



## Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında

### Azərbaycan Respublikasının Qanunu

Vətəndaşların dövlət orqanlarına təkliflər, ərizə və şikayətlərlə müraciət etməsi insan hüquqlarının həyata keçirilməsində və qorunmasında mühüm vasitədir.

#### **Maddə 1. Müraciət etmək hüququ**

[Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının](#) 57-ci maddəsinin birinci hissəsinə əsasən Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının dövlət orqanlarına şəxsən müraciət etmək, habelə hərbi və kollektiv yazılı müraciətlər göndərmək hüququ vardır. Hər bir müraciətə qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə yazılı cavab verilməlidir.

#### **Maddə 2. Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında qanunvericilik**

Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında qanunvericilik [Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasından](#), bu Qanundan və Azərbaycan Respublikasının digər qanunvericilik aktlarından ibarətdir.

#### **Maddə 3. Əsas anlayışlar**

**Təklif** — dövlət hakimiyyəti orqanı, idarə, təşkilat və müəssisənin fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, təhsil, elm, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət.

**Ərizə** — vətəndaşlara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət.

**Şikayət** — dövlət orqanına, idarəsinə, təşkilatına və müəssisəsinə pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə müraciət.

#### **Maddə 4. Bu Qanuna aid olmayan sahələr**

Bu Qanunun qüvvəsi məhkəmə icraatı çərçivəsində vətəndaşların etdiyi müraciətlərin baxılmasına şamil edilmir.

Hərbi qulluqçuların xidmətlə əlaqədar müraciətlərinə Azərbaycan Respublikası Silahlı Qüvvələrinin Daxili xidmət nizamnaməsinə və intizam nizamnaməsinə uyğun olaraq baxılır.

*Referendumun keçirilməsi ilə əlaqədar müraciətlərə [Azərbaycan Respublikasının Seçki Məcəlləsinə](#) uyğun olaraq baxılır.*

*Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkili (ombudsman) tərəfindən vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası müvafiq Qanunla tənzimlənir.*

#### **Maddə 5. Dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarələrin, təşkilatların, müəssisələrin vəzifələri**

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr [Azərbaycan Respublikası Konstitusiyası](#) və qanunları ilə müəyyən edilən və təminat verilən qaydada Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının yazılı və şifahi şəkildə təkliflər vermək, ərizə ilə müraciət etmək, vəzifəli şəxslərin qanuna zidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət etmək hüquqlarının həyata keçirilməsi üçün zəruri şərait yaradılmasını təmin etməlidirlər.

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar müəssisələr, onların rəhbərləri, digər vəzifəli şəxslər vətəndaşların təkliflərini, ərizə və şikayətlərini qəbul etməyə və özlərinin səlahiyyətinə uyğun olaraq bu Qanunla müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə baxmağa, lazımi tədbirlər görməyə və onlara cavab verməyə borcludurlar.

Dövlət hakimiyyəti orqanlarının, idarələrin, təşkilatların, müəssisələrin rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri təkliflərə, ərizə və şikayətlərə baxarkən:

- onların mahiyyətini diqqətlə öyrənməli, zəruri olduqda lazımi sənədləri tələb etməli və məsələnin həlli üçün başqa tədbirlər görməlidirlər;
- təkliflərin, ərizə və şikayətlərin baxılmasının nəticəsi haqqında vətəndaşlara yazılı şəkildə məlumat verməli, onlar təmin edilmədikdə bunun səbəblərini göstərməli, şikayət vermək qaydasını izah etməlidirlər;
- təklif, ərizə və şikayətlər barəsində əsaslandırılmış qərarların qəbul edilməsini və bu qərarların vaxtında və düzgün yerinə yetirilməsini təmin etməlidirlər.

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr vətəndaşların müraciətlərinə baxılması vəziyyətini müntəzəm olaraq yoxlamalı və qanunla mühafizə olunan mənafeələrinin pozulması ilə əlaqədar təkrar ərizə və şikayətlərin verilməsi ilə nəticələnən sənədlərin aradan qaldırılması üçün tədbirlər görməlidir.

### ***Maddə 6. Vətəndaşların qəbul edilmə qaydası***

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri vətəndaşların qəbul edilməsinin təşkilini təmin etməlidirlər.

Vətəndaşlar əvvəlcədən məlumat verilən günlərdə və saatlarda qəbul edilməlidirlər.

Zəruri hallarda dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri vətəndaşları dərhal qəbul etməlidirlər.

### ***Maddə 7. Müraciətə baxılması qaydası***

Vətəndaşlar təklifləri və ərizələri həmin məsələni bilavasitə həll etməli olan dövlət hakimiyyəti orqanlarına, idarələrə, təşkilatlara, müəssisələrə və ya vəzifəli şəxslərə verirlər.

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarələr, təşkilatlar, müəssisələr, onların rəhbərləri və digər vəzifəli şəxsləri müraciətdə irəli sürülən məsələlərin həlli, onların səlahiyyətinə aid olmadıqda, bunları beş gündən gec olmayaraq müvafiq təşkilata göndərir və bu barədə müraciət edənə məlumat verir, şəxsi qəbul zamanı isə hara müraciət etmək lazım olduğunu izah edir.

Müraciətdə göstərilən məsələyə baxıldıqda və bu barədə vətəndaşa əsaslandırılmış cavab verildikdə müraciət baxılmış hesab olunur.

