

ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҶОИ ШАХСОНИ ВОҶЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Қонуни мазкур муносибатҳоро вобаста ба тартиби пешниҳод ва баррасии мууроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки ҷиҳати ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии онҳо ба мақомоти ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шахрак 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 шифоҳӣ 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 қонеъ намудани талаботи муроҷиаткунанда;

- **таклиф** – тавсия оид ба такмили қонунгузорию Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор, рушди муносибатҳои ҷамъиятӣ, беҳтардонии 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 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 қойгир карда шудааст;

- **мурочиати шифоҳӣ** – мурочиате, ки зимни қабули шахсӣ ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор изҳор гардидааст ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилий) баён шудааст;

- **мурочиат тавассути воситаҳои ахбори омма** – мурочиати дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма вобаста ба фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор нашр ё тавассути воситаи ахбори омма паҳнгардида;

- **мурочиати дастҷамъона** – мурочиати ду ва зиёда шахсон ё аз номи гурӯҳи шахрвандон пешниҳодгардида;

- **мурочиати такрорӣ** – мурочиати хаттӣ, шифоҳӣ ё электронии такрорӣ ба ҳамон як мақомоту ташкилот, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳое, ки доир ба онҳо вобаста ба мурочиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардонида шудааст ва дар мурочиати навбатӣ вачҳ ё ҳолатҳои нав оварда нашудаанд;

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

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

Моддаи 2. Принсипҳои Қонуни мазкур

Баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба принсипҳои 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, холисона ва дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ кардани мурочиатҳо;
- шаффофияти фаъолият ҳангоми баррасии мурочиатҳо.

Моддаи 3. Қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба Конститутсияи Чумҳурии Тоҷикистон асос ёфта, аз Қонуни мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Чумҳурии 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 мақомату ташкилоти дахлдор татбиқ мегардад, ба истиснои мурочиатҳои, ки тибқи талаботи Кодекси муҳофизати граждани Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизати иқтисодии Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизати ҷиноятии Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷроӣ қазои ҷиноятии Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизати ҳуқуқвайронкунии маъмурии Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Қумҳурии Тоҷикистон инчунин, мурочиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузори Қумҳурии Тоҷикистон тартиби дигари пешниҳод ва баррасӣ пешбинӣ шудааст.

2. Муқаррароти Қонуни мазкур ба муқотиботи байни мақомоти давлатӣ ва сохторҳои 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, маҷеи 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 воқеӣ ва ҳуқуқӣ бинобар мурочиати онҳо ба мақомату ташкилоти дахлдор вобаста ба танқиди фаъолияти мақомату ташкилот ё шахсони мансабдору роҳбарони онҳо ҷиҳати барқарор ё ҳимоя намудани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ ё ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии 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 хаттӣ дарҷгардида, ки ба мақомату ташкилоти дахлдор ирсол карда шуда, ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомату 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 мурочиат

1. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд шахсан ё якҷоя бо дигарон ва (ё) тавассути намояндагони ваколатдори худ дар шакли шифоҳӣ, хаттӣ ва электронӣ ба мақомату ташкилоти дахлдор мурочиат намоянд.

2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқи худро оид ба мурочиатҳо озодона ва ба таври ихтиёрӣ амалӣ менамоянд. Маҷбур намудани шахс барои мурочиат кардан 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 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 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 намоянд;

- уҳдадориҳои дигари пешбиниамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 9. Қабули шахсӣ

1. Дар мақомату ташкилоти дахлдор маҳал, рӯз ва соати қабули мурочиаткунандагонро роҳбарони он муайян мекунанд. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда уҳдадоранд дар асоси ҷадвали тасдиқнамудаи роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор мурочиаткунандагонро шахсан қабул намоянд.

2. Қабули шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ (намояндагони 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. Мухтавои 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 накунанд, 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 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 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 мақомоту ташкилоти дахлдор дохил намешавад, ба мурочиаткунанда дар хусуси ба кадом мақомот мурочиат намудан фаҳмонида мешавад.

