

# **Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi üzrə vətəndaşların qəbulu**

## **QAYDALARI**

### **1. Ümumi müddəalar**

1.1 “Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi üzrə vətəndaşların qəbulu Qaydaları” (bundan sonra-Qaydalar) “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin “Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında kargüzarlığın aparılmasına dair Təlimat”ın təsdiq edilməsi haqqında” 2003-cü il 27 sentyabr tarixli 935 nömrəli, “Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” 2011-ci il 23 may tarixli 429 nömrəli və “Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası”nın təsdiq edilməsi haqqında” 2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli fərmanlarına əsasən hazırlanmışdır.

1.2. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyində (bundan sonra-Nazirlik) qəbul qaydalarını müəyyən edir.

1.3. Nazirliyin Aparatında, onun strukturuna daxil olan qurumlarında, tabeliyində olan qurumlarında və həmin qurumların yerli bölmələrində vətəndaşların qəbulu “Vətəndaşların qəbulu qrafiki” (bundan sonra-Qəbul qrafiki) əsasında aparılır.

1.4. Nazirliyin Aparatının rəhbər vəzifəli şəxslərinin, struktur bölmələrin, strukturuna daxil olan qurumların və tabeliyində olan qurumların rəhbərlərinin qəbul qrafiki Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi naziri (bundan sonra-Nazir) tərəfindən, Nazirliyin strukturuna daxil olan və tabeliyindəki qurumların aparatlarında rəhbərlərin müavinlərinin, şöbə müdirlərinin və həmin qurumların yerli bölmələrinin rəhbərlərinin qəbul qrafiki müvafiq qurumun rəhbəri tərəfindən təsdiq edilir.

1.5. Qəbul qrafikinin bir nüsxəsi dekabr ayının sonunadək, qəbul qrafikində il ərzində dəyişiklik olduqda isə dəyişiklik növbəti iş günü ərzində Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına təqdim edilir və Nazirliyin rəsmi internet sahifəsində yerləşdirilir.

1.6. Nazirliyin, onun strukturuna daxil olan qurumların, tabeliyində olan qurumların və həmin qurumların yerli bölmələrinin inzibati binalarında Qəbul qrafiki inzibati binanın qəbul üçün nəzərdə tutulmuş girişində, vətəndaşların asanlıqla görə biləcəyi yerdə yerləşdirilir.

1.7. Vətəndaşların qəbulu təsdiq olunmuş qrafik əsasında həftənin iş günləri saat 09:00-dan 17:00-dək Nazirlik və ya Nazirlik yanında qurumların inzibati binalarında bu məqsədlə təşkil olunmuş qəbul otağında aparılır.

1.8. Nazirliyin Aparatında, onun strukturuna daxil olan qurumlarında, tabeliyində olan qurumlarında və həmin qurumların yerli bölmələrində vətəndaşların qəbulunun təşkili və

bununla bağlı kargüzarlığın aparılmasına təşkilati-metodiki rəhbərlik, həmçinin bu Qaydaların tələblərinə əməl olunmasına ümumi nəzarət Nazirliyin Aparatının Vətəndaşların qəbulu şöbəsi (bundan sonra- Vətəndaşların qəbulu şöbəsi) tərəfindən həyata keçirilir.

## **2. Vətəndaşların qəbulunun təşkili və həyata keçirilməsi**

2.1. Nazirin, nazir müavinlərinin, Nazirliyin Aparatının rəhbərinin, Nazirliyin Aparatının şöbə müdirlərinin, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumların və tabeliyində olan qurumların rəhbərlərinin növbəti il üçün qəbul qrafiki hər il dekabr ayının 15-dək Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən aşağıdakı qaydada tərtib edilir:

### 2.1.1. Nazirliyin Aparatı üzrə:

- Nazirin qəbulu – həftədə bir gün;
- Nazir müavinlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- Aparatın rəhbərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- Aparatın şöbə müdirlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- Struktura daxil olan qurumların rəhbərlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- Nazirliyin tabeliyində olan qurumların rəhbərlərinin qəbulu – həftədə bir gün;

