

ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҶЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Бо қарори Маҷлиси намояндагони

Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон

аз 9 июни соли 2016 [№ 471](#)

қабул карда шуд.

Бо қарори Маҷлиси миллии

Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон

аз 15 июли соли 2016 [№ 265](#)

ҷонибдорӣ карда шуд.

Қонуни мазкур муносибатҳоро вобаста ба тартиби пешниҳод ва баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки чиҳати ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии онҳо ба мақомоти ҳокимияти давлатӣ, мақомоти ҳудидоракунии шаҳрак ва деҳот, иттиҳодияҳои ҷамъиятӣ, ташкилотҳо, муассисаҳо, корхонаҳо, сарфи назар аз шакли ташкилию ҳуқуқӣ (минбаъд - мақомоту ташкилоти дахлдор), ирсол гардидаанд, танзим менамояд.

БОБИ 1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

Моддаи 1. Мафҳумҳои асосӣ

Дар Қонуни мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

- муроҷиатҳо - ариза, дархост, таклиф, шикояти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки дар шакли хаттӣ, электронӣ ё шифохӣ ба мақомоту ташкилоти дахлдор пешниҳод шудаанд;
- ариза - хоҳиш дар бораи мусоидат намудан ба амалисозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар ё пешниҳод намудани маълумот дар бораи вайрон кардани қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, норасоӣҳо дар фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор ё танқиди фаъолияти шахсони мансабдор, роҳбарон ва кормандони мақомоту ташкилоти дахлдор;
- дархост - хоҳиш дар бораи аз ҷониби шахси ваколатдор дар доираи муқаррароти қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон иҷро намудани амали муайян барои қонеъ намудани талаботи муроҷиаткунанда;

- таклиф - тавсия оид ба такмили қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор, рушди муносибатҳои ҷамъиятӣ, беҳгардонии соҳаҳои иҷтимоӣ, иқтисодӣ ва дигар самтҳои фаъолияти давлат ва ҳаёти ҷомеа;

- шикоят - изҳори норозигӣ нисбат ба амали (беамалии) шахсони мансабдор, роҳбарон ва шахсони ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор чиҳати ҳимоя ва барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ё манфиати қонунии вайронгардидаи худ ё шахсони дигар;

- муроҷиаткунанда - шахси воқеӣ ва ҳуқуқӣ ё намояндаи қонунии ӯ, ки ба мақомоту ташкилоти дахлдор оид ба ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиата қонунии шахсони дигар муроҷиат намудааст;

- муроҷиати электронӣ - муроҷиате, ки ба суроғаи расмӣ почтаи электронӣ мақомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонӣ расмӣ мақомоту ташкилоти дахлдор дар шабакаи Интернет ҷойгир карда шудааст;

- муроҷиати шифохӣ - муроҷиате, ки зимни қабули шахсӣ ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор изҳор гардидааст ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) баён шудааст;

- муроҷиат тавассути воситаҳои ахбори омма - муроҷиати дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма вобаста ба фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор нашр ё тавассути воситаи ахбори омма паҳнгардида;

- муроҷиати дастҷамъона - муроҷиати ду ва зиёда шахсон ё аз номи гурӯҳи шаҳрвандон пешниҳодгардида;

- муроҷиати такрорӣ - муроҷиати хаттӣ, шифохӣ ё электронӣ такрорӣ ба ҳамон як мақомоту ташкилот, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳое, ки доир ба онҳо вобаста ба муроҷиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардонида шудааст ва дар муроҷиати навбатӣ вазҳ ё ҳолатҳои нав оварда нашудаанд;

- шахсони баррасикунандаи муроҷиат - шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдори мақомоту ташкилоти дахлдор, ки бо тартиби муқаррарнамудаи санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ муроҷиатҳоро моҳиятан баррасӣ менамоянд;

- китоби арзу шикоятҳо - китоби шакли ягона, ки барои қайди муроҷиатҳо доир ба фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор, соҳибкорони инфиродӣ, сифати хизматрасонӣ, иҷрои қарорҳои муайян, қарорҳои истеҳсолнамудаи онҳо ва дигарҳо пешбинӣ шудааст.

Моддаи 2. Принсипҳои Қонуни мазкур

Баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба принципҳои зерин асос меёбад:

- қонуният;
- адолат;
- баробарӣ дар назди қонун;
- инсондӯстӣ;
- ошкорбаёнӣ;
- илмӣ;
- талаботи ягона ба мурочиатҳо;
- таъмин ва риояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои шахсони мурочиаткунанда;
- пурра, ҳамаҷониба, ҳолисона ва дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ кардани мурочиатҳо;
- шаффофияти фаъолият ҳангоми баррасии мурочиатҳо.

