

ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҶОИ ШАҲСОНИ ВОҶЕЙ 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 ҚТ аз 03.01.2024 [№ 2025](#))

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 ҳудидоракунии шаҳрак ва деҳот, иттиҳодияҳои ҷамъиятӣ, ташкилотҳо, муассисаҳо, корхонаҳо, сарфи назар аз шакли ташкилию ҳуқуқӣ (минбаъд - **мақомоту ташкилоти дахлдор**), ирсол гардидаанд, танзим менамояд.

БОБИ 1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

Моддаи 1. Мафҳумҳои асосӣ

Дар Қонуни мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

- **муроҷиатҳо** - ариза, дархост, таклиф, 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 қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, норасоӣҳо дар фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор ё танқиди фаъолияти шахсони мансабдор, роҳбарон ва кормандони мақомоту ташкилоти дахлдор;

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

- **таклиф** - тавсия оид ба такмили қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор,

рушди муносибатҳои ҷамъиятӣ, беҳгардони соҳаҳои иҷтимоӣ, иқтисодӣ ва дигар самтҳои фаъолияти давлат ва ҳаёти ҷомеа;

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

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

- **мурочиати электронӣ** - мурочиате, ки ба суроъаи расмӣ почтаи электронии мақомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонӣ расмӣ мақомоту ташкилоти дахлдор дар шабакаи Интернет ҷойгир карда шудааст;

- **мурочиати шифоҳӣ** - мурочиате, ки зимни қабули шахсӣ ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор изҳор гардидааст ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) 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 масъалаҳои, ки доир ба онҳо вобаста ба мурочиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардонид 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 шикаятҳо** - китоби шакли ягона, ки барои қайди мурочиатҳо доир ба фаъолияти мақомоту ташкилоти дахлдор, соҳибқорони инфиродӣ, сифати хизматрасонӣ, иҷрои қорҳои 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, ҳолисона ва дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ кардани мурочиатҳо;
- шаффофияти фаъолият ҳангоми баррасити мурочиатҳо.

Моддаи 3. Қонунгузорию Қумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Қонунгузорию Қумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба Конститутсияи Қумҳурии Тоҷикистон асос ёфта, аз Қонуни мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Қумҳурии 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 мурофиавии граждании Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиавии иқтисодии Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиавии ҷиноятӣ Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷроӣ ҷазои ҷиноятӣ Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиавии ҳуқуқвайронкунии маъмурии Қумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Қумҳурии Тоҷикистон инчунин, мурочиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузорию Қумҳурии 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, маҷеи сиёсӣ, вазъи иҷтимоӣ, таҳсилот ва молу мулк, инчунин шакли моликият, маҳалли ҷойгиршавӣ, шакли ташкилию ҳуқуқии шахсонӣ ҳуқуқӣ манъ аст.

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

1. Таъқиб намудани шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бинобар муроҷиати онҳо ба мақомоту ташкилот дахлдор вобаста ба танқиди фаъолияти мақомоту 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 муроҷиат бидуни розигии шахсони воқеӣ 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 дарҷгардида, ки ба мақомоту ташкилот 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 ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Моддаи 7. Ҳуқуқи шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба муроҷиат

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

2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқи худро оид ба муроҷиатҳо озодона ва ба таври ихтиёри 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 халалдор созад.

Моддаи 8. Уҳдадориҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ зимни пешниҳоди муроҷиатҳо

Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ уҳдадоранд:

- матни муроҷиатҳои хаттӣ ва ҳуҷҷатҳои замимашударо дар шакли хондашаванда пешниҳод намоянд;

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

- оид ба иваз намудани маҳалли будубош, суроъаи маҳалли истиқомат, рақами телефонҳо, суроъаи почтаи электронӣ сари вақт мақомоту ташкилот баррасикунандаи муроҷиатро огоҳ намоянд;

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

Моддан 9. Қабули шахсӣ

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

2. Қабули шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ (намояндагони онҳо) дар маҳалли ҷойгиршавии мақомоту ташкилоти дахлдор, дар рӯз ва соати муайянгардида тибқи чадвали қабул гузаронида мешавад. Ин иттилоот бояд тавассути дар лавҳаи эълонҳо насб намудани чадвали қабул, ҷойгир намудани он дар сомонаҳо ва воситаҳои дигари техникӣ дастраси шахрвандон бошад.

