ЌОНУНИ ЉУМЊУРИИ ТОЉИКИСТОН

Дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї

Ќонуни мазкур муносибатњоро вобаста ба тартиби пешнињод ва баррасии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї, ки љињати њимояи њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии онњо ба маќомоти њокимияти давлатї, маќомоти худидоракунии шањрак ва дењот, иттињодияњои љамъиятї, ташкилотњо, муассисањо, корхонањо, сарфи назар аз шакли ташкилию њуќуќї (минбаъд – маќомоту ташкилоти дахлдор), ирсол гардидаанд, танзим менамояд.

**БОБИ 1.**

**МУЌАРРАРОТИ УМУМЇ**

**Моддаи 1. Мафњумњои асосї**

Дар Ќонуни мазкур мафњумњои асосии зерин истифода мешаванд:

**-** **мурољиатњо** – ариза, дархост, таклиф, шикояти шахсони воќеї ва њуќуќї, ки дар шакли хаттї, электронї ё шифоњї ба маќомотуташкилотидахлдор пешнињод шудаанд;

**- ариза** – хоњиш дар бораи мусоидат намудан ба амалисозии њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии худ, њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии шахсони дигар ё пешнињод намудани маълумот дар бораи вайрон кардани ќонунгузории Љумњурии Тољикистон ва санадњои меъёрии њуќуќии дигар, норасоињо дар фаъолияти маќомоту ташкилоти дахлдор ё танќиди фаъолияти шахсони мансабдор, роњбарон ва кормандони маќомоту ташкилоти дахлдор;

- **дархост** – хоњиш дар бораи аз љониби шахси ваколатдор дар доираи муќаррароти ќонунгузории Љумњурии Тољикистон иљро намудани амали муайян барои ќонеъ намудани талаботи мурољиаткунанда;

**-** **таклиф** – тавсия оид ба такмили ќонунгузории Љумњурии Тољикистон ва санадњои меъёрии њуќуќии дигар, фаъолияти маќомоту ташкилоти дахлдор, рушди муносибатњои љамъиятї, бењгардонии соњањои иљтимої, иќтисодї ва дигар самтњои фаъолияти давлат ва њаёти љомеа;

- **шикоят** – изњори норозигї нисбат ба амали (беамалии) шахсони мансабдор, роњбарон ва шахсони ваколатдоршудаи маќомоту ташкилоти дахлдор љињати њимоя ва барќарор намудани њуќуќу озодињо ё манфиати ќонунии вайронгардидаи худ ё шахсони дигар;

**- мурољиаткунанда** – шахси воќеї ва њуќуќї ё намояндаи ќонунии ў, ки ба маќомоту ташкилоти дахлдор оид ба њимояи њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии худ, њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии шахсони дигар мурољиат намудааст;

**- мурољиати электронї** – мурољиате, ки ба суроѓаи расмии почтаи электронии маќомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидааст ё дар сомонаи расмии маќомоту ташкилоти дахлдор дар шабакаи Интернет љойгир карда шудааст;

**- мурољиати шифоњї** – мурољиате, ки зимни ќабули шахсї ба шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи маќомоту ташкилоти дахлдор изњор гардидааст ё тавассути алоќаи телефонї (мобилї) баён шудааст;

**- мурољиат тавассути воситањои ахбори омма** – мурољиати дар матбуоти даврї ва дигар воситањои ахбори омма вобаста ба фаъолияти маќомоту ташкилоти дахлдор нашр ё тавассути воситаи ахбори омма пањнгардида;

- **мурољиати дастљамъона** – мурољиати ду ва зиёда шахсон ё аз номи гурўњи шањрвандон пешнињодгардида;

**- мурољиати такрорї** – мурољиати хаттї, шифоњї ё электронии такрорї ба њамон як маќомоту ташкилот, ки дорои далелњои нав намебошад, бо зикри масъалањое, ки доир ба онњо вобаста ба мурољиати ќаблї моњиятан љавоб гардонида шудааст ва дар мурољиати навбатї ваљњ ё њолатњои нав оварда нашудаанд;

**- шахсони баррасикунандаи мурољиат** –шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдори маќомоту ташкилоти дахлдор, ки бо тартиби муќаррарнамудаи санадњои меъёрии њуќуќї мурољиатњоро моњиятан баррасї менамоянд;

**- китоби арзу шикоятњо** – китоби шакли ягона, ки барои ќайди мурољиатњо доир ба фаъолияти маќомоту ташкилоти дахлдор, соњибкорони инфиродї, сифати хизматрасонї, иљрои корњои муайян, молњои истењсолнамудаи онњо ва дигарњо пешбинї шудааст.

**Моддаи 2. Принсипњои Ќонуни мазкур**

 Баррасии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї ба принсипњои зерин асос меёбад:

- ќонуният;

- адолат;

- баробарї дар назди ќонун;

- инсондўстї;

- ошкорбаёнї;

- илмият;

- талаботи ягона ба мурољиатњо;

- таъмин ва риояи њуќуќу озодињо ва манфиатњои шахсони мурољиаткунанда;

- пурра, њамаљониба, холисона ва дар муњлати муќарраргардида баррасї кардани мурољиатњо;

- шаффофияти фаъолият њангоми баррасии мурољиатњо.