Моддаи 3. Қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба Конститутсияи Ҷумҳурии Тоҷикистон асос ёфта, аз Қонуни мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон, инчунин санадҳои ҳуқуқии байналмилалӣ, ки Тоҷикистон онҳоро эътироф намудааст, иборат мебошад.

Моддаи 4. Доираи амали Қонуни мазкур

1. Амали Қонуни мазкур нисбат ба мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба мақомоту ташкилотҳои дахлдор таътиб мегардад, ба истиснои мурочиатҳое, ки таътиб талаботи Кодекси муҳофизати гражданин Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизати иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизати ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷроии ҷазои ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизати ҳуқуқвайронкунии маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон инчунин, мурочиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешниҳод ва баррасӣ пешбинӣ шудааст.

2. Муқаррароти Қонуни мазкур ба муқотиботи байни мақомоти давлатӣ ва сохторҳои зертбонӣ онҳо паҳн намегардад.

БОБИ 2. КАФОЛАТИ ҲУҚУҚИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ БА МУРОЦИАТ

Моддаи 5. Манъ будани маҳдудкунии ҳуқуқ ҳангоми пешниҳоди муроҷиатҳо

Ҳангоми амалӣ намудани ҳуқуқи муроҷиат маҳдудкунӣ вобаста ба миллат, нажод, ҷинс, забон, эътиқоди динӣ, мавқеи сиёсӣ, вазъи иҷтимоӣ, таҳсилот ва молу мулк, инчунин шакли моликият, маҳалли ҷойгиршавӣ, шакли ташкилию ҳуқуқии шахсонни ҳуқуқӣ манъ аст.

Моддаи 6. Кафолати амнияти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ вобаста ба муроҷиати онҳо

1. Таъқиб намудани шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бинобар муроҷиати онҳо ба мақомоту ташкилотӣ дахлдор вобаста ба танқиди ғайриқонунии мақомоту ташкилот ё шахсони мансабдору-роҳбарони онҳо чиҳати барқарор ё ҳимоя намудани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ ё ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар манъ аст.

2. Ҳангоми баррасии муроҷиат бидуни розигии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ифшо намудани маълумоти дар муроҷиат зикргардида инчунин, маълумоти ба ҳаёти шахсӣ ва (ё) ғайриқонунии шахси ҳуқуқӣ алоқаманд манъ аст. Маълумоти дар муроҷиати хаттӣ дарггардида, ки ба мақомоту ташкилотӣ дахлдор ирсол карда шуда, ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомоту ташкилот ва шахсони ваколатдоршуда мансуб аст, ошкор кардани маълумот ба ҳисоб намеравад.

БОБИ 3. ҲУҚУҚ, УҲДАДОРИҲО ВА ТАЛАБОТ БА МУРОЦИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Моддаи 7. Ҳуқуқи шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба муроҷиат

1. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд шахсан ё якҷоя бо дигарон ва (ё) тавассути намоёндагони ваколатдори худ дар шакли шифохӣ, хаттӣ ва электронӣ ба мақомоту ташкилотӣ дахлдор муроҷиат намоёнд.

2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқи худро оид ба муроҷиатҳо озода ва ба таври ихтиёри амалӣ менамоёнд. Маҷбур намудани шахс барои муроҷиат кардан ё ширкат намудан дар пешниҳоди он манъ аст.

3. Амалӣ намудани ҳуқуқ ба муроҷиат набояд ҳуқуқ ва озодиҳои шахсони дигарро ҳалалдор созад.

Моддаи 8. Уҳдадориҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ зимни пешниҳоди муроҷиатҳо

Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ уҳдадоранд:

- матни мурочиатҳои хаттӣ ва ҳуҷҷатҳои замиماشударо дар шакли хондашаванда пешниҳод намоянд;
- ба шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдори дигар эҳтиромона муносибат намоянд, ба истифодаи ифодаҳои қабеху таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёту саломатӣ ва молу мулки шахси баррасикундаи мурочиат ё аъзои оилаи он роҳ надиҳанд;
- оид ба иваз намудани маҳалли будубош, суроғи маҳалли истиқомат, рақами телефонҳо, суроғи почтаи электронӣ сари вақт мақомоту ташкилоти баррасикундаи мурочиатро огоҳ намоянд;
- уҳдадорҳои дигари пешбиниамудай Қонуни мазкур ва қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 9. Қабули шахсӣ

