



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI DÖVLƏT GÖMRÜK KOMİTƏSİ

SƏRƏNCAM

№ 100/183

Bakı şəhəri

« 07 » 11 2016-cı il

“Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi sisteminə daxil olan qurumlarda vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının Metodikası”nın təsdiq edilməsi haqqında

“Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının 2015-ci il 30 sentyabr tarixli 1308-IVQ nömrəli Qanununun, “Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması qaydası”nın təsdiq edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanının, «Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydasının təsdiq edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 951 nömrəli Fərmanının, “Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi ilə əlaqədar tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyası rəhbərinin 2016-cı il 21 oktyabr tarixli 104 nömrəli Sərəncamının və “Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması qaydası” nin təsdiq edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 01.09.2016-cı il tarixli 339 nömrəli Qərarının müddəalarının yerinə yetirilməsi, eləcə də Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi sistemində daxil olan qurumlarda vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının işinin təkmilləşdirilməsi məqsədilə, “Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi haqqında Əsasname”nin 5.6.11-ci yarımbəndinə əsasən:

1. “Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi sistemində daxil olan qurumlarda vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının Metodikası” təsdiq edilsin (əlavə olunur).

2. Müəyyən edilsin ki, Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi sistemində daxil olan qurumların rəhbərləri bu metodikanın tələblərinin yerinə yetirilməsinə görə şəxsən məsuliyyət daşıyırlar.

3. Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi üzrə verilmiş 100/123 nömrəli 17 iyun 2016-cı il tarixli sərəncam ləğv edilsin.

4. İşlər İdarəsi (Rizvan Mustafayev) sərəncamın aidiyyəti üzrə göndərilməsini təmin etsin.

Sədr



Aydın Əliyev

Azərbaycan Respublikası
Dövlət Gömrük Komitəsi
sədrinin "07" 11
2016-cı il tarixli, 100/183
nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq
edilmişdir

**Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi sistemində daxil olan
qurumlarda vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının**

METODİKASI

1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

1.1. Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi (bundan sonra – Komitə) sistemində daxil olan qurumlarda (bundan sonra - qurumlar) vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının Metodikası "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının 2015-ci il 30 sentyabr tarixli 1308-IVQ nömrəli Qanununa, "Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması qaydası"nın təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanına, «Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydasının təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 951 nömrəli Fərmanına, "Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarətin həyata keçirilməsi ilə əlaqədar tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyası rəhbərinin 2016-cı il 21 oktyabr tarixli 104 nömrəli Sərəncamına və "Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması qaydası"nın təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 01.09.2016-cı il tarixli 339 nömrəli Qərarına uyğun olaraq hazırlanmışdır, vətəndaşların qurumlara müraciət etmək hüququnun həyata keçirilməsi ilə bağlı münasibətləri tənzimləyir və müraciətlərə baxması qaydasını müəyyən edir.

1.2. Vətəndaşların qurumlara və ya onların vəzifəli şəxslərinə şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə yazılı və ya şifahi formada, fərdi və ya kollektiv şəkildə digər şəxslərin hüquqlarını və azadlıqlarını pozmaq şərtinə müraciət etmək hüququ vardır.

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

1.4. Əsas anlayışlar:

1.4.1. müraciət edən şəxs — fiziki və ya hüquqi şəxs;

1.4.2. müraciət — quruma 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;

1.4.3. təklif — qanunların və digər normativ hüquqi aktların təkmilləşdirilməsi, qurumun fəaliyyətinin yaxşılaşdırılması, elm, təhsil, mədəniyyət, hüquq, sosial-iqtisadi, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həlli barədə edilən müraciət;

1.4.4. ərizə — hüquq və azadlıqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

1.4.5. şikayət — pozulmuş hüquq və azadlıqların bərpası və müdafiəsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

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

1.4.7. şifahi müraciət — vətəndaşların fərdi və kollektiv qəbulu zamanı və ya müraciətə baxan subyektin nümayəndəsinin iştirakı ilə canlı yayımlanan teleradio proqramları zamanı, habelə Çağrı Mərkəzi vasitəsilə edilən müraciət;

1.4.8. yazılı müraciət — kağız üzərində və ya elektron formada tərtib edilmiş müraciət;

1.4.9. elektron müraciət — qurumun və ya onun vəzifəli şəxsinin elektron ünvanına göndərilən və ya rəsmi internet saytı vasitəsilə daxil edilən müraciət;

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

1.4.11. təkrar müraciət — müraciətin bu Metodikanın 6-cı bəndilə 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;

1.4.12. anonim müraciət — quruma 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.

2. VƏTƏNDAŞLARIN MÜRACIƏTLƏRİNƏ DAİR TƏLƏBLƏR

2.1. Vətəndaşlar müraciətlərini həmin məsələyə baxılmasını bilavasitə təmin etməli olan quruma və ya onun vəzifəli şəxslərinə yazılı formada təqdim edir və ya şifahi formada bildirirlər.

