

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 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 амалисозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар ё пешниҳод намудани маълумот дар бораи вайрон кардани қонунгузорию 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 қонунгузорию Ҷумҳурии Тоҷикистон иҷро намудани амали муайян барои қонун намудани талаботи муроҷиаткунанда;

- таклиф - тавсия оид ба такмили қонунгузорию 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 намояндаи қонунии ӯ, ки ба мақомоту ташкилоти дахлдор оид ба ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатаи 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 дорой далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳое, ки доир ба онҳо вобаста ба муроҷиати қаблӣ муҳиятан ҷавоб гардонида шудааст ва дар муроҷиати навбатӣ вазъ ё ҳолатҳои нав оварда нашудаанд;

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

- китоби арзу шикоятҳо - китоби шакли ягона, ки барои қайди мурочиатҳо доир ба фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор, соҳибкорони инфиродӣ, сифати хизматрасонӣ, иҷрои қарзҳои муайян, молҳои истеҳсолнамудаи 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;
- илмӣ;
- талаботи ягона ба мурочиатҳо;
- таъмин ва риояи ҳуқуқи 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 Конституцияи Ҷумҳурии Тоҷикистон асос ёфта, аз Қонуни мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ Ҷумҳурии Тоҷикистон, инчунин санадҳои ҳуқуқӣ 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 мурочиатҳое, 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 дигар пешниҳод ва баррасӣ пешбинӣ шудааст.

2. Муқаррароти Қонуни мазкур ба муқотиботи байни мақомоти давлатӣ ва соҳторҳои зертобеи онҳо паҳн намегардад.

БОБИ 2. КАФОЛАТИ ҲУҚУҚИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ БА МУРОЦИАТ

Моддаи 5. Манъ будани маҳдудкунии ҳуқуқ ҳангоми пешниҳоди мурочиатҳо

Ҳангоми амалӣ намудани ҳуқуқи мурочиат маҳдудкунии вобаста ба миллат, наҷод, 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 мурочиати онҳо

1. Таъкиб намудани шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бинобар мурочиати онҳо ба мақомоту ташкилоти дахлдор вобаста ба танқиди фаъолияти мақомоту ташкилот ё шахсони мансабдору-роҳбарони онҳо ҷиҳати барқарор ё ғайриҷамъ намудани ҳуқуқи озодиҳо ва манфиати қонунӣ худ ё ҳуқуқи озодиҳо ва манфиати қонунӣ шахсони дигар манъ аст.

2. Ҳангоми баррасии мурочиат бидуни розигии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ифшо намудани маълумоти дар мурочиат зикргардида инчунин, маълумоти ба ҳаёти шахсӣ ва (ё) фаъолияти шахси ҳуқуқӣ алоқаманд манъ аст. Маълумоти дар мурочиати ҳагӣ дарҷгардида, ки ба мақомоту ташкилоти дахлдор ирсол карда шуда, ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомоту ташкилот ва шахсони ваколатдоршуда мансуб аст, ошкор кардани маълумот ба ҳисоб намеавад.

БОБИ 3. ҲУҚУҚ, УҲДАДОРИҶО ВА ТАЛАБОТ БА МУРОЧИЯТҶОИ ШАХСОНИ ВОҶЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Моддаи 7. Ҳуқуқи шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба мурочиат

1. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд шахсан ё яқчо ба дигарон ва (ё) тавассути намоёндоғони ваколатдори худ дар шакли шифоҳӣ, хаттӣ ва электронӣ ба мақомату ташкилоти дахлдор мурочиат намоёнд.
2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқи худро оид ба мурочиатҳо озодона ва ба таври ихтиёри амалӣ менамоёнд. Маҷбур намудани шахс барои мурочиат қардан ё ширкат намудан дар пешниҳоди он манъ аст.
3. Амалӣ намудани ҳуқуқ ба мурочиат набояд ҳуқуқ ва озодиҳои шахсони дигарро халалдор созад.

Моддаи 8. Уҳдадориҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ зимни пешниҳоди мурочиатҳо

Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ уҳдадоранд:

