



**ХАДАМОТИ АЛОҚАИ НАЗДИ ҲУКУМАТИ
ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН**

аз 26 02 соли 2026 №13

ш.Душанбе

Ф А Р М О И Ш

**Дар бораи тасдиқи Тартиби расмиёти машваратҳо, муайян
намудани расмиёти ҳалли баҳсҳо ва расмиёти шикоятбарӣ**

Тибқи банди 10 Низомномаи Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки бо қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 25 сентябри соли 2025, №480 тасдиқ гардидааст, фармоиш медиҳам:

1. Тартиби расмиёти машваратҳо, муайян намудани расмиёти ҳалли баҳсҳо ва расмиёти шикоятбарӣ тасдиқ карда шавад (замима мегардад).

2. Ба Шуъбаи коргузорӣ ва назорати иҷро дастур дода мешавад, ки шинос намудани воҳидҳои сохторӣ ва зерсохтории Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон бо фармоиши мазкурро тибқи тартиби муқарраргардида таъмин намояд.

3. Тартиби мазкур дар сомонаи расмии Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон тибқи тартиби муқарраргардида нашр карда шавад.

4. Назорати иҷрои фармоиши мазкур ба зиммаи муовини сардори Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон (сарпарастии соҳа) вогузор карда мешавад.

5. Фармоиши мазкур пас аз наشري расмӣ мавриди амал қарор дода мешавад.

Сардор



Исфандиёри Саъдулло

Замима
ба фармоиши Сардори Хадамоти алоқаи
назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон
аз 26 феввали соли 2026, №13

ТАРТИБИ РАСМИЁТИ МАШВАРАТҲО, МУАЙЯН НАМУДАНИ РАСМИЁТИ ҲАЛЛИ БАҲСҲО ВА РАСМИЁТИ ШИКОЯТБАРӢ

Боби 1. Муқаррароти умумӣ

1. Ин Тартиби расмиёти машваратҳо, муайян намудани расмиёти ҳалли баҳсҳо ва расмиёти шикоятбарӣ (минбаъд Тартиб) мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон, аз ҷумла Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи алоқаи барқӣ", Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи алоқаи почта", Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ", Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи иҷозатномадиҳӣ ба баъзе намудҳои фаъолият", инчунин дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ таҳия шудааст.

2. Муқаррароти ин Тартиб ба зиммаи Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон ягон уҳдадорӣ ҳуқуқӣ намегузорад ва масъалаҳои зеринро танзим менамояд:

– тартиби гузаронидани машваратҳо байни субъектҳои соҳаи алоқа ва Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон;

– тартиби баррасӣ ва ҳалли баҳсҳо дар соҳаи алоқаи барқӣ ва почта;

– тартиби шикоят кардан аз қарорҳо, амалҳо (беамалии) Хадамоти алоқа;

– тартибот барои таъмини шаффофият, иштироқи ҷонибҳои манфиатдор ва ҳисоботдиҳӣ.

3. Ҳадафҳои ин Тартиб инҳоянд:

– таъмини шаффофият ва пешгӯишавандагии фаъолияти танзимкунанда;

– таъсиси механизми муассири ҳалли баҳсҳои пеш аз судӣ;

– ҳифзи ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии операторон, провайдерҳо ва истифодабарандагони хизматрасонии алоқа;

– таҳкими эътимоднокии ҳуқуқӣ ва баланд бардоштани эътимод.

4. Барои пешгирӣ аз номувофиқатиҳои эҳтимоли, бояд қайд кард, ки дар сурати ба миён омадани ягон муҳолифат байни ин Тартиб ва дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон, муқаррароти охири бартарӣ доранд.

Боби 2. Мафҳумҳои асосӣ

5. Дар ин Тартиб мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

– Хадамоти алоқа – Хадамоти алоқаи назди Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки танзими давлатиро дар соҳаи алоқаи барқӣ ва почта амалӣ

менамояд ва инчунин барои баррасӣ ва ҳалли баҳсҳо бо тартиби маъмурӣ, барои қабули қарорҳои ҳатмӣ ва татбиқи чораҳои пешбининамудаи қонунгузорӣ ваколатдор мебошад.

