**ЅОНУНИ ЇУМІУРИИ ТОЇИКИСТОН**

ДАР БОРАИ ХИЗМАТРАСОНИІОИ ДАВЛАТЊ

Бо ѕарори Маїлиси намояндагони

Маїлиси Олии Їуміурии Тоїикистон

15 январи соли 2020 №1575

ѕабул карда шуд.

Бо ѕарори Маїлиси миллии

Маїлиси Олии Їуміурии Тоїикистон

19 марти соли 2020 №758

їонибдорњ карда шуд.

Ѕонуни мазкур асосіои ташкилњ, іуѕуѕњ ва иѕтисодии хизматрасониіои давлатњ, іуѕуѕу уідадориіои маѕомоти давлатњ ва шахсони іуѕуѕии ба хизматрасониіои давлатњ машљулбуда, инчунин гирандагони хизматрасониіои давлатиро муѕаррар менамояд.

**БОБИ 1. МУЅАРРАРОТИ УМУМЊ**

**Моддаи 1. Мафіуміои асосњ**

Дар Ѕонуни мазкур мафіуміои асосии зерин истифода мешаванд:

- хизматрасониіои давлатњ - яке аз шакліои амалњ намудани вазифаіои алоіидаи давлатњ оид ба ѕонеъ кардани муроїиати инфиродии гирандагони хизматрасонњ, ки ба татбиѕи іуѕуѕу озодиіо ва манфиатіои ѕонунии оніо равона гардидааст;

- гирандагони хизматрасонњ - шахсони воѕењ ва іуѕуѕњ, ба истиснои маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот;

- хизматрасонанда - маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, инчунин шахсони іуѕуѕие, ки мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон хизматрасониіои давлатиро амалњ менамоянд;

- дастури хизматрасониіои давлатњ - санади меъёрии іуѕуѕие, ки талаботро оид ба риояи стандарти хизматрасониіои давлатњ муѕаррар намуда, тартиби фаъолияти хизматрасонандагон, аз їумла тартиби іамкорњ бо хизматрасонандагони дигар, инчунин истифодаи низоміои иттилоотиро дар раванди хизматрасониіои давлатњ танзим менамояд;

- стандарти хизматрасониіои давлатњ - санади меъёрии іуѕуѕие, ки талаботро нисбат ба хизматрасониіои давлатњ муѕаррар менамояд, инчунин хусусиятіои раванд, шакл, мазмун ва натиїаи хизматрасониіои давлатиро дар бар мегирад;

- феіристи хизматрасониіои давлатњ - номгўи таснифотии хизматрасониіои давлатњ, ки аз їониби маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, инчунин шахсони іуѕуѕњ расонида мешавад;

- Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ - хадамоти иттилоотию маълумотдиіњ, ки кори ба гирандагони хизматрасонњ пешниіод намудани иттилооти дархостшавандаро оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ таъмин мекунад;

- низоми иттилоотии мониторинги хизматрасониіои давлатњ - низоми иттилоотии барои мониторинги раванди расонидани хизматрасониіои давлатњ пешбинигардида;

- мониторинги їамъиятии миѕдор ва сифати хизматрасониіои давлатњ - фаъолияти шахсони воѕењ ва іуѕуѕњ оид ба їамъоварњ, таілили иттилоот дар бораи миѕдор ва сатіу сифати расонидани хизматрасониіои давлатњ ва таіияи тавсияіо;

- арзёбии сифати хизматрасониіои давлатњ - фаъолият оид ба муайян намудани самарабахшии чораіо оид ба таъмини гирандагони хизматрасонњ бо хизматрасониіои давлатии дастрас ва сифатнок аз їониби хизматрасонанда;

- назорати миѕдор ва сифати хизматрасониіои давлатњ - фаъолияти маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ дар бораи санїиш ва мониторинги риояи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон оид ба хизматрасониіои давлатњ;

- автоматикунонии раванди хизматрасониіои давлатњ - расмиёти табдил додани равандіои маъмурии хизматрасонанда барои таъмини хизматрасониіои давлатњ дар шакли электронњ;

- муносибгардонии раванди хизматрасониіои давлатњ - чорабиние, ки ба сода гардонидани раванди хизматрасониіои давлатњ, коіиш додани муілати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ, номгўи іуїїатіои ба гирандагони хизматрасонњ пешниіодшаванда, инчунин рукніои раванди расонидани он, аз їумла бо роіи автоматикунонњ равона карда шудааст;

- маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњмаѕоми давлатие, ки роібарњ, іамоіангсозии байнисоіавњ, арзёбњ ва назорати сифати хизматрасониіои давлатиро амалњ менамояд;

