

ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН “ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҶОИ ШАХСОНИ ВОҶЕЙ ВА ҲУҚУҚӢ”

ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҶОИ ШАХСОНИ ВОҶЕЙ ВА ҲУҚУҚӢ

Қонуни мазкур муносибатҳоро вобаста ба тартиби пешниҳод ва баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки ҷиҳати ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии онҳо ба мақомоти ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии 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, шикоятҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки дар шакли хаттӣ, электронӣ ё шифохӣ ба мақомоту ташкилоти дахлдор пешниҳод шудаанд;
- **ариза** – хоҳиш дар бораи мусоидат намудан ба амалсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар ё пешниҳод намудани маълумот дар бораи вайрон кардани қонунгузориҳои 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 қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон иҷро намудани амали муайян барои қонун намудани талаботи муроҷиаткунанда;
- **таклиф** – тавсия оид ба тақмили қонунгузориҳои 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 ҷиҳати ҳимоя ва барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ё манфиати қонунии вайронгардидаи худ ё шахсони дигар;
- **муроҷиаткунанда** – шахси воқеӣ ва ҳуқуқӣ ё намоёндаи қонунии ӯ, ки ба мақомоту ташкилоти дахлдор оид ба ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар муроҷиат намудааст;
- **муроҷиати электронӣ** – муроҷиате, ки ба суроғаи расмии почтаи электронии мақомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонии расмии 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 шахрвандон пешниҳодгардида;
- **муроҷиати такрорӣ** – муроҷиати хаттӣ, шифохӣ ё электронии такрорӣ ба ҳамон як мақомоту ташкилот, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳои, ки доир ба онҳо вобаста ба муроҷиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардонидани шудааст ва дар муроҷиати навбатӣ вазъ 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 мурочиатҳо доир ба фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор, соҳибқорони инфиродӣ, сифати хизматрасонӣ, иҷрои корҳои муайян, молҳои истехсолнамудаи онҳо ва дигарҳо пешбинӣ шудааст.

Моддаи 2. Принципҳои Қонуни мазкур

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

- қонуният;
- адолат;
- баробарӣ дар назди қонун;
- инсондӯстӣ;
- ошкорбаёнӣ;
- илмият;
- 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. Қонунгузорию Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Қонунгузорию 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 ташкилоти дахлдор татбиқ мегардад, ба истиснои мурочиатҳои, ки тибқи талаботи Кодекси муҳофизатии граждани Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизатии иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизатии ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷроӣ ҷазои ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизатии ҳуқуқвайронкунии маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон инчунин, мурочиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузорию Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигари пешниҳод ва баррасӣ пешбинӣ шудааст.
2. Муқаррароти Қонуни мазкур ба мукотиботи байни мақомоти давлатӣ ва сохторҳои зертобеи онҳо паҳн намегардад.

БОБИ 2. КАФОЛАТИ ҲУҚУҚИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ БА МУРОҶИАТ

Моддаи 5. Манъ будани маҳдудкунии ҳуқуқ ҳангоми пешниҳоди мурочиатҳо

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

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

1. Таъқиб намудани шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ бинобар мурочиати онҳо ба мақомоту ташкилоти дахлдор вобаста ба танқиди фаъолияти мақомоту ташкилот ё шахсони мансабдору роҳбарони онҳо чихати 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 воқеъ ва ҳуқуқӣ ифшо намудани маълумоти дар муроҷиат зикргардида инчунин, маълумоти ба ҳаёти шахсӣ ва (ё) фаъолияти шахси ҳуқуқӣ алоқаманд манъ аст. Маълумоти дар муроҷиати хаттӣ дарчгардида, ки ба мақомоту ташкилоти 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 МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҚЕЪ ВА ҲУҚУҚӢ

Моддаи 7. Ҳуқуқи шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ ба муроҷиат

1. Шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд шахсан ё якҷоя бо дигарон ва (ё) тавассути намояндагони ваколатдори худ дар шакли шифохӣ, хаттӣ ва электронӣ ба мақомоту ташкилоти дахлдор муроҷиат намоянд.
2. Шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқи худро оид ба муроҷиатҳо озодона ва ба таври ихтиёрӣ амалӣ менамоянд. 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 воқеъ ва ҳуқуқӣ зимни пешниҳоди муроҷиатҳо

Шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ уҳдадоранд:

- матни муроҷиатҳои хаттӣ ва ҳуҷҷатҳои замимашударо дар шаклихондашаванда 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 баррасикунандаи муроҷиат ё аъзои оилаи он роҳ надиҳанд;
- оид ба иваз намудани маҳалли будубош, суроғи маҳалли истиқомат, рақами телефонҳо, суроғи почтаи электронӣ сари вақт мақомоту ташкилоти баррасикунандаи муроҷиатро огоҳ намоянд;
- уҳдадориҳои дигари пешбиниамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 9. Қабули шахсӣ

1. Дар мақомоту ташкилоти дахлдор маҳал, рӯз ва соати қабули муроҷиаткунандагонро роҳбарони он муайян мекунад. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда уҳдадоранд дар асоси ҷадвали тасдиқнамудаи роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор муроҷиаткунадагонро шахсан қабул намоянд.
2. Қабули шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ (намояндагони онҳо) дар маҳалли ҷойгиршавии мақомоту ташкилоти дахлдор, дар рӯз ва соати муайянгардида тибқи ҷадвали қабул гузаронида мешавад. Ин иттилоот бояд тавассути дар лавҳаи эълонҳо насб намудани ҷадвали қабул, ҷойгир намудани он дар сомонаҳо ва воситаҳои дигари техникӣ дастраси шахрвандон бошад.
3. Муҳтавои муроҷиатҳои шифохӣ дар китоби қабули муроҷиаткунандагон дарҷ карда мешавад. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар муроҷиати шифохӣ иброзгардида аён бошанд ва санчиши иловагиро талаб накунад, посух ба муроҷиаткунандагон бо розигии онҳо зимни қабули шахсӣ мумкин аст ба тариқи шифохӣ дода шавад ва дар ин бора дар китоби қабули муроҷиаткунандагон қайд гузошта мешавад. Агар муроҷиати шифохӣ дар рафти қабули шахсӣ бинобар зарурати санчиши иловагӣ ҳалли худро наёбад, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли варақаи қабули муроҷиаткунанда ба расмӣ дароварда шуда, дар он муҳтавои муроҷиат қайд карда мешавад ва он ҳамчун муроҷиати хаттӣ мавриди баррасӣ қарор мегирад.

4. Мурочиатҳои хаттии зимни қабули шахси супоридашуда, ба кайд гирифта шуда, бо тартиби муқаррарнамудаи 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 мурочиат зикршуда ба салоҳияти ҳамин мақомоту ташкилот мансуб бошанд, ба истиснои ҳолатҳои, ки қаблан зимни қабули шахси мурочиати мурочиаткунанда айнан бо ҳамин мазмун ҳал гардида, дар ин хусус ӯ хабардор бошад ё ин ки тавассути мактуб ҷавоб (мурочиати тақрорӣ) ирсол гардида бошад.
6. Агар дар мурочиат масъалаҳои гузошта шуда бошанд, ки ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомоту ташкилоти дахлдор дохил намешавад, ба мурочиаткунанда дар хусуси ба кадом мақомот мурочиат намудан фаҳмонида мешавад.
7. Агар мурочиаткунанда зимни қабули шахси 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 шахси бо қарори роҳбари мақомоту ташкилот дахлдор ва розигии хаттии мурочиаткунанда мумкин аст воситаҳои техникийи махсус ба монанди, сабти видеоӣ ё аудиоӣ, расмгирӣ истифода шаванд.
10. Зимни мурочиати шифоҳӣ мурочиаткунанда бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсиятро пешниҳод намоянд. Намояндаи мурочиаткунанда инчунин бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколаташро пешниҳод намояд.