**Моддаи 3. Ќонунгузории Љумњурии Тољикистон дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

Ќонунгузории Љумњурии Тољикистон дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї ба Конститутсияи Љумњурии Тољикистон асос ёфта, аз Ќонуни мазкур, дигар санадњои меъёрии њуќуќии Љумњурии Тољикистон, инчунин санадњои њуќуќии байналмилалие, ки Тољикистон онњоро эътироф намудааст, иборат мебошад.

**Моддаи 4. Доираи амали Ќонуни мазкур**

1. Амали Ќонуни мазкур нисбат ба мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї ба маќомоту ташкилоти дахлдор татбиќ мегардад, ба истиснои мурољиатњое, ки тибќи талаботи Кодекси мурофиавии граждании Љумњурии Тољикистон, Кодекси мурофиавии иќтисодии Љумњурии Тољикистон, Кодекси мурофиавии љиноятии Љумњурии Тољикистон, Кодекси иљрои љазои љиноятии Љумњурии Тољикистон, Кодекси мурофиаи њуќуќвайронкунии маъмурии Љумњурии Тољикистон, Кодекси расмиёти маъмурии Љумњурии Тољикистон инчунин, мурољиатњои дигар, ки нисбат ба онњо бо ќонунгузории Љумњурии Тољикистон тартиби дигари пешнињод ва баррасї пешбинї шудааст.

2. Муќаррароти Ќонуни мазкур ба мукотиботи байни маќомоти давлатї ва сохторњои зертобеи онњо пањн намегардад.

**БОБИ 2.**

**КАФОЛАТИ ЊУЌУЌИ ШАХСОНИ ВОЌЕЇ**

**ВА ЊУЌУЌЇ БА МУРОЉИАТ**

**Моддаи 5. Манъ будани мањдудкунии њуќуќ њангоми пешнињоди мурољиатњо**

Њангоми амалї намудани њуќуќи мурољиат мањдудкунї вобаста ба миллат, нажод, љинс, забон, эътиќоди динї, мавќеи сиёсї, вазъи иљтимої, тањсилот ва молу мулк, инчунин шакли моликият, мањалли љойгиршавї, шакли ташкилию њуќуќии шахсони њуќуќї манъ аст.

**Моддаи 6. Кафолати амнияти шахсони воќеї ва њуќуќї вобаста ба мурољиати онњо**

1. Таъќиб намудани шахсони воќеї ва њуќуќї бинобар мурољиати онњо ба маќомоту ташкилоти дахлдор вобаста ба танќиди фаъолияти маќомоту ташкилот ё шахсони мансабдору роњбарони онњо љињати барќарор ё њимоя намудани њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии худ ё њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии шахсони дигар манъ аст.

2. Њангоми баррасии мурољиат бидуни розигии шахсони воќеї ва њуќуќї ифшо намудани маълумоти дар мурољиат зикргардида инчунин, маълумоти ба њаёти шахсї ва (ё) фаъолияти шахси њуќуќї алоќаманд манъ аст. Маълумоти дар мурољиати хаттї дарљгардида, ки ба маќомоту ташкилоти дахлдор ирсол карда шуда, њалли онњо ба салоњияти маќомоту ташкилот ва шахсони ваколатдоршуда мансуб аст, ошкор кардани маълумот ба њисоб намеравад.

**БОБИ 3.**

**ЊУЌУЌ, УЊДАДОРИЊО ВА ТАЛАБОТ БА**

 **МУРОЉИАТЊОИ ШАХСОНИ ВОЌЕЇ ВА ЊУЌУЌЇ**

**Моддаи 7. Њуќуќи шахсони воќеї ва њуќуќї ба мурољиат**

1. Шахсони воќеї ва њуќуќї њуќуќ доранд шахсан ё якљоя бо дигарон ва (ё) тавассути намояндагони ваколатдори худ дар шакли шифоњї, хаттї ва электронї ба маќомоту ташкилоти дахлдор мурољиат намоянд.

2. Шахсони воќеї ва њуќуќї њуќуќи худро оид ба мурољиатњо озодона ва ба таври ихтиёрї амалї менамоянд. Маљбур намудани шахс барои мурољиат кардан ё ширкат намудан дар пешнињоди он манъ аст.

3. Амалї намудани њуќуќ ба мурољиат набояд њуќуќ ва озодињои шахсони дигарро халалдор созад.

**Моддаи 8. Уњдадорињои шахсони воќеї ва њуќуќї зимни пешнињоди мурољиатњо**

Шахсони воќеї ва њуќуќї уњдадоранд:

- матни мурољиатњои хаттї ва њуљљатњои замимашударо дар шаклихондашаванда пешнињод намоянд;

- ба шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдори дигар эњтиромона муносибат намоянд, ба истифодаи ифодањои ќабењу тањќиркунанда, тањдид ба њаёту саломатї ва молу мулки шахси баррасикунандаи мурољиат ё аъзои оилаи он роњ надињанд;

- оид ба иваз намудани мањалли будубош, суроѓаи мањалли истиќомат, раќами телефонњо, суроѓаи почтаи электронї сари ваќт маќомоту ташкилоти баррасикунандаи мурољиатро огоњ намоянд;

- уњдадорињои дигари пешбининамудаи Ќонуни мазкур ва ќонунгузории Љумњурии Тољикистонро иљро намоянд.