– Тарафҳои баҳс – дорандагони иҷозатномаҳои алоқаи барқӣ, операторҳо ва провайдерҳои алоқаи барқӣ ва почта, инчунин дигар шахсони танзимшаванда мебошанд, ки ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии онҳо аз ҷониби мавзӯи баҳс таъсир мебинанд ё метавонанд таъсир расонанд.

– Аризадиханда – тарафи баҳс буда, расмиёти ҳалли баҳсҳоро бо пешниҳоди ариза барои даҳолат ва/ё дархост барои ҳалли баҳсҳо ба Хадамоти алоқа оғоз менамояд.

– Ҷавобгар – тарафи баҳсест, ки нисбатан дархости даҳолат ва/ё дархости ҳалли баҳс пешниҳод шудааст ва ҳақ дорад эътирозҳо ва мавқеи худро оид ба моҳияти баҳс пешниҳод намояд.

– Мурочиати даҳолат (дархости даҳолат) – дархости ҳатти тарафи манфиатдор ба Хадамоти алоқа бо дархости даҳолат дар баҳс аст, ки ки далелҳои қўшишҳои ҳалли пешазсудиро дар бар мегирад, бояд ҳатман ба тарафи дигар фиристода шавад.

– Ариза барои ҳалли баҳсҳо – изҳороти ҳатти довталаб аст, ки пас аз қабули қарор дар бораи зарурати даҳолат аз ҷониби Хадамоти алоқа пешниҳод карда мешавад ва дорои маълумот дар бораи тарафҳо, мавзӯи баҳс, асосҳои ҳуқуқӣ, далелҳо ва рӯйхати масъалаҳои мувофиқашуда ва норозӣ мебошад.

– Ҳалли баҳсҳо – расмиёти маъмуриёти мебошад, ки тибқи ин Тартиб барои баррасии баҳс аз ҷониби Хадамоти алоқа муқаррар шудааст, аз ҷумла таҳлили маводҳои пешниҳодшуда, баргузорию шунавоиҳо дар ҳолати зарурӣ ва қабули қарори асоснок.

– Машваратҳо – тартиби муҳокимаи пешакии масъалаҳои баҳсбарангез ё лоиҳаҳои қарорҳо пеш аз оғози муурофияи расмӣ мебошанд, ки барои ба даст овардани созиш байни тарафҳо равона карда шудаанд.

– Шунавоии муштарақ (барои ҳалли баҳсҳо) – як шакли ҳамкории тарафҳо бо кумаки Хадамоти алоқа буда, барои равшан кардани мавқеҳо, ба даст овардани созишномаҳо ва кам кардани рӯйхати масъалаҳои баҳсбарангез равона шудааст.

– Танзими пешазсудии баҳс – маҷмӯи амалҳои тарафҳо мебошад, ки барои ҳалли баҳс бе даҳолати Хадамоти алоқа, аз ҷумла гуфтушунидҳо, мукотиба, вохӯриҳо ва дигар чораҳои ҳамкории некроҳона равона карда шудаанд.

– Далелҳо – ҳама гуна ҳуҷжатҳо ва маълумоте, ки тарафҳо барои дастгирии далелҳои худ пешниҳод мекунанд, аз ҷумла мукотиба, созишномаҳо, протоколи ҷаласаҳо, маълумоти техникӣ, хулосаҳои коршиносон ва дигар маводҳо.

– Маводҳои иловагӣ – тавзеҳоти хатгӣ, посухҳо ба мавқеи тарафи дигар ва дигар ҳуҷҷатҳои, ки тарафҳо бо дархост ё бо иҷозати Хадамоти алоқа ҳангоми баррасии баҳс пешниҳод кардаанд.

– Чораҳои муваққатӣ – чораҳои мебошанд, ки Хадамоти алоқа пеш аз анҷоми баррасии баҳс бо мақсади пешгирӣ кардани зарари назаррас ба тарафҳо ё манфиатҳои ҷамъиятӣ андешида мешавад.

