

**“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 təsdiq edilməsi haqqında**

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI PREZİDENTİNİN FƏRMANI**

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 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” 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.

4. “Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlığın aparılması qaydalarının təsdiq edilməsi barədə” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı (Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu, 1998, N 12, maddə 766; 2007, N 8, maddə 765) ləğv edilsin.

**İlham ƏLİYEV,**  
**Azərbaycan Respublikasının Prezidenti**

Bakı şəhəri, 23 iyun 2016-cı il  
950

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin  
2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanı ilə  
TƏSDİQ EDİLMİŞDİR

**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**

**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) 7.2-ci maddəsinə əsasən hazırlanmışdır və dövlət və bələdiyyə orqanları, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə 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, qeydiyyatına alınması, baxılması, cavablandırılması və arxivləşdirilməsi ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasını tənzimləyir.

1.2. Bu qaydada istifadə olunan anlayışlar qanunun 3-cü maddəsi ilə müəyyən edilmiş mənalarda işlədilir.

1.3. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlıq təşkilatın kargüzarlıq xidməti və ya xüsusi olaraq bu məqsəd üçün ayrılan əməkdaşlar (bundan sonra - kargüzarlıq xidməti) tərəfindən digər növ kargüzarlıq işlərindən ayrıca aparılır.

1.4. Təşkilatın strukturundan, habelə daxil olan müraciətlərin həcmindən asılı olaraq, vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlıq sistemi mərkəzləşdirilmiş və mərkəzləşdirilməmiş qaydada təşkil edilir.

1.5. Struktur bölmələrinin sayı az və il ərzində daxil olan müraciətlərin sayı 25000-dək olan təşkilatlarda kargüzarlıq mərkəzləşdirilmiş qaydada aparılır. Strukturu mürəkkəb və il ərzində daxil olan müraciətlərin sayı 25000-dən çox olan, habelə struktur bölmələri ayrı-ayrı ərazilərdə yerləşən təşkilatların kargüzarlığı mərkəzləşdirilməmiş qaydada aparmaq hüququ vardır.

1.6. Mərkəzləşdirilmiş kargüzarlıq sistemində daxil olan müraciətlərin qəbulunu, göndərilməsini, uçotunu, struktur bölmələrə paylanması, habelə onların qeydiyyatına alınmasını, rəsmiləşdirilməsini və işlərin formalaşdırılmasını kargüzarlıq xidməti həyata keçirir.

1.7. Mərkəzləşdirilməmiş kargüzarlıq sistemində daxil olan müraciətlərin qəbulunu, göndərilməsini, uçotunu, struktur bölmələrə paylanmasını təşkilatın kargüzarlıq xidməti, onların qeydiyyatına alınmasını, rəsmiləşdirilməsini, işlərin formalaşdırılmasını isə struktur bölmələr həyata keçirir.

1.8. Bu qaydanın müddəaları vətəndaşların qanunun 5.2 - 5.7-ci maddələrində göstərilən müraciətlərinə şamil edilmir. Bu cür müraciətlər təşkilatlara daxil olduqda, qanunun 8.1.1-ci maddəsinə əsasən onlara baxılmır və müraciət edən şəxsə beş iş günündən gec olmayaraq bu barədə məlumat verilir.

1.9. Təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın bu qaydanın tələblərinə uyğun aparılmasına onların rəhbərləri cavabdehdir. Təşkilatların rəhbərləri kargüzarlıq xidməti tərəfindən vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın bu qaydanın tələblərinə riayət edilməklə aparılmasına "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"na əsasən nəzarət edirlər və kargüzarlığın təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlər görürlər.

1.10. Vətəndaşların müraciət etmək hüququnun pozulması hallarının və bu halların yaranma səbəblərinin vaxtında aşkar edilməsi məqsədi ilə təşkilatın kargüzarlıq xidməti vətəndaşların müraciətlərinin təhlili və ümumiləşdirilməsi əsasında aylıq, rüblük və illik arayışlar hazırlayıb onları təşkilatın rəhbərinə, ilin yekunlarına dair hesabatları isə yuxarı dövlət orqanlarına təqdim edir.

1.11. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə vətəndaşların şifahi müraciətlərinin qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması qanunun tələbləri nəzərə alınmaqla Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydada həyata keçirilir.

1.12. Təşkilatlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın elektron qaydada aparılması, qanunun və bu qaydanın tələbləri nəzərə alınmaqla, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2003-cü il 27 sentyabr tarixli 935 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında kargüzarlığın aparılmasına dair Təlimat"ın 18-ci fəslinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

## **2. Vətəndaşların müraciətlərinin qəbulu və qeydiyyata alınması**

2.1. Vətəndaşların qanunun 6-cı maddəsi ilə müəyyən edilmiş tələblərə cavab verən yazılı və şifahi müraciətləri təşkilatlar tərəfindən qəbul edilməli və daxil olduğu gün qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində (1 nömrəli əlavə) qeydiyyata alınmalıdır.

