

# Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydası

Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydasının təsdiq edilməsi haqqında

## Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı

Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 109-cu maddəsinin 32-ci bəndini rəhbər tutaraq, "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 13.2-ci maddəsinə uyğun olaraq **qərara alıram**:

1. "Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydası" təsdiq edilsin (əlavə olunur).

2. Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti:

2.1. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin aktlarının bu Fərmana uyğunlaşdırılmasına dair təkliflərini üç ay müddətində hazırlayıb Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə təqdim etsin;

2.2. Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin normativ hüquqi aktlarının bu Fərmana uyğunlaşdırılmasını üç ay müddətində təmin edib Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə məlumat versin;

2.3. mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının normativ hüquqi aktlarının bu Fərmana uyğunlaşdırılmasını nəzarətdə saxlasın və bunun icrası barədə beş ay müddətində Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə məlumat versin;

2.4. bu Fərmandan irəli gələn digər məsələləri həll etsin.

3. Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının normativ hüquqi aktlarının və normativ xarakterli aktların bu Fərmana uyğunlaşdırılmasını təmin edib Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinə məlumat versin.

İlham ƏLİYEV,

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

Bakı şəhəri, 23 iyun 2016-cı il

№ 951

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin

2016-cı il 23 iyun tarixli 951 nömrəli Fərmanı ilə

təsdiq edilmişdir

**Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi**

## **QAYDASI**

### **1. Ümumi müddəalar**

1.1. Bu Qayda “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının 2015-ci il 30 sentyabr tarixli 1308-IVQ nömrəli Qanununun (bundan sonra – Qanun) 13.2-ci maddəsinə əsasən hazırlanmışdır və dövlət orqanları, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər və büdcə təşkilatları, həmçinin Qanunun 5.8-ci maddəsi ilə müəyyən olunan şəxslər (bundan sonra – təşkilatlar) tərəfindən vətəndaşların, o cümlədən digər fiziki və hüquqi şəxslərin (bundan sonra – vətəndaşlar) təklif, ərizə və şikayətlərinin (bundan sonra - müraciətlər) qəbulu, qeydə alınması, baxılması, cavablandırılması və arxivləşdirilməsi ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsini tənzimləyir.

1.2. Təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarəti Azərbaycan Respublikası Prezidenti Administrasiyasının Sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş şöbəsi (bundan sonra - şöbə) səyyar və (və ya) kameral qaydada həyata keçirir. Şöbə tərəfindən nəzarətin həyata keçirilməsi təşkilatların özlərinin onların strukturlarına daxil olan qurumlarda və tabeliklərində

olan digər qurumlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətini istisna etmir.

1.3. Bələdiyyə orqanlarında, bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi “Bələdiyyələrin fəaliyyətinə inzibati nəzarət haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə tənzimlənir.

## **2. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi**

2.1. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarət aşağıdakı məsələləri əhatə edir:

2.1.1. daxil olan müraciətlərin “Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası”nın (bundan sonra - vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması qaydası) tələblərinə uyğun olaraq qəbulu və qeydə alınması;

2.1.2. müraciətlərə Qanunla müəyyən edilmiş müddətdə mahiyyəti üzrə baxılması və onların cavablandırılması;

2.1.3. təkrar və kollektiv müraciətlərin sayı, onların yaranma səbəblərinin təhlili;

2.1.4. aidiyyəti üzrə göndərilmiş, baxılmamış, rədd edilmiş və ya qismən təmin edilmiş müraciətlərin sayının müəyyənləşdirilməsi və onların təhlili;

2.1.5. müraciətlərin iş nomenklaturu üzrə formalaşdırılması, saxlanması və arxivləşdirilməsi;

2.1.6. vətəndaşların qəbulunun təşkili, uçotu və onların qaldırdıqları məsələlərin həlli ilə bağlı görülən tədbirlər;

2.1.7. vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı təşkilatların ümumiləşdirmələr və təhlillər aparması, statistik məlumatlar hazırlaması;

2.1.8. vətəndaşların müraciətlərinə baxılması ilə bağlı aktların, iclas protokollarının və digər sənədlərin hazırlanması, rəsmiləşdirilməsi və arxivləşdirilməsi.