**Моддаи 9. Ќабули шахсї**

1. Дар маќомоту ташкилоти дахлдор мањал, рўз ва соати ќабули мурољиаткунандагонро роњбарони он муайян мекунанд. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда уњдадоранд дар асоси љадвали тасдиќнамудаи роњбари маќомоту ташкилоти дахлдор мурољиаткунадагонро шахсан ќабул намоянд.

2. Ќабули шахсони воќеї ва њуќуќї (намояндагони онњо) дар мањалли љойгиршавии маќомоту ташкилоти дахлдор, дар рўз ва соати муайянгардида тибќи љадвали ќабул гузаронида мешавад. Ин иттилоот бояд тавассути дар лавњаи эълонњо насб намудани љадвали ќабул, љойгир намудани он дар сомонањо ва воситањои дигари техникї дастраси шањрвандон бошад.

3. Муњтавои мурољиатњои шифоњї дар китоби ќабули мурољиаткунандагон дарљ карда мешавад. Дар сурате, ки њодиса ва њолатњои дар мурољиати шифоњї иброзгардида аён бошанд ва санљиши иловагиро талаб накунанд, посух ба мурољиаткунандагон бо розигии онњо зимни ќабули шахсї мумкин аст ба тариќи шифоњї дода шавад ва дар ин бора дар китоби ќабули мурољиаткунандагон ќайд гузошта мешавад. Агар мурољиати шифоњї дар рафти ќабули шахсї бинобар зарурати санљиши иловагї њалли худро наёбад, њуљљати алоњида дар шакли вараќаи ќабули мурољиаткунанда ба расмият дароварда шуда, дар он муњтавои мурољиат ќайд карда мешавад ва он њамчун мурољиати хаттї мавриди баррасї ќарор мегирад.

4. Мурољиатњои хаттии зимни ќабули шахсї супоридашуда, ба ќайд гирифта шуда, бо тартиби муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур баррасї карда мешаванд.

5. Шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда њуќуќ надоранд, ќабули шахсони воќеї ва намояндаи шахсони њуќуќиро рад намоянд, агар масъалањои дар мурољиат зикршуда ба салоњияти њамин маќомоту ташкилот мансуб бошанд, ба истиснои њолатњое, ки ќаблан зимни ќабули шахсї мурољиати мурољиаткунанда айнан бо њамин мазмун њал гардида, дар ин хусус ў хабардор бошад ё ин ки тавассути мактуб љавоб (мурољиати такрорї) ирсол гардида бошад.

6. Агар дар мурољиат масъалањое гузошта шуда бошанд, ки њалли онњо ба салоњияти маќомоту ташкилоти дахлдор дохил намешавад, ба мурољиаткунанда дар хусуси ба кадом маќомот мурољиат намудан фањмонида мешавад.

7. Агар мурољиаткунанда зимни ќабули шахсї нисбати шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршудае, ки ќабули шахсиро анљом медињад муносибати беэњтиромона зоњир намуда, ба истифодаи ифодањои ќабењ, тањќиркунанда, тањдид ба њаёту саломатии ў ё аъзои оилааш роњ дињад, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда њуќуќ дорад ќабулро ќатъ намояд.

8. Бо ќарори роњбари маќомоту ташкилоти дахлдор ќабули шахсии сайёр, инчунин номнавис намудани пешакиро барои чунин ќабул ташкил кардан мумкин аст.

9. Њангоми ќабули шахсї бо ќарори роњбари маќомоту ташкилот дахлдор ва розигии хаттии мурољиаткунанда мумкин аст воситањои техникии махсус ба монанди, сабти видеої ё аудиої, расмгирї истифода шаванд.

10. Зимни мурољиати шифоњї мурољиаткунанда бояд њуљљатњои тасдиќкунандаи шахсиятро пешнињод намоянд. Намояндаи мурољиаткунанда инчунин бояд њуљљатњои тасдиќкунандаи ваколаташро пешнињод намояд.

**Моддаи 10. Талабот ба мурољиатњои хаттї**

Шахси воќеї дар мурољиати хаттї бояд насаб, ном, номи падар, суроѓаи мањалли истиќомат, маълумот оид ба мањали воќеии истиќомат (агар чунин њолат љой дошта бошад), муњтавои мурољиатро дарљ намуда, онро имзо намояд.

Дар мурољиати шахси њуќуќї бояд номи пурраи шахси њуќуќї, суроѓаи мањалли љойгиршавї, сана, раќами содиротї ва муњтавои мурољиат нишон дода шаванд. Мурољиат бояд аз љониби шахси мансабдор ё ваколатдоршуда имзо карда шавад.

Ба мурољиатњое, ки тавассути намояндаи шахси воќеї ё њуќуќї пешнињод карда мешаванд, њуљљати тасдиќкунандаи ваколати намоянда замима карда мешавад.

Мурољиатњои хаттї тавассути хизматрасонии алоќаи почта, зимни ќабули шахсї, тавассути хаткашон ё бо роњи сабт намудани арзу шикоят ё таклифњои худ дар китоби арзу шикоятњои маќомоту ташкилоти дахлдор пешнињод карда мешаванд.

Њангоми зарурат, шахсони воќеї ва њуќуќї барои тасдиќи ваљњњояшон њуљљатњо (мавод) ё нусхаи онњоро ба мурољиати хаттиашон замима менамоянд.