1. Дар мақомоту ташкилоти дахлдор маҳал, рӯз ва соати қабули мурочиаткунандагонро роҳбарони он муайян мекунанд. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда уҳдадоранд дар асоси чадвали тасдиқнамудай роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор мурочиаткундагонро шахсан қабул намоянд.
2. Қабули шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ (намояндагони онҳо) дар маҳалли ҷойгиршавии мақомоту ташкилоти дахлдор, дар рӯз ва соати муайянгардида тибқи чадвали қабул гузаронида мешавад. Ин иттилоот бояд тавассути дар лавҳаи эълонҳо насб намудани чадвали қабул, ҷойгир намудани он дар сомонаҳо ва воситаҳои дигари техникӣ дастраси шахрвандон бошад.
3. Муҳтавои мурочиатҳои шифоҳӣ дар китоби қабули мурочиаткунандагон дарҷ карда мешавад. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар мурочиати шифоҳӣ иброзгардида аён бошанд ва санҷиши иловагиро талаб наkunанд, посух ба мурочиаткунандагон бо розигии онҳо зимни қабули шахсӣ мумкин аст ба тариқи шифоҳӣ дода шавад ва дар ин бора дар китоби қабули мурочиаткунандагон қайд гузошта мешавад. Агар мурочиати шифоҳӣ дар рафти қабули шахсӣ бинобар зарурати санҷиши иловагӣ ҳалли худро наёбад, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли варақаи қабули мурочиаткунанда ба расмӣ дароварда шуда, дар он муҳтавои мурочиат қайд карда мешавад ва он ҳамчун мурочиати хаттӣ мавриди баррасӣ қарор мегирад.
4. Мурочиатҳои хаттӣ зимни қабули шахсӣ супоридашуда, ба қайд гирифта шуда, бо тартиби муқаррарнамудай Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд.

5. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқуқ надоранд, қабули шахсони воқеӣ ва намояндаи шахсони ҳуқуқиро рад намоянд, агар масъалаҳои дар муроҷиат зикршуда ба салоҳияти ҳамин мақомоту ташкилот мансуб бошанд, ба истиснои ҳолатҳои, ки қаблан зимни қабули шахсӣ муроҷиати муроҷиаткунанда айнан бо ҳамин мазмун ҳал гардида, дар ин хусус ӯ хабардор бошад ё ин ки тавассути мактуб ҷавоб (муроҷиати такрорӣ) ирсол гардида бошад.

6. Агар дар муроҷиат масъалаҳои гузошта шуда бошанд, ки ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомоту ташкилоти дахлдор дохил намешавад, ба муроҷиаткунанда дар хусуси ба кадом мақомот муроҷиат намудан фаҳмонида мешавад.

7. Агар муроҷиаткунанда зимни қабули шахсӣ нисбати шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршудае, ки қабули шахсиро анҷом медиҳад муносибати беэҳтиромона зоҳир намуда, ба истифодаи ифодаҳои қабех, таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёту саломатии ӯ ё аъзои оилааш роҳ диҳад, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ дорад қабулро қатъ намояд.

8. Бо қарори роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор қабули шахсии сайёр, инчунин номнавис намудани пешакиро барои чунин қабул ташкил кардан мумкин аст.

9. Ҳангоми қабули шахсӣ бо қарори роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор ва розигии хаттии муроҷиаткунанда мумкин аст воситаҳои техникийи махсус ба монанди, сабти видеоӣ ё аудиоӣ, расмгирӣ истифода шаванд.

10. Зимни муроҷиати шифоҳӣ муроҷиаткунанда бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсиятро пешниҳод намоянд. Намояндаи муроҷиаткунанда, инчунин бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколаташро пешниҳод намояд.

Моддаи 10. Талабот ба муроҷиатҳои хаттӣ

1. Шахси воқеӣ дар муроҷиати хаттӣ бояд насаб, ном, номи падар, суроғаи маҳалли истиқомат, маълумот оид ба маҳали воқеии истиқомат (агар чунин ҳолат ҷой дошта бошад), муҳтавои муроҷиатро дарҷ намуда, онро имзо намояд.

2. Дар муроҷиати шахси ҳуқуқӣ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва муҳтавои муроҷиат нишон дода шаванд. Муроҷиат бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдоршуда имзо карда шавад.

3. Ба мурочиатҳое, ки тавассути намояндаи шахси воқеӣ ё ҳуқуқӣ пешниҳод карда мешаванд, ҳуҷҷати тасдиқкунандаи ваколати намоянда замима карда мешавад.

4. Мурочиатҳои хатӣ тавассути хизматрасонии алоқаи почта, зимни қабули шахсӣ, тавассути хаткашон ё бо роҳи сабт намудани арзу шикоят ё таклифҳои худ дар китоби арзу шикоятҳои мақомоту ташкилоти дахлдор пешниҳод карда мешаванд.