Dövlət hakimiyyəti orqanı başqa orqanlara, idarələrə, təşkilatlara, müəssisələrə vətəndaşların müraciətlərini aiddiyyəti üzrə baxılması üçün göndərdikdə və həmin müraciətin baxılması nəzarətdə saxlandıqda isə həmin orqanlar, idarələr, təşkilatlar müəssisələr müraciətlə bağlı dövlət hakimiyyəti orqanına əsaslandırılmış və bu Qanunda nəzərdə tutulmuş müddətdə cavab verməlidir. Dövlət hakimiyyəti orqanına müraciətlə bağlı cavab məktubu müvafiq orqanın, idarənin, təşkilatın, müəssisənin rəhbəri tərəfindən imzalanmalıdır.

Müraciəti qəbul etməkdən imtina qadağandır. *Məlumatın verilməsi barədə müraciət baxılmağa qəbul olunarkən müraciət edəndən həmin məlumatın əldə edilməsinin zəruriliyini əsaslandırmağı tələb etmək qadağandır.*

Yazılı müraciət vətəndaş tərəfindən imzalanmalı, vətəndaşın adı, atasının adı, soyadı, ünvanı, yaxud işlədiyi yer göstərilməlidir.

Müraciətdə həmin məlumatlar göstərilmədikdə onlar anonim sayılır. Anonim müraciətlərə baxılmır.

Vətəndaşların şikayətlərini baxılmaq üçün qanuna zidd hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət edilən orqanlara və ya vəzifəli şəxslərə göndərmək qadağandır.

### ***Maddə 8. Müraciətlə bağlı kargüzarlığın aparılma qaydası***

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri mütləq kargüzarlıqda qeydiyyatdan keçirilir. Sənədlərə daxil olma tarixini və nömrəsini göstərən şamp vurulur. Vətəndaşların tələbi ilə təklifin, ərizənin və şikayətin qeydə alınma nömrəsi və tarixi ona bildirilir. Vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı aparılan kargüzarlıq işini orqanın rəhbəri təmin edir.

Kargüzarlıq [müvafiq icra hakimiyyəti orqanı](#) tərəfindən təsdiq edilən qaydada aparılır.

### ***Maddə 9. Qərardan şikayət etmək hüququ***

Öz təklifi, ərizəsi, şikayəti barəsində qəbul edilmiş qərarla razılaşmayan vətəndaş bu qərarı qəbul etmiş orqanın, idarənin, təşkilatın, müəssisənin və ya vəzifəli şəxsin bilavasitə tabe olduqları orqana və ya vəzifəli şəxsə həmin qərar barəsində şikayət etmək hüququna malikdir.

Şikayətlər qanunvericilikdə nəzərdə tutulan qaydada məhkəməyə verilə bilər.

### ***Maddə 10. Müraciətə baxılma müddəti***

*Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallar istisna olmaqla müraciətə qanunvericiliklə başqa müddət nəzərdə tutulmamışdırsa, bir ay müddətində, əlavə öyrənilməsi və yoxlanılması tələb edilməyən müraciətə ən gec 15 gün ərzində baxılmalıdır.*

Müraciətə baxılmaq üçün xüsusi yoxlama keçirmək, əlavə materiallar tələb etmək, yaxud başqa tədbirlər görmək lazım gəldiyi hallarda müvafiq orqanın, idarənin, təşkilatın, müəssisənin rəhbəri və ya onun müavini müraciətə baxılma müddətini müstəsna hallarda ən çoxu bir ay uzada bilər. Bu barədə müraciət edən vətəndaşa, müraciətin baxılması dövlət hakimiyyəti orqanı tərəfindən nəzarətdə saxlandıqda isə dövlət hakimiyyəti orqanına məlumat verilməlidir.

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

*Dövlət tərəfindən müdafiə olunan məhkəmə və hüquq mühafizə orqanları işçilərinin təhlükəsizliyini təmin edən səlahiyyətli dövlət orqanlarının və vəzifəli şəxslərin qanunsuz qərarlarına və hərəkətlərinə dair müraciətlərə dərhal baxılmalıdır.*

*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.*

### **Maddə 11. Bu Qanunun pozulmasına görə məsuliyyət**

Dövlət hakimiyyəti orqanları, idarə, təşkilat və müəssisələrin rəhbərləri vətəndaşların təkliflərinin, ərizə və şikayətlərinin qəbul edilməsinin və onlara baxılmasının təşkili üçün məsuliyyət daşıyırlar.

Vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətlərinə baxılması üçün müəyyən edilmiş qaydanı pozmaqda, habelə təkliflər, şikayətlər verməklə əlaqədar olaraq, yaxud onlardakı tənqiddə görə vətəndaşları təqib etməkdə təqsiri olan vəzifəli şəxslər qanunvericiliyə müvafiq olaraq intizam, mülki-hüquq və cinayət məsuliyyəti daşıyırlar.

Vətəndaş böhtan məqsədilə ərizə və ya şikayət verdikdə, qanunvericiliyə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyır.

### **Maddə 12. Əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin müraciətlərinə baxılması qaydası**

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

*Azərbaycan Respublikasının Prezidenti*

*Heydər ƏLİYEV*

*Bakı şəhəri, 10 iyun 1997-ci il*

*№ 314-IQ*

*«Azərbaycan» qəzetində dərc edilmişdir (2 avqust 1997-ci il, № 163).  
«Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu»nda dərc edilmişdir (30 noyabr 1997-ci il, № 5, maddə 417). 23 iyun 1998-ci il tarixli, № 509-IQD*

*nömrəli; 5 oktyabr 1999-cu il tarixli, 706-IQD nömrəli; 13 mart 2001-ci il tarixli, 100-IIQD nömrəli; 12 oktyabr 2001-ci il tarixli, 205-IIQD nömrəli; 23 noyabr 2001-ci il tarixli, 219-IIQD nömrəli; 2 iyul 2002-ci il tarixli, 356-IIQD nömrəli; 30 dekabr 2003-cü il tarixli, 569-IIQD nömrəli qanunlara əsasən dəyişikliklər və əlavələrlə*