B | S | T The Black Sea Trust for Regional Cooperation

A PROJECT OF THE GERMAN MARSHALL FUND

HÜQUQ VƏ İNKİŞAF İCTİMAİ BİRLİYİ

VƏTƏNDAŞLARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ DAİR

MONİTORİNQ HESABATI

Vətəndaşların Müraciətlərinə dair Monitorinq Hesabatı "Hüquq və İnkişaf" İctimai Birliyinin "LD Konsaltinq" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti ilə birgə Qara Dəniz Regional Əməkdaşlıq Təşkilatının (German Marşall Fondunun layihəsi) dəstəyi ilə həyata keçirdiyi "Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması sahəsində dövlət orqanlarının hesabatlılığının artırılmasına dəstək" layihəsi çərçivəsində hazırlanıb.

Hesabatdakı fikirlər heç bir halda Qara Dəniz Regional Əməkdaşlıq Təşkilatının (German Marşall Fondunun layihəsi) rəsmi mövqeyini əks etdirmir.

BAKI – 2020

MÜNDƏRİCAT

XÜLASƏ ---------- **3**

I. VƏTƏNDAŞLARIN YAZILI VƏ ŞİFAHİ MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI ---------- **5**

II. VƏTƏNDAŞLARIN QƏBULU ---------- **7**

III. ÇAĞRI MƏRKƏZLƏRİ/QAYNAR XƏTLƏRİN FƏALİYYƏTİ ---------- **9**

TÖVSİYYƏLƏR ---------- **11**

XÜLASƏ

“Hüquq və İnkişaf” İctimai Birliyi “LD Konsaltinq” Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti ilə birgə Qara Dəniz Regional Əməkdaşlıq Təşkilatının (German Marşall Fondunun layihəsi) dəstəyi ilə həyata keçirdiyi “Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması sahəsində şəffaflığın və hesabatlılığının artırılmasına dəstək” layihəsi çərçivəsində dövlət orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması üzrə növbəti monitorinqlər aparıb.

Monitorinqlər 2020-ci ilin aprel ayından noyabr ayındadək olan müddət əhatə edib.

Monitorinqlərin məqsədi vətəndaşların müraciətlərinə baxılması sahəsində mövcud vəziyyətin dəyərləndirməsi, bu sahədəki problemlərin öyrənilməsi və daha təkmil hüquqi mühitin və təcrübənin formalaşmasına dəstək vermək olub.

Monitorinqlər əsasən 3 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanında (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi, Ədliyyə Nazirliyi və Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi yanında Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestri Xidməti) və 2 yerli icra hakimiyyəti orqanında (Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti, Yasamal Rayon İcra Hakimiyyəti) aparılıb və vətəndaşların müraciətlərinə baxılması, vətəndaş qəbulları və Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərlə bağlı vəziyyətin öyrənilməsi və dəyərləndirilməsini əhatə edib. Monitorinqlər həmçinin, bir sıra mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının internet səhifələrində vətəndaşların müraciətləri üzrə məlumatların yetərliliyi və onlayn müraciətlərin əlçatanlılığı üzrə aparılıb.

Monitoriqlər üzrə əldə edilmiş məlumatlar təhlil edilərək dəyərləndirilib və bu dəyərləndirmələr əsasında “Vətəndaşların müraciətlərinə dair Monitorinq Hesabat”ı hazırlanıb.

Hesabatda monitorinq məqsədlərinə və fəaliyyyətlərinə uyğun olaraq “Yazılı və şifahi müraciətlər”, “Vətəndaşların qəbulları”, “Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərin fəaliyyəti” bölmələri üzrə dəyərləndirmələr aparılıb.

Monitorinqlər üzrə nəticələr göstərib ki, vətəndaşların müraciətləri sahəsində müəyyən müsbət tendensiyalar olsa da, ümumilikdə vəziyyət müsbət istiqamətdə dəyişməyib. İstər vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə baxılması, istər vətəndaşların qəbulları, istərsə də, Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərin fəaliyyəti sahəsində mübət dəyişikliklər baş verməyib.

Bununlarla yanaşı, monitorinqlərin aparıldığı dövrdə koronavirus pandemiyası ilə əlaqədar ölkədə tətbiq edilən xüsusi karantin rejiminin də vətəndaşların müraciətlərinə baxılması prosesinə mənfi təsirləri olub.

