

**Vətəndaşların müraciətlərinə
baxılması qaydası haqqında
Azərbaycan Respublikasının Qanunu**

Qəbul edilmişdir: 10 iyun 1997-ci il, № 314-IQ.

*Əlavə və dəyişikliklər: 1. 5 oktyabr 1999-cu il, № 706-IQD;
2. 13 mart 2001-ci il, № 100-II QD;
3. 12 oktyabr 2001-ci il, № 205-IIQD;
4. 23 noyabr 2001-ci il, № 219-IIQD;
5. 2 iyul 2002-ci il, № 356-II QD;
6. 30 dekabr 2003-cü il, № 569-IIQD;
7. 7 aprel 2006-cı il, № 92-IIIQD;
8. 20 oktyabr 2006-cı il, № 167-IIIQD;
9. 9 oktyabr 2007-ci il, № 430-IIIQD;
10. 12 fevral 2010-cu il;
11. 24 iyun 2011-ci il, № 176-IVQD.*

Vətəndaşların dövlət orqanlarına təkliflər, ərizə və şikayətlərlə müraciət etməsi insan hüquqlarının həyata keçirilməsində və qorunmasında mühüm vasitədir.

Maddə 1. Müraciət etmək hüququ

Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 57-ci maddəsinin birinci hissəsinə əsasən Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının dövlət orqanlarına şəxsən müraciət etmək, habelə hərbi və kollektiv yazılı müraciətlər göndərmək hüququ vardır. Hər bir müraciətə qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə yazılı cavab verilməlidir.

Maddə 2. Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında qanunvericilik

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında qanunvericilik Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasından, bu Qanundan və Azərbaycan Respublikasının digər qanunvericilik aktlarından ibarətdir.

Maddə 3. Əsas anlayışlar

Təklif — dövlət hakimiyyəti orqanı, idarə, təşkilat və müəssisənin fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, təhsil, elmi, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət.

Ərizə — vətəndaşlara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət.

Şikayət — dövlət orqanına, idarəsinə, təşkilatına və müəssisəsinə pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə müraciət.

Maddə 4. Bu Qanuna aid olmayan sahələr

Bu Qanunun qüvvəsi məhkəmə icraatı və ya inzibati icraat çərçivəsində vətəndaşların etdiyi müraciətlərin baxılmasına şamil edilmir (*4-cü maddənin*

birinci hissəsinə 9 oktyabr 2007-ci il tarixli 430 sayılı Qanunla edilmiş düzəliş Azərbaycan Respublikasının İnzibati Prosesual Məcəlləsi ilə eyni gündə qüvvəyə minir).

Hərbi qulluqçuların xidmətlə əlaqədar müraciətlərinə Azərbaycan Respublikası Silahlı Qüvvələrinin Daxili xidmət nizamnaməsinə və intizam nizamnaməsinə uyğun olaraq baxılır.

Referendumun keçirilməsi ilə əlaqədar müraciətlərə Azərbaycan Respublikasının Seçki Məcəlləsinə uyğun olaraq baxılır.

Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkili (ombudsman) tərəfindən vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası müvafiq qanunla tənzimlənir.

İnformasiya əldə edilməsi üçün sorğunun verilməsi və informasiya əldə edilməsi haqqında sorğuya baxılması qaydası müvafiq qanunla tənzimlənir.

Məişət zorakılığı barədə şikayətdə cinayət tərkibinin əlamətləri olmadıqda, şikayətlərə baxılma qaydası «Məişət zorakılığının qarşısının alınması haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən edilir. (11)

Maddə 5. Dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarələrin, təşkilatların, müəssisələrin vəzifələri

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr Azərbaycan Respublikası Konstitusiyası və qanunları ilə müəyyən edilən və təminat verilən qaydada Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının yazılı və şifahi şəkildə təkliflər vermək, ərizə ilə müraciət etmək, vəzifəli şəxslərin qanuna zidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət etmək hüquqlarının həyata keçirilməsi üçün zəruri şərait yaradılmasını təmin etməlidirlər.

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar müəssisələr, onların rəhbərləri, digər vəzifəli şəxslər vətəndaşların təkliflərini, ərizə və şikayətlərini qəbul etməyə və özlərinin səlahiyyətinə uyğun olaraq bu Qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə baxmağa, lazımi tədbirlər görməyə və onlara cavab verməyə borcludurlar.

Dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarələrin, təşkilatların, müəssisələrin rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri təkliflərə, ərizə və şikayətlərə baxarkən:

onların mahiyyətini diqqətlə öyrənməli, zəruri olduqda lazımi sənədləri tələb etməli və məsələnin həlli üçün başqa tədbirlər görməlidirlər;

təkliflərin, ərizə və şikayətlərin baxılmasının nəticəsi haqqında vətəndaşlara yazılı şəkildə məlumat verməli, onlar təmin edilmədikdə bunun səbəblərini göstərməli, şikayət vermək qaydasını izah etməlidirlər;

təklif, ərizə və şikayətlər barəsində əsaslandırılmış qərarların qəbul edilməsini və bu qərarların vaxtında və düzgün yerinə yetirilməsini təmin etməlidirlər.

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr vətəndaşların müraciətlərinə baxılması vəziyyətini müntəzəm olaraq yoxlamalı və qanunla mühafizə olunan mənafelərinin pozulması ilə əlaqədar təkrar ərizə və şikayətlərin verilməsi ilə nəticələnən səbəblərin aradan qaldırılması üçün tədbirlər görməlidir.

Maddə 6. Vətəndaşların qəbul edilmə qaydası

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri vətəndaşların qəbul edilməsinin təşkilini təmin etməlidirlər. Vətəndaşlar əvvəlcədən məlumat verilən günlərdə və saatlarda qəbul etməlidirlər. Zəruri hallarda dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri vətəndaşları dərhal qəbul etməlidirlər.

Maddə 7. Müraciətə baxılması qaydası

Vətəndaşlar təklifləri və ərizələri həmin məsələni bilavasitə həll etməli olan dövlət hakimiyyəti orqanlarına, idarələrə, təşkilatlara, müəssisələrə və ya vəzifəli şəxslərə verirlər.

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr, onların rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri müraciətdə irəli sürülən məsələlərin həlli, onların səlahiyyətinə aid olmadıqda, bunları beş gündən gec olmayaraq müvafiq təşkilata göndərir və bu barədə müraciət edənə məlumat verir, şəxsi qəbul zamanı isə hara müraciət etmək lazım olduğunu izah edir.

Müraciətdə göstərilən məsələyə baxıldıqda və bu barədə vətəndaşa əsaslandırılmış cavab verildikdə müraciət baxılmış hesab olunur.

Dövlət hakimiyyəti orqanı başqa orqanlara, idarələrə, təşkilatlara, müəssisələrə vətəndaşların müraciətlərini aiddiyyəti üzrə baxılması üçün göndərdikdə və həmin müraciətin baxılması nəzərdə saxlandıqda isə həmin orqanlar, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr müraciətlə bağlı dövlət hakimiyyəti orqanına əsaslandırılmış və bu Qanunda nəzərdə tutulmuş müddətdə cavab verməlidir. Dövlət hakimiyyəti orqanına müraciətlə bağlı cavab məktubu müvafiq orqanın, idarənin, təşkilatın, müəssisənin rəhbəri tərəfindən imzalanmalıdır.

Müraciəti qəbul etməkdən imtina qadağandır. ~~Məlumatın verilməsi barədə müraciət baxılmağa qəbul olunarkən müraciət edəndən həmin məlumatın əldə edilməsinin zəruriliyini əsaslandırmağı tələb etmək qadağandır.~~

Yazılı müraciət vətəndaş tərəfindən imzalanmalı, vətəndaşın adı, atasının adı, soyadı, ünvanı, yaxud işlədiyi yer göstərməlidir. Müraciətdə həmin məlumatlar göstərilmədikdə onlar anonim sayılır. Anonim müraciətlərə baxılmır.

Vətəndaşların şikayətlərini baxılmaq üçün qanuna zidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən orqanlara və ya vəzifəli şəxslərə göndərmək qadağandır.

Dövlət hakimiyyəti orqanları müraciətlərin qəbul edilməsi və cavablandırılması işini elektron formada həyata keçirə bilər.

Maddə 8. Müraciətlə bağlı kargüzarlığın aparılma qaydası

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri mütləq kargüzarlıqda qeydiyyatdan keçirilir. Sənədlərə daxil olma tarixini və nömrəsini göstərən stamp vurulur. Vətəndaşların tələbi ilə təklifin, ərizənin və şikayətin qeydə alınma nömrəsi və tarixi ona bildirilir. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı aparılan kargüzarlıq işini orqanın rəhbəri təmin edir.

Kargüzarlıq müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən təsdiq edilən qaydada aparılır.