**Моддаи 11. Талабот ба мурољиатњои электронї**

1. Мурољиатњои электронї дар шакли њуљљати электронии бо имзои электронии раќамї тасдиќшуда ва дорои дигар маълумотњои барои њуљљатњои электронї њатмї, ки ќонунгузории Љумњурии Тољикистон муќаррар намудааст, пешнињод карда мешавад.

2. Дар мурољиатњо насаб, ном, номи падари шахси воќеї, номи пурраи шахси њуќуќї**,** суроѓаи почтаи электронии мурољиаткунандагон ва муњтавои мурољиат зикр карда мешаванд.

3. Мурољиатњои электронї метавонанд дорои маълумоти иловагї дар бораи мурољиаткунанда бошанд, аз љумла суроѓаи мањалли љойгиршавї, раќами факс, раќами телефон ва дигарњо.

**Моддаи 12. Талабот ба мурољиатњо тавассути алоќаи телефонї (мобилї)**

1. Мурољиатњое, ки ба воситаи алоќаи телефонї (мобилї) ба маќомоту ташкилоти дахлдор арз карда мешаванд, бо тартиби муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур баррасї карда мешаванд.

2. Зимни мурољиат намудан тавассутиалоќаи телефонї (мобилї) бояд муњтавои мурољиат, насаб, ном ва номи падари мурољиаткунанда, суроѓаи мањалли истиќомат ё љойгиршавии шахси њуќуќї, раќами телефон (мобилї), суроѓаи почтаи электронї баён карда шаванд.

3. Шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда, ки мурољиати телефонї (мобилї)-ро ќабул намудааст, дар шакли вараќаиќабули мурољиати телефонї (мобилї) њуљљати алоњида тањия мекунад, ки дар он муњтавои мурољиат, насаб, ном ва номи падари мурољиаткунанда, суроѓаи мањалли истиќомат ё љойгиршавии шахси њуќуќї, раќами телефон (мобилї), суроѓаи почтаи электрониро дарљ карда, онро бо имзои худ тасдиќ менамояд.

**БОБИ 4.**

**ТАРТИБИ ПЕШНИЊОДИ МУРОЉИАТЊОИ ШАХСОНИ ВОЌЕЇ ВА ЊУЌУЌЇ ВА БАРРАСИИ ОНЊО**

**Моддаи 13. Тартиби пешнињоди мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

Мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї бевосита ба маќомоту ташкилоти дахлдор, ки баррасии масъалањои дар мурољиат дарљгардида ба салоњияти онњо мансуб аст ё бо тартиби тобеияти идоравї ба маќомоти болої, ки шахси амалаш мавриди шикоят ќароргирифта тобеи он аст, пешнињод карда мешаванд.

Шахсони воќеї ва њуќуќї њуќуќ доранд шахсан ё тавассути намояндаи ваколатдори худ мурољиати хаттии худро ба маќомоту ташкилоти дахлдор ба воситаи алоќаи почта ё почтаи электронї ирсол намоянд. Ба манфиати ноболиѓон, шахсони ѓайриќобили амал ё ќобилияти амалашон мањдуд бо тартиби пешбининамудаи ќонунгузории Љумњурии Тољикистон намояндагони ќонунии онњо ё маќомоти ваколатдор мурољиатњоро пешнињод менамоянд.

 **Моддаи 14. Муњлати пешнињоди мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

Барои пешнињоди ариза, дархост, таклиф аз љониби шахсони воќеї ва њуќуќї муњлат муќаррар карда намешавад.

Шахсони воќеї ва њуќуќї њуќуќ доранд шикоятњои худро дар муддати се сол аз рўзи огоњ шудани онњо оид ба вайрон гардидани њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии худ пешнињод намоянд.

Барќарор намудани муњлати бо сабабњои узрнок гузаронидашуда (бемории вазнин, маъюбї, сафари хизматии дарозмуддат ва ѓайра), ки бо њуљљатњои дахлдор тасдиќ гардидаанд, ба ваколати роњбари маќомоту ташкилоти дахлдор (шахси бо супориши ў баррасикунандаи мурољиат) мансуб мебошад.

**Моддаи 15. Ќабул, баќайдгирї ва бањисобгирии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

Мурољиатњое, ки бо тартиби муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур пешнињод шудаанд, бояд аз љониби маќомоту ташкилоти дахлдор ќабул карда, дар вараќаи иттилоотї ба ќайд гузошта ва бо додани раќами алоњида ба њар як мурољиат ба њисоб гирифта шаванд. Рад кардани ќабули мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї манъ аст.

Мурољиатњои воридгардида, новобаста ба тобеияти идоравии онњо, бояд дар маќомоту ташкилоти дахлдор ба ќайд гирифта шаванд.

Бањисобгирии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї аз љониби маќомоту ташкилоти баррасикунандаи мурољиат анљом дода мешавад.

Тартиби коргузорї ва бањисобгирии омор**и**ро оид ба мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї Њукумати Љумњурии Тољикистон муќаррар менамояд.

Масъулият оид ба ташкили ќабул, баќайдгирї, дар муњлати муќарраргардида баррасї намудан ва бањисобгирии омории мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї ба зиммаи роњбарони маќомоту ташкилоти дахлдор вогузор карда мешавад.

Баррасии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї ройгон мебошад, агар бо ќонунгузории Љумњурии Тољикистон тартиби дигар пешбинї нагардида бошад.