- портали хизматрасониіои давлатњ - низоми иттилоотии таъминкунандаи хизматрасониіои давлатњ дар шакли электронњ, инчунин дастрасии гирандагони хизматрасонњ ба маълумот дар бораи хизматрасониіои давлатие, ки барои паін намудан бо истифода аз шабакаи интернет пешбинњ гардидааст ва дар низоміои иттилоотии таъминкунандаи пешбурди феіристи хизматрасониіои давлатњ їой дода шудааст;

- маълумоти кушод - маълумоти муайяне, ки истифодаи он дар шакли раѕамњ дастраси озодонаи омма буда, истифодабарии такрории оніо бо ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон манъ нашудааст.

**Моддаи 2. Ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар бораи хизматрасониіои давлатњ**

Ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар бораи хизматрасониіои давлатњ ба Конститутсияи Їуміурии Тоїикистон асос ёфта, аз Ѕонуни мазкур, дигар санадіои меъёрии іуѕуѕии Їуміурии Тоїикистон, инчунин санадіои іуѕуѕии байналмилалие, ки Тоїикистон оніоро эътироф кардааст, иборат мебошад.

**Моддаи 3. Принсипіои хизматрасониіои давлатњ**

Хизматрасониіои давлатњ дар асоси принсипіои зерин ба роі монда мешаванд:

- ѕонунњ будани пешниіоди хизматрасониіои давлатњ;

- дастрасии баробар ба хизматрасонњ, ѕатъи назар аз миллат, нажод, їинс, забон, эътиѕоди динњ, мавѕеи сиёсњ, вазъи иїтимоњ, таісил ва молу мулк;

- манъ будани зуіуроти расмиятпарастњ ва кашолкорњ іангоми пешниіоди хизматрасониіои давлатњ;

- іисоботдиіанда ва шаффоф будани хизматрасониіои давлатњ;

- босифат ва дастрас будани хизматрасониіои давлатњ;

- мунтазам такмил ёфтани раванди хизматрасониіои давлатњ;

- ташаккули маълумоти кушод;

- сарфакорњ ва самаранокњ іангоми хизматрасониіои давлатњ.

**Моддаи 4. Іуѕуѕу уідадориіои гирандагони хизматрасонњ**

1. Гирандагони хизматрасонњ іуѕуѕ доранд:

- дар бораи хизматрасониіои давлатњ маълумоти пурра ва саіеі гиранд;

- хизматрасониіои давлатиро мутобиѕи стандарти давлатии хизматрасонњ гиранд;

- бо тартиби муѕаррарнамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон нисбати ѕароріо, амали (беамалии) хизматрасонанда доир ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ шикоят кунанд;

- хизматрасониіои давлатиро мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар шакли кољазњ ва (ё) электронњ гиранд;

- бо тартиби пешбининамудаи моддаи 12 Ѕонуни мазкур дар муіокимаи оммавии лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ иштирок намоянд;

- ба суд оид ба іифзи іуѕуѕіои вайронгардида, озодиіо ва манфиатіои ѕонунии марбут ба хизматрасониіои давлатњ муроїиат намоянд.

2. Шаірвандони хориїњ, шахсони бешаірванд ва шахсони іуѕуѕии хориїњ, хизматрасониіои давлатиро дар баробари шаірвандон ва шахсони іуѕуѕии Їуміурии Тоїикистон мегиранд, агар бо ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон тартиби дигар пешбинњ нашуда бошад,.

3. Гирандагони хизматрасонњ іангоми гирифтани хизматрасониіои давлатњ уідадоранд талаботи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистонро риоя намоянд.

**Моддаи 5. Іуѕуѕу уідадориіои хизматрасонанда**

1. Хизматрасонанда іуѕуѕ дорад:

- ба маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот бо дархости барои хизматрасониіои давлатњ зарур муроїиат намояд;

- дар іолатіо ва бо асосіои муѕаррарнамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон пешниіоди хизматрасониіои давлатиро рад кунад.