3. Муҳтавои мурочиатҳои шифоҳӣ дар китоби қабули мурочиаткунандагон дарҷ карда мешавад. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар мурочиати шифоҳӣ иброзгардида аён бошанд ва санҷиши иловагиро талаб 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 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 намояндаи шахсони ҳуқуқиро рад намоянд, агар масъалаҳои дар мурочиат зикршуда ба салоҳияти ҳамин мақомоту ташкилот мансуб бошанд, ба истиснои ҳолатҳое, 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, 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 техникий 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, суролаи 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, суролаи 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 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 мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳод карда мешаванд.

5. Ҳангоми зарурат, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои тасдиқи вачҳҳояшон ҳуҷҷатҳо (мавод) ё нусхаи онҳоро ба мурочиати хаттиашон 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, суролаи почтаи электронии мурочиаткунандагон ва муҳтавои мурочиат зикр карда мешаванд.

3. Мурочиатҳои электронӣ метавонанд дорои маълумоти иловагӣ дар бораи мурочиаткунанда бошанд, аз ҷумла суролаи 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 мақомату 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, сурољаи маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ) сурољаи 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) ҳуҷчати алоҳида, таҳия мекунад, ки дар он муҳтавои мурочиат, насаб, ном ва номи падари мурочиаткунанда, сурољаи маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), сурољаи почтаи электрониро дарҷ карда, онро бо имзои худ тасдиқ менамояд.

БОБИ 4. ТАРТИБИ ПЕШНИҲОД ВА МУРОЧИАТҲОИ 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 хаттии худро ба мақомату ташкилоти дахлдор ба воситаи алоқаи почта ё почтаи электронӣ ирсол намоянд. Ба манфиати шахсони ҷайриқобили амал ё қобилияти амалашон маҳдуд бо тартиби пешбиниамудаи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон намояндагони қонунии онҳо ё мақомоти ваколатдор мурочиатҳоро пешниҳод менамоянд (*Қонуни ҚТ аз 03.01.2024 № 2025*).

Моддаи 13(1). Хусусияти пешниҳод ва баррасии мурочиати ноболиён

(*Қонуни ҚТ аз 03.01.2024 № 2025*)

1. Ноболиёне, ки метавонанд ақидаҳои худро мустақилона ифода кунанд, ҳуқуқ доранд дар бораи риояи ҳуқуқ, озодӣ ва манфиатҳои қонунии худ ба мақомату ташкилотҳои дахлдор бевосита мурочиат намоянд. Ба манфиати ноболиён инчунин метавонанд намояндагони қонунии онҳо, мақомоти васоят ва парасторӣ ва мақомоти ваколатдори дигар мурочиат намоянд.

2. Ноболиён ҳангоми мурочиат ҳуқуқ доранд фикру ақидаҳои худро озодона ва бе таъсиррасонии мақомату ташкилот ва шахсони дигар баён намоянд.

3. Баррасии муроҷиати ноболиљон аз ҷониби мақомоту ташкилотҳои дахлдор ҳангоми зарурат бо иштироки намоёндагони қонунии ноболиљон, инчунин мақомоти васојту парасторӣ сурат мегирад (*Қонуни ҚТ аз 03.01.2024 № 2025*).

Моддаи 14. Муҳлати пешниҳоди муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

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

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

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

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

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

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

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

4. Тартиби коргузори ва баҳисобгирии омори оид ба муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ Ҳуқумати 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 қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нагардида бошад.

Моддаи 16. Ҳуқуқҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ зимни баррасии муроҷиати 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 ҳуҷҷатҳо ва маводи иловагиро пешниҳод ё дар бораи талаб кардани онҳо дархост намоянд;
- бо маводи ҷамъовардашуда шинос шаванд, агар ин ҳолат ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигарро ҳалалдор насозад, инчунин ҳуҷҷатҳо дорои маълумоти сирри давлатӣ ё дигар сирри бо қонун ҳифзшаванда набошанд;
- оид ба рафти баррасии 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 мақомату ташкилоти дахлдори дигар, ки ҳал кардани масъалаҳои дар мурочиат изҳоршуда ба салоҳияти онҳо мансуб аст;
- то моҳиятан баррасӣ гардидани мурочиат чихати 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 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, холисона, бепаразона ва саривақтии мурочиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузошташударо ҳангоми зарурат бо иштироки мурочиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санчанд;
- барои пурра, холисона ва ҳамаатарафа 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 хаттӣ диҳанд;