**Моддаи 16. Њуќуќњои шахсони воќеї ва њуќуќї зимни баррасии мурољиати онњо**

Шахсони воќеї ва њуќуќие, ки мурољиат пешнињод намудаанд, њуќуќ доранд:

- дар баррасии мурољиат бевосита ширкат намоянд;

- шахсан ба шахсони мансабдор ва ваколатдоршудае, ки мурољиатро баррасї мекунанд, ваљњњои худро изњор кунанд;

 - барои тасдиќи мурољиати худ њуљљатњо ва маводи иловагиро пешнињод ё дар бораи талаб кардани онњо дархост намоянд;

 - бо маводи љамъовардашуда шинос шаванд, агар ин њолат њуќуќу озодињо ва манфиати ќонунии шахсони дигарро халалдор насозад, инчунин њуљљатњо дорои маълумоти сирри давлатї ё дигар сирри бо ќонун њифзшаванда набошанд;

- оид ба рафти баррасии мурољиат маълумот гиранд;

- аз рўи моњияти масъалањои дар мурољиат изњоршуда љавоби хаттї гиранд, ба истиснои њолатњои дар ќисми 1 моддаи 19 Ќонуни мазкур зикргардида, дар бораи фиристодани мурољиат ба маќомоту ташкилоти дахлдори дигар, ки њал кардани масъалањои дар мурољиат изњоршуда ба салоњияти онњо мансуб аст;

- то моњиятан баррасї гардидани мурољиат љињати бозпас намудани он дархост намоянд;

- љуброни зарари расонидашударо аз шахсони гунањгор бо тартиби муќаррарнамудани ќонунгузории Љумњурии Тољикистон талаб намоянд;

- нисбат ба натиљаи баррасии мурољиат ё аз амал (беамалї)-и шахсони баррасикунандаи мурољиат бо тартиби муќаррарнамудаи ќонунгузории Љумњурии Тољикистон ба маќомоти болої ва (ё) суд шикоят намоянд;

- њуќуќњои дигари пешбининамудаи Ќонуни мазкур ва ќонунгузории Љумњурии Тољикистонро амалї намоянд.

**Моддаи 17. Уњададорињои маќомоту ташкилоти дахлдор, ки мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќиро баррасї менамоянд**

1. Мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќии ба маќомоту ташкилоти дахлдор воридгардида бо тартиби муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур мавриди баррасї ќарор дода мешаванд.

2. Маќомоти баррасикунандаи мурољиат уњдадоранд:

- баррасии воќеъбинона, холисона, беѓаразона ва сариваќтии мурољиатњоро таъмин намуда, масъалањои гузошташударо њангоми зарурат бо иштироки мурољиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санљанд;

- барои пурра, холисона ва њаматарафа баррасї намудани мурољиат аз шахсони воќеї ва њуќуќї ва аз маќомоту ташкилоти дахлдор маводи заруриро талаб намоянд;

- барои барќарор кардан ва (ё) њифзи њуќуќу озодињо ва манфиатњои ќонунии вайронгардидаи шахсони воќеї ва њуќуќї чораљўї намоянд;

- аз рўи моњияти масъалањои дар мурољиат гузошташуда, ба истиснои њолатњои дар ќисмњои 1 ва 4 моддаи 19 Ќонуни мазкур пешбинигардида, ба шахсони воќеї ва њуќуќї посухи хаттї дињанд;

- мурољиаткунандаро дар мўњлати се рўз аз лањзаи ќабули ќарор оид ба ирсоли мурољиат барои баррасї аз рўи тобеият ба дигар маќомоту ташкилоти дахлдор хабардор намоянд;

- мурољиатро асоснок ва тибќи ќонун њал намуда, иљрои онро назорат намоянд;

- посух ба мурољиат бояд бо забони давлатї ва њангоми мављуд будани дархост инчунин бо забоне, ки мурољиат навишта шудааст, вобаста ба њар як масъалаи гузошташуда, бо асосноккунии тасдиќ ё рад намудани њолатњои зикршуда ва бо назардошти меъёрњои ќонунгузории Љумњурии Тољикистон, ки ба роњбарї гирифта шудаанд, омода карда шавад;

- доир ба натиљаи баррасии мурољиат ба мурољиаткунанда иттилоот дињанд;

- тартиби шикоят намуданро ба мурољиаткунанда нисбати натиљаи баррасии мурољиат (посух ба мурољиат) фањмонида дињанд;

- маълумотњоро оид ба баррасии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї мунтазам тањлил намуда, барои бартараф намудани сабабу шароитњое, ки боиси вайронкунии њуќуќу озодињо ва манфиатњои ќонунии шахсони воќеї ва њуќуќї гардидаанд, тадбирњо андешанд;

- уњдадорињои дигари пешбининамудаи Ќонуни мазкур ва ќонунгузории Љумњурии Тољикистонро иљро намоянд.

**Моддаи 18. Муњлати баррасии мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

Мурољиатњои ба маќомоту ташкилоти дахлдор пешнињодшуда дар давоми сї рўз ва мурољиатњое, ки омўзишу тањќиќи иловагиро талаб намекунанд, дар муњлати понздањ рўз аз рўзи ба ќайд гирифта шуданашон баррасї карда мешаванд.

