

# ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

## ДАР БОРАИ МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҶЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ

Бо қарори Маҷлиси намояндагони  
Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон  
аз 9 июни соли 2016 [№ 471](#)  
қабул карда шуд.

Бо қарори Маҷлиси миллии  
Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон  
аз 15 июли соли 2016 [№ 265](#)  
ҷонибдорӣ карда шуд.

Қонуни мазкур муносибатҳоро вобаста ба тартиби пешниҳод ва баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки ҷиҳати ҳимояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии онҳо ба мақомоти ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, иттиҳодияҳои ҷамъиятӣ, ташкилотҳо, муассисаҳо, корхонаҳо, сарфи назар аз шакли ташкили ҳуқуқӣ (минбаъд - мақомату 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 хатӣ, электронӣ ё шифоҳӣ ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳод шудаанд;

- ариза - хоҳиш дар бораи мусоидат намудан ба амалсозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар ё пешниҳод намудани маълумот дар бораи вайрон кардани қонунгузори 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 қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон иҷро намудани амали муайян барои қонеъ намудани талаботи муроҷиаткунанда;

- таклиф - тавсия оид ба такмили қонунгузори 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 мақому 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 суроғаи расмии почтаи электронии мақому ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонаи расмии мақому ташкилоти дахлдор дар шабакаи Интернет ҷойгир карда шудааст;

- мурочиати шифохӣ - мурочиате, ки зимни қабули шахсӣ ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи мақому 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 ғайриқонунии мақому 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, шифохӣ ё электронии такрорӣ ба ҳамон як мақому ташкилот, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳое, ки доир ба онҳо вобаста ба мурочиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардонидани шудааст ва дар мурочиати навбатӣ вачҳ ё ҳолатҳои нав оварда нашудаанд;

- шахсони баррасикунандаи мурочиат - шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдори мақому ташкилоти дахлдор, ки бо тартиби муқаррарнамудаи санадҳои меъриӣ ҳуқуқӣ мурочиатҳоро моҳиятан баррасӣ менамоянд;

- китоби арзу шикоятҳо - китоби шакли ягона, ки барои қайди мурочиатҳо доир ба ғайриқонунии мақому ташкилоти дахлдор, соҳибқорони инфиродӣ, сифати хизматрасонӣ, иҷрои қарзҳои муайян, молҳои истеҳсолнамудаи онҳо ва дигарҳо пешбинӣ шудааст.

## **Моддаи 2. Принципҳои Қонуни мазкур**

Баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба принципҳои зерин асос меёбад:

- қонуният;
- адолат;
- баробарӣ дар назди қонун;
- инсондӯстӣ;
- ошкорбаёнӣ;
- илмӣ;
- талаботи ягона ба мурочиатҳо;
- таъмин ва риояи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои шахсони мурочиаткунанда;
- пурра, ҳамачониба, холисона ва дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ кардани мурочиатҳо;
- шаффофияти ғайриқонунии ҳангоми баррасии мурочиатҳо.

### **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 байналмилалӣ, 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 мақомату ташкилоти дахлдор таъбиқ мегардад, ба истиснои муроҷиатҳое, ки таъбиқи талаботи Кодекси муҳофизатии гражданин Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизатии иқтисодии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизатии ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси иҷроӣ ҷазои ҷиноятии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси муҳофизатии ҳуқуқвайронкунии маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Ҷумҳурии Тоҷикистон инчунин, муроҷиатҳои дигар, ки нисбат ба онҳо бо қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигари пешниҳод ва баррасӣ пешбинӣ шудааст.

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

## **БОБИ 2. КАФОЛАТИ ҲУҚУҚИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ БА МУРОҶИАТ**

### **Моддаи 5. Манъ будани маҳдудкунии ҳуқуқ хангоми пешниҳоди муроҷиатҳо**

Хангоми амалӣ намудани ҳуқуқи муроҷиат 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 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 мақомату ташкилоти дахлдор вобаста ба таъқиқи фаъолияти мақомату ташкилот ё шахсони мансабдору-роҳбарони онҳо ҷиҳати барқарор ё ҷимоя намудани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ ё ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар манъ аст.

2. Хангоми 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 мақомату ташкилоти дахлдор ирсол карда шуда, ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомату ташкилот ва шахсони ваколатдоршуда мансуб аст, ошкор кардани маълумот ба ҳисоб намеравад.

