ҚОНУНИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

ДАР БОРАИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ

Бо қарори Маҷлиси намояндагони
Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон
15 январи соли 2020 №1575
қабул карда шуд.

Бо қарори Маҷлиси миллии
Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон
19 марти соли 2020 №758
ҷонибдорӣ карда шуд.

(Қонуни ҶТ аз 13.11.2023 № 2007)

Қонуни мазкур асосҳои ташкилӣ, ҳуқуқӣ ва иқтисодии хизматрасониҳои давлатӣ, ҳуқуқу уҳдадориҳои мақомоти давлатӣ ва шахсони ҳуқуқии ба хизматрасониҳои давлатӣ машғулбуда, инчунин гирандагони хизматрасониҳои давлатиро муқаррар менамояд.

БОБИ 1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

Моддаи 1. Мафҳумҳои асосӣ

Дар Қонуни мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

- хизматрасониҳои давлатӣ - яке аз шаклҳои амалӣ намудани вазифаҳои алоҳидаи давлатӣ оид ба қонеъ кардани муроҷиати инфиродии гирандагони хизматрасонӣ, ки ба татбиқи ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии онҳо равона гардидааст;

- гирандагони хизматрасонӣ - шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ба истиснои мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот;

- хизматрасонанда - мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, инчунин шахсони ҳуқуқие, ки мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон хизматрасониҳои давлатиро амалӣ менамоянд;

- дастури хизматрасониҳои давлатӣ - санади меъёрии ҳуқуқие, ки талаботро оид ба риояи стандарти хизматрасониҳои давлатӣ муқаррар намуда, тартиби фаъолияти хизматрасонандагон, аз ҷумла тартиби ҳамкорӣ бо хизматрасонандагони дигар, инчунин истифодаи низомҳои иттилоотиро дар раванди хизматрасониҳои давлатӣ танзим менамояд;

- стандарти хизматрасониҳои давлатӣ - санади меъёрии ҳуқуқие, ки талаботро нисбат ба хизматрасониҳои давлатӣ муқаррар менамояд,

инчунин хусусиятҳои раванд, шакл, мазмун ва натиҷаи хизматрасониҳои давлатиро дар бар мегирад;

- феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ - номгӯи таснифотии хизматрасониҳои давлатӣ, ки аз ҷониби мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, инчунин шахсони ҳуқуқӣ расонида мешавад;

- Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ - хадамоти иттилоотию маълумотдиҳӣ, ки кори ба гирандагони хизматрасонӣ пешниҳод намудани иттилооти дархостшавандаро оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ таъмин мекунад;

- низоми иттилоотии мониторинги хизматрасониҳои давлатӣ - низоми иттилоотии барои мониторинги раванди расонидани хизматрасониҳои давлатӣ пешбинигардида;

- мониторинги ҷамъиятии миқдор ва сифати хизматрасониҳои давлатӣ - фаъолияти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ оид ба ҷамъоварӣ, таҳлили иттилоот дар бораи миқдор ва сатҳу сифати расонидани хизматрасониҳои давлатӣ ва таҳияи тавсияҳо;

- арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ - фаъолият оид ба муайян намудани самарабахшии чораҳо оид ба таъмини гирандагони хизматрасонӣ бо хизматрасониҳои давлатии дастрас ва сифатнок аз ҷониби хизматрасонанда;

- назорати миқдор ва сифати хизматрасониҳои давлатӣ - фаъолияти мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ дар бораи санҷиш ва мониторинги риояи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон оид ба хизматрасониҳои давлатӣ;

- автоматикунонии раванди хизматрасониҳои давлатӣ - расмиёти табдил додани равандҳои маъмурии хизматрасонанда барои таъмини хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ;

- муносибгардонии раванди хизматрасониҳои давлатӣ - чорабиние, ки ба сода гардонидани раванди хизматрасониҳои давлатӣ, коҳиш додани мӯҳлати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, номгӯи ҳуҷҷатҳои ба гирандагони хизматрасонӣ пешниҳодшаванда, инчунин рукнҳои раванди расонидани он, аз ҷумла бо роҳи автоматикунонӣ равона карда шудааст;

- мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣмақоми давлатие, ки роҳбарӣ, ҳамоҳангсозии байнисоҳавӣ, арзёбӣ ва назорати сифати хизматрасониҳои давлатиро амалӣ менамояд;

- портали хизматрасониҳои давлатӣ - низоми иттилоотии таъминкунандаи хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ, инчунин дастрасии гирандагони хизматрасонӣ ба маълумот дар бораи хизматрасониҳои давлатие, ки барои паҳн намудан бо истифода аз шабакаи интернет пешбинӣ гардидааст ва дар низомҳои иттилоотии таъминкунандаи пешбурди феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ ҷой дода шудааст;

- маълумоти кушод - маълумоти муайяне, ки истифодаи он дар шакли рақамӣ дастраси озодонаи омма буда, истифодабарии такрории онҳо бо қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон манъ нашудааст.

Моддаи 2. Қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ

Қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ ба Конститутсияи Ҷумҳурии Тоҷикистон асос ёфта, аз Қонуни мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон, инчунин санадҳои ҳуқуқии байналмилалие, ки Тоҷикистон онҳоро эътироф кардааст, иборат мебошад.

Моддаи 3. Принсипҳои хизматрасониҳои давлатӣ

Хизматрасониҳои давлатӣ дар асоси принсипҳои зерин ба роҳ монда мешаванд:

- қонунӣ будани пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

- дастрасии баробар ба хизматрасонӣ, қатъи назар аз миллат, нажод, ҷинс, забон, эътиқоди динӣ, мавқеи сиёсӣ, вазъи иҷтимоӣ, таҳсил ва молу мулк;

- манъ будани зуҳуроти расмиятпарастӣ ва кашолкорӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

- ҳисоботдиҳанда ва шаффоф будани хизматрасониҳои давлатӣ;

- босифат ва дастрас будани хизматрасониҳои давлатӣ;

- мунтазам такмил ёфтани раванди хизматрасониҳои давлатӣ;

- ташаккули маълумоти кушод;

- сарфакорӣ ва самаранокӣ ҳангоми хизматрасониҳои давлатӣ.

Моддаи 4. Ҳуқуқу уҳдадориҳои гирандагони хизматрасонӣ

1. Гирандагони хизматрасонӣ ҳуқуқ доранд:

- дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ маълумоти пурра ва саҳеҳ гиранд;

- хизматрасониҳои давлатиро мутобиқи стандарти давлатии хизматрасонӣ гиранд;

- бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон нисбати қарорҳо, амали (беамалии) хизматрасонанда доир ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ шикоят кунанд;

- хизматрасониҳои давлатиро мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар шакли коғазӣ ва (ё) электронӣ гиранд;

- бо тартиби пешбининамудаи моддаи 12 Қонуни мазкур дар муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ иштирок намоянд;

- ба суд оид ба ҳифзи ҳуқуқҳои вайронгардида, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии марбут ба хизматрасониҳои давлатӣ муроҷиат намоянд.

2. Шаҳрвандони хориҷӣ, шахсони бешаҳрванд ва шахсони ҳуқуқии хориҷӣ, хизматрасониҳои давлатиро дар баробари шаҳрвандон ва шахсони ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон мегиранд, агар бо қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нашуда бошад,.

3. Гирандагони хизматрасонӣ ҳангоми гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ уҳдадоранд талаботи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро риоя намоянд.

Моддаи 5. Ҳуқуқу уҳдадориҳои хизматрасонанда

1. Хизматрасонанда ҳуқуқ дорад:

- ба мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот бо дархости барои хизматрасониҳои давлатӣ зарур муроҷиат намояд;

- дар ҳолатҳо ва бо асосҳои муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро рад кунад.