Bu dövrdə Nazirlər Kabinetinin “Mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının və dövlət qurumlarının rəhbərlərinə xüsus rejimdə iş normalarına dair” 17 mart 2020-ci il tarixli Təlimatı ilə vətəndaşların qrup və fərdi surətdə qəbulları, yerlərdə səyyar qəbulların keçirilməsi təxirə salınıb müraciətlərinin fasiləsiz qəbulu yalnız elektron və telefon rabitəsi vasitəsilə həyata keçirilib.

Maraqlıdır ki, bu Təlimata müvafiq olaraq vətəndaşların nə ərizə və şikayətləri, nə də özləri dövlət qulluqçiları tərəfindən birbaşa qəbul edilmədiyi halda, vətəndaşlara dövlət

xidmətlərinin göstərilməsi üzrə ərizələr və onların özləri birbaşa qəbul edilib.

Xüsusi karantin rejiminin tətbiq olunduğu dövrdə dövlət məmurları tərəfindən vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı sui-istifadə hallarına da yol verilib, vətəndaşların onlayın qəbulları və videoqəbulları bir sıra kiçik istisnalarla, keçirilməyib.

Bunlardan əlavə, 2020-2022-ci illər üzrə "Açıq Hökumətin Təşviqinə dair" Milli Fəaliyyət Planında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı birbaşa və dolayısı ilə 7 fəaliyyət nəzərdə tutulub. Lakin "Asan müraciət" İnformasiya sisteminin yaradılması istisna olmaqla digər fəaliyyətlər üzrə konkret tədbirlər həyata keçirilməyib.

Qeyd edək ki, Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyev öz çıxışlarında vətəndaşların ərizə və şikayətlərinin baxılması sahəsində ciddi problemlərin olduğunu dəfələrlə bildirib. Lakin indiyədək bu sahədə vəziyyət demək olar ki, dəyişməyib.

Monitorinqlər göstərib ki, vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə mahiyyəti üzrə qanuni baxılmaması səbəbindən məhkəmələrin iş yükü də xeyli artıb və bu dinamika getdikcə yüksələn xətt üzrə inkişaf edir.

Hesabatda qeyd edilən dəyərləndirmələrlə yanaşı vətəndaşların müraciətləri sahəsində praktikanın və qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsinə dair tövsiyələr də yer alıb.

Hesab edirik ki, bu Hesabat müraciətlərin baxılması proseslərinə ictimai nəzarət xarakteri daşımaqla müraciətlər sahəsində problemlərin aradan qaldırılmasına, bu sahədə şəffaflığın və hesabatlılığın təmin olunmasına öz töhfəsini verəcək.

I. VƏTƏNDAŞLARIN YAZILI VƏ ŞİFAHİ MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI

"Vətəndaşların müraciətləri haqqında" qanun müraciətlərin yazılı və ya şifahi formada verilməsini nəzərdə tutur. Yazılı müraciətlər şəxsən, poçt, telefaks, yaxud dövlət qurumunun və ya onun vəzifəli şəxsinin elektron ünvanına göndərilməklə və ya onun rəsmi internet saytına daxil edilməklə verilir.

Müraciətə baxan qurumlar və ya onların vəzifəli şəxsləri yazılı müraciətləri qəbul edir, qeydiyyata alır, daxilolma tarixi və qeydiyyat nömrəsi qoyur və müraciət edən şəxsin tələbi ilə ona müraciətin qeydiyyat nömrəsi, tarixi və onun icraçısına dair məlumatları bildirir. Qanunla müəyyən edilən tələblərə uyğun verilən müraciəti qəbul etməkdən imtina qadağan edilir.

Qanun vətəndaşların müraciətlərini aidiyyəti üzrə baxılması üçün qanunazidd hərəkətindən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxslərinə göndərilməsini qadağan edir.

Müraciətlərə ən geci 15 iş günü müddətində, korrupsiya hüquqpozmaları barədə müraciətlərə isə 20 iş günü müddətində, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb olunduqda isə ən geci 30 iş günü müddətinə baxılmalıdır. Əgər məlumatın verilməsi barədə müraciətə yuxarıda göstərilən müddətlərdə baxılması nəticəsində lazım olan məlumat öz əhəmiyyətini itirə bilərsə, həmin müraciətə dərhal, bu mümkün olmadıqda, müraciətin daxil olduğu andan 24 saat keçənədək baxılmalıdır. Bunlarla yanaşı canlı yayımlanan teleradio proqramları vasitəsilə edilən şifahi müraciət üzrə əlavə araşdırma aparmadan izah verilməsi mümkün olduqda müraciətə baxan subyektin həmin proqramda iştirak edən nümayəndəsinin qeydiyyat aparmadan müraciəti canlı yayımda cavablandıra bilər.

