

“VƏTƏNDAŞLARIN MÜRACİƏTLƏRİ HAQQINDA” AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ QANUNU

Bu Qanun AR vətəndaşlarının müraciət etmək hüququnun həyata keçirilməsi ilə bağlı münasibətləri tənzimləyir, vəzifəli şəxslərin müraciətlərə baxması qaydasını müəyyən edir.

M a d d ə 1. Müraciət etmək hüququ

► 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..... yazılı və ya şifahi formada müraciət etmək hüququ vardır.

-*şəxsən* -*nümayəndə vasitəsilə* -*fərdi şəkildə* -*kollektiv şəkildə*

Müraciətin növləri

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

Müraciət edən şəxs – fiziki və ya hüquqi şəxs

Yazılı (Yazılı müraciət təqdim edilir)	Şifahi (Şifahi müraciət bildirilir)
Yazılı müraciət verilir: ► Kağız daşıyıcılarla ► Elektron formada	Şifahi müraciət verilir: -vətəndaşların fərdi və kollektiv qəbulu zamanı -müraciətə baxan subyektin nümayəndəsinin iştirakı ilə canlı yayımlanan teleradio proqramları zamanı -habelə telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən
Yazılı müraciət təqdim edilir: ► Şəxsən ► Nümayəndə ► Poçt ► Telefaks ► Elektron müraciət -Elektron poçt -Rəsmi internet saytı	

Əsas anlayışlar

Bu Qanunun məqsədləri üçün aşağıdakı əsas anlayışlardan istifadə edilir:

müraciət edən şəxs – fiziki və ya hüquqi şəxs;

müraciət – müraciətə baxan subyektə və ya onun vəzifəli şəxsinə şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə yazılı formada göndərilən və ya şifahi formada edilən fərdi və ya kollektiv təklif, ərizə, şikayət;

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;

ərizə – hüquq və azadlıqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

şikayət – pozulmuş hüquq və azadlıqların bərpası və müdafiəsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

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;

müraciətə baxan subyektin canlı yayımlanan teleradio proqramındakı nümayəndəsi – müraciətə baxan subyektin razılığı ilə onu həmin proqramda təmsil edən vəzifəli şəxs; **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;

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;

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

yazılı müraciət – kağız üzərində və ya elektron formada tərtib edilmiş müraciət;

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

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

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;

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.

M a d d ə 4. Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının əsas prinsipləri

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının əsas prinsipləri aşağıdakılardır:

-qanunçuluq

-vətəndaşların müraciət hüququnun sərbəst və könüllü həyata keçirilməsinə şərait yaradılması

-müraciətlərə dair tələblərin vahidliyi

-fiziki və hüquqi şəxslərin hüquqlarının və qanuni mənafeələrinin qorunması

-müraciətlərə baxılmasında ayrı-seçkiliyə və süründürməçiliyə yol verilməməsi

-müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin fəaliyyətində şəffaflığın təmin edilməsi

-vətəndaşların müraciət etmək hüququ ilə dövlət maraqlarının uzlaşdırılması

M a d d ə 5. Bu Qanunun tətbiq dairəsi

► Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası 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.

Baxılması olan müraciətlər	Tənzimlənilir
► Hərbi qulluqçuların xidmətlə əlaqədar bilavasitə rəislərinə və ya böyük rəislərinə müraciət etmək və onlara baxılması qaydası	-AR Silahlı Qüvvələrinin Daxili Xidmət Nizamnaməsi və İntizam Nizamnaməsi ilə
► Referendumun və seçkilərin bilavasitə təşkili və keçirilməsi ilə əlaqədar müraciətlərin edilməsi və onlara baxılması qaydası	-AR Seçki Məcəlləsi ilə
► İnsan hüquqları üzrə müvəkkilinə (ombudsmana) insan hüquqlarının pozulmasına dair şikayətlərin verilməsi və bu şikayətlərə baxılması qaydası	-“AR-nın İnsan hüquqları üzrə müvəkkili (ombudsman) haqqında” AR-nın Konstitusiyası Qanunu ilə tənzimlənilir
► İnformasiya əldə edilməsi üçün sorğunun verilməsi və informasiya əldə edilməsi haqqında sorğuya baxılması qaydası	-“İnformasiya əldə etmək haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə
► Məişət zorakılığı barədə şikayətdə cinayət tərkibinin əlamətləri olmadıqda şikayətlərə baxılması qaydası	-“Məişət zorakılığının qarşısının alınması haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə
► 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	-Vətəndaşların müraciətləri haqqında qanunla
Şamil edilmir -Bu Qanunun müddəaları vətəndaşların məhkəmə icraatı və ya inzibati icraat çərçivəsində etdikləri müraciətlərə Şamil edilir -AR-nın tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdə başqa qayda nəzərdə tutulmayıbsa, bu Qanunun müddəaları əcnəbilərin, vətəndaşlığı olmayan şəxslərin və xarici hüquqi şəxslərin müraciətlərinə	