Maddə 9. Qərardan şikayət etmək hüququ

Öz təklifi, ərizəsi, şikayəti barəsində qəbul edilmiş qərarla razılaşmayan vətəndaş bu qərarı qəbul etmiş orqanın, idarənin, təşkilatın, müəssisənin və ya vəzifəli şəxsin bilavasitə tabe olduqları orqana və ya vəzifəli şəxsə həmin qərar barəsində şikayət etmək hüququna malikdir.

Şikayətlər qanunvericilikdə nəzərdə tutulan qaydada məhkəməyə verilə bilər.

Maddə 10. Müraciətə baxılma müddəti

Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallar istisna olmaqla, müraciətə qanunvericiliklə başqa müddət nəzərdə tutulmamışdırsa, bir ay müddətində, əlavə öyrənilməsi və yoxlanılması tələb edilməyən müraciətə isə ən gec 15 gün ərzində baxılmalıdır.

Müraciətə baxılmaq üçün xüsusi yoxlama keçirmək, əlavə materiallar tələb etmək, yaxud başqa tədbirlər görmək lazım gəldiyi hallarda müvafiq orqanın, idarənin, təşkilatın, müəssisənin rəhbəri və ya onun müavini müraciətə baxılma müddətini müstəsna hallarda ən çoxu bir ay uzada bilər. Bu barədə müraciət edən vətəndaşa, müraciətin baxılması dövlət hakimiyyəti orqanı tərəfindən nəzarətdə saxlandıqda isə dövlət hakimiyyəti orqanına məlumat verilməlidir.

Hərbi qulluqçuların və onların ailə üzvlərinin müraciəti daxil olduğu gündən etibarən ən gec 15 gün ərzində baxılır.

~~Əgər məlumatın verilməsi barədə müraciətə yuxarıda göstərilən müddətlərdə baxılması nəticəsində lazım olan məlumat öz əhəmiyyətini itirə bilərsə, həmin müraciətə dərhal, bu, mümkün olmadıqda isə 24 saatdan gec olmayaraq baxılmalıdır.~~

Dövlət tərəfindən müdafiə olunan məhkəmə və hüquq mühafizə orqanları işçilərinin təhlükəsizliyini təmin edən səlahiyyətli dövlət orqanlarının və vəzifəli şəxslərin qanunsuz qərarlarına və hərəkətlərinə dair müraciətlərə dərhal baxılmalıdır.

Maddə 10-1. Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı müraciətlərə baxılmasının xüsusiyyətləri

10-1.1. *Dövlət hakimiyyəti orqanlarında korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı müraciətlərə bu maddənin xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla, bu qanuna müvafiq olaraq baxılır.*

10-1.2. *Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı müraciət daxil olduqda, dövlət hakimiyyəti orqanının rəhbəri tərəfindən müraciət üzrə xidməti araşdırma təyin edilir. Xidməti araşdırma müvafiq dövlət hakimiyyəti orqanına daxili nəzarət xidməti tərəfindən həyata keçirilir. Xidməti araşdırma 20 gün müddətində başa çatdırılmalı və nəticəsi dövlət hakimiyyəti orqanının rəhbərinə təqdim olunmalıdır. Əlavə materiallar tələb etmək, yaxud başqa tədbirlər görmək lazım gəldiyi hallarda dövlət hakimiyyəti orqanının rəhbəri tərəfindən bu müddət daha 10 gün uzadıla bilər.*

10-1.3. Dövlət hakimiyyəti orqanının rəhbəri xidməti araşdırmanın nəticəsini aldıqdan sonra müraciət üzrə aşağıdağı qərarlardan birini qəbul edir:

10-1.3.1. müraciətin əsaslı olduğu təsdiq edildikdə, eyni zamanda əməldə ~~mülki-hüquqi, inzibati və ya cinayət~~ mülki-hüquqi və ya inzibati (10) məsuliyyəti yaradacaq əlamətlər olduqda, Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq tədbirlər görülməsi, cinayət əlamətləri olan hüquqpozmalar aşkar edildikdə isə müvafiq sənədlərin Azərbaycan Respublikasının Baş Prokurorluğuna göndərilməsi (10) barədə;

10-1.3.2. müraciətin əsaslı olduğu təsdiq edildikdə, lakin əməldə mülki-hüquqi, inzibati və ya cinayət məsuliyyəti yaradacaq əlamətlər olmadıqda, aidiyyəti şəxslərin Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq intizam məsuliyyətinə cəlb edilməsi barədə;

10-1.3.3. müraciətin əsaslı olması təsdiq edilmədikdə, şikayət üzrə icraata xitam verilməsi barədə.

