҳо, рӯнавиштҳо ба нормаҳои қонунгузорӣ.
5. мазмуни дархост ба амалдор.
6. замимаҳо.
7. таърих, имзо.

Дархостҳои маълумотҳо, одатан, ба шакли мухтасартар мебошад:

1. асос барои мууроҷиат.
2. мазмуни хоҳиш.

Машваратҳо барои навиштани мууроҷиатҳо

Ҳатталимон аз мууроҷиати шахсӣ истифода намоед, дар вақти мууроҷиат ба шахси амалдори муайян ном ва номи падарро зикр намоед. Дар дархостҳо аз замоири шахсӣ истифода намоед, «Просим Вас (пер. Аз шумо мехоҳем)». Матни хатро бо формула аънанавии эҳтиром «С уважением, ... (пер. Бо эҳтиром, ...)».

Мазмуни муроҷиати шумо бояд аз сатрҳои аввал фаҳмида шавад. Ба ин сабаб ҳамеша мазмун ва моҳияти муроҷиатро дар аввал зикр намоед. Замима кардани номанигорихи мавҷуди бо органи ҳукумати ро, агар он мавҷуд бошад, фаромуш накунед. Агар ариза дар органи пойинтар баррасӣ шуда бошад ва шумо аз болои тасми ми органи пойинтар ба органи боло арз кардани бошед, албатта нусхаи ҷавоби арзшударо замима намоед.

Агар шумо метавонед муроҷатро шахсан худатон баред, албатта хоҳиш намоед, ки муроҷиати шуморо сабт намоянд. Барои ин нусхаи хатро бо худ баред ва хоҳиш намоед, ки ба нусха таърих ва рақами муроҷиатро нависанд.

Аз назари қонун, ҳар гуна муроҷиат ба шакли маъмулӣ ё аз тариқи почтаи электронӣ фиристода шавад, бояд дар муддати 3 руз сабт шавад. Дархосткунанда метавонад ҳар вақт баъд аз фиристодани муроҷиат ба органи ҳукумати шахсан (шахсан, аз телефон ё аз тариқи почтаи электронӣ) муроҷиат намояд ва шумораи сабти муроҷиати худ, ҳамчунин фамилияи иҷрокунанда, маъсули баррас ва шумораи телефони уро мушаххас намояд. У ҳақ дорад ҳар вақт шахсан ба иҷрокунанда телефон кунад ва дар бораи муддат, натиҷа ва далилҳо пурсад.

Муроҷиатро ба адрес шахсан ҳуди амалдор ба органи басоҳоияти муносиб бояд дар муддати 7 руз фири стад, ва ба шумо хабарномаи мутаносибро фири стад.

Муроҷиат дар муддати 30 руз баъд аз сабти он баррасӣ мегардад. Дар ҳолатҳои истисно муддати баррасӣ метавонад тамдид шавад, вале ин муддат зиёдтар аз 30 руз намебошад. Амалдор бояд дар ин бора дархосткунандаро бохабар намояд.

Арзҳои дар робита ба расонидани ҳадамоти давлатӣ в мунитсипиали бояд дар муддати 15 рузи корӣ баррасӣ гардад. Аризаҳои алоқадор ба радди қабул кардани ҳуҷҷатҳо, ислоҳ кардани ғалатиҳо ва сахвҳо бояд дар муддати 5 рузи корӣ баррасӣ шавад.

Чӣ гуна метавон маълумоти дар бораи ҳадамоти давлатӣ ва мунитсипиалиро дарёфт кард

Барои истифода аз хидмат, дархосткунанда бояд донанд, ки:

- Оё у ҳаққи гирифтани хидматро дорад
- Кучо, ба кӣ ва ба кадом адрес бояд муроҷиат кунад

- Чӣ гуна ҳуҷҷатҳоро тақдим намояд
- Нархи хидмат чанд аст
- Қонунгузорию Россия нисбат ба маълумот додан ба дархосткунандагон талабҳои саҳт дорад.

Мутобиқи Қонуни федералӣ аз 27.07.2010 шумораи № 210-ФЗ «Дар бораи расонидани ҳадамоти давлатӣ ва мунитсипиалӣ» дархосткунанда (аз ҷумла шаҳрванди хориҷӣ ва шахси бешаҳрвандӣ) ҳақ дорад маълумоти дар бораи расонидани ҳадамоти давлатӣ ва мунитсипиалӣ ба шакли ғура, актуал ва дақиқу-аниқро дархост намояд ва гирад.

Маълумоти дар бораи хидмат (рӯйхати ҳуҷҷатҳо, нархи ҳадамот) ро метавон натаҳо дар қабули шахсӣ, балки аз телефон ва почтаи электронӣ дарёфт намуд.

Агар шумо барои гирифтани ҳадамот наредонед кучо муруҷиат наред:

1. Маълумотро дар интернет ёфта метавонед, ба эҳтимоли зиёд, ягон нафар ин масъаларо ҳал карда аст.

2. Метавонед ба сайти расмии муассиса дароед ва бо Қоидаҳои дар бораи фаолияти рӯйхати ҳадамот ошно шавед, Низомномаи маъурии ҳадамоти давлати (мунитсипиалӣ)ро хонед.