Qanun dövlət orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin 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 vətəndaşı təqib etməyi qadağan edir.

Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında kargüzarlıq işinin aparılmasına nəzarət Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyası tərəfindən həyata keçirilir.

Həmçinin, Azərbaycan Respublikası Baş prokuroru dövlət orqanların və ya onların vəzifəli şəxslərinin qanunazidd hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə prokurorluq orqanlarına daxil olmuş müraciətlərə baxılmasının nəticələri barədə altı ayda bir dəfədən az olmayaraq Azərbaycan Respublikası Prezidentinə məlumat verir.

Aparılan monitorinqlər göstərib ki, son illər ölkədə müracitətlərin verilməsi və baxılması sahəsində müəyyən müsbət tendensiyalar müşahidə olunur. Belə ki, vətəndaşların müraciətləri sahəsində oturuşmuş mexanizmlər formalaşmış, müraciətlərin elektron qaydada verilməsi və cavablandırılması, habelə müraciətlərə qanunla nəzərdə tutulan müddətlərdə baxılması praktikası genişlənmişdir. Bunlardan əlavə, müraciətlərə baxılması sahəsində hesabatlılıq və müraciətlərə baxılmasına dair dövlət nəzarəti artırılmışdır.

Bunlarla yanaşı, onu da qetd edək ki, 2020-2022-ci illər üzrə "Açıq Hökumətin Təşviqinə dair" Milli Fəaliyyət Planında yerli icra hakimiyyəti orqanlarının vətəndaşların müraciətlərini elektron qaydada qəbul etməsi işinin təkmilləşdirilməsi, habelə yerli icra hakimiyyəti orqanlarının göstərdikləri elektron xidmətlərin sayının artırılması üçün tədbirlər görülməsi (4.3.-cü bənd) nəzərdə tutulub. Lakin hələlik bu fəaliyyət üzrə tədbirlər həyata keçirilməyib.

Bununla belə həmin Fəaliyyət Planının ictimai xarakter daşıyan kommunal, yol, nəqliyyat problemləri, infrastrukturun cari təmiri, abadlaşdırılması və təmizliyi ilə bağlı şikayətlərin elektron xəritə üzərində qeyd edilməklə aidiyyəti dövlət qurumlarına təqdim olunması üçün elektron portalın və müvafiq mobil tətbiqin yaradılması, pilot layihə kimi Bakı şəhərində həyata keçirilməsi (4.12.-ci bənd) üzrə fəaliyyətlərə başlanıb.

Belə ki, Azərbaycan Respublikasının Prezidentinin 21 avqust 2020-ci il tarixli sərəncamı ilə "ASAN müraciət" informasiya sistemi yaradılır və Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi bu informasiya sisteminin operatoru müəyyən edilib.

Lakin bunlarla yanaşı vətəndaşların müraciətlərinin verilməsi və baxılması sahəsində bir sıra çətinliklər də qalmaqdadır və bu çətinliklər daha çox aşağıdakılarda özünü göstərir:

- Müraciətlər dövlət qurumuna birbaşa təqdim edilərkən müraciətin təqdim edilməsini təsdiqləyən qəbz təqdim edilmir;
- Müraciətlərə laqeyd münasibət göstərilir və müraciətlər mahiyyəti üzrə araşdırılmır və müraciət edən şəxsə formal cavablar verirlir. Məsələn, koronavirus pandemiyası dövründə 190 manat sosial ödəmələrlə bağlı müraciətlərin az qala yarısına imtina cavabı verilib və bu cavabların bir hissəsi əsaslandırılmayıb. Elə bu layihə çərçivəsində hüquqi yardım üzrə e-sosial.gov.az internet portalına göndərilən şikayətlərin bir hissəsinə hüquqi əsalandırılmamış cavablar verilib.
- Məsələn, Dövlət Yol Polisinin 18 678 nəfərə tətbiq etdiyi qanunsuz cərimələrin ləğvi ilə bağlı vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının təmsilçilərinin 3 ay əvvəl Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinə müraciətinə hələ də cavab verilməyib.
- Müraciətlərə bir qayda olaraq 30 gün müddətində cavab verilir. Halbuki, müraciətlərə 15 gün müddətində cavab verilməli və əlavə araşdırma zərurəti yarandıqda müddət əlavə 15 gün müddətində uzadıla bilər.
- Müraciət edən şəxs zəruri hallarda müraciətin araşdırılması prosesinə cəlb edilmir və ya müraciət üzrə əlavə sənədləri təqdim edə bilmir.
- Müraciətlər aidiyyatı üzrə verilmədikdə onlar aidiyyatı üzrə göndərilmir və həmin müraciət üzrə hansı quruma müraciət olunması müraciət edənə cavabda bildirilmir;
- Yerli dövlət qurumlarında müraciətlər mahiyyəti üzrə araşdırılmır və bu səbəbdən də yuxarı dövlət qurumlarına müraciətlər artır.
- Müraciətlərin araşdırılması prosesində ictimai nəzarət də demək olar ki, həyata keçirilmir. Hətta, mərkəzi və yerli icra hakimiyyətləri orqanlarında yaradılan İctimai Şuraların üzvləri vətəndaş müraciətlərinin baxılmasına cəlb edilmir.

Bununla belə, bir sıra hallarda müraciət hüququndan sui-istifadə hallarına da rast gəlinir. Belə ki, ayrı-ayrı şəxslər tərəfindən hüququn pozulması halı olmasa belə, subyektiv mülahizələrlə müvafiq dövlət orqanlarına təkrar və davamlı şikayətlər edilir. Bəzi hallarda isə, şikayətlər hansısa dövlət qurumunun fəaliyyətinin əsassız tənqid edilməsi və ya vəzifəli şəxsin vəzifədən kənarlaşdırılması məqsədini daşıyır.

Qeyd edək ki, araşdırmalar göstərir ki, qeyd edilən problemlər on illiklərdir davam edir və bu sahədə hələ ki, əsaslı dəyişikliklər müşahidə edilmir.

Lakin bununla belə, vətəndaşların şikayətlərini şikayət olunan quruma və vəzifəli şəxsə göndərilməsinə görə indiyədək heç bir dövlət məmuru inzibati məsuliyyətə cəlb edilməyib.

Bundan əlavə, vətəndaşların müraciətləri vəziyyətinə dair Baş Prokurorun Prezidentə yarımillik hesabatları ictimaiyyət üçün açıq olmadığından dövlət məmurları ilə bağlı görülən məsuliyyət tədbirləri ilə bağlı məlumat açıq və əlçatan deyildir.

1. VƏTƏNDAŞLARIN QƏBULU

"Vətəndaşların müraciətləri haqqında" qanuna görə müraciətə baxan subyektlər vətəndaşların qəbul edilməsini vətəndaşların qəbulu cədvəlinə uyğun olaraq ayda bir dəfədən az olmamaqla təmin etməlidirlər. Vətəndaşları müraciətə baxan subyektlərin rəhbərləri və ya digər vəzifəli şəxsləri qəbul edirlər.

Vətəndaşlar əvvəlcədən məlumat verilən günlərdə və saatlarda qəbul edilməlidirlər. Vətəndaşın müraciəti ilə əlaqədar təxirəsalınmaz tədbirlərin görülməsi tələb edildikdə müraciətə baxan subyektin rəhbəri və ya digər vəzifəli şəxsləri onları dərhal qəbul etməlidirlər.

Qanun müraciətə baxan subyektlərin rəhbərlərinin və digər vəzifəli şəxslərinin səyyar və videoqəbullar, o cümlədən onlayn konfranslar keçirmək imkanlarını da nəzərdə tutur. Bu cür qəbul zamanı təqdim edilən müraciətlərin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası yazılı və şifahi müraciətlərin qəbulu, qeydiyyatı və baxılması qaydasına uyğun olaraq həyata keçirilir.

Monitorinqlər göstərir ki, son illər vətəndaşların qəbulu sahəsində müəyyən müsbət tendensiyalar müşahidə olunur. Belə ki, mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarında bu qurumların rəhbərlərinin və digər vəzifəli şəxslərinin qəbul qrafikləri tərtib edilir və internet səhifələrində yerləşdirilir. Həmçinin, vətəndaşların qəbulu üzrə səlahiyyətli şəxslər müəyyən edilir.

