

# AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI DAXİLİ İŞLƏR NAZİRLİYİ

## P O L İ S A K A D E M İ Y A S I

**FAKÜLTƏ:** Əyani

**K A F E D R A:** «DİO-nun inzibati fəaliyyəti»

**FƏNN:** «DİO-nun inzibati fəaliyyəti»

### M Ü H A Z İ R Ə

**MÖVZU № 14. «Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və vətəndaşların qəbulunun qaydası»**

**Tərtib etdi:**  
**"DİO-nun inzibati fəaliyyəti"**  
**kafedrasının rəisi, polis polkovniki**  
**V.G.Abişov**

**Mühazirəyə əlavə və dəyişiklər etmişdir:**  
**kafedranın müəllimi, polis polkovnik-**  
**leytenantı, h.ü.f.d.**  
**Ş.T.Şükürov**

Mühazirəyə edilmiş əlavə və dəyişiklər kafedra iclasında müzakirə olunmuş və təsdiq edilmişdir.

Protokol № \_\_\_\_\_, «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016-ci il

**Bakı - 2016**

**MÖVZU № 14. «Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və vətəndaşların qəbulunun qaydası»**

**P L A N:**

1. Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinin qəbulu, uçotu və baxılma qaydası.
2. Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların qəbulunun təşkili və qaydası.
3. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı təcrübənin təhlili və bu işə nəzarətin həyata keçirilməsi.

**Ə D Ə B İ Y Y A T:**

1. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası (12 noyabr 1995-ci il).
2. «Polis haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu (28 oktyabr 1999-cu il).
3. «Vətəndaşların müraciətləri haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu (30 sentyabr 2015-ci il).
4. «Məlumat azadlığı haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu (19 iyun 1998-ci il).
5. Azərbaycan Respublikası DİN-in Əsasnaməsinin və strukturunun təsdiq edilməsi haqqında AR Prezidentinin Fərmanı (30 iyun 2001-ci il).
6. «İnformasiya əldə etmək haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu (30 sentyabr 2005-ci il).
7. «Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlığın aparılması Qaydaları haqqında» Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 29 dekabr 1998-ci il tarixli Fərmanı.
8. Polis sahə məntəqələrinin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 12 mart 2007-ci il tarixli Sərəncamı.
9. [www.mia.gov.az](http://www.mia.gov.az) Daxili İşlər Nazirliyinin kollegiyası. Daxili İşlər Nazirliyi Mətbuat Xidmətinin məlumatı.27.01.2016
10. [www.mia.gov.az](http://www.mia.gov.az) Daxili İşlər Nazirliyinin kollegiyası. Daxili İşlər Nazirliyi Mətbuat Xidmətinin məlumatı.2015-ci il oktyabrın 16-sı.
11. “2013-cü ildə cinayətkarlıqla mübarizənin, ictimai qaydanın qorunmasının və ictimai təhlükəsizliyin təmin edilməsinin yekunlarına və qarşıda duran vəzifələri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyinin Kollegiyasının 28 yanvar 2014-ci il tarixli KQ-1nömrəli qərarı (DİN-in 29.01.2014 tarixli Ə81-201-14 nömrəli əmri).
12. DİO-da vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında Təlimat (DİN, 05.01.2009, № 1).
13. Şəhər (rayon), nəqliyyatda polis orqanları haqqında Əsasnamə; Şəhər, rayon, nəqliyyatda polis orqanlarının işinin təşkili haqqında Təlimat; Şəhər, rayon nəqliyyatda polis orqanlarının rəhbərliyi arasında nümunəvi vəzifə bölgüsü (DİN, 13.07.2009-cu il, № 390).
14. Tərədilmiş və ya hazırlanan cinayətlər və hadisələr barədə məlumatların DİO-da qeydiyyatı, uçotu və yoxlanılması qaydaları haqqında Təlimat (DİN, № qərar 680, 03.11.2011-ci il).
15. «Şəhər, rayon, polis orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu işinin vəziyyətinə dair» Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyinin Kollegiyasının 29 noyabr 2013-cü il tarixli KQ-5\1 n-li qərarı.
16. 2012-ci il ərzində cinayətkarlığa qarşı mübarizə, ictimai qaydanın və ictimai təhlükəsizliyin təmini sahəsində Baş İctimai Təhlükəsizlik İdarəsinin fəaliyyətinin nəticələri haqqında 27.01. 2013-cü il tarixli G7001-13 nömrəli İcmal-arayışı.

17. “Cinayət və hadisələr barədə məlumatların qəbulu, qeydiyyatı və baxılması işinin vəziyyətinə dair” Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyinin Kollegiyasının 27 noyabr 2012-cü il tarixli KQ-4/3 n-li qərarı.(DİN-in 29 noyabr 2012-ci il tarixli Ə757-001-12 nömrəli əmri). Polis sahə inspektorlarının işinin təşkilinə dair Təlimat (DİN,25.06.2009, №016).
18. «İcra intizamının möhkəmləndirilməsi və icraya nəzarətin təşkilinin təkmilləşdirilməsi tədbirləri haqqında» Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 26 oktyabr 2006-cı il tarixli Fərmanı.
19. 2008-ci ildə icra intizamının, sənədlərlə işin və vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə baxılması vəziyyətinə dair icmal arayış (DİN, 26.01.2009, G-№ 6)
20. Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının yekunları və yaxşılaşdırılması tədbirlərinə dair (DİN, 20.04.2009,G-№32).
21. 2009-cu ilin 6 ayı ərzində icra intizamının, sənədlərlə işin və vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə baxılması vəziyyətinə dair icmal arayış (DİN, 27.07.2009,G-№ 47).
22. 2009-cu ildə cinayətkarlığa qarşı mübarizə və ictimai təhlükəsizliyin təmin edilməsi üzrə respublika DİO-nun fəaliyyətinin nəticələri və qarşıda duran vəzifələr haqqında (DİN, 01.02.2010, № 70, KQ-1).
23. V.Abışov, A.İsmayılov, H.Eyvazov. DİO-nun inzibati fəaliyyəti. Ümumi hissə. 100 suala 100 cavab. Dərs vəsaiti. Qanun, 2005.
24. V.Abışov, H.Eyvazov, DİO-nun inzibati fəaliyyəti. Ümumi hissə. Sxemlərdə. Dərs vəsaiti. Bakı, Qanun 2006.
25. H.Eyvazov. Azərbaycan Respublikasında polis ilə cəmiyyət arasında olan münasibətlər. «Qanun» jurnalı № 5, Bakı, 2002. səh. 19-21.
26. V.Abışov, H.Eyvazov. Daxili işlər orqanlarının inzibati fəaliyyəti. Ümumi hissə. Dərslik. Bakı, Qanun 2008, 728 səh.
27. V.Abışov, H.Eyvazov. Daxili işlər orqanlarının inzibati fəaliyyəti. Ümumi hissə. Qısa kurs. Dərs vəsaiti. Bakı, Qanun, 2008, səh 296.

## GİRİŞ

Müstəqilliyini əldə edən Azərbaycan Respublikasında bütün sahələrdə olduğu kimi hüquq sahəsində də əsaslı islahatlar aparılır və aparılmaqda davam edir. Əlbəttə ki, əsil humanist və demokratik prinsiplərə cavab verən islahatların həyata keçirilməsini təmin etmək üçün qanunçuluğa və cəmiyyəti idarə edən hüquq qaydalarına ciddi əməl edilməlidir.

Ümumxalq səsverməsi ilə 12 noyabr 1995-ci ildə qəbul edilmiş müstəqil Azərbaycan dövlətinin hüquqi, demokratik cəmiyyət quruculuğunun ilk Konstitusiyasında vətəndaşların müraciət hüququ onların konstitusion hüququ kimi nəzərdə tutulmuşdur. Belə ki, Əsas Qanunumuzun 57-ci maddəsinin I hissəsində göstərilir ki, Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının dövlət orqanlarına şəxsən müraciət etmək, habelə fərdi və kollektiv yazılı müraciətlər göndərmək hüququ vardır. Hər bir müraciətə qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə yazılı cavab verilməlidir.

**2015-ci il oktyabrın 16-da Daxili İşlər Nazirliyində "Şəhər, rayon polis orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu işi"nin və "Narkotik vasitələrin, psixotrop maddələrin və onların prekursorlarının qanunsuz dövriyyəsinə qarşı mübarizə"nin vəziyyətinə həsr olunmuş geniş Kollegiya iclası keçirilib.**

*Daxili işlər naziri, general-polkovnik Ramil Usubov Kollegiya iclasını açaraq müzakirəyə çıxarılan məsələlərin xidməti fəaliyyətin mühüm sahələrini əhatə etdiyini, vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin daim diqqət və nəzarətində olduğunu, məhz onun tapşırığına əsasən, son illər mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları rəhbərlərinin şəhər və rayonlarda mütəmadi olaraq vətəndaşların qəbulunu keçirdiklərini, onların problemlərini şəxsən dinlədiklərini vurğulayıb.*

*Bununla yanaşı, qeyd olunub ki, kriminogen duruma mənfi təsir göstərən amillərdən olan narkotik vasitələrin qanunsuz dövriyyəsi də müvafiq sahədə fəaliyyətin təşkilinə xüsusi diqqət, vəziyyətin daim nəzarətdə saxlanılmasını və adekvat tədbirlərin vaxtında müəyyən edilib icraya yönəldilməsini tələb edir.*

*Nazir son illər hər iki istiqamətdə işin daha səmərəli yerinə yetirildiyini, lakin uğurlarla yanaşı, ayrı-ayrı ərazi polis orqanlarının fəaliyyətində hələ də müəyyən nöqsan və çatışmazlıqların mövcudluğunu xatırladıb.*

*Gündəlikdəki birinci məsələ ilə bağlı DİN Katibliyinin rəisi, polis general-mayoru Nüsrət Şirinov məruzə ilə çıxış edib. O deyib ki, ölkəmizdə hər bir şəxsin konstitusion hüquqlarının və qanuni mənafeələrinin müdafiəsi sahəsində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin həyata keçirdiyi dövlət siyasətinə uyğun olaraq, vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu daim ciddi nəzarətdə saxlanılıb, xüsusi həssaslıq və ardıcılıqla yerinə yetirilib. Müvafiq sahədə idarəçilik fəaliyyətinin, icra intizamına nəzarət mexanizminin təkmilləşdirilməsi, müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi işinə diqqət artırılıb.*

Nazirliyin rəhbərliyi tərəfindən son bir il 9 ayda 6.412, o cümlədən kütləvi informasiya vasitələrində qabaqcadan məlumat verilməklə respublikanın bölgələri üzrə 4.223 vətəndaş qəbul olunub. Hər bir müraciətin mahiyyəti üzrə lazımi tədbirlər görülməklə qaldırılan məsələlərin əksəriyyəti yerində həll olunub, əmlak mübahisələri və dəymiş ziyanın ödənilməsi məsələləri ilə bağlı hüquqi yardımlar göstərib.

Eyni zamanda, Nazirliyin müvafiq Kollegiya Qərarının və göstərişinin icrası çərçivəsində şikayətləri doğuran səbəblərin və şəraitin aradan qaldırılması üzrə səmərəli tədbirlər həyata keçirilib. Bütün bunlarla əlaqədar ötən il 456 və cari ilin 9 ayında 295 vətəndaş Nazirliyə minnətdarlıq məktubları ünvanlayıb.

Şikayətlərin araşdırılmasının keyfiyyətinə diqqətin artırılması, qanunçuluğun pozulmasına qarşı təsirli ölçülərin götürülməsi fəaliyyətin aidiyyəti qanunların, fərman və sərəncamların tələblərinə uyğun daha effektiv təşkilində əhəmiyyətli rol oynayıb.

Görülmüş bu və digər təşkilati-praktiki tədbirlərlə 2014-cü ildə vətəndaşlardan Nazirliyə daxil olmuş müraciətlərin sayı 4,3 faiz, şikayətlərin sayı 6,9 faiz, Azərbaycan Respublikası Prezidenti Administrasiyasına ünvanlanan müraciətlərin sayı 21 faiz azalıb. Qeyd edilməlidir ki, şikayətlərin araşdırılmasının birbaşa rayon polis orqanlarının rəislərinə həvalə edilməsi və nəticələrinin məruzə olunması tələbi ötən il daxil olan ümumi müraciətlərin dinamikasına müsbət təsir göstərib.

Cari ilin 9 ayında bilavasitə Nazirliyə daxil olan şikayətlərin sayı 9 faiz, o cümlədən təkrar şikayətlərin sayı 3 faiz, Azərbaycan Respublikası Prezidenti Administrasiyasından daxil olan şikayətlərin sayı 2,8 faiz azalıb.

Əvvəlki illərdə olduğu kimi, narkotiklərlə bağlı cinayətləri hazırlayan və törədən şəxslərin müəyyən edilib məsuliyyətə cəlb edilməsi hesabat dövründə də başlıca vəzifələrdən olub və müvafiq tədbirlər kriminogen durumun nəzarətdə saxlanılmasını, narkotiklərin ölkə ərazisində yayılması cəhdlərinin qabaqlanmasını şərtləndirib. 2015-ci ilin 9 ayında daxili işlər orqanları tərəfindən narkotiklərlə əlaqədar 2497 cinayət, o cümlədən satışı ilə bağlı 659 fakt müəyyən edilib, 115 nəfərdən ibarət 43 cinayətkar qrup zərərsizləşdirilib. Qanunsuz dövriyyədən ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 37,5 faiz və ya 200 kiloqram çox narkotik vasitə, o cümlədən 116,7 kq tiryək, 34,3 kq heroin, 15 kq həşiş, 547,2 kq marixuana, 18,4 kq sair vasitələr çıxarılıb. Eyni zamanda, 59,4 kq narkotikin qaçaqmalçılıq yolu ilə ölkəyə gətirilməsinin qarşısı alınıb.