## **БОБИ 3. ҲУҚУҚ, УҲДАДОРИҲО ВА ТАЛАБОТ БА МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ**

## **Моддаи 7. Ҳукуки шахсони воқеӣ ва ҳукукӣ ба мурочиат**

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

2. Шахсони воқеӣ ва ҳукукӣ ҳуқуқи худро оид ба мурочиатҳо озодона ва ба таври ихтиёри амалӣ менамоянд. Маҷбур намудани шахс барои мурочиат кардан ё ширкат намудан дар пешниҳоди он манъ аст.

3. Амалӣ намудани ҳуқуқ ба мурочиат набояд ҳуқуқ ва озодиҳои шахсони дигарро халалдор созад.

## **Моддаи 8. Уҳдадориҳои шахсони воқеӣ ва ҳукукӣ зимни пешниҳоди мурочиатҳо**

Шахсони воқеӣ ва ҳукукӣ уҳдадоранд:

- матни мурочиатҳои 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 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 намоянд;

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

## **Моддаи 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 ҳукукӣ (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 шифохӣ дар китоби қабули мурочиаткунандагон дарҷ карда мешавад. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар мурочиати шифохӣ иброзгардида аён бошанд ва санчиши иловагиро талаб накунанд, посух ба мурочиаткунандагон бо розигии онҳо зимни қабули шахсӣ мумкин аст ба тариқи шифохӣ дода шавад ва дар ин бора дар китоби қабули мурочиаткунандагон қайд гузошта мешавад. Агар мурочиати шифохӣ дар рафти қабули шахсӣ бинобар зарурати санчиши иловагӣ ҳалли худро наёбад, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли варақаи қабули мурочиаткунанда ба расмӣ дароварда шуда, дар он муҳтавои мурочиат қайд карда мешавад ва он ҳамчун мурочиати хаттӣ мавриди баррасӣ қарор мегирад.

4. Мурочиатҳои хаттӣ зимни қабули шахсӣ супоридашуда, ба қайд гирифта шуда, бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ карда мешаванд.

5. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда ҳуқуқ надоранд, қабули шахсони воқеӣ ва намояндаи шахсони ҳуқуқиро рад намоянд, агар масъалаҳои дар мурочиат зикршуда ба салоҳияти ҳамин мақомату ташкилот мансуб бошанд, ба истиснои ҳолатҳои, ки қаблан зимни қабули шахсӣ мурочиати мурочиаткунанда айнан бо ҳамин мазмун ҳал гардида, дар ин ҳусус ӯ хабардор бошад ё ин ки тавассути мактуб ҷавоб (мурочиати такрорӣ) ирсол гардида бошад.

6. Агар дар мурочиат масъалаҳои гузашта шуда бошанд, ки ҳалли онҳо ба салоҳияти мақомату ташкилоти дахлдор дохил намешавад, ба мурочиаткунанда дар ҳусуси ба қадом 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 техникийи махсус ба монанди, сабти видеоӣ ё аудиоӣ, расмгирӣ истифода шаванд.

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

## **Моддаи 10. Талабот ба мурочиатҳои хаттӣ**

1. Шахси воқеӣ дар мурочиати хаттӣ бояд насаб, ном, номи падар, суроғи 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, суроғи маҳалли ҷойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва муҳтавои мурочиат нишон дода шаванд. Мурочиат бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдоршуда имзо карда шавад.

3. Ба мурочиатҳои, ки тавассути намояндаи шахси воқеӣ ё ҳуқуқӣ пешниҳод карда мешаванд, ҳуҷҷати тасдиқкунандаи 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 вазҷҳояшон ҳуҷҷатҳо (мавод) ё нусхаи онҳоро ба мурочиати хатташон замима менамоянд.

## **Моддаи 11. Талабот ба мурочиатҳои электронӣ**

1. Мурочиатҳои электронӣ дар шакли ҳуҷҷати электронии бо имзои электронии рақамӣ тасдиқшуда ва дорои дигар маълумотҳои барои ҳуҷҷатҳои электронӣ ҳатмӣ,

ки қонунгузори Чумхурии 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 мақомату 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) ҳуҷҷати 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 дарҷ 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 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 хаттӣ худро ба мақомату ташкилоти дахлдор ба воситаи алоқай почта ё почтаи электронӣ ирсол намоянд. Ба манфиати ноболиғон, шахсони ғайриқобили амал ё қобилияти амалашон маҳдуд бо тартиби пешбининамудаи қонунгузори Чумхурии 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 воқеъ 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 дарозмуддат ва ғайра), ки бо ҳуҷҷатҳои дахлдор тасдиқ гардидаанд, ба ваколати роҳбари мақомоту ташкилоти дахлдор (шахси бо супориши ӯ баррасикунандаи мурочиат) мансуб мебошад.