7. Агар мурочиаткунанда зимни қабули шахсӣ нисбати шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршудае, ки қабули шахсиро анҷом медиҳад муносибати беэҳтиромона зоҳир намуда, ба истифодаи ифодаҳои қабех, таҳқирунанда, 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 ташкилот дахлдор ва розигии хаттӣ 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, суроғайи маҳалли истиқомат, маълумот оид ба маҳали воқеи истиқомат (агар чунин ҳолат ҷой дошта бошад), муҳтавои мурочиатро дарҷ намуда, онро имзо намояд.

2. Дар мурочиати шахси ҳуқуқӣ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғайи 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 алоқайи 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 вачҳҳояшон ҳуҷҷатҳо (мавод) ё нусхаи онҳоро ба муроҷиати хаттиашон замима менамоянд.

Моддаи 11. Талабот ба муроҷиатҳои электронӣ

1. Муроҷиатҳои 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 муроҷиатҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи почтаи электронии муроҷиаткунандагон ва муҳтавои муроҷиат зикр карда мешаванд.

3. Муроҷиатҳои электронӣ метавонанд дорои маълумоти иловагӣ дар бораи муроҷиаткунанда бошанд, аз ҷумла суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, рақами факс, рақами телефон ва дигарҳо.

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

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

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

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

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

Моддаи 13. Тартиби пешниҳоди муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бевосита ба мақомату ташкилоти дахлдор, ки баррасии масъалаҳои дар муроҷиат 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 муроҷиати хаттии 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 пешбининамудаи

қонунгузори Чумхурии Тоҷикистон намоёндоғони қонунии онҳо ё мақомоти ваколатдор мурочиатҳоро пешниҳод менамоёнд.

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 намоёнд.

3. Барқарор намудани муҳлати бо сабабҳои узрнок гузаронидашуда (бемории вазнин, маъҷубӣ, сафари хизмати дарозмуддат ва ғайра), ки бо ҳуҷжатҳои 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 varaқай 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 Чумхурии Тоҷикистон муқаррар менамоёнд.

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 қонунгузори Чумхурии 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 намоёнд;
- 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 намоёнд;

- бо маводи ҷамъовардашуда 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 набоянд;

- 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 мақомату 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 қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон талаб намоянд;

- нисбат ба натиҷаи баррасии муроҷиат ё аз амал (беамалӣ)-и шахсони баррасикуандаи муроҷиат бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти болоӣ ва (ё) суд шикоят намоянд;

- ҳуқуқҳои дигари пешбиниамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистонро амалӣ намоянд.

Моддаи 17. Уҳдадорӣҳои мақомату ташкилоти дахлдор, ки муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд

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

2. Мақомоти баррасикуандаи муроҷиат уҳдадоранд:

- баррасии воқеъбинона, холисона, беғаразона ва саривақтии муроҷиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузошташударо ҳангоми зарурат бо иштироқи муроҷиаткуандагон, даъвати шахсони дахлдор санҷанд;

- барои пурра, холисона ва ҳамаатарафа баррасӣ намудани муроҷиат 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 муроҷиат гузошташуда, ба истиснои ҳолатҳои дар қисмҳои 1 ва 4 моддаи 19 Қонуни мазкур пешбинигардида, ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ посухи хаттӣ диҳанд;

- муроҷиаткунандаро дар мӯҳлати се рӯз аз лаҳзаи қабули қарор оид ба ирсоли муроҷиат барои баррасӣ аз рӯи тобеият ба дигар мақомату ташкилоти дахлдор хабардор намоянд;

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

- посух ба муроҷиат бояд бо забони давлатӣ ва ҳангоми мавҷуд будани дархост инчунин бо забоне, ки муроҷиат 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 муроҷиат ба муроҷиаткунанда иттилоот диҳанд;

- тартиби шикоят намуданро ба муроҷиаткунанда нисбати натиҷаи баррасии муроҷиат (посух ба муроҷиат) фаҳмонида диҳанд;

- маълумотҳои оид ба баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ мунтазам таҳлил намуда, барои баргараф намудани сабабу шароитҳои, ки боиси вайронкунии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд, тадбирҳои андешанд;

- уҳдадорҳои дигари пешбиниамудай Қонуни мазкур ва қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 18. Муҳлати баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳои ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми сӣ рӯз ва муроҷиатҳои, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намеkunанд, дар муҳлати 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 муҳлати баррасии муроҷиатро ба муддати на зиёдтар аз сӣ рӯз тамдид намуда, дар инҳусус ба муроҷиаткунанда дар муҳлати се рӯз хабар расонад.