2.2. Qeydiyyat-nəzarət vərəqələri vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın elektron qaydada aparıldığı təşkilatlarda elektron formada, digər təşkilatlarda əl ilə, yaxud elektron formada, bir nüsxəsi kargüzarlıq xidmətində qalmaq şərti ilə, icraçıların sayından asılı olaraq tərtib edilir və bu qaydanın 1 nömrəli əlavəsinə uyğun olaraq qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin doldurulmasına dair göstəricidə müəyyən edilmiş qaydada doldurulur.

2.3. Xarici dildə, habelə sekoqram formasında daxil olan müraciətlərdə müraciət edənə dair məlumatları əldə etmək mümkün olduqda belə müraciətlər qeydiyyata alındıqdan sonra, müraciət edənə dair məlumatların əldə edilməsi mümkün olmadıqda isə kargüzarlıq xidməti onları qeydiyyata almazdan əvvəl ən gec 3 iş günü müddətində tərcümə olunmasını təmin etməlidir.

2.4. Müraciətlərin qeydiyyatı zamanı onlara əlavə olunan sənədlərin tam olmadığı və yaxud korlandığı aşkar edilərsə, kargüzarlıq xidməti bu cür müraciətləri akt tərtib etməklə qeydə alır və müraciətdə göstərilən əlaqə məlumatlarından istifadə etməklə, müraciət edən şəxsi bu barədə ən gec 3 (üç) iş günü müddətində məlumatlandırır.

2.5. Əgər daxil olmuş müraciəti göndərən şəxsin ünvanını, habelə müraciətin göndərilmə (alınma) vaxtını yalnız zərfdə qeyd olunan ünvan və poçt ştempelinin tarixi əsasında müəyyənləşdirmək olursa, belə müraciətlərin zərfləri saxlanılır.

2.6. Anonim müraciətlər qanunun 6.4-cü maddəsinə uyğun olaraq təşkilatlar tərəfindən qeydiyyata alınmır və onlara baxılmır. İstirahət, iş günü hesab edilməyən bayram günləri və ümumxalq hüzn günü daxil olan müraciətlər növbəti iş günündən gec olmayaraq qeydiyyata alınır.

2.7. Vətəndaşların elektron müraciətləri kargüzarlıq xidmətində çap edilir (kargüzarlığın elektron qaydada aparıldığı təşkilatlar istisna olmaqla), bu qaydaya uyğun olaraq qeydiyyata alınır və onlara dair tərtib olunan qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində müraciətin elektron olması qeyd edilir.

2.8. Müraciətlərin qeydiyyata alınması üçün onların üzərinə vurulan qeydiyyat ştampında (2 nömrəli əlavə) müraciətin daxilolma nömrəsi və tarixi, habelə vərəqlərin sayı göstərilir. Daxilolma nömrəsi müraciət edən şəxsin soyadının baş hərfindən və daxil olmuş müraciətin sıra nömrəsindən ibarətdir (məsələn, D-401). Təşkilata daxil olmuş kollektiv müraciətlərin daxilolma nömrəsinin əvvəlinə "kollektiv" sözünün ixtisarı (Kol.) hərfləri əlavə edilir. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın elektron qaydada aparıldığı təşkilatlarda müraciətin kollektiv olması elektron informasiya sistemində müvafiq qeyd aparılmaqla göstərilir. Vətəndaşların müraciətlərinin saxlanılmasını, təhlilini, axtarışını və sistemləşdirilməsini asanlaşdırmaq məqsədi ilə kargüzarlıq xidmətinin müraciətin daxilolma nömrəsinə digər işarələr əlavə etmək hüququ vardır.

2.9. Kollektiv müraciətlərin qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin "Qısa məzmun" qrafasında müraciətin məzmunu ilə yanaşı, onu imzalamış şəxslərin ümumi sayı və ən azı ikisinin soyadı və adı göstərilməlidir.

2.10. Müraciətlər qeydiyyata alındığı gün baxılmaq üçün təşkilatın rəhbərinə və yaxud müraciətin bilavasitə ünvanlandığı digər vəzifəli şəxsləri müvəqqəti işdə olmadıqda müraciət baxılmaq üçün onların səlahiyyətlərini icra edən şəxsə təqdim olunur. Təşkilatın rəhbərinin və yaxud müraciətin bilavasitə ünvanlandığı digər vəzifəli şəxslərinin müraciətə baxılması ilə bağlı dərkənarında icraçı, müraciətin daxilolma nömrəsi və tarixi qeyd edilir. Dərkənardə bir neçə icraçı qeyd edildikdə, birinci icraçı müraciətə qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə baxılması üçün cavabdehdir.