- мурочиаткунандаро дар муҳлати се рӯз аз лаҳзаи қабули қарор оид ба ирсоли 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 ҳангоми мавҷуд будани дархост инчунин бо забоне, ки мурочиат навишта шудааст, вобаста ба ҳар як масъалаи гузошташуда, бо асосноккунии тасдиқ ё рад намудани ҳолатҳои зикршуда ва бо назардошти меъёрҳои қонунгузори Чумҳурии 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 пешбининамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 18. Муҳлати баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Мурочиатҳои ба мақомоту ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми се 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 мақомоту 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 мақомоту 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 мақомоту 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. Мақомоту ташкилоти дахлдор дар мавриди ба баррасии дигар мақомоту ташкилот ирсол намудани муроҷиати хаттӣ, ҳангоми зарурат метавонанд аз онҳо оид ба натиҷаи баррасии муроҷиат маълумот талаб намоянд.

3. Ба шахси мансабдор ё роҳбари мақомоту 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 мақомоту 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 муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳое, ки ба мақомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз ҷониби шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии муроҷиатҳо ба зиммашон воғузур карда шудааст, баррасӣ карда мешаванд.

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

3. Муроҷиатҳои хаттӣ дар сурате баррасишуда эътароф карда мешаванд, агар ҳамаи масъалаҳои дар муроҷиат зикрфта ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии муроҷиаткунанда чораҳо андешида, ба муроҷиаткунанда ҷавоби хаттӣ ирсол шуда бошад.

4. Дар сурати дар ҳузури муроҷиаткунанда ҳал гардидани масъалаҳои дар муроҷиат зикршуда, ба муроҷиаткунанда ҷавоби хаттӣ фиристонда намешавад, агар ӯ ҷавоби хаттиро талаб накунад. Дар чунин ҳолат натиҷаи баррасии муроҷиат бевосита дар ҳуди матни муроҷиат ё дар китоби арзу шикоятҳо қайд гардида, муроҷиаткунанда бо имзо онро тасдиқ менамояд.

5. Муроҷиати 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 муроҷиаткунанда хабардор шуда бошад.

6. Ҳангоми дар муроҷиатҳо мавҷуд набудани дархост, таклиф 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 суроъаи почтаи электронии дар муроҷиат нишондодашуда ё ин ки дар шакли хаттӣ ба суроъаи маҳалли истиқомати шахсони воқеӣ ё ҷойгиршавии шахсони ҳуқуқӣ ирсол карда мешавад.

Моддаи 21. Баррасии муроҷиатҳои алоҳида

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

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

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

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

5. Агар ҳалли масъалаи дар муроҷиат зикргардида ба 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

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 якчанд суроља ирсол шудани ҳамон як мурочиат, ки аз чониби мақомоту ташкилоти салоҳиятдор, ки қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, баррасӣ карда мешавад. Дар ин сурат мақомоту ташкилоти дигар бо тартиби пешбиниамудаи 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 таҳқиқкунанда, 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 лайриимкон бошад, ба чунин мурочиатҳо посух дода намешавад ва дар ин ҳусус дар муҳлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани мурочиат бе мурочиаткунандае, ки мурочиатро ирсол намудааст, дар сурати хонда шудани ному насаб ва сурољаи маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавӣ хабар дода мешавад.

10. Мурочиатҳои такрориро баррасӣ намуда, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд, мукотиботро 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 дорои сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда лайриимкон бошад, ба мурочиаткунанда дар ин ҳусус 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 мондани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Мурочиатҳои хаттӣ бе баррасӣ монанда мешаванд, агар:

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

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 ҷайриқонунии мақомоту ташкилоти дахлдор зимни баррасии мурочиат расонидашуда, бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба суд мурочиат намоянд.

2. Дар сурати аз тарафи мурочиаткунанда дидаву доништа дар мурочиат нишон додани маълумоти бардурӯъ, 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