

# КАК ОБРАЩАТЬСЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Специфика обращения по вопросам получения государственных и муниципальных услуг.



Hakimiyyət orqanlarına necə müraciət etmək olar. Dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin əldə olunması məsələləri üzrə müraciətin xüsusiyyətləri.

# Накimiyyət orqanlarına necə müraciət etmək olar

**Dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin əldə olunması  
məsələləri üzrə müraciətin xüsusiyyətləri**

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](http://grany-center.org)  
Эл. почта: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)

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

**Hakimiyət orqanlarına necə müraciət etmək olar.  
Dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin əldə olunması  
məsələləri üzrə müraciətin xüsusiyyətləri.**

**Xarici vətəndaşlar hakimiyət orqanlarına müraciət  
edərkən hansı hüquqlara malikdirlər.**

«Federal qanunla müəyyən olunmuş hallar istisna olmaqla, Rusiya Federasiyasında olan xarici vətəndaşlar Rusiya Federasiyasının vətəndaşları ilə bərabər hüquqlardan istifadə edirlər və vəzifələr daşıyırlar».

**«Rusiya Federasiyasında xarici vətəndaşların hüquqi vəziyyəti haqqında» 25.07.2002-ci il tarixli 115-Φ3 nömrəli Federal Qanunu.**

Xarici vətəndaşlar və vətəndaşlığı olmayan şəxslər, Rusiyanın vətəndaşları kimi aşağıdakı hüquqlara malikdirlər:

- icra hakimiyəti və yerli özünü idarəetmə orqanlarına, eləcə də dövlət və büdcə müəssisələrinə şəxsi qəbul ilə bağlı və ya yazılı müraciətlər etmək;

- əlavə sənəd və materialların, o cümlədən elektron formada təqdim edilməsi xahişi ilə müraciət etmək;

- hakimiyət orqanının qərarlarından və ya hərəkətsizliyindən şikayət ilə bağlı müraciətlər etmək.

- müraciətin baxılmasına xitam verilməsini xahiş etmək;

- məhkəmənin qərarına əsasən müraciətə baxılarkən hakimiyət orqanının qanunsuz hərəkəti və ya hərəkətsizliyi nəticəsində vurulmuş maddi və mənəvi ziyana görə ödənişi almaq.

**Hakimiyət, yerli özünü idarəetmə orqanları, vəzifəli şəxslər borcludur:**

- müraciətə baxılması ilə əlaqədar ərizəçiyə, onun sorğusuna əsasən, sənədlərlə və materiallarla tanış olmasına imkan vermək;

- müraciət daxil olduğu vaxtdan üç gün ərzində onu qeydiyyatda almaq;

- müraciətə mütləq qaydada baxmaq;

- məhkəmələr, təhqiqat orqanları və ibtidai istintaq orqanları istisna olmaqla digər hakimiyət orqanlarından, yerli özünü idarəetmə orqanlarından lazımı sənəd və materialları, o cümlədən onları elektron şəkildə sorğu etmək;

- müraciətdə qoyulmuş məsələlərə mahiyyəti üzrə yazılı cavab vermək;

- müraciətləri elektron şəkildə almağı, elektron müraciətləri elektron poçt və ya yazılı şəkildə müraciətdə göstərilən poçt ünvanına cavablandıraraq göndərmək;

- əgər ərizəçi aidiyyəti üzrə müraciət etməyibsə - bu halda müraciətdə göstərilən məsələlərin həll edilməsi səlahiyyətlərinə daxil olan orqana göndərmək və bu barədə ərizəçini məlumatlandırmaq;

- müraciətdə olan məlumatların, eləcə də vətəndaşın şəxsi həyatı ilə bağlı olan məlumatların yayılmasının qarşısını almaq;

(«Rusiya Federasiyasının vətəndaşlarının müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» 02.05.2006-cı il tarixli 59-Φ3 nömrəli Federal qanunu)

## **Hakimiyyət orqanına müraciəti necə yazmaq olar**

**Müraciətinizə formal əsaslar üzrə imtina cavabının verilməməsi üçün hakimiyyət orqanlarına, təşkilatlara və müəssisələrə müraciət ünvanladığınız zaman aşağıda göstərilən qaydalara riayət etmək lazımdır**

Hakimiyyət orqanlarına olan müraciətlərdə aşağıdakılar göstərilməlidir:

- Müraciəti ünvanladığınız hakimiyyət orqanının adı və ya vəzifəli şəxsinin adı;

- Ərizəçinin soyadı, onun əlaqələri (ən azı ev ünvanı);

- Ərizəçinin imzası və tarix.