Tərkibində narkotik maddələr olan bitkilərin qanunsuz kultivasiyasının və yabanı halda yayılmasının profilaktikası yönündə xüsusi əməliyyat planı üzrə keçirilmiş tədbirlərlə ümumi çəkisi 169 ton olan çətənə və xaş-xaş kolu aşkarlanaraq məhv edilib. Nazirliyin müvafiq Kollegiya qərarına uyğun olaraq, son bir ilə yaxın müddətdə 75 şəhər, rayon polis orqanı tərəfindən orta, orta-ixtisas və ali təhsil müəssisələrində yeniyetmə və gənclər arasında antinarkotik təbliğatın gücləndirilməsi ilə bağlı 576 görüş təşkil olunub.

Daxili işlər naziri Ramil Usubov Azərbaycan Prezidenti cənab İlham Əliyevin sədrliyi ilə Nazirlər Kabinetinin 2015-ci ilin doqquz ayının sosial-iqtisadi inkişafının yekunlarına və qarşıda duran vəzifələrə həsr olunmuş iclasında ölkə

*başçısının program xarakterli nitqində respublikamızda sabitliyin, əmin-amanlığın hökm sürdüyünü vurğulamasının qürurverici olduğunu, bu işdə onun rəhbərliyi ilə respublikanın hüquq-mühafizə, o cümlədən daxili işlər orqanlarının da danılmaz xidmətini diqqətə çatdırıb. Həmin iclasda dövlət başçısının prinsiplial mövqeyini xatırladan nazir sahibkarlıq fəaliyyətinə müdaxilənin, vətəndaşlarla münasibətdə kobudluq, süründürməçilik və korrupsiya hallarının yolverilməzliyini, belə neqativ əməllər törədən əməkdaşlar və onların rəhbərliyi barədə ciddi intizam tənbehi tədbirlərinin görülməyini bir daha qeyd edib.*

*Qarşıdan dövlət əhəmiyyətli mühüm tədbirin-növbəti parlament seçkilərinin gəldiyini xatırladan cənab Ramil Usubov daxili işlər orqanlarının bu sahədə böyük təcrübəyə malik olduğunu, asayişin qorunması və təhlükəsizliyin təmini məsələlərində onların üzərinə qanunvericilikdən irəli gələn mühüm vəzifələr düşdüyünü, əvvəlki illərdə və anoloji tədbirlərdə olduğu kimi, hər bir əməkdaşın qarşıya qoyulan bütün tapşırıqların öhdəsindən layiqincə gələcəyinə əminliyini ifadə edib.*

*O, bir daha qeyd edib ki, bu gün daxili işlər orqanlarının qarşısında duran əsas vəzifə dövlətimizin tərəqqisi və güdrətlənməsi, xalqımızın sosial rifahının yüksəldilməsi sahəsində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyev tərəfindən uğurla həyata keçirilən dövlət siyasətinin başlıca təminatlarından olan ictimai-siyasi sabitliyin etibarlı qorunması, daha da möhkəmləndirilməsidir. Ölkəmizdə sabitliyi, əmin-amanlığı pozmaq, qarışıqlıq, xaos və anarxiya yaratmaq istəyən qüvvələrin qarşısı qanunların verdiyi imkanlar çərçivəsində ən sərt, qətiyyətli şəkildə alınacaqdır.*

*Daxili işlər naziri ölkə Prezidenti cənab İlham Əliyevi əmin edib ki, şəxsi heyət ölkənin qanunlarından, dövlət başçısının fərman və sərəncamlarından irəli gələn tələbləri layiqincə yerinə yetirəcək, xalqa və dövlətə sədaqətlə xidmət edəcək, sabitliyin, əmin-amanlığın, habelə dövlətin və vətəndaşların qanuni mənafeələrinin hüquqazidd əməllərdən etibarlı qorunması üçün qüvvə və bacarığını əsirgəməyəcək, həmişə olduğu kimi, cari ili də yüksək göstəricilərlə başa vuracaqdır.*

Vətəndaşların müraciət etmək konstitusion hüququnun daxili işlər orqanlarında həyata keçirilməsi barədə Siz mövzunun köməkliyi ilə hüquqi biliklər əldə edəcəksiniz.

Mövzunun birinci sualında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası, onların növləri və bu müraciətlə bağlı dövlət orqanlarında kargüzarlığın aparılması qaydası Azərbaycan Respublikasının qanunvericilik aktlarında necə əks olunmasını öyrənəcəksiniz.

Sualda, həmçinin, vətəndaşların müraciətlərinin qəbulu, uçotu və baxılma qaydası daxili işlər orqanlarında hansı normativ hüquqi aktlar əsasında həyata keçirilməsi haqqında biliklər əldə edəcək, DİO-nun rəhbərləri, habelə digər vəzifəli şəxslər təkliflərə, ərizə və şikayətlərə baxarkən hansı zəruri tədbirlərin həyata keçirilməsi barədə də qeyd olunacaqdır.

Vətəndaşların qəbulunun daxili işlər orqanlarında həyata keçirilməsi barədə mövzunun ikinci sualında öyrənəcəksiniz. Burada qeyd edəcəyik ki, vətəndaşların qəbulu DİN-in bütün orqan və hissələrində, tədris müəssisələrində öz

səlahiyyətləri daxilində qərar qəbul etmək ixtiyarı verilmiş konkret vəzifəli şəxslər tərəfindən həyata keçirilir.

Nəhayət, mövzunun üçüncü sualında vətəndaşların müraciətlərinin, onlara baxılmasını və qəbulu təcrübəsinin təhlili və ümumiləşdirilməsi öz əksini tapacaqdır. Bu sualda həm də vətəndaşların müraciətlərinin baxılması və qəbulu işinə nəzarətin və hesabatın necə həyata keçirildiyi haqqında hüquqi biliklər əldə edəcəksiniz.

Beləliklə, indi də mövzunun birinci sualının açıqlanmasına keçək.

## **SUAL 1. Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinin qəbulu, uçotu və baxılma qaydası**

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması Azərbaycan Respublikası Konstitusiyası ilə təsbit olunmuş insan və vətəndaş hüquq və azadlıqlarının həyata keçirilməsi və müdafiəsi sahəsində dövlət orqanlarının qarşısında qoyulmuş vəzifələrdən biridir.

*«Şəhər, rayon, polis orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu işinin vəziyyətinə dair» Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyinin Kollegiyasının 29 noyabr 2013-cü il tarixli KQ-5\1 n-li qərarında qeyd olunur ki, Azərbaycan Respublikasının Prezidenti zati-aliləri cənab İlham Əliyev tərəfindən ölkəmizdə davamlı surətdə həyata keçirilən hüquqi, demokratik islahatlar –daxili işlər orqanlarında da fəaliyyətin beynəlxalq təcrübəyə uyğun və azadlıqlarının təmin edilməsində mühüm vasitələrdən olan vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu sahəsində əhəmiyyətli dəyişikliklərlə sasiyyəvi olmuşdur.*

*İnsanları narahat edən məsələlərin həllinə xüsusi həssaslıqla yanaşılmasının hər bir dövlət orqanının və məmurunun mühüm vəzifələrindən olması barədə Ölkə Başçısının tələbi rəhbər tutularaq vətəndaşların müraciətlərinin obyektiv və vaxtında araşdırılması, təşəbbüskarlara dolğun yazılı cavabların verilməsi, qəbulların müntəzəm keçirilməsi daim diqqət mərkəzində saxlanılmışdır. Eyni zamanda, şikayətləri doğuran səbəblərin aradan qaldırılması, qanunauyğun ədalətli qərarların qəbul edilməsinə nəzarət və tələbkarlıq gücləndirilmişdir.*

*Müvafiq fəaliyyət çərçivəsində, ərizə və şikayətlərə baxılması işinin vəziyyəti mütəmadi təhlil edilmiş, Kollegiya iclaslarında və Nazirliyin rəhbərliyi yanında keçirilən əməliyyat müşavirələrində müzakirə olunmuşdur. Bu mühüm sahədə işin səmərəliliyinin artırılması üçün yerlərə, təkcə son 3 ildə 9 qərar, əmr və göstəriş göndərilmiş, o cümlədən elektron sənəd dövriyyəsinin təşkili və aparılmasına dair müvəqqəti Təlimat təsdiq edilərək icraya yönəldilmişdir.*

*Görülən işlərin sistemləşdirilməsi, sadələşdirilməsi, nəzarət mexanizminin gücləndirilməsi məqsədilə yeni informasiya texnologiyalarından istifadə edilməsinə də xüsusi diqqət yetirilmişdir. “Elektron sənəd dövriyyəsi” sisteminin tətbiq dairəsi genişləndirilərək müraciətlərin elektron qeydiyyatının aparılması, məruzə, və icraya yönəltmə prosedurunun operativliyi təmin olunmuşdur.*

*Müraciətlərin həm də internet vasitəsilə qəbul edilməsi baxımından, 2012-ci ilin iyun ayında Nazirliyin saytında- hər bir vətəndaşa, respublikanın istənilən yerindən rəhbərliyə birbaşa müraciət etmək və qəbula yazılmaq imkanı verən “ Vətəndaşların müraciətləri və qəbulu” bölməsi yaradılmışdır.*

*“Açıq Hökumətin təşviqinə dair” 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planından irəli gələn vəzifələrin yerinə yetirilməsi istiqamətində də bir sıra işlər görülmüş, o cümlədən vətəndaşlar arasında təşviq edilməsi məqsədilə fəaliyyəti*



*tənzimləyən normativ hüquqi aktların sadələşdirilmiş versiyaları, bələdçi qaydalar tərtib olunmuşdur.*

*Respublikanın bir sıra şəhər, rayon polis orqanlarında müvafiq sahədə işin vəziyyəti öyrənilmiş, aşkar olunmuş nöqsanların yerində aradan qaldırılması təmin olunmaqla əməli və praktiki köməklik göstərilmişdir.*

*Görülən bu və digər tədbirlər, o cümlədən Nazirliyin rəhbərliyi tərəfindən dövlət başçısının tələb və tövsiyələri rəhbər tutulmaqla müvafiq fəaliyyət çatışmazlıqlara görə qəbul edilən prinsiplial qərarlar-vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və onların qəbulu sahəsində müsbət nəticələri şərtləndirmişdir.*

*2012-ci ildə Nazirliyə daxil olmuş şikayətlərin sayı əvvəlki illə müqayisədə 2,5 dəfə, o cümlədən polis əməkdaşları barədə olanlar 26%, habelə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına edilən analoji şikayətlər 19% İnsan Hüquqları üzrə Müvəkkilə ünvanlanmış müraciətlər 2 dəfə azalmışdır.*

*Bütövlükdə son iki il 6 ayda daxili işlər orqanları üzrə 880 minə yaxın müraciət qeydə alınmışdır ki, onların da 69,5%-ni ərizələr, 30,3%-i şikayətlər təşkil etmişdir. Müraciətlərin 45,3%-i respublikanın şəhər, rayon, polis orqanlarına, 32,6%-i paytaxtın polis idarələrinə, 22,1%-i Nazirliyin aparatına daxil olmuşdur.*

*Müraciətlərin 62%-i yaşayış yeri üzrə qeydiyyatla alınma və ya şəxsiyyət vəsiqəsi ilə təmin edilmə, kadr, təhsil, sosial-məişət məsələləri və minnətdarlıq məktubları, 35%-i isə ictimai qaydanın qorunması, ictimai təhlükəsizliyinin təmini ilə bağlıdır. Daha 3%-i Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid olmadığı üçün aidiyyəti dövlət orqanlarına göndərilmişdir. 2011-ci illə müqayisədə ümumi müraciətlərin içində şikayətlərin xüsusi çəkisi 34%-dən 28%-ə enmiş və cari ilin ötən dövründə də eyni səviyyədə qalmışdır.*

*İnsan hüquqlarının qorunmasında mühüm vasitələrdən olan vətəndaşların qəbulu işi də daim diqqət mərkəzində saxlanılmışdır. Son 2 il 9 ayda Nazirliyin rəhbərliyi tərəfindən respublikanın bölgələri üzrə 820 vətəndaş qəbul edilərək şikayətləri dinlənilmişdir. Bütövlükdə göstərilən müddətdə 121.765 vətəndaş qəbul olunmuşdur.*

*Bununla belə, bir sıra ərazi polis orqanlarında yaranmış arxayançılıq, bu işə lazımi əhəmiyyət verilməməsi cari il üzrə müvafiq iş göstəricilərinə mənfi təsirsiz ötürməmiş, nəticədə Nazirliyə( +2607), Azərbaycan Respublikası Prezidenti Administrasiyasına (+1056) və İnsan Hüquqları üzrə Müvəkkilə (+53) ünvanlanan şikayətlərin sayında nisbi artım qeydə alınmışdır.*

*Vətəndaşların müraciətləri haqqında 30 sentyabr 2015-ci il tarixli Azərbaycan Respublikasının Qanunu Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 57-ci maddəsinə və 94-cü maddəsinin I hissəsinin 1-ci bəndinə uyğun olaraq, Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının müraciət etmək hüququnun həyata*

keçirilməsi ilə bağlı münasibətləri tənzimləyir, vəzifəli şəxslərin müraciətlərə baxması qaydasını müəyyən edir.

### **Müraciət etmək hüququ (M 1.)**

1. Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının dövlət və bələdiyyə orqanlarına, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərə və büdcə təşkilatlarına və ya onların vəzifəli şəxslərinə şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə yazılı və ya şifahi formada, fərdi və ya kollektiv şəkildə müraciət etmək hüququ vardır.

2. Vətəndaşlar müraciət etmək hüququnu sərbəst və könüllü həyata keçirirlər. Vətəndaşın öz müraciət hüququnu həyata keçirməsi digər şəxslərin hüquqlarını və azadlıqlarını pozmamalıdır.

3. İrqi, milliyyətinə, dininə, dilinə, cinsinə, mənşəyinə, əmlak vəziyyətinə, qulluq mövqeyinə, əqidəsinə, siyasi partiyalara, həmkarlar ittifaqlarına və digər ictimai birliklərə mənsubiyyətinə görə şəxsin müraciət etmək hüququnu məhdudlaşdırmaq qadağandır.

### **Vətəndaşların müraciətləri haqqında qanunvericilik (M 2.)**

Vətəndaşların müraciətləri haqqında qanunvericilik Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasından, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdən, bu Qanundan və Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktlarından ibarətdir.

