

ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҶЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Бо қарори Маҷлиси намоёндагони
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, шикояти 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

мақомату ташкилоти дахлдор ё танқиди фаъолияти шахсони мансабдор, роҳбарон ва кормандони мақомату ташкилоти дахлдор;

- дархост - хоҳиш дар бораи аз ҷониби шахси ваколатдор дар доираи муқаррароти қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон иҷро намудани амали муайян барои қонун намудани талаботи мурочиаткунанда;

- таклиф - тавсия оид ба такмили қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, фаъолияти мақомату 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 мақомату ташкилоти дахлдор ҷиҳати Ҳимоя ва барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ё манфиати қонунии вайронгардидаи худ ё шахсони дигар;

- мурочиаткунанда - шахси воқеӣ ва ҳуқуқӣ ё намояндаи қонунии ӯ, ки ба мақомату ташкилоти дахлдор оид ба Ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиата қонунии шахсони дигар мурочиат намудааст;

- мурочиати электронӣ - мурочиате, ки ба суроғи расмии почтаи электронии мақомату ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонии расмии мақомату ташкилоти дахлдор дар шабакаи Интернет ҷойгир карда шудааст;

- мурочиати шифоҳӣ - мурочиате, ки зимни қабули шахсӣ ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомату ташкилоти дахлдор изҳор гардидааст ё тавассути алоқии телефонӣ (мобилӣ) баён шудааст;

- мурочиат тавассути воситаҳои ахбори омма - мурочиати дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма вобаста ба фаъолияти мақомату 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 мақомату ташкилот, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳои, 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 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;
- 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. 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 мурофиавии граждании Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофивии иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиавии ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷроӣ ҷазои ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиавии ҳуқуқвайронкунии маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон инчунин, мурочиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузориҳои 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 МУРОЦИАТ

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 шахсонни 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 мақомоту ташкилоти дахлдор вобаста ба танқиди ғайриқонунии мақомоту ташкилот ё шахсони мансабдоруроҳбарони 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) ғайриқонунии шахси ҳуқуқӣ алоқаманд манъ аст. Маълумоти дар мурочиати хаттӣ 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 намеравад.

БОБИ 3. ҲУҚУҚ, УҲДАДОРИҲО ВА ТАЛАБОТ БА МУРОЧИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҶЕӢ 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 намоёндагони ваколатдори худ дар шакли шифоҳӣ, хаттӣ ва электронӣ ба мақомоту 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 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 шакли хондашаванда пешниҳод намоёнд;

- ба шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдори дигар эҳтиромона муносибат намоёнд, ба истифодаи ифодаҳои қабеху таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёту саломатӣ ва молу мулки шахси баррасикунандаи мурочиат ё аъзои оилаи он роҳ надиханд;

- оид ба иваз намудани маҳалли будубош, суроғи маҳалли истиқомат, рақами телефонҳо, суроғи почтаи электронӣ сари вақт мақомоту ташкилоти баррасикунандаи мурочиатро огоҳ намоёнд;

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

Моддаи 9. Қабули шахсӣ

1. Дар мақомоту ташкилоти дахлдор маҳал, рӯз ва соати қабули мурочиаткунандагонро роҳбарони он муайян мекунанд. Шахсони

мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ухдадоранд дар асоси чадвали тасдиқнамудай роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор муроҷиаткунадагонро 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 муроҷиатҳои шифоҳӣ дар китоби қабули муроҷиаткунандагон дарҷ карда мешавад. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар муроҷиати шифоҳӣ иброзгардида аён бошанд ва санҷиши иловагиро талаб накунад, посух ба муроҷиаткунандагон бо розигии онҳо зимни қабули шахсӣ мумкин аст ба тариқи шифоҳӣ дода шавад ва дар ин бора дар китоби қабули муроҷиаткунандагон қайд гузошта мешавад. Агар муроҷиати шифоҳӣ дар рафти қабули шахсӣ бинобар зарурати санҷиши иловагӣ ҳалли ҳудро наёбад, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли варақаи қабули муроҷиаткунанда ба расмият дароварда шуда, дар он муҳтавои муроҷиат қайд карда мешавад ва он ҳамчун муроҷиати хаттӣ мавриди баррасӣ қарор мегирад.

4. Муроҷиатҳои 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 (мууроҷиати 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 мурочиаткунанда 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 мақомату ташкилоти дахлдор қабули шахсии сайёр, инчунин номнавис намудани пешакиро барои чунин қабул ташкил кардан мумкин аст.

9. Ҳангоми қабули шахсӣ бо қарори роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор ва розигии хаттии мурочиаткунанда мумкин аст воситаҳои техникӣ 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, суроғай 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, суроғай 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 тасдиқкунандаи ваколатаи намоянда замима карда мешавад.