10-1.4. Qəbul edilmiş qərar haqqında müraciət etmiş şəxsə əsaslandırılmış cavab verilməklə, ona həmin qərardan şikayət vermək hüququ izah edilir.

10-1.5. Dövlət hakimiyyəti orqanının rəhbərinin qərarından yuxarı dövlət orqanına şikayət verilə bilər. Bu müddəə şəxsin dövlət hakimiyyəti orqanının rəhbərinin qərarından məhkəməyə şikayət vermək hüququnu məhdudlaşdırmır.

10-1.6. Dövlət hakimiyyəti orqanları hesab edilməyən dövlət idarə, müəssisə və təşkilatlarında korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı müraciətlərə 20 gün müddətində bu qanunla müəyyən edilmiş ümumi qaydada baxılır.

Maddə 11. Bu Qanunun pozulmasına görə məsuliyyət

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri vətəndaşların təkliflərinin, ərizə və şikayətlərinin qəbul edilməsinin və onlara baxılmasının təşkili üçün məsuliyyət daşıyırlar. Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə baxılması üçün müəyyən edilmiş qaydanı pozmaqda, habelə təkliflər, şikayətlər verməklə əlaqədar olaraq, yaxud onlardakı tənqiddə görə vətəndaşları təqib etməkdə təqsirli olan vəzifəli şəxslər qanunvericiliyə müvafiq olaraq intizam, mülki-hüquq və cinayət məsuliyyəti daşıyırlar.

Vətəndaş böhtan məqsədi ilə ərizə və ya şikayət verdikdə, qanunvericiliyə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyır.

Maddə 12. Əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin müraciətlərinə baxılması qaydası

Əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin müraciətlərinə baxılması Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı dövlətlərarası müqavilələr ilə başqa qayda nəzərdə tutulmayıbsa, bu Qanunla tənzimlənir.

«Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun tətbiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı

«Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun qüvvəyə minməsi ilə əlaqədar həmin Qanunun tətbiq edilməsini təmin etmək məqsədi ilə qərara alıram:

1. Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinə tapşırılsın ki, iki ay müddətində:

qüvvədə olan qanunvericilik aktlarının «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğunlaşdırılması barədə təkliflərini hazırlayıb Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə təqdim etsin;

Nazirlər Kabinetinin və müvafiq mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının normativ hüquqi aktlarının həmin Qanuna uyğunlaşdırılmasını təmin etsin və bu haqda Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə məlumat versin;

həmin Qanunun 8-ci maddəsində nəzərdə tutulan kargüzarlığın aparılmasının əsas qaydalarını hazırlasın və Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə təqdim etsin;

həmin Qanunun pozulmasına görə məsuliyyət növlərini müəyyən edən qanunvericilik aktlarının layihələrini hazırlayıb Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə təqdim etsin.

2. Müəyyən edilsin ki, «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun 8-ci maddəsinin ikinci hissəsində nəzərdə tutulmuş «müvafiq icra hakimiyyəti orqanı»nın səlahiyyətlərini Azərbaycan Respublikasının Prezidenti həyata keçirir.

**Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə
vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlığın
aparılması Qaydalarının təsdiq edilməsi barədə
Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı**

Qəbul edilmişdir: 29 dekabr 1998-ci il, № 52.

«Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun 8-ci maddəsini nəzərə alaraq qərara alıram:

1. «Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlığın aparılması qaydaları» (əlavə olunur) təsdiq edilsin.

2. Bu Fərman dərc edildiyi gündən qüvvəyə minir.

*Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 1998-ci il
29 dekabr tarixli 52 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir*

**Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və
müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə
kargüzarlığın aparılması Qaydaları**

1. «Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlıq işi «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanununa və bu Qaydalara uyğun olaraq aparılır. Bu qaydalar vətəndaşların məhkəmə icraatı çərçivəsində baxılan müraciətlərinə şamil edilmir.

2. Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlıq işi digər növ kargüzarlıq işlərindən ayrıca olaraq və bu iş üçün xüsusi olaraq təyin edilmiş vəzifəli şəxslər tərəfindən aparılır.

Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlıq işinin vəziyyəti üçün onların rəhbərləri cavabdehdir. Onlar müntəzəm olaraq müvafiq dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə kargüzarlıq işinin aparılması qaydalarına əməl olunmasını yoxlayır və bu işin təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlər görürlər.