Моддаи 10. Талабот ба мурочиатҳои хаттӣ

1. Шахси воқеӣ дар мурочиати хаттӣ бояд насаб, ном, номи падар, суроғаи маҳалли истиқомат, маълумот оид ба маҳали воқеии истиқомат (агар чунин ҳолат ҷой дошта бошад), муҳтавои мурочиатро дарҷ намуда, онро имзо намояд.
2. Дар мурочиати шахси ҳуқуқӣ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва муҳтавои мурочиат нишон дода шаванд. Мурочиат бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдоршуда имзо карда шавад.
3. Ба мурочиатҳои, ки тавассути намояндаи шахси воқеӣ ё ҳуқуқӣ пешниҳод карда мешаванд, ҳуҷҷати тасдиқкунандаи ваколатаи намоянда замима карда мешавад.
4. Мурочиатҳои хаттӣ тавассути хизматрасонии алоқаи почта, зимни қабули шахси, тавассути хаткашон ё бо роҳи сабт намудани арзу шикоят ё тақлифҳои худ дар китоби арзу шикоятҳои мақомоту ташкилоти дахлдор пешниҳод карда мешаванд.
5. Ҳангоми зарурат, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои тасдиқи вачҳояшон ҳуҷҷатҳо (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 ҳуҷҷатҳои электронӣ ҳатмӣ, ки қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, пешниҳод карда мешавад.
2. Дар мурочиатҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи почтаи электронии мурочиаткунандагон ва муҳтавои мурочиат зикр карда мешаванд.
3. Мурочиатҳои электронӣ метавонанд дорои маълумоти иловагӣ дар бораи мурочиаткунанда бошанд, аз ҷумла суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, рақами факс, рақами телефон ва дигарҳо.

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

1. Мурочиатҳои, 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, суроғаи маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), суроғаи почтаи электронӣ баён карда шаванд.
3. Шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда, ки мурочиати телефонӣ (мобилӣ)-ро қабул намудааст, дар шакли варакаи қабули мурочиати телефонӣ (мобилӣ) ҳуҷҷати алоҳида таҳия мекунад, ки дар он муҳтавои мурочиат, насаб, ном ва номи падари мурочиаткунанда, суроғаи маҳалли истиқомат ё

ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), суроғай почтаи электрониро дарҷ карда, онро бо имзои худ тасдиқ менамояд.

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

Моддаи 13. Тартиби пешниҳоди мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бевосита ба мақомату ташкилоти дахлдор, ки баррасии масъалаҳои дар мурочиат дарҷгардида 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 мурочиати хаттӣ худро ба мақомату ташкилоти дахлдор ба воситаи алоқаи почта ё почтаи электронӣ ирсол намоянд. Ба манфиати ноболиғон, шахсони ғайриқобили амал ё қобилияти амалашон маҳдуд бо тартиби пешбиниамудаи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон намояндагони қонунии онҳо ё мақомоти ваколатдор мурочиатҳоро пешниҳод менамоянд.

Моддаи 14. Мухлати пешниҳоди мурочиатҳои 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 мақомату ташкилоти дахлдор (шахси бо супориши ӯ баррасикунандаи мурочиат) мансуб мебошад.

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

1. Мурочиатҳое, ки бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур пешниҳод шудаанд, бояд аз ҷониби мақомату ташкилоти дахлдор қабул карда, дар арақаи иттилоотӣ ба қайд гузошта ва бо додани рақами алоҳида ба ҳар як мурочиат ба ҳисоб гирифта шаванд. Рад кардани қабули мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ манъ аст.
2. Мурочиатҳои воридгардида, новобаста ба тобеияти идоравии онҳо, бояд дар мақомату ташкилоти дахлдор ба қайд гирифта шаванд.
3. Баҳисобгирии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби мақомату ташкилоти баррасикунандаи мурочиат анҷом дода мешавад.
4. Тартиби коргузори ва баҳисобгирии омори оид ба мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар менамояд.
5. Масъулият оид ба ташкили қабул, бақайдгирӣ, дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ намудан ва баҳисобгирии омории мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба зиммаи роҳбарони мақомату ташкилоти дахлдор вогузор карда мешавад.
6. Баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ройгон мебошад, агар бо қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нагардида бошад.