5. Ҳангоми зарурат, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои тасдиқи вачҳҳои хуҷҷатҳо (мавод) ё нусхаи онҳоро ба мурочиати хатташон замима менамоянд.

Моддаи 11. Талабот ба мурочиатҳои электронӣ

1. Мурочиатҳои электронӣ дар шакли ҳуҷҷати электронии бо имзои электронии рақамӣ тасдиқшуда ва дорои дигар маълумотҳои барои хуҷҷатҳои электронӣ хатмӣ, ки қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, пешниҳод карда мешавад.

2. Дар мурочиатҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғи почтаи электронии мурочиаткунандагон ва муҳтавои мурочиат зикр карда мешаванд.

3. Мурочиатҳои электронӣ метавонанд дорои маълумоти иловагӣ дар бораи мурочиаткунанда бошанд, аз ҷумла суроғи маҳалли ҷойгиршавӣ, рақами факс, рақами телефон ва дигарҳо.

Моддаи 12. Талабот ба мурочиатҳо тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ)

1. Мурочиатҳое, ки ба воситаи алоқаи телефонӣ (мобилӣ) ба мақомоту ташкилоти дахлдор арз карда мешаванд, бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд.

2. Зимни мурочиат намудан тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) бояд муҳтавои мурочиат, насаб, ном ва номи падари мурочиаткунанда, суроғи маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ) суроғи почтаи электронӣ баён карда шаванд.

3. Шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда, ки мурочиати телефонӣ (мобилӣ)-ро қабул намудааст, дар шакли варақаи қабули мурочиати телефонӣ (мобилӣ) ҳуҷҷати алоҳида, таҳия мекунад, ки дар он муҳтавои мурочиат, насаб, ном ва номи падари мурочиаткунанда, суроғи маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), суроғи почтаи электрониро дарҷ карда, онро бо имзои худ тасдиқ менамояд.

БОБИ 4. ТАРТИБИ ПЕШНИҲОД ВА МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҶЕЙ ВА ҲУҚУҚӢ ВА БАРРАСИИ ОНҲО

Моддаи 13. Тартиби пешниҳоди муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бевосита ба мақомоту ташкилоти дахлдор, ки баррасии масъалаҳои дар муроҷиат дарчгардида ба салоҳияти онҳо мансуб аст ё бо тартиби тобеияти идоравӣ ба мақомоти болоӣ, ки шахси амалаш мавриди шикоят қароргирифта тобеи он аст, пешниҳод карда мешаванд.

2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд шахсан ё тавассути намояндаи ваколатдори худ муроҷиати хаттии худро ба мақомоту ташкилоти дахлдор ба воситаи алоқаи почта ё почтаи электронӣ ирсол намоянд. Ба манфиати ноболиғон, шахсони ғайриқобили амал ё қобилияти амалашон маҳдуд бо тартиби пешбиниамудай қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон намояндагони қонунии онҳо ё мақомоти ваколатдор муроҷиатҳоро пешниҳод менамоянд.

Моддаи 14. Мухлати пешниҳоди муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Барои пешниҳоди ариза, дархост, таклиф аз ҷониби шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ муҳлат муқаррар карда намешавад.

2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд шикоятҳои худро дар муддати се сол аз рӯзи огоҳ шудани онҳо оид ба вайрон гардидани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ пешниҳод намоянд.

3. Барқарор намудани муҳлати бо сабабҳои узрнок гузаронидашуда (бемории вазнин, маъҷубӣ, сафари хизмати дарозмуддат ва ғайра), ки бо ҳуҷҷатҳои дахлдор тасдиқ гардидаанд, ба ваколати роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор (шахси бо супориши ӯ баррасикунандаи муроҷиат) мансуб мебошад.

Моддаи 15. Қабул, бақайдгирӣ ва баҳисобгирии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳое, ки бо тартиби муқаррарнамудай Қонуни мазкур пешниҳод шудаанд, бояд аз ҷониби мақомоту ташкилоти дахлдор қабул карда, дар арақаи иттилоотӣ ба қайд гузошта ва бо додани рақами алоҳида ба ҳар як муроҷиат ба ҳисоб гирифта шаванд. Рад кардани қабули муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ манъ аст.

2. Муроҷиатҳои воридгардида, новобаста ба тобеияти идоравии онҳо, бояд дар мақомоту ташкилоти дахлдор ба қайд гирифта шаванд.

3. Баҳисобгирии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби мақомоту ташкилоти баррасикунондаи муроҷиат анҷом дода мешавад.