2.2. Yazılı müraciətlər şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə təqdim edilir və ya poçt, telefaks, yaxud bu Metodikanın 2.7-ci bəndində göstərilən qaydada göndərilir.

2.3. Yazılı müraciətdə aşağıdakılar göstərilir:

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

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

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

2.4. Müraciət hüquqi şəxslərin firma rekvizitləri olan blankda göndərildiyi, yaxud fiziki şəxsin əlaqə məlumatlarından ən azı birinin göstərildiyi hallar istisna olmaqla, bu Metodikanın 2.3-cü bəndinin tələblərinə cavab vermədikdə anonim sayılır. Anonim müraciətlər müraciətə baxan qurum və onun vəzifəli şəxsləri tərəfindən qəbul edilmir və onlara baxılmır.

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

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

2.7. Elektron müraciət həmin müraciətə baxan qurumun və ya onun vəzifəli şəxsinin elektron ünvanına göndərilir və ya onun rəsmi internet saytına daxil edilir.

Qurumun rəsmi internet saytına daxil edilən müraciətdə vətəndaşın elektron və ya poçt ünvanı göstərilməlidir.

2.8. Elektron sənəd formasında göndərilən müraciət elektron imza ile təsdiq olunmalıdır.

2.9. Müraciətin mətni oxunaqlı olmalı, müraciətdə edilən təklif və ya tələb aydın ifadə edilməlidir. Müraciətin mətnində təhqir v  b htana yol verilməməlidir.

3. VƏTƏNDAŞLARIN M RACI TL RI IL  BAĖLI KARG ZARLIĖIN APARILMASI QAYDASI

3.1. Qurumlar və onların vəzifəli şəxsləri bu Metodika ilə m eyy n edilmiř qaydada verilən yazılı müraciətləri mütləq qəbul etməli, 1 (bir) iř günündən gec olmayaraq qeydiyyat-nəzarət vərəqəsini (1 nömrəli əlavə) tərtib etməklə qeydiyyat almalı və onlara baxılmasını təmin etməlidirlər.

3.2. Vətəndaşların müraciətləri ilə baĖlı kargüzarlıq qurumlarda Komitenin Vahid Avtomatlařdırılmıř İdarəetmə Sisteminin Kargüzarlıq alt b l m s  vasitəsilə, digər növ kargüzarlıq iřl rind n fərqlənən nömrələnmə, axtarış v  nəzarət üsullarla, Komite aparatında İřl r İdarəsinin  mumi ř b si, arxiv iřinin təşkili ř b si, Komitenin aparatının struktur bölmələrində xüsusilə olaraq bu məqsəd   n ayrılan  m kdařlar, qurumlarda onların ümumi ř b l ri və ya xüsusilə olaraq bu məqsəd   n ayrılan  m kdařlar (bundan sonra – kargüzarlıq xidməti) tərəfindən aparılır.

3.3. Xarici dildə, habelə sekoqram formasında daxil olan m raci tl rd  müraciət edənə dair məlumatları əldə etmək mümkün olduqda belə müraciətlər qeydiyyat alandıqdan sonra, müraciət edənə dair məlumatların əldə edilməsi mümkün olmadıqda isə kargüzarlıq xidməti onları qeydiyyat almazdan əvvəl  n gec 3 iř günü müddətində ixtisaslařdırılmıř strukturun vasitəsilə tərcümə olunmasını təmin etməlidir.

3.4. Müraciətlərin qeydiyyatı zamanı onlara əlavə olunan sənədlərin tam olmadıĖı və yaxud korlandıĖı ařkar edilərsə, kargüzarlıq xidməti bu cür müraciətləri akt tərtib etməklə qeydə alır və müraciətdə göstərilən əlaqə məlumatlarından istifadə etməklə, müraciət edən şəxsi bu barədə  n gec 3 (  ) iř günü müddətində məlumatlandırır.

3.5. Əgər daxil olmuř müraciəti göndərən şəxsin ünvanını, habelə müraciətin göndərilmə (alınma) vaxtını yalnız z rfd  qeyd olunan ünvan v  poçt řtempelinin tarixi əsasında m eyy nl řdirm k olursa, belə müraciətlərin zərfləri saxlanılır.

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

3.7. Qurumun rəhbəri və yaxud müraciətin bilavasitə  nvanlandıĖı digər vəzifəli şəxsləri müvəqqəti iřd  olmadıqda müraciət baxılmaq   n onların səlahiyyətlərini icra edən şəxsə dərkənar yazılması   n təqdim olunur. Bir ne e icraçı seçildikdə, birinci icraçı müraciətə qanunla m eyy n edilmiř qaydada və müddətlərdə baxılması   n cavabdehdir. Müraciətlər qurumun bir struktur b l m sind n digər struktur b l m sin  müvafiq struktur b l m nin rəhbərinin imzaladıĖı raport əsasında təqdim olunur.