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

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

– дар баррасии мурочиат бевосита ширкат намоянанд;

– шахсан ба шахсони мансабдор ва ваколатдоршудае, ки мурочиатро баррасӣ мекунанд, вачҳҳои худро изҳор кунанд;

– барои тасдиқи мурочиати худ ҳуҷҷатҳо ва маводи иловагиро пешниҳод ё дар бораи талаб кардани онҳо дархост намоянанд;

– бо маводи чамъовардашуда шинос шаванд, агар ин ҳолат ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигарро халалдор насозад, инчунин ҳуҷҷатҳо дорои маълумоти сирри давлатӣ ё дигар сирри бо қонун ҳифзшаванда набошанд;

- оид ба рафти баррасии мурочиат маълумот гиранд;
- аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар мурочиат изҳоршуда ҷавоби хаттӣ гиранд, ба истиснои ҳолатҳои дар қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур зикргардида, дар бораи фиристодани мурочиат ба мақомоту ташкилоти дахлдори дигар, ки ҳал кардани масъалаҳои дар мурочиат изҳоршуда ба салоҳияти онҳо мансуб аст;
- то моҳиятан баррасӣ гардидани мурочиат ҷиҳати бозпас намудани он дархост намоянд;
- ҷуброни зарари расонидашударо аз шахсони гунаҳгор бо тартиби муқаррарнамудани қонунгузории 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. Уҳдадорихои мақомоту ташкилоти дахлдор, ки мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд

1. Мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии ба мақомоту ташкилоти дахлдор воридгардида бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур мавриди баррасӣ қарор дода мешаванд.
2. Мақомоти баррасикунандаи мурочиат уҳдадоранд:
 - баррасии воқеъбинона, ҳолисона, бегаразона ва саривақтии мурочиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузошташударо хангоми зарурат бо иштироқи мурочиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санҷанд;
 - барои пурра, ҳолисона ва ҳамаҷаҳафа баррасӣ намудани мурочиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва аз мақомоту 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 ирсали мурочиат барои баррасӣ аз рӯи тобеият ба дигар мақомоту ташкилоти дахлдор хабардор намоянд;
 - мурочиатро асоснок ва тибқи қонун ҳал намуда, иҷрои онро назорат намоянд;
 - посух ба мурочиат бояд бо забони давлатӣ ва хангоми 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;

– маълумотхоро оид ба баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ мунтазам таҳлил намуда, барои бартараф намудани сабабу шароитҳои, ки боиси вайронкунии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд, тадбирҳо андешанд;