Bununla belə, vətəndaşların qəbulları sahəsində mahiyyətcə əhəmiyyətli xarakter daşıyan bir sıra çətinliklər də qalmaqdadır.

Bu çətinliklərə aşağıdakılar daxildir:

- Yerli icra hakimiyyəti orqanlarının əksəriyyətinin internet saytlarında vətəndaşların qəbul cədvəlləri ya yerləşdirilmir, ya da müntəzəm olaraq yenilənmir. Regionlarda isə, yerli icra hakimiyyəti orqanlarının əksəriyyətinin intenet saytlarında elektron müraciət sistemi demək olar, ki yox dərəcəsindədir.

- Bir sıra dövlət qurumlarında vətəndaşların qəbulu prosesi sistemli işlək mexanizm kimi qurulmayıb. Vətəndaşlar elan edilmiş qəbul qrafiklərinə uyğun qəbul edilmir, vətəndaşın müraciəti ilə əlaqədar təxirəsalınmaz tədbirlərin görülməsi tələb edildikdə vətəndaşlar dərhal qəbul edilmir.
- Əksər mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının rəhbər şəxslərinin qəbul qrafiki formal xarakter daşıyır. Monitorinqlər göstərib ki, bu qurumların rəhbər şəxslərinin demək ola ki hamısı qrafik üzrə müəyyən edilmiş qəbul vaxtlarında vətəndaşları özləri deyil, şöbə müdirləri, məsləhətçilər və ya digər vəzifəli şəxslər qəbul edirlər.
- Bir sıra hallarda qəbullara arzuolunmaz şəxslər buraxılmır, qəbulda iştirak etmək istəyən vətəndaşların heç də hamısı bu qəbullarda iştirak edə bilmirlər. Bu cür hallar daha çox regionlara keçirilən qəbullar üçün xarakterikdir.

Bunlarla yanaşı, əksər mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının rəhbərlərinin və yüksək vəzifəli şəxslərinin qəbul müddətləri həftədə, bir sıra hallarda isə ayda cəmi 1-3 saatla məhdudlaşır. Məsələn, Səhiyyə Nazirliyində nazir və nazir müavinləri ayda 1 dəfə cəmi 1 saat, Ədliyyə Nazirliyində nazir və nazir müavinləri ayda bir dəfə cəmi 3 saat, Fövqəladə Hallar Nazirliyində nazirin birinci müavini (nazirin qəbul günü barədə saytda məlumat yoxdur) ayda 1 dəfə, nazir müavinləri 2 dəfə, Təhsil Nazirliyində nazir müavinləri (nazir regionlarda qəbul keçirir) ayda 1 dəfə 2 saat, Vergilər Nazirliyində nazir ayda 1 dəfə 4 saat, nazir müavinləri həftədə 1 dəfə 3 saat, Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyində nazir və nazir müavinləri ayda 2 dəfə 2 saat, Maliyyə Nazirliyində nazir ayda 1 dəfə 2 saat, müavinləri ayda 2 dəfə 2 saat, Kənd Təsərrüfatı Nazirliyində nazir və müavinləri yalnız regionlarda, Mədəniyyət Nazirliyində nazir ayda 2 dəfə 2 saat, İqtisadiyyat Nazirliyində nazir ayda 1 dəfə 3 saat, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyində nazir və müavinlər həftədə 1 dəfə 1 saat, Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyində nazir həftədə 1 dəfə 1 saat, nazir müavinləri 2 saat, Gənclər və İdman Nazirliyində həftədə 1 dəfə 1 saat, Dövlət Gömrük Komitəsində Sədr ayda 1 dəfə, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsində Sədr ayda 1 dəfə, Qida Təhlükəsizliyi Agentliyində Sədr ayda 1 dəfə 2 saat, sədr müavinləri ayda 2 dəfə 2 saat, Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsində Sədr və sədr müavinləri həftədə 1 dəfə olmaqla vətəndaşların qəbullarını keçirirlər.

Bütün bunlarla yanaşı vətəndaşların canlı yayımlar və videoqəbullar vasitəsi ilə qəbulları, açıq havada birbaşa görüşlər də kiçik istisnalarla aparılmayıb.