2. Хизматрасонанда уідадор аст:

- хизматрасониро мутобиѕи стандартіо ва дастуріои хизматрасониіои давлатњ расонад;

- барои шахсони имконияташон маідуд іангоми гирифтани хизматрасониіои давлатњ шароити зарурњ муіайё созад;

- ба гирандагони хизматрасонњ дар бораи тартиби хизматрасониіои давлатњ маълумоти пурра ва саіеіро пешниіод намояд;

- ба маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, дигар хизматрасонандагон мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон іуїїатіо ва иттилооти барои хизматрасониіои давлатњ заруриро, аз їумла тавассути якїоякунии низоміои иттилоотњ пешниіод намояд;

- тахассуси кормандони соіаи хизматрасониіои давлатиро баланд бардорад;

- муроїиатіои гирандагони хизматрасониро баррасњ намуда, оид ба натиїаіои баррасњ дар муілати муѕаррарнамудаи Ѕонуни мазкур ба оніо маълумот диіад;

- ба дархости гирандагони хизматрасонњ дар бораи іолати иїрои хизматрасониіои давлатњ маълумот диіад;

- їиіати барѕарор намудани іуѕуѕу озодиіо ва манфиатіои ѕонунии вайронгардидаи гирандагони хизматрасонњ тадбиріо андешад;

- фаъолияти муттасили низоміои иттилоотии дорои маълумоти барои пешниіоди хизматрасониіои давлатњ заруриро таъмин намояд;

- бо тартиби муѕарраргардида ба низоми иттилоотии мониторинги хизматрасониіои давлатњ ворид намудани маълумотро дар бораи маріилаи пешниіоди хизматрасониіои давлатњ таъмин намояд;

- розигии хаттии гирандагони хизматрасониро іангоми пешниіоди хизматрасониіои давлатњ барои истифодаи маълумоти дорои сирри бо ѕонун іифзшавандаи дар низоміои иттилоотњ мавїудбуда гирад, агар бо ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон тартиби дигар пешбинњ нашуда бошад.

3. Іангоми пешниіоди хизматрасониіои давлатњ талаб кардани іуїїатіое, ки аз низоміои портали иттилоотњ гирифтани оніо мумкин аст, роі дода намешавад.

**БОБИ 2. ТАНЗИМИ ДАВЛАТЊ ДАР СОІАИ ХИЗМАТРАСОНИІОИ ДАВЛАТЊ**

**Моддаи 6. Салоіияти Іукумати Їуміурии Тоїикистон дар соіаи хизматрасониіои давлатњ**

Іукумати Їуміурии Тоїикистон дар соіаи хизматрасониіои давлатњ дорои салоіияти зерин мебошад:

- самтіои асосии сиёсати давлатиро дар бораи хизматрасониіои давлатњ таіия ва татбиѕ менамояд;

- феіристи хизматрасониіои давлатњ ва ѕоидаіои пешбурди онро тасдиѕ менамояд;

- ѕоидаіои таіияи стандартіо ва меъёріои хизматрасониіои давлатиро тасдиѕ менамояд;

- стандартіои хизматрасониіои давлатиро тасдиѕ менамояд;

- номгўи хизматрасониіои давлатие, ки бояд муносиб ва автоматњ гардонида шаванд ва муілати ба шакли электронњ гузаронидани оніоро тасдиѕ менамояд;

- ѕоидаіои іамкории Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ бо маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, инчунин хизматрасонандаіоро оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ тасдиѕ менамояд;

- рўйхати хизматрасониіои давлатии бо шакли электронњ дар асоси як ариза расонидашавандаро тасдиѕ менамояд;

- ѕоидаіои муносиб ва автоматњ гардонидани хизматрасониіои давлатиро тасдиѕ менамояд;

- маѕоми ваколатдори давлатиро оид ба хизматрасониіои давлатњ муайян менамояд;

- салоіияти дигари пешбининамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистонро амалњ менамояд.

**Моддаи 7. Ваколатіои маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ**

Маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ дорои ваколатіои зерин мебошад:

- амалигардонии сиёсати давлатиро оид ба пешниіоди хизматрасониіои давлатњ дар доираи ваколаташ таъмин менамояд;

- феіристи хизматрасониіои давлатњ ва ѕоидаіои пешбурди онро таіия ва барои тасдиѕ ба Іукумати Їуміурии Тоїикистон пешниіод менамояд;

- лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатиро мувофиѕа менамояд;

- мониторинги фаъолияти маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонандагони дигарро оид ба таіияи стандартіо ва (ё) меъёріои хизматрасониіои давлатњ мегузаронад;

- усули муайян намудани арзиши пешниіоди хизматрасониіои давлатиро таіия ва тасдиѕ менамояд;

- тартиби ташаккул, муілати пешниіод ва шакли намунавии іисобот дар бораи фаъолияти маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіотро оид ба масъалаіои пешниіоди хизматрасониіои давлатњ таіия ва тасдиѕ менамояд;

- оид ба такмили стандартіои хизматрасониіои давлатњ таклифіо пешниіод менамояд;

- азнавтайёркунњ ва такмили ихтисоси кормандони соіаи хизматрасониіои давлатиро амалњ менамояд;