3.8. Müraciət edən şəxsin tələbi ilə ona müraciətin qeydiyyat nömrəsi, tarixi və onun icraçısına dair məlumat bildirilir.

3.9. Vətəndaşların təkrar müraciətləri qeydiyyat alınarkən müraciətin sıra sayı nəzərə alınır, yuxarı saĖ küncündə "Təkrar" qeydi yazılır v  Komitenin Vahid Avtomatlařdırılmıř İdarəetmə Sisteminin Kargüzarlıq alt b l m sind  əvvəlki müraciətlərlə əlaqələndirilir. Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin " vv lki müraciətlər" qrafasında həmin vətəndaşın ilkin müraciətinin daxilolma nömrəsi və tarixi, ona nəzarətlə (nəzarətsiz) baxılmasına dair məlumat və müraciətin mövzusu göstərilməklə yanaşı, onun baxılmaq   n kimə göndərilməsi barədə məlumat da qeyd olunur.

3.10. Eyni müraciət edən şəxsin eyni məsələ ilə bağlı digər təşkilata və ya onun vəzifəli şəxslərinə etdiyi müraciətlər, habelə vətəndaşların bu Metodikanın 3.20-ci bəndinə əsasən aidiyyəti üzrə göndərilən müraciətləri baxılmaq üçün eyni müraciətə baxan subyektə daxil olduqda, bu Metodikanın 3.9-cu bəndinə uyğun olaraq onların qeydiyyatı zamanı müraciətin sıra sayı nəzərə alınır.

3.11. Vətəndaşın ilkin müraciətinə bu Metodikanın 6-cı bəndilə müəyyən edilmiş baxılma müddəti bitmədən eyni qurumda həmin məsələ ilə bağlı daxil olmuş növbəti müraciəti təkrar müraciət hesab edilmir, lakin bu Metodikanın 3.9-cu bəndinə uyğun olaraq onların qeydiyyatı zamanı müraciətin sıra sayı nəzərə alınır. Eyni vətəndaşın təqdim edilmiş və ya göndərilmiş eyni məzmunlu yazılı müraciətləri qurumda eyni tarixdə daxil olduqda, kargüzarlıq xidməti onlara eyni daxilolma nömrəsi verir. Vətəndaşın eyni məsələ ilə bağlı eyni qurumun bir neçə vəzifəli şəxsinə müraciətlərinin qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması müstəqil müraciət kimi həyata keçirilir.

3.12. Müraciətdə göstərilən məsələyə baxıldıqda və bu barədə vətəndaşa (kollektiv müraciətlərdə — müraciət edən şəxslərdən birinə) əsaslandırılmış cavab verildikdə müraciət baxılmış hesab olunur.

3.13. Qurumun vətəndaşların müraciətlərini yazılı (o cümlədən elektron qaydada) və şifahi cavablandırmaq hüququ vardır. Vətəndaşların yazılı müraciətlərinə qurum tərəfindən dövlət dilində cavab verilir. Vətəndaşın müraciəti ilə bağlı cavab məktubu xarici ölkə ərazisinə göndərildikdə, qurumun dövlət dilində yazılmış cavab məktubuna müraciətin daxil olduğu xarici dillə ixtisaslaşdırılmış strukturun vasitəsilə qeyri-rəsmi tərcüməsini də əlavə edə bilər.

3.14. Vətəndaşların yazılı müraciətlərinə cavab məktubu icraçı tərəfindən hazırlanır və qurumun vəzifəli şəxsi tərəfindən imzalanır. Yuxarı orqanından baxılmanın nəticəsi barədə məlumat vermək tələbi ilə daxil olan müraciətlərə dair cavab məktubunu qurumun rəhbəri, o, olmadıqda isə onun səlahiyyətlərini icra edən müavini imzalayır.

3.15. Vətəndaşın müraciətinə baxılmasına dair cavab məktubunda müraciətin daxilolma nömrəsi, müraciətdə göstərilən məsələlərin araşdırılması və görülən tədbirlər və ya həmin məsələlərlə bağlı aidiyyəti üzrə müraciət edilməli subyekt göstərməlidir.

3.16. Elektron müraciətlərə qurumlar və onların vəzifəli şəxsləri tərəfindən müraciət edənə göstərdiyi elektron ünvan vasitəsilə elektron qaydada və ya müraciət edənə xahişi ilə poçt ünvanı vasitəsilə yazılı cavab verilməklə baxılır. Elektron müraciətdə müraciət edənə elektron ünvanı göstərilmədikdə müraciətə poçt vasitəsilə yazılı cavab verilir. Elektron sənəd formasında göndərilən cavab məktubu elektron imza ilə təsdiq edilməlidir.

3.17. Vətəndaşın təkrar müraciətinə bir təqvim ili ərzində 3 dəfə mahiyyəti üzrə əsaslandırılmış cavab verildikdə, eləcə də təkrar müraciətdə məsələnin həlli ilə bağlı yeni məlumatlar olmadıqda, müraciət baxılmamış saxlanılır və bu Metodikanın 4.2-ci bəndinə uyğun olaraq, müraciətə baxan subyekt və ya onun vəzifəli şəxsləri vətəndaşa bu barədə məlumat verir.