2.2. Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumlarında, tabeliyində olan qurumlarında və həmin qurumların yerli bölmələrində növbəti il üçün vətəndaşların qəbulu qrafiki hər il dekabr ayının 10-dək həmin qurumların vətəndaş müraciətlərinin qeydiyyatını aparan müvafiq struktur bölməsi tərəfindən aşağıdakı qaydada tərtib edilir:

### 2.2.1. Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumlar üzrə:

- qurumların aparatlarında rəhbərlərin müavinlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- qurumların aparatlarında şöbə müdirlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- qurumların yerli bölmə rəhbərlərinin qəbulu – həftədə iki gün;
- qurumların yerli bölmə rəhbərlərinin müavinlərinin qəbulu – həftədə üç gün;

### 2.2.2. Nazirliyin tabeliyində olan qurumlar üzrə:

- qurumların aparatlarında rəhbərlərin müavinlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- qurumların aparatlarında şöbə müdirlərinin qəbulu – həftədə bir gün;
- qurumların yerli bölmə rəhbərlərinin qəbulu – həftədə iki gün;
- qurumların yerli bölmə rəhbərlərinin müavinlərinin qəbulu – həftədə üç gün;

2.3. Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumlar və tabeliyində olan qurumlar hər il dekabr ayının 15-dək növbəti il üçün təsdiq olunmuş vətəndaşların qəbulu qrafiki barədə məlumatları Vətəndaşların qəbulu şöbəsinə təqdim edir. Vətəndaşların qəbulu şöbəsi müvafiq məlumatların Nazirliyin Mərkəzləşdirilmiş elektron informasiya sisteminin "Vətəndaşların qəbulu" altsistemində (bundan sonra - "Vətəndaşların qəbulu" altsistemi) yerləşdirilməsini təmin edir.

2.4. Qəbul qrafikində vəzifəli şəxslər haqqında aşağıdakı məlumatlar əks olunur:

- Vəzifənin adı;
- Soyadı, adı, atasının adı;
- Qəbul günləri və saati.

2.5. Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən qəbul qrafiki tərtib edilərkən vəzifəli şəxslər tərəfindən keçiriləcək qəbulların həftənin I-V günlərində, günün 1-ci və 2-ci yarısı arasında maksimum bərabər paylanması nəzərə alınmalıdır.

2.6. Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumların və tabeliyində olan qurumların rəhbərlərinin müvafiq əmri ilə qəbul işi üzrə məsul şəxs təyin edilir və ya bu iş vətəndaş müraciətlərinin qeydiyyatını aparan struktur bölmə tərəfindən həyata keçirilir.

2.7. Qəbul qrafikində göstərilən vəzifəli şəxslər müəyyən olunmuş vaxtda qəbulu həyata keçirə bilmədikdə, qəbul digər aidiyyəti məsul vəzifəli şəxs tərəfindən (hərəkət və ya hərəkətsizliyindən şikayət verilmiş şəxs istisna olmaqla) aparılır, bu mümkün olmadıqda isə qəbul başqa vaxta keçirilir. Qəbul qrafikində hər hansı dəyişiklik baş verdikdə Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən vətəndaşa əvvəlcədən əks əlaqə yaratmaq üçün təqdim etdikləri əlaqə telefonları və ya elektron poçt ünvanları vasitəsilə məlumat verilir və qəbulun kim tərəfindən keçiriləcəyi ona bildirilir.

### **3. Vətəndaşların qəbul üçün müraciət qaydaları**

3.1. Nazirlik üzrə tərtib olunmuş qəbul qrafikinə uyğun olaraq vətəndaşlar nazirin və nazir müavinlərinin, Aparatın rəhbərinin, Nazirliyin Aparatının şöbələri, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumları və tabeliyində olan qurumlarının rəhbərlərinin qəbuluna yazılırlar.

3.2. Nazirliyin Aparatının aidiyyəti struktur bölməsinin, strukturuna daxil olan qurumun və ya tabeliyindəki qurumun rəhbərinin qəbulunda olarkən məsələ ilə bağlı vətəndaşa verilən izah onu qane etməzsə və yaxud verilən rəsmi cavabdan vətəndaş narazı olarsa, müraciət əsasında Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən həmin vətəndaş aidiyyəti üzrə Aparatın rəhbərinin və ya nazir müavinlərindən birinin qəbuluna yazılır. Məsələ ilə bağlı Aparatın rəhbərinin və ya nazir müavinlərindən birinin qəbulunda olmuş və narazı qalmış vətəndaş nazirin qəbuluna yazıla bilər.