2. Хизматрасонанда уҳдадор аст:

- хизматрасониро мутобиқи стандартҳо ва дастурҳои хизматрасониҳои давлатӣ расонад;

- барои шахсони имконияташон маҳдуд ҳангоми гирифтани хизматрасониҳои давлатӣ шароити зарурӣ муҳайё созад;

- ба гирандагони хизматрасонӣ дар бораи тартиби хизматрасониҳои давлатӣ маълумоти пурра ва саҳеҳро пешниҳод намояд;

- ба мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, дигар хизматрасонандагон мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ҳуҷҷатҳо ва иттилооти барои хизматрасониҳои давлатӣ заруриро, аз ҷумла тавассути якҷоякунии низомҳои иттилоотӣ пешниҳод намояд;

- тахассуси кормандони соҳаи хизматрасониҳои давлатиро баланд бардорад;

- муроҷиатҳои гирандагони хизматрасониро баррасӣ намуда, оид ба натиҷаҳои баррасӣ дар муҳлати муқаррарнамудаи Қонуни мазкур ба онҳо маълумот диҳад;

- ба дархости гирандагони хизматрасонӣ дар бораи ҳолати иҷрои хизматрасониҳои давлатӣ маълумот диҳад;

- ҷиҳати барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии вайронгардидаи гирандагони хизматрасонӣ тадбирҳо андешад;

- фаъолияти муттасили низомҳои иттилоотии дорои маълумоти барои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ заруриро таъмин намояд;

- бо тартиби муқарраргардида ба низоми иттилоотии мониторинги хизматрасониҳои давлатӣ ворид намудани маълумотро дар бораи марҳилаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ таъмин намояд;

- розигии хаттии гирандагони хизматрасониро ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ барои истифодаи маълумоти дорои сирри бо қонун ҳифзшавандаи дар низомҳои иттилоотӣ мавҷудбуда гирад, агар бо қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нашуда бошад.

3. Ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ талаб кардани ҳуҷҷатҳое, ки аз низомҳои портали иттилоотӣ гирифтани онҳо мумкин аст, роҳ дода намешавад.

БОБИ 2. ТАНЗИМИ ДАВЛАТӢ ДАР СОҲАИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ

Моддаи 6. Салоҳияти Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон дар соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ

Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон дар соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ дорои салоҳияти зерин мебошад:

- самтҳои асосии сиёсати давлатиро дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ таҳия ва татбиқ менамояд;

- феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ ва қоидаҳои пешбурди онро тасдиқ менамояд;

- қоидаҳои таҳияи стандартҳо ва меъёрҳои хизматрасониҳои давлатиро тасдиқ менамояд;

- стандартҳои хизматрасониҳои давлатиро тасдиқ менамояд;

- номгӯи хизматрасониҳои давлатие, ки бояд муносиб ва автоматӣ гардонида шаванд ва муҳлати ба шакли электронӣ гузаронидани онҳоро тасдиқ менамояд;

- қоидаҳои ҳамкории Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ бо мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, инчунин хизматрасонандаҳоро оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ тасдиқ менамояд;

- рӯйхати хизматрасониҳои давлатии бо шакли электронӣ дар асоси як ариза расонидашавандаро тасдиқ менамояд;

- қоидаҳои муносиб ва автоматӣ гардонидани хизматрасониҳои давлатиро тасдиқ менамояд;

- мақоми ваколатдори давлатиро оид ба хизматрасониҳои давлатӣ муайян менамояд;

- салоҳияти дигари пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро амалӣ менамояд.

Моддаи 7. Ваколатҳои мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ

Мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ дорои ваколатҳои зерин мебошад:

- амалигардонии сиёсати давлатиро оид ба пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар доираи ваколаташ таъмин менамояд;

- феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ ва қоидаҳои пешбурди онро таҳия ва барои тасдиқ ба Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон пешниҳод менамояд;

- лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатиро мувофиқа менамояд;

- мониторинги фаъолияти мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонандагони дигарро оид ба таҳияи стандартҳо ва (ё) меъёрҳои хизматрасониҳои давлатӣ мегузаронад;

- усули муайян намудани арзиши пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таҳия ва тасдиқ менамояд;

- тартиби ташаккул, муҳлати пешниҳод ва шакли намунавии ҳисобот дар бораи фаъолияти мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳотро оид ба масъалаҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ таҳия ва тасдиқ менамояд;

- оид ба такмили стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ таклифҳо пешниҳод менамояд;

- азнавтайёркунӣ ва такмили ихтисоси кормандони соҳаи хизматрасониҳои давлатиро амалӣ менамояд;

- қоидаҳои назорати миқдор ва сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таҳия менамояд;

- назорати миқдор ва сифати хизматрасониҳои давлатиро амалӣ менамояд;

- дар бораи натиҷаҳои назорати дохилии миқдор ва сифати хизматрасониҳои давлатӣ маълумот талаб менамояд;

- усули арзёбии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таҳия ва тасдиқ менамояд;

- ташаккул ва амалигардонии фармоиши давлатии иҷтимоиро оид ба гузаронидани мониторинги ҷамъиятии миқдор ва сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ амалӣ менамояд;

- ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар мавриди гузаронидани мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ кумаки иттилоотӣ, машваратӣ ва методӣ мерасонад;

- ваколатҳои дигари пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро амалӣ менамояд.