– Қарори асоснок – қарори Хадамоти алоқа аст, ки бо фармоиш ба расмӣ дароварда шудааст ва дорои ҳулосаҳо оид ба ҳар як масъалаи баҳсбарангез, асосноккунии ҳуқуқӣ ва амалҳои мебошад, ки барои тарафҳо ҳатмӣ мебошанд.

– Шикоят – тартиби баррасии қарорҳо, амалҳо (беамалии) Хадамоти алоқа бо тартиби маъмурӣ ё судӣ мувофиқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон мебошад.

– Машваратҳои оммавӣ – раванди кушодаи муҳокимаи лоиҳаҳои қарорҳои Хадамоти алоқа бо иштироки ҳамаи ҷонибҳои манфиатдор мебошанд.

– Ҷонибҳои манфиатдор – операторҳо, провайдерҳо, корбарони хизматрасониҳои алоқа, ассотсиатсияҳо, мақомоти давлатӣ ва дигар шахсоне мебошанд, ки ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии онҳо метавонанд аз қарорҳои қабулшуда таъсир расонанд.

– Таъсири танзимкунанда – таҳлили оқибатҳои эҳтимолии қарорҳои танзимкунандае, ки аз ҷониби Хадамоти алоқа қабул карда мешаванд, барои бозор, иштирокчиёни соҳа ва истифодабарандагони хизматрасонӣ.

– Ҳисоботи машваратӣ – ҳуҷҷатест, ки аз ҷониби Хадамоти алоқа пас аз машваратҳо таҳия шудааст ва дорои ҳулосаи шарҳҳо, эродҳо ва пешниҳодҳои гирифташуда, инчунин мавқеи танзимгар оид ба ҳар яки онҳо мебошад.

– Мӯҳлатҳои баррасии баҳс – мӯҳлатҳои мебошанд, ки ин Тартиб барои баррасии шикоятҳо, пешниҳоди мавод ва қабули қарор, аз ҷумла имконияти тамдиди онҳо дар ҳолатҳои мушаххас муқаррар кардааст.

– Маълумоти махфӣ – маълумоте мебошад, ки дастрасӣ ба он мувофиқи қонунгузорӣ маҳдуд карда шудааст, аз ҷумла сирри тижоратӣ, хизматӣ ва дигар сирри бо қонун ҳифзшаванда, ки ҳангоми баррасии баҳсҳо ҳифз карда мешавад.

– Муттаҳидсозии мурофияҳо – амали тартиботии Хадамоти алоқа барои муттаҳид кардани ду ё зиёда шикоятҳо дар як мурофия бо мақсади таъмини мувофиқати баррасӣ ва равиши ғайритаъбӣ мебошад.

Боби 3. Принципҳои машваратҳо ва ҳалли баҳсҳо

6. Тартиби пешбининамудаи ин Тартиб ба принципҳои қонуният, беғаразӣ ва мустақилият, баробарии тарафҳо, мурофияҳои мувоҳисавӣ, мӯҳлатҳои муносиб, махфияти иттилоот, роҳ надодан ба сӯи истифода аз ҳуқуқҳо, инчунин шаффофият ва ошкорой, ба назар гирифтани ҳатмии афкори ҷонибҳои

манфиатдор, мутаносибии чораҳои танзимкунанда, эътибори қарорҳои қабулшуда (аз ҷумла гузаронидани арзёбии таъсири танзимкунанда барои қарорҳои муҳим) ва гузоришдиҳии оммавӣ асос ёфтааст.

Боби 4. Тартиби машваратҳо

7. Машваратҳо бо ташаббуси Хадамоти алоқа, бо дархости оператор ё дигар тарафи манфиатдор, дар доираи омодагии қарорҳои танзимкунанда, ки ба манфиатҳои иштирокчиёни бозор таъсир мерасонанд, гузаронида мешаванд.

8. Машваратҳо дар ҳолатҳои зерин ҳатмӣ мебошанд: таҳия ва қабули санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ, ворид намудани тағйироти назаррас ба санадҳои меъёрӣ, ҷорӣ намудани талаботи нав барои операторон ва баррасии масъалаҳои, ки ба вазъи рақобат ва бозор таъсир мерасонанд.