M a d d ə 6. Vətəndaşların müraciətlərinə dair tələblər

► Yazılı müraciətdə göstərilir:

-müraciətə baxan subyektin adı və ya onun vəzifəli şəxsinin adı, soyadı, vəzifəsi

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

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

► Müraciət hüquqi şəxsin firma rekvizitləri olan blankda göndərilərsə və ya fiziki şəxs haqqında məlumatlardan ən azı biri olarsa anonim deyil, digər hallarda anonim sayılır.

Anonim müraciətlər müraciətə baxan subyektlər və onların vəzifəli şəxsləri tərəfindən qəbul edilmir və onlara baxılmır.

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

qoymalıdır.

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

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

Bu Qanunun tələblərinə uyğun olaraq verilən müraciəti qəbul etməkdən imtina qadağandır.

Kargüzərlik müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi qaydada aparılır və müraciətə baxan subyektin rəhbəri tərəfindən təmin edilir.

- Müraciətə daxilolma tarixi və qeydiyyat nömrəsi qoyulur.

■ Müraciətlərə dövlət dilində cavab verilir.

M a d d ə 7. **Vətəndaşların yazılı müraciətlərinin qəbulu, qeydiyyatı və onlara baxılması qaydası**

► 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. “Vətəndaş müraciətləri haqqında” qanunun tələblərinə uyğun olaraq verilən müraciəti qəbul etməkdən imtina qadağandır

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

► “Vətəndaş müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanununa əsasən müraciətlə bağlı kargüzərliyin aparılması ilə əlaqədardır:

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

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

► 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.

► 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.

► Elektron müraciətlərə müraciətə baxan subyektlər 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.

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

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

► 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.

► 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.

► 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.

► 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 mümkünə barədə müraciət edənə məlumat verilir.

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

► Bu 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.

Əlavə məlumatlar üçün göndərilmiş sorğuya cavab verilməlidir	7 iş günündən gec olmayaraq
Müraciətdəki məsələ səlahiyyətlərinə aid olmadıqda aidiyyəti üzrə göndərir	3 iş günündən gec olmayaraq
Müraciətdəki məsələ bir neçə subyektə aid olduqda onlara göndərir	3 iş günündən gec olmayaraq
Yazılı müraciətin baxılmamış saxlanması barədə məlumat verilməlidir	5 iş günündən gec olmayaraq
Şifahi müraciətin baxılmamış saxlanması barədə məlumat verilməlidir	Dərhal
Korrupsiya ilə bağlı müraciətlərdə xidməti araşdırmaya əsasən baxılır	20 iş günü müddətində
Korrupsiya ilə bağlı müraciətlərdə əlavə araşdırma lazım olduqda	10 iş günü uzadıla bilər (Dövlət orqanının rəh.)
Vətəndaşların müraciətlərinə baxılır	Ən gec 15 iş günü ərzində
Əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edildikdə	30 iş günü müddətində
Müraciətlə bağlı sorğu göndərildikdə	Ən çoxu 30 iş günü uzadılır
Hərbi qulluqçuların və onların ailə üzvlərinin müraciətlərinə	Ən gec 15 iş günü ərzində
Müraciət əhəmiyyətini itirərsə	Dərhal və ya ən gec 24 saat ərzində
Müraciətlər Prokurorluq orqanlarının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda qaytarılır	5 iş günü müddətində
Baş prokuror Müvafiq icra hakimiyyətinə orqanına nəticələr barədə məlumat verir	6 ayda bir dəfədən az olmayaraq

Maddə 8. Müraciətin baxılmamış saxlanması

- 1) Başqa qayda nəzərdə tutulduqda (yuxarıdakı şamil edilmədiyi hallar)
- 2) Yazılı müraciətə dair tələblər pozulduqda
- 3) müraciətdə göstərilən məsələ ilə əlaqədar məhkəmənin qanuni qüvvəyə minmiş qərarı olduqda;
- 4) vətəndaşın təkrar müraciətlərinə bir il ərzində 3 dəfə mahiyyəti üzrə əsaslandırılmış cavab verildikdə və təkrar müraciətdə məsələnin həlli üçün yeni məlumatlar olmadıqda;
- 5) Müraciət etmiş şəxs müraciətin dayandırılması üçün ərizə ilə müraciət etdikdə

Maddə 9. Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalar barədə müraciətlərə baxılmasının xüsusiyyətləri

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

► Korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalar 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.