Моддаи 8. Ваколатҳои мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ

Мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатӣ дар соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ дорои ваколатҳои зерин мебошанд:

- шиноснома (тавсиф)-и ҳар як намуди хизматрасониҳои давлатӣ ва стандартҳои хизматрасониҳои давлатиро таҳия менамоянд;

- дастурҳои хизматрасониҳои давлатиро таҳия ва тасдиқ менамоянд;

- баланд бардоштани сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таъмин менамоянд;

- дастрасии стандартҳо ва дастурҳои хизматрасониҳои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- оид ба тартиби пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ иттилоотонии гирандагони хизматрасониро таъмин менамоянд;

- муроҷиатҳои гирандагони хизматрасониро оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ баррасӣ менамоянд;

- ҷиҳати барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии вайронгардидаи гирандагони хизматрасонӣ тадбирҳо меандешанд;

- бо тартиби муқарраргардида ҷиҳати муносибгардонӣ ва автоматикунонии раванди хизматрасониҳои давлатӣ тадбирҳо меандешанд;

- тибқи тартиби муқаррарнамудаи мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ, арзёбии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва назорати дохилии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро таъмин менамоянд;

- пешниҳоди маълумотро ба мақоми ваколатдори давлатӣ дар соҳаи иттилоотонӣ барои арзёбии сифату пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ расонидашаванда таъмин менамоянд;

- дастрасӣ ба низомҳои иттилоотии дорои маълумоти зарурӣро барои хизматрасониҳои давлатӣ пешниҳод менамоянд, агар дар қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиби дигар пешбинӣ нашуда бошад;

- ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ дар бораи тартиби пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ маълумот медиҳанд;

- назорати дохилии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро тибқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба роҳ мемонанд;

- аз ҷониби хизматрасонандагон риоя гардидани стандартҳои хизматрасониҳои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- ваколатҳои дигари пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро амалӣ менамоянд.

Моддаи 9. Ваколати мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ва мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот дар самти хизматрасониҳои давлатӣ

Мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ва мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот дар самти хизматрасониҳои давлатӣ дорои ваколатҳои зерин мебошанд:

- баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатиро дар ҳудуди воҳиди дахлдори маъмурию ҳудудӣ таъмин менамоянд;

- дастрасии стандартҳо ва дастурҳои хизматрасониҳои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷиҳати муносибгардонӣ ва автоматикунонии раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тадбирҳо меандешанд;

- бо тартиби муқарраргардида ба мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ пешниҳод намудани иттилоот барои гузаронидани арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ, инчунин иттилоотро оид ба натиҷаҳои назорати дохилии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ таъмин менамоянд;

- ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ дар бораи тартиби хизматрасониҳои давлатӣ маълумот пешниҳод менамоянд;

- мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон назорати дохилии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатиро мегузаронанд;

- аз ҷониби хизматрасонандагон риоя гардидани стандартҳои хизматрасониҳои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- ваколатҳои дигари пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро амалӣ менамоянд.

БОБИ 3. ФЕҲРИСТ, СТАНДАРТ ВА ДАСТУРИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ

Моддаи 10. Феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ

1. Хизматрасониҳои давлатӣ бояд ба феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ дохил карда шаванд.

2. Феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ инҳоро пешбинӣ менамояд:

- номгӯи хизматрасониҳои давлатӣ;

- маълумот дар бораи гирандаи хизматрасонӣ (шахси воқеӣ ва (ё) ҳуқуқӣ);

- номгӯи мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатие, ки стандарти хизматрасониҳои давлатиро таҳия менамояд;

- номгӯи хизматрасонанда;

- номгӯи ташкилотҳое, ки қабули аризаҳо ва додани натиҷаҳои хизматрасониҳои давлатиро анҷом медиҳанд ва (ё) ишора ба портали интернетии "ҳукумати электронӣ" дар ҳолати хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ;

- шакли хизматрасониҳои давлатӣ;

- музднок ё ройгон будани хизматрасониҳои давлатӣ.