2.11. Müraciətlər təşkilatın bir struktur bölməsindən digər struktur bölməsinə təşkilat rəhbərinin razılığı ilə müvafiq struktur bölmənin rəhbərinin imzaladığı məktubla, təşkilatın kargüzarlıq xidməti vasitəsilə, qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində qeyd aparılmaqla təqdim olunur.

2.12. Müraciət edənin tələbi ilə ona müraciətin daxilolma nömrəsi və tarixi, habelə onun icraçısı barədə məlumat telefon vasitəsilə bildirilir.

2.13. Vətəndaşların təkrar müraciətləri (sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı olan şikayətlər istisna olmaqla) qeydiyyatla alınarkən onlara ilkin müraciətin daxilolma nömrəsi verilir və kəsr işarəsi qoyulmaqla sıra sayı əlavə edilir (məsələn, D-401, D-401/2, D-401/3).

2.14. Eyni müraciət edən şəxsin eyni məsələ ilə bağlı digər təşkilata və ya onun vəzifəli şəxslərinə etdiyi müraciətlər, habelə vətəndaşların qanunun 7.10-cu maddəsinə əsasən aidiyyəti üzrə göndərilən müraciətləri baxılmaq üçün eyni müraciətə baxan subyektə daxil olduqda, bu qaydanın 2.13-cü bəndinə uyğun olaraq qeydiyyatla alınır.

2.15. Təkrar müraciətin yuxarı sağ küncündə və qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində "Təkrar" qeydi yazılır və bütün əvvəlki yazışmalar ona əlavə edilir. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın elektron qaydada aparıldığı təşkilatlarda daxil olmuş təkrar müraciət elektron informasiya sistemində əvvəlki müraciətlərlə əlaqələndirilir.

2.16. Təkrar müraciətlərin qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin "Əvvəlki müraciətlər" qrafasında həmin vətəndaşın ilkin müraciətinin daxilolma nömrəsi və tarixi, ona nəzarətlə (nəzarətsiz) baxılmasına dair məlumat və müraciətin mövzusu göstərilməklə yanaşı, onun baxılmaq üçün kimə göndərilməsi barədə məlumat da qeyd olunur.

2.17. Sahibkarlıq fəaliyyəti göstərən vətəndaşların öz sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının və onların struktur (yerli) qurumlarının qərarlarından, hərəkət və ya hərəkətsizliyindən (korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozumlarla bağlı müraciətlər istisna olmaqla) verdikləri təkrar şikayətlərin qəbulu və qeydiyyatı bu qaydanın 2.13-cü bəndinə uyğun olaraq aparılır.

2.18. Vətəndaşın ilkin müraciətinə qanunun 10-cu maddəsi ilə müəyyən edilmiş baxılma müddəti bitmədən eyni təşkilata həmin məsələ ilə bağlı daxil olmuş növbəti müraciəti təkrar müraciət hesab edilmir, lakin bu qaydanın 2.13-cü bəndinə uyğun olaraq qeydiyyatla alınır və ilkin müraciətə əlavə edilir.

2.19. Eyni vətəndaşın qanunun 6.2-ci maddəsinə uyğun olaraq təqdim edilmiş və ya göndərilmiş eyni məzmunlu yazılı müraciətləri təşkilata eyni tarixdə daxil olduqda, kargüzarlıq xidməti onlara eyni daxilolma nömrəsi verir və digər müraciətləri ilk daxil olan müraciətə əlavə edir.

2.20. Vətəndaşın eyni məsələ ilə bağlı eyni təşkilatın bir neçə vəzifəli şəxsinə müraciətlərinin qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması müstəqil müraciət kimi bu qaydaya uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.21. Vətəndaşların canlı yayımlanan *televiziya və radio* proqramları zamanı etdikləri müraciətlər bu qaydanın 4.5-ci bəndinə uyğun olaraq qəbul edilir, qeydiyyata alınır və cavablandırılır. Bu cür müraciətlərin dərhal cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətə baxan subyektin razılığı ilə onu həmin proqramda təmsil edən vəzifəli şəxs müraciətin qəbulunu, qeydiyyatını və cavablandırılmasını bu qaydanın tələbləri nəzərə alınmaqla həyata keçirir. <sup>[1]</sup>

### 3. Müraciətlərə baxılması və onların cavablandırılması

3.1. Müraciətdə göstərilən məsələyə qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə baxıldıqda və bu barədə vətəndaşa (kollektiv müraciətlərdə - müraciət edən şəxslərdən birinə) əsaslandırılmış cavab verildikdə, müraciət baxılmış hesab olunur.

3.2. Müraciətə baxılma müddətinin axımı müraciətin kargüzarlıq xidmətində qeydə alındığı gündən hesablanır.

3.3. Təşkilatların vətəndaşların müraciətlərini yazılı (o cümlədən elektron qaydada) və şifahi cavablandırmaq hüququ vardır.