3. Маълумотро аз портали Ягонаи ҳадамоти давлатӣ ва мунитсипиали-www.gosuslugi.ru ё Портали ҳадамоти давлатии кишвари Перм-www.gosuslugi.permkrai.ru метавонед дарёфт наред.

4. Метавонед ба органи ҳукумати ё мунитсипиалитет аз тариқи почтаи электронӣ ё бо занг задани оддий дархост наред. Аз назари қонун ҳукумат масъул аст дар аввалин дархост дар бораи салоҳияти худ маълумот диҳад.

Ба сайти расмии орган дароед

Ҳар яке аз муассиса бояд дар сайти расмии худ дар бораи салоҳиятҳо, ҳадамоти расонида мешуда, матни Низомномаи маъурии ҳадамот, қадвали кории худро интишор наред.

Бо матни Низомномаи ошно шавед

Агар шумо хидмати давлатӣ ё мунитсипиалиро мегиред, пеш аз муруҷиат ба органи ҳукумат ҳатман бо Низомномаи маъмури ошно шавед. Дар низомнома ба таври муфассал маълумот дар бораи тартиби хидмат, расонидани хидмат ва фиристодани арз, маълумот дар бораи нархи хидмат ва шахси масъул ба он навишта шуда аст. Низомномаи ҳадамот

барои ҳаммаи хадамот, матни низомнома дар тахтаҳои маълумот, сайтҳои расмӣ ва порталҳои хадамоти давлатӣ ва мунитсипиалӣ мавҷуд аст.

Чӣ гуна метавон дуруст арз кард

Қарор ва ҳаракатҳои (беҳаракатии) органҳои, ки хадамоти давлатӣ ё мунитсипиалиро мерасонанд, метавон бемуроҷиат ба суд аз тариқи ариза ҳал кард.

Барои ин бояд ариза таҳия намоед ва арзи худро фиристед. Арзҳо ҳамеша ба органи боло – яъне ба органе, ки аз назари маъмури муассисаи хилофкарда таҳти раҳбарии он аст. Расонидани маълумот ба органи боло кори сангин нест – маълумот дар бораи он бояд дар Низомномаи маъмурии муассиса ва дар тахтаҳои маълумотӣ дар маҳали қабул мавҷуд бошад.

Агар ба боло арз мешавад дар бораи	Арз ба кӣ фиристода мешавад
ҳаракати кормандони муассиса	Ба раҳбари муассиса
ҳаракат ва қарори муассисаҳои мунитсипиалӣ	Ба раҳбари мунитсипиалитет
ҳаракат ва қарори вазоратҳои маҳаллӣ ва муассисаҳо	Ба раиси Ҳукумати кишвари Перм
ҳаракати шӯъбаҳои муассисаҳои федералӣ	Ба Раёсати мутаносиби муассисаи федералӣ нисбат ба субъект
ҳаракат ва қарори Раёсати мутаносиби муассисаи федералӣ нисбат ба субъект	Ба органи федералии мутаносиби ҳукумати иҷроии дар Москва

Рӯйхати хилофҳои эҳтимолие, ки аз ба тартиби то марҳалаи судӣ метавон бо ариза ҳал кард:

1. Хилоф дар муддати сабти аризаи дар бораи гирифтани хадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ;
2. Хилоф дар муддати расонидани хадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ;
3. Дархости ҳуҷҷатҳои, ки дар расонидани хадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ дар анзар гирифта нашуда аст;

4. Ҷавоби рад дар қабул кардани ҳуҷҷатҳое, ки дар расонидани ҳадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ дар назар гирифта шуда аст;

5. Ҷавоби радди ғайриқонунӣ дар расонидани ҳадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ;

6. Дархости пардохте, ки барои расонидани ҳадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ дар назар гирифта нашуда аст;

7. Ҷавоби рад дар ислоҳи саҳв ва хатоҳое дар ҳуҷҷатҳое, ки дар натиҷаи расонидани ҳадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ ба вуҷуд омада аст (ё хилоф ба замони таъиншудаи ингуна ислоҳ).

Арзро шумо метавонед мустақиман ба муассиса (бо хати маъмулӣ ё аз тариқи почтаи электронӣ) ферестед, ҳамчунин онро аз тариқи сайти расмии муассиса ё портали Ягонаи ҳадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ ирсол намоед – www.gos-uslugi.ru.

Ариза дар муддати понздаҳ рузи корӣ барраси мешавад.

Дар сурати арз аз болои тардиди қабули ҳуҷҷатҳо ё ислоҳи роҳ дода шудаи саҳв ва хатоҳо (ё дар сурати ариза аз болои хилофи муддати ислоҳи ингуна ислоҳҳо) – дар муддати панҷ рузи корӣ.

Аз назари қонун, шахсе, ки арзро баррасӣ менамояд, ҳаққи надорад онро барои баррасӣ ба органе, ки аз болои он арз шуда аст, фиристад. Ин қоида ҳамчунон барои адвокатҳои арзкунанда дар амал аст. Амалдоре, ки ин манъро хилоф менамояд, метавон бо аризаи шумо бо моддаи 5.59 КоХМ (пер. КоАП) ФР ба ҷавобгарии маъмурий бо пардохти ҷарима аз 5 то 10 ҳазор рубл кашида шавад.