– уҳдадорҳои дигари пешбининамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузорию Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 18. Мухлати баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми сӣ рӯз ва мурочиатҳои, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намекунанд, дар муҳлати понздаҳ рӯз аз рӯзи ба қайд гирифта шуданашон баррасӣ карда мешаванд.
2. Дар ҳолатҳои истисноӣ, инчунин дар ҳолатҳои пешбининамудаи қисми 2 моддаи 20 Қонуни мазкур роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор ҳуқуқ дорад муҳлати баррасии мурочиатро ба муддати на зиёдтар аз сӣ рӯз тамдид намуда, дар инҳусус ба мурочиаткунанда дар муҳлати 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 ҳусус 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 мансубдор 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 муҳлати се рӯз ба муаллиф баргардонидани 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 мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои, ки ба мақомату ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз ҷониби шахсони мансубдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии мурочиатҳо ба зиммашон вогузор карда шудааст, баррасӣ карда мешаванд.
2. Барои пурра, ҳолисона ва дар муҳлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ намудани мурочиатҳои шахсони мансубдор 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 дарҳости мақомоти баррасикунандаи мурочиат уҳдадоранд дар муҳлати панҷ рӯз пас аз ворид шудани дарҳост маълумоти талабшударо ирсол намоянд, ба истисноӣ ҳуҷҷатҳои (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 мурочиатро хабардор намоянд.
3. Мурочиатҳои хаттӣ дар сурате баррасишуда эътироф карда мешаванд, агар ҳамаи масъалаҳои дар мурочиат зикрӣфта ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии мурочиаткунанда чораҳо андешаида, ба мурочиаткунанда ҷавоби хаттӣ ирсол шуда бошад.
4. Дар сурате дар ҳузури мурочиаткунанда ҳал гардидани масъалаҳои дар мурочиат зикршуда, ба мурочиаткунанда ҷавоби хаттӣ фиристонда намешавад, агар ӯ ҷавоби хаттиро талаб накунад. Дар ҷунин ҳолат натиҷаи баррасии мурочиат бевосита дар ҳуди матни мурочиат ё дар китоби арзу шикоятҳо қайд гардида, мурочиаткунанда бо имзо онро тасдиқ менамояд.

5. Мурочиати 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 ҳуқуқи озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ чораҳо андешида, дар ин ҳусус мурочиаткунанда хабардор шуда бошад.
6. Ҳангоми дар мурочиатҳо мавҷуд набудани дархост, таклиф ё шикоят вобаста ба фаъолияти мақомоту ташкилот ё дар онҳо зикр гардидани сипосмандӣ, чунин мурочиатҳо ба маълумот гирифта шуда, ба онҳо ҷавобҳо ирсол карда намешаванд.
7. Шахсони мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомот ё ташкилоти дахлдор ҳангоми зарурат метавонанд бевосита мурочиатҳоро бо баромадан ба маҳал (баррасии сайёр) баррасӣ намоянд.
8. Посухи мурочиатҳоро роҳбар ё шахси ба он ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор имзо менамояд.
9. Посух ба мурочиатҳои дар шакли электронӣ ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) пешниҳодшуда, ба суроғаи почтаи электронии дар мурочиат нишондодашуда ё ин ки дар шакли хаттӣ ба суроғаи маҳалли истиқомати шахсони воқеӣ ё ҷойгиршавии шахсони ҳуқуқӣ ирсол карда мешавад.