Müraciət adı məktubla və ya elektron poçt vasitəsi ilə ünvanlana bilər. Elektron poçt vasitəsi ilə müraciət ünvanlandığı zaman müraciətin üzərində imzanın olması mütləq deyil.

**Müraciət aşağıdakı hallarda cavabsız saxlanıla bilər:**

- Müraciəti ünvanlayan ərizəçinin soyadı göstərilmədikdə;

- Cavabın göndərilməli olduğu poçt ünvanı göstərilmədikdə;

Hakimiyyət orqanı aşağıda göstərilən hallarda formal əsaslar üzrə müraciətə baxılmasından imtina edilə bilər:

- əgər müraciətdə əxlaqsız və ya təhqir xarakterli ifadələr, eləcə də vəzifəli şəxsin həyatı, sağlamlığı və əmlakı, eləcə də ailə üzvləri üçün təhlükələr olduqda;

- yazılı müraciətin mətni aydın yazılmadıqda və ya oxunmadıqda;

- dövlət və ya digər sirtin (şəxsi, peşə, xidməti) açılması riskinin olması səbəbindən mahiyyəti üzrə cavablandırılması mümkün olmadıqda.

Bu hallarda hakimiyyət orqanı səbəbini göstərməklə müraciətinizə mahiyyəti üzrə baxılmasının mümkün olmadığı barədə məlumat verməlidir.

Əgər ərizəçi ona verdiyi suala artıq bir dəfə cavab verilmişdirsə hakimiyyət orqanı müraciətə təkrar baxmaqdan imtina və sonrakı yazışmalara xitam verilməsi barədə məlumat verə bilər.

## **Müraciətin düzgün rəsmiləşdirilməsi**

### **Müraciətin mətnində mütləq göstərməlidir**

- Kimə - hakimiyyət orqanının adı
- Kimdən – soyadı, adı və atasının adı, poçt ünvanı;
- Müraciətin sonunda tarix və imza.

### **Müraciətin strukturu**

Bir çox müraciətlərdə bir qayda olaraq aşağıda göstərilən strukturdan istifadə edilir:

1. problemin mahiyyəti,
2. qısa zəruri izahlar, əvvəl baş verənlər, təfərruatlar,
3. problem ilə bağlı şəxsi mövqeyi,
4. arqumentlər, qanunvericilik normalarına istinadlar,
5. məmura ünvanlanmış tələbin mahiyyəti,
6. əlavələr,
7. imza, tarix.

### **Məlumat sorğusu bir qayda olaraq, daha qısa olur**

1. müraciət üçün əsaslar,
2. xahişin mahiyyəti.

### **Müraciətlərin tərtib edilməsi üzrə məsləhətlər:**

Çalışdığınız qədər şəxsi müraciətdən istifadə edin, konkret vəzifəli şəxsə müraciət edərkən onun adını və atasının adı göstərin. Tələblərinizdə şəxs əvəzliliklərindən istifadə edin – «Sizdən xahiş edirik». Məktubun mətnini sonun ənənəvi nəzakətlik sonluq formulu ilə bitirməyiniz tövsiyə olunur - «Hörmətlə,...».

Müraciətinizin mahiyyəti ilk cümlələrdən aydın olmalıdır. Bu səbəbdən həmişə əsas məsələləri müraciətinizin əvvəlində izah edin.

Əgər əvvəllər hakimiyyət orqanları ilə yazışmalar olubsa bu yazışmaları müraciətinizə əlavə etməyi unutmayın. Əgər şikayətə aşağı orqan tərəfindən baxılmışdırsa və həmin qərardan yuxarı orqana şikayət edirsinizsə mütləq şikayət etdiyiniz cavabın surətini müraciətinizə əlavə edin.

Əgər siz müraciətinizi şəxsən apara bilərsinizsə mütləq müraciətinizin qeydiyyatdan keçirilməsini tələb edin. Bunun üçün məktubunuzun surətini özünüzlə götürün və həmin surətin üzərində müraciətin qeydiyyat tarixini və nömrəsini qeyd edilməsini xahiş edin.

Qanuna görə, adi poçt və ya elektron poçt vasitəsilə daxil olan müraciət 3 gün ərzində qeydiyyatla alınmalıdır. Ərizəçi müraciətini ünvanladıqdan sonra istənilən zaman hakimiyyət orqanına müraciət edərək (şəxsən, telefon və ya elektron poçt vasitəsilə) ərizəsinin hansı nömrə ilə qeydiyyatla alındığı, eləcə də ərizənin baxılmasına cavabdeh olan icraçının soyadını və telefon nömrəsini öyrəne bilər. Ərizəçi istənilən vaxt şəxsən icraçıya telefonla zəng edərək cavabın müddətləri, nəticələri və əsasları barədə müəqqlana bilər.