Моддаи 11. Талаботи умумӣ нисбат ба таҳия ва тасдиқи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ

1. Стандарти хизматрасониҳои давлатӣ инҳоро пешбинӣ менамояд:

- номгӯи хизматрасониҳои давлатӣ;

- номгӯи мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатие, ки стандарти хизматрасониҳои давлатиро таҳия менамояд;

- рамзи хизматрасонӣ;

- номгӯи хизматрасонанда;

- мӯҳлати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

- шакли хизматрасониҳои давлатӣ;

- натиҷаи хизматрасониҳои давлатӣ;

- андозаи пардохте, ки ҳангоми хизматрасониҳои давлатӣ аз гирандагони хизматрасонӣ ситонида мешавад ва усулҳои пардохти он дар ҳолатҳои пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон;

- ҷадвали кори хизматрасонанда;

- номгӯи ҳуҷҷатҳое, ки барои хизматрасониҳои давлатӣ заруранд;

- асосҳо барои рад намудани пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, ки бо санадҳои қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон муқаррар шудаанд;

- тартиби муроҷиат кардан нисбати қарорҳо, амалҳои (беамалии) мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, инчунин хизматрасонандагон ва ё шахсони мансабдори онҳо оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ;

- талаботи дигар бо дар назар доштани хусусиятҳои хизматрасониҳои давлатӣ, аз ҷумла дар шакли электронӣ пешниҳодшаванда.

2. Стандарти хизматрасониҳои давлатӣ аз санаи ба феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ дохил шудани хизматрасониҳои давлатӣ дар давоми як моҳ таҳия гардида, барои тасдиқ пешниҳод карда мешавад.

3. Лоиҳаи стандарти хизматрасониҳои давлатӣ бояд бо тартиби муқаррарнамудаи моддаи 12 Қонуни мазкур мавриди муҳокимаи оммавӣ қарор дода шавад.

4. Қабул, ворид намудани тағйиру иловаҳо, бекор кардани стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ дар асоси пешниҳодоти мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ, инчунин аз рӯи

натиҷаҳои мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ва (ё) баррасии муроҷиатҳои гирандагони хизматрасонӣ оид ба масъалаҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ амалӣ карда мешавад.

Моддаи 12. Муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ

1. Муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ бо мақсади ба ҳисоб гирифтани эроду пешниҳодоти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқие гузаронида мешавад, ки стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ ба ҳуқуқу озодиҳо ва манфиатҳои қонунии онҳо дахл доранд.

2. Мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатии таҳиянамудаи стандарти хизматрасониҳои давлатӣ лоиҳаи стандарти хизматрасониҳои давлатиро барои муҳокимаи оммавии он дар портали интернетии "ҳукумати электронӣ", сомонаи расмии худ ҷойгир мекунад ва (ё) барои ҷойгир намудан ба сомонаи расмии мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот ирсол менамояд, инчунин бо усулҳои дигар огоҳонидани гирандагони хизматрасониро дар давоми панҷ рӯзи корӣ аз рӯзи ба феҳристи хизматрасониҳои давлатӣ ворид кардани хизматрасониҳои давлатӣ таъмин менамояд.

3. Муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ дар давоми сӣ рӯзи тақвимӣ аз рӯзи барои муҳокимаи оммавӣ дар портали интернетии "ҳукумати электронӣ" ҷойгир кардани он, амалӣ карда мешавад.

4. Мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатии таҳиянамудаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ дар бораи ба анҷом расидани муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ ҳисобот тартиб медиҳад, ки он бояд дар портали интернетии "ҳукумати электронӣ", сомонаи расмии худ ва (ё) сомонаи расмии мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот ҷойгир карда шаванд.