4. Тартиби коргузориӣ ва баҳисобгирии омори оид ба муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар менамояд.

5. Масъулият оид ба ташкили қабул, бақайдгирӣ, дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ намудан ва баҳисобгирии омории муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба зиммаи роҳбарони мақомоту ташкилоти дахлдор вогузор карда мешавад.

6. Баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ройгон мебошад, агар бо қонунгузориӣ Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нагардида бошад.

Моддаи 16. Ҳуқуқҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ зимни баррасии муроҷиати онҳо

Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки муроҷиат пешниҳод намудаанд, ҳуқуқ доранд:

- дар баррасии муроҷиат бевосита ширкат намоянд;
- шахсан ба шахсони мансабдор ва ваколатдоршудае, ки муроҷиатро баррасӣ мекунад, вазъҳои худро изҳор кунанд;
- барои тасдиқи муроҷиати худ ҳуҷҷатҳо ва маводи иловагиро пешниҳод ё дар бораи талаб кардани онҳо дархост намоянд;
- бо маводи ҷамъовардашуда шинос шаванд, агар ин ҳолат ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигарро ҳалалдор насозад, инчунин ҳуҷҷатҳо дорои маълумоти сирри давлатӣ ё дигар сирри бо қонун ҳифзшаванда набошанд;
- оид ба рафти баррасии муроҷиат маълумот гиранд; - аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар муроҷиат изҳоршуда ҷавоби хаттӣ гиранд, ба истиснои ҳолатҳои дар қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур зикргардида, дар бораи фиристодани муроҷиат ба мақомоту ташкилоти дахлдори дигар, ки ҳал кардани масъалаҳои дар муроҷиат изҳоршуда ба салоҳияти онҳо мансуб аст;
- то моҳиятан баррасӣ гардидани муроҷиат ҷиҳати бозпас намудани он дархост намоянд;
- ҷуброни зарари расонидашударо аз шахсони гунаҳгор бо тартиби муқаррарнамудани қонунгузориӣ Ҷумҳурии Тоҷикистон талаб намоянд;

- нисбат ба натиҷаи баррасии мурочиат ё аз амал (беамалӣ)-и шахсони баррасикунандаи мурочиат бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти болоӣ ва (ё) суд шикоят намоянд;

- ҳуқуқҳои дигари пешбиниамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро амалӣ намоянд.

Моддаи 17. Уҳдадорихи мақомоти ташкилоти дахлдор, ки мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд

1. Мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии ба мақомоти ташкилоти дахлдор воридгардида бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур мавриди баррасӣ қарор дода мешаванд.

2. Мақомоти баррасикунандаи мурочиат уҳдадоранд:

- баррасии воқеъбинона, ҳолисона, беғаразона ва саривақтии мурочиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузошташударо ҳангоми зарурат бо иштироки мурочиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санҷанд;

- барои пурра, ҳолисона ва ҳамаатарафа баррасӣ намудани мурочиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва аз мақомоти ташкилоти дахлдор маводи заруриро талаб намоянд;

- барои барқарор кардан ва (ё) ҳифзи ҳуқуқи озодиҳо ва манфиатҳои қонунии вайронгардидаи шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ чораҷӯӣ намоянд;

- аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар мурочиат гузошташуда, ба истиснои ҳолатҳои дар қисмҳои 1 ва 4 моддаи 19 Қонуни мазкур пешбинигардида, ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ посухи хаттӣ диҳанд;

- мурочиаткунандаро дар мӯҳлати се рӯз аз лаҳзаи қабули қарор оид ба ирсоли мурочиат барои баррасӣ аз рӯи тобеият ба дигар мақомоти ташкилоти дахлдор хабардор намоянд;

- мурочиатро асоснок ва тибқи қонун ҳал намуда, иҷрои онро назорат намоянд;

- посух ба мурочиат бояд бо забони давлатӣ ва ҳангоми мавҷуд будани дархост инчунин бо забоне, ки мурочиат навишта шудааст, вобаста ба ҳар як масъалаи гузошташуда, бо асосноккунии тасдиқ ё рад намудани ҳолатҳои зикршуда ва бо назардошти меъёрҳои қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки ба роҳбарӣ гирифта шудаанд, омода карда шавад;

- доир ба натиҷаи баррасии мурочиат ба мурочиаткунанда иттилоот диҳанд;