3.4. Vətəndaşların yazılı müraciətlərinə təşkilatlar tərəfindən dövlət dilində cavab verilir. Vətəndaşın müraciəti ilə bağlı cavab məktubu xarici ölkə ərazisinə göndərildikdə, təşkilatın dövlət dilində yazılmış cavab məktubuna müraciətin daxil olduğu xarici dilə qeyri-rəsmi tərcüməsini də əlavə etmək hüququ vardır.

3.5. Vətəndaşların yazılı müraciətlərinə cavab məktubu icraçı tərəfindən hazırlanır. Müraciətə baxılmaya dair dərkənardə bir neçə icraçı olduqda, digər icraçılar müraciətə baxılma müddətinin bitməsinə ən gec 3 (üç) iş günü qalmış müraciətə baxılma ilə əlaqədar rəylərini yazılı və ya şifahi qaydada birinci icraçıya təqdim etməlidirlər. Bu zaman cavab məktubu birinci icraçı tərəfindən digər icraçılarla razılaşdırmaqla hazırlanır. Vətəndaşların yazılı müraciətlərinə cavab məktublarının mətni "Arial" 12 şrifti ilə A4 formatlı kağızda bir və ya bir yarım sətirarası intervalla yazılır və təşkilatın blankında çap olunur.

3.6. Vətəndaşın müraciətinə baxılmasına dair cavab məktubu təşkilatın rəhbəri və yaxud digər vəzifəli şəxsləri tərəfindən imzalanır. Cavab məktubunu imzalamalı olan vəzifəli şəxs müvəqqəti işdə olmadıqda, müraciəti onun səlahiyyətlərini icra edən şəxs imzalayır.

3.7. Bu qaydanın 3.24-cü bəndinə uyğun olaraq, yuxarı dövlət orqanından baxılmanın nəticəsi barədə məlumat vermək tələbi ilə daxil olan müraciətlərə dair təşkilatın yuxarı dövlət orqanına cavab məktubunu təşkilatın rəhbəri, o, olmadıqda isə onun səlahiyyətlərini icra edən müavini imzalayır.

3.8. Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasına dair cavab məktubunda müraciətin daxilolma nömrəsi, müraciətdə göstərilən məsələlərin araşdırılması və görülən tədbirlər və ya həmin məsələlərlə bağlı aidiyyəti üzrə müraciət edilməli subyekt göstərilməlidir.

3.9. Vətəndaşın müraciətinin şifahi formada cavablandırılması bu qaydanın 4.5-ci bəndinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

3.10. Elektron müraciətlərə təşkilatlar tərəfindən müraciət edənin göstərdiyi elektron ünvan vasitəsilə elektron qaydada və ya müraciət edənin xahişi ilə poçt ünvanı vasitəsilə yazılı cavab verilməklə baxılır. Elektron müraciətdə müraciət edənin elektron ünvanı göstərilmədikdə, müraciətə poçt vasitəsilə yazılı cavab verilir. Elektron sənəd formasında göndərilən cavab məktubu elektron imza ilə təsdiq edilməlidir.

3.11. Vətəndaşın təkrar müraciətinə bir təqvim ili ərzində 3 dəfə mahiyyəti üzrə əsaslandırılmış cavab verildikdə, eləcə də təkrar müraciətdə məsələnin həlli ilə bağlı yeni məlumatlar olmadıqda, müraciət baxılmamış saxlanılır və qanunun 8.2-ci maddəsinə uyğun olaraq, müraciətə baxan subyekt və ya onun vəzifəli şəxsləri vətəndaşa bu barədə məlumat verir.

3.12. Təşkilatın bu qaydanın 2.19-cü bəndinə uyğun olaraq qeydiyyata alınmış müraciətləri vətəndaşın razılığı ilə bu qaydanın 3.4-cü-3.6-cı və ya 3.10-cü bəndlərinə uyğun olaraq cavablandırmaq hüququ vardır.

3.13. Vətəndaşın bu qaydanın 2.17-ci bəndində nəzərdə tutulan müraciətlərinə Azərbaycan Respublikası

Prezidentinin 2016-cı il 3 fevral tarixli 762 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının apelyasiya şuraları haqqında Əsasnamə”yə və “Yerli icra hakimiyyəti orqanlarının apelyasiya şuraları haqqında Əsasnamə”yə uyğun olaraq baxılır.

3.14. Vətəndaşın bu qaydanın 2.18-ci bəndində nəzərdə tutulan müraciətlərini icraçı vahid cavab məktubu ilə cavablandırır.