5. Ҳисобот дар бораи ба анҷом расидани муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ инҳоро дар бар мегирад:

- номгӯй ва мазмуни мухтасари эроду пешниҳодоти дар раванди муҳокимаи оммавӣ гирифташуда бо замимаи асосноккунӣ оид ба эроду пешниҳодоти қабулшуда ва (ё) қабулнашуда;

- маълумот дар бораи усули шиносшавӣ бо лоиҳаи стандарти хизматрасониҳои давлатие, ки бо дар назар доштани эроду пешниҳодоти воридгардида такмил дода шудааст.

6. Эроду пешниҳодоти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ нисбат ба лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ, ки пас аз гузаштани муҳлати дар қисми 3 моддаи мазкур муқарраршуда ворид мегарданд, баррасӣ карда намешаванд.

7. Лоиҳаи стандартҳои хизматрасониҳои давлатии аз рӯи натиҷаҳои муҳокимаи оммавӣ такмилёфта ва ҳисобот дар бораи ба анҷом расидани муҳокимаи оммавии лоиҳаи стандарти хизматрасониҳои давлатӣ барои мувофиқа ба мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатии дахлдор, мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот фиристода мешавад.

8. Лоиҳаи санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ оид ба ворид намудани тағйиру иловаҳо ба стандартҳои тасдиқшудаи хизматрасониҳои давлатӣ бояд бо тартиби муқаррарнамудаи моддаи мазкур мавриди муҳокимаи оммавӣ қарор дода шаванд.

Моддаи 13. Талабот ба таҳияи дастури хизматрасониҳои давлатӣ

1. Барои ташкили фаъолияти хизматрасонандагон мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот дар давоми сӣ рӯзи тақвимии пас аз тасдиқи стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ дастурҳои хизматрасониҳои давлатиро таҳия ва тасдиқ менамоянд.

2. Дастури хизматрасониҳои давлатӣ инҳоро пешбинӣ менамояд:

- муқаррароти умумӣ;

- тавсифоти тартиби амали воҳидҳои сохторӣи (кормандони) хизматрасонанда дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

- тавсифоти тартиби ҳамкории воҳидҳои сохтории (кормандони) хизматрасонанда дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

- тавсифоти тартиби ҳамкорӣ байни хизматрасонандаҳо ва истифодабарии низомҳои иттилоотӣ дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ.

3. Дастури хизматрасониҳои давлатии таҳиянамудаи мақомоти иҷроияи марказии ҳокимияти давлатӣ бо санади ҳамин мақомот тасдиқ карда мешавад.

4. Дастури хизматрасониҳои давлатии таҳиянамудаи мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ва мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот бо санади мақомоти иҷроияи маҳалии ҳокимияти давлатии дахлдор тасдиқ карда мешавад.

БОБИ 4. ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ

Моддаи 14. Хизматрасониҳои давлатӣ

1. Хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби хизматрасонандагон тавассути портали интернетии "ҳукумати электронӣ" расонида мешаванд.

2. Ҳангоми пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, хизматрасонандагон бояд ба шахсони воқеӣ рақами ягонаи миллӣ ва ба шахсони ҳуқуқӣ рақами

ягонаи мушаххаскунандаро, ки барои муайян намудани шахс аз ҷониби мақоми ваколатдори давлатӣ дода шудааст, истифода баранд.

3. Талабот ва тартиби пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби хизматрасонандагон бо стандарт ва дастури хизматрасониҳои давлатӣ муайян карда мешаванд.

4. Натиҷаи пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ додани ҳуҷҷати электронӣ ё ҳуҷҷат дар ҳомили коғазӣ ва ё маълумот аз портали интернетии "ҳукумати электронӣ" мебошад.

5. Ба гирандагони хизматрасонӣ мувофиқи тартиби муайяннамудаи мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ метавонад дар асоси як ариза якчанд хизматрасониҳои давлатӣ дар шакли электронӣ пешниҳод карда шавад.

Моддаи 15. Муносибгардонии раванди хизматрасониҳои давлатӣ

Муносибгардонии раванди хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот мувофиқи тартиби муайяннамудаи мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ ба таври доимӣ амалӣ карда мешавад.