### **Əsas anlayışlar (M 3.)**

Qanunun məqsədləri üçün əsas anlayışlardan istifadə edilir:

1. müraciət edən şəxs - fiziki və ya hüquqi şəxs;
2. müraciət - müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxsinə şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə yazılı (o cümlədən elektron) formada göndərilən (təqdim edilən) və ya şifahi formada edilən fərdi və ya kollektiv təklif, ərizə, şikayət;
3. təklif - qanunların və digər normativ hüquqi aktların təkmilləşdirilməsi, dövlət və bələdiyyə orqanlarının və digər müraciətə baxan subyektlərin fəaliyyətinin yaxşılaşdırılması, elm, təhsil, mədəniyyət, hüquq, sosial-iqtisadi, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həlli barədə edilən müraciət;

4. ərizə - hüquq və azadlıqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

5. şikayət - pozulmuş hüquq və azadlıqların bərpası və müdafiəsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

6. müraciətə baxan subyekt - fiziki və hüquqi şəxslərin müraciətlərinə baxmaq və qərar qəbul etmək səlahiyyəti olan 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;

7. müraciətə baxan subyektin canlı yayımlanan teleradio proqramındakı nümayəndəsi - müraciətə baxan subyektin razılığı ilə onu həmin proqramda təmsil edən vəzifəli şəxs;

8. müraciətə baxan subyektin vəzifəli şəxsi - müraciətə baxan subyektin rəhbəri, dövlət orqanında inzibati vəzifə tutan və hakimiyyət səlahiyyətləri olan şəxs, digər müraciətə baxan subyektlərdə təşkilati-sərəncamverici və ya inzibati-təsərrüfat vəzifələrində daimi və ya müvəqqəti işləyən və ya həmin vəzifələri xüsusi səlahiyyət əsasında həyata keçirən şəxslər;

9. şifahi müraciət - vətəndaşların fərdi və kollektiv qəbulu zamanı və ya müraciətə baxan subyektin nümayəndəsinin iştirakı ilə canlı yayımlanan teleradio proqramları zamanı, habelə telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciət;

10. telefon müraciət xidməti - müraciət edənin şifahi müraciətinin qəbulunu, texniki vasitələrin köməyi ilə qeydiyyatını və cavablandırılmasını həyata keçirmək üçün yaradılmış rabitə xidməti;

11. yazılı müraciət - kağız üzərində və ya elektron formada tərtib edilmiş müraciət;

12. elektron müraciət - müraciətə baxan subyektin və ya onun vəzifəli şəxsinin elektron ünvanına göndərilən və ya rəsmi internet saytı vasitəsilə daxil edilən müraciət;

13. kollektiv müraciət - eyni məsələyə dair iki və daha çox şəxsin birgə müraciəti, yaxud ictimai iştirakçılığın həyata keçirilməsi ilə əlaqədar olan müraciətlər;

14. təkrar müraciət - müraciətin bu Qanunla müəyyən edilmiş baxılması müddəti ötdükdə və ya həmin müraciət cavablandırıldıqda eyni şəxsin eyni məsələ ilə bağlı eyni müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxsinə göndərdiyi növbəti müraciət;

15. anonim müraciət - müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxsinə vətəndaşın soyadı, adı, atasının adı, ünvanı, şəxsi və ya elektron imzası (hüquqi şəxslərə münasibətdə hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı, onun rəhbərinin imzası) olmadan yazılı formada göndərilən müraciət.

#### **Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının əsas prinsipləri (M 4.)**

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının əsas prinsipləri aşağıdakılardır:

1. qanunçuluq;
2. vətəndaşların müraciət hüququnun sərbəst və könüllü həyata keçirməsinə şərait yaradılması;
3. müraciətlərə dair tələblərin vahidliyi;
4. fiziki və hüquqi şəxslərin hüquqlarının və qanuni mənafelərinin qorunması;
5. müraciətlərə baxılmasında ayrı-seçkiliyə və süründürməçiliyə yol verilməməsi;
6. müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin fəaliyyətində şəffaflığın təmin edilməsi;
7. vətəndaşların müraciət etmək hüququ ilə dövlət maraqlarının uzlaşdırılması.

#### **Qanunun tətbiq dairəsi (M 5.)**

1. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyaya qanunlarında, başqa qanunlarda, onların əsasında qəbul edilmiş digər normativ hüquqi aktlarda, habelə Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdə başqa qayda nəzərdə tutulmayıbsa, bu Qanunun müddəaları vətəndaşların bütün müraciətlərinə şamil edilir.

2. Qanunun müddəaları vətəndaşların məhkəmə icraatı və ya inzibati icraat çərçivəsində etdikləri müraciətlərə şamil edilmir.

3. Hərbi qulluqçuların xidmətlə əlaqədar bilavasitə rəislərinə və ya böyük rəislərinə müraciət etmə və onlara baxılması qaydası Azərbaycan Respublikası Silahlı Qüvvələrinin Daxili Xidmət Nizamnaməsi və İntizam Nizamnaməsi ilə tənzimlənir.

4. Referendumun və seçkilərin bilavasitə təşkili və keçirilməsi ilə əlaqədar müraciətlərin edilməsi və onlara baxılması qaydası Azərbaycan Respublikasının Seçki Məcəlləsi ilə tənzimlənir.

5. Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkilinə (ombudsmana) insan hüquqlarının pozulmasına dair şikayətlərin verilməsi və bu şikayətlərə baxılması qaydası “Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkili (ombudsman) haqqında” Azərbaycan Respublikasının Konstitusiya Qanunu ilə tənzimlənir.

6. İnformasiya əldə edilməsi üçün sorğunun verilməsi və informasiya əldə edilməsi haqqında sorğuya baxılması qaydası “İnformasiya əldə etmək haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə tənzimlənir.

7. Məişət zorakılığı barədə şikayətdə cinayət tərkibinin əlamətləri olmadıqda şikayətlərə baxılması qaydası “Məişət zorakılığının qarşısının alınması haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə tənzimlənir.

8. Siyahısı müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən təsdiq olunan ictimai əhəmiyyətli funksiyaları yerinə yetirən hüquqi şəxslərə, habelə normativ hüquqi aktlar və ya müqavilə əsasında təhsil, səhiyyə, mədəniyyət və sosial sahələrdə xidmət göstərən özəl hüquqi şəxslərə və fərdi sahibkarlara müraciət edilməsi və həmin müraciətlərə baxılması qaydası bu Qanunla tənzimlənir.

9. Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdə başqa qayda nəzərdə tutulmayıbsa, bu Qanunun müddəaları əcnəbilərin, vətəndaşlığı olmayan şəxslərin və xarici hüquqi şəxslərin müraciətlərinə şamil edilir.

### **Vətəndaşların müraciətlərinə dair tələblər (M 6.)**

1. Vətəndaşlar müraciətlərini həmin məsələyə baxılmasını bilavasitə təmin etməli olan müraciətə baxan subyektlərə və ya onların vəzifəli şəxslərinə yazılı formada təqdim edir və ya şifahi formada bildirirlər.

2. Yazılı müraciətlər şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə təqdim edilir və ya poçt, telefaks, yaxud bu Qanunun 6.7-ci maddəsində göstərilən qaydada göndərilir.

#### ***3. Yazılı müraciətdə aşağıdakılar göstərilir:***

3.1. müraciətə baxan subyektin adı və ya onun vəzifəli şəxsinin adı, soyadı, vəzifəsi (vəzifəli şəxsin elektron ünvanına göndərilən müraciətlər istisna olmaqla);

3.2. müraciət edən fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ünvanı (yaxud işlədiyi yer), hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı;

3.3. müraciət nümayəndə vasitəsilə təqdim edildikdə, nümayəndənin adı, soyadı, atasının adı və ünvanı.

4. Müraciət hüquqi şəxslərin firma rekvizitləri olan blankda göndərildiyi, yaxud fiziki şəxsin əlaqə məlumatlarından ən azı birinin göstərildiyi hallar istisna olmaqla, bu Qanunun 6.3-cü maddəsinin tələblərinə cavab vermədikdə anonim sayılır. Anonim müraciətlər müraciətə baxan subyektlər və onların vəzifəli şəxsləri tərəfindən qəbul edilmir və onlara baxılmır.

5. Kağız üzərində yazılı müraciəti fiziki şəxs və ya hüquqi şəxsin rəhbəri, yaxud onların səlahiyyətli nümayəndəsi imzalamalı və tarix qoymalıdır.

6. Yazılı müraciət nümayəndə vasitəsilə təqdim edildikdə müraciətə nümayəndənin səlahiyyətlərini təsdiqləyən sənədin surəti əlavə olunmalıdır.

7. Elektron müraciət həmin müraciətə baxan subyektin və ya onun vəzifəli şəxsinin elektron ünvanına göndərilir və ya onun rəsmi internet saytına daxil edilir. Müraciətə baxan subyektin rəsmi internet saytına daxil edilən müraciətdə vətəndaşın elektron və ya poçt ünvanı göstərilməlidir.

8. Elektron sənəd formasında göndərilən müraciət elektron imza ilə təsdiq olunmalıdır.

9. Müraciətin mətni oxunaqlı olmalı, müraciətdə edilən təklif və ya tələb aydın ifadə edilməlidir. Müraciətin mətnində təhqir və böhtana yol verilməməlidir.

#### **Vətəndaşların yazılı müraciətlərinin qəbulu, qeydiyyatı və onlara baxılması qaydası (M7.)**

1. Müraciətə baxan subyektlər və onların vəzifəli şəxsləri bu Qanunla müəyyən edilmiş qaydada verilən yazılı müraciətləri mütləq qəbul etməli, qeydiyyata almalı və onlara baxılmasını təmin etməlidirlər. Bu Qanunun tələblərinə uyğun olaraq verilən müraciəti qəbul etməkdən imtina qadağandır.

2. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlıq müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi qaydada aparılır və müraciətə baxan subyektin rəhbəri tərəfindən təmin edilir.

3. Müraciətə baxan subyektlərin müraciətlərin qəbul edilməsi və cavablandırılması işini habelə elektron formada həyata keçirmək hüququ vardır.

4. Vətəndaşın müraciətinə onun daxilolma tarixi və qeydiyyat nömrəsi qoyulur. Müraciət edən şəxsin tələbi ilə ona müraciətin qeydiyyat nömrəsi, tarixi və onun icraçısına dair məlumat bildirilir.

5. Müraciətdə göstərilən məsələyə baxıldıqda və bu barədə vətəndaşa (kollektiv müraciətlərdə - müraciət edən şəxslərdən birinə) əsaslandırılmış cavab verildikdə müraciət baxılmış hesab olunur. Müraciətə dövlət dilində cavab verilir.

6. Elektron müraciətlərə müraciətə baxan subyektlər və onların vəzifəli şəxsləri 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.

7. Vətəndaşın müraciətinə baxılmasına dair cavab məktubunda müraciətdə göstərilən məsələlərin araşdırılması və görülən tədbirlər və ya həmin məsələlərlə bağlı aidiyyəti üzrə müraciət edilməli subyekt göstərilməlidir.

8. 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.

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

10. Müraciətə baxan subyektlər və ya onların vəzifəli şəxsləri müraciətdə irəli sürülən məsələlərin həlli onların səlahiyyətinə aid olmadıqda, müraciəti 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 üç iş günündən gec olmayaraq həmin subyektlərə göndərilir.

11. Yuxarı dövlət orqanı vətəndaşların müraciətlərini baxılmaq üçün aidiyyəti dövlət və bələdiyyə orqanlarına və ya digər müraciətə baxan subyektə göndərdikdə həmin müraciətə baxılmanın nəticəsi barədə yuxarı dövlət orqanının tələbi ilə müraciətə baxan subyektin rəhbəri tərəfindən ona məlumat verilməlidir.

12. 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.

13. Vətəndaşların müraciətlərini aidiyyəti üzrə baxılmaq üçün qanunazidd hərəkətidən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxslərinə göndərmək qadağandır.

14. Qanunun 7.13-cü maddəsi ilə müəyyən edilmiş qadağaya görə vətəndaşın müraciətini aidiyyəti üzrə göndərmək mümkün olmadıqda vətəndaşa qanunla müəyyən edilmiş qaydada məhkəməyə müraciət etmək hüququ izah olunur.

### **Müraciətin baxılmamış saxlanması (M 8.)**

#### ***Müraciət aşağıdakı hallarda baxılmamış saxlanılır:***

1.1. Qanunun 5-ci maddəsinə uyğun olaraq müraciətin edilməsi və ona baxılması üçün başqa qayda nəzərdə tutulduqda;

1.2. müraciət bu Qanunun 6.4-6.9-cu maddələrində göstərilən tələblərə cavab vermədikdə;

1.3. müraciətdə göstərilən məsələ ilə əlaqədar məhkəmənin qanuni qüvvəyə minmiş qərarı olduqda;

1.4. vətəndaşın təkrar müraciətlərinə bir il ərzində 3 dəfə mahiyyəti üzrə əsaslandırılmış cavab verildikdə və təkrar müraciətdə məsələnin həlli üçün yeni məlumatlar olmadıqda;

1.5. Qanunun 7.9-cu maddəsində göstərilən hallarda müraciətin aidiyyəti üzrə göndərilməsi mümkün olmadıqda və ya müraciətdə olan məlumatlar onun həlli və ya aidiyyəti üzrə göndərilməsi üçün kifayət etmədikdə;

1.6. müraciət etmiş şəxs bu Qanunun 14.0.2-ci maddəsinə uyğun olaraq ərizə ilə müraciət etdikdə.

2. Qanunun 8.1-ci maddəsində göstərilən hallarda müraciətə baxan subyekt və ya onun vəzifəli şəxsi müraciət edən şəxsə səbəblər göstərilməklə müraciətin (anonim müraciət istisna olmaqla) baxılmamış saxlanması barədə beş iş günündən gec olmayaraq, şifahi müraciətin baxılmamış saxlanması üçün əsas olduqda isə dərhal məlumat verir.