- тартиби шикоят намуданро ба мурочиаткунанда нисбати натиҷаи баррасии мурочиат (посух ба мурочиат) фаҳмонида диҳанд;
- маълумотҳоро оид ба баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ мунтазам таҳлил намуда, барои бартараф намудани сабабу шароитҳое, ки боиси вайронкунии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд, тадбирҳо андешанд;
- уҳдадорҳои дигари пешбиниамудай Қонуни мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 18. Мухлати баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми се рӯз ва мурочиатҳое, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намеkunанд, дар мухлати понздаҳ рӯз аз рӯзи ба қайд гирифта шуданашон баррасӣ карда мешаванд.
2. Дар ҳолатҳои истисноӣ, инчунин дар ҳолатҳои пешбиниамудай қисми 2 моддаи 20 Қонуни мазкур роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор ҳуқуқ дорад мухлати баррасии мурочиатро ба муддати на зиёдтар аз се рӯз тамдид намуда, дар ин хусус ба мурочиаткунанда дар мухлати се рӯз хабар расонад.

Моддаи 19. Фиристондани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои баррасӣ ба мақомату ташкилоти дахлдор аз рӯи тобеият

1. Мурочиатҳои хаттӣ, ки ҳалли масъалаҳои дар он гузошташуда ба салоҳияти мақомот ва ташкилоти дахлдор мансуб нест, дар давоми се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани ба мақомату ташкилоти салоҳиятдоре, ки ҳалли масъалаҳои дар мурочиатҳо дарҷгардида ба тобеияти онҳо мансубанд, ирсол карда мешавад. Дар ин хусус мурочиаткунанда ба таври хаттӣ огоҳ карда мешавад.
2. Мақомату ташкилоти дахлдор дар мавриди ба баррасии дигар мақомату ташкилот ирсол намудани мурочиати хаттӣ, ҳангоми зарурат метавонанд аз онҳо оид ба натиҷаи баррасии мурочиат маълумот талаб намоянд.
3. Ба шахси мансабдор ё роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор, ки қарор ё амал (беамалӣ)-и ӯ мавриди шикоят қарор гирифтааст, ирсол намудани шикоят барои баррасӣ манъ аст.
4. Агар мурочиат маълумотҳои заруриро барои ирсол намудани он ба мақомату ташкилоти салоҳиятдор надошта бошад, он дар мухлати се рӯз ба муаллиф баргардонидида мешавад ва ба ӯ ҳуқуқи бо тартиби муқарраргардида ба мақомоти болоӣ ва (ё) суд шикоят овардан нисбат, ба қарор ё амал (беамалӣ) тавзеҳ дода мешавад.

Моддаи 20. Моҳиятан баррасӣ намудани муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳое, ки ба мақомату ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз ҷониби шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии муроҷиатҳо ба зиммашон вогузор карда шудааст, баррасӣ карда мешаванд.
2. Барои пурра, ҳолисона ва дар муҳлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ намудани муроҷиатҳо шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд ҳангоми зарурат барои гирифтани маълумотҳои иловагӣ дар доираи ваколатҳои худ аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, мақомату ташкилоти дахлдор мавод талаб намоянд. Мақомату ташкилоти дахлдор тибқи дархости мақомоти баррасикунандаи муроҷиат уҳдадоранд дар муҳлати панҷ рӯз пас аз ворид шудани дархост маълумоти талабшударо ирсол намоянд, ба истиснои ҳуҷҷатҳое (мавод), ки дорои маълумоти сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда мебошанд ва ба онҳо тартиби махсуси пешниҳод муқаррар гардидааст. Дар сурати ғайриимкон будани пешниҳоди маълумот, мақомату ташкилоти пешниҳодкунандаи маълумот дар ин ҳусус бояд дар муҳлати се рӯз ба таври хаттӣ мақомоти баррасикунандаи муроҷиатро хабардор намоянд.
3. Муроҷиатҳои хаттӣ дар сурате баррасишуда эътароф карда мешаванд, агар ҳамаи масъалаҳои дар муроҷиат зикрёфта ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии муроҷиаткунанда чораҳо андешида, ба муроҷиаткунанда ҷавоби хаттӣ ирсол шуда бошад.
4. Дар сурати дар ҳузури муроҷиаткунанда ҳал гардидани масъалаҳои дар муроҷиат зикршуда, ба муроҷиаткунанда ҷавоби хаттӣ фиристонда намешавад, агар ӯ ҷавоби хаттиро талаб накунад. Дар чунин ҳолат натиҷаи баррасии муроҷиат бевосита дар ҳуди матни муроҷиат ё дар китоби арзу шикоятҳо қайд гардида, муроҷиаткунанда бо имзо онро тасдиқ менамояд.
5. Муроҷиати шифохӣ дар сурате баррасигардида ҳисоб меёбад, ки ҳамаи масъалаҳои зимни қабули шахсӣ ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) изҳоршуда ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ чораҳо андешида, дар ин ҳусус муроҷиаткунанда хабардор шуда бошад.
6. Ҳангоми дар муроҷиатҳо мавҷуд набудани дархост, таклиф ё шикоят вобаста ба фаъолияти мақомату ташкилот ё дар онҳо зикр гардидани сипосмандӣ, чунин муроҷиатҳо ба маълумот гирифта шуда, ба онҳо ҷавобҳо ирсол карда намешаванд.