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

Моддаи 9. Қабули шахсӣ

1. Дар мақомату ташкилоти дахлдор маҳал, рӯз ва соати қабули мурочиаткунандагонро роҳбарони он муайян мекунад. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда уҳдадоранд дар асоси ҷадвали тасдиқнамудаи роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор мурочиаткунандагонро шахсан қабул намоёнд.
2. Қабули шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ (намоёндоғони онҳо) дар маҳалли ҷойгиршавии мақомату 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 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 накунад, 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 расмият 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 муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд.
5. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқуқ надоранд, қабули шахсони воқеӣ ва намоёндаи шахсони ҳуқуқиро рад намоёнд, агар масъалаҳои дар мурочиат зикршуда ба салоҳияти ҳамин мақомату ташкилот мансуб бошанд, ба истиснои ҳолатҳои, ки қаблан зимни қабули шахсӣ мурочиати мурочиаткунанда айнан бо ҳамин мазмун ҳал гардида, дар ин хусус ӯ хабардор бошад ё ин ки тавассути мактуб ҷавоб (мурочиати такрорӣ) ирсол гардида бошад.
6. Агар дар мурочиат масъалаҳои гузошта шуда бошанд, ки ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомату ташкилоти дахлдор дохил намешавад, ба мурочиаткунанда дар хусуси ба кадом мақомат мурочиат намудан фаҳмонида мешавад.
7. Агар мурочиаткунанда зимни қабули шахсӣ нисбати шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршудас, ки қабули шахсиро анҷом медиҳад муносибати безэҳтиромона зоҳир намуда, ба истифодаи ифодаҳои қабех, таҳқиқкунанда, таҳдид ба ҳаёту саломатии ӯ ё аъзои оилааш роҳ диҳад, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ дорад қабулро қатъ намоёнд.
8. Бо қарори роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор қабули шахсии сайёр, инчунин номнавис намудани пешакиро барои ҷунин қабул ташкил қардан мумкин аст.
9. Ҳангоми қабули шахсӣ бо қарори роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор ва розигии хаттӣ мурочиаткунанда мумкин аст воситаҳои техникӣ махсус ба монанди, сабти видеоеӣ ё аудиоеӣ, расмигирӣ истифода шаванд.
10. Зимни мурочиати шифоҳӣ мурочиаткунанда бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсиятро пешниҳод намоёнд. Намоёндаи мурочиаткунанда, инчунин бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколаташро пешниҳод намоёнд.

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 дарч 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 мурочиатҳое, ки тавассути намояндаи шахси воқеӣ ё ҳуқуқӣ пешниҳод карда мешаванд, ҳуҷҷати тасдиқунандаи ваколоти намоянда замима карда мешавад.

4. Мурочиатҳои хаттӣ 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 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 қонунгузори 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 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, 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 варақаи 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), суроғаи почтаи электрониро дарч карда, онро бо имзои худ тасдиқ менамояд.

БОБИ 4. ТАРТИБИ ПЕШНИҲОД ВА МУРОЧИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ ВА БАРРАСИИ ОНҲО

Моддаи 13. Тартиби пешниҳоди мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бевосита ба мақомоту ташкилоти дахлдор, ки баррасии масъалаҳои дар мурочиат 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 мурочиати хаттӣ 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 пешбиниамудаи қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон намояндагони қонунии онҳо ё мақомоти ваколатдор мурочиатҳоро пешниҳод менамоянд.

Моддаи 14. Муҳлати 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 хизматии дарозмуддат ва ғайра), ки бо ҳуҷҷатҳои дахлдор тасдиқ гардидаанд, ба ваколоти роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор (шахси бо супориши ӯ баррасикунандаи мурочиат) мансуб мебошад.

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

1. Мурочиатҳос, ки бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур пешниҳод шудаанд, бояд аз ҷониби мақомату ташкилоти дахлдор қабул карда, дар варақаи 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 омори 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 қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нагардида бошад.

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

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

- дар баррасии мурочиат бевосита ширкат намоянд;

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

- барои тасдиқи мурочиати худ ҳуҷжатҳо ва маводи иловагиро пешниҳод ё дар бораи талаб кардани онҳо дархост намоянд;

- бо маводи чамъовардашуда шинос шаванд, агар ин ҳолат ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигарро ҳалалдор насозад, инчунин ҳуҷжатҳо 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 ҳаттӣ гиранд, ба истиснои ҳолатҳои дар қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур зикргардида, дар бораи фиристодани мурочиат ба мақомату ташкилоти дахлдори дигар, ки ҳал кардани масъалаҳои дар мурочиат изҳоршуда ба салоҳияти онҳо мансуб аст;

- то моҳиятан баррасӣ гардидани мурочиат ҷихати 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. Уҳдадориҳои мақомату ташкилоти дахлдор, ки мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд

1. Мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии ба мақомату 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 ҳамаҷаҳафа баррасӣ намудани мурочиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва аз мақомату ташкилоти дахлдор маводи заруриро талаб намоянд;

- барои барқарор кардан ва (ё) ҳифзи ҳуқуқу 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 ҳаттӣ диҳанд;

- мурочиаткунандаро дар муҳлати се рӯз аз лаҳзаи қабули қарор оид ба ирсали мурочиат барои баррасӣ аз рӯи тобеият ба дигар мақомату ташкилоти дахлдор хабардор намоянд;