3. Müraciətin baxılmamış saxlanmasına əsas verən hallar aradan qaldırıldıqda müraciətə baxan subyekt ona baxılmanı təmin etməlidir.

### **Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmlar barədə müraciətlərə baxılmasının xüsusiyyətləri (M 9.)**

1. Dövlət orqanlarında korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmlar barədə müraciətlərə, bu maddənin xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla, bu Qanuna müvafiq olaraq baxılır.



2. Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalara barədə müraciət daxil olduqda dövlət orqanının rəhbəri müraciət üzrə xidməti araşdırma təyin edir. Xidməti araşdırmanı müvafiq dövlət orqanında daxili nəzarət xidməti aparır. Xidməti araşdırma 20 iş günü müddətində başa çatdırılmalı və nəticəsi barədə məlumat dövlət orqanının rəhbərinə təqdim olunmalıdır. Əlavə materialların və məlumatların əldə edilməsi tələb olunduqda dövlət orqanı rəhbərinin bu müddəti 10 iş günü uzatmaq hüququ vardır.

**3. Dövlət orqanının rəhbəri xidməti araşdırmanın nəticəsi barədə məlumatı aldıqdan sonra müraciət üzrə aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edir:**

3.1. müraciətin əsaslı olduğu təsdiq edildikdə, eyni zamanda əməldə mülki-hüquqi və ya inzibati məsuliyyəti yaradacaq əlamətlər olduqda Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsinə və Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalara Məcəlləsinə uyğun olaraq tədbirlər görülməsi, cinayət əlamətləri olan hüquqpozmalara aşkar edildikdə, müvafiq sənədlərin Azərbaycan Respublikasının Baş Prokurorluğuna göndərilməsi barədə;

3.2. müraciətin əsaslı olması təsdiq edildikdə, lakin əməldə mülki-hüquqi, inzibati və ya cinayət məsuliyyəti yaradacaq əlamətlər olmadıqda aidiyyəti şəxslərin intizam məsuliyyətinə cəlb edilməsi barədə;

3.3. müraciətin əsaslı olduğu təsdiq edilmədikdə şikayət üzrə icraata xitam verilməsi barədə.

4. Müraciət etmiş şəxsə qəbul olunmuş qərar haqqında əsaslandırılmış cavab verilməklə həmin qərardan şikayət etmək hüququ izah olunur.

5. Vətəndaşın dövlət orqanı rəhbərinin qərarından yuxarı dövlət orqanına şikayət vermək hüququ vardır. Bu müddəə vətəndaşın dövlət orqanı rəhbərinin qərarından məhkəməyə şikayət vermək hüququnu məhdudlaşdırmır.

6. Dövlət orqanları istisna olmaqla, digər müraciətə baxan subyektlərdə korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalara barədə müraciətlərə bu Qanunun 7-ci maddəsində müəyyən edilmiş qaydada 20 iş günü müddətində baxılır.

### **Müraciətə baxılması müddəti (M 10.)**

1. Qanunun 9.2-ci, 9.6-cı və 10.2-10.4-cü maddələrində göstərilən hallar istisna olmaqla, vətəndaşların müraciətlərinə ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciətlərə isə ən gec 30 iş günü müddətində baxılır.

2. Qanunun 9.2-ci, 9.6-cı, 10.3-cü və 10.4-cü maddələrində göstərilən hallar istisna olmaqla, müraciətə baxılması üçün əlavə məlumatların əldə edilməsi

və ya aidiyyəti üzrə sorğu göndərilməsi tələb edildikdə, müraciətə baxan subyektin vəzifəli şəxsinin müraciətə baxılması müddətini ən çoxu 30 iş günü uzatmaq hüququ vardır. Bu barədə müraciət edən vətəndaşa, habelə müraciəti baxılmaq üçün bu Qanunun 7.11-ci maddəsinə uyğun olaraq digər müraciətə baxan subyektə göndərmiş yuxarı dövlət orqanına onun tələbi ilə məlumat verilməlidir.

3. Hərbi qulluqçuların və onların ailə üzvlərinin müraciətlərinə daxil olduğu gündən etibarən ən gec 15 iş günü ərzində baxılır.

4. 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.

5. Qanunun 10.1-10.3-cü maddələrində göstərilən müddətlərin axımı müraciətin müraciətə baxan subyektə daxil olduğu gündən başlanır.

Beləliklə, suala yekun olaraq göstəririk ki, vətəndaşlar müraciətləri həmin məsələni bilavasitə həll etməli olan orqana və ya vəzifəli şəxsə verirlər. Sualda həmçinin daxili işlər orqanı və hissə rəhbərləri, habelə digər vəzifəli şəxslərin vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə baxarkən hansı tədbirləri görməli olduğunu, müraciətlərin müəyyən olunmuş müddətdə icra olunması və uçotu qaydasına necə riayət etməsi də göstərildi.

## **SUAL 2. Daxili işlər orqanında vətəndaşların qəbulunun təşkili və qaydası**

### **Vətəndaşların qəbul edilməsi qaydası (M 11).**

1. Müraciətə baxan subyektlər vətəndaşların qəbul edilməsini vətəndaşların qəbulu cədvəlinə uyğun olaraq ayda bir dəfədən az olmamaqla təmin etməlidirlər.

2. Vətəndaşları müraciətə baxan subyektlərin rəhbərləri və ya digər vəzifəli şəxsləri qəbul edirlər.

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

4. Vətəndaş şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd və ya şəxsiyyətini müəyyən edən rekvizitlər və ya elektron imza olduqda elektron xidmətlər vasitəsilə qəbula yazılır. Qəbula gəlmiş vətəndaş şəxsiyyətini təsdiq edən sənədi təqdim etməlidir.

5. Qəbul zamanı təqdim edilmiş yazılı müraciət bu Qanunun 7-ci maddəsinə uyğun olaraq qəbul edilir, qeydiyyatata alınır və ona baxılır.

6. Vətəndaşın şifahi müraciəti ilə bağlı qəbula dair qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində qeyd aparılır. Şifahi müraciətdəki məsələlərin həlli əlavə araşdırma aparılmasını tələb etmədikdə vətəndaşın razılığı ilə müraciət qəbul zamanı şifahi qaydada cavablandırılır. Qəbul zamanı vətəndaşın müraciətini şifahi qaydada cavablandırmaq mümkün olmadıqda müraciət yazılı şəkildə təqdim olunur. Belə müraciətin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası bu Qanunun 11.5-ci maddəsinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

7. 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 müraciət etmə qaydası izah olunur.

8. Müraciətə baxan subyektlərin rəhbərlərinin və digər vəzifəli şəxslərinin səyyar və videoqəbullar, o cümlədən onlayn konfranslar keçirmək hüququ vardır. Bu cür qəbul zamanı təqdim edilən müraciətlərin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası bu maddəyə uyğun olaraq həyata keçirilir.

## **Müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin vəzifələri (M 12.)**

1. Müraciətə baxan subyektlər və onların vəzifəli şəxsləri Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası və qanunları ilə müəyyən edilən və təminat verilən qaydada vətəndaşların yazılı və şifahi formada təkliflər vermək, ərizə ilə müraciət etmək, vəzifəli şəxslərin qanunazidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət etmək hüquqlarının sərbəst həyata keçirilməsi üçün şərait yaradılmasını təmin etməlidirlər.

2. Müraciətə baxan subyektlər və onların vəzifəli şəxsləri vətəndaşların təkliflərini, ərizə və şikayətlərini qəbul etməli, onlara bu Qanunla müəyyən olunmuş qaydada və müddətlərdə baxmalı və cavab verməlidirlər.

### ***3. Müraciətə baxan subyektlərin vəzifəli şəxsləri vətəndaşların müraciətlərinə baxarkən:***

3.1. müraciətə obyektiv, hərtərəfli və vaxtında baxılmasını təmin etməlidirlər;

3.2. məsələnin mahiyyətini öyrənməli və onun həlli üçün lazımi sənədləri tələb etməlidirlər;

3.3. müraciətə baxılmasının nəticəsi haqqında vətəndaşlara yazılı formada məlumat verməli, müraciət təmin edilmədikdə bunun səbəblərini göstərməli, şikayət vermək qaydasını izah etməlidirlər;

3.4. müraciətlər barəsində əsaslandırılmış qərarların qəbul edilməsini və bu qərarların vaxtında və düzgün yerinə yetirilməsini təmin etməlidirlər.

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

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

6. Dövlət orqanının (və ya onun vəzifəli şəxsinin) qanunazidd hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə prokurorluq orqanlarına daxil olmuş müraciətlərə bu Qanuna və “Prokurorluq haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq baxılır. Bu cür müraciətlər prokurorluq orqanlarının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda onlar beş iş günü müddətində müraciət edən şəxsə qaytarılır. Vətəndaşın müraciəti müraciətə baxan subyekt (və ya onun vəzifəli şəxsi) tərəfindən aidiyyəti üzrə baxılması üçün prokurorluq orqanına göndərildikdə həmin subyektə (və ya onun vəzifəli şəxsinə) onun xahişi ilə baxılmanın nəticəsi barədə məlumat verilir.

7. Azərbaycan Respublikasının Baş prokuroru bu Qanunun 12.6-cı maddəsində göstərilən müraciətlərə baxılmasının nəticələri barədə altı ayda bir dəfədən az olmayaraq müvafiq icra hakimiyyəti orqanına məlumat verir.

### **Nəzarətin həyata keçirilməsi (M 13.)**

1. Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında kargüzarlıq işinin aparılmasına nəzarəti müvafiq icra hakimiyyəti orqanı həyata keçirir.

2. Qanunun 13.1-ci maddəsində nəzərdə tutulmuş nəzarətin həyata keçirilməsi qaydasını müvafiq icra hakimiyyəti orqanı müəyyən edir.

### **Müraciətlərə baxılması zamanı vətəndaşların hüquqları (M14.)**

*Müraciətə baxılan vətəndaşın aşağıdakı hüquqları vardır:*

1. müraciətin tam və hərtərəfli araşdırılması üçün əlavə sənəd və materiallar təqdim etmək və ya bu sənədlərin əldə edilməsini (o cümlədən elektron formada) müraciətə baxan subyektdən xahiş etmək;

2. müraciətə baxılmasının dayandırılması barədə ərizə ilə müraciət etmək;

3. təkrar yazılı müraciətə ilkin müraciətə baxılmasının nəticəsi barədə sənədləri əlavə etmək;

4. ictimai informasiya və fərdi məlumatların əldə edilməsi məqsədi ilə sorğu vermək;

5. müraciətin baxılmasına dair sənədlərin və materialların digər şəxslərin hüquqlarına və qanuni mənafələrinə toxunmaması və ya qanunla dövlət sirri təşkil edən məlumatlara və ya qanunla qorunan digər məlumatlara aid edilməməsi şərti ilə həmin sənəd və materiallarla tanış olmaq;

6. müraciətin qeydiyyat nömrəsi və daxilolma tarixi barədə, müraciət aidiyyəti üzrə göndərildikdə həmin məktubun qeydiyyat nömrəsi və göndərilmə tarixi barədə məlumat almaq;

7. müraciətə baxılması barədə yazılı cavab və ya müraciətin aidiyyəti üzrə göndərilməsinə dair məlumat almaq;

8. müraciət barəsində qəbul edilmiş qərarla razılaşmadıqda həmin qərardan inzibati və (və ya) məhkəmə qaydasında şikayət vermək;

9. müraciətin məzmununda vətəndaşın ailə və şəxsi həyatına aid sirr olan, habelə peşə və ya kommersiya sirri olan sənədlərin və ya məlumatların məxfiliyinin təmin olunmasını tələb etmək.

### **Canlı yayımlanan teleradio proqramları və ya telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən şifahi müraciətlərin xüsusiyyətləri (M 15.)**

1. 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 cavablandırmaq hüququ vardır.

2. Vətəndaşların canlı yayımlanan teleradio proqramları zamanı edilən müraciətlərinin dərhal cavablandırılması mümkün olmadıqda müraciətin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası bu Qanunun 7-ci maddəsinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

3. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması bu Qanunun tələbləri nəzərə alınmaqla müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi qaydada həyata keçirilir.

### **Qanunun pozulmasına görə məsuliyyət (M.16.)**

Qanunun tələblərini pozan şəxslər Azərbaycan Respublikasının Mülki, İnzibati Xətalər və Cinayət məəcəllələrinə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyırlar.

Beləliklə, suala nəticə olaraq bir daha göstəririk ki, bütün daxili işlər orqanlarında vətəndaşların qəbulu konkret səlahiyyətli şəxslər tərəfindən müvafiq cədvələ uyğun həyata keçirilir.

### **Sual 3. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı təcrübənin təhlili və bu işə nəzarətin həyata keçirilməsi**

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

«İcra intizamının möhkəmləndirilməsi və icraya nəzarətin təşkilinin təkmilləşdirilməsi tədbirləri haqqında» Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 26 oktyabr 2006-cı il tarixli Fərmanından irəli gələrək, bu sahədə təhlil və ümumiləşdirmələrin nəticələri kollegiya iclaslarında, seminar müşavirələrdə, orqan rəhbəri yanında keçirilən əməliyyat müşavirələrində müzakirə edilir, eyni zamanda orqan və hissələrdə aparılan yoxlamalarda, ictimai asayişin qorunması işinin yaxşılaşdırılmasında, qanunazidd hallar və qaydapozmalar ilə mübarizənin gücləndirilməsi tədbirlərinin hazırlanmasında və daxili işlər orqanlarının əməliyyat-xidməti fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi işində istifadə edilir.

Təhlil və ümumiləşdirmədən irəli gələn nəticələr əsasında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və onların qəbulunun təşkili işinin təkmilləşdirilməsinə dair konkret tədbirləri əks etdirən arayış, icmal və ya məlumat hazırlanır. Məsələn, 2008-ci ildə icra intizamının, sənədlərlə işin və vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə baxılması vəziyyətinə dair icmal arayış (DİN, 26.01.2009, G-№.6 ); Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının yekunları və yaxşılaşdırılması tədbirlərinə dair (DİN, 20.04.2009, G-№.32 ); 2009-cu ilin 6 ayı ərzində icra intizamının, sənədlərlə işin və vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə baxılması vəziyyətinə dair icmal arayış (DİN, 27.07.2009, G-№.47); 2009-cu ildə cinayətkarlığa qarşı mübarizə və ictimai təhlükəsizliyin təmin edilməsi üzrə DİO-nun fəaliyyətinin nəticələri və qarşıda duran vəzifələr haqqında (DİN, 29.01.2010, KQ-1) və s.