- ѕоидаіои назорати миѕдор ва сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатиро таіия менамояд;

- назорати миѕдор ва сифати хизматрасониіои давлатиро амалњ менамояд;

- дар бораи натиїаіои назорати дохилии миѕдор ва сифати хизматрасониіои давлатњ маълумот талаб менамояд;

- усули арзёбии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатиро таіия ва тасдиѕ менамояд;

- ташаккул ва амалигардонии фармоиши давлатии иїтимоиро оид ба гузаронидани мониторинги їамъиятии миѕдор ва сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ амалњ менамояд;

- ба шахсони воѕењ ва іуѕуѕњ дар мавриди гузаронидани мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ кумаки иттилоотњ, машваратњ ва методњ мерасонад;

- ваколатіои дигари пешбининамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистонро амалњ менамояд.

**Моддаи 8. Ваколатіои маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатњ дар соіаи хизматрасониіои давлатњ**

Маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатњ дар соіаи хизматрасониіои давлатњ дорои ваколатіои зерин мебошанд:

- шиноснома (тавсиф)-и іар як намуди хизматрасониіои давлатњ ва стандартіои хизматрасониіои давлатиро таіия менамоянд;

- дастуріои хизматрасониіои давлатиро таіия ва тасдиѕ менамоянд;

- баланд бардоштани сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатиро таъмин менамоянд;

- дастрасии стандартіо ва дастуріои хизматрасониіои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- оид ба тартиби пешниіоди хизматрасониіои давлатњ иттилоотонии гирандагони хизматрасониро таъмин менамоянд;

- муроїиатіои гирандагони хизматрасониро оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ баррасњ менамоянд;

- їиіати барѕарор намудани іуѕуѕу озодиіо ва манфиатіои ѕонунии вайронгардидаи гирандагони хизматрасонњ тадбиріо меандешанд;

- бо тартиби муѕарраргардида їиіати муносибгардонњ ва автоматикунонии раванди хизматрасониіои давлатњ тадбиріо меандешанд;

- тибѕи тартиби муѕаррарнамудаи маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ, арзёбии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ ва назорати дохилии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатиро таъмин менамоянд;

- пешниіоди маълумотро ба маѕоми ваколатдори давлатњ дар соіаи иттилоотонњ барои арзёбии сифату пешниіоди хизматрасониіои давлатњ дар шакли электронњ расонидашаванда таъмин менамоянд;

- дастрасњ ба низоміои иттилоотии дорои маълумоти заруриро барои хизматрасониіои давлатњ пешниіод менамоянд, агар дар ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон тартиби дигар пешбинњ нашуда бошад;

- ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ дар бораи тартиби пешниіоди хизматрасониіои давлатњ маълумот медиіанд;

- назорати дохилии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатиро тибѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон ба роі мемонанд;

- аз їониби хизматрасонандагон риоя гардидани стандартіои хизматрасониіои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- ваколатіои дигари пешбининамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистонро амалњ менамоянд.

**Моддаи 9. Ваколати маѕомоти иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ ва маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот дар самти хизматрасониіои давлатњ**

Маѕомоти иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ ва маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот дар самти хизматрасониіои давлатњ дорои ваколатіои зерин мебошанд:

- баланд бардоштани сифати хизматрасониіои давлатиро дар іудуди воіиди дахлдори маъмурию іудудњ таъмин менамоянд;

- дастрасии стандартіо ва дастуріои хизматрасониіои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон їиіати муносибгардонњ ва автоматикунонии раванди пешниіоди хизматрасониіои давлатњ тадбиріо меандешанд;

- бо тартиби муѕарраргардида ба маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ пешниіод намудани иттилоот барои гузаронидани арзёбии сифати хизматрасониіои давлатњ, инчунин иттилоотро оид ба натиїаіои назорати дохилии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ таъмин менамоянд;

- ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ дар бораи тартиби хизматрасониіои давлатњ маълумот пешниіод менамоянд;

- мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон назорати дохилии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатиро мегузаронанд;

- аз їониби хизматрасонандагон риоя гардидани стандартіои хизматрасониіои давлатии дахлдорро таъмин менамоянд;

- ваколатіои дигари пешбининамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистонро амалњ менамоянд.

**БОБИ 3. ФЕІРИСТ, СТАНДАРТ ВА ДАСТУРИ ХИЗМАТРАСОНИІОИ ДАВЛАТЊ**

**Моддаи 10. Феіристи хизматрасониіои давлатњ**

1. Хизматрасониіои давлатњ бояд ба феіристи хизматрасониіои давлатњ дохил карда шаванд.