9. Хадамоти алоқа машваратҳоро ба нақша мегирад ва нақшаи мувофиқро дар вебсайти расмӣ нашр менамояд. Дар сурати мавҷуд будани зарурати асоснок, машваратҳои ғайринақшавӣ иҷозат дода мешаванд.

10. Ҳамаи машваратҳо бояд ҳадди ақал 15 рӯзи қорӣ пеш аз баргузорию онҳо тавассути вебсайти расмӣ ба таври оммавӣ эълон карда шаванд. Барои ҳамаи ҷонибҳои манфиатдор дастрасии баробар ба иштирок таъмин карда мешавад.

11. Машваратҳо метавонанд дар шакли мубодилаи хаттии афкор, ҷаласаҳои қорӣ, муҳокимаҳои оммавии лоиҳаҳои санадҳои меъёрӣ ва машваратҳои электронӣ тавассути платформаи электронӣ гузаронида шаванд.

12. Дархости машварат бояд маълумот дар бораи довталаб, тавсифи масъала, асосноккунии мавқеъ ва пешниҳодҳо оид ба ҳалли онро дар бар гирад.

13. Хадамоти алоқа дархости машваратро дар давоми 15 рӯзи қорӣ баррасӣ менамояд ва ба довталаб посухи хаттӣ ё даъватнома барои иштирок дар шакли мувофиқи машварат мефиристад.

14. Машваратҳо одатан на камтар аз 20 рӯзи қорӣ давом мекунанд. Ин мӯҳлат метавонад дар ҳолатҳои фаврӣ, ба шарти мавҷуд будани асоснок, кӯтоҳ карда шавад.

15. Пас аз машваратҳо, Хадамоти алоқа ҳуҷҷатгузорию натиҷаҳои худро, аз ҷумла омода кардани протоколҳо ё номаҳои тавзеҳотӣ, инчунин нашри гузориш дар бораи машваратҳоро, ки пешниҳодҳои гирифташуда ва асоснокии дохил кардан ё рад кардани онҳоро инъикос менамояд, таъмин менамояд. Ҳамаи маводҳои машваратӣ, ба истиснои маълумоти махфӣ, бояд барои омма ифшо карда шаванд.

16. Барои қарорҳои муҳими танзимкунанда, арзёбии таъсири танзимкунанда гузаронида мешавад. Ин арзёбӣ таҳлили масъалаи мавриди баррасӣ, роҳҳои ҳалли алтернативии имконпазир, оқибатҳои иқтисодӣ ва

ичтимоӣ ва таъсир ба муҳити рақобатро дар бар мегирад. Натиҷаҳои арзёбӣ ҳамзамон бо лоиҳаи қарор нашр карда мешаванд.

Боби 5. Тартиби ҳалли баҳсҳо

17. Баҳсҳо дар баҳши алоқа аз ҷониби Хадамоти алоқа пеш аз мурочиат ба суд ба таври маъмурӣ баррасӣ мешаванд. Ин Тартиб ба баҳсҳое, ки байни дорандагони иҷозатномаҳои алоқаи барқӣ ва/ё дигар субъектҳои танзимшаванда ба миён меоянд, татбиқ мешаванд.

18. Дар ҳолатҳое, ки Хадамоти алоқа ду ё зиёда дархостҳоро дар бораи як субъекти танзимшаванда ё масъалаҳои ба ҳам алоқаманд (аз ҷумла дастрасӣ ба як инфрасохтор) мегирад, Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад чунин дархостҳоро дар як мурофиа муттаҳид намояд, то мувофиқат ва равиши ғайритабъизӣ таъмин карда шавад.

19. Усули бартарии ҳалли баҳсҳо ин аст, ки тарафҳо баҳсҳоро тавассути музокироти некхоҳона ҳал кунанд. Аммо, Хадамоти алоқа, бо салоҳдиди худ, метавонад баҳсҳоро, аз ҷумла:

- баҳсҳое, ки дар робита бо иҷрои созишномаҳои пайваستшавӣ ба миён меоянд ;
- баҳсҳое, ки ба имконнопазирии бастании созишномаҳои пайвастшавӣ бо оператори бартаридошта алоқаманданд;
- баҳсҳое, ки аз ноил нашудан ба созишҳо дар бораи истифодаи муштаракӣ инфрасохтор бармеоянд;
- дигар баҳсҳое, ки қонунгузорӣ ва санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ пешбинӣ намудаанд.