2.2. Yerli icra hakimiyyəti orqanlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarət bu Qaydanın 2.1-ci bəndində göstərilənlərlə yanaşı, vətəndaşların müraciətləri üzrə vahid elektron informasiya sistemindən istifadə qaydalarına əməl olunmasına və həmin sistemdəki informasiyanın təhlükəsizliyinin təmin edilməsinə dair məlumatları da əhatə edir.

2.3. Nəzarət həyata keçirilərkən, təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması sahəsində fəaliyyətin qiymətləndirilməsi üçün aşağıdakı halları müəyyən edir:

2.3.1. irqinə, milliyyətinə, dininə, dilinə, cinsinə, mənşəyinə, əmlak vəziyyətinə, qulluq mövqeyinə, əqidəsinə, habelə siyasi partiyalara, həmkarlar ittifaqlarına və digər ictimai birliklərə mənsubiyyətinə görə şəxsin müraciət etmək hüququnun məhdudlaşdırılması;

2.3.2. müraciətə baxan subyektlərin və ya onların vəzifəli şəxslərinin Qanunla müəyyən edilmiş qaydada verilən yazılı müraciətlərin qəbulundan imtina etməsi;

2.3.3. vətəndaşların müraciətlərinin aidiyyəti üzrə baxılması üçün qanunazidd hərəkətdən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxslərinə göndərilməsi;

2.3.4. dövlət orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin, siyasi partiyaların, həmkarlar ittifaqlarının və digər ictimai birliklərin, habelə ayrı-ayrı vətəndaşların fəaliyyətinin və ya işinin tənqid edilməsi ilə bağlı, yaxud vətəndaşın və ya digər şəxslərin hüquq və azadlıqlarının bərpası və müdafiəsi məqsədi ilə edilən müraciətə görə vətəndaşın təqib edilməsi;

2.3.5. müraciətlərə baxılması zamanı müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin müraciətdəki məsələlərin həlli ilə əlaqədar əldə olunmuş məlumatları, o cümlədən dövlət sirri təşkil edən və qanunla qorunan digər məlumatları yayması (yazılı müraciətin aidiyyəti üzrə baxılması üçün digər müraciətə baxan subyektlərə və onların vəzifəli şəxslərinə göndərilməsi istisna olmaqla), eləcə də müraciətin həlli ilə bağlı olmayan fərdi məlumatların, o cümlədən xüsusi kateqoriyalı fərdi məlumatların toplanılması, saxlanması, istifadəsi və yayılması;

2.3.6. müraciətə baxan subyektlər və ya onların vəzifəli şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbulunun təşkili və uçotu qaydasının pozulması, o cümlədən vətəndaşların qəbul edilməsindən əsassız imtina edilməsi, onların qaldırdığı məsələlərlə bağlı tədbir görülməməsi, qəbul zamanı ayrı-seçkiliyə yol verilməsi.

2.4. Təşkilatlarda səyyar nəzarət şöbənin yarımillik iş planı əsasında və ya bu Qaydanın 2.12-ci bəndinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikası Prezidenti

Administrasiyasının rəhbərinin (bundan sonra - Administrasiya rəhbəri) razılığı ilə aparılır.

2.5. Səyyar nəzarətin həyata keçirilməsi məqsədi ilə şöbənin əməkdaşlarından ibarət komissiya yaradılır. Komissiyanın tərkibini və ezamiyyə müddətini şöbə müdirinin təqdimatı (təklifi) ilə, aidiyyəti təşkilatların nümayəndələri də cəlb olunmaqla, Administrasiya rəhbəri müəyyən edir.

2.6. Təşkilatlarda kameral nəzarət yerlərə getmədən ilin yekununa dair illik hesabatların, habelə il ərzində Qanunun 7.11-ci maddəsinə uyğun olaraq həmin təşkilatlara göndərilən müraciətlərə baxılmanın nəticələrinin təhlili əsasında aparılır.

2.7. Qanunun 7.11-ci maddəsinə uyğun olaraq göndərilən müraciətlərə təşkilatlarda baxılmanın nəticələri, bu Qaydanın 2.1.1-ci - 2.1.4-cü və 2.1.6-cı bəndlərində qeyd olunanlar nəzərə alınmaqla, il ərzində təhlil olunur.

2.8. Təşkilatlar vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına dair illik hesabatları növbəti il yanvar ayının 15-dək Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına elektron və (və ya) kağız daşıyıcılarda təqdim etməlidirlər.