7. Шахсони мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомот ё ташкилоти дахлдор, ҳангоми зарурат метавонанд бевосита муроҷиатҳоро бо баромадан ба маҳал (баррасии сайёр) баррасӣ намоянд.

8. Посухи муроҷиатҳоро роҳбар ё шахси ба он ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор имзо менамояд.

9. Посух ба муроҷиатҳои дар шакли электронӣ ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) пешниҳодшуда, ба суроғи почтаи электронии дар муроҷиат нишондодашуда ё ин ки дар шакли хаттӣ ба суроғи маҳалли истиқомати шахсони воқеӣ ё ҷойгиршавии шахсони ҳуқуқӣ ирсол карда мешавад.

Моддаи 21. Баррасии муроҷиатҳои алоҳида

1. Муроҷиатҳои хаттӣ ва электроние, ки дар онҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, маълумот дар бораи суроғи маҳалли истиқомат ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ ва суроғи маҳалли ҷойгиршавии он зикр нашудаанд ё хато нишон дода шудаанд, инчунин бе имзо (имзои электронии рақамӣ) пешниҳод шудаанд, муроҷиатҳои беном дониста шуда, мавриди баррасӣ қарор намегиранд, агар онҳо дорои маълумот оид ба тайёри барои содир кардани ҷиноят ё ҷинояти содиршуда набошанд.

2. Муроҷиатҳои хаттӣ ва электроние, ки дар онҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, маълумот дар бораи суроғи маҳалли истиқомат ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ ва суроғи маҳалли ҷойгиршавии он ба таври аниқ зикр ёфтаанд, вале бидуни ризоят ва иҷозати муроҷиаткунанда пешниҳод шудаанд, мавриди баррасӣ қарор дода намешаванд.

3. Муроҷиатҳое, ки нисбат ба қарори суд пешниҳод шудаанд, дар муҳлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифта шудан ба муроҷиаткунанда, ки онро ирсол намудааст, бо тавзеҳ додани тартиби шикоят овардан нисбат ба қарори суд баргاردонида мешаванд.

4. Муроҷиатҳои дастчамъона бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд. Ҳангоми зарурат, агар муроҷиатҳои дастчамъона диққату эътибори махсуси ҷамъиятиро талаб намоянд, онҳо ба таври сайёр дар маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавии муроҷиаткунандагон баррасӣ карда мешаванд, агар аз муроҷиатҳо тартиби дигар барнаояд.

5. Агар ҳалли масъалаи дар муроҷиат зикргардида ба якчанд мақомот ё ташкилот вобаста бошад, муроҷиат дар қисми дахлдор аз ҷониби мақомот ё ташкилоте, ки ба он муроҷиат ворид гардидааст, баррасӣ карда шуда, ба муроҷиаткунанда доир) ба салоҳияти мақомот ё ташкилоти дигар мансуб будани қисми масъалаи пешниҳодшаванда ва ҳуқуқи ӯ ба муроҷиат ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор фаҳмонида мешавад.

6. Дар сурати ба якчанд суроға ирсол шудани ҳамон як муроҷиат, ки аз ҷониби мақомоту ташкилоти салоҳиятдор, ки қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, баррасӣ карда мешавад. Дар ин сурат мақомоту ташкилоти дигар бо тартиби пешбиниамудай қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур муроҷиатро ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор ирсол менамоянд.

7. Муроҷиатҳое, ки дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма нашр ё тавассути онҳо паҳн гардидаанд, бо тартиб ва муҳлати муқаррарнамудай Қонуни мазкур баррасӣ шуда, аз натиҷаи он ба шахсони манфиатдор хабар расонида мешавад.

8. Мақомоту ташкилоти дахлдор ҳангоми қабул намудани муроҷиатҳои хаттӣ, ки дар он ифодаҳои қабех ё таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёт, саломатӣ ва молу мулк баён гардидаанд, ҳуқуқ доранд чунин муроҷиатҳоро бе ҷавоб монанд. Дар ин ҳусус ба муроҷиаткунанда оид ба номумкин будани суиистифода аз ҳуқуқи муроҷиат хабар дода мешавад ё бо тартиби муқаррарнамудай қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдор шикоят пешниҳод карда мешавад.