3. Vətəndaşların dövlət hakimiyyəti orqanlarına, idarə, təşkilat və müəssisələrə daxil olan bütün təklif, ərizə və şikayətləri qəbul edilərək daxil olduqları gün qeydiyyat-nəzarət vəərəqələrində (forma əlavə edilir) mərkəzləşdirilmiş şəkildə qeydiyyata alınmalıdır.

Əgər daxil olmuş təklifi, ərizəni və ya şikayəti göndərmiş şəxsin ünvanını, habelə bu cür müraciətlərin göndərilmə (alınma) vaxtını yalnız zərfdə qeyd olunan ünvan və poçt ştempelinin tarixi əsasında müəyyənləşdirmək olursa, həmin müraciətlərin zərfləri də saxlanmalıdır. Zərflər digər zəruri hallarda da saxlana bilər.

Vətəndaşlar şəxsən qəbul ediləndə də onların yazılı və şifahi təklif, ərizə və şikayətləri eyni qaydada qeydiyyat-nəzarət vəərəqələrində mərkəzləşdirilmiş şəkildə qeydiyyata alınmalıdır.

Təklif, ərizə və şikayətlərin qeydiyyata alınması üçün onların üzərinə vurulan qeydiyyat ştampında bu cür müraciətlərin qeydiyyat nömrəsi (indeksi) və tarixi göstərilir. Qeydiyyat indeksi müəllifin soyadının ilk hərfindən və daxil olmuş təklif, ərizə və şikayətin sıra nömrəsindən ibarətdir (məs., D-401). Qeydiyyat indeksinə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinin saxlanılmasını, təhlilini, axtarılmasını və sistemləşdirilməsini təmin edən digər işarələrdə əlavə edilə bilər.

Müraciət edənin tələbi ilə təklifin, ərizənin və şikayətin qeydiyyata alınma nömrəsi və tarixi ona bildirilir.

4. Müraciət edənin təkrarən daxil olmuş təklif, ərizə və şikayətlərinə növbəti qeydiyyat indeksi qoyulduqdan sonra qeydiyyat-nəzarət vəərəqəsinin «qısa məzmun» qrafasında həmin vətəndaşın əvvəlki müraciətinin qeydiyyat indeksi, tarixi və predmeti göstərilməklə, onun baxılmaq üçün kimə göndərilməsi barədə məlumat qeyd olunur. Təkrar təklif, ərizə və şikayətin yuxarı sağ küncündə və qeydiyyat-nəzarət vəərəqəsində «Təkrar» qeydi yazılır və bütün əvvəlki yazışmalar ona əlavə edilir.

Eyni şəxsdən eyni məsələyə dair yenidən daxil olmuş təklif, ərizə və şikayət həmin şəxsin əvvəlki müraciətinin «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununun 10-cu maddəsində müəyyən edilmiş baxılma müddəti bitdiyi və ya müraciət edənin aldığı cavabdan razı qalmadığı hallarda təkrar təklif, ərizə və şikayət hesab edilir.

Eyni şəxsin eyni məsələyə dair müxtəlif ünvanlara göndərdiyi təklif, ərizə və şikayətləri (aidiyyəti üzrə) baxılmaq üçün eyni dövlət hakimiyyəti orqanına, idarə, təşkilat və müəssisəyə daxil olarsa, əvvəlki (birinci) qeydiyyat indeksinə kəsr işarəsi qoyulmaqla sıra nömrəsi əlavə edilir (məs., D-401, D-401/2, D-401/3).

5. Qeydiyyat-nəzarət vərəqələrinin nüsxələri və kartotekalarının sayı təklif, ərizə və şikayətlərə dair tapşırıqların yerinə yetirilməsinə nəzarətin və onların təhlil olunması, həmçinin məlumatlandırma işinin zəruriliyi nəzərə alınmaqla müəyyənləşdirilir.

Daxil olmuş təklif, ərizə və şikayətlərin kartotekaları müəlliflərinin soyadlarına və ya məktublarda qeyd edilən məsələlərin məzmununa görə əlifba sırası ilə tərtib oluna bilər.

Zəruri hallarda təklif, ərizə və şikayət göndərmiş vətəndaşların soyadlarının əlifba göstəricisi tərtib edilə bilər.

6. Dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin vəzifəli şəxsləri vətəndaşlardan daxil olan təklif, ərizə və şikayətlərin tam və düzgün öyrənilməsinə, onlara qanunla müəyyən edilmiş müddətdə baxılmasını, baxılma nəticəsində qəbul edilmiş qərarların icrasını təmin etməlidirlər və bu məqsədlə həmin işlər üzərində nəzarəti həyata keçirirlər.