Məmur müraciəti 7 gün ərzində müstəqil şəkildə aidiyyəti müvafiq səlahiyyətli orqana (vəzifəli şəxsə) yönlədə, sizə isə müvafiq bildiriş göndərə bilər.

Müraciətə qeydiyyatdan keçdiyi gündən 30 gün ərzində baxılır. Müstəsna hallarda ərizəyə baxılma müddəti 30 gündən çox olmayan müddətə uzadıla bilər. Məmur baxılma müddətinin uzadılması haqqında vətəndaşı məlumatlandırılmalıdır.

Dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı şikayətlərə 15 iş günü ərzində baxılmalıdır. Sənədlərin qəbul edilməsindən, çap nöqsanlarının və səhvlərin düzəldilməsindən imtina ilə bağlı şikayətlərə 5 iş günü ərzində baxılmalıdır.

### **Dövlət və ya bələdiyyə xidmətləri haqqında məlumatları necə əldə etmək olar.**

Xidmətdən istifadə etmək üçün ərizəçi aşağıda göstərilənləri anlamalıdır:

- xidməti əldə etməyə hüququnun olub-olmamasını
- Kimə, hara və hansı ünvana müraciət etməlidir
- Hansı sənədləri təqdim etməlidir
- Xidmətin haqqı nə qədər olacaq.

Rusiya qanunvericiliyində ərizəçinin məlumatlandırılması ilə bağlı ciddi tələblər mövcuddur.

«Dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin təqdim edilməsinin təşkil edilməsi haqqında» 27.07.2010-cu il tarixli 210-Φ3 nömrəli Federal qanununa əsasən, ərizəçi (həmçinin xarici vətəndaş və vətəndaşlığı olmayan şəxs) dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin təqdim edilməsi qaydası haqqında tam, aktual və etibarlı məlumatı sorğu etməyə və almağa hüququ var.

Xidmət haqqında məlumatı (sənədlərin siyahısı, xidmətin dəyəri) tək şəxsi qəbulda yox, o cümlədən telefon və elektron poçt vasitəsi ilə əldə etmək olar.

## **Əgər xidmətin əldə edilməsi üçün hara müraciət etməyinizi bilirsinizsə:**

1. Məlumatı İnternetdə axtarmaq, çox güman ki, kiməs artıq bu məsələni həll etmişdir.

2. Qurumun rəsmi saytına daxil olmaq, onun fəaliyyəti və xidmətlərinin çeşidi haqqında Əsasnaməsi ilə tanış olmaq, dövlət (bələdiyyə) xidmətinin İnzibati qaydasını oxumaq.

3. Məlumatları dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin Vahid portalında ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) və ya Perm diyarının dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin Vahid portalında ([www.gosuslugi.permkrai.ru](http://www.gosuslugi.permkrai.ru)) əldə edə bilərsiniz.

4. Sorğunu hakimiyyət və ya bələdiyyə orqanına elektron poçt vasitəsi ilə göndərmək və ya sadəcə telefonla zəng etmək. Qanuna görə, hakimiyyət orqanları səlahiyyətləri haqqında məlumatları birinci tələb əsasında təqdim etməlidirlər.

## **Hakimiyyət orqanının rəsmi saytına daxil olun**

Hər bir qurum öz rəsmi saytında səlahiyyətləri, göstərdiyi xidmətlər haqqında məlumatları, xidmətlərin İnzibati qaydalarının mətnlərinin, iş qrafikini dərc etməlidir.

## **İnzibati qaydanın mətni ilə tanış olun**

Əgər siz dövlət və ya bələdiyyə xidmətini əldə edirsinizsə - hakimiyyət orqanına müraciət etmədən əvvəl İnzibati qayda ilə tanış olun. Həmin qaydada xidmət, xidmətin göstərilməsi və şikayətin yönəldilməsi haqqında məlumatın verilməsi qaydası, eləcə də xidmətlərin dəyəri, göstərilmə müddətləri və məsul şəxslər haqqında məlumatlar ətraflı şərhlə edilmişdir. İnzibati qaydalar bütün xidmətlər üçün mövcuddur, qaydaların mətnləri məlumat lövhələrində, rəsmi saytlarda və dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin portallarında dərc edilir.

## **Düzgün şikayət necə şikayət etmək olar.**

Dövlət və ya bələdiyyə xidmətini təqdim edən orqanların qərarlarından və hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) məhkəməyə müraciət etmədən şikayət etmək olar.