9. Агар хондани матни муроҷиатҳои хаттӣ ғайриимкон бошад, ба чунин муроҷиатҳо посух дода намешавад ва дар ин ҳусус дар муҳлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани муроҷиат бе муроҷиаткунандае, ки муроҷиатро ирсол намудааст, дар сурати хонда шудани ному насаб ва суроғаи маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавӣ хабар дода мешавад.

10. Муроҷиатҳои тақрориро баррасӣ намуда, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд, муқотиботро бо муроҷиаткунанда бинобар беасос будани муроҷиати навбатӣ қатъ намоянд, агар муроҷиати зикргардида ва муроҷиати қаблӣ ба ҳамон як мақомоту ташкилоти дахлдор бо ҳамон як муҳтаво ирсол шуда, натиҷаҳои санҷиши мукамал мавҷуд бошанд. Аз натиҷаи қатъ гардидани баррасии муроҷиати тақрорӣ муроҷиаткунанда хабардор карда мешавад.

11. Агар додани посух аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар муроҷиатҳо гузошташуда бе ифшо намудани маълумотҳои дорои сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда ғайриимкон бошад, ба муроҷиаткунанда дар ин ҳусус хабар дода мешавад.

12. Дар сурати бартараф гардидани сабабҳои, ки бинобар ҷой доштани онҳо муроҷиат баррасӣ нагардида буд, муроҷиаткунанда ҳуқуқ дорад ба мақомоту ташкилоти дахлдор тақроран муроҷиат намояд.

Моддаи 22. Бе баррасӣ монандани муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Мурочиатҳои хаттӣ бе баррасӣ монанда мешаванд, агар:

- тавассути намоёндогони шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ пешниҳод гардидаанд, вале онҳо ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколатҳояшонро надоранд;
- ба талаботи пешбиниамудай қисмҳои 1, 8 ва 9 моддаи 21 Қонуни мазкур ҷавобгӯ набошанд;
- ҳангоми қабули шахсӣ ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсияти мурочиаткунанда ё намоёндаи ӯ пешниҳод карда нашаванд;
- ба талаботи моддаҳои 9-12 Қонуни мазкур ҷавобгӯ набошанд.

БОБИ 5. МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ

Моддаи 23. Ҷуброни зарари расонидашуда ва хароҷоти сарфшуда зимни баррасии мурочиатҳо

1. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд барои барқарор намудани зарар ва ҷуброни зарари маънавии дар натиҷаи амал (беамалӣ)-и ғайриқонунии мақомоту ташкилоти дахлдор зимни баррасии мурочиат расонидашуда, бо тартиби муқаррарнамудай қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба суд мурочиат намоёнд.

2. Дар сурати аз тарафи мурочиаткунанда дидаву дониста дар мурочиат нишон додани маълумоти бардурӯғ, хароҷоти мақомоту ташкилоти дахлдор, ки зимни баррасии он сарф шудааст, бо қарори суд аз мурочиаткунанда рӯёнида мешавад.

Моддаи 24. Назорати риояи тартиби баррасии мурочиатҳо

Мақомоту ташкилоти дахлдор дар доираи салоҳияти худ риояи тартиби баррасии мурочиатҳоро назорат карда, муҳтавои мурочиатҳои дохилшударо ҳар нимсола мавриди таҳлил қарор дода, чиҳати ошкор ва бартараф сохтани сабабҳои риоя нагардидани ҳуқуқу озодиҳо ва бартараф сохтани сабабҳои риоя нагардидани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ тадбирҳо меандешанд.

Моддаи 25. Ҷавобгарӣ барои риоя накардани талаботи Қонуни Мазкур

Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои риоя накардани талаботи Қонуни мазкур бо тартиби муқаррарнамудай қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба ҷавобгарӣ кашида мешаванд.

Моддаи 26. Дар бораи аз эътибор соқит донистани Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи мурочиатҳои шахрвандон"

Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 14 декабри соли 1996 "[Дар бораи мурочиатҳои шахрвандон](#)" (Ахбори Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон, с. 1996, №24, мод. 368; с. 1998, №10, мод. 79; с. 2006, №11, мод. 469; с. 2007, №7, мод. 666; с. 2010, №12, қ 1, мод. 805; с. 2012, №7, мод. 687) аз эътибор соқит доништа шавад.

Моддаи 27. Тартиби мавриди амал қарор додани Қонуни мазкур

Қонуни мазкур пас аз интишори расмӣ мавриди амал қарор дода шавад.

Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон

Эмомалӣ Раҳмон

ш.Душанбе

23 июли соли 2016 № 1339