ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН
ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ 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 ҶТ 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 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 қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, норасоиҳо 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, беҳгардонии соҳаҳои иҷтимоӣ, иқтисодӣ ва дигар самтҳои фаъолияти давлат ва ҳаёти ҷомеа;

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

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

- **муроҷиати электронӣ** - муроҷиате, ки ба суроғаи расмии почтаи электронии мақомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонаи расмии мақомоту ташкилоти дахлдор дар шабакаи Интернет ҷойгир карда шудааст;

- **муроҷиати шифоҳӣ** - муроҷиате, ки зимни қабули шахсӣ ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор изҳор гардидааст ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) баён шудааст;

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

- **муроҷиати дастҷамъона** - муроҷиати ду ва зиёда шахсон ё аз номи гурӯҳи шаҳрвандон пешниҳодгардида;

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

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

- **китоби арзу шикоятҳо** - китоби шакли ягона, ки барои қайди муроҷиатҳо 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 муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба принсипҳои зерин асос меёбад:

- қонуният;
- адолат;
- баробарӣ дар назди қонун;
- инсондӯстӣ;
- ошкорбаёнӣ;
- илмият;
- талаботи ягона ба муроҷиатҳо;
- таъмин ва риояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои шахсони муроҷиаткунанда;
- пурра, ҳамаҷониба, холисона ва дар мӯҳлати муқарраргардида баррасӣ кардани муроҷиатҳо;
- шаффофияти фаъолият ҳангоми баррасити муроҷиатҳо.

Моддаи 3. Қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

Қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба Конститутсияи Ҷумҳурии Тоҷикистон асос ёфта, аз Қонуни мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон, инчунин санадҳои ҳуқуқии байналмилалие, ки Тоҷикистон онҳоро эътироф намудааст, иборат мебошад.

Моддаи 4. Доираи амали Қонуни мазкур

1. Амали Қонуни мазкур нисбат ба муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба мақомоту ташкилоти дахлдор татбиқ мегардад, ба истисноии муроҷиатҳое, ки тибқи талаботи Кодекси мурофиавии граждании Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофивии иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиавии ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷрои ҷазои ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси мурофиаи ҳуқуқвайронкунии маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон инчунин, муроҷиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигари пешниҳод ва баррасӣ пешбинӣ шудааст.

2. Муқаррароти Қонуни мазкур ба мукотиботи байни мақомоти давлатӣ ва сохторҳои зертобеи онҳо паҳн намегардад.

БОБИ 2. КАФОЛАТИ ҲУҚУҚИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ БА МУРОҶИАТ

Моддаи 5. Манъ будани маҳдудкунии ҳуқуқ ҳангоми пешниҳоди муроҷиатҳо

Ҳангоми амалӣ намудани ҳуқуқи муроҷиат маҳдудкунӣ вобаста ба миллат, нажод, 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 муроҷиати онҳо

1. Таъқиб намудани шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ бинобар муроҷиати онҳо ба мақомоту ташкилоти 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 ташкилоти дахлдор ирсол карда шуда, ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомоту ташкилот ва шахсони ваколатдоршуда мансуб аст, ошкор кардани маълумот ба ҳисоб намеравад.

БОБИ 3. ҲУҚУҚ, УҲДАДОРИҲО ВА ТАЛАБОТ БА МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ 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 ташкилоти 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 қабеҳу таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёту саломатӣ ва молу мулки шахси баррасикунандаи муроҷиат ё аъзои оилаи он роҳ надиҳанд;
- оид ба иваз намудани маҳалли будубош, суроғаи маҳалли истиқомат, рақами телефонҳо, суроғаи почтаи электронӣ сари вақт мақомоту ташкилоти баррасикунандаи муроҷиатро огоҳ намоянд;
- уҳдадориҳои дигари пешбининамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 9. Қабули шахсӣ

1. Дар мақомоту ташкилоти дахлдор маҳал, рӯз ва соати қабули муроҷиаткунандагонро роҳбарони он муайян мекунанд. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда уҳдадоранд дар асоси ҷадвали тасдиқнамудаи 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 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 шаҳрвандон 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 накунанд, 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 худро 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. Мурочиатҳои хаттии 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 истисноӣ 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 масъалаҳое 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 қабеҳ, таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёту саломатии ӯ ё аъзои оилааш роҳ диҳад, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ дорад қабулро қатъ намояд.