3.15. Müraciətin baxılmamış saxlanması üçün əsas olduqda, bu barədə müvafiq arayış tərtib edilir və həmin arayışın üzərində təşkilat rəhbərinin “Baxılmamış saxlanılsın” dərkənarı yazılmaqla, müraciət kargüzarlıq xidmətində işə alınır. Müraciətin baxılmamış saxlanılmasına əsas verən hallar aradan qaldırıldıqda, təşkilat ona baxılmanı təmin etməlidir.

3.16. Vətəndaşın müraciətində göstərilən məsələlər “Dövlət sirri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq dövlət sirri təşkil edən məlumatlara və ya qanunla qorunan digər məlumatlara aid edildikdə müraciətin bu səbəbdən mahiyyəti üzrə cavablandırılmasının mümkünsüzlüyü barədə müraciət edənə məlumat verilir.

3.17. Təşkilatlar və ya onların vəzifəli şəxsləri, müraciətdə irəli sürülən məsələlərin həlli onların səlahiyyətinə aid olmadıqda, müraciəti 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq aidiyyəti üzrə göndərir və müraciət edənə bu barədə məlumat verir. Müraciətdə göstərilən məsələ bir neçə müraciətə baxan subyektin səlahiyyətinə aid edildikdə müraciətin surəti 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq həmin subyektlərə göndərilir.

3.18. Vətəndaşın müraciəti baxılmaq üçün aidiyyəti üzrə göndərildikdə, müşayiət məktubunda onun daxilolma nömrəsindən əvvəl müvafiq strukturun və ya vəzifəli şəxsin kargüzarlıq indeksi qeyd olunur və müşayiət məktubunun surəti təşkilatın kargüzarlıq xidmətinə həmin gün verilir.

3.19. Müraciətin baxılmamış saxlanması, qismən təmin edilməsi və ya rədd edilməsi barədə qərar qəbul olunduqda, müraciət edənə cavab məktubunda həmin qərardan şikayət verilməsi qaydası izah edilir.

3.20. Müraciətə baxan subyekt və ya onun vəzifəli şəxsi müraciətdə göstərilən məsələnin həlli ilə əlaqədar əlavə məlumatların öyrənilməsi üçün aidiyyəti üzrə sorğu göndərdikdə, həmin sorğuya 7 (yeddi) iş günündən gec olmayaraq cavab verilməlidir.

3.21. Vətəndaş yuxarı dövlət orqanından şikayət verdiyi halda onun müraciətinin baxılmaq və cavablandırılmaq üçün aşağı dövlət orqanına göndərilməsinə yol verilmir.

3.22. Yuxarı dövlət orqanından vətəndaşların müraciətlərini aidiyyəti üzrə baxılmaq üçün qanunazidd hərəkətdən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxslərinə göndərmək qadağandır.

3.23. Bu qaydanın 3.22-ci bəndi ilə müəyyən edilmiş qadağaya görə vətəndaşın müraciətini aidiyyəti üzrə göndərmək mümkün olmadıqda, vətəndaşa qanunla müəyyən edilmiş qaydada məhkəməyə müraciət etmək hüququ izah olunur.

3.24. Yuxarı dövlət orqanından baxılmanın nəticəsi barədə məlumat vermək tələbi ilə daxil olan müraciətlər, həmçinin müraciətə baxan təşkilatın rəhbərinin göstərişi ilə müraciətlər nəzarətə götürülür. Bu halda qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin bütün nüsxələrinə və müraciətin üzərinə “Nəzarətdədir” ştampları vurulur. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın elektron qaydada aparıldığı təşkilatlarda müraciətin nəzarətdə olması elektron informasiya sistemində müvafiq qeyd aparılmaqla göstərilir.

3.25. Vətəndaşın müraciətinə mahiyyəti üzrə baxıldıqdan və baxılma nəticəsində onun təmin edilməsi, qismən təmin edilməsi, rədd edilməsi və yaxud baxılmamış saxlanması barədə qərarlardan biri qəbul edildikdə, vətəndaşa əsaslandırılmış cavab verildikdən sonra müraciət təşkilatın rəhbəri tərəfindən nəzarətdən çıxarılır. Əks halda, müraciətin nəzarətdən çıxarılmasına yol verilmir.

3.26. Vətəndaşların müraciətlərinə icraçılar tərəfindən mahiyyəti üzrə baxıldıqdan sonra həmin müraciətlər, onlarla əlaqədar toplanmış materiallar və qeydiyyat-nəzarət vərəqləri kargüzarlığın aparılması və bu qaydanın 5.4-cü bəndində nəzərdə tutulan kartotekaların mərkəzləşdirilmiş şəkildə formalaşdırılması məqsədi ilə kargüzarlıq xidmətinə qaytarılmalıdır. Bu zaman həmin müraciətin üzərində qərarı qəbul edən vəzifəli şəxsin “İşə alınsın” dərkənarı, imzası və tarix olmalıdır.