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və onların qəbulu ilə əlaqədar müvafiq qanunvericiliyə və bu Təlimatın tələblərinə riayət olunması işinə şəxsən orqan və hissə rəisləri (komandirləri) nəzarət edir və bu nəzarəti katibliklər və digər vəzifəli şəxslər vasitəsilə həyata keçirirlər.

Bu məqsədlə hər bir orqan, hissə və tədris müəssisəsində vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və onların qəbulu işi üzrə daimi fəaliyyət göstərən komissiya yaradılmalıdır.

Komissiyanın işi plan əsasında təşkil edilir və hər rüb vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulunun vəziyyəti yoxlanılır. Materialların verilməsi əsasında bu işin təkmilləşdirilməsi, habelə şikayətləri doğuran səbəb və şəraitin aradan qaldırılması üzrə təkliflər hazırlanıb irəli sürülür.

İcraçı əməkdaşlar müraciətləri baxılması üçün tabeli orqanlara (müəssisələrə) göndərərkən onların həllinə mütəmadi olaraq nəzarət edir.

Nəzarət həyata keçirilərkən müraciətdə qaldırılan məsələlərə vaxtında və tam baxılmasına, yoxlamanın obyektivliyinə, qəbul edilmiş qərarın əsaslığına və

qanuniliyinə, onların vaxtında yerinə yetirilməsinə və müraciət edərək yazılı cavab göndərilməsinə xüsusi diqqət yetirilməlidir.

Nəzarətə götürülmüş müraciətə dair iki nüsxədən ibarət qeydiyyat-nəzarət vərəqəsi doldurulur. Bunlardan biri nəzarət kartotekasına yerləşdirilir, digəri isə müraciətlə birlikdə icraçıya verilir.

Hər bir təklif, ərizə və şikayət mahiyyəti üzrə baxıldıqdan və ya ona dair müvafiq qərar qəbul edildikdən sonra həmin müraciətin üzərində «İşə tikilsin» yazılır və qərarı qəbul edən vəzifəli şəxs tərəfindən imzalanaraq (tarix göstərilməklə) toplanmış materiallar və qeydiyyat-nəzarət vərəqələri katibliyə (dəftərxanaya) qaytarılır.

Nəzarətdə olan müraciətlərə baxılmasının nəticələri haqda yuxarı orqana təqdim edilən məlumatda:

- müraciətdə göstərilən xüsusatların (məlumatların) yoxlanılması zamanı konkret olaraq müəyyən edilmiş məqamlar;
- müraciət edən şəxsin qeyd etdiyi xüsusatların hansı əsaslarla sübut və ya təkzib edilməsi;
- aşkar olunmuş pozuntu, çatışmazlıq və sui-istifadə halları ilə əlaqədar vətəndaşların qanuni hüquq və mənafelərinin bərpası, çatışmazlıqların aradan qaldırılması, həmçinin günahkar şəxslər barədə görülən tədbirlər;
- müraciət edən şəxsə verilən rəsmi cavaba dair məlumatlar öz əksini tapmalıdır.

Müraciətdə qoyulan məsələnin həll olunması üçün son tədbirlər görüldükdən, yaxud məsələyə dair müvafiq qərar qəbul edildikdən və baxılması haqda əsaslandırılmış cavab verildikdən sonra müraciət nəzarətdən çıxarılır. Nəzarətdən çıxarma haqqında qərar müraciəti nəzarətə götürülmüş məsul şəxs tərəfindən qəbul edilir.

Tabeçilikdə olan orqan, hissə və tədris müəssisələrində vətəndaşların müraciətlərinin baxılması və qəbulu işinin vəziyyəti müvafiq tədbirlər planı əsasında öyrənilir.

Yoxlamalar zamanı vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu işinin təşkili dərindən və hərtərəfli öyrənilməli, mövcud çatışmazlıqlar müəyyən edilməli və onların aradan qaldırılması üçün əməli köməklik göstərilməlidir. Yoxlamaların nəticələri arayışda əks etdirilir. Yalnız statistik göstəricilər əsasında bu işin vəziyyəti haqqında nəticə çıxarılması yolverilməzdir.

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu işinin vəziyyəti, eləcə də ərizə və şikayətlərin baxılmasında yol verilmiş formalizm, biganəlik və süründürməçilik halları aidiyyəti orqan, hissə və tədris müəssisələrinin rəhbərləri dinlənilməklə kollegiya iclaslarında, əməliyyat müşavirələrində müzakirə olunur.

Daxili işlər orqanlarının xidməti fəaliyyəti qiymətləndirilərkən vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və qəbulu işinin vəziyyəti də mütləq qaydada nəzərə alınır.

DİN-in baş idarə, idarə və şöbələri, şəhər, rayon polis orqanlarının vəzifəli şəxsləri hər yarımiaqlıqda və ilin sonunda vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinin təhlili və ümumiləşdirilməsi üzrə materiallar əsasında analitik



arayışlar və hesabatlar hazırlayıb Nazirliyin Katibliyinə təqdim edirlər. Zəruri hallarda cari, təhlili arayışlar da tərtib edilir.

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin böyük diqqət və qayğısı sayəsində daxili işlər orqanlarında əhəmiyyətli işlər görülmüş, həvalə olunmuş vəzifələrin müvəffəqiyyətlə yerinə yetirilməsi üçün idarəçilik fəaliyyətinin effektivliyinin artırılması, şəxsi heyətin xidməti şəraitinin yaxşılaşdırılması, xidməti fəaliyyətdə yeni informasiya texnologiyalarının tətbiqinin genişləndirilməsi və təkmilləşdirilməsi istiqamətində mühüm təşkilati-praktiki tədbirlər görülməkdədir.

2009-cu ilin 6 ayı ərzində DİN-in Katibliyinə 8.910 vətəndaşdan 13.018 ərizə və şikayət daxil olmuş, onlardan 4.108 eyni məzmunlu olmuş, 454 təkrar xarakter daşımış, 524 müraciətdə qaldırılan məsələlər DİN-in səlahiyyətinə aid olmadığından aidiyyəti üzrə göndərilmiş, 1.599 müraciət nazirlik rəhbərliyi tərəfindən nəzarətə götürülmüşdür.

Ümumilikdə 6.497 müraciət DİO-nun əməliyyat-axtarış, istintaq və ictimai təhlükəsizliyin təmini ilə əlaqədar olmuşdur. Digər məsələlər isə torpaq islahatı, müxtəlif sosial və məişət xarakterli məsələlər, minnətdarlıq məktubları, xarici dövlətə gedişlə bağlı, qeydiyyatata alınma və ya şəxsiyyət vəsiqəsi ilə təmin olunma, vətəndaşlıq, əfv, kadr, təhsil, əməkdaşların sosial-məişət məsələləri və s. ilə bağlı olmuşdur.

2009-cu ilin 1-ci yarımıpliyi ərzində Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasından 3.925, Milli Məclisdən 127, Nazirlər Kabinetindən 95 ərizə və şikayət daxil olmuşdur. Vətəndaşların ali hakimiyyət orqanlarına müraciətlərinin sayı ötən ilin müvafiq dövrünə nisbətən azalmışdır.

«102» xidməti – zəng mərkəzi sistemi vasitəsilə 412 müraciət daxil olmuş, qeydiyyatata alınmaqla nəzarətə götürülmüşdür.

2009-cu ilin 6 ayı ərzində DİN-in Katibliyinə polis əməkdaşlarının hərəkətlərindən şikayətlə bağlı 1716 müraciətlərin araşdırılması zamanı müxtəlif qəbahətlərə yol vermiş 124 əməkdaş intizam məsuliyyətinə cəlb edilmişdir.

Qeyd edilən dövrdə 754 elektron müraciət daxil olmuş, onlardan 412-si ərizə, 203-ü şikayət, 110-u sorğu, 5-i təklif, 24-ü minnətdarlıq məktubu olmuşdur.

Ümumi təhlil göstərir ki, 2009-cu ildə müraciətlərin sayı 2,6 faizədək, (2008-ci ildə – 28.299; 2009-cu ildə – 27.571 müraciət), Prezident Administrasiyasından daxil olmuş şikayətlərin sayı isə 13 faiz (2008-ci ildə- 4.098; 2009-cu ildə- 2.927) azalmışdır.

Nazirliyin rəhbərliyi tərəfindən 2009-cu ildə 111 vətəndaş qəbul edilmiş, onların ərizə və şikayətləri nəzarətə götürülərək ətraflı araşdırmalar aparılmış, təşəbbüskarlara dolğun yazılı cavablar verilmişdir.

Aparılan təhlillərin nəticəsi olaraq, daxili işlər orqanlarında icra intizamının, sənədlərlə işin və vətəndaşların ərizə və şikayətlərinə baxılması sahəsində nəzarət mexanizminin daha məqsədyönlü təşkili məqsədilə mütəmadi olaraq müvafiq tədbirlərin görülməsi zəruridir.

Beləliklə, suala nəticə olaraq göstəririk ki, DİO-nun səlahiyyətli şəxsləri vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərini təhlil edərək, ümumiləşdirməli, bu

sahədə pozulmuş halların və səbəblərin vaxtında aradan qaldırılması barədə müvafiq tədbirlər görərək arayış, icmal və ya məlumat hazırlamaladırlar.

## NƏTİCƏ

Azərbaycan Respublikası beynəlxalq aləmdə öz mövqeyini tutmuş və bu məqsədlə müvafiq beynəlxalq konvensiyalara qoşulmuşdur. Bu konvensiyalardan əksəriyyətinin mahiyyəti insan və vətəndaş hüquq və azadlıqlarının təmin edilməsi ilə bağlıdır.

Azərbaycan Respublikasının əsas Qanunu olan Konstitusiyamızın 57-ci maddəsində öz əksini tapan vətəndaşların müraciət etmək hüququ, nəinki Azərbaycan Respublikasının qanunvericilik aktlarında, o cümlədən daxili işlər orqanlarının fəaliyyətini tənzimləyən normativ-hüquqi aktlarda göstərilib.

Konstitusiyaya əsasən Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının dövlət orqanlarına şəxsən müraciət etmək, habelə fərdi və kollektiv yazılı müraciətlər göndərmək hüququ vardır. Hər bir müraciətə qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə yazılı cavab verilməlidir.

Bu məqsədlə, mövzunun sizin bir hüquqşünas və gələcəyin polis zabiti kimi fəaliyyətinizdə böyük əhəmiyyəti vardır. Mövzunun birinci sualında vətəndaşların müraciət etmək hüququ ilə bağlı Azərbaycan Respublikasının qanunvericilik aktları və digər normativ-hüquqi aktları haqqında qeyd etdik.

Mövzunun bu sualında göstərilən konstitusion hüququn daxili işlər orqanlarında qəbulu, uçotu və baxılma qaydasının həyata keçirilməsi ilə bağlı hüquqi biliklər əldə etdik.

Azərbaycan Respublikası Daxili İşlər Nazirliyinin bütün orqan və hissələrində, tədris müəssisələrində öz səlahiyyətləri daxilində qərar qəbul etmək ixtiyarı verilmiş vəzifəli şəxslər tərəfindən vətəndaşların qəbulunun həyata keçirilməsi forma və metodlarını biz sizinlə mövzunun ikinci sualında göstərdik.

Nəhayət, mövzunun üçüncü sualında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı təcrübənin təhlili və bu işə nəzarəti həyata keçirərkən, hansı konkret tədbirlər hazırlanmalı olduğunu qeyd etdik. Bu sualda həm də qeyd etdik ki, təhlil və ümumiləşdirmədən irəli gələn nəticələr əsasında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması və onların qəbulunun təşkili işinin təkmilləşdirilməsinə dair konkret tədbirləri əks etdirən arayış, icmal və ya məlumat hazırlanır

**Movzuya əlavə:****Daxili İşlər Nazirliyinin 05.01.2009-cu il tarixli 1 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş «Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Təlimat**

Daxili İşlər Nazirliyinin 05.01.2009-cu il tarixli 1 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş «Daxili işlər orqanlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Təlimat Azərbaycan Respublikası Konstitusiyası, «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu, «Dövlət hakimiyyət orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kargüzarlığın aparılması qaydalarının təsdiq edilməsi barədə» Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, digər qanunvericilik və Daxili İşlər Nazirliyinin normativ-hüquqi aktlarına uyğun hazırlanmaqla daxili işlər orqanlarında və daxili qoşunlarda vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydalarını müəyyən edir.

**Daxili işlər orqanlarının rəhbərləri vətəndaşların müraciətlərinin qəbulu ilə bağlı aşağıda göstərilənləri yerinə yetirməlidirlər:**

1) Azərbaycan Respublikası Konstitusiyası və qanunları ilə müəyyən edilmiş qaydada vətəndaşların daxili işlər orqanlarına yazılı və şifahi formada müraciət etmək, habelə vəzifəli şəxslərin qanunazidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət etmək hüquqlarının həyata keçirilməsinə müvafiq şərait yaradılmasını təmin etməlidirlər;

2) vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərini bu Təlimatla müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə qəbul etməli, səlahiyyətləri üzrə baxmalı, lazımi tədbirlər görməli və onlara cavab verməlidirlər;

3) vətəndaşların müraciətləri üzrə kargüzarlıq işinin düzgün təşkili və müraciətlərə baxılmasının vəziyyətinə görə məsuliyyət daşıyırlar. Onlar müntəzəm olaraq bu işin aparılması qaydalarına əməl olunmasını yoxlamalı və təkmilləşdirilməsi üzrə müvafiq tədbirlər görməlidirlər.