20. Асоси оғози расмӣ дархости хаттии тарафи манфиатдор (дархости даҳолат) мебошад, ки ҳамзамон ба тарафи дигари баҳс фиристода мешавад. Дархост танҳо дар сурате баррасӣ мешавад, ки тарафи дигар огоҳиномаро тасдиқ намояд.

21. Дар дархости даҳолат, довталаб бояд далелҳои кӯшишҳои анҷомдодашуда барои ҳалли баҳс берун аз суд, аз ҷумла мукотиба, огоҳиномаҳо, протоколҳои чаласаҳо ва дигар маводи тасдиқкунандаро пешниҳод намояд.

22. Тарафи дигар ҳуқуқ дорад дар давоми 10 рӯзи корӣ аз санаи гирифтани дархост ба Хадамоти алоқа шарҳҳои хаттиро дар бораи мувофиқ будани даҳолат пешниҳод намояд ва нусхаи онҳо ҳамзамон ба дархосткунанда фиристода шавад.

23. Хадамоти алоқа зарурати даҳолатро дар давоми 30 рӯзи корӣ баррасӣ менамояд ва тарафҳоро аз қарори худ огоҳ менамояд. Агар қарор дар бораи даҳолат қабул карда шавад, довталаб дархости алоҳидаро барои ҳалли баҳс пешниҳод менамояд.

24. Дархости ҳалли баҳс бояд дорои маълумоти зерин бошад:

- маълумот дар бораи тарафҳо;

- мавзӯъ ва шароити баҳс;
- асосноккунии ҳуқуқии талабот;
- далелҳо;
- рӯйхати масъалаҳои мувофиқашуда ва ихтилофшуда;
- Мавқеи довталаб оид ба ҳар як масъалаи баҳсбарангез. Нусхаи дархост ба тарафи дигар дар рӯзи пешниҳоди он фиристода мешавад.

25. Ҷавобгар 15 рӯзи корӣ дорад, ки ба дархост посухи хаттӣ пешниҳод намояд, ки мавқеи худро оид ба ҳар як масъалаи ба миён гузошташуда нишон медиҳад. Нусхаи посух ҳамзамон ба довталаб фиристода мешавад.

26. Дар ҳолати зарурӣ, Хадамоти алоқа метавонад ба тарафҳо имкон диҳад, ки шарҳҳои иловагии хаттӣ, аз ҷумла посух ба мавқеи тарафи дигарро пешниҳод кунанд. Мӯҳлати пешниҳоди чунин мавод то 15 рӯзи корӣ аст.

27. Бо дархости асосноки тараф, Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад мӯҳлати пешниҳоди маводро, вале на бештар аз 7 рӯзи корӣ, тамдид намояд.

28. Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад, ки бо тарафҳо барои мусоидат ба ҳалли ихтилофот шунавоиҳои муштарак (конференсияҳои ҳалли баҳсҳо) ташкил намояд. Пас аз чунин шунавоиҳо, тарафҳо бояд дар давоми панҷ рӯзи корӣ изҳороти муштаракро пешниҳод намоянд, ки масъалаҳои мувофиқашуда ва боқимондаи баҳсбарангезро шарҳ медиҳад.

29. Дар раванди баррасии баҳсҳо, Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад маълумоти иловагӣ талаб намояд, ташхисҳои экспертӣ гузаронад, мутахассисонро ҷалб намояд ва аз тарафҳо маълумот талаб намояд. Махфият мувофиқи қонун нигоҳ дошта мешавад.

30. Хадамоти алоқа баҳсҳоро танҳо дар бораи масъалаҳое, ки тарафҳо дар онҳо ба мувофиқа нарасидааст, ҳал менамояд. Дар сурати набудани чунин созишнома, Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад ҳама гуна қарори асоснокеро, ки барои ноил шудан ба тавозун байни манфиатҳои тарафҳо ва ҳифзи манфиатҳои ҷамъиятӣ равона шудааст, қабул намояд.