#### **4. Vətəndaşların qəbulu**

4.1. Vətəndaşlar təşkilat rəhbərinin təsdiq etdiyi vətəndaşların qəbulu cədvəlinə uyğun olaraq ayda bir dəfədən az olmayaraq, əvvəlcədən tərtib edilmiş qəbul siyahısına əsasən, qabaqcadan bildirilən günlərdə və saatlarda təşkilatın rəhbəri və ya digər vəzifəli şəxsləri tərəfindən qəbul edirlər.

4.2. Vətəndaşların müraciəti ilə əlaqədar təxirəsalınmaz tədbirlər görülməsi tələb edildikdə, təşkilatın rəhbəri və ya digər vəzifəli şəxsləri onları dərhal qəbul etməlidirlər.

4.3. Vətəndaşlar təşkilat tərəfindən vətəndaşların qəbulu üçün ayrılmış qəbul otağına müraciət etmək və ya onun rəsmi internet saytında qeydiyyatdan keçmək yolu ilə qanunun 11.4-cü maddəsinə uyğun olaraq qəbula yazılırlar. Hər iki qaydada qəbula yazılmış vətəndaş qəbul günü şəxsiyyət vəsiqəsini, müraciət edən vətəndaşın adından qəbula onun nümayəndəsi gəldikdə isə onun səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədi təqdim etməlidir.

4.4. Vətəndaşın qəbul zamanı təqdim etdiyi yazılı müraciət bu qaydanın 2-ci hissəsinə uyğun olaraq qəbul edilir və qeydiyyata alınır. Bu cür müraciətə bu qaydanın 3-cü hissəsinə uyğun olaraq baxılır.

4.5. Vətəndaşın qəbul zamanı etdiyi şifahi müraciətilə bağlı qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində qəbula dair qeyd aparılır. Şifahi müraciətdəki məsələnin həlli əlavə araşdırma tələb etmədikdə, vətəndaşın razılığı ilə müraciət qəbul zamanı şifahi qaydada cavablandırılır. Qəbul zamanı vətəndaşın müraciətini şifahi qaydada cavablandırmaq mümkün olmadıqda, müraciət yazılı qaydada təqdim olunur. Belə müraciətin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması bu qaydanın 4.4-cü bəndinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

4.6. Vətəndaşın qəbulu zamanı onun müraciətində qaldırılan məsələnin digər müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin səlahiyyətinə aid olduğu aşkar edilərsə, müraciət edən şəxsə aidiyyəti üzrə müraciətetmə qaydası izah olunmalıdır.

4.7. Təşkilatın rəhbəri və ya digər vəzifəli şəxsləri videoqəbulla, o cümlədən onlayn konfranslar keçirdikləri zaman vətəndaşlar tərəfindən edilən müraciətlər elektron fayl şəklində elektron informasiya sistemində qeydiyyata alınır. Bu cür

müraciətlər üçün də qeydiyyat-nəzarət vərəqəsi tərtib edilir və onlara bu qaydanın tələbləri nəzərə alınmaqla baxılır.

4.8. Təşkilatın rəhbəri və ya digər vəzifəli şəxsləri səyyar qəbul keçirdikləri zaman vətəndaşlar tərəfindən edilən müraciətlərin qəbulu, qeydiyyatı və onlara baxılması bu qaydanın tələbləri nəzərə alınmaqla həyata keçirilir.

## 5. Yekun müddəalar

5.1. Vətəndaşların müraciətləri, onlara baxılması ilə əlaqədar toplanmış materiallar və verilmiş cavablar, həmçinin vətəndaşların qəbulu ilə bağlı sənədlər təşkilatların təsdiq edilmiş nomenklaturu əsasında əlifba sırası ilə iş qovluqlarında yığılır.

5.2. Hər bir müraciət, o cümlədən vətəndaşların təkrar və baxılmamış saxlanılan müraciətləri, onlara dair toplanmış materiallar və verilmiş cavablar da daxil olmaqla, iş qovluqlarında ayrıca yığılır. Müraciətin yığıldığı qovluğun iş və cild nömrələri, həmçinin müraciətin qovluqdakı vərəqlərinin nömrələri həmin müraciətin qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində göstərilməlidir.

5.3. Müraciətlər iş qovluqlarına yerləşdirilərkən onların tam şəkildə olması (komplektliyi) və düzgün tərtib edilməsi yoxlanılmalıdır. Əks halda, müraciətlərin iş qovluqlarına yığılmasına yol verilmir.