- мурочиатро асоснок ва тибки қонун ҳал намуда, ичрои 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 қонунгузори 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 баргараф намудани сабабу шароитҳое, ки боиси вайронкунии ҳуқуқи озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд, талбирҳо андешиданд;
- уҳдадорҳои дигари пешбиниамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 18. Муҳлати баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми се рӯз ва мурочиатҳое, 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 пешбиниамудаи қисми 2 моддаи 20 Қонуни мазкур роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор ҳуқуқ дорад муҳлати баррасии мурочиатро ба муддати на зиёдтар аз се рӯз тамдид намуда, дар ин ҳусус 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, хангоми 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 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) тавзех дода мешавад.

Моддаи 20. Моҳиятан баррасӣ намудани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳое, ки ба мақомату ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз ҷониби шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии мурочиатҳо ба зиммашон воғузор карда шудааст, баррасӣ карда мешаванд.

2. Барои пурра, ҳолисона ва дар муҳлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ намудани мурочиатҳои шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд хангоми зарурат барои гирифтани маълумотҳои иловагӣ дар доираи ваколатҳои худ аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, мақомату ташкилоти дахлдор мавод талаб намоянд. Мақомату ташкилоти дахлдор тибки дархости мақомоти баррасикундаи мурочиат уҳдадоранд дар муҳлати панҷ рӯз пас аз ворид шудани дархост маълумоти талабшударо ирсол намоянд, ба истисноӣ ҳуҷҷатҳое (мавод), ки дорои маълумоти сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда мебошанд ва ба онҳо тартиби махсуси пешниҳод муқаррар гардидааст. Дар сурати гайриимкон будани пешниҳоди маълумот, мақомату ташкилоти пешниҳодкунандаи маълумот дар ин ҳусус бояд дар муҳлати се рӯз ба таври хаттӣ мақомоти баррасикундаи мурочиатро хабардор намоянд.

3. Мурочиатҳои хаттӣ дар сурате баррасишуда эътароф карда мешаванд, агар ҳамаи масъалаҳои дар мурочиат зикршуда ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқи озодиҳо ва манфиатҳои қонунии мурочиаткунанда чораҳо андешида, 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 чунин 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 муроҷиаткунанда хабардор шуда бошад.

6. Ҳангоми дар муроҷиатҳо мавҷуд набудани дархост, тақлиф ё шикоят вобаста ба ғаъолияти 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 мақомату ташкилоти дахлдор имзо менамояд.

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

Моддаи 21. Баррасии муроҷиатҳои 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, муроҷиатҳои беном доништа шуда, мавриди баррасӣ қарор намегиранд, агар онҳо дорои маълумот оид ба тайёри 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 муроҷиаткунанда 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 муроҷиаткунанда, ки онро ирсол намудааст, бо тавзеҳ додани тартиби шикоят овардан нисбат ба қарори суд баргардонида мешаванд.

4. Мурочиатҳои дастҷамъона бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд. Ҳангоми зарурат, агар муроҷиатҳои дастҷамъона диққати 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 якҷанд 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 мақомату ташкилоти салоҳиятдор фаҳмонида мешавад.

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

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

8. Мақомату 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 муқаррарнамудаи қонунгузори Чумхурии 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 муроҷиаткунандас, ки муроҷиатро 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, мукотиботро бо муроҷиаткунанда бинобар беасос будани муроҷиати навбатӣ қатъ намоянд, агар муроҷиати зикргардида ва муроҷиати қаблӣ ба ҳамон як мақомату 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 сабабҳос, ки бинобар ҷой доштани онҳо мурочиат баррасӣ нагардида буд, мурочиаткунанда ҳуқуқ дорад ба мақомату ташкилоти дахлдор такроран мурочиат намояд.

Моддаи 22. Бе баррасӣ монондани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Мурочиатҳои хаттӣ бе баррасӣ мононда мешаванд, агар:

- тавассути намоёндагони шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ пешниҳод гардидаанд, вале онҳо ҳуҷжатҳои тасдиқкунандаи ваколатҳояшонро надоранд;
- ба талаботи пешбиниамудай қисмҳои 1, 8 ва 9 моддаи 21 Қонуни мазкур ҷавобгӯ набошанд;
- хангоми қабули шахсӣ ҳуҷжатҳои 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 маънавий дар натиҷаи амал (беамалӣ)-и ғайриқонунии мақомату ташкилоти дахлдор зимни баррасии мурочиат расонидашуда, бо тартиби муқаррарнамудай қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба суд мурочиат намоянд.

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

Моддаи 24. Назорати риояи тартиби баррасии мурочиатҳо

Мақомату 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 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