31. Дар ҳолатҳои истисноӣ, Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад, ки то анҷоми расмиёт чораҳои муваққатӣ андешад, агар ин барои пешгирии зарари назаррас ба тарафҳо ё манфиатҳои ҷамъиятӣ зарур бошад.

32. Мӯҳлати баррасии баҳс то 30 рӯзи корӣ буда, дар парвандаҳои мураккаб метавонад тамдид карда шавад, аммо на бештар аз 60 рӯзи корӣ, ба истисноӣ ҳолатҳое, ки тамдиди иловагиро бо асосноккунии талаб мекунанд.

33. Дар асоси натиҷаҳои баррасии баҳсҳо, Хадамоти алоқа қарори асоснокеро қабул менамояд, ки дар шакли фармоиш ба расмият дароварда мешавад ва дар он хулосаҳо оид ба ҳар як масъалаи баҳсӣ ва амалҳое, ки барои тарафҳо ҳатмӣ мебошанд, нишон дода мешаванд.

34. Тарафҳо бояд дар марҳилаи аввали шикоятҳои худ ҳама далелҳо ва далелҳои дахлдорро пешниҳод кунанд. Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад маводҳои пешниҳодшударо, ки баъдтар пешниҳод шудаанд, агар онҳоро пештар бе асоси дуруст пешниҳод кардан мумкин мебуд ё агар онҳо бо мавқеи ибтидоии тараф муҳолиф бошанд, рад намояд.

Боби 6. Тартиби шикоят

35. Қарорҳо, амалҳо ё беамалии Хадамоти алоқа метавонанд аз ҷониби шахсони манфиатдор тавассути расмиёти маъмурӣ - ба роҳбари Хадамоти алоқа, инчунин тавассути судҳо мувофиқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон шикоят карда шаванд.

36. Ҳуқуқи шикоят ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ тааллуқ дорад, ки ҳуқуқ, озодӣ ё манфиатҳои қонунии онҳо аз қарор, амал ё беамалии дахлдори Хадамоти алоқа таъсир мебинанд.

37. Шикоят бояд хаттӣ (аз ҷумла дар шакли электронӣ тавассути системаҳои расмии иттилоотии Хадамоти алоқа) пешниҳод карда шавад ва бояд инҳоро дар бар гирад:

- номи мақомоте, ки ба он шикоят пешниҳод шудааст;
- маълумот дар бораи довталаб (номи пурра ё номи шахси ҳуқуқӣ, суроға, маълумоти тамос);
- нишон додани қарор, амал ё беамалии мавриди шикоят қарордошта;
- изҳороти ҳолатҳо ва далелҳои довталаб;
- талаботи ба таври возеҳ баёншудаи довталаб;
- рӯйхати ҳуҷжатҳо ва далелҳои замимашуда;
- имзои аризадиханда ё намояндаи ваколатдори ӯ.

38. Шикоят бояд дар давоми як рӯзи қорӣ аз санаи гирифтани он ба қайд гирифта шавад ва ба довталаб дар бораи қабули шикоят барои баррасӣ огоҳ карда шавад.

39. Хадамоти алоқа ҳуқуқ дорад шикоятро дар ҳолатҳои зерин бе баррасӣ гузорад:

- риоя накардани талаботи банди 37 ҳамин боб;
- пешниҳоди шикоят аз ҷониби шахсе, ки ҳуқуқи чунин амалро надорад;
- бе сабаби узӯрнок гузаштани мӯҳлати муқарраршудаи пешниҳоди шикоят;
- мавҷудияти қарори ниҳонии судӣ ва ҳатмӣ оид ба ҳамон як масъала.

40. Шикоят бояд на дертар аз 30 рӯзи тақвимӣ аз санае, ки довталаб аз вайрон кардани ҳуқуқҳои огоҳ шудааст ё бояд огоҳ мешуд, пешниҳод карда шавад, агар қонун тартиби дигарро пешбинӣ накарда бошад.