3.18. Müraciətin baxılmamış saxlanması üçün əsas olduqda, bu barədə müvafiq arayış tərtib edilir və həmin arayışın üzərində qurum rəhbərinin "Baxılmamış saxlanılsın" dərkənarı yazılmaqla, müraciət kargüzarlıq xidmətində işə alınır. Müraciətin baxılmamış saxlanması, qismən təmin edilməsi və ya rədd edilməsi barədə qərar qəbul olunduqda, müraciət edənə cavab məktubunda həmin qərardan şikayət verilməsi qaydası izah edilir.

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

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

3.21. Qurum və ya onun vəzifəli şəxsi müraciətdə göstərilən məsələnin həlli ilə əlaqədar əlavə məlumatların öyrənilməsi üçün aidiyyəti üzrə sorğu göndərdikdə həmin sorğuya 7 iş günündən gec olmayaraq cavab verilməlidir.

3.22. Vətəndaş yuxarı qurumdan şikayət verdiyi halda onun müraciətinin baxılmaq və cavablandırılmaq üçün aşağı quruma göndərilməsinə yol verilmir. Yuxarı qurumdan vətəndaşların müraciətlərini aidiyyəti üzrə baxılmaq üçün qanunazidd hərəkətdən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxslərinə göndərmək qadağandır. Qeyd olunan qadağaya görə vətəndaşın müraciətini aidiyyəti üzrə göndərmək mümkün olmadıqda vətəndaşa qanunla müəyyən edilmiş qaydada məhkəməyə müraciət etmək hüququ izah olunur.

3.23. Yuxarı orqanından baxılmanın nəticəsi barədə məlumat vermək tələbi ilə daxil olan müraciətlər, həmçinin müraciətə baxan qurumun rəhbərinin göstərişi ilə müraciətlər nəzarətə götürülür və Komitənin Vahid Avtomatlaşdırılmış İdarəetmə Sisteminin Kargüzarlıq alt bölməsində müraciətin nəzarətdə olması haqqında müvafiq qeyd aparılır. Vətəndaşın müraciətinə mahiyyəti üzrə baxıldıqdan və baxılma nəticəsində onun təmin edilməsi, qismən təmin edilməsi, rədd edilməsi və yaxud baxılmamış saxlanması barədə qərarlardan biri qəbul edildikdə, vətəndaşa əsaslandırılmış cavab verildikdən sonra müraciət qurum rəhbəri tərəfindən nəzarətdən çıxarılır. Əks halda, müraciətin nəzarətdən çıxarılmasına yol verilmir.

3.24. Vətəndaşların müraciətlərinə icraçılar tərəfindən mahiyyəti üzrə baxıldıqdan sonra həmin müraciətlər, onlarla əlaqədar toplanmış materiallar kargüzarlıq xidmətinə qaytarılmalıdır. Vətəndaşların müraciətləri, onlara baxılması ilə əlaqədar toplanmış materiallar və verilmiş cavablar, həmçinin vətəndaşların qəbulu ilə bağlı sənədlər qurumların təsdiq edilmiş nomenklaturu əsasında əlifba sırası ilə iş qovluqlarında yığılır. Her bir müraciət, o cümlədən vətəndaşların təkrar və baxılmamış saxlanılan müraciətləri, onlara dair toplanmış materiallar və verilmiş cavablar da daxil olmaqla, iş qovluqlarında ayrıca yığılır. Müraciətin yığıldığı qovluğun iş və cild nömrələri, həmçinin müraciətin qovluqdakı vərəqlərinin nömrələri həmin müraciətin qeydiyyat-nəzarət vərəqəsində göstərilməlidir.

3.25. Qurumlarda vətəndaşlardan daxil olmuş müraciətlərin axtarışını təmin etmək məqsədi ilə Komitənin Vahid Avtomatlaşdırılmış İdarəetmə Sisteminin Kargüzarlıq alt bölməsində onlara dair tərtib edilmiş qeydiyyat-nəzarət vərəqələri müraciət edənin soyadına və yaxud müraciətin mövzusunə uyğun olaraq əlifba sırası ilə əks olunur.

4. MÜRACIƏTİN BAXILMAMIŞ SAXLANILMASI

4.1. Müraciət aşağıdakı hallarda baxılmamış saxlanılır:

4.1.1. Azərbaycan Respublikasının Qanunlarında, onların əsasında qəbul edilmiş digər normativ hüquqi aktlarda, habelə Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdə müraciətin edilməsi və ona baxılması üçün başqa qayda nəzərdə tutulduqda;

4.1.2. müraciət bu Metodikanın 2.4-2.9-cu bəndlərində göstərilən tələblərə cavab vermedikdə;

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

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

4.1.5. bu Metodikanın 3.20-ci bəndində göstərilən hallarda müraciətin aidiyyəti üzrə göndərilməsi mümkün olmadıqda və ya müraciətdə olan məlumatlar onun həlli və ya aidiyyəti üzrə göndərilməsi üçün kifayət etmədikdə;

4.1.6. müraciət etmiş şəxs müraciətə baxılmasının dayandırılması barədə ərizə ilə müraciət etdikdə.