2. Феіристи хизматрасониіои давлатњ иніоро пешбинњ менамояд:

- номгўи хизматрасониіои давлатњ;

- маълумот дар бораи гирандаи хизматрасонњ (шахси воѕењ ва (ё) іуѕуѕњ);

- номгўи маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатие, ки стандарти хизматрасониіои давлатиро таіия менамояд;

- номгўи хизматрасонанда;

- номгўи ташкилотіое, ки ѕабули аризаіо ва додани натиїаіои хизматрасониіои давлатиро анїом медиіанд ва (ё) ишора ба портали интернетии "іукумати электронњ" дар іолати хизматрасониіои давлатњ дар шакли электронњ;

- шакли хизматрасониіои давлатњ;

- музднок ё ройгон будани хизматрасониіои давлатњ.

**Моддаи 11. Талаботи умумњ нисбат ба таіия ва тасдиѕи стандартіои хизматрасониіои давлатњ**

1. Стандарти хизматрасониіои давлатњ иніоро пешбинњ менамояд:

- номгўи хизматрасониіои давлатњ;

- номгўи маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатие, ки стандарти хизматрасониіои давлатиро таіия менамояд;

- рамзи хизматрасонњ;

- номгўи хизматрасонанда;

- муілати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ;

- шакли хизматрасониіои давлатњ;

- натиїаи хизматрасониіои давлатњ;

- андозаи пардохте, ки іангоми хизматрасониіои давлатњ аз гирандагони хизматрасонњ ситонида мешавад ва усуліои пардохти он дар іолатіои пешбининамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон;

- їадвали кори хизматрасонанда;

- номгўи іуїїатіое, ки барои хизматрасониіои давлатњ заруранд;

- асосіо барои рад намудани пешниіоди хизматрасониіои давлатњ, ки бо санадіои ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон муѕаррар шудаанд;

- тартиби муроїиат кардан нисбати ѕароріо, амаліои (беамалии) маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, инчунин хизматрасонандагон ва ё шахсони мансабдори оніо оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ;

- талаботи дигар бо дар назар доштани хусусиятіои хизматрасониіои давлатњ, аз їумла дар шакли электронњ пешниіодшаванда.

2. Стандарти хизматрасониіои давлатњ аз санаи ба феіристи хизматрасониіои давлатњ дохил шудани хизматрасониіои давлатњ дар давоми як моі таіия гардида, барои тасдиѕ пешниіод карда мешавад.

3. Лоиіаи стандарти хизматрасониіои давлатњ бояд бо тартиби муѕаррарнамудаи моддаи 12 Ѕонуни мазкур мавриди муіокимаи оммавњ ѕарор дода шавад.

4. Ѕабул, ворид намудани таљйиру иловаіо, бекор кардани стандартіои хизматрасониіои давлатњ дар асоси пешниіодоти маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ, инчунин аз рўи натиїаіои мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ ва (ё) баррасии муроїиатіои гирандагони хизматрасонњ оид ба масъалаіои пешниіоди хизматрасониіои давлатњ амалњ карда мешавад.

**Моддаи 12. Муіокимаи оммавии лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ**

1. Муіокимаи оммавии лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ бо маѕсади ба іисоб гирифтани эроду пешниіодоти шахсони воѕењ ва іуѕуѕие гузаронида мешавад, ки стандартіои хизматрасониіои давлатњ ба іуѕуѕу озодиіо ва манфиатіои ѕонунии оніо дахл доранд.

2. Маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатии таіиянамудаи стандарти хизматрасониіои давлатњ лоиіаи стандарти хизматрасониіои давлатиро барои муіокимаи оммавии он дар портали интернетии "іукумати электронњ", сомонаи расмии худ їойгир мекунад ва (ё) барои їойгир намудан ба сомонаи расмии маѕомоти иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот ирсол менамояд, инчунин бо усуліои дигар огоіонидани гирандагони хизматрасониро дар давоми панї рўзи корњ аз рўзи ба феіристи хизматрасониіои давлатњ ворид кардани хизматрасониіои давлатњ таъмин менамояд.

3. Муіокимаи оммавии лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ дар давоми сњ рўзи таѕвимњ аз рўзи барои муіокимаи оммавњ дар портали интернетии "іукумати электронњ" їойгир кардани он, амалњ карда мешавад.

4. Маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатии таіиянамудаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ дар бораи ба анїом расидани муіокимаи оммавии лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ іисобот тартиб медиіад, ки он бояд дар портали интернетии "іукумати электронњ", сомонаи расмии худ ва (ё) сомонаи расмии маѕомоти иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот їойгир карда шаванд.