Моддаи 21. Баррасии мурочиатҳои алоҳида

1. Мурочиатҳои хаттӣ ва электроние, ки дар онҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, маълумот дар бораи суроғаи маҳалли истиқомат ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ ва суроғаи маҳалли ҷойгиршавии он зикр нашудаанд ё хато нишон дода шудаанд, инчунин бе имзо (имзои электронии рақамӣ) пешниҳод шудаанд, мурочиатҳои беном доништа шуда, мавриди баррасӣ қарор намегиранд, агар онҳо дорои маълумот оид ба тайёрӣ барои содир кардани ҷиноят ё ҷинояти содиршуда набоянд.
2. Мурочиатҳои хаттӣ ва электроние, ки дар онҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, маълумот дар бораи суроғаи маҳалли истиқомат ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ ва суроғаи маҳалли ҷойгиршавии он ба таври аниқ зикр ёфтаанд, вале бидуни ризоят ва иҷозати мурочиаткунанда пешниҳод шудаанд, мавриди баррасӣ қарор дода намешаванд.
3. Мурочиатҳое, ки нисбат ба қарори суд пешниҳод шудаанд, дар муҳлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифта шудан ба мурочиаткунанда, ки онро ирсол намудааст, бо тавзеҳ додани тартиби шикоят овардан нисбат ба қарори суд баргардонида мешаванд.
4. Мурочиатҳои дастчамъона бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд. Ҳангоми зарурат, агар мурочиатҳои дастчамъона диққату эътибори махсуси ҷамъиятиро талаб намоянд, онҳо ба таври сайёр дар маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавии мурочиаткунандагон баррасӣ карда мешаванд, агар аз мурочиатҳо тартиби дигар барнаояд.
5. Агар ҳалли масъалаи дар мурочиат зикргардида ба якҷанд мақомот ё ташкилот вобаста бошад, мурочиат дар қисми дахлдор аз ҷониби мақомот ё ташкилоте, ки ба он мурочиат ворид гардидааст, баррасӣ карда шуда, ба мурочиаткунанда доир ба салоҳияти мақомот ё ташкилоти дигар мансуб будани қисми масъалаи пешниҳодшаванда ва ҳуқуқи ӯ ба мурочиат ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор фаҳмонида мешавад.
6. Дар сурати ба якҷанд суроға ирсол шудани ҳамаи мурочиат, он аз ҷониби мақомоту ташкилоти салоҳиятдор, ки қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, баррасӣ карда мешавад. Дар ин сурат мақомоту ташкилоти дигар бо тартиби пешбининамудаи қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур мурочиатро ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор ирсол менамоянд.
7. Мурочиатҳое, ки дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма нашр ё тавассути онҳо паҳн гардидаанд, бо тартиб ва муҳлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ шуда, аз натиҷаи он ба шахсони манфиатдор хабар расонида мешавад.
8. Мақомоту ташкилоти дахлдор ҳангоми қабул намудани мурочиатҳои хаттӣ, ки дар он ифодаҳои қабех ё таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёт, саломатӣ ва молу мулк баён гардидаанд, ҳуқуқ доранд чунин мурочиатҳоро бе ҷавоб монанд. Дар ин ҳусус ба мурочиаткунанда оид ба номумкин будани суиистифода аз ҳуқуқи мурочиат хабар дода мешавад ё бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдор шикоят пешниҳод карда мешавад.
9. Агар хондани матни мурочиатҳои хаттӣ ғайриимкон бошад, ба чунин мурочиатҳо посух дода намешавад ва дар ин ҳусус дар муҳлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани мурочиат ба мурочиаткунандае, ки мурочиатро ирсол намудааст, дар сурати хонда шудани ному насаб ва суроғаи маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавӣ хабар дода мешавад.

10. Мурочиатҳои тақрориро баррасӣ намуда, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд, мукотибаро бо мурочиаткунанда бинобар беасос будани мурочиати навбатӣ қатъ намоянд, агар мурочиати зикргардида ва мурочиати қаблӣ ба ҳамон як мақомоту ташкилоти дахлдор бо ҳамон як муҳтаво ирсол шуда, натиҷаҳои санчиши мукамал мавҷуд бошанд. Аз натиҷаи қатъ гардидани баррасии мурочиати тақрорӣ мурочиаткунанда хабардор карда мешавад.
11. Агар додани посух аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар мурочиатҳо гузошташуда бе ифшо намудани маълумотҳои дорой сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда ғайриимкон бошад, ба мурочиаткунанда дар ин хусус хабар дода мешавад.
12. Дар сурати бартараф гардидани сабабҳои, ки бинобар ҷой доштани онҳо мурочиат баррасӣ нагардида буд, мурочиаткунанда ҳуқуқ дорад ба мақомоту ташкилоти дахлдор тақроран мурочиат намояд.

Моддаи 22. Бе баррасӣ монондани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Мурочиатҳои хаттӣ бе баррасӣ монондамешаванд, агар:

- тавассути намояндагони 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 намояндаи 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 қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ба суд мурочиат намоянд.
2. Дар сурати аз тарафи мурочиаткунанда дидаву доништа 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, ҷиҳати ошкор 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 қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ба ҷавобгарӣ кашида мешаванд.

Моддаи 26. Дар бораи аз эътибор соқит дониستاني 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, к. 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**