Дар њолатњои истисної, инчунин дар њолатњои пешбининамудаи ќисми 2 моддаи 20 Ќонуни мазкур роњбари маќомоту ташкилоти дахлдор њуќуќ дорад муњлати баррасии мурољиатро ба муддати на зиёдтар аз сї рўз тамдид намуда, дар инхусус ба мурољиаткунанда дар муњлати се рўз хабар расонад.

**Моддаи 19. Фиристондани мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї барои баррасї ба маќомоту ташкилоти дахлдор аз рўи тобеият**

Мурољиатњои хаттие, ки њалли масъалањои дар он гузошташуда ба салоњияти маќомот ва ташкилоти дахлдор мансуб нест, дар давоми се рўз аз рўзи ба ќайд гирифтан ба маќомоту ташкилоти салоњиятдоре, ки њалли масъалањои дар мурољиатњо дарљгардида ба тобеияти онњо мансубанд, ирсол карда мешавад. Дар ин хусус мурољиаткунанда ба таври хаттї огоњ карда мешавад.

Маќомоту ташкилоти дахлдор дар мавриди ба баррасии дигар маќомоту ташкилот ирсол намудани мурољиати хаттї, њангоми зарурат метавонанд аз онњо оид ба натиљаи баррасии мурољиат маълумот талаб намоянд.

Ба шахси мансабдор ё роњбари маќомоту ташкилоти дахлдор, ки ќарор ё амал (беамалї)-и ў мавриди шикоят ќарор гирифтааст, ирсол намудани шикоят барои баррасї манъ аст.

Агар мурољиат маълумотњои заруриро барои ирсол намудани он ба маќомоту ташкилоти салоњиятдор надошта бошад, он дар муњлати се рўз ба муаллиф баргардонида мешавад ва ба ў њуќуќи бо тартиби муќарраргардида ба маќомоти болої ва (ё) суд шикоят овардан нисбат ба ќарор ё амал (беамалї) тавзењ дода мешавад.

**Моддаи 20. Моњиятан баррасї намудани мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

1. Мурољиатњое, ки ба маќомоту ташкилоти дахлдор ворид гардидаанд, аз љониби шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда, ки баррасии мурољиатњо ба зиммаашон вогузор карда шудааст, баррасї карда мешаванд.

2. Барои пурра, холисона ва дар муњлати муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур баррасї намудани мурољиатњо шахсони мансабдор ва шахсони ваколатдоршуда њуќуќ доранд њангоми зарурат барои гирифтани маълумотњои иловагї дар доираи ваколатњои худ аз шахсони воќеї ва њуќуќї, маќомоту ташкилоти дахлдор мавод талаб намоянд. Маќомоту ташкилоти дахлдор тибќи дархости маќомоти баррасикунандаи мурољиат уњдадоранд дар муњлати панљ рўз пас аз ворид шудани дархост маълумоти талабшударо ирсол намоянд, ба истиснои њуљљатњое (мавод), ки дорои маълумоти сирри давлатї ё сирри дигари бо ќонун њифзшаванда мебошанд ва ба онњо тартиби махсуси пешнињод муќаррар гардидааст. Дар сурати ѓайриимкон будани пешнињоди маълумот, маќомоту ташкилоти пешнињодкунандаи маълумот дар ин хусус бояд дар муњлати се рўз ба таври хаттї маќомоти баррасикунандаи мурољиатро хабардор намоянд.

3. Мурољиатњои хаттї дар сурате баррасишуда эътироф карда мешаванд, агар њамаи масъалањои дар мурољиат зикрёфта њал гардида, барои таъмини њифз, амалигардонї ва барќарорсозии њуќуќу озодињо ва манфиатњои ќонунии мурољиаткунанда чорањо андешида, ба мурољиаткунанда љавоби хаттї ирсол шуда бошад.

4. Дар сурати дар њузури мурољиаткунанда њал гардидани масъалањои дар мурољиат зикршуда, ба мурољиаткунанда љавоби хаттї фиристонда намешавад, агар ў љавоби хаттиро талаб накунад. Дар чунин њолат натиљаи баррасии мурољиат бевосита дар худи матни мурољиат ё дар китоби арзу шикоятњо ќайд гардида, мурољиаткунанда бо имзо онро тасдиќ менамояд.

5. Мурољиати шифоњї дар сурате баррасигардида њисоб меёбад, ки њамаи масъалањои зимни ќабули шахсї ё тавассути алоќаи телефонї (мобилї) изњоршуда њал гардида, барои таъмини њифз, амалигардонї ва барќарорсозии њуќуќу озодињо ва манфиатњои ќонунии шахсони воќеї ва њуќуќї чорањо андешида, дар ин хусус мурољиаткунанда хабардор шуда бошад.

6. Њангоми дар мурољиатњо мављуд набудани дархост, таклиф ё шикоят вобаста ба фаъолияти маќомоту ташкилот ё дар онњо зикр гардидани сипосмандї, чунин мурољиатњо ба маълумот гирифта шуда, ба онњо љавобњо ирсол карда намешаванд.

7. Шахсони мансабдор ё ваколатдоршудаи маќомот ё ташкилоти дахлдор њангоми зарурат метавонанд бевосита мурољиатњоро бо баромадан ба мањал (баррасии сайёр) баррасї намоянд.

8. Посухи мурољиатњоро роњбар ё шахси ба он ваколатдоршудаи маќомоту ташкилоти дахлдор имзо менамояд.