5. Іисобот дар бораи ба анїом расидани муіокимаи оммавии лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ иніоро дар бар мегирад:

- номгўй ва мазмуни мухтасари эроду пешниіодоти дар раванди муіокимаи оммавњ гирифташуда бо замимаи асосноккунњ оид ба эроду пешниіодоти ѕабулшуда ва (ё) ѕабулнашуда;

- маълумот дар бораи усули шиносшавњ бо лоиіаи стандарти хизматрасониіои давлатие, ки бо дар назар доштани эроду пешниіодоти воридгардида такмил дода шудааст.

6. Эроду пешниіодоти шахсони воѕењ ва іуѕуѕњ нисбат ба лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатњ, ки пас аз гузаштани муілати дар ѕисми 3 моддаи мазкур муѕарраршуда ворид мегарданд, баррасњ карда намешаванд.

7. Лоиіаи стандартіои хизматрасониіои давлатии аз рўи натиїаіои муіокимаи оммавњ такмилёфта ва іисобот дар бораи ба анїом расидани муіокимаи оммавии лоиіаи стандарти хизматрасониіои давлатњ барои мувофиѕа ба маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатии дахлдор, маѕомоти иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот фиристода мешавад.

8. Лоиіаи санадіои меъёрии іуѕуѕњ оид ба ворид намудани таљйиру иловаіо ба стандартіои тасдиѕшудаи хизматрасониіои давлатњ бояд бо тартиби муѕаррарнамудаи моддаи мазкур мавриди муіокимаи оммавњ ѕарор дода шаванд.

**Моддаи 13. Талабот ба таіияи дастури хизматрасониіои давлатњ**

1. Барои ташкили фаъолияти хизматрасонандагон маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот дар давоми сњ рўзи таѕвимии пас аз тасдиѕи стандартіои хизматрасониіои давлатњ дастуріои хизматрасониіои давлатиро таіия ва тасдиѕ менамоянд.

2. Дастури хизматрасониіои давлатњ иніоро пешбинњ менамояд:

- муѕаррароти умумњ;

- тавсифоти тартиби амали воіидіои сохтории (кормандони) хизматрасонанда дар раванди пешниіоди хизматрасониіои давлатњ;

- тавсифоти тартиби іамкории воіидіои сохтории (кормандони) хизматрасонанда дар раванди пешниіоди хизматрасониіои давлатњ;

- тавсифоти тартиби іамкорњ байни хизматрасонандаіо ва истифодабарии низоміои иттилоотњ дар раванди пешниіоди хизматрасониіои давлатњ.

3. Дастури хизматрасониіои давлатии таіиянамудаи маѕомоти иїроияи марказии іокимияти давлатњ бо санади іамин маѕомот тасдиѕ карда мешавад.

4. Дастури хизматрасониіои давлатии таіиянамудаи маѕомоти иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ ва маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот бо санади маѕомоти иїроияи маіалии іокимияти давлатии дахлдор тасдиѕ карда мешавад.

**БОБИ 4. ХИЗМАТРАСОНИІОИ ДАВЛАТЊ**

**Моддаи 14. Хизматрасониіои давлатњ**

1. Хизматрасониіои давлатњ аз їониби хизматрасонандагон тавассути портали интернетии "іукумати электронњ" расонида мешаванд.

2. Іангоми пешниіоди хизматрасониіои давлатњ, хизматрасонандагон бояд ба шахсони воѕењ раѕами ягонаи миллњ ва ба шахсони іуѕуѕњ раѕами ягонаи мушаххаскунандаро, ки барои муайян намудани шахс аз їониби маѕоми ваколатдори давлатњ дода шудааст, истифода баранд.

3. Талабот ва тартиби пешниіоди хизматрасониіои давлатњ аз їониби хизматрасонандагон бо стандарт ва дастури хизматрасониіои давлатњ муайян карда мешаванд.

4. Натиїаи пешниіоди хизматрасониіои давлатњ дар шакли электронњ додани іуїїати электронњ ё іуїїат дар іомили кољазњ ва ё маълумот аз портали интернетии "іукумати электронњ" мебошад.

5. Ба гирандагони хизматрасонњ мувофиѕи тартиби муайяннамудаи маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ метавонад дар асоси як ариза якчанд хизматрасониіои давлатњ дар шакли электронњ пешниіод карда шавад.

**Моддаи 15. Муносибгардонии раванди хизматрасониіои давлатњ**

Муносибгардонии раванди хизматрасониіои давлатњ аз їониби маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот мувофиѕи тартиби муайяннамудаи маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ ба таври доимњ амалњ карда мешавад.