Bu və ya digər səbəbdən, o cümlədən vətəndaşın göndərdiyi eyni müraciətin digər dövlət hakimiyyəti orqanlarından, idarə, təşkilat və müəssisələrdən aidiyyəti üzrə baxılmaq üçün daxil olması və ya təklif, ərizə və şikayətə baxılmasının nəticələri barədə məlumat verməyin tələb olunması səbəbindən, vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə baxılmasının nəzarətə alınması zərurəti olduqda, qeydiyyat-nəzarət vərəqələrinin bütün nüsxələrində və müraciətin üzərində «Nəzarət» stampı və ya «N» nəzarət işarəsi qoyulur.

Vətəndaşın müraciətində qoyulan məsələnin həll olunması üçün son tədbirlər görüldükdən, yaxud məsələyə dair müvafiq qərar qəbul edildikdən sonra nəzarət götürülür. Baxılması haqda əsaslandırılmış və kifayət qədər dolğun cavab verilməyən müraciətlər nəzarətdən çıxarılmır. Nəzarətin götürülməsi barədə qərarı dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və ya vətəndaşların müraciətlərinə vaxtında və düzgün baxılmasına cavabdeh olan vəzifəli şəxsləri qəbul edirlər.

7. Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbər işçiləri və digər səlahiyyətli şəxslər cavab verirlər. Cavab yazılı və ya şifahi şəkildə verilə bilər. Şifahi cavab verildiyi halda da qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində müvafiq qeydlər aparılır.

Cavabda qeydiyyat nömrəsi yazılmalı və müraciətə baxılması zamanı aparılan bütün yazışmalar ona əlavə edilməlidir.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərində qaldırılan məsələlərin hamısı araşdırılıb qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğun olaraq onlara dair zəruri tədbirlər görüldükdən və buna müvafiq əsaslandırılmış cavab verildikdən sonra müraciətlər mahiyyəti üzrə baxılmış hesab edilir.

8. Dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və ya onların tapşırığı ilə digər vəzifəli şəxslər müntəzəm olaraq vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərini təhlil etməli, ümumiləşdirməli və vətəndaşların hüquqlarının və qanunla qorunan mənafeələrinin pozulması hallarının və səbəblərinin vaxtında aşkara çıxarılıb aradan qaldırılması üçün öz əməli iradlarını bildirməli, işin təkmilləşdirilməsi üçün müvafiq tədbirlər görməlidirlər.

Kargüzarlıq işini aparan vəzifəli şəxslər hər yarımillikdə və ilin sonunda vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinin təhlili və ümumiləşdirilməsi üzrə materiallar əsasında analitik arayışlar hazırlayıb onları dövlət hakimiyyəti orqanının, idarənin, təşkilatın və müəssisənin rəhbərliyinə təqdim edirlər. Zəruri hallarda cari təhlili arayışlar da tərtib edilir.

9. Vətəndaşların müraciətləri icraçılar tərəfindən mahiyyəti üzrə baxıldıqdan sonra həmin müraciətlər, onlarla əlaqədar toplanmış materiallar və qeydiyyat-nəzarət vərəqələri kargüzarlıq işinin aparılması və müvafiq kartotekaların mərkəzləşdirilmiş şəkildə formalaşdırılması məqsədi ilə kargüzarlıq işini aparan vəzifəli şəxslərə qaytarılmalıdır.

Hər bir təklif, ərizə və şikayət mahiyyəti üzrə baxıldıqdan və ya ona dair müvafiq qərar qəbul edildikdən sonra həmin müraciətin üzərində «İşə tikilsin» yazısı və qərarı qəbul edən vəzifəli şəxsin imzası və tarix olmalıdır.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri, onların mahiyyəti üzrə baxılması ilə əlaqədar toplanmış materiallar və verilmiş cavablar, həmçinin vətəndaşların şəxsən qəbul edilməsi ilə bağlı sənədlər dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin təsdiq edilmiş nomenklaturu əsasında iş qovluqlarında yığılır.

İş qovluqlarında sənədlər əlifba sırası ilə yerləşdirilir. Təklif, ərizə və şikayətin hər biri və onlara mahiyyəti üzrə baxılması ilə əlaqədar toplanmış materiallar işin içində müstəqil qrup təşkil edir. Bir vətəndaşdan eyni məsələyə dair təkrar daxil olmuş təklif, ərizə və ya şikayət, habelə həmin məsələyə aid əlavə daxil olmuş digər sənədlər həmin qrup sənədlərlə birlikdə tikilir.