9. Посух ба мурољиатњои дар шакли электронї ё тавассути алоќаи телефонї (мобилї) пешнињодшуда, ба суроѓаи почтаи электронии дар мурољиат нишондодашуда ё ин ки дар шакли хаттї ба суроѓаи мањалли истиќомати шахсони воќеї ё љойгиршавии шахсони њуќуќї ирсол карда мешавад.

**Моддаи 21. Баррасии мурољиатњои алоњида**

1. Мурољиатњои хаттї ва электроние, ки дар онњо насаб, ном, номи падари шахси воќеї, маълумот дар бораи суроѓаи мањалли истиќомат ё номи пурраи шахси њуќуќї ва суроѓаи мањалли љойгиршавии он зикр нашудаанд ё хато нишон дода шудаанд, инчунин бе имзо (имзои электронии раќамї) пешнињод шудаанд, мурољиатњои беном дониста шуда, мавриди баррасї ќарор намегиранд, агар онњо дорои маълумот оид ба тайёрї барои содир кардани љиноят ё љинояти содиршуда набошанд.

2. Мурољиатњои хаттї ва электроние, ки дар онњо насаб, ном, номи падари шахси воќеї, маълумот дар бораи суроѓаи мањалли истиќомат ё номи пурраи шахси њуќуќї ва суроѓаи мањалли љойгиршавии он ба таври аниќ зикр ёфтаанд, вале бидуни ризоят ва иљозати мурољиаткунанда пешнињод шудаанд, мавриди баррасї ќарор дода намешаванд.

3. Мурољиатњое, ки нисбат ба ќарори суд пешнињод шудаанд, дар муњлати се рўз аз рўзи ба ќайд гирифта шудан ба мурољиаткунанда, ки онро ирсол намудааст, бо тавзењ додани тартиби шикоят овардан нисбат ба ќарори суд баргардонида мешаванд.

4. Мурољиатњои дастљамъона бо тартиби муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур баррасї карда мешаванд. Њангоми зарурат, агар мурољиатњои дастљамъона диќќату эътибори махсуси љамъиятиро талаб намоянд, онњо ба таври сайёр дар мањалли истиќомат ё мањалли љойгиршавии мурољиаткунандагон баррасї карда мешаванд, агар аз мурољиатњо тартиби дигар барнаояд.

5. Агар њалли масъалаи дар мурољиат зикргардида ба якчанд маќомот ё ташкилот вобаста бошад, мурољиат дар ќисми дахлдор аз љониби маќомот ё ташкилоте, ки ба он мурољиат ворид гардидааст, баррасї карда шуда, ба мурољиаткунанда доир ба салоњияти маќомот ё ташкилоти дигар мансуб будани ќисми масъалаи пешнињодшаванда ва њуќуќи ў ба мурољиат ба маќомоту ташкилоти салоњиятдор фањмонида мешавад.

6. Дар сурати ба якчанд суроѓа ирсол шудани њамон як мурољиат, он аз љониби маќомоту ташкилоти салоњиятдор, ки ќонунгузории Љумњурии Тољикистон муќаррар намудааст, баррасї карда мешавад. Дар ин сурат маќомоту ташкилоти дигар бо тартиби пешбининамудаи ќисми 1 моддаи 19 Ќонуни мазкур мурољиатро ба маќомоту ташкилоти салоњиятдор ирсол менамоянд.

7. Мурољиатњое, ки дар матбуоти даврї ва дигар воситањои ахбори омма нашр ё тавассути онњо пањн гардидаанд, бо тартиб ва муњлати муќаррарнамудаи Ќонуни мазкур баррасї шуда, аз натиљаи он ба шахсони манфиатдор хабар расонида мешавад.

8. Маќомоту ташкилоти дахлдор њангоми ќабул намудани мурољиатњои хаттие, ки дар он ифодањои ќабењ ё тањќиркунанда, тањдид ба њаёт, саломатї ва молу мулк баён гардидаанд, њуќуќ доранд чунин мурољиатњоро бе љавоб монанд. Дар ин хусус ба мурољиаткунанда оид ба номумкин будани суиистифода аз њуќуќи мурољиат хабар дода мешавад ё бо тартиби муќаррарнамудаи ќонунгузории Љумњурии Тољикистон ба маќомоти салоњиятдор шикоят пешнињод карда мешавад.

9. Агар хондани матни мурољиатњои хаттї ѓайриимкон бошад, ба чунин мурољиатњо посух дода намешавад ва дар ин хусус дар муњлати се рўз аз рўзи ба ќайд гирифтани мурољиат ба мурољиаткунандае, ки мурољиатро ирсол намудааст, дар сурати хонда шудани ному насаб ва суроѓаи мањалли истиќомат ё мањалли љойгиршавї хабар дода мешавад.

10. Мурољиатњои такрориро баррасї намуда, шахси мансабдор ё шахси ваколатдоршуда њуќуќ доранд, мукотибаро бо мурољиаткунанда бинобар беасос будани мурољиати навбатї ќатъ намоянд, агар мурољиати зикргардида ва мурољиати ќаблї ба њамон як маќомоту ташкилоти дахлдор бо њамон як муњтаво ирсол шуда, натиљањои санљиши мукаммал мављуд бошанд. Аз натиљаи ќатъ гардидани баррасии мурољиати такрорї мурољиаткунанда хабардор карда мешавад.