5.4. Təşkilatlarda vətəndaşlardan daxil olmuş müraciətlərin axtarışını təmin etmək məqsədi ilə onlara dair tərtib edilmiş qeydiyyat-nəzarət vərəqləri təşkilatın kartotekalarında yığılır. Kartotekalar müraciət edənin soyadına və yaxud müraciətin mövzusunə uyğun olaraq əlifba sırası ilə tərtib edilir. Daxil olmuş müraciətlərin kartoteka üzrə axtarışını asanlaşdırmaq məqsədi ilə təşkilatın kargüzarlıq xidmətinin kartotekaların formalaşdırılmasında əlifba və digər təsnifat göstəricilərindən istifadə etmək hüququ vardır.

5.5. Vətəndaşların müraciətlərinə dair sənədlərin saxlanılma müddətləri "Milli arxiv fondu haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun tələbləri nəzərə alınmaqla hər bir təşkilat tərəfindən ən azı 5 (beş) il olmaqla müəyyən edilir.

Vətəndaşların müraciətlərinə dair sənədlərin *mühafizəsinə* təşkilatın rəhbəri və kargüzarlıq xidməti cavabdehirlər. [\[2\]](#)

5.6. Vətəndaşların müraciətlərinə dair sənədlərin saxlanılması müddətləri bitdikdən sonra həmin sənədlər təşkilat rəhbərinin qərarı əsasında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydada məhv edilir.

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"na 1 nömrəli əlavə

### Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin

#### FORMASI

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

Təşkilatın adı \_\_\_\_\_

Təşkilatın müvafiq struktur bölməsi \_\_\_\_\_

### Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsi

(sənədin kodu) \_\_\_\_\_

(təşkilatın kodu) \_\_\_\_\_

Müraciət edən \_\_\_\_\_

(fiziki şəxsin (və ya onun nümayəndəsinin) soyadı, adı, atasının adı, ünvanı və ya işlədiyi yer, vəzifəsi, telefonu; hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı, telefonu)

Daxilolma nömrəsi və tarixi, vərəqlərin sayı \_\_\_\_\_

Müraciətin forması, daxilolma yolu, növü \_\_\_\_\_

Kimə ünvanlanıb \_\_\_\_\_

Əvvəlki müraciətlər \_\_\_\_\_

(daxilolma nömrəsi və tarixi, nəzarətlə (nəzarətsiz), mövzu, icraçı)

Müşayiət məktubunu göndərən \_\_\_\_\_

(təşkilatın adı və ya onun vəzifəli şəxsinin soyadı, adı və atasının adı, nömrəsi və tarixi)

Qısa məzmun \_\_\_\_\_

İcra edən \_\_\_\_\_

Dərkənar \_\_\_\_\_

İcraya verilmə tarixi \_\_\_\_\_

İcra müddəti \_\_\_\_\_

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin arxa tərəfi)

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

İcranın (cavabın) tarixi, indeksi \_\_\_\_\_

Kimə göndərilib \_\_\_\_\_

Cavabın məzmunu \_\_\_\_\_

Nəzarətdən çıxarılmışdır (tarix) \_\_\_\_\_

Nəzarətçinin imzası \_\_\_\_\_

İş	Cild	Vərəqlər	Fond
			Siyahı
			İş

**Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinə əlavə**

**Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin doldurulmasına dair**

### **GÖSTƏRİCİ**

**Müraciət edən** - müraciət edən fiziki şəxs(və ya onun nümayəndəsinin) soyadı, adı, atasının adı, ünvanı və ya işlədiyi yer, vəzifəsi, telefonu; hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı, telefonu.

**Daxilolma nömrəsi və tarixi, vərəqlərin sayı** - müraciətin təşkilata daxil olduğu tarix və ona verilən qeydiyyat nömrəsi, müraciətdə və ona əlavə olunan sənədlərdəki vərəqlərin ümumi sayı.

**Müraciətin forması** - məktub, elektron məktub, teleqram, faks.

**Müraciətin daxilolma yolları** - poçtla, elektron poçtla, teleqramla, faksla, qəbul zamanı, təşkilatın poçt qutusundan.

**Müraciətin növü** - təklif, ərizə, şikayət.

**Kimə ünvanlanıb** - müraciətin ünvanlandığı şəxsin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı.

**Əvvəlki müraciətlər** - müraciət edənin bu müraciətdən əvvəl göndərdiyi(verdiyi) müraciətlərin daxilolma nömrələri və tarixləri, nəzarətlə (nəzarətsiz) baxılması, müraciətin mövzusu və icraçı haqqında məlumatlar.

**Müşayiət məktubunu göndərən** - məktubu göndərən təşkilatın adı, məktubun daxilolma nömrəsi və tarixi.

**Qısa məzmun** - müraciətdə qaldırılan məsələnin (məsələlərin) qısa məzmunu.

**İcraçı** - müraciətin baxılıb həll olunmasına cavabdeh olan təşkilatın və ya struktur bölmənin adı, onun rəhbərinin soyadı, adı, atasının adı, müraciətin icraçıya verilmə tarixi və icra müddəti (müraciət aidiyyəti üzrə digər təşkilata göndərildikdə bu qrafa eyni qaydada doldurulur).