Sənədlər iş qovluğuna yerləşdirilərkən onların tam şəkildə olması (komplektliyi) və düzgün tərtib edilməsi yoxlanılmalıdır. Mahiyyəti üzrə baxılmamış təklif, ərizə və şikayətlərin, həmçinin düzgün tərtib edilməmiş sənədlərin qovluqlara tikilməsinə yol verilmir.

10. Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələr vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərindən məlumat üçün və sair məqsədlərlə istifadə olunmasını, habelə onların saxlanmasını təmin etməlidirlər.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə dair sənədlərin qorunub saxlanması üçün dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və müvafiq sənədlərlə işləyən vəzifəli şəxsləri cavabdehdirlər.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə dair sənədlərin saxlanma müddətləri dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərliyi tərəfindən təsdiq edilmiş siyahılarla müəyyən edilir.

11. Müvəqqəti saxlanılacaq işlər dövlət hakimiyyəti orqanının, idarə, təşkilat və müəssisə rəhbərinin qərarı ilə arxivə göndirilir.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə dair sənədlərin saxlanması müddətləri bitdikdən sonra həmin sənədlər Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti yanında Baş Arxiv İdarəsinin müəyyən etdiyi qaydada məhv edilir.

«Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlığın aparılması Qaydaları»na Əlavə

Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin forması

(doldurulması barədə göstərici əlavə edilir)
(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin üz tərəfi)

Dövlət hakimiyyəti orqanının, idarə, təşkilat və ya müəssisənin adı
Dövlət hakimiyyəti orqanınının, idarə, təşkilat və ya müəssisənin müvafiq struktur bölməsi

(sənədin kodu) Qeydiyyat nəzarət vərəqəsi (orqanının, idarə, təşkilat və ya müəssisənin kodu)

Müraciət edən (soyadı, adı, atasının adı, ünvanı və ya işlədiyi yer, vəzifəsi, telefonu) _____

Daxilolma tarixi, qeydiyyat nömrəsi (indeksi) _____

Müraciətin forması, növü, vərəqlərin sayı _____

Kimə ünvanlanıb _____

Əvvəlki müraciətlər _____

(daxilolma tarixi, qeydiyyat nömrəsi (indeks))

Müşayiət məktubunu göndərən, daxilolma tarixi, qeydiyyat nömrəsi (indeksi) _____

Qısa məzmunu _____

İcra edən _____

Dərkənar _____

Dərkənarın müəllifi _____

İcraya verilmə tarixi _____

İcranın müddəti _____

Format A5 (148r210) _____

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin arxa tərəfi)

Müraciətin icraçıya verildiyi tarix, müddət	İcraçı	İlkin cavab və ya əlavə sorğu haqqında qeyd	Nəzarət və ya xidməti qeydlər

İcranın (cavabın) tarixi, indeksi _____

Kimə göndərilib _____

Cavabın məzmunu _____

Nəzarətdən çıxarılmışdır _____ Nəzarətçinin imzası _____

İş	Cild	Vərəqlər	Fond
----	------	----------	------

			Siyahı
			İş

Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinə Əlavə

Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin doldurulmasına dair göstəriçi

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin üz tərəfinə dair)

Müraciət edən — müraciət edənin soyadı, adı, atasının adı, yaşadığı və ya işlədiyi yer, vəzifəsi, telefonu.

Daxilolma tarixi, qeydiyyat nömrəsi (indeksi) — təklif, ərizə və ya şikayətin poçtla və ya şəxsi qəbulda daxilolma tarixi və onun qeydiyyat indeksi.

Müraciətin forması və növü — poçtla və sair yolla daxil olmuş (məktub, teleqram və sair) və ya şəxsi qəbulda verilmiş, təklif, ərizə və ya şikayət, onun vərəqlərinin sayı.

Kimə ünvanlanıb — təklif, ərizə və ya şikayətin ünvanlandığı şəxsin vəzifəsi və soyadı, adı və atasının adı.

Əvvəlki müraciətlər — müəllifin bu müraciətdən əvvəl göndərdiyi (verdiyi) ərizə, təklif və ya şikayətin daxil olma tarixləri və qeydiyyat nömrələri (indeksləri).