4.2. Bu Metodikanın 4.1-ci bəndində göstərilən hallarda qurum və ya onun vəzifəli şəxsi müraciət edən şəxsə səbəblər göstərilməklə müraciətin (anonim müraciət istisna olmaqla) baxılmamış saxlanması barədə 5 iş günündən gec olmayaraq, şifahi müraciətin baxılmamış saxlanması üçün əsas olduqda isə dərhal məlumat verir.

4.3. Müraciətin baxılmamış saxlanmasına əsas verən hallar aradan qaldırıldıqda müraciətə baxan qurum ona baxılmanı təmin etməlidir.

5. KORRUPSIYA İLƏ ƏLAQƏDAR HÜQUQPOZMALAR BARƏDƏ MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASININ XÜSUSİYYƏTLƏRİ

5.1. Quruma və ya onun vəzifəli şəxsinə şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə yazılı (o cümlədən elektron) formada göndərilən (təqdim edilən) və ya şifahi formada edilən, o cümlədən qurum tərəfindən birbaşa aşkar olunan korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozma faktları barədə məlumatlar dərhal Komitəyə yazılı formada məruzə olunmalıdır.

5.2. Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalar barədə müraciət daxil olduqda Komitənin sədri və ya onu əvəz edən şəxs müraciət üzrə xidməti araşdırma təyin edir. Xidməti araşdırma Daxili Təhlükəsizlik İdarəsi tərəfindən aparılır. Xidməti araşdırma 20 iş günü müddətində başa çatdırılmalı və nəticəsi barədə məlumat Komitənin sədrinə və ya onu əvəz edən şəxsə təqdim olunmalıdır. Əlavə materialların və məlumatların əldə edilməsi tələb olunduqda Komitə sədrinin və ya onu əvəz edən şəxsin bu müddəti 10 iş günü uzatmaq hüququ vardır.

5.3. Komitənin sədri və ya onu əvəz edən şəxs xidməti araşdırmanın nəticəsi barədə məlumatı aldıqdan sonra müraciət üzrə aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edir:

5.3.1. 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 Xətalər Məcəlləsinə uyğun olaraq tədbirlər görülməsi, cinayət əlamətləri olan hüquqpozmalar aşkar edildikdə, müvafiq sənədlərin Azərbaycan Respublikasının Baş Prokurorluğuna göndərilməsi barədə;

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

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

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

6. MÜRACİƏTƏ BAXILMASI MÜDDƏTİ

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

6.2. Bu Metodikanın 5.2-ci və 6.3-6.5-ci bəndlərində 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.

6.3. Bu Metodikanın 5.2-ci, 6.4-cü və 6.5-ci bəndlərində göstərilən hallar istisna olmaqla, müraciətə baxılması üçün əlavə məlumatların əldə edilməsi və ya aidiyyəti üzrə sorğu göndərilməsi tələb edildikdə, qurumun vəzifəli şəxsinin müraciətə baxılması müddətini ən çoxu 30 iş günü uzatmaq hüququ vardır. Bu bərdə müraciət edən vətəndaşa, habelə müraciəti baxılmaq üçün bu Metodikanın 3.23-cü bəndinə uyğun olaraq digər, müraciətə baxan subyektə göndərmiş yuxarı dövlət orqanına onun tələbi ilə məlumat verilməlidir.

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

6.5. Əgər məlumatın verilməsi bərdə 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.

7. VƏTƏNDAŞLARIN QƏBUL EDİLMƏSİ QAYDASI

7.1. Qurumlar vətəndaşların qəbul edilməsini vətəndaşların qəbulu cədvəlinə uyğun olaraq ayda bir dəfədən az olmamaqla təmin etməlidirlər.

7.2. Vətəndaşları qurumların rəhbərləri və ya digər vəzifəli şəxsləri qəbul edirlər.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. Qəbul zamanı təqdim edilmiş yazılı müraciət bu Metodikanın 3-cü bəndinə uyğun olaraq qəbul edilir, qeydiyyatata alınır və ona baxılır.

7.6. 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 Metodikanın 7.5-ci bəndinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

7.7. 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.

7.8. Qurumların 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 bəndə uyğun olaraq həyata keçirilir.

8. MÜRACİƏTƏ BAXAN QURUMLARIN VƏ ONLARIN VƏZİFƏLİ ŞƏXSLƏRİNİN VƏZİFƏLƏRİ

8.1. Qurumlar 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.

8.2. Qurumlar və onların vəzifəli şəxsləri vətəndaşların təkliflərini, ərizə və şikayətlərini qəbul etməli, onlara bu Metodika ilə müəyyən olunmuş qaydada və müddətlərdə baxmalı və cavab verməlidirlər.