8. Бо қарори роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор қабули шахсии сайёр, инчунин номнавис намудани пешакиро барои чунин қабул ташкил кардан мумкин аст.

9. Ҳангоми қабули шахсӣ бо қарори роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор ва розигии хаттии мурочиаткунанда мумкин аст воситаҳои техникии махсус ба монанди, сабти видеоӣ ё аудиоӣ, расмгирӣ истифода шаванд.

10. Зимни мурочиати шифоҳӣ мурочиаткунанда бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсиятро пешниҳод намоянд. Намояндаи мурочиаткунанда, инчунин бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколаташро пешниҳод намояд.

Моддаи 10. Талабот ба мурочиатҳои хаттӣ

1. Шахси воқеӣ дар мурочиати хаттӣ бояд насаб, ном, номи падар, суроғаи маҳалли истиқомат, маълумот оид ба маҳали воқеии истиқомат (агар чунин ҳолат ҷой дошта бошад), муҳтавои мурочиатро дарҷ намуда, онро имзо намояд.

2. Дар мурочиати шахси ҳуқуқӣ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва муҳтавои мурочиат нишон дода шаванд. Мурочиат бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдоршуда имзо карда шавад.

3. Ба мурочиатҳое, ки тавассути намояндаи шахси воқеӣ ё ҳуқуқӣ пешниҳод карда мешаванд, ҳуҷҷати тасдиқкунандаи ваколати намоянда замима карда мешавад.

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

5. Ҳангоми зарурат, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои тасдиқи ваҷҳҳояшон 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 қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, пешниҳод карда мешавад.

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

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

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

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

2. Зимни 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 ҷоигиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ), суроғаи почтаи электрониро дарҷ карда, онро бо имзои худ тасдиқ менамояд.

БОБИ 4. ТАРТИБИ ПЕШНИҲОД ВА 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 мақомоту 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 мақомоту ташкилоти дахлдор ба воситаи алоқаи почта ё почтаи электронӣ ирсол намоянд. Ба манфиати шахсони ғайриқобили амал ё қобилияти амалашон маҳдуд бо тартиби пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон намояндагони қонунии онҳо ё мақомоти ваколатдор муроҷиатҳоро пешниҳод менамоянд *(Қонуни ҶТ аз 03.01.2024 № 2025)*.

Моддаи 13(1). Хусусияти пешниҳод ва баррасии муроҷиати ноболиғон

(Қонуни ҶТ аз 03.01.2024 № 2025)

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

2. Ноболиғон ҳангоми муроҷиат ҳуқуқ доранд фикру ақидаҳои худро озодона ва бе таъсиррасонии мақомоту ташкилот ва шахсони дигар баён намоянд.

3. Баррасии муроҷиати ноболиғон аз ҷониби мақомоту ташкилотҳои дахлдор ҳангоми зарурат бо иштироки намояндагони қонунии ноболиғон, инчунин мақомоти васояту парасторӣ сурат мегирад *(Қонуни ҶТ 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 намоянд.

3. Барқарор намудани муҳлати бо сабабҳои узрнок гузаронидашуда (бемории вазнин, маъюбӣ, сафари хизматии дарозмуддат ва ғайра), ки бо ҳуҷҷатҳои 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 варақаи 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 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 қонунгузории 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 мекунанд, ваҷҳҳои 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 истисноии 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 муқарраранамудани қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон талаб намоянд;
- нисбат ба натиҷаи баррасии муроҷиат ё аз амал (беамалӣ)-и шахсони баррасикунандаи муроҷиат бо тартиби муқарраранамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти болоӣ ва (ё) суд шикоят намоянд;
- ҳуқуқҳои дигари пешбининамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро амалӣ намоянд.

