

# КАК ОБРАЩАТЬСЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Специфика обращения по вопросам получения государственных и муниципальных услуг.



Ҳокимият органларига қандай муурожаат қилиш керак. Давлат ва муниципал хизматлардан фойдаланиш масалалари бўйича муурожаат қилишнинг ўзига хослиги.

# **Ҳокимият органларига қандай муурожаат қилиш керак**

**Давлат ва муниципал хизматлардан  
фойдаланиш масалалари бўйича муурожаат  
қилишниг ўзига хослиги**

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.

**Ҳокимият органларига қандай мурожаат қилиш керак. Давлат ва муниципал хизматлардан фойдаланиш масалалари бўйича мурожаат қилишниг ўзига хослиги.**

**Чет эл фуқаролари ҳокимият органларига мурожаат қилганда қандай ҳуқуқларига эга бўлади**

«Чет эл фуқаролари Россия Федерациясида, федерал конунда кўзда тутилган ҳолатлардан ташқари, Россия Федерациясининг фуқаролари билан бир хил ҳуқуқлар ва мажбуриятларига эга бўлади».

**25.07.2002 йилдаги 115-ФЗ-сонли «Россия Федерациясида чет эл фуқароларининг ҳуқуқий ҳолати тўғрисида» Федерал конуни**

Чет эл фуқаролари ва фуқаролиги бўлмаган шахслар, Россия фуқаролари каби қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- ижроия ҳокимият органларига ва маҳаллий ўз-ўзини бошқариш органларига, шунингдек давлат ва бюджет муассасаларига шахсий қабул қилиш учун ёки ёзма тарзда мурожаат қилиш;
- қўшимча ҳужжатларни ва материалларни, шу жумладан электрон шаклда бўлганларни ҳам, талаб қилишни сўраб мурожаат қилиш;
- ҳокимият органларининг қарорлари ёки ҳаракатсизлиги устидан шикоятлар билан мурожаат қилиш;
- мурожаатни кўриб чиқишнинг тўхтатилиши тўғрисида сўраш;
- суднинг қарори бўйича ҳокимият органлари мурожаатни кўриб чиқишда ноқонуний ҳаракати ёки ҳаракатсизлиги оқибатида етказилган зарарлар қопланишини ва маънавий зарар қопланишини олиш.

**Ҳокимият органлари, маҳаллий ўз-ўзини бошқариш органлари, мансабдор шахслар қуйидагиларни амалга оширишга мажбур:**

- аризачига унинг сўровига кўра мурожаатни кўриб чиқиш билан боғлиқ бўлган ҳужжатлар ва материаллар билан танишиш имкониятини бериш;
- мурожаатни келиб тушган пайтидан бошлаб уч кун ичида рўйхатдан ўтказиш;
- мурожаатни мажбурий тартибда кўриб чиқиш;
- судлар, суриштирув органлари ва дастлабки тергов органларидан ташқари, бошқа ҳокимият органларида, маҳаллий

ўз-ўзини бошқариш органларида, керакли ҳужжатларни ва материалларни, шу жумладан электрон шаклда бўлганларни, сўраш;

- муурожаатда қўйилган масалаларнинг моҳияти бўйича ёзма жавоб йўналтириш;

- муурожаатларни электрон шаклида қабул қилиш, электрон муурожаатларга электрон почта манзили бўйича ёки муурожаатда кўрсатилган почта манзили бўйича ёзма шаклида жавоб бериш;

- агар аризачи нотўғри манзил бўйича муурожаат қилган бўлса - муурожаатни унда қўйилган масалаларни ҳал қилиш учун ваколати бўлган органга жўнатиш ва аризачига муурожаат юборилганлиги ҳақида хабар бериш;

- муурожаатда бўлган маълумотларни, шунингдек фуқаронинг шахсий ҳаётига тегишли бўлган маълумотларни ошкор қилишга йўл қўймаслик.