## **Моддаи 15. Қабул, бақайдгирӣ ва баҳисобгирии мурочиатҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ**

1. Мурочиатҳое, 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 мурочиат ба ҳисоб гирифта шаванд. Рад кардани қабули мурочиатҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ манъ аст.

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

3. Баҳисобгирии мурочиатҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби мақомоту ташкилоти баррасикунандаи мурочиат анҷом дода мешавад.

4. Тартиби коргузори ва баҳисобгирии омориро оид ба мурочиатҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ Ҳуқумати Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар менамояд.

5. Масъулият оид ба ташкили қабул, бақайдгирӣ, дар муҳлати муқарраргардида баррасӣ намудан ва баҳисобгирии омории мурочиатҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ ба зиммаи роҳбарони мақомоту ташкилоти дахлдор вогузор карда мешавад.

6. Баррасии мурочиатҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ ройгон мебошад, агар бо қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нагардида бошад.

## **Моддаи 16. Ҳуқуқҳои шахсони воқеъ ва ҳуқуқӣ зимни баррасии мурочиати онҳо**

Шахсони воқеъ 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 чамъовардашуда 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 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 мақомоту 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;

- чуброни зарари расонидашударо аз шахсони гунаҳгор бо тартиби муқаррарнамудани қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистон талаб намоянд;

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

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

## **Моддаи 17. Уҳдадорихои мақомоти ташкилоти дахлдор, ки мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро баррасӣ менамоянд**

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

2. Мақомоти баррасикунандаи мурочиат уҳдадоранд:

- баррасии воқеъбинона, ҳолисона, беғаразона ва саривақтии мурочиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузошташударо ҳангоми зарурат бо иштироки мурочиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санҷанд;

- барои пурра, ҳолисона ва ҳамаҷаҳаф баррасӣ намудани мурочиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва аз мақомоти ташкилоти дахлдор маводи заруриро талаб намоянд;

- барои барқарор кардан ва (ё) ҳифзи ҳуқуқи 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 мӯҳлати се рӯз аз лаҳзаи қабули қарор оид ба ирсоли мурочиат барои баррасӣ аз рӯи тобеият ба дигар мақомоти 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 ҳуқуқи озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд, тадбирҳо андешианд;

- уҳдадорихои дигари пешбиниамудаи Қонуни мазкур ва қонунгузори Чумҳурии Тоҷикистонро иҷро намоянд.



## **Моддаи 18. Мухлати баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ**

1. Мурочиатҳои ба мақомату ташкилоти дахлдор пешниҳодшуда дар давоми се рӯз ва мурочиатҳое, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намеkunанд, дар мухлати 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 мақомату ташкилоти дахлдор ҳуқуқ дорад мухлати баррасии мурочиатро ба муддати на зиёдтар аз се рӯз тамдид намуда, дар ин хусус ба мурочиаткунанда дар мухлати се рӯз хабар расонад.

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

1. Мурочиатҳои ҳаттиё, ки ҳалли масъалаҳои дар он гузошташуда ба салоҳияти мақомот ва ташкилоти дахлдор мансуб нест, дар давоми се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтани ба мақомату ташкилоти салоҳиятдоре, ки ҳалли масъалаҳои дар мурочиатҳо дарҷгардида ба тобеияти онҳо мансубанд, ирсол карда мешавад. Дар ин хусус мурочиаткунанда ба таври ҳаттӣ огоҳ карда мешавад.

2. Мақомату ташкилоти дахлдор дар мавриди ба баррасии дигар мақомату ташкилот ирсол намудани мурочиати ҳаттӣ, ҳангоми зарурат метавонанд аз онҳо оид ба натиҷаи баррасии мурочиат маълумот талаб намоянд.

3. Ба шахси мансубдор ё роҳбари мақомату ташкилоти дахлдор, ки қарор ё амал (беамалӣ)-и ӯ мавриди шикоят қарор гирифтааст, ирсол намудани шикоят барои баррасӣ манъ аст.

4. Агар мурочиат маълумотҳои заруриро барои ирсол намудани он ба мақомату ташкилоти салоҳиятдор надошта бошад, он дар мухлати се рӯз ба муаллиф баргардонидани мешавад ва ба ӯ ҳуқуқи бо тартиби муқарраргардида ба мақомоти болоӣ ва (ё) суд шикоят овардан нисбат, ба қарор ё амал (беамалӣ) тавзеҳ дода мешавад.

## **Моддаи 20. Моҳиятан баррасӣ намудани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ**

1. Мурочиатҳое, ки ба мақомату ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз ҷониби шахсони мансубдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии мурочиатҳо ба зиммаашон вогузор карда шудааст, баррасӣ карда мешаванд.