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması işinin təşkilati-metodiki təminatı DİN-in Katibliyi tərəfindən həyata keçirilir. Müraciətlər üzrə kargüzarlıq işi digər növ kargüzarlıq işlərindən ayrıca və bu iş üçün xüsusi olaraq ayrılmış əməkdaşlar tərəfindən aparılır.

Vətəndaşların poçt, teleqraf, faks, elektron poçt, «102» xidməti-zəng mərkəzi sistemi vasitəsilə, habelə qəbul zamanı və şifahi formada ünvanlandığı müraciətlərə, qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla, bu Təlimatın müddəalarına uyğun baxılır.

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

«Azərbaycan Respublikasının insan hüquqları üzrə müvəkkili (ombudsman) haqqında» Konstitusiya Qanununa uyğun olaraq müvəkkil tərəfindən insan hüquqlarının pozulmasına dair şikayətin araşdırılması zamanı daxili işlər orqanının şikayətlə bağlı mülahizələri öyrənilə bilər. Həmin mülahizələr 10 gün müddətində müvəkkilə təqdim olunmalıdır.

Hərbi qulluqçuların xidmətlə əlaqədar müraciətlərinə «Azərbaycan Respublikası Silahlı Qüvvələrinin Daxili xidmət Nizamnaməsi»nə və «İntizam Nizamnaməsi»nə uyğun olaraq baxılır.

Daxili işlər orqanları əməkdaşlarının raportları bu Təlimata uyğun qeydiyyatata alınır və onlara qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş qaydada baxılır.

Təlimatın qüvvəsi vətəndaşların məhkəmə icraatı və ya inzibati icraat çərçivəsində baxılan müraciətlərinə şamil edilmir.

Vətəndaşların ibtidai araşdırma orqanlarının icraatında olan material və cinayət işləri üzrə prosesual hərəkətlərdən və qərarlardan şikayəti ilə bağlı müraciətləri bu Təlimata uyğun qeydiyyatata alınır və onlara «Azərbaycan Respublikası Cinayət-prosessual Məcəlləsi»nin tələblərinə müvafiq qaydada baxılır.

Müraciətin baxılması üzrə qəbul edilmiş qərarla razılaşmayan vətəndaş, qərarı qəbul etmiş daxili işlər orqanından və ya vəzifəli şəxsdən yuxarı orqana və ya vəzifəli şəxsə, habelə qanunvericilikdə nəzərdə tutulan qaydada məhkəməyə şikayət etmək hüququna malikdir.

Cinayət edilməsi haqqında bilə-bilə yalan xəbərçilik etməyə, böhtan və ya təhqir xarakterli müraciətlərə görə vətəndaş qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş qaydada məsuliyyət daşıyır.

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydalarını pozan, habelə müraciətləri ilə bağlı vətəndaşları təqib edən vəzifəli şəxslər qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması zamanı şəxsi həyatın toxunulmazlığına, ailə, peşə, kommersiya və qanunla qorunan digər sirlərə aid məlumatların müraciət edənə razılığı olmadan yayılmasına yol verilmir. Məlumat əks etdirən müraciətin baxılması üçün aidiyyəti orqana və vəzifəli şəxslərə göndərilməsi bu cür məlumatların yayılması hesab edilmir.

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

### **Müraciətlərin uçotu və qeydiyyatı qaydası**

Müraciətlərin uçotu və qeydiyyatı - müraciətlərin kartoteka, jurnal və ya avtomatlaşdırılmış elektron sistemi üzrə qeydiyyatata alınmasıdır.

Bütün müraciətlər daxil olduqları gün qeydiyyat-nəzarət vərəqələrində (kompüterdə) mərkəzləşdirilmiş qaydada qeydiyyatata alınmalıdır. Qeydiyyat-nəzarət vərəqələri əlifba sırası ilə kartotekaya yerləşdirilir. Daxil olan müraciətlərin sayı az olduqda, onların uçotunun jurnalda aparılmasına icazə verilir.

Müraciətlərin qəbul edilməsi və cavablandırılması işi elektron formada da həyata keçirilə bilər.

Şübhə yaradan zərflər təhlükəsizlik baxımından «Vətəndaşların həyat və sağlamlığı üçün təhlükə yarada bilən, üzərində və daxilində şübhəli əşya və maddələr olan poçt göndərişlərinin qəbulu qaydaları»nın tələblərinə riayət etməklə açılır.

Zərflər açılmazdan əvvəl onun üzərində yazılmış göndərilən ünvan sahibi dəqiqləşdirilir və digər orqan və ya vəzifəli şəxslərə ünvanlanmış müraciətlər zərf açılmadan geri qaytarılır.

Zərflər açıldıqdan sonra onun daxilində məktub olmaması və ya məktubda qeyd olunmuş əlavə sənədlərin çatışmazlığı müəyyən edildikdə bu barədə kargüzarlıq işinin aparılması qaydalarına uyğun akt tərtib edilir və müvafiq qeydlər aparılır.

Müraciəti ünvanlanmış vətəndaşın ünvanı, habelə göndərilmə (alınma) tarixi yalnız zərfdə qeyd olunan ünvan və poçt ştempelinin tarixi əsasında müəyyənləşdirilsə, həmin zərflər müraciətə əlavə olunaraq saxlanmalıdır. Zərflər digər zəruri hallarda da saxlanıla bilər.

Vətəndaşların şəxsi qəbulu zamanı ünvanlandıqları yazılı müraciətləri eyni qaydada qeydiyyat-nəzarət vərəqələrində mərkəzləşdirilmiş qaydada qeydiyyata alınmalıdır.

Müraciətlərin qeydiyyata alınması üçün onların üzərinə vurulan qeydiyyat ştempində bu cür müraciətlərin qeydiyyat nömrəsi (indeksi) və tarixi göstərilir. Qeydiyyat indeksi müraciət edənin soyadının ilk hərfindən və daxil olmuş müraciətin sıra nömrəsindən ibarətdir (məs: A-222, Kol-282).

Qeydiyyat indeksinə vətəndaşın müraciətinin saxlanılmasını, təhlilini, axtarılmasını və sistemləşdirilməsini təmin edən digər işarələr də əlavə edilə bilər.

Vətəndaşın xahişinə əsasən müraciətin qeydiyyata alınma nömrəsi və tarixi ona bildirilir.

Təkrar daxil olmuş müraciətlər ilk dəfə daxil olan müraciətlər kimi qeydiyyata götürülür. Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin «qısa məzmun» qrafasında vətəndaşın əvvəlki müraciətinin qeydiyyat indeksi, tarixi və predmeti göstərilməklə onun baxılmaq üçün kimə göndərilməsi barədə məlumat qeyd olunur, yuxarı sağ küncündə (və ya jurnalda) «təkrar» qeydi yazılır. Müraciətin birinci səhifəsinin yazı olmayan hissəsinə «Təkrar» ştempı vurulur və bütün əvvəlki yazışmalar ona əlavə edilir.

**Eyni şəxs tərəfindən eyni bir məsələyə dair yenidən daxil olmuş müraciətlər aşağıdakı hallarda təkrar xarakterli sayılır:**

- həmin orqana daxil olmuş əvvəlki müraciət üzrə qəbul edilmiş qərardan şikayət verildikdə;
- əvvəlki müraciətə vaxtında baxılması haqqında qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətin ötməsi barədə məlumat verildikdə;
- əvvəlki müraciətin baxılmasında və həllində yol verilmiş digər çatışmazlıqlar göstərildikdə.

Daxili işlər orqanının rəhbəri vətəndaşın təkrar müraciətinin səbəblərini diqqətlə araşdırmalıdır. Təkrar müraciətlərə baxılmasına və həllində müəyyən edilmiş qaydaların pozulması hallarına görə təqsirkar şəxslər barədə müvafiq intizam tədbirləri görülməlidir.

Eyni şəxsin eyni məsələyə dair müxtəlif ünvanlara göndərdiyi müraciətləri (aidiyyəti üzrə) baxılmaq üçün eyni orqana daxil olarsa, əvvəlki (birinci) qeydiyyat indeksinə kəsr işarəsi qoyulmaqla sıra nömrəsi əlavə edilir (məs: B-327, B-327//////////2, B-327///3, Kol-212/////3) və onlar təkrar xarakterli sayılmır.

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 müraciətlərin kartotekaları müəlliflərin 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.

Qeydiyyata alınmış müraciətlər təxirəsalınmadan daxili işlər orqanının rəhbərinə məruzə olunur. Daxili işlər orqanının rəhbəri müraciətlərin həlli qaydalarını, vaxtını müəyyən etməli, hər biri üzrə icraçılara yazılı göstəriş verməlidir. Müraciətin mətni üzərində dərkənar, göstəriş və ya hər hansı bir yazının aparılması yolverilməzdir.

Müraciətin mətninin əhəmiyyət kəsb edən hissələri diqqətin cəlb edilməsi üçün marker vasitəsi ilə fərqləndirilə bilər.

Vətəndaşların şikayətlərini baxılmaq üçün qanunazidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən orqanlara və ya vəzifəli şəxslərə göndərmək, müraciəti qəbul etməkdən imtina, habelə məlumatın verilməsi barədə müraciət baxılmağa qəbul olunarkən müraciət edəndən həmin məlumatın əldə edilməsinin zəruriliyini əsaslandırmağı tələb etmək qadağandır.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri, onların mahiyyəti üzrə baxılması ilə əlaqədar toplanmış materiallar və verilmiş cavablar, həmçinin vətəndaşların şəxsən qəbul edilməsi ilə bağlı sənədlər daxili işlər orqanlarının nomenklaturasına əsasən 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 (komplektliliyi) və düzgün tərtib edilməsi yoxlanılmalıdır. Mahiyyəti üzrə baxılmamış təklif, ərizə və şikayətlərin, həmçinin düzgün tərtib edilməmiş sənədlərin qovluqlara tikilməsi yolverilməzdir.

Tərtib edilmiş işlər və müraciətlər, onların həlli ilə əlaqədar olan sənədlərlə birgə 3 il müddətində daxili işlər orqanlarının katibliyində (dəftərxanasında) digər sənədlərdən ayrı saxlanılır və sonradan müəyyən olunmuş qaydada məhv edilir.

Tərtib olunmuş işin icraçıda saxlanması yolverilməzdir.

Yazılı müraciət vətəndaş tərəfindən imzalanmalı, vətəndaşın adı, atasının adı və soyadı, ünvanı, yaxud işlədiyi yer göstərməlidir. Müraciətdə həmin məlumatlar göstərilmədikdə onlar anonim sayılır. Anonim müraciətlərə, bir qayda olaraq, baxılmır. Müstəsna hallarda, belə müraciətlərdə əməliyyat marağı doğuran məlumatlar olduqda, onlar xidməti istifadə məqsədi ilə müvafiq xidmətlərə verilir.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə dair sənədlərin qorunub saxlanmasına görə orqan və hissələrin rəhbərləri və müvafiq sənədlərlə işləyən vəzifəli şəxslər cavabdehdir.

### **Müraciətlərə baxılma qaydası**

Daxili işlər orqanlarının vəzifəli şəxsləri öz səlahiyyətləri daxilində vətəndaşların müraciətlərinə baxarkən aşağıdakıları etməyə borcludurlar:

- onların mahiyyətini diqqətlə öyrənməli, zəruri olduqda lazımi sənədləri tələb etməli, müraciətdə göstərilən xüsusiyyətlərin tam və hərtərəfli yoxlanılmasını, qaldırılan məsələlərin obyektiv həllini, onlara qanunla müəyyən edilmiş müddətdə baxılmasını təmin etməli, şikayəti doğurmuş səbəblərin aşkar edilib aradan qaldırılması, habelə məsələnin həlli üçün başqa tədbirlər görməlidirlər;

- müraciətlərə baxılmasının nəticəsi haqqında vətəndaşlara yazılı şəkildə məlumat verməli, onlar təmin edilmədikdə bunun səbəblərini göstərməli, şikayət vermək qaydasını izah etməlidirlər;

- müraciətlərlə bağlı əsaslandırılmış qərarların qəbul edilməsi və bu qərarların vaxtında və düzgün yerinə yetirilməsini təmin etməlidirlər;

- vətəndaşların müraciətlərinə baxılması vəziyyətini müntəzəm olaraq yoxlamalı, təkrar ərizə və şikayətlərin verilməsi səbəbləri təhlil edilərək aradan qaldırılması üçün tədbirlər görməlidirlər.

Müraciətlərin yoxlanılmasına yüksək ixtisaslı mütəxəssislər, dövlət və ya yerli özünüidarəetmə orqanlarının nümayəndələri cəlb edilə bilər.

Müraciətin yoxlanılmasının nəticələri üzrə arayış, vətəndaşların qanuni hüquq və mənafelərinin pozulması, daxili işlər orqanlarının fəaliyyətində nöqsan və çatışmazlıqlar, vəzifəli şəxslərin vəzifədən sui-istifadə halları müəyyən edildikdə isə müvafiq rəy tərtib edilir.

Rəydə vətəndaşların pozulmuş hüquq və mənafelərinin bərpa edilməsi, qüsurların aradan qaldırılması, həmçinin təqsirkar şəxslər barədə görülmüş və yaxud görülməli tədbirlər əks etdirilir. Rəy yoxlamayı keçirən şəxs tərəfindən imzalanır, bilavasitə rəis ilə razılaşdırıldıqdan sonra DİN-in mərkəzi aparatında müvafiq xidmətin rəisi, ərazi strukturlarında isə orqan rəhbəri tərəfindən təsdiq edilir.

Müraciət üzrə vəzifəli şəxsin qəbul etdiyi qərarın vaxtında və düzgün yerinə yetirilməsi məqsədilə, müvafiq xidmət tərəfindən bu iş nəzarətdə saxlanılaraq icrası təmin olunmalıdır.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin İcra Aparatından, Azərbaycan Respublikasının Milli Məclisindən, Nazirlər Kabinetindən göndərilən müraciətlərin baxılması həmin orqanlar tərəfindən nəzarətdə saxlanıldıqda, müraciət daxili işlər orqanlarında xüsusi nəzarətə götürülür.