(02.05.2006 йилдаги 59-ФЗ-сонли «Россия Федерацияси фуқароларининг муурожаатларини кўриб чиқиш тартиби тўғрисида»ги Федерал конун)

### Ҳоқимият органларига муурожаатни қандай ёзиш керак

Сизга расман асослар бўйича рад этмасликлари учун ҳоқимият органларига, ташкилотлар ва муассасаларга муурожаат қилишда қуйидаги қоидаларга риоя қилиш лозим

Ҳоқимият органларига ёзма муурожаатда албатта қуйидагилар бўлиши лозим:

- Сиз муурожаат қилган ҳоқимият органининг ёки мансабдор шахсининг номи;

- Аризачининг фамилияси, унинг алоқа қилиш маълумотлари (камида уй манзили);

- Сана ва аризачининг имзоси

Муурожаат оддий хат билан ёки электрон почта орқали юборилиши мумкин. Электрон почта орқали муурожаат қилганда имзо мажбурий бўлмайди.

Муурожаат жавобсиз қолдирилиши мумкин, агар:

- муурожаатни юборган аризачининг фамилияси кўрсатилмаган бўлса;

- жавоб юборилиши лозим бўлган почта манзили кўрсатилмаган бўлса.

Ҳоқимият органи муурожаатни кўриб чиқишни расмий асосларга кўра рад этиши мумкин, агар:

- мурожаатда мансабдор шахснинг ҳаётига, соғлигига ва мулкига, шунингдек унинг оиласининг аъзоларига нисбатан таҳдидлар, уятсиз ёки ҳақоратловчи иборалар мавжуд бўлса;

- ёзма мурожаатнинг матни ноаниқ ёзилган бўлса ва уни ўқиб бўлмаса;

- давлат ёки бошқа турдаги (шахсий, касбий, хизмат) сирини ошкор этиш хавфи туфайли жавобни моҳиятига кўра бериш мумкин бўлмаса.

Бундай ҳолларда ҳокимият органи Сизнинг мурожаатингизни моҳиятига кўра кўриб чиқиш мумкин эмаслиги ҳақида ёзма хабар бериши ва бунинг сабабини кўрсатиши керак.

Ҳокимият органи, агар аризачи унга жавоби бериб бўлинган саволни яна берган ҳолда, мурожаатни кўриб чиқишни рад этиши ва кейинги хат-хабар юбориш тўхтатилиши ҳақида хабар бериши мумкин.

## **Мурожаатни тўғри расмийлаштириш**

### **Мурожаатнинг матнида қуйидагиларни ёзиш шарт**

- Кимга – Ҳокимият органининг номи
- Кимдан – Фамилияси, исми ва ота исми, почта манзили
- Мурожаат охирида сана ва имзо

### **Мурожаатнинг тузилиши**

Кўпчилик мурожаатлар, одатда, қуйидаги тузилишда бўлади:

1. муаммонинг моҳияти,
2. қисқача керакли тушунтиришлар, аввалги ҳолатлар, тафсилотлар,
3. муаммо юзасидан шахсий фикрингиз,
4. вазлар, қонунчилик меъёрларига асосланиш,
5. амалдорга бўлган талабнинг моҳияти,
6. иловалар,
7. сана, имзо

### **Ахборот сўровлари, одатда, қисқароқ бўлади**

1. мурожаат учун асослар,
2. сўрвнинг моҳияти

### **Мурожаатларни тузиш юзасидан маслаҳатлар**

Имкони борича шахсий мурожаат қилинг, муайян мансабдор шахсга мурожаат қилганда унинг исми ва ота исмини кўрсатинг. Талаб қилганда кимлик олмошларидан фойдаланинг - “Сиздан сўрайман”. Хатнинг матнини анъанавий яқуний одоб ибораси билан яқунлаш тавсия этилади “Хурмат билан, ...”.

Сизнинг мурожаатингизнинг моҳияти биринчи сатрдан тушунарли бўлиши керак. Шунинг учун доимо асосий гапни бошида баён қилинг.

Ҳокимият органлари билан бўлган хат-ёзишмаларни, агар улар мавжуд бўлса, илова қилишни унутманг. Агар шикоят куйи турувчи орган томонидан кўриб чиқилган бўлса ва Сиз унинг қарори устидан юқори турувчи органга шикоят қилсангиз, албатта шикоят қилинган жавобнинг нусхасини илова қилинг.

Агар Сиз мурожаатни шахсан бера олсангиз, албатта Сизнинг мурожаатингизни рўйхатдан ўтказишларини сўранг. Бунинг учун хатнинг нусхасини олинг ва нусханинг устида мурожаатнинг рўйхатдан ўтказилган санаси ва рақамини кўйишни илтимос қилинг.