8.3. Qurumların vəzifəli şəxsləri vətəndaşların müraciətlərinə baxarkən:

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

8.3.2. məsələnin mahiyyətini öyrənməli və onun həlli üçün lazımı sənədləri tələb etməlidirlər;

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

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

8.4. Müraciətlərə baxılması zamanı qurumların və onların vəzifəli şəxslərinin müraciətdəki məsələlərin həlli ilə əlaqədar əldə olunmuş məlumatları, o cümlədən «Dövlət sirri haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq 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.

9. CANLI YAYIMLANAN TELERADIO PROQRAMLARI VƏ YA ÇAĞRI MƏRKƏZİ VASİTƏSİLƏ EDİLƏN ŞİFAHI MÜRACİƏTLƏRİN XÜSUSİYYƏTLƏRİ

9.1. 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.

9.2. Vətəndaşların canlı yayımlanan teleradio proqramları zamanı edilən müraciətlərinin dərhal cavablandırılması mümkün olmadıqda müraciət yazılı şəkildə təqdim olunur. Belə müraciətin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası bu Metodikanın 3-cü bəndinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

9.3. Çağrı Mərkəzi vasitəsilə daxil olmuş şifahi müraciətlər təmsilçi tərəfindən cavablandırılıb zəng edən təqdim etdiyi məlumatlar əsasında tərtib edilmiş müvafiq proqram təminatında qeydiyyata alınır.

9.4. Təmsilçi tərəfindən qəbul edilmiş müraciətlərin məzmunu aydınlaşdırılaraq mümkün olduğu təqdirdə birbaşa cavablandırılır, əks halda müraciət vərəqəsi tərtib edilir.

9.5. Çağrı Mərkəzi vasitəsilə daxil olmuş şifahi müraciətlər üzrə tərtib edilmiş müraciət vərəqəsi imzalanmış məktubla aidiyyəti struktur bölməyə təqdim edilir.

9.6. Müraciəti qəbul edən xidmətinin əməkdaşı müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra 1 (bir) iş günündən gec olmayaraq, müraciət vərəqəsindəki əlaqə nömrəsinə zəng edərək müraciət edənə əlaqə yaratmalı və onun müraciətinə baxan struktur bölmə barədə məlumat verməlidir. Bu mümkün olmadıqda, 3 (üç) iş günü ərzində hər gün ən azı 2 dəfə müxtəlif saatlarda müraciət edənə əlaqə yaratmağa çalışmalı və bu barədə müraciət vərəqəsində qeydlər aparmalıdır. Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin daxil olduğu struktur bölmənin əməkdaşı müraciətə dair cavab hazırlamalıdır.

9.7. Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin cavablandırılması zamanı müraciətə baxan struktur bölmənin əməkdaşı əlaqə telefonu ilə əlaqə yaradarkən özünü təqdim etdikdən sonra, danışılan şəxsin şəxsiyyətini müəyyən etməli və danışılan şəxs müraciət edən şəxsin özü olduqda, hazırlanmış cavabı ona təqdim etməli, əks halda,

müraciət edən şəxslə nə zaman əlaqə saxlaya biləcəyini dəqiqləşdirməli və bu barədə müraciət vərəqəsində qeydlər aparmalıdır.

9.8. Müraciət edən şəxsin şifahi müraciətində qaldırılan məsələ "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.

9.9. Müraciətin şifahi cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətin yazılı şəkildə təqdim edilməsi təklif olunur. Belə müraciətin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası bu Metodikanın 3-cü bəndinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

9.10. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciətdə qaldırılan məsələnin subyektlərin səlahiyyətinə aid olmadığı aşkar edilərsə, müraciət edən şəxsə aidiyyəti üzrə müraciətetmə qaydası izah olunur.

10. NƏZARƏTİN HƏYATA KEÇİRİLMƏSİ

10.1. Bu Metodikanın tələblərinə riayət edilməsinə nəzarətin həyata keçirilməsi vəzifəsini Komitənin aparatının struktur bölmələrində reisləri, qurumlarda rəhbərləri daşıyırlar.

10.2. Qurumların rəhbərləri tərəfindən bu Metodikanın tələblərinə riayət edilməsinə nəzarətinin həyata keçirilməsi üçün təyin edilən məsul şəxslər öz kompetensiya və səlahiyyət çərçivəsində vətəndaşların müraciətlərinə baxılması prosesinə nəzarət edirlər, onların analitik təhlilini aparırlar və vətəndaşların hüquq və azadlıqların pozan amillərin aşkar edib aradan qaldırılması üçün tədbirlər görməlidirlər.

10.3. Qurumlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarəti Komitənin Katiblik və İşlər İdarəsi kameral qaydada, raport əsasında Komitə sədrinin sərəncamı ilə yaradılmış komissiya isə səyyar qaydada həyata keçirə bilər.