Qəzet, televiziya, radio redaksiyalarından, başqa kütləvi informasiya vasitələrindən daxil olan müraciətlərə, habelə araşdırılması zəruri olan dərc edilmiş materiallara bu Təlimatla nəzərdə tutulmuş qaydada baxılır.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərində qaldırılan məsələlər araşdırılıb qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğun olaraq zəruri tədbirlər görüldükdə və buna



müvafiq əsaslandırılmış yazılı cavab verildikdə, o cümlədən **aşağıdakı hallarda müraciətlər mahiyyəti üzrə baxılmış hesab edilir:**

1) müraciət tam və ya qismən təmin edildikdə, daxili işlər orqanlarının səlahiyyətinə aid məsələlər üzrə müvafiq tədbirlər görüldükdə;

2) müraciətin təmin edilməsi mümkün olmadıqda və ya əvvəllər baxılmış müraciət üzrə qəbul olunmuş qərar təsdiq edildikdə;

3) müraciətdə qaldırılan məsələlərin baxılması daxili işlər orqanlarının səlahiyyətlərindən kənar olduqda və onun həlli qaydaları barədə müraciət edənə məlumat verildikdə.

Müraciətlə bağlı vətəndaşa cavab məktubu, bir qayda olaraq, Daxili İşlər Nazirliyinin mərkəzi aparatında müvafiq xidmətin, yerlərdə isə şəhər-rayon-xətt polis orqanlarının rəisləri tərəfindən imzalanır.

Azərbaycan Respublikası Prezident Administrasiyasına, Azərbaycan Respublikasının Milli Məclisinə, Nazirlər Kabinetinə və Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkilinə (ombudsmana) yazılmış cavab məktubları yalnız Daxili İşlər Nazirliyinin rəhbərliyi tərəfindən imzalanır.

Daxili İşlər Nazirliyinin tabeliyində olan orqan və hissələrə yuxarıda göstərilən dövlət orqanlarından birbaşa daxil olmuş müraciətlərə həmin orqan və hissələrin rəhbərləri tərəfindən cavab məktubları imzalanıla bilər.

Müraciətə baxılmasına dair vətəndaşa göndərilən cavab məktubu aidiyyəti xidmətin və ya orqanın müvafiq blankında çap edilir. Cavab məktubunun mətni sadə və aydın dildə yazılmalı, orqan və xidmətlərin qısaldılmış adlarından (DİN, FHN, BJAİ, BƏSİİ, BİTİ və s.) mümkün qədər istifadə olunmamalıdır. Qanunvericilik aktlarının müvafiq maddələrinə istinad edildikdə, onların qısa məzmunu və ya izahı verilməlidir. Javab məktublarında səhvlərə və düzəlişlərə yol verilməməlidir.

Kollektiv müraciətlərə cavab məktubu onları imzalamış birinci şəxsin poçt və ünvanına göndərilir və məktubda «kollektiv müraciətə baxılması» xüsusi qeyd olunur.

Vətəndaşların müraciətləri icraçılar tərəfindən mahiyyəti üzrə baxıldıqdan sonra həmin müraciətlər, onlara dair toplanmış materiallar və qeydiyyat-nəzarət vərəqələri kargüzərliq işinin aparılması və müvafiq kartotekaların mərkəzləşdirilmiş şəkildə formalaşdırılması məqsədilə kargüzərliq işini aparan vəzifəli şəxslərə qaytarılmalıdır.

**Müraciətlərinə baxılması ilə əlaqədar vətəndaşlar aşağıdakı hüquqlara malikdirlər:**

- əlavə sənədlər təqdim etmək;
- dövlət sirri təşkil edən və ya daxili işlər orqanlarının xidməti fəaliyyətdə istifadəsi üçün nəzərdə tutulan məlumatları əks etdirməyən, habelə digər şəxslərin mənafeələrinə toxunmayan yoxlama materialları ilə tanış olmaq və müvafiq qeydlər aparmaq;

- müraciətinə baxılmasının dayandırılmasına dair ərizə və teleqramla müraciət etmək;

- müraciətinin hərtərəfli, tam və obyektiv araşdırılmaması ilə bağlı yuxarı orqana və ya məhkəməyə şikayət etmək.

### **Müraciətlərə baxılma müddəti**

#### **Müraciət üzrə 3 gün müddətində aşağıda göstərilən qərarlardan biri qəbul edilməlidir:**

- müraciət baxılması üçün icraata qəbul edilir;
- müraciət aidiyyəti üzrə baxılması üçün tabelikdə olan və ya başqa daxili işlər orqanlarına göndərilir;
- əvvəllər daxil olmuş müraciətə əlavə edilir.

Müraciətdə qaldırılan məsələlər daxili işlər orqanlarının səlahiyyətinə aid olmadıqda 5 gündən gec olmayaraq aidiyyəti orqana göndərilməlidir (şəxsi qəbul zamanı isə aidiyyəti orqana müraciət etmək hüququ vətəndaşa izah edilməlidir).

Müraciətin digər daxili işlər orqanına və yaxud başqa təşkilata göndərilməsi haqda ərizəçiyə məlumat verilməlidir.

Müraciətdə daxili işlər orqanlarının səlahiyyətinə aid olan məqamla yanaşı digər təşkilatlar tərəfindən həll edilməli məsələlər qaldırıldığı halda 5 gündən gec olmayaraq həmin təşkilata müraciətin surəti və ya ondan çıxarış göndərilir və bu barədə müraciət edənə məlumat verilir.

Müraciətə 1 ay müddətində, əlavə öyrənilməsi və yoxlanılması tələb edilməyən müraciətə isə ən gec 15 gün ərzində baxılmalıdır. Daxili işlər orqanının rəhbəri müraciətin baxılma müddətini qısalda bilər.

Müraciətə baxılması üçün xüsusi yoxlama keçirmək, əlavə materiallar tələb etmək, yaxud başqa tədbirlər görmək lazım gəldikdə, orqanın rəhbəri tərəfindən müraciətə baxılma müddəti müstəsna hallarda 1 ayadək uzadıla bilər. Bu barədə müraciət edən vətəndaşa, müraciətin baxılması yuxarı orqan tərəfindən nəzarətdə saxlandıqda isə həmin orqana rəsmi surətdə yazılı məlumat verilməlidir.

Müraciətə baxılma müddətinin sonuncu günü iş günü hesab edilməyən bayram və ya istirahət gününə düşdükdə, ondan sonrakı iş günü baxılma müddətinin bitdiyi gün sayılır.

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

Azərbaycan Respublikası Milli Məclisi deputatının daxili işlər orqanına fərdi qaydada etdiyi rəsmi sorğuya 1 ay müddətində, seçicilərinin ərizə və şikayətləri əsasında müraciətinə isə 15 gündən gec olmayaraq cavab verilməlidir.

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.

Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmaqlarla bağlı müraciət daxil olduqda, daxili işlər orqanının rəhbəri tərəfindən müraciət üzrə təyin edilmiş xidməti yoxlama 20 gün müddətində başa çatdırılmalı və nəticəsi daxili işlər orqanının rəhbərinə təqdim olunmalıdır. Əlavə materiallar tələb etmək, yaxud başqa tədbirlər görmək lazım gəldiyi hallarda daxili işlər orqanının rəhbəri tərəfindən bu müddət daha 10 gün uzadıla bilər.

Müraciətin baxılıb həll olunma müddəti onun orqana daxil olduğu gündən müraciət edənə yazılı cavab göndərilən günədək hesablanır.

Vətəndaşların müraciətləri üzrə verilən cavablar yalnız «Göndərilən sənədlərin qeydə alınması jurnalı»nda müvafiq sıra nömrəsinin qarşısına şikayətlərin qeydiyyat nömrəsi əlavə edilməklə aparılmalıdır (məs: 1/57-A 36, 1/85-J 11, 1/90-Kol-44).

### **«102» xidməti-zəng mərkəzi sisteminə daxil olan müraciətlərin qəbulu və baxılması**

Daxili işlər orqanları əməkdaşları barədə şifahi müraciətlər DİN-in «102» xidməti-zəng mərkəzi sistemi (bundan sonra «102» xidməti) tərəfindən qəbul edilir və bu Təlimata uyğun olaraq operativ qaydada qeydiyyatla alınaraq baxılması üçün təxirəsalınmaz tədbirlərin görülməsi təmin olunur. «102» xidməti-zəng mərkəzi sistemi öz fəaliyyətini digər normativ aktlarla yanaşı DİN-in 05 oktyabr 2009-cu il tarixli 571 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş “Təhlükəsiz şəhər və “102” xidmətlərinin əsasnamələrinin əsasında qurulur.

Vətəndaşlar tərəfindən DİO əməkdaşları haqqında «102» xidmətinə verilmiş hər bir müraciət avtomatik rejimdə sistemin yaddaş daşıyıcısına yazılır, müvafiq qaydada qeydiyyatla alınaraq xidmət rəisinə məruzə olunur.

Müraciəti qəbul edən operator vətəndaşın soyadı, adı, yaşadığı ünvan, əlaqə telefonu, şikayət etdiyi polis orqanı və ya əməkdaş barədə ətraflı məlumat əldə edir, müraciətin məzmununu tam təfsilatı ilə aydınlaşdırır və kompüter sisteminin xüsusi formalı blankında qeydiyyatını aparır, qəbul olunmuş müraciətinə baxılması qaydaları haqqında vətəndaşa müvafiq izahatlar verir.

Mahiyyəti aydın olmayan, habelə DİO-nun səlahiyyətlərinə aid edilməyən məsələlərə dair müraciətlər qəbul edilmir və bu barədə vətəndaşa müvafiq izahat verilir.

Araşdırılması tələb olunan müraciətlər 24 saat müddətində raportla DİN-in rəhbərliyinə məruzə edilir və icrası müvafiq tapşırığa uyğun təmin olunur.

DİO əməkdaşları haqqında daxil olmuş müraciətə aidiyyəti xidmətlər tərəfindən 15 gün müddətində baxılır, nəticələri və görülmüş tədbirlər üzrə müvafiq arayış tərtib edilərək DİN-in rəhbərliyinə məruzə olunduqdan sonra vətəndaşa müvafiq cavab verilməklə, icraçı barədə «102» xidmətinə yazılı məlumat verilir.

Qəbul edilmiş müraciətlərdə DİO əməkdaşlarının korrupsiya və digər hüquqpozmalara yol vermələri barədə, habelə xüsusi əhəmiyyət kəsb edən və təxirəsalınmaz tədbirlərin həyata keçirilməsini tələb edilən məlumatlar olduqda, dərhal xidmət rəisi tərəfindən şifahi qaydada DİN-in rəhbərliyinə məruzə edilir, sonradan raportla sənədləşdirilərək icrası xüsusi nəzarətə götürməklə araşdırılması aidiyyəti xidmətə tapşırılır.

Müraciətə baxılması zamanı əlavə sənədlərin toplanılması, müvafiq izahatların alınması və digər tədbirlərin həyata keçirilməsi zərurəti yarandıqda araşdırma müddəti DİN-in rəhbərliyi tərəfindən 1 ayadək uzadıla bilər.

Törədilmiş və ya hazırlanan korrupsiya və digər ağır cinayətlər barədə daxil olmuş müraciət qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş qaydada digər orqanın səlahiyyətinə aid olduqda dərhal, cinayətin izlərinin sənədləşdirilməsi ilə bağlı təxirəsalınmaz ilkin hərəkətlərin keçirilməsi zərurəti yarandıqda isə bu hərəkətlər edildikdən sonra 24 saatdan gec olmayaraq aidiyyəti orqana göndərilir.

DİN-in «102» xidməti vasitəsilə daxil olmuş törədilmiş və ya hazırlanan cinayətlər və hadisələr barədə məlumatlar «Törədilmiş və ya hazırlanan cinayətlər və hadisələr barədə məlumatların daxili işlər orqanlarında qeydiyyatı, uçotu və yoxlanılması qaydaları haqqında Təlimat»a uyğun olaraq qeydiyyata alınıb baxılır.

### **«Elektron poçt» vasitəsi ilə daxil olan müraciətlərə baxılması**

Vətəndaşların DİN-in veb saytına (bundan sonra «veb sayt») və struktur qurumlarının elektron poçt ünvanına daxil olmuş müraciətləri (bundan sonra «elektron müraciət») bu Təlimata və «DİN-in veb-saytının təşkili qaydalarına dair Təlimat»a uyğun qeydiyyata alınıb baxılır.

Elektron müraciətlərə baxılması qaydaları DİN-in veb saytında yerləşdirilir.

Elektron müraciətlərin qəbul edilməsi üçün veb saytda doldurulması mütləq olan – vətəndaşın adı, soyadı, atasının adı, ünvanı, telefonu, elektron poçt ünvanı və digər məlumatları əks etdirən müvafiq proqram təminatı təmin edilir.

Əməliyyat marağı kəsb edən məlumatlar istisna olmaqla, elektron müraciətlərdə vətəndaşın elektron poçt ünvanından başqa, adı, atasının adı, soyadı, ünvanı, yaxud işlədiyi yer göstərilmədikdə, qanunvericiliyə uyğun olaraq həmin müraciət anonim hesab edilərək qəbul edilmir və bu barədə müraciət edənin elektron poçt ünvanına müvafiq məlumat göndərilir.

Elektron müraciət daxil olma tarixi ilə müvafiq jurnalda qeydiyyata alınır, əvvəlki müraciətlərlə təkrarlığı yoxlanılır, xidmət rəhbərliyinə məruzə olunur. Bundan sonra elektron müraciətə ümumi qaydada və müddətlərdə aidiyyəti xidmət tərəfindən baxılır.

Müraciətə baxılmasının nəticəsi üzrə DİN-in Katibliyi tərəfindən vətəndaşın elektron poçt ünvanına cavab məktubu göndərilir.

Müraciət edən şəxsin xahişi ilə cavab onun göstərdiyi ünvana poçt vasitəsilə göndərildikdə cavab məktubunun surəti müvafiq arayışla birlikdə aidiyyəti xidmət tərəfindən DİN-in Katibliyinə təqdim edilir.