Qeyd edək ki, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının və dövlət qurumlarının rəhbərlərinə xüsus rejimdə iş normalarına dair 17 mart 2020-ci il tarixli Təlimat qəbul edib. Bu Təlimata görə vətəndaşların qrup və fərdi surətdə qəbulları, yerlərdə səyyar qəbulların keçirilməsi təxirə salınıb. Həmçinin, vətəndaşların müraciətlərinin fasiləsiz qəbulu yalnız elektron və telefon rabitəsi vasitəsilə həyata keçirilməsi nəzərdə tutlub.

2. ÇAĞRI MƏRKƏZLƏRİ/QAYNAR XƏTLƏRİN FƏALİYYƏTİ

Çağrı Mərkəzi müasir informasiya texnologiyalarından istifadə edilməklə orqanın səlahiyyətlərinə aid müraciətlərin qəbul olunduğu və cavablandırıldığı, məlumatların çatdırıldığı strategiyadan, prosedur qaydalarından, infrastrukturdan və işçi qüvvəsindən ibarət sistemdir.

Çağrı Mərkəzində müraciət düzgün istiqamət seçilməklə cavablandırılmalı, müraciətlərin araşdırılması üçün əlavə sənədlərə və birgə araşdırmaya ehtiyac olduqda, müraciət edən təmsil etdiyi dövlət orqanının xidmət mərkəzinə dəvət edilməlidir. Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciət onun təmsil etdiyi dövlət orqanının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda, bu barədə müraciət edənə məlumat verilir və aidiyyəti orqana yönləndirilir.

Həlli xüsusi operativlik tələb edən (fiziki şəxslərin həyatı, sağ lamlığı, azadlığı üçün təhlükə yarandıqda, müraciətə dərhal baxılmaması nəticəsində lazım olan məlumat əhəmiyyətini itirərsə) müraciətlər üzrə tədbirlər görülməsi üçün məsələ aidiyyəti üzrə dərhal məruzə olunur.

Müraciətləri cavablandıran əməkdaş (Əməkdaş) cavabının mövcud qanunvericiliyə uyğ un olduğ unu əsaslandırmalı, müraciət edənin verdiyi məlumatlara qarşı diqqətli olmalı, özündə qeydlər aparmalı və müraciət edənin aydın formada bildirdiyi məlumatları təkrar soruşmamalıdır.

Əməkdaş zamandan səmərəli istifadə etməli, müraciət əsasında xidmət zamanı araşdırmalar və əməliyyatlar apararkən xidmətin keyfiyyətinə xələl gətirməməklə, bu Əməkdaş hər hansı səbəbdən sualı cavablandırmaqda, tərəddüd etdikdə, mütləq müraciət edəni xətdə gözlətməklə dəqiqləşdirmə aparmalıdır.

Müraciət vərəqəsinin məzmunu formalaşdırılan hallar istisna olmaqla, 1 dəfəyə xətdə gözlətmə müddəti 3 dəqiqədən çox olmamalıdır. Xətdə gözlətmə müddəti 3 dəqiqəyə yaxınlaşdıqda və təmsilçiyə bu müddət kifayət etmədikdə o, müraciət edənə məlumat verməklə, onu əlavə 2 dəqiqədən çox olmayaraq xətdə gözlədə bilər. Bu müddətdə də müraciətin cavabının müəyyənləşdirilməsi mümkün əməliyyatları ən qısa müddətdə aparmalıdır.

Bütün hallarda 1 müraciət üzrə xəttdə 2 dəfədən çox gözlədilməməlidir. Yalnız bir zəngdə bir neçə fərqli müraciət olduqda, təmsilçi hər müraciətə görə əlavə 1 dəqiqəyədək əsaslandırılmış qeydlər yazmaqla xətdə gözlədə bilər.

Monitorinqlər göstərir ki, bütün bunlara rəğmən “Qaynar xətt” və “Çağrı mərkəzi”nə müraciətlər getdikcə artır.

Bunlarla yanaşı, bu xidmətlərə müraciətlər əvvəlki dövrlərlə müqayisədə daha tez və operativ cavablandırlır və bu müddətlər əksər hallarda qanunvericiliyin tələblərinə uyğun aparılır. Həmçinin müraciətlərin cavablandırılması ötən illərlə müqayisədə nisbətən daha təkmil qaydada həyata keçirilir.

