

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

«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 Respublikasının Prezidenti

Heydər ƏLİYEV.

Bakı şəhəri, 29 dekabr 1998-ci il.

№ 52.

«Azərbaycan» qəzetində dərc edilmişdir (07 yanvar 1999-cu il, № 04) .

«Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Topplusu»nda dərc edilmişdir (31 dekabr 1998-ci il, № 12, maddə 766).

16 avqust 2007-ci il tarixli, 617 nömrəli Fərmana əsasən əlavələrlə.

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 və inzibati icraat 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 vərəqələrində (forma əlavə edilir) mərkəzləşdirilmiş şəkildə qeydiyyatına 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 vərəqələrində mərkəzləşdirilmiş şəkildə qeydiyyata alınmalıdır.

Təklif, ərizə və şikayətlərin qeydiyyata alınması üçün onların üzərinə vurulan qeydiyyat ştamplında 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 işarələr 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 vərəqəsinin «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 vərəqəsində «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 edilirlər.

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 öyrənilməsini, 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» ştamplı 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 orqanının, idarə, təşkilat və ya müəssisənin müvafiq struktur bölməsi _____

(sənədin kodu)

Qeydiyyat–nəzarət vərəqəsi

(orqanın, 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 (148´ 210) _____

(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 göstərici

(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 verilməmiş, 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 sətirin 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» ştampları 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», «imtina 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.

Nəzarətçinin 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: A5/148´ 210 və ya A6/105´ 148.

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.