Elektron müraciətlərdə DİO əməkdaşlarının korrupsiya və digər hüquqpozmalara yol vermələri barədə, habelə xüsusi əhəmiyyət kəsb edən və təxirəsalınmaz tədbirlərin həyata keçirilməsini tələb edilən məlumatlar olduqda, dərhal xidmət rəisi tərəfindən raportla DİN rəhbərliyinə məruzə edilir və icrası xüsusi nəzarətə götürülməklə araşdırılması aidiyyəti xidmətə tapşırılır.

Törədilmiş və ya hazırlanan korrupsiya və digər ağır cinayətlər barədə daxil olmuş elektron müraciət qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş qaydada digər orqanının səlahiyyətinə aid olduqda dərhal, cinayətin izlərinin sənədləşdirilməsi ilə bağlı təxirəsalınmaz ilkin hərəkətlərin keçirilməsi zərurəti yarandıqda isə bu hərəkətlər edildikdən sonra 24 saatdan gec olmayaraq aidiyyəti orqana göndərilir.

Dövlət sirri təşkil edən məlumatların açıqlanması ilə bağlı daxil olmuş elektron müraciətlərə baxılmır. DİO- nun xidməti fəaliyyətdə istifadəsi üçün nəzərdə tutulmuş məlumatların vətəndaşlara və ya dövlət orqanlarının vəzifəli şəxslərinə elektron poçt vasitəsi ilə göndərilməsi qadağandır.

Daxil olmuş sorğulara «İnformasiya əldə etmək haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununa uyğun olaraq ən qısa müddətdə, lakin 7 iş günündən gec olmayaraq, digər elektron müraciətlərə bu Təlimata müvafiq qaydada baxılır.

### **Daxili işlər orqanında vətəndaşların qəbulunun təşkili və qaydası**

**Vətəndaşların qəbulu** Azərbaycan Respublikası Daxili İşlər Nazirliyinin bütün orqan və hissələrində, tədris müəssisələrində öz səlahiyyətləri daxilində qərar qəbul etməyə malik olan vəzifəli şəxslər tərəfindən həyata keçirilir.

Vətəndaşlar müəyyən olunmuş müvafiq günlərdə və saatlarda qəbul edilirlər. Qəbul idarə, müəssisə və təşkilatların iş rejimi, digər yerli şərait və imkanlar nəzərə alınmaqla vətəndaşlar üçün əlverişli vaxtlarda keçirilir.

DİN-in rəhbərliyi tərəfindən vətəndaşların qəbulu müvafiq cədvələ uyğun keçirilir.

Naxçıvan Muxtar Respublikası Daxili İşlər Nazirliyinin və Bakı şəhər Baş Polis İdarəsinin rəhbərliyi tərəfindən, vətəndaşlar ayda iki dəfədən az olmayaraq şəxsən qəbul edilirlər.

DİN-in, Naxçıvan MR DİN-in, Bakı şəhər Baş Polis İdarəsinin struktur xidmətlərinin rəisləri tərəfindən vətəndaşların qəbulu müvafiq qaydada təsdiq olunmuş cədvəl əsasında həftədə bir dəfə keçirilir.

DİN-in şəhər, rayon və ya xətt polis orqanlarında rəhbər vəzifəli şəxs tərəfindən vətəndaşların qəbulu həftənin bütün iş günlərində və ümumi istirahət günlərinin birində keçirilir. Həmin orqanların növbətçi hissələrində vətəndaşlar günün istənilən vaxtında qəbul edilməlidirlər.

Vətəndaşların qəbulu polis sahə məntəqələrində polis sahə rəisi tərəfindən hər gün, polis sahə inspektorları tərəfindən isə həftədə iki dəfədən az olmayaraq həyata keçirilməlidir.

**Vətəndaşların qəbulunun qaydası.** Vətəndaşların daxili işlər orqanlarında qəbulu üçün xüsusi otaqlar (qəbul otaqları) ayrılır və normal iş üçün lazımı avadanlıqla təmin edilir. Qəbul otağına giriş azad olmalıdır.

Vətəndaşların daxili işlər orqanlarında qəbulu cədvəli vəzifəli şəxslərin soyadı, vəzifəsi, qəbul günü və saati göstərilməklə orqan rəhbəri tərəfindən təsdiq edilir. Vətəndaşların qəbulu cədvəli qəbul otaqlarının qarşısında, görünən yerdə asılmalıdır. Vətəndaşların qəbulu növbə əsasında keçirilir.

Azərbaycan Respublikasının Milli Qəhrəmanları, 1-ci və 2-ci qrup əlillər növbədən kənar qəbul edilirlər.

Azərbaycan Respublikasının Milli Məclisinin deputatları daxili işlər orqanlarının vəzifəli şəxsləri tərəfindən təxirəsalınmadan qəbul edilirlər.

Qəbul ilə bilavasitə əlaqəsi olmayan şəxslərin qəbul otağında olması yolverilməzdir.

Vətəndaşların qəbulunun təşkilinə cavabdeh vəzifəli şəxs vətəndaşlar tərəfindən qaldırılan məsələlərin həllinə daxili işlər orqanlarının aidiyyəti rəhbər əməkdaşlarını cəlb edər, yaxud onlardan lazımi məlumatları (yazılı və ya şifahi) tələb edə bilər.

Sərxoş vəziyyətdə olan şəxslər qəbula buraxılmırlar. Bu şəxslər hər hansı cinayətin hazırlanması və ya törədilməsi, həmçinin təcili tədbir görülməsini tələb edən digər hadisələr haqqında məlumat verdikdə qəbul oluna bilərlər.

Qəbul vətəndaşa öz soyadını, adını, atasının adını, yaşayış və iş yerini bildirmək, şəxsiyyətini təsdiq edən sənədi təqdim etmək, müraciət etdiyi məsələnin mahiyyətini göstərmək təklifi ilə başlayır. Əgər vətəndaş bu məsələ ilə əlaqədar əvvəllər həmin orqana müraciət etmişdirsə, söhbətə başlamazdan qabaq müvafiq sənədlər öyrənilir.

Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədlərin olmaması vətəndaşı dinləməməyə əsas vermir.

Qəbula gələn şəxslərin qaldırdığı məsələlər imkan daxilində qəbul zamanı həll olunur.

Polis sahə rəisi inzibati sahədə vətəndaşların gündəlik qəbulunu şəxsən həyata keçirir. Vətəndaşların qəbulu zamanı onların təqdim etdikləri ərizələri müvafiq qaydalara uyğun olaraq polis orqanında (polis bölməsində) qeydiyyatdan keçirməklə rəhbərliyə məruzə edir. Qəbula gedən vətəndaşlar və onların müraciətləri barədə vətəndaşların qəbulu jurnalında qeydiyyatlar aparır.

Tabelikdə olan əməkdaşlar tərəfindən həftədə iki dəfədən az olmayaraq inzibati sahədə müəyyən edilmiş yerdə və vaxtda vətəndaşların qəbulunun həyata keçirilməsini təşkil edir, bu sahəyə şəxsən nəzarət edir.

İnzibati sahədə xidməti otağı olmayan tabeliyindəki polis sahə inspektoru tərəfindən vətəndaşların qəbulunun öz polis sahə məntəqəsində həyata keçirir.

Polis sahə rəisi vəzifəsindən azad edildikdə, yaxud digər inzibati sahəyə dəyişdirildikdə vətəndaşların qəbulu jurnalı yeni təyin edilmiş əməkdaşa aktla təhvil verilir, təhvil-təslim barədə jurnalda müvafiq qeydlər aparır.

Polis sahə rəisi tərəfindən vətəndaşların aşağıdakı məzmununda müraciətlərinə baxılır:

- 1) inzibati xətlər haqqında;
- 2) ailə və məişət münaqişəsi zəminində yaranmış mübahisələrlə bağlı;
- 3) mülki xarakterli müraciət və məlumatlar.

Borcun qaytarılmaması, əmlak mübahisəsi və s. bu cür ərizələr araşdırma aparılmadan işə tikilir və müraciət edənə məhkəmədə mülki iddia qaldırmaq hüququnun olması izah edilməklə cavab verilir.

Vətəndaşın müraciətdə irəli sürdüyü məsələnin həlli polis orqanlarının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda qəbulu həyata keçirən polis sahə inspektoru vətəndaşa hara müraciət etmək lazım olduğunu izah etməlidir.

Qəbulun vaxtının pozulması yolverilməzdir. Qəbulun keçirilməsi mümkün olmadıqda, habelə polis sahə inspektoru məzuniyyətdə və ya ezamiyyətdə olduqda və yaxud digər səbəblərə görə işə çıxmadıqda bu barədə xidməti otağın önündə (qarşısında) elan vurulur, polis sahə rəisi və ya qonşu ərazidə xidmət aparan polis sahə inspektoru tərəfindən qəbulun həyata keçirilməsi vaxtı haqda məlumat verilir.

İnzibati sahədə bir neçə kənd (yaşayış məntəqəsi) yerləşdiyi halda polis orqanının rəhbərliyi tərəfindən aidiyyəti yerli orqanlarla birgə onların hər birində vətəndaşların qəbulunun keçirilməsi üçün münasib şərait yaradılması məqsədilə lazımi ölçülər götürülür.

Vətəndaşların qəbulu polis orqanının rəisi tərəfindən təsdiq edilmiş cədvələ əsasən həyata keçirilir. Həmin cədvəldə inzibati sahə üzrə vətəndaşların qəbulunun günü və saati göstərilir.

Bir xidməti otaqdan iki və daha çox polis sahə inspektoru istifadə etdikdə, onlar tərəfindən vətəndaşların qəbulu vaxtları ayrı-ayrı günlərdə (saatlarda) təşkil olunur.

İnzibati sahədə xidməti otağı olmayan polis sahə inspektoru tərəfindən vətəndaşların qəbulu polis sahə rəisinin sahə məntəqəsində həyata keçirilir.

Polis sahə inspektorunun xidmət apardığı inzibati sahədə vətəndaşların qəbulu cədvəli tərtib olunduqda, ərazidə yerləşən idarə və müəssisələrin iş rejimi, əhalinin əsas məşğuliyyəti, ilin mövsümü, digər yerli şərait və imkan nəzərə alınmaqla vətəndaşlar üçün əlverişli vaxtlar seçilir.

Qəbula gələn vətəndaşlar və onların müraciətləri barədə polis sahə inspektoru tərəfindən vətəndaşların qəbulu jurnalında qeydiyyatlar aparılır.

Həmin jurnal polis orqanının (polis bölməsinin) dəftərxanasında qeydə alınır, tikilir, möhürlənir və polis sahə inspektoruna verilir. Jurnal polis sahə inspektorunun xidməti otağında dəmir seyfə (şkafda) saxlanılır, qəbula gəlmiş vətəndaşlardan daxil olmuş müraciətlər jurnalda sıra sayı üzrə qeydə alınır, qeydlər mürəkkəblə aydın, səliqəli və tam yazılmalıdır.

Vətəndaşların qəbulu jurnalı dolduqda, polis orqanının (polis bölməsinin) dəftərxanasına təhvil verilir və müəyyən olunmuş qaydada məhv edilir.

Vətəndaşların qəbulu zamanı onların təqdim etdikləri yazılı ərizələri və ya tərtib olunmuş şifahi ərizə protokolları mütləq surətdə həmin gün rəhbərliyə məruzə edilərək, müvafiq qaydalara uyğun polis orqanında (polis bölməsində) qeydiyyatdan keçirilir.

Yoxlanılması və qərar qəbul edilməsi tələb olunmayan müraciətlər (hüquq məsələləri üzrə məsləhətlər, izahat və ya başqa söhbətlərin aparılması və s.) qeydiyyat üçün polis orqanının dəftərxanasına verilmir.

Qəbula gəlməyən şəxslərin müraciətlərinin, habelə ayrı-ayrı orqan və təşkilatların məktub, sorğu və digər sənədlərinin vətəndaşların qəbulu jurnalında qeydiyyata alınması qadağandır.

Qəbulu həyata keçirən şəxs müvafiq qanunvericiliyi və digər normativ-hüquqi aktları rəhbər tutaraq öz səlahiyyətləri daxilində aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edir:

- qəbul edilmiş qərarın icra müddətini və qaydasını bildirməklə qəbula gələn şəxsin xahişini təmin etmək;
- qəbula gələn şəxsin xahişi təmin edilmədikdə, bunun səbəblərini göstərməklə qəbul edilmiş qərardan şikayət vermək qaydasını izah etmək.

Qəbula gələn şəxsin müraciətinə baxılması üçün xüsusi yoxlama keçirmək, əlavə materiallar tələb etmək, yaxud başqa tədbirlər görmək lazım gəldikdə, ondan yazılı ərizə alınaraq xahişinin qəbulu prosesində təmin edilməməsinin səbəbləri bildirilməklə məsələyə baxılma müddəti və qaydası izah edilir.

Vətəndaş hər hansı səbəbdən xahişini yazılı surətdə müstəqil olaraq ifadə edə bilmədikdə ona lazımı köməklik göstərilə bilər.

Vətəndaşın müraciətdə irəli sürdüyü məsələnin həlli daxili işlər orqanlarının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda qəbulu həyata keçirən şəxs vətəndaşa hara müraciət etmək lazım olduğunu izah etməlidir.

Qəbul zamanı daxil olmuş müraciətlər nəzarətə götürülür və Təlimatda (2-cü, 4-cü və 5-ci bölmələrində) göstərilən qaydada qeydiyyatla alınaraq baxılır və həll edilir.

Qəbul edilən vətəndaşların uçotu jurnalda (kompüterdə) aparılır və burada onların müraciətinin səbəbləri və baxılmasının nəticələri əks etdirilir.

DİN-in mərkəzi aparatında vətəndaşların qəbulu DİN-in rəhbərliyi tərəfindən Nazirliyin qəbul otağında həyata keçirilir.

Beləliklə, suala nəticə olaraq bir daha göstəririk ki, bütün daxili işlər orqanlarında vətəndaşların qəbulu konkret səlahiyyətli şəxslər tərəfindən müvafiq cədvələ uyğun həyata keçirilir.