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

1. Муроҷиатҳои 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 муроҷиатҳо дарҷгардида ба тобеияти онҳо мансубанд, ирсол карда мешавад. Дар ин ҳусус муроҷиаткунанда ба таври хаттӣ огоҳ карда мешавад.

2. Мақомату ташкилоти дахлдор дар мавриди ба баррасии дигар мақомату ташкилот ирсол намудани муроҷиати хаттӣ, ҳангоми зарурат метавонанд аз онҳо оид ба натиҷаи баррасии муроҷиат 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 муроҷиат 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 муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

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

2. Барои пурра, холисона ва дар муҳлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ намудани мурочиатҳо шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд ҳангоми зарурат барои гирифтани маълумотҳои иловагӣ дар доираи ваколатҳои худ аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, мақомоту ташкилоти дахлдор мавод талаб намоянд. Мақомоту ташкилоти дахлдор тибқи дархости мақомоти баррасикунандаи мурочиат уҳдадоранд дар муҳлати панҷ рӯз пас аз ворид шудани дархост маълумоти талабшударо ирсол намоянд, ба истиснои ҳуччатҳое (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, мақомоту ташкилоти пешниҳодкунандаи маълумот дар ин хусус 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 зикрфта ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии мурочиаткунанда чораҳо андешида, ба мурочиаткунанда ҷавоби хаттӣ ирсол шуда бошад.

4. Дар сурати 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 шифоҳӣ 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 хусус мурочиаткунанда хабардор шуда бошад.

6. Ҳангоми дар мурочиатҳо мавҷуд набудани дархост, таклиф ё шикоят вобаста ба фаъолияти мақомоту ташкилот ё дар онҳо зикр гардидани сипосмаңдӣ, 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 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, мурочиатҳои беном дониста шуда, мавриди баррасӣ қарор намегиранд, агар онҳо дорои маълумот оид ба тайёриҳои содир кардани ҷиноят ё ҷинояти содиршуда набошанд.

2. Мурочиатҳои 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 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 дастҷамъона бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд. Ҳангоми зарурат, агар мурочиатҳои дастҷамъона 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 мақомату ташкилоти салоҳиятдор фаҳмонида мешавад.

6. Дар сурати ба якҷанд суроға ирсол шудани ҳамон як мурочиат, он аз ҷониби мақомату ташкилоти салоҳиятдор, ки қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, баррасӣ карда мешавад. Дар ин сурат мақомату ташкилоти дигар бо тартиби пешбиниамудаи қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур мурочиатро ба мақомату 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. Мақомату 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 қонунгузори Чумҳурии 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 хусус 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 такрориро 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 санҷиши мукамал мавҷуд бошанд. Аз натиҷаи қатъ гардидани баррасии мурочиати такрорӣ 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 такроран 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 ҳуҷжатҳои тасдиқкунандаи ваколатҳояшонро надоранд;

- ба талаботи пешбиниамудаи қисмҳои 1, 8 ва 9 моддаи 21 Қонуни мазкур ҷавобгӯ набошанд;

- ҳангоми қабули шахсӣ ҳуҷжатҳои 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 муқаррарнамудаи 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 муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба ҷавобгарӣ кашида мешаванд.

Моддаи 26. Дар бораи аз эътибор соқит донистани Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи мурочиатҳои шаҳрвандон»

Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 14 декабри соли 1996 «Дар бораи мурочиатҳои шаҳрвандон» (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 дониста 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**