Həmçinin, 2020-2022-ci illər üzrə Açıq Hökumətin Milli Fəaliyyət Planında “161 - qaynar xətt” əlaqə mərkəzinin texniki və insan resursu imkanlarının genişləndirilməsi, vahid elektron müraciət portalının (161.az) yaradılması (1.7.-ci bənd) və Vətəndaşların müraciət imkanlarının genişləndirilməsi və müraciətlərə baxılma işinin operativliyinin artırılması

məqsədilə Azərbaycan Respublikasının İnsan Hüquqları üzrə Müvəkkilinə (ombudsmana) müraciətlər üçün vahid qaynar xəttin yaradılması (1.8.-ci bənd) nəzərdə tutlub. Lakin hələlik hər iki qaynar xətt yaradılmayıb.

Bütün bunlara rəğmən "Çağrı Mərkəzi" və "Qaynar Xətt" xidməti sahəsində də aşağıdakı çətinliklər qalmaqdadır:

- Əksər dövlət qurumlarının Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətləri üzrə telefon zənglərinə ya gec cavab verilir, ya da çoxsaylı növbələr olur və müraciət edən şəxs dəqiqələrlə xəttdə gözləməli olur. Bir sıra hallarda isə, zənglərə ümumiyyətlə cavab vermirlər.
- Bir sıra dövlət qurumlarının Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərində müraciətləri cavalandıracaq şəxslərin peşəkarlıq səviyyələri yetərli deyildir və müraciət edənə qaneedici cavablar verə bilmirlər.
- Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərinə müraciətlər zamanı müraciəti qəbul edən şəxs özü müraciət edən şəxsi daxili telefonla müvafiq məsul şəxslə əlaqələndirmək əvəzinə zəng etmək üçün müxtəlif telefon nömrələri verirlər.
- Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərə müraciətlərin qəbulu və cavablandırılması iş saatları müddətində həyata keçirlir və bu müddətdən sonrakı zənglər qəbul edilmir.
- Bir sıra Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərinə müraciətlər ölkə daxilində zənglər ödənişsiz deyildir və bu da xüsusilə regionlardan olan müraciətlər üçün çətinliklər yaradır.

3. TÖVSİYƏLƏR

Monitorinqlər üzrə problemlərin xarakteri göstərir ki, vətəndaşların müraciətlərinə baxılması sahəsində problemlər həm qanunvericilikdən həm də qanunvericiliyin tətbiqindən irəli gəlir.

Qanunvericilik müraciətlər sahəsində hüquqi mühiti müəyyən qədər təmin etsə də, qanunvericiliyin daha da təkmilləşdirilməsinə ehtiyac vardır. Həmçinin, qanunvericiliyin tətbiqi üzrə dövlət qulluqçularının məsuliyyətinin və hesabatlılığının artırılmasına, həmçinin müraciətlərə baxılması sahəsində şəffaflığın artırılmasına ciddi ehtiyac vardır.

Bu problemlərin aradan qaldırılmasına yardım göstərmək məqsədi ilə aşağıdakı tövsiyələr irəli sürülür:

Qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsinə dair:

- "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" qanunun (Qanun) 11.1.-ci maddəsində müraciətə baxan subyektlərin vətəndaşları ayda azı bir dəfədən az olmayaraq qəbul etmələri tələbi qoyulur. Hesab edirik ki, bu müddət artırılmalı və ayda azı iki dəfədən az olmayaraq müəyyən edilməlidir;
- Qanunun 11.8.-ci maddəsində müraciətə baxan subyektlərin rəhbərlərinin və digər vəzifəli şəxslərinin videoqəbullar və onlayn konfranslar keçirmələri onların hüquqları kimi müəyyən olunub. Hesab edirik ki, videoqəbulların və onlayn konfransların keçirilməsi həmin subyektlərin rəhbərlərinin və digər vəzifəli şəxslərinin vəzifələri kimi müəyən edilməlidir;
- Qanunvericiliyə sosial medida əks olunan şikayətlərin dövlət qurumlarına rəsmi şikayətlər kimi qəbul edilməsi və dövlət qurumlarının sosial mediayaya inteqrasiyası ilə bağlı dəyişikliklər edilməlidir;
- Qanuna müraciətlərin baxılmasına ictimai nəzarət və şəffaflığın təmin edilməsinə dair ayrıca müddəalar əlavə edilməlidir;
- Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalar Məcəlləsinin "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" qanunun tələblərinin pozulmasına görə məsuliyyət müəyyən edilən 594-1.-ci maddəsində həmin qanun pozulması hesab edilən əməllər sırasına müraciət edən şəxsə müraciətin qəbul edilməsinə dair qəbz verməmə, müraciətə baxmama və ya baxmaqdan yayınma, müraciət edən şəxsin müraciəti üzrə onu araşdırma prosesinə cəlb etməmə, qəbul vaxtları, qəbula yazılma, müraciətlər üzrə məlumatları, o cümlədən dövri statistik məlumatların internet səhifəsində yerləşdirilməməsi, müraciətin təmin olunmasından subyektiv mülahizələrlə imtina edilməsi, müraciətlərin araşdırılması və vətəndaşların qəbulları üzrə ictimai nəzarətə şərait yaratmama kimi əməllər də daxil edilməli və bu maddədənin sanksiyasında göstərilən inzibati cərimələr vəzifəli şəxslər üçün 1000 manatdan 2500 manatadək, hüquqi şəxslər üçün isə, 2500 manatdan 5000 manatadək müəyyən edilməlidir;
- Vətəndaşın və ya digər şəxslərin hüquq və azadlıqlarının bərpası və müdafiəsi məqsədi