3.3. Vətəndaşların nazirin və nazir müavinlərinin, Aparatın rəhbərinin, Nazirliyin Aparatının şöbə müdirlərinin qəbuluna yazılması mərkəzləşdirilmiş qaydada Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumları və tabeliyində olan qurumlarının rəhbərlərinin qəbuluna yazılması isə müvafiq qurumun vətəndaş müraciətlərinin qeydiyyatını aparan struktur bölməsi tərəfindən həyata keçirilir.

3.4. Vətəndaşlar nazirin və nazir müavinlərinin, Aparatın rəhbərinin və Nazirliyin Aparatının şöbələri, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumları və tabeliyində olan qurumlarının rəhbərlərinin qəbuluna aşağıdakı üsullarla yazıla bilərlər:

- Nazirliyin Qəbul otağına müraciət etməklə;
- "142-Çağrı mərkəzi"-nə müraciət etməklə;
- Yazılı müraciət göndərməklə;

- Onlayn qaydada müraciət etməklə;
- Nazirliyin elektron poçt ünvanı vasitəsilə [info@sosial.gov.az](mailto:info@sosial.gov.az)

### 3.5. Nazirliyin Qəbul otağına müraciət etməklə qəbula yazılma:

3.5.1. Vətəndaş qəbul otağında yerləşən məlumat köşkünə yaxınlaşaraq məlumat köşkündə əyləşən əməkdaşlara şəxsiyyət vəsiqəsini təqdim edir və müraciətin məzmununa uyğun növbə götürür. Növbə çatdıqda qəbul otağında yerləşdirilmiş monitora vətəndaşın adı, soyadı, ata adı, şəxsiyyət vəsiqəsindəki şəkli və növbə nömrəsi göstərilir. Bundan sonra vətəndaş növbə aldığı müvafiq xidmət bölməsinə yaxınlaşır.

3.5.2. Vətəndaş xidməti pəncərədə fəaliyyət göstərən əməkdaş tərəfindən müraciətin məzmununa uyğun olaraq müvafiq vəzifəli şəxsin qəbuluna yazılır.

### 3.6. “142-Çağrı mərkəzi”nə müraciət etməklə qəbula yazılma:

3.6.1. “142-Çağrı mərkəzi” vasitəsilə qəbula yazılmaq istəyən vətəndaşlar qeydiyyatdan alındıqdan sonra onların müraciətləri operator tərəfindən xüsusi müraciət formasında qeyd olunur və Nazirliyin Mərkəzləşdirilmiş elektron informasiya sisteminin “Sənəd dövriyyəsi” altsisteminə (bundan sonra - “Sənəd dövriyyəsi” altsistemi) elektron qaydada qeydiyyatdan keçirilərək Vətəndaşların qəbulu şöbəsinə yönləndirilir.

### 3.7. Yazılı müraciət göndərməklə qəbula yazılma:

3.7.1. Vətəndaşlar fərdi və ya kollektiv şəkildə yazılı formada müraciət etməklə qəbula yazıla bilərlər. Daxil olmuş müraciətlər Nazirliyin Aparatının Sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş şöbəsi (bundan sonra-Sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş şöbəsi) tərəfindən “Sənəd dövriyyəsi” altsisteminə yerləşdirilir. Bu zaman yazılı müraciət vətəndaş (vətəndaşlar) tərəfindən imzalanmalı, vətəndaşın adı, soyadı, atasının adı, ünvanı, əlaqə telefonları yaxud işlədiyi yer dəqiq göstərməli, müraciətin məzmunu aydın və başa düşülən formada olmalıdır. Anonim müraciətlərə baxılmır.

### 3.8. Onlayn qaydada müraciət etməklə qəbula yazılma:

3.8.1. Vətəndaşlar nazirliyin “e-sosial” internet portalı vasitəsilə onlayn qaydada qəbula yazılmaqla bağlı müraciət edə bilərlər.

