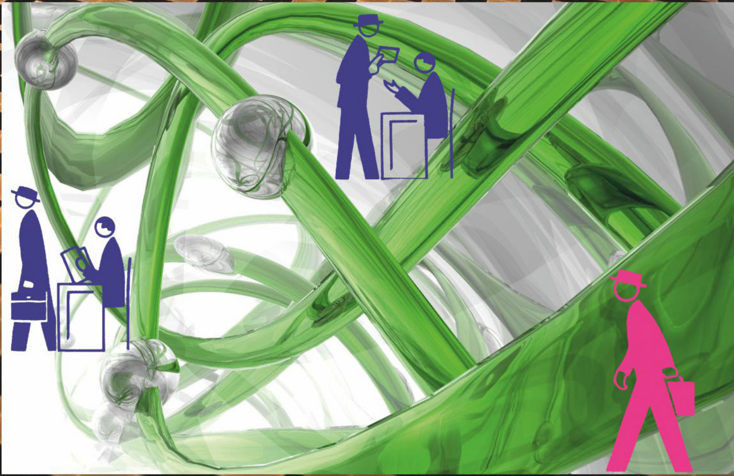
Как обращаться в органы власти

Специфика обращения по вопросам получения государственных и муниципальных услуг.



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

Чӣ гуна метавон ба органҳои ҳукумат муроҷиат кард

Усулҳои муроҷиат дар масъалаҳои барои гирифтани хадамоти 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.

creative commons
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 хадамоти давлатӣ ва мунитсипиалӣ.

Шаҳрвандони хориҷӣ дар мурочиат ба органҳои ҳукуматӣ чӣ ҳуқуқҳо доранд

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

Қонуни Федералӣ аз 25.07.2002 шумораи № 115-ФЗ «Дар бораи ҳолати ҳуқуқии 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 бефаолиятии 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 ҳукуматӣ, худидоракунандаи маҳаллӣ, шахсҳои амалдор масъул ҳастанд:

- ба дархосткунанда имкони ошно шудани онҳо бо ҳуҷҷатҷо ва материалҳое, 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 ибтидоиӣ;
- фиристодани ҷавобҳои катбӣ дар бораи саволҳои дар муроҷиат зикр шуда;

• қабул кардани мурoҷиатҳо ба шакли электронӣ, ҷавоб додан ба мурoҷиатҳои электронӣ ба адреси почтаи электронӣ ё ба шакли катбӣ ба адреси почта, дар мурoҷиат зикр шуда аст;

• агар дархосткунанда ба адреси лозим мурoҷиат накарда бошад, мурoҷиатро ба органе, ки салоҳият ҳалли масъалаҳои зикр шударо дорад, фиристад ва дар ин бора дархосткунандаро бохабар намояд;

• маълумотҳое, ки дар мурoҷиат зикр шуда аст, ҳамчунин маълумотҳое, ки ба зиндагии шахсии шаҳрванд алоқадор аст, ифшо нанамояд;

(Қонуни федералӣ аз 02.05.2006 № 59-ФЗ «Дар бораи тартиби баррасии мурoҷиатҳои шаҳрвандони Федератсияи Россия»)

Ба органҳои ҳукумат мурoҷиат чӣ гуна навишта шавад

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

Мурoҷиати катбӣ ба органи ҳукумат бояд нуктаҳое зерро дошта бошад:

• Номи органи ҳукумат ё амалдоре, ки ба он мурoҷиат менамоед;

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

• Таърих ва имзои дархосткунанда

Мурoҷиатро метавонед ба шакли хати маъмулӣ ё аз тариқи почтаи электронӣ фиристед. Дар вақти мурoҷиат ах тариҷи почтаи электронӣ имзо ба шакли зарурӣ нест.

Мурoҷиат мумкин аст бе ҷавоб монад, агар:

• фамилияи дархосткунандае, ки мурoҷиатро фиристода бошад, зикр нашуда бошад;

• адресе, ки ҷавоб фиристода шавад, зикр нашуда бошад.