Моддаи 16. Ба гирандагони хизматрасонӣ пешниҳод намудани иттилоот дар бораи тартиби хизматрасониҳои давлатӣ

1. Иттилоот дар бораи тартиби хизматрасониҳои давлатӣ ба таври зерин пешниҳод карда мешавад:

- дар маҳалҳои қарордошти хизматрасонандагон ҷойгир кардани стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ;

- муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба хизматрасонандагон;

- ҷойгир кардани стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ дар портали интернетии "ҳукумати электронӣ", сомонаҳои интернетии мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонандагон ва воситаҳои ахбори омма;

- муроҷиат ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ.

2. Мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонандагон дар давоми се рӯзи корӣ аз санаи тасдиқ ё тағйир дода шудани стандарти хизматрасониҳои давлатӣ дар бораи тартиби расонидани он иттилоотро ҷойгир менамоянд.

3. Мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонандагон уҳдадоранд ба гирандагони хизматрасонӣ ҳангоми муроҷиати онҳо

бетаъхир иттилоотро дар бораи тартиби хизматрасониҳои давлатӣ бо шарҳу тавзеҳоти зарурӣ пешниҳод намоянд.

4. Иттилоот дар бораи ҳолати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба гирандаи хизматрасонӣ дар сурати муроҷиати ӯ ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ ва (ё) ба хизматрасонанда дода мешавад.

5. Мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот ҳар сол дар портали интернетии "ҳукумати электронӣ", сомонаҳои интернетӣ ва воситаҳои ахбори омма ҳисоботро дар бораи фаъолият оид ба масъалаҳои пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ҷойгир менамоянд.

6. Мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот на камтар аз як маротиба дар як сол бо иштироки хизматрасонандагон, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии манфиатдор муҳокимаи оммавии ҳисоботро дар бораи фаъолияти марбут ба хизматрасониҳои давлатӣ мегузаронанд. Натиҷаҳои муҳокимаҳои оммавӣ барои баланд бардоштани сифати хизматрасониҳои давлатӣ ва такмили стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ истифода карда мешаванд.

Моддаи 17. Пардохт барои хизматрасониҳои давлатӣ

1. Хизматрасониҳои давлатӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон музднок ё ройгон мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон анҷом дода мешаванд *(Қонуни ҶТ аз 13.11.2023 № 2007)*.

2. Маблағи хизматрасониҳои давлатии музднок тариқи ғайринақдӣ тавассути ташкилотҳои қарзии молиявӣ ва инфрасохтори дигари қабули пардохтҳои ғайринақдӣ пардохт карда мешавад *(Қонуни ҶТ аз 13.11.2023 № 2007)*

Моддаи 18. Хусусиятҳои баррасии муроҷиатҳо оид ба масъалаҳои хизматрасониҳои давлатӣ

1. Муроҷиатҳои гирандагони хизматрасонӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ бояд мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон бо дар назар доштани хусусиятҳои бо Қонуни мазкур муқаррарнамуда, баррасӣ карда шаванд.

2. Муроҷиати гирандаи хизматрасонӣ, ки ба суроғаи мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонанда ворид гардидааст, бояд дар давоми панҷ рӯзи корӣ аз рӯзи бақайдгирии он баррасӣ карда шавад.

3. Муроҷиати гирандаи хизматрасонӣ, ки ба суроғаи мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ ворид гардидааст, бояд дар давоми понздаҳ рӯзи корӣ аз рӯзи ба қайд гирифта шуданаш баррасӣ карда шавад.

4. Мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ аз рӯи натиҷаҳои баррасии муроҷиат уҳдадор аст:

- омӯзиши маҷмӯии сабабҳои аз қарори қабулкардаи мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонанда қонеъ нашудани гирандаи хизматрасониро аз рӯи муроҷиати ӯ таъмин намояд;

- дар сурати муқаррар намудани ҳолати аз ҷониби мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот риоя нагардидани қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ, ба унвони онҳо барои андешидани чораҳо ҷиҳати барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳои вайронгардида ва манфиатҳои қонунии гирандаи хизматрасонӣ пешниҳод ирсол намояд;

- аз ҷониби мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонанда назорати сари вақт ва пурра қонеъ гардидани муроҷиати гирандаи хизматрасониро амалӣ созад.