► *Barəsində məlumat verilən şəxsə, həmçinin araşdırmanın nəticəsində birbaşa və ya dolayısı ilə maraqlı olan şəxslərə korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı məlumatın araşdırılması həvalə edilə bilməz.*

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

-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 Xətlər Məcəlləsinə uyğun olaraq tədbirlər görülməsi,

-cinayət əlamətləri olan hüquqpozmalar aşkar edildikdə, müvafiq sənədlərin Azərbaycan Respublikasının Baş Prokurorluğuna göndərilməsi barədə;

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

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

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

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

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

► Korrupsiya ilə əlaqədar müraciətin nəticəsində qəbul edilən qərarlar:

- 1) Müraciət əsaslıdır, əməldə mülki-hüquqi və ya inzibati məsuliyyət varsa Mülki Məcəllə və İnzibati Xətlər Məcəlləsinə uyğun,

cinayət

varsa Baş prokurorluğa göndərmək barədə.

2) Əməldə mülki-hüquqi, inzibati və ya cinayət məsuliyyəti olmadıqda, intizam məsuliyyətinə cəlb etmək barədə

3) Əsassız olduqda xitam verilməsi barədə

Müraciətlərlə bağlı kargüzarlıq işinin aparılmasına nəzarəti müvafiq icra hakimiyyəti orqanı həyata keçirir.

Bu qanunu pozan şəxslər:

1) Mülki Məcəlləyə

2) İnzibati Xətalər Məcəlləsinə

3) Cinayət Məcəlləsinə uyğun məsuliyyət daşıyırlar.

M a d d ə 10. Müraciətə baxılması müddəti

M a d d ə 12. Müraciətə baxan subyektlərin və onların vəzifəli şəxslərinin vəzifələri

► 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.

► 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.

► Müraciətə baxan subyektlərin vəzifəli şəxsləri vətəndaşların müraciətlərinə baxarkən:

-müraciətə obyektiv, hərtərəfli və vaxtında baxılmasını təmin etməlidirlər;

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

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

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

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 etməkdə qadağandır.

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.

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.

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.

M a d d ə 13. Nəzarətin həyata keçirilməsi

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.

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

M a d d ə 14. Müraciətlərə baxılması zamanı vətəndaşların hüquqları

Müraciətinə baxılan vətəndaşın aşağıdakı hüquqları vardır:

-müraciətin tam və hərtərəfli araşdırılması üçün əlavə sənəd və materiallar təqdim etmək və ya bu sənədlərin əldə edilməsini müraciətə baxan subyektədən xahiş etmək;

-müraciətə baxılmasının dayandırılması barədə ərizə ilə müraciət etmək;

- təkrar yazılı müraciətə ilkin müraciətə baxılmasının nəticəsi barədə sənədləri əlavə etmək;
- ictimai informasiya və fərdi məlumatların əldə edilməsi məqsədi ilə sorğu vermək;
- müraciətin baxılmasına dair sənədlərin və materialların digər şəxslərin hüquqlarına və qanuni mənafeələrinə 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;
- müraciətin qeydiyyat nömrəsi və daxilolma tarixi barədə, müraciət aidiyyəti üzrə göndərildikdə həmin məktubun qeydiyyat nömrəsi və göndərilmə tarixi barədə məlumat almaq;
- müraciətə baxılması barədə yazılı cavab və ya müraciətin aidiyyəti üzrə göndərilməsinə dair məlumat almaq;
- müraciət barəsində qəbul edilmiş qərarla razılaşmadıqda həmin qərardan inzibati və (və ya) məhkəmə qaydasında şikayət vermək;
- 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.

M a d d ə 15. Canlı yayımlanan teleradio proqramları və ya telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən şifahi müraciətlərin xüsusiyyətləri

- 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.
- 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.
- 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.

M a d d ə 16. Bu Qanunun pozulmasına görə məsuliyyət

- Bu Qanunun tələblərini pozan şəxslər Azərbaycan Respublikasının Mülki, İnzibati Xətalər və Cinayət məəcəllələrinə uyğun olaraq