Қонунга кўра одатдаги ёки электрон почта орқали келган мурожаат, 3 кун давомида рўйхатдан ўтказилиши керак. Аризачи мурожаатни юборгандан кейин исталган пайтда ҳокимият органига (шахсан, телефон ёки электрон почта орқали) мурожаат қилиши ва унинг мурожаати қайси рақам билан рўйхатдан ўтказилганлигини, шунингдек кўриб чиқиш учун масъул ижрочининг фамилиясини ва телефон рақамини аниқлаши мумкин. У исталган пайтда ижрочига шахсан телефон қилишга ва муддати, натижаси ва важлари ҳақида телиқиб сўрашга ҳақлидир.

Манзилига кўра мурожаатни амалдор тегишли ваколатли органга (мансабдор шахсга) 7 кун ичида мустақил ҳолда юбориши, Сизга эса тегишли хабарномани юбориши шарт.

Мурожаат рўйхатдан ўтказилган кунидан бошлаб 30 кун давомида кўриб чиқилади. Фавқулодда ҳолатларда кўриб чиқиш муддати кўпи билан 30 кунга узайтирилиши мумкин. Амалдор аризачини муддати узайтирилгани ҳақида хабардор этиши лозим.

Давлат ва муниципал хизматларнинг тақдим этилишига боғлиқ шикоятлар 15 иш куни давомида кўриб чиқилиши лозим. Хужжатларни қабул қилишни рад этиш устидан, хатоларни тузатиш юзасидан шикоятлар 5 иш куни давомида кўриб чиқилиши керак.

### **Давлат ёки муниципал хизмат ҳақида ахборотни қандай олиш мумкин**

Хизматдан фойдаланиш учун, аризачи кўйидагиларни тушуниши керак:

- Унинг хизматдан фойдаланиш ҳуқуқи борми
- У қаерга, кимга ва қайси манзил бўйича мурожаат қилиши керак

- У қайси ҳужжатларни тақдим этиши лозим
- Хизмат қанча туради

Россия қонунчилигида аризачиларни хабардор қилиш юзасидан қатъий талаблар бор.

27.07.2010 йилдаги 210-ФЗ-сонли «Давлат ва муниципал хизматларнинг тақдим этилишини ташкил қилиш тўғрисида» Федерал қонунига мувофиқ, аризачи (шу жумладан чет эл фуқароси ва фуқаролиги бўлмаган шахс) давлат ва муниципал хизматларнинг тақдим этилиши тартиби ҳақида тўлиқ, долзарб ва ҳаққоний ахборотни сўраш ва олиш ҳуқуқига эга бўлади.

Хизмат (ҳужжатларнинг рўйхати, хизматнинг қиймати) ҳақида ахборотни нафақат шахсан қабулга кирганда, балки телефон ва электрон почта орқали олиш мумкин.

**Агар Сиз хизматдан фойдаланиш учун қаерга мурожаат қилиш кераклигини билмасангиз:**

1. Интернетда маълумот кидириб кўринг, кимдир шу масалани аввал ҳал қилган бўлса керак.

2. Идоранинг расмий сайтига кириб, унинг фаолият ҳақидаги низоми ва хизматларнинг рўйхати билан танишиб чиқинг, давлат (муниципал) хизматнинг Маъмурий регламенти билан танишиб чиқинг.

3. Давлат ва муниципал хизматларнинг Ягона порталида [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) ёки Пермь ўлкасининг давлат ва муниципал хизматларнинг Порталида [www.gosuslugi.permkrai.ru](http://www.gosuslugi.permkrai.ru) ахборотни излаб кўринг.

4. Ҳокимият органига ёки муниципалитетга электрон почта орқали сўров юборинг ёки телефон қилинг. Қонунга мувофиқ ҳокимият органлари биринчи талабга асосан ўз ваколатлари ҳақида маълумотни тақдим этиши лозим.

### **Ҳокимият органининг расмий сайтига кириб**

Ҳар бир идора ўзининг расмий сайтида ўз ваколатлари, кўрсатиладиган хизматлар ҳақида маълумотни, хизматларнинг Маъмурий регламентлари матнини, ишлаш жадвалини эълон қилиши лозим.