Müşayiət məktubunu göndərən, daxilolma tarixi, qeydiyyat nömrəsi (indeksi) — vətəndaşın təklif, ərizə və ya şikayətini göndərən təşkilatın adı, həmin təşkilatın göndərdiyi müşayiətedici məktubun daxil olma tarixi və qeydiyyat nömrəsi (indeksi).

Qısa məzmunu — təklif, ərizə və ya şikayətin qısa məzmunu (predmeti).

İcra edən — təklif, ərizə və ya şikayətin baxılıb həll olunmasına cavabdeh olan təşkilatın və ya struktur bölmənin adı.

Dərkənar — müraciətin üzərindəki qeyddən köçürülür və ya şəxsi qəbulda yazılır.

Dərkənarın müəllifi — rəhbərin, birinci dərkənarın müəllifinin vəzifəsi və soyadı, adı və atasının adı, tarix.

İcraya verilmə tarixi — təklif, ərizə və ya şikayətin icra edən təşkilata (struktur bölməyə) verildiyi tarix.

İcranın müddəti — qanunvericilikdə müəyyən edilmiş icra olunma müddətlərinə və ya dərkənara uyğun olaraq göstərilir. Müddət dəyişildikdə, yeni müddət göstərilməklə sətrin növbəti qrafasında əvvəlki müddətin dəyişdirilməsi barədə qərarı qəbul edən rəhbərin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı qeyd olunur.

Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin yuxarı sol küncündə onun ölkə üzrə idarəedici sənədlərin sinifləşdirilməsi üzrə kodu və sağ küncündə həmin vərəqənin açıldığı dövlət hakimiyyəti orqanı, müəssisə, idarə və ya təşkilatın kodu göstərilir.

Təkrar müraciətlərin qeydiyyatı zamanı qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin yuxarı sağ küncündə «Təkrar» şampı vurulur.

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin arxa tərəfinə dair)

İcranın gedişi

Müraciətin icraçıya verildiyi tarix, müddət — bu qrafada müraciətin onun bilavasitə icraçısına verildiyi tarix göstərilir. (Boş qrafalar müraciətin icrasının gedişində onun hər bir yerdəyişməsi zamanı doldurulur).

İcraçı — bu qrafada bilavasitə icraçının vəzifəsi, soyadı, adı, atasının adı və telefonu. (Boş qrafalar müraciətin icrasının gedişində onun hər bir yerdəyişməsi zamanı doldurulur).

İlkin cavab və ya əlavə sorğu barədə qeyd — ilkin cavabın və ya sorğunun qısa məzmunu, ünvanı, tarixi və qeydiyyat nömrəsi (indeksi).

Nəzarət və ya xidməti qeydlər — icranın vəziyyəti və sair barədə yadasalma haqqında (xidməti) qeydlər.

İcranın (cavabın) tarixi, indeksi — müraciətdə qoyulan məsələnin həlli üzrə son qərarı əks etdirən sənədin tarixi və qeydiyyat indeksi.

Kimə göndərilib — müraciətdə qoyulan məsələnin həlli üzrə son qərarı əks etdirən sənədin göndərildiyi bütün ünvanlar.

Cavabın məzmunu — müraciətdə qoyulan məsələnin həlli üzrə qəbul olunmuş son qərar göstərilməklə cavab sənədinin başlığı («məqbul hesab edilmişdir», «imtinə edilmişdir» və ya «izah edilmişdir»).

Nəzarətdən çıxarılmışdır — təklif, ərizə və şikayətin nəzarətdən çıxarılması barədə qərarı qəbul edən rəhbərin və ya digər vəzifəli şəxsin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı.

Nəzarətinin imzası — vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə nəzarətə cavabdeh olan vəzifəli şəxsin imzası.

İş, cild, fond, vərəqlər — nomenklatur üzrə işin indeksi, vərəqin və cildin nömrələri (iş başa çatdıqdan və işə tikildikdən sonra qeyd olunur).

Fond, siyahı, iş — iş arxivə təhvil verildikdən sonra qoyulur.

Qeyd:

1. *Qeydiyyat-nəzarət vərəqələrinin tövsiyə edilən ölçüləri: A5/148x210 və ya A6/105x148.*

2. *Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə dair kargüzarlıq işinin aparılmasında elektron-hesablayıcı texnikadan istifadə olunarsa, elektron hesablayıcı texnikadan istifadə üçün rahat olan, sıra ilə yerləşdirilmiş yuxarıda göstərilən rekvizitlərin hamısını özündə əks etdirən qeydiyyat-nəzarət vərəqələri istifadə oluna bilər.*