11. Агар додани посух аз рўи моњияти масъалањои дар мурољиатњо гузошташуда бе ифшо намудани маълумотњои дорои сирри давлатї ё сирри дигари бо ќонун њифзшаванда ѓайриимкон бошад, ба мурољиаткунанда дар ин хусус хабар дода мешавад.

12. Дар сурати бартараф гардидани сабабњое, ки бинобар љой доштани онњо мурољиат баррасї нагардида буд, мурољиаткунанда њуќуќ дорад ба маќомоту ташкилоти дахлдор такроран мурољиат намояд.

**Моддаи 22. Бе баррасї монондани мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї**

Мурољиатњои хаттї бе баррасї монондамешаванд, агар:

- тавассути намояндагони шахсони воќеї ва њуќуќї пешнињод гардидаанд, вале онњо њуљљатњои тасдиќкунандаи ваколатњояшонро надоранд;

- ба талаботи пешбининамудаи ќисмњои 1, 8 ва 9 моддаи 21 Ќонуни мазкур љавобгў набошанд;

- њангоми ќабули шахсї њуљљатњои тасдиќкунандаи шахсияти мурољиаткунанда ё намояндаи ў пешнињод карда нашаванд;

- ба талаботи моддањои 9-12 Ќонуни мазкур љавобгў ­набошанд.

**БОБИ 5.**

**МУЌАРРАРОТИ ХОТИМАВЇ**

**Моддаи 23. Љуброни зарари расонидашуда ва харољоти сарфшуда зимни баррасии мурољиатњо**

Шахсони воќеї ва њуќуќї њуќуќ доранд барои барќарор намудани зарар ва љуброни зарари маънавии дар натиљаи амал (беамалї)-и ѓайриќонунии маќомоту ташкилоти дахлдор зимни баррасии мурољиат расонидашуда, бо тартиби муќаррарнамудаи ќонунгузории Љумњурии Тољикистон ба суд мурољиат намоянд.

Дар сурати аз тарафи мурољиаткунанда дидаву дониста дар мурољиат нишон додани маълумоти бардурўѓ, харољоти маќомоту ташкилоти дахлдор, ки зимни баррасии он сарф шудааст, бо ќарори суд аз мурољиаткунанда рўёнида мешавад.

**Моддаи 24. Назорати риояи тартиби баррасии мурољиатњо**

Маќомоту ташкилоти дахлдор дар доираи салоњияти худ риояи тартиби баррасии мурољиатњоро назорат карда, муњтавои мурољиатњои дохилшударо њар нимсола мавриди тањлил ќарор дода, љињати ошкор ва бартараф сохтани сабабњои риоя нагардидани њуќуќу озодињо ва манфиатњои ќонунии шахсони воќеї ва њуќуќї тадбирњо меандешанд.

**Моддаи 25. Љавобгарї барои риоя накардани талаботи Ќонуни мазкур**

Шахсони воќеї ва њуќуќї барои риоя накардани талаботи Ќонуни мазкур бо тартиби муќаррарнамудаи ќонунгузории Љумњурии Тољикистон ба љавобгарї кашида мешаванд.

**Моддаи 26. Дар бораи аз эътибор соќит донистани Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шањрвандон»**

Ќонуни Љумњурии Тољикистон аз 14 декабри соли 1996 «Дар бораи мурољиатњои шањрвандон» (Ахбори Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон, с. 1996, №24, мод. 368; с. 1998, №10, мод. 79; с. 2006, №11, мод. 469; с. 2007, №7, мод. 666; с. 2010, №12, ќ. 1, мод. 805; с. 2012, №7, мод. 687) аз эътибор соќит дониста шавад.

**Моддаи 27. Тартиби мавриди амал ќарор додани Ќонуни мазкур**

 Ќонуни мазкур пас аз интишори расмї мавриди амал ќарор дода шавад.

**Президенти Љумњурии Тољикистон Эмомалї Рањмон**

**ш. Душанбе, 23 июли соли 2016, №1339**

**Ќарори Маљлиси намояндагони**

**Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон**

**Оид ба ќабул кардани Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї»**

Маљлиси намояндагони Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон **ќарор мекунад:**

1. Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї» ќабул карда шавад.

2. Ќарори Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон «Оиди мавриди амал ќарор додани Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шањрвандон» аз 14 декабри соли 1996, № 344 (Ахбори Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон, с. 1996, №24, мод. 369; с. 12998, № 10, мод. 80), ќарорњои Маљлиси намояндагони Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон (Ахбори Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон, с. 2006, №10, мод. 430; с. 2007, №6, мод. 542; с. 2010, № 8-10, мод. 663; с. 2012, №4, мод. 299) аз эътибор соќит дониста шаванд.

**Раиси Маљлиси намояндагони**

**Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон Ш. ЗУЊУРОВ**

**ш. Душанбе, 9 июни соли 2016, № 471**

**Ќарори Маљлиси миллии**

**Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон**

**Оид ба Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї»**

Маљлиси миллии Маљлиси Олии Љумњурии Тољикистон Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї»-ро баррасї намуда, **ќарор мекунад:**

Ќонуни Љумњурии Тољикистон «Дар бораи мурољиатњои шахсони воќеї ва њуќуќї» љонибдорї карда шавад.

**Раиси Маљлиси миллии Маљлиси**

**Олии Љумњурии Тољикистон М. Убайдуллоев**

**ш. Душанбе, 15 июли соли 2016, № 265**