10.4. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılmasına nəzarət aşağıdakı məsələləri əhatə edir:

10.4.1. daxil olan müraciətlərin «Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası»nın tələblərinə uyğun olaraq qəbulu və qeydə alınması;

10.4.2. müraciətlərə müəyyən edilmiş müddətdə mahiyyəti üzrə baxılması və onların cavablandırılması;

10.4.3. təkrar və kollektiv müraciətlərin sayı, onların yaranma səbəblərinin təhlili;

10.4.4. aidiyyəti üzrə göndərilmiş, baxılmamış, rədd edilmiş və ya qismən təmin edilmiş müraciətlərin sayının müəyyənləşdirilməsi və onların təhlili;

10.4.5. müraciətlərin iş nomenklaturu üzrə formalaşdırılması, saxlanması və arxivləşdirilməsi;

10.4.6. vətəndaşların qəbulunun təşkili, uçotu və onların qaldırdıqları məsələlərin həlli ilə bağlı görülən tədbirlər;

10.4.7. vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı qurumların ümumiləşdirmələr və təhlillər aparması, statistik məlumatlar hazırlanması;

10.4.8. vətəndaşların müraciətlərinə baxılması ilə bağlı aktların, iclas protokollarının və digər sənədlərin hazırlanması, rəsmiləşdirilməsi və arxivləşdirilməsi.

10.5. Nəzarət həyata keçirilərkən, qurumlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması sahəsində fəaliyyətin qiymətləndirilməsi üçün aşağıdakı hallar müəyyən edilməlidir:

10.5.1. irqinə, milliyyətinə, dininə, dilinə, cinsinə, mənşəyinə, əmlak vəziyyətinə, qulluq mövqeyinə, əqidəsinə, habelə siyasi partiyalara, həmkarlar ittifaqlarına və digər

ictimai birliklərə mənsubiyyətinə görə şəxsin müraciət etmək hüququnun məhdudlaşdırılması;

10.5.2. müraciətə baxan subyektlərin və ya onların vəzifəli şəxslərinin müəyyən edilmiş qaydada verilən yazılı müraciətlərin qəbulundan imtina etməsi;

10.5.3. vətəndaşların müraciətlərinin aidiyyəti üzrə baxılması üçün qanunazidd hərəkətdən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxslərinə göndərilməsi;

10.5.4. 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 vətəndaşın təqib edilməsi;

10.5.5. müraciətlərə baxılması zamanı müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin müraciətdəki məsələlərin həlli ilə əlaqədar əldə olunmuş məlumatları, o cümlədən "Dövlət sirri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq 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;

10.5.6. müraciətə baxan subyektlər və ya onların vəzifəli şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbulunun təşkili və uçotu qaydasının pozulması, o cümlədən vətəndaşların qəbul edilməsindən əsassız imtina edilməsi, onların qaldırdığı məsələlərlə bağlı tədbir görülməməsi, qəbul zamanı ayrı-seçkiliyə yol verilməsi.

10.6. Vətəndaşların müraciət etmək hüququnun pozulması hallarının və bu halların yaranma səbəblərinin vaxtında aşkar edilməsi məqsədi ilə kargüzarlıq xidməti vətəndaşların müraciətlərinin təhlili və ümumiləşdirilməsi əsasında aylıq, rüblük və illik arayışlar hazırlayıb onları qurum rəhbərinə, ilin yekunlarına dair hesabatları (2 və 3 nömrəli əlavələr) və müraciətlərin analitik təhlil arayışını isə növbəti il yanvar ayının 10-dək elektron formatda office@customs.gov.az elektron poçt ünvanına təqdim etməlidirlər.

10.7. Qurumlarda kameral nəzarət hesabatları və müraciətlərə baxılmanın nəticələrinin təhlili əsasında aparılır. Təqdim edilmiş hesabatlardakı məlumatlar kameral nəzarətin həyata keçirilməsi, eləcə də təhlil və ümumiləşdirmələr aparılması üçün kifayət etmədikdə və yaxud həmin məlumatlar arasında ziddiyyət və ya səhv aşkar edildikdə qurumlardan əlavə məlumatlar və sənədlər tələb oluna bilər.

10.8. Qurumlarda aşağıdakı hallarda araşdırma aparıla bilər:

10.8.1. qurum tərəfindən hesabatlar müəyyən edilmiş müddətdə və bu barədə dəfələrlə xəbərdarlığından sonra da təqdim edilmədikdə;

10.8.2. qurumlar tərəfindən hesabatlarda müntəzəm olaraq yanlış, yaxud təhrif olunmuş məlumatlar təqdim edildikdə;

10.8.3. kameral nəzarət zamanı qurumlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması qaydasının tələblərinin müntəzəm pozulması halları aşkar edildikdə;

10.8.4. vətəndaşların müraciət etmək hüququnun qurumlar tərəfindən müntəzəm olaraq pozulması ilə bağlı şikayətlər daxil olduqda;

10.8.5. qurumlarda vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması sahəsində digər göstəricilərin pisləşməsi halları, o cümlədən təkrar müraciətlərin, fərdi və kollektiv şikayətlərin sayının artması, göndərilən müraciətlərlə bağlı tədbir görülməməsi halları müəyyən edildikdə.