**Dərkənar** - təşkilatın dərkənar qoymuş vəzifəli şəxsinin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı, müraciətin üzərindəki dərkənarın məzmunu, tarixi, icraçının (icraçıların) soyadı, adı, atasının adı və vəzifəsi.

**İcraya verilmə tarixi** - müraciətin onu icra edən təşkilata (struktur bölməyə) verildiyi tarix.

**İcra müddəti** - Qanunla 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 vəzifəli şəxsin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı qeyd olunur.

Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin yuxarı sol küncündə onun ölkə üzrə idarəedici sənəd kodu və sağ küncündə həmin vərəqənin açıldığı təşkilatın kodu göstərilir.

Təkrar müraciətlərin qeydiyyatı zamanı qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin yuxarı sağ küncünə "Təkrar" ştamplı vurulur.

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin arxa tərəfinə dair)

### **İcranın gedişi**

**Müraciətin icraçıya verildiyi tarix** - 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 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 ("təmin edilmişdir", "qismən təmin edilmişdir", "rədd edilmişdir", "baxılmamış saxlanılmışdır" və ya "izah edilmişdir").

**Nəzarətdən çıxarılmışdır** - müraciətin nəzarətdən çıxarılması barədə qərarı qəbul edən rəhbərin və ya digər vəzifəli şəxsin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı.

**Nəzarətçinin imzası** - vətəndaşların müraciətləri üzrə nəzarətə cavabdeh olan vəzifəli şəxsin imzası.

**İş, cild, vərəqlər** - nomenklatur üzrə işin indeksi, cildin (qovluğun) nömrəsi, komplektləşdirilmiş sənədlərin saxlanıldığı qovluqdakı vərəqlərin nömrələri (iş başa çatdıqdan və işə tikildikdən sonra qeyd olunur).

**Fond, siyahı, iş** - bir-biri ilə əlaqəli olan sənədlərin məcmusu, onların siyahısı və nomenklatur üzrə işin indeksi (iş arxivə təhvil verildikdən sonra doldurulur).

**Qeyd:**

1. Qeydiyyat - nəzarət vərəqələrinin tövsiyə edilən ölçüləri: A5/148x210 və ya A4/210x297.
2. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasında istifadə olunan qeydiyyat-nəzarət vərəqələri yalnız kompyuter vasitəsilə və ya mətbəə üsulu ilə yuxarıda göstərilən rekvizitləri özündə əks etdirməklə çap olunur.

"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"na 2 nömrəli əlavə

Qeydiyyat ştampı

Təşkilatın adı
Daxilolma -si _____
_____vərəq
" _____ " _____ il

Ölçüləri

5.5x2.5 sm

**NƏZARƏTDƏDİR**

4x1.0 sm

**TƏKRAR**

4x1.0 sm

**İSTİFADƏ OLUNMUŞ MƏNBƏ SƏNƏDLƏRİNİN SİYAHISI**

1. [18 avqust 2022-ci il tarixli 1814 nömrəli](#) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı (Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyinin (AZƏRTAC-ın) rəsmi internet saytı, 18 avqust 2022-ci il, "Xalq" qəzeti, 19 avqust 2022-ci il, 176, Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu, 2022-ci il, 8, maddə 874)

2. [8 aprel 2023-cü il tarixli 2091 nömrəli](#) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı (Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyinin (AZƏRTAC-ın) rəsmi internet saytı, 8 aprel 2023-cü il, "Azərbaycan" qəzeti, 9 aprel 2023-cü il, 73, Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu, 2023-cü il, 4, maddə 476)

**FƏRMAN EDİLMİŞ DƏYİŞİKLİK VƏ ƏLAVƏLƏRİN SİYAHISI**

<sup>[1]</sup> [8 aprel 2023-cü il tarixli 2091 nömrəli](#) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı (**Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyinin (AZƏRTAC-ın) rəsmi internet saytı, 8 aprel 2023-cü il, “Azərbaycan” qəzeti, 9 aprel 2023-cü il, 73, Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu, 2023-cü il, 4, maddə 476**) ilə “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 2.21-ci bəndinin birinci cümləsində **“teleradio”** sözü **“televiziya və radio”** sözləri ilə əvəz edilmişdir.

<sup>[2]</sup> [18 avqust 2022-ci il tarixli 1814 nömrəli](#) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı (**Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyinin (AZƏRTAC-ın) rəsmi internet saytı, 18 avqust 2022-ci il, “Xalq” qəzeti, 19 avqust 2022-ci il, 176, Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu, 2022-ci il, 8, maddə 874**) ilə “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 5.5-ci bəndinin ikinci cümləsində **“qorunub saxlanmasına”** sözləri **“mühafizəsinə”** sözü ilə əvəz edilmişdir.