**Моддаи 16. Ба гирандагони хизматрасонњ пешниіод намудани иттилоот дар бораи тартиби хизматрасониіои давлатњ**

1. Иттилоот дар бораи тартиби хизматрасониіои давлатњ ба таври зерин пешниіод карда мешавад:

- дар маіаліои ѕарордошти хизматрасонандагон їойгир кардани стандартіои хизматрасониіои давлатњ;

- муроїиатіои шахсони воѕењ ва іуѕуѕњ ба хизматрасонандагон;

- їойгир кардани стандартіои хизматрасониіои давлатњ дар портали интернетии "іукумати электронњ", сомонаіои интернетии маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонандагон ва воситаіои ахбори омма;

- муроїиат ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ.

2. Маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонандагон дар давоми се рўзи корњ аз санаи тасдиѕ ё таљйир дода шудани стандарти хизматрасониіои давлатњ дар бораи тартиби расонидани он иттилоотро їойгир менамоянд.

3. Маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонандагон уідадоранд ба гирандагони хизматрасонњ іангоми муроїиати оніо бетаъхир иттилоотро дар бораи тартиби хизматрасониіои давлатњ бо шаріу тавзеіоти зарурњ пешниіод намоянд.

4. Иттилоот дар бораи іолати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ ба гирандаи хизматрасонњ дар сурати муроїиати ў ба Маркази ягонаи тамос оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ ва (ё) ба хизматрасонанда дода мешавад.

5. Маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот іар сол дар портали интернетии "іукумати электронњ", сомонаіои интернетњ ва воситаіои ахбори омма іисоботро дар бораи фаъолият оид ба масъалаіои пешниіоди хизматрасониіои давлатњ їойгир менамоянд.

6. Маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот на камтар аз як маротиба дар як сол бо иштироки хизматрасонандагон, шахсони воѕењ ва іуѕуѕии манфиатдор муіокимаи оммавии іисоботро дар бораи фаъолияти марбут ба хизматрасониіои давлатњ мегузаронанд. Натиїаіои муіокимаіои оммавњ барои баланд бардоштани сифати хизматрасониіои давлатњ ва такмили стандартіои хизматрасониіои давлатњ истифода карда мешаванд.

**Моддаи 17. Пардохт барои хизматрасониіои давлатњ**

Хизматрасониіои давлатњ дар Їуміурии Тоїикистон музднок ё ройгон мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон анїом дода мешаванд.

**Моддаи 18. Хусусиятіои баррасии муроїиатіо оид ба масъалаіои хизматрасониіои давлатњ**

1. Муроїиатіои гирандагони хизматрасонњ оид ба хизматрасониіои давлатњ бояд мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон бо дар назар доштани хусусиятіои бо Ѕонуни мазкур муѕаррарнамуда, баррасњ карда шаванд.

2. Муроїиати гирандаи хизматрасонњ, ки ба сурољаи маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонанда ворид гардидааст, бояд дар давоми панї рўзи корњ аз рўзи баѕайдгирии он баррасњ карда шавад.

3. Муроїиати гирандаи хизматрасонњ, ки ба сурољаи маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ ворид гардидааст, бояд дар давоми понздаі рўзи корњ аз рўзи ба ѕайд гирифта шуданаш баррасњ карда шавад.

4. Маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ аз рўи натиїаіои баррасии муроїиат уідадор аст:

- омўзиши маїмўии сабабіои аз ѕарори ѕабулкардаи маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонанда ѕонеъ нашудани гирандаи хизматрасониро аз рўи муроїиати ў таъмин намояд;

- дар сурати муѕаррар намудани іолати аз їониби маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот риоя нагардидани ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар бораи хизматрасониіои давлатњ, ба унвони оніо барои андешидани чораіо їиіати барѕарор намудани іуѕуѕу озодиіои вайронгардида ва манфиатіои ѕонунии гирандаи хизматрасонњ пешниіод ирсол намояд;

- аз їониби маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонанда назорати сари ваѕт ва пурра ѕонеъ гардидани муроїиати гирандаи хизматрасониро амалњ созад.

5. Муілати баррасии муроїиат аз їониби маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ ва хизматрасонанда ба муддати на зиёда аз даі рўзи корњ дар іолатіои зерин тамдид карда мешавад:

- гузаронидани омўзиш ё санїиши иловагњ аз рўи муроїиат ё гузаронидани санїиш дар маіал;

- гирифтани маълумоти иловагњ.