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

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

Моддаи 11. Талабот ба мурочиатҳои электронӣ

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

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

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

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

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

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

3. Шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда, ки мурочиати телефонӣ (мобилӣ)-ро қабул намудааст, дар шакли варақай қабули мурочиати телефонӣ (мобилӣ) хуччати алоҳида, таҳия мекунад, ки дар он муҳтавои мурочиат, насаб, ном ва номи падари мурочиаткунанда, суроғай маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), суроғай 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 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 қонунгузории 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 хизмати дорозмуддат ва ғайра), ки бо ҳуҷҷатҳои дахлдор тасдиқ гардидаанд, ба ваколоти 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 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 коргузорӣ ва баҳисобгирии омориро 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 қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нагардида бошад.

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

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

- дар баррасии муроҷиат бевосита ширкат намоянд;
- шахсан ба шахсони мансабдор ва ваколатдоршудае, ки муроҷиатро баррасӣ меkunанд, вачҳҳои 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 халалдор 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 қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон талаб намоянд;

- нисбат ба натиҷаи баррасии муроҷиат ё аз амал (беамалӣ)-и шахсони баррасикунандаи муроҷиат 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 муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд

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

2. Мақомоти баррасикунандаи муроҷиат уҳдадоранд:

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

- барои пурра, холисона ва ҳама тарафа баррасӣ намудани муроҷиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва аз мақомоту 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 мақомоту 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

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 шароитҳои, 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. Муҳлати баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми се рӯз ва мурочиатҳои, 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 мурочиатро ба муддати на зиёдтар аз сӣ рӯз тамдид намуда, дар ин хусус 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 дарчгардида 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 муҳлати се рӯз ба муаллиф баргардонида 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. Мурочиатҳое, ки ба мақомату 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, мақомату ташкилоти дахлдор мавод талаб намоянд. Мақомату ташкилоти дахлдор тибқи дархости мақомоти баррасикунандаи мурочиат 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 хусус бояд дар муҳлати се рӯз ба таври хаттӣ мақомоти баррасикунандаи мурочиатро хабардор намоянд.

3. Мурочиатҳои хаттӣ дар сурате баррасишуда эътароф 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 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 мурочиаткунанда хабардор шуда бошад.

6. Ҳангоми дар мурочиатҳо мавҷуд набудани дархост, тақлиф ё шикоят вобаста ба фаъолияти мақомату 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 мақомату 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 дониста 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 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 якчанд 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 якчанд суроға ирсол шудани ҳамон як мурочиат, ки аз ҷониби мақомату ташкилоти салоҳиятдор, ки қонунгузориҳои Ҷумҳурии 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 муроциатҳоро бе ҷавоб монанд. Дар ин хусус ба муроциаткунанда оид ба номумкин будани суиистифода аз ҳуқуқи муроциат хабар дода мешавад ё бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузорию Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдор шикоят пешниҳод карда мешавад.

9. Агар хондани матни муроциатҳои хаттӣ ғайриимкон бошад, ба чунин муроциатҳо посух дода намешавад ва дар ин хусус дар муҳлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани муроциат бе муроциаткунандае, ки муроциатро ирсол намудааст, дар сурати хонда шудани ному насаб ва суроғайи маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавӣ хабар дода мешавад.

10. Муроциатҳои такрориро баррасӣ намуда, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд, мукотиботро бо муроциаткунанда бинобар беасос будани муроциати навбатӣ қатъ намоянд, агар муроциати зикргардида ва муроциати қаблӣ ба ҳамон як мақомату ташкилоти дахлдор бо ҳамон як муҳтаво ирсол шуда, натиҷаҳои санҷиши мукамал мавҷуд бошанд. Аз натиҷаи қатъ гардидани баррасии муроциати такрорӣ муроциаткунанда хабардор карда мешавад.

11. Агар додани посух аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар муроциатҳо гузошташуда бе ифшо намудани маълумотҳои доройи сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда ғайриимкон бошад, ба муроциаткунанда дар ин хусус хабар дода мешавад.

12. Дар сурати бартараф гардидани сабабҳои, ки бинобар ҷой доштани онҳо муроциат баррасӣ нагардида буд, муроциаткунанда ҳуқуқ дорад ба мақомату ташкилоти дахлдор такроран муроциат намояд.

Моддаи 22. Бе баррасӣ монандани муроциатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Муроциатҳои хаттӣ бе баррасӣ монанда мешаванд, 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 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 муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба суд мурочиат намоянд.

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, 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 муқаррарнамудаи 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 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