2. Барои пурра, ҳолисона ва дар мухлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур баррасӣ намудани мурочиатҳо шахсони мансубдор 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 дарҳости мақомоти баррасикунандаи мурочиат уҳдадоранд дар мухлати панҷ рӯз пас аз ворид шудани дарҳост маълумоти талабшударо ирсол намоянд, ба истисноӣ ҳуҷҷатҳое (мавод), ки дорой 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 мухлати се рӯз ба таври ҳаттӣ мақомоти баррасикунандаи мурочиатро хабардор намоянд.

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

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

5. Мурочиати шифоҳӣ дар сурате баррасигардида ҳисоб меёбад, ки ҳамаи масъалаҳои зимни қабули шахсӣ ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) изҳоршуда ҳал гардида, барои таъмини ҳифз, амалигардонӣ ва барқарорсозии ҳуқуқи 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 мақомоту 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. Посуҳи мурочиатҳоро роҳбар ё шахси ба он ваколатдоршудаи мақомоту ташкилоти дахлдор имзо менамояд.

9. Посуҳ 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 доништа шуда, мавриди баррасӣ қарор намегиранд, агар онҳо дорои маълумот оид ба тайёри барои содир кардани ҷиноят ё ҷинояти содиршуда набоянд.

2. Мурочиатҳои хаттӣ ва электроние, ки дар онҳо насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, маълумот дар бораи суроғаи маҳалли истиқомат ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ ва суроғаи маҳалли ҷойгиршавии он ба таври аниқ зикр ёфтаанд, вале бидуни ризоят ва иҷозати 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 чамъбиятиро талаб намоянд, онҳо ба таври сайёр дар маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавии мурочиаткунандагон баррасӣ қарда 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 қарда 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 қонунгузори Чумхурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, баррасӣ қарда мешавад. Дар ин сурат мақомату ташкилоти дигар бо тартиби пешбиниамудай 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 муқаррарнамудай 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 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 муқаррарнамудай қонунгузори Чумхурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдор шикоят пешниҳод қарда мешавад.

9. Агар хондани матни мурочиатҳои хаттӣ ғайриимкон 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 суроғаи маҳалли истиқомат ё маҳалли ҷойгиршавӣ хабар дода мешавад.

10. Мурочиатҳои такрориро баррасӣ намуда, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда ҳуқуқ доранд, муқотиботро бо мурочиаткунанда бинобар беасос будани мурочиати навбатӣ қатъ намоянд, агар мурочиати зикргардида ва мурочиати қаблӣ ба ҳамон як мақомату ташкилоти дахлдор бо ҳамон як муҳтаво ирсол шуда, натиҷаҳои санҷиши муқаммал мавҷуд бошанд. Аз натиҷаи қатъ гардидани баррасии мурочиати такрорӣ мурочиаткунанда хабардор қарда мешавад.

11. Агар додани посух аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар мурочиатҳо гузошташуда бе ифшо намудани маълумотҳои дорой сирри давлатӣ ё сирри дигари бо қонун ҳифзшаванда ғайриимкон бошад, ба мурочиаткунанда дар ин ҳусус хабар дода мешавад.

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

## **Моддаи 22. Бе баррасӣ монандани мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ**

Мурочиатҳои хаттӣ бе баррасӣ монанда мешаванд, агар:

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

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

### **Моддаи 24. Назорати риояи тартиби баррасии мурочиатҳо**

Мақомоту ташкilotи дахлдор дар доираи салоҳияти худ риояи тартиби баррасии мурочиатҳоро назорат карда, мухтавои мурочиатҳои дохилшударо ҳар нимсола мавриди таҳлил қарор дода, чиҳати ошкор ва бартараф сохтани сабабҳои риоя нагардидани ҳуқуқу озодиҳо ва бартараф сохтани сабабҳои риоя нагардидани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ тадбирҳо меандешанд.

### **Моддаи 25. Ҷавобгарӣ барои риоя накардани талаботи Қонуни Мазкур**

Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои риоя накардани талаботи Қонуни мазкур бо тартиби муқаррарнамудай қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба ҷавобгарӣ кашида мешаванд.

### **Моддаи 26. Дар бораи аз эътибор соқит донистани Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи мурочиатҳои шахрвандон"**

Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 14 декабри соли 1996 "[Дар бораи мурочиатҳои шахрвандон](#)" (Ахбори Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон, с. 1996, №24, мод. 368; с. 1998, №10, мод. 79; с. 2006, №11, мод. 469; с. 2007, №7, мод. 666; с. 2010, №12, қ 1, мод. 805; с. 2012, №7, мод. 687) аз эътибор соқит 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