2.9. Təşkilatların hesabatlarında aşağıdakı məlumatlar əks olunur:

2.9.1. bu Qaydanın 2.1-ci bəndində göstərilən məsələlərə dair məlumatlar, o cümlədən müraciətlərin ümumi sayı, ayrılıqda təklif, ərizə və şikayətlərin, habelə təkrar müraciətlərin və icra müddəti pozulmaqla baxılan müraciətlərin sayı;

2.9.2. təşkilatlar tərəfindən strukturlarına daxil olan qurumlarda və tabeliklərində olan digər qurumlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin nəticələrinə dair ümumiləşdirilmiş məlumatlar, o cümlədən müraciətlərin ümumi sayı, aparılmış araşdırmaların sayı, görülən tədbirlərə dair məlumatlar.

2.10. Təşkilatların illik hesabat formaları, bu Qaydanın tələbləri nəzərə alınmaqla, Administrasiya rəhbəri tərəfindən təsdiq olunur.

2.11. Təşkilatlar tərəfindən təqdim edilmiş hesabatlardakı məlumatlar kameral nəzarətin həyata keçirilməsi, eləcə də şöbə tərəfindən təhlil və ümumiləşdirmələr aparılması üçün kifayət etmədikdə və yaxud həmin məlumatlar arasında ziddiyyət və ya səhv aşkar edildikdə, şöbə əlavə məlumatları və sənədləri əldə etmək məqsədi ilə həmin təşkilatlara yazılı və ya şifahi sorğu verir.

2.12. Təşkilatlarda Administrasiya rəhbərinin razılığı ilə araşdırma aşağıdakı hallarda aparılır:

2.12.1. təşkilatlar tərəfindən hesabatlar bu Qayda ilə müəyyən edilmiş müddətdə və bu barədə şöbənin xəbərdarlığından sonra da təqdim edilmədikdə;

2.12.2. təşkilatlar tərəfindən hesabatlarda müntəzəm olaraq yanlış, yaxud təhrif olunmuş məlumatlar təqdim edildikdə;

2.12.3. kameral nəzarət zamanı təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması qaydasının tələblərinin müntəzəm pozulması halları aşkar edildikdə;

2.12.4. vətəndaşların müraciət etmək hüququnun təşkilatlar tərəfindən müntəzəm olaraq pozulması ilə bağlı şikayətlər daxil olduqda;

2.12.5. təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması sahəsində digər göstəricilərin pisləşməsi halları, o cümlədən təkrar müraciətlərin, fərdi və kollektiv şikayətlərin sayının artması, Qanunun 7.11-ci maddəsinə uyğun olaraq göndərilən müraciətlərlə bağlı tədbir görülməməsi halları müəyyən edildikdə.

2.13. Administrasiya rəhbərinin razılığı ilə araşdırmalar bu Qaydanın 2.5-ci bəndində nəzərdə tutulan qaydada yaradılmış komissiya tərəfindən aparılır. Araşdırmanın hərtərəfli, tam və obyektiv aparılması üçün komissiyanın fəaliyyətinə araşdırma aparılan təşkilatın nümayəndəsi də cəlb edilir.

2.14. Bu Qaydanın 2.12.4-cü yarımbəndində nəzərdə tutulmuş halda araşdırma aparılmazdan əvvəl vətəndaşların şikayətlərinin əsaslı olmasını təsdiq etmək üçün şöbə daxil olmuş şikayətlərə dair əlavə məlumatları və sənədləri əldə etmək məqsədi ilə həmin təşkilatlara sorğu göndərir.

2.15. Təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi ilə əlaqədar şöbənin hazırladığı ümumiləşdirmələr, kameral və səyyar nəzarətin nəticələrinə dair arayışlar, habelə kargüzarlığın aparılması işinin təkmilləşdirilməsinə dair tövsiyələr Administrasiya rəhbərinə təqdim edilir.

2.16. Kameral və səyyar nəzarətin həyata keçirilməsi zamanı aşkarlanmış nöqsanların və pozuntuların aradan qaldırılması ilə bağlı aidiyyəti təşkilatlara müvafiq göstərişlər verilməsi üçün nəzarətin yekunlarına dair arayışlar Administrasiya rəhbərinin razılığı ilə Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə təqdim edilir.