ilə edilən müraciətə görə vətəndaşın təqib edilməsinə görə, Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalar Məcəlləsinin 594-1.-ci maddəsində göstərilən əməllərə təkrar yol verilməsinə görə cinayət məsuliyyəti müəyyən edilməlidir;

- Elektron sənəd formasında göndərilən müraciət elektron imza ilə təsdiq olunması tələbi aradan qaldırılmalıdır.

***Müraciətlər üzrə təcrübənin təkmilləşdirilməsinə dair*:**

- Müraciətlər sahəsində geniş və davamlı maarifçilik işi aparılmalıdır və maarifçilik işi daha çox elektron mediada və sosial şəbəkələrdə təşkil edilməlidir;
- Müraciətlərin araşdırılması sahəsində şəffaflıq və məsuliyyət gücləndirilməli, vətəndaş cəmiyyəti təşkilatları müraciətlərin araşdırlıması proseslərinə cəlb edilməlidir;
- Yerli icra hakimiyyətlərinin Web.saytlarında vətəndaşların qəbul cədvəlləri Web saytın asan görünən bilən hissəsində yerləşdirilməlidir;
- Mərkəzi İcra hakimiyyəti orqanlarının rəhbər şəxsləri elan edilmiş qrafikə uyğun olaraq vətəndaşların qəbullarında özləri birbaşa iştirak etməlidirlər;
- Vətəndaşlar yazılı müraciətlərini birbaşa təqdim etdikdə müraciətin qəbulunu təqsdiqləyən qəbz verilməlidir;
- İnsanlar canlı yayımlar və videoqəbullar vasitəsi ilə birbaşa dinlənilməli və qəbul edilməlidirlər;
- Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərdə zənglər üzrə növbələr və gözləmələr yarıbayarı azaldılmalı və bunun üçün zənglərə cavab verən şəxslərin sayı artırılmalıdır.
- Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlər üzrə infrastruktur elə qurulmalıdır ki, ölkə daxilindən olan bütün zənglərin ödənişsiz olması təmin edilməlidir.
- Çağrı Mərkəzləri/Qaynar Xətlərə müraciətlər iş saatları müddətindən sonra avtomatik rejimdə qəbul edilməli və növbəti iş günündə cavalandırılmalıdır.
- Vətəndaşların müraciətlərini qəbul edən və araşdıran dövlət qulluqçuları peşəkarlıqlarının artırılması və vətəndaşlarla davranış qaydaları barədə mütəmadi təlimlərə cəlb edilməlidir;
- "Asan müraciət" İnformasiya sistemi növbəti mərhələdə ictimai xarakter daşıyan kommunal, yol, nəqliyyat problemləri, infrastrukturun cari təmiri, abadlaşdırılması və təmizliyi ilə bağlı məslələrlə yanaşı digər məsələləri də əhatə etməlidir;
- Azərbaycan Respublikası Baş prokurorunun dövlət orqanları və ya onların vəzifəli şəxslərinin qanunazidd hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə prokurorluq orqanlarına daxil olmuş müraciətlərə baxılmasının nəticələri barədə Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə hesabatları Azərbaycan Respublikası Baş Prokurorluğun internet səhifəsində yerləşdirilməlidir.