41. Шикоят дар давоми 30 рӯзи корӣ пас аз бақайдгирӣ баррасӣ карда мешавад. Дар ҳолатҳои истисноӣ, ки баррасии иловагӣ ё таҳлили экспертиро талаб менамояд, мӯҳлати баррасӣ метавонад на бештар аз 15 рӯзи корӣ тамдид карда шавад ва дар ин бора ба шикояткунанда огоҳиномаи ҳатмӣ дода шавад.

42. Ҳангоми баррасии шикоят, Ҳадамоти алоқа ҳуқуқ дорад:

– аз тарафҳо ва шахсони сеюм ҳуҷҷатҳо ва маълумоти иловагиро талаб намояд;

– ҷалби коршиносон ва мутахассисон;

– бо иштироки тарафҳо шунавоӣ баргузор кунанд;

– аз шаклҳои дурдасти муошират (видеоконфронсҳо, платформаҳои электронӣ) истифода барад;

– агар иҷрои қарори баҳсбарангез ба аризадиҳанда зарари назаррас расонад, иҷрои онро боздорад.

43. Шикоят бо риояи принципҳои зерин баррасӣ карда мешавад:

– қонуният ;

– объективӣ ва бегаразӣ;

– баробарии тарафҳо;

– шаффофияти расмиёт;

– риояи мӯҳлатҳои муносиб.

44. Аризадиҳанда ва дигар шахсони манфиатдор ҳуқуқ доранд:

– мавод ва шарҳҳои иловагӣ пешниҳод намояд;

– бо маводи парванда шинос шавад (ба истисноии маълумоте, ки дастрасии он маҳдуд аст);

– иштирок дар муҳокимаҳо;

– гирифтани маълумот дар бораи рафти баррасии шикоят.

45. Дар асоси натиҷаҳои баррасии шикоят қарори асоснок қабул карда мешавад, ки бо фармоиши дахлдори Ҳадамоти алоқа ба расмият дароварда мешавад ва метавонад инҳоро пешбинӣ намояд:

– қарори баҳсбарангезро бетағйир гузорад;

– бекор кардани қарор пурра ё қисман;

– тағйир додани қарор;

– эътироф кардани амалҳо (беамалии) ғайриқонунӣ;

– баргардонидани парванда барои баррасии такрорӣ;

– додани дастурҳои ҳатмӣ.

46. Қарор оид ба шикоят ба аризадиҳанда дар давоми 3 рӯзи корӣ аз санаи қабули он хаттӣ ё электронӣ фиристода мешавад.

47. Пешниҳоди шикоят ба таври маъмурӣ аризадиҳандаро аз ҳуқуқи ҳимояи судӣ маҳрум наменамояд. Агар қонун тартиби дигарро пешбинӣ

накарда бошад, ба суд мурочиат кардан мумкин аст, ки пас аз анҷоми расмиёти маъмурӣ ё мустақиман пешниҳод карда шавад.

48. Дар сурати пешниҳоди шикоят ба мақомоти судӣ, баррасии шикоят бо тартиби маъмурӣ метавонад то эътибори қонунӣ пайдо кардани қарори суд боздошта шавад.

49. Шикояти такрорӣ бо ҳамон асос ва мавзӯё иҷозат дода намешавад, ба истиснои ҳолатҳое, ки ҳолатҳои нав ошкор карда шаванд.

Боби 7. Махфият

50. Маълумоте, ки дорoi сирри тижоратӣ ё дигар сирри бо қонун ҳифзшаванда мебошад, бояд ҳифз карда шавад.

51. Дастрасӣ ба маводи махфӣ танҳо ба иштирокчиёни расмиёт дода мешавад.

Боби 8. Муқаррароти ниҳой

52. Ин Тартиб дар сомонаи расмии Хадамоти алоқа нашр карда мешавад.

53. Тағйиру иловаҳо ба ин Тартиб мувофиқи тартиби муқаррарнамудаи қонун ворид карда мешаванд.

54. Ин Тартиб аз рӯзи тасдиқи он, пас аз нашр дар вебсайти расмии Хадамоти алоқа, эътибор пайдо менамояд.