**Маъмурий регламентнинг матни билан танишиб чиқинг**

Агар Сиз давлат ёки муниципал хизматдан фойдалансангиз - ҳокимият органига мурожаат қилишдан аввал албатта Маъмурий регламент билан танишиб чиқинг. Регламентда хизмат ҳақидаги маълумотни тақдим этиш тартиби, хизматни

кўрсатиш ва шикоятларни бериш тартиби, хизматнинг қиймати, уни кўрсатиш муддатлари батафсил баён этилган ва масъул шахслар кўрсатилган. Барча хизматлар учун Маъмурий регламентлар мавжуд, регламентларнинг матнлари ахборот стендларида, расмий сайтларда ва давлат ва муниципал хизматларнинг порталларида эълон қилинади.

### Қандай қилиб тўғри шикоят қилиш керак

Давлат ёки муниципал хизматларни тақдим этувчи органларнинг қарорлари ва ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан, судга мурожаат қилмай туриб, шикоят қилиш мумкин.

Бунинг учун шикоятни тайёрлаш ва юбориш керак. Шикоятлар доимо юқори турувчи органга – яъни ҳуқуқларни бузувчи идора маъмурий жиҳатдан бўйсунадиган органга юборилади. Юқори турувчи ташкилотни аниқлаш қийин эмас – унинг ҳақидаги маълумот идоранинг Маъмурий регламентларида ва қабул қилиш жойларида ахборот стендларида бўлиши лозим.

<b>Агар устидан шикоят қилинса</b>	<b>Шикоят кимга юборилади</b>
идора ходимларининг ҳаракатлари	Идоранинг раҳбарига
муниципал идораларнинг ҳаракатлари ва қарорлари	Муниципалитетнинг бошлиғига
худудий вазирликлар ва идораларнинг ҳаракатлари ва қарорлари	Пермь ўлкасининг Ҳукумати Раисига
федерал идоралар бўлимларининг ҳаракатлари	субъект бўйича тегишли федерал идоранинг бошқармасига
Субъект бўйича федерал идораларнинг ҳаракатлари ва қарорлари	Москвадаги ижроия ҳокимият органининг тегишли федерал органига

Судгача ҳал қилиш тартибида шикоят қилиш мумкин бўлган ҳуқуқбузарликларнинг рўйхати:

- 1) давлат ёки муниципал хизматлардан фойдаланиш



ҳақида аризанинг рўйхатдан ўтказиш муддатининг бузилиши;

2) давлат ёки муниципал хизматни тақдим этиш муддатининг бузилиши;

3) давлат ёки муниципал хизматни тақдим этиш учун кўзда тутилмаган ҳужжатларни талаб қилиш;

4) давлат ёки муниципал хизматни тақдим этиш учун тақдим этилиши кўзда тутилган ҳужжатларни қабул қилишни рад этиш;

5) давлат ёки муниципал хизматни тақдим этишни ноқонуний рад этиш;

6) давлат ёки муниципал хизматни тақдим этиш учун кўзда тутилмаган тўловни талаб қилиш;

7) давлат ёки муниципал хизматни тақдим этиш натижасида берилган ҳужжатларда йўл қўйилган хатоларни тузатишни рад этиш (ёки бундай тузатишларнинг белгиланган муддати бузилиши).

Сиз шикоятни бевосита идорага юборишингиз (оддий хат билан ёки электрон почта орқали), шунингдек уни идоранинг расмий сайти ёки давлат ва муниципал хизматларнинг Ягона портали [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) орқали беришингиз мумкин.

Шикоят ўн беш иш куни давомида кўриб чиқилади.

Ҳужжатларни қабул қилишни ёки йўл қўйилган хатоларни тузатишни рад этиш устидан шикоят қилинганда (ёки бундай тузатишларнинг белгиланган муддати бузилиши устидан шикоят қилинганда) – беш иш куни давомида кўриб чиқилади.

Қонунга мувофиқ шикоятни кўриб чиқадиған шахс, шикоятингизни Сиз устидан шикоят қилган органга кўриб чиқиш учун юборишга ҳақли эмас. Ушбу қоида, шу жумладан аризачиларни ҳимоя қилиш мақсадида киритилган. Ушбу тақиқлашни бузган амалдор Сизнинг аризангиз асосида РФ МЖКнинг 5.59 моддасига кўра маъмурий жавобгарликка тортилиши ва 5 мингдан 10 минг рублгача бўлган жаримани тўлаши мумкин.

## 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.