6. Дар сурати тамдид гардидани муілати баррасии муроїиат, шахси мансабдори дорои ваколати баррасии муроїиатіо дар давоми се рўзи корњ аз лаізаи тамдид гардидани муілати баррасии муроїиат ба гирандаи хизматрасони муроїиатро пешниіоднамуда дар бораи тамдид гардидани муілати баррасии муроїиат бо зикри сабабіои тамдид дар шакли хаттњ (дар сурати пешниіоди муроїиат дар іомили кољазњ) ё дар шакли электронњ (дар сурати пешниіоди муроїиат дар шакли электронњ) хабар медиіад.

**БОБИ 5. НАЗОРАТИ СИФАТИ ПЕШНИІОДИ ХИЗМАТРАСОНИІОИ ДАВЛАТЊ, АРЗЁБЊ ВА МОНИТОРИНГИ ЇАМЪИЯТИИ СИФАТИ ПЕШНИІОДИ ХИЗМАТРАСОНИІОИ ДАВЛАТЊ**

**Моддаи 19. Принсипіои гузаронидани назорати сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ, арзёбњ ва мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ**

Гузаронидани назорати сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ, арзёбњ ва мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ ба принсипіои зерин асос меёбад:

- ѕонуният;

- воѕеият;

- бељаразњ;

- саіеіият;

- іамаїонибагњ;

- шаффофият.

**Моддаи 20. Хусусиятіои гузаронидани назорати сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ**

1. Назорати сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ мутобиѕи стандартіои ѕабулгардидаи іар як хизматрасонњ амалњ карда мешавад.

2. Объекти назорати сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ фаъолияти маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонанда оид ба риояи стандартіои ѕабулгардида ва ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар бораи хизматрасониіои давлатњ мебошад.

**Моддаи 21. Тартиби гузаронидани арзёбии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ**

Арзёбии сифати хизматрасониіои давлатњ аз їониби маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ бо тартиби муѕаррарнамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон гузаронида мешавад.

**Моддаи 22. Мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ**

1. Мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ аз їониби шахсони воѕењ, ташкилотіои љайритиїоратњ бо ташаббуси оніо ва аз іисоби маблаљіои худњ гузаронида мешавад.

2. Мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ іамчунин бо фармоиши маѕоми ваколатдори давлатњ оид ба хизматрасониіои давлатњ мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон гузаронида мешавад.

3. Іангоми гузаронидани мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ шахсони воѕењ, ташкилотіои љайритиїоратњ, дар сурати дар сомонаіои интернетии оніо мавїуд набудани маълумоти зарурии марбут ба соіаи хизматрасониіои давлатњ іуѕуѕ доранд, ки интишори ин маълумотро мутобиѕи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон аз маѕомоти иїроияи марказњ ва иїроияи маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, хизматрасонандагон дар сомонаіои дахлдор дархост намоянд.

4. Аз рўи натиїаіои мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ шахсони воѕењ, ташкилотіои љайритиїоратњ хулоса тартиб медиіанд. Хулосаи мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ иніоро дар бар мегирад:

- маълумот дар бораи риояи стандартіои хизматрасонњ, талаботи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар бораи хизматрасониіои давлатњ ва камбудиіои муайянгардида аз їониби маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, инчунин хизматрасонандагон;

- тавсияіо оид ба бартараф намудани іолатіои дар раванди мониторинги їамъиятии сифати хизматрасониіои давлатњ ошкоргардидаи риоя накардани ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон дар бораи хизматрасониіои давлатњ;

- таклифіо оид ба баланд бардоштани сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ;

- таклифіо оид ба ворид намудани таљйиру иловаіо ба стандартіои хизматрасониіои давлатњ.

5. Маѕомоти иїроияи марказњ ва маіаллии іокимияти давлатњ, маѕомоти худидоракунии шаірак ва деіот, инчунин хизматрасонандагон їиіати баланд бардоштани сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ бо дар назар доштани хулосаи мониторинги їамъиятии сифати пешниіоди хизматрасониіои давлатњ тадбиріо меандешанд.

**БОБИ 6. МУЅАРРАРОТИ ХОТИМАВЊ**

**Моддаи 23. Їавобгарњ барои риоя накардани талаботи Ѕонуни мазкур**

Шахсони воѕењ ва іуѕуѕњ барои риоя накардани талаботи Ѕонуни мазкур бо тартиби муѕаррарнамудаи ѕонунгузории Їуміурии Тоїикистон ба їавобгарњ кашида мешаванд.

**Моддаи 24. Тартиби мавриди амал ѕарор додани Ѕонуни мазкур**

Ѕонуни мазкур пас аз интишори расмњ мавриди амал ѕарор дода шавад.

Президенти

Їуміурии Тоїикистон       Эмомалњ Раімон

ш. Душанбе

2 апрели соли 2020 №1690