Моддаи 17. Уҳдадориҳои мақомоту ташкилоти дахлдор, ки муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд

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

2. Мақомоти баррасикунандаи муроҷиат уҳдадоранд:

- баррасии воқеъбинона, холисона, беғаразона ва саривақтии муроҷиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузоштташударо ҳангоми зарурат бо иштироки муроҷиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санҷанд;
- барои пурра, холисона ва ҳаматарафа 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 гузоштташуда, ба истисноии 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 муроҷиат ба муроҷиаткунанда иттилоот диҳанд;

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

- маълумотҳоро оид ба баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ мунтазам таҳлил намуда, барои бартараф намудани сабабу шароитҳое, ки боиси вайронкунии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд, тадбирҳо андешанд;

- уҳдадориҳои дигари пешбининамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.

Моддаи 18. Муҳлати баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

1. Муроҷиатҳои ба мақомоту ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми си рӯз ва муроҷиатҳое, 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 муроҷиатро ба муддати на зиёдтар аз сӣ рӯз тамдид намуда, дар ин хусус ба муроҷиаткунанда дар муҳлати се рӯз хабар расонад.

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

1. Муроҷиатҳои хаттие, ки ҳалли масъалаҳои дар он гузошташуда ба салоҳияти мақомот ва ташкилоти дахлдор мансуб нест, дар давоми се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтан ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдоре, ки ҳалли масъалаҳои дар муроҷиатҳо дарҷгардида ба тобеияти онҳо мансубанд, ирсол карда мешавад. Дар ин хусус муроҷиаткунанда 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 шаҳси 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 мақамоту ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз ҷониби шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии муроҷиатҳо ба зиммаашон вогузор карда шудааст, баррасӣ карда мешаванд.

2. Барои пурра, холисона ва дар муҳлати муқарарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ намудани муроҷиатҳо шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқук 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 истисноӣ ҳуҷҷатҳое (мавод), ки дорои маълумоти сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда мебошанд ва ба онҳо тартиби махсуси пешниҳод муқаррар гардидааст. Дар сурати ғайриимкон будани пешниҳоди маълумот, мақомоту ташкилоти пешниҳодкунандаи маълумот дар ин хусус бояд дар муҳлати се рӯз ба таври хаттӣ мақомоти баррасикунандаи мурожиатро хабардор намоянд.

3. Мурожиатҳои хаттӣ дар сурате баррасишуда эътироф карда мешаванд, агар ҳамаи масъалаҳои дар мурожиат зикрёфта ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии мурожиаткунанда чораҳо андешида, ба мурожиаткунанда ҷавоби хаттӣ ирсол шуда бошад.

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

5. Мурожиати 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 мурожиаткунанда хабардор шуда бошад.

6. Ҳангоми дар мурожиатҳо мавҷуд набудани дархост, таклиф ё шикоят вобаста ба фаъолияти мақомоту ташкилот ё дар онҳо зикр гардидани сипосмандӣ, чунин мурожиатҳо ба маълумот гирифта шуда, ба онҳо ҷавобҳо ирсол карда намешаванд.

7. Шахсони мансабдор ё ваколатдоршудаи мақомот ё ташкилоти дахлдор, ҳангоми зарурат метавонанд бевосита мурожиатҳоро бо баромадан ба маҳал (баррасии сайёр) баррасӣ намоянд.

8. Посухи мурожиатҳоро роҳбар ё шахси ба он ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор имзо менамояд.

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

Моддаи 21. Баррасии мурожиатҳои алоҳида

1. Мурожиатҳои 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, мурожиатҳои беном дониста шуда, мавриди баррасӣ қарор намегиранд, агар онҳо дорои маълумот оид ба тайёрӣ барои содир кардани ҷиноят ё ҷинояти содиршуда набошанд.

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

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

4. Мурожиатҳои дастҷамъона бо тартиби муқарраргардидаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд. Ҳангоми зарурат, агар мурожиатҳои дастҷамъона диққату эътибори махсуси ҷамъиятиро талаб намоянд, онҳо ба таври сайёр дар маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавии мурожиаткунандагон баррасӣ карда мешаванд, агар аз мурожиатҳо тартиби дигар барнаояд.