Bunun üçün şikayəti hazırlamaq və göndərmək lazımdır. Şikayətlər həmişə yuxarı orqana ünvanlanır – yəni o orqana ki, pozuntuya yol vermiş qurum onun inzibati tabeliyindədir. Yuxarı təşkilatı dəqiqləşdirmək çətin deyil – onun haqqında məlumatlar qurumun İnzibati qaydalarında qəbulun aparıldığı yerlədə yerləşdirilmiş məlumat lövhələrində olmalıdır.

<b>Əgər şikayət verilirsə</b>	<b>Şikayət kimə ünvanlanır</b>
qurumun əməkdaşlarının hərəkətlərindən	Qurumun rəhbərinə
bələdiyyə qurumlarının hərəkətlərindən və qərarlarından	Bələdiyyə başçısına
regional nazirlik və qurumaların hərəkətlərindən və qərarlarından	Perm diyarının Hökumətinin Sədrinə
Federal qurumların şöbələrinin hərəkətlərində	Subyekt üzrə müvafiq federal qurumun İdarəsinə
subyekt üzrə federal qurumun İdarəsinin hərəkətlərindən və qərarlarından	Moskva şəhərində olan icra hakimiyyətinin müvafiq federal orqanına

Məhkəməyə qədər olan qaydada şikayət verilə bilən mümkün pozuntuların siyahısı:

1. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin əldə olunması haqqında ərizənin qeydiyyat müddətinin pozulması;
2. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin təqdim edilməsi müddətinin pozulması;
3. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin əldə olunması üçün nəzərdə tutulmayan sənədlərin tələb edilməsi;
4. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin təqdim edilməsi üçün nəzərdə tutulan sənədlərin qəbulundan imtina edilməsi;
5. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin təqdim olunmasından qanunsuz imtina edilməsi;
6. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin təqdim olunması üçün nəzərdə tutulmamış ödənişin tələb olunması;
7. dövlət və ya bələdiyyə xidmətinin təqdim olunması nəticəsində hazırlanmış sənədlərdə yol verilmiş çap nöqsanlarının və səhvlərin aradan qaldırılması ilə bağlı düzəlişlərin edilməsindən imtina edilməsi (və ya bu düzəlişlərin edilməsi üçün nəzərdə tutulmuş müddətin pozulması).

Şikayəti bilavasitə quruma (adi məktubla və ya elektron poçt vasitəsilə) yönəldə, eləcə də bunu qurumun rəsmi saytları və ya dövlət və bələdiyyə xidmətlərinin Vahid portal vasitəsi ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) təqdim edə bilərsiniz.



Şikayətə on beş iş günü ərzində baxılır.

Sənədlərin qəbul edilməsindən və ya yol verilmiş çap nöqsanlarının və səhvlərin düzəldirməsindən (və ya bu cür səhvlərin düzəldilməsi müəyyən olunmuş müddətinin pozulmasından şikayət verildikdə) imtina olunduğu halda – on beş iş günü ərzində.

Qanuna görə, şikayəti araşdıran şəxs, şikayət ərizənizi şikayət etdiyiniz orqan tərəfindən araşdırılması üçün həmin orqana göndərməyə hüququ yoxdur. Bu qayda həmçinin ərizəçilərin müdafiəsi üçün də istifadə edilir. Bu qadağanı pozmuş məmur, ərizənizə əsasən, RF İXM-nin 5.59-cu maddəsinə əsasən, 5 min rubldan başlayaraq 10 min rubl məbləğinədək cəriməni ödəməklə inzibati məsuliyyətə cəlb edilə bilər.

## ПРИГЛАШАЕМ ПОСЕТИТЬ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ЦЕНТРА «ГРАНИ»

<http://grany-center.org> – Сайт Центра «ГРАНИ». Это медиабiblioteca для активных граждан, некоммерческих организаций и инициативных групп – анонсы мероприятий, презентации и методические рекомендации, информация об актуальных проектах, результаты проведения независимых гражданских экспертиз, мониторингов и исследований, а также масса позиционных материалов, формирующий актуальную общественную повестку города, региона, страны.

<http://migrant.grany-center.org> – проект Центра «ГРАНИ» «Современное государство – грамотный мигрант».

Сайт поможет лучше ознакомиться и понять систему предоставления государственных и муниципальных услуг в России, а также позволит понять мигрантам, как получить различные услуги «шаг за шагом», избегая дополнительных издержек. Сайт доступен на нескольких родных языках мигрантов.

<http://hellocity.pro/> – блог Центра «ГРАНИ» о жизни в городе «HelloCity». Продуктивные городские инициативы, сервисы, «третьи» места, проекты и акции, актуальные идеи – все это презентуется в блоге.



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