3.8.2. “e-sosial” internet portalı vasitəsilə daxil olmuş müraciətlər “Sənəd dövriyyəsi” altsisteminə avtomatik qaydada yerləşdirilir və Vətəndaşların qəbulu şöbəsinə yönləndirilir.

### 3.9. Nazirliyin Elektron poçt ünvanı vasitəsilə qəbula yazılma:

3.9.1. Vətəndaşlar nazirliyin elektron poçt ünvanı vasitəsilə ([info@sosial.gov.az](mailto:info@sosial.gov.az)) qəbula yazılmaqla bağlı müraciət edə bilərlər.

3.9.2. Nazirliyin Elektron poçt ünvanı vasitəsilə daxil olmuş müraciətlər Sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş şöbəsi tərəfindən “Sənəd dövriyyəsi” altsisteminə yerləşdirilir və Vətəndaşların qəbulu şöbəsinə yönləndirilir.

3.10. Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumlar və tabeliyində olan qurumlarda qəbulla bağlı müraciətlər qəbul üzrə məsul şəxs və ya vətəndaş müraciətlərinin qeydiyyatını aparan struktur bölmə tərəfindən “Sənəd dövriyyəsi” altsistemində yerləşdirilir.

3.11. “Vətəndaşların qəbulu” altsisteminə daxil edilmiş qəbulla bağlı müraciətlərin emalı zamanı aşağıdakı parametrlər nəzərə alınır:

- Müraciətin növü (təklif, ərizə, şikayət və s);
- Müraciətin məzmunu;
- Əvvəllər bu barədə müraciətin olub-olmaması;
- Əvvəllər şəxsin qəbulda olub-olmaması;
- Müraciətin Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid olub-olmaması.

3.12. Vətəndaşlardan daxil olan müraciətlər “Sənəd dövriyyəsi” altsistemində emal edildikdən sonra qəbulla bağlı növbəlilik qrafiki hazırlanır. Qəbulun tarixi, yeri, növbə sırası barədə məlumatlar vətəndaşların müraciətləri zamanı təqdim etdikləri əlaqə vasitələri ilə əlaqə saxlanılaraq məlumat verilir. Eyni zamanda qəbulla bağlı müraciətlərin növbəlilik qrafiki nazir, nazir müavinləri, Nazirliyin Aparatının rəhbəri, Nazirliyin Aparatının şöbələri, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumları və tabeliyində olan qurumlarının rəhbərlərinə təqdim edilir.

3.13. Qəbulla bağlı müraciətlər Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid olmadıqda, müraciət 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq müvafiq təşkilata və müraciət edən şəxsə ünvanlanır.

#### **4. Vətəndaşların qəbulu qaydaları**

4.1. Qəbul zamanı vətəndaşların müraciətləri diqqətlə dinlənilir, vətəndaşa müraciəti ilə bağlı qanunvericiliyin tələblərinə uyğun əsaslandırılmış cavablar və izahatlar təqdim edilir. Müraciətlər araşdırma, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb etdiyi hallarda vətəndaşın müraciəti Sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş şöbəsinə təqdim edilir. Həmin müraciətlər müvafiq şöbə tərəfindən “Sənəd dövriyyəsi” altsistemində yerləşdirilir.

4.2. Nazir onun qəbuluna yazılmış vətəndaşları qəbul edir, zəruri olduqda nazir müavinlərini, aidiyyəti şöbə və Nazirliyin strukturuna daxil olan, tabeliyində qurumların rəhbərlərini və ya digər vəzifəli şəxsləri dəvət edir, müraciətlərin araşdırılması və onun nəticəsindən asılı olaraq lazımi tədbirlərin görülməsi üçün konkret tapşırıqlar verir.

4.3. Nazir müavinini və Aparatın rəhbəri onun qəbuluna yazılmış vətəndaşları qəbul edir, müraciətlərin mahiyyətini öyrənir, zəruri olduqda, aidiyyəti şöbə və Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumların rəhbərlərini və ya digər vəzifəli şəxsləri dəvət edir, müraciətlərin araşdırılması və onun nəticəsindən asılı olaraq lazımi tədbirlərin görülməsi üçün konkret tapşırıqlar verir.

4.4. Nazirliyin Aparatının