10.9. Araşdırmalar raport əsasında Komitə sədrinin sərəncamı ilə yaradılmış komissiya tərəfindən aparılır. Araşdırmanın hərtərəfli, tam və obyektiv aparılması üçün komissiyanın fəaliyyətinə araşdırma aparılan qurumun nümayəndəsi də cəlb edilir.

10.10. Xidməti vəzifələrinin icrasına laqeyd yanaşaraq bu Metodikanın tələblərini pozan şəxslər Azərbaycan Respublikasının müvafiq qanunvericilik aktlarının tələblərinə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyırlar.

Azərbaycan Respublikası
Dövlət Gömrük Komitəsi
sədrinin "07" 11.2016 -cı
il tarixli, 100/183 nömrəli
Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş
Metodikaya 1 nömrəli əlavə

**Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin
FORMASI**

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin üz tərəfi)

Qurumun adı
Qurumun müvafiq struktur bölməsi

Qeydiyyat-nəzarət vərəqəsi

(sənədin kodu)

(qurumun kodu)

Müraciət edən _____

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

Daxilolma nömrəsi və tarixi, vərəqlərin sayı _____

Müraciətin forması, daxilolma yolu, növü _____

Kimə ünvanlanıb _____

Əvvəlki müraciətlər _____

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

Müşayiət məktubunu göndərən _____

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

Qısa məzmun _____

İcra edən _____

Dərkenar _____

İcraya verilmə tarixi _____

İcra müddəti _____

(qeydiyyat-nəzarət vərəqəsinin arxa tərəfi)

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

İcranın (cavabın) tarixi, indeksi _____

Kimə göndərilib _____

Cavabın məzmunu _____

Nəzarətdən çıxarılmışdır (tarix) _____

Nəzarətçinin imzası _____

İş	Cild	Vərəqlər	Fond
			Siyahı
			İş

Azərbaycan Respublikası
Dövlət Gömrük Komitəsi
sədrinin "07" 19.2016 -cı
il tarixli, 100/153 nömrəli
Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş
Metodikaya 3 nömrəli əlavə

daxil olan vətəndaş müraciətlərinə baxılması barədə

ÜMUMİLƏŞDİRİLMİŞ MƏLUMAT

Sıra №-si	Əsas göstəricilər	Ümumi sayı	Ərizə	Şikayət	Teklif	Nezaret	Təkrar	Kollektiv
I	Daxil olan müraciətlər, o cümlədən:							
	- qurumun aparatına							
	- təbə qurumlara							
II	Müraciətlərin forması:							
	- məktub							
	- elektron məktub							
	- teleqram							
	- faks							
III	Daxil olan müraciətlərin mövzuları:							
	1.							
	2.							
	3.							
	4.							
	5.							
	və sair							
IV	Müraciətlərə baxılmasının vəziyyəti:							
	- həll olunub							
	- qismən təmin edilib							
	- rədd edilib (əsassız sayılıb)							
	- müvafiq izahat verilib							
	- dövlət proqramlarında icrası nəzərdə tutulub							
	- icradadır							
	- baxılmaq üçün aidiyyəti təşkilatlara göndərilib							
- baxılmamış saxlanılıb								

V	İcra müddəti pozulmaqla baxılan müraciətlərin sayı	
VI	Qurumda baxılmış müraciətlərə verilən cavabların sayı	
VII	Qəbul edilmiş vətəndaşların sayı, o cümlədən:	
	- rəhbərin qəbulu (fərdi)	
	- rəhbərin səyyar qəbulu	
	- qurumun vəzifəli şəxslərinin qəbulu	
	- tabe qurumlarda	
VIII	Vətəndaşların qəbulu və müraciətlərinə baxılmasına dair aparılmış müzakirələrin sayı, o cümlədən:	
	- kollegiyada və ya şurada	
	- yığıncaq, seminar, müşavirə və toplantıda	
IX	Tabe qurumlarda vətəndaşların müraciətlərinə baxılması vəziyyətinə dair aparılmış araşdırmaların sayı	
X	Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasına cavabdeh şəxslərlə bağlı görülmüş tədbirlərin sayı, o cümlədən:	
	- xəbərdarlıq edilib	
	- töhmət verilib	
	- sonuncu xəbərdarlıqla şiddətli töhmət verilib	
	- cərimə edilib	
	- vəzifə maaşı azaldılıb	
	- aşağı vəzifəyə keçinilib	
	- ixtisas dərəcəsi (rütbəsi) aşağı salınıb	
	- əmək müqaviləsinə xitam verilib (tutduğu vəzifədən azad edilib)	