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

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

• матни мурoҷиати катби ба таври нохоно навишта шуда бошад ва хондани он имконпазир набошад;

• ҷавоби муроҷиат 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 муроҷиати шумо амалан баррасӣ шуда наметавонад ва далили он зикр мешавад.

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

Дуруст навиштани муроҷиат

Дар матни муроҷиат бояд навишта шавад

• ба ки – номи органи ҳукуматӣ

• аз ки- фамилия, ном ва номи падар, адреси почта.

• дар охири муроҷиат таърих ва имзо

Назми муроҷиат

Дар бисъёри муроҷиатҳои, 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 муроҷиат.
2. мазмуни хоҳиш.

Машваратҳо барои навиштани муроҷиатҳо

Ҳатталимкон аз муроҷиати шахсӣ истифода намоед, дар вақти муроҷиат 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 анъанавии 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 номанигориҳои мавҷуди бо органҳои ҳукуматиро, агар он мавҷуд бошад, фаромуш накунед. Агар ариза дар органи пойинтар баррасӣ шуда бошад ва шумо аз болои тасмими органи пойинтар ба органи боло арз кардани бошед, албатта нусхаи ҷавоби арзшуда就 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 ҳукуматӣ 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 худи амалдор ба органи босалоҳияти муносиб бояд дар муддати 7 руз фиристад, ва ба шумо хабарномаи мутаносибро фиристад.

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 хадамоти давлатӣ в мунитсипиалӣ бояд дар муддати 15 рузи корӣ баррасӣ гардад. Аризаҳои алоқадор ба радди қабул кардани ҳуҷҷатҳо, ислоҳ кардани ғалатиҳо ва саҳвҳо бояд дар муддати 5 рузи корӣ баррасӣ шавад.

Чӣ гуна метавон маълумоти дар бораи хадамоти давлатӣ ва мунитсипиалиро дарёт кард

Барои истифода аз хидмат, дархосткунанда бояд донад, ки:

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

• Чӣ гуна ҳуҷҷатҳоро тақдим намояд

• Нархи хидмат чанд аст

• Қонунгузории Россия нисбат ба маълумот додан ба дархосткунандагон талабҳои сахт дорад.

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

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

Агар шумо барои гирифтани хадамот намедонед куҷо муроҷиат намоед:

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 хадамот ошно шавед, Низомномаи маъурии хадамоти давлати (мунитсипиалӣ)ро хонед.

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

4. Метавонед ба органи ҳукуматӣ ё мунитсипиалитет аз тариқи почтаи электронӣ ё бо занг задани оддий дархост намоед. 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, хадамоти расонида мешуда, матни Низомномаи маъмурии хадамот, ҷадвали кории худро интишор намояд.

Бо матни Низомномаи ошно шавед

Агар шумо хидмати давлатӣ ё мунитсипиалиро мегиред, пеш аз муроҷиат ба органи ҳукумат ҳатман бо Низомномаи маъмурӣ ошно шавед. Дар низомонома 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 хадамот

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) органҳое, 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 маъмурӣ 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 субъетк
sҳаракат ва қарори Раёсати мутаносиби муассисаи федералӣ нисбат ба субъетк	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 мунитсипиаӣ;

3. Дархости ҳуҷҷатҳое, ки дар расонидани хадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ дар анзар гирифта нашуда аст;

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

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

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

7. Ҷавоби рад дар ислоҳи саҳв ва хатоҳое дар ҳуҷҷатҳое, ки дар натиҷаи расонидани хадамоти 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 хадамоти давлатӣ ё мунитсипиалӣ ирсол намоед – www.gosuslugi.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 ҳамҷунон 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 маъмурӣ бо пардохти ҷарима аз 5 то 10 ҳазор рубл кашида шавад.

ПРИГЛАШАЕМ ПОСЕТИТЬ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ЦЕНТРА «ГРАНИ»

http://grany-center.org – Сайт Центра «ГРАНИ». Это медиабиблиотека 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.