5. Муҳлати баррасии муроҷиат аз ҷониби мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ ва хизматрасонанда ба муддати на зиёда аз даҳ рӯзи корӣ дар ҳолатҳои зерин тамдид карда мешавад:

- гузаронидани омӯзиш ё санҷиши иловагӣ аз рӯи муроҷиат ё гузаронидани санҷиш дар маҳал;

- гирифтани маълумоти иловагӣ.

6. Дар сурати тамдид гардидани муҳлати баррасии муроҷиат, шахси мансабдори дорои ваколати баррасии муроҷиатҳо дар давоми се рӯзи корӣ аз лаҳзаи тамдид гардидани муҳлати баррасии муроҷиат ба гирандаи хизматрасони муроҷиатро пешниҳоднамуда дар бораи тамдид гардидани муҳлати баррасии муроҷиат бо зикри сабабҳои тамдид дар шакли хаттӣ (дар сурати пешниҳоди муроҷиат дар ҳомили коғазӣ) ё дар шакли электронӣ (дар сурати пешниҳоди муроҷиат дар шакли электронӣ) хабар медиҳад.

БОБИ 5. НАЗОРАТИ СИФАТИ ПЕШНИҲОДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ, АРЗЁБӢ ВА МОНИТОРИНГИ ҶАМЪИЯТИИ СИФАТИ ПЕШНИҲОДИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ ДАВЛАТӢ

Моддаи 19. Принсипҳои гузаронидани назорати сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, арзёбӣ ва мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ

Гузаронидани назорати сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ, арзёбӣ ва мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ба принсипҳои зерин асос меёбад:

- қонуният;

- воқеият;
- беғаразӣ;
- саҳеҳият;
- ҳамаҷонибагӣ;
- шаффофият.

Моддаи 20. Хусусиятҳои гузаронидани назорати сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ

1. Назорати сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ мутобиқи стандартҳои қабулгардидаи ҳар як хизматрасонӣ амалӣ карда мешавад.

2. Объекти назорати сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ фаъолияти мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонанда оид ба риояи стандартҳои қабулгардида ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ мебошад.

Моддаи 21. Тартиби гузаронидани арзёбии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ

Арзёбии сифати хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон гузаронида мешавад.

Моддаи 22. Мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ

1. Мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ аз ҷониби шахсони воқеӣ, ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ бо ташаббуси онҳо ва аз ҳисоби маблағҳои худӣ гузаронида мешавад.

2. Мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ ҳамчунин бо фармоиши мақоми ваколатдори давлатӣ оид ба хизматрасониҳои давлатӣ мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон гузаронида мешавад.

3. Ҳангоми гузаронидани мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ шахсони воқеӣ, ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ, дар сурати дар сомонаҳои интернетии онҳо мавҷуд набудани маълумоти зарурии марбут ба соҳаи хизматрасониҳои давлатӣ ҳуқуқ доранд, ки интишори ин маълумотро мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон аз мақомоти иҷроияи марказӣ ва иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, хизматрасонандагон дар сомонаҳои дахлдор дархост намоянд.

4. Аз рӯи натиҷаҳои мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ шахсони воқеӣ, ташкилотҳои ғайритиҷоратӣ

хулоса тартиб медиҳанд. Хулосаи мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ инҳоро дар бар мегирад:

- маълумот дар бораи риояи стандартҳои хизматрасонӣ, талаботи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ ва камбудиҳои муайянгардида аз ҷониби мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, инчунин хизматрасонандагон;

- тавсияҳо оид ба бартараф намудани ҳолатҳои дар раванди мониторинги ҷамъиятии сифати хизматрасониҳои давлатӣ ошкоргардидаи риоя накардани қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи хизматрасониҳои давлатӣ;

- таклифҳо оид ба баланд бардоштани сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ;

- таклифҳо оид ба ворид намудани тағйиру иловаҳо ба стандартҳои хизматрасониҳои давлатӣ.

5. Мақомоти иҷроияи марказӣ ва маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, мақомоти худидоракунии шаҳрак ва деҳот, инчунин хизматрасонандагон ҷиҳати баланд бардоштани сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ бо дар назар доштани хулосаи мониторинги ҷамъиятии сифати пешниҳоди хизматрасониҳои давлатӣ тадбирҳо меандешанд.

БОБИ 6. МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ

Моддаи 23. 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 24. 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
2 апрели соли 2020 №1690