5. Агар ҳалли масъалаи дар мурочиат зикргардида ба якчанд мақомот ё ташкилот вобаста бошад, мурочиат дар қисми дахлдор аз чониби мақомот ё ташкилоте, ки ба он мурочиат ворид гардидааст, баррасӣ карда шуда, ба мурочиаткунанда доир) ба салоҳияти мақомот ё ташкилоти дигар мансуб будани қисми масъалаи пешниҳодшаванда ва ҳуқуқи ӯ ба мурочиат ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор фаҳмонида мешавад.

6. Дар сурати ба якчанд суроға ирсол шудани ҳамон як мурочиат, ки аз чониби мақомоту ташкилоти салоҳиятдор, ки қонунгузории Ҷумҳурии Точикистон муқаррар намудааст, баррасӣ карда мешавад. Дар ин сурат мақомоту ташкилоти дигар бо тартиби пешбининамудаи қисми 1 моддаи 19 Қонуни мазкур мурочиатро ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор ирсол менамоянд.

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

8. Мақомоту ташкилоти дахлдор ҳангоми қабул намудани мурочиатҳои хаттие, ки дар он ифодаҳои қабеҳ ё таҳқиркунанда, таҳдид ба ҳаёт, саломатӣ ва молу мулк баён гардидаанд, ҳуқуқ доранд чунин мурочиатҳоро бе чавоб монанд. Дар ин хусус ба мурочиаткунанда оид ба номумкин будани суиистифода аз ҳуқуқи мурочиат хабар дода мешавад ё бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Точикистон 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 мухлати се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани мурочиат бе мурочиаткунандае, ки мурочиатро ирсол намудааст, дар сурати хонда шудани ному насаб ва суроғаи маҳалли истиқомат ё маҳалли чойгиршавӣ 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 мухтаво ирсол шуда, натичаҳои санчиши мукаммал мавчуд бошанд. Аз натичаи 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 ғайриимкон бошад, ба мурочиаткунанда дар ин хусус хабар дода мешавад.

12. Дар сурати бартараф гардидани сабабҳое, ки бинобар чой 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 мононда мешаванд, агар:

- тавассути намояндагони шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ пешниҳод гардидаанд, вале онҳо ҳуччатҳои тасдиккунандаи ваколатҳояшонро надоранд;

- ба талаботи пешбининамудаи қисмҳои 1, 8 ва 9 моддаи 21 Қонуни мазкур чавобгӯ набошанд;

- ҳангоми қабули шахсӣ ҳуччатҳои тасдиққунандаи шахсияти мурочиаткунанда ё намояндаи ӯ пешниҳод карда нашаванд;

- ба талаботи моддаҳои 9-12 Қонуни мазкур чавобгӯ набошанд.

БОБИ 5. МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ

Моддаи 23. Ҷуброни зарари расонидашуда ва харочоти сарфшуда зимни баррасии мурочиатҳо

1. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд барои барқарор намудани зарар ва чуброни зарари маънавии дар натичаи амал (беамалӣ)-и ғайриқонунии мақомоту ташкилоти дахлдор зимни баррасии мурочиат расонидашуда, бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Точикистон ба суд мурочиат намоянд.

2. Дар сурати аз тарафи муроҷиаткунанда дидаву дониста дар муроҷиат нишон додани маълумоти бардурӯғ, хароҷоти мақомоту ташкилоти дахлдор, ки зимни баррасии он сарф шудааст, бо қарори суд аз муроҷиаткунанда рӯёнида мешавад.

Моддаи 24. Назорати риояи тартиби баррасии муроҷиатҳо

Мақомоту ташкилоти дахлдор дар доираи салоҳияти худ риояи тартиби баррасии муроҷиатҳоро назорат карда, мухтавои муроҷиатҳои 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 муроҷиатҳои шаҳрвандон"

Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 14 декабри соли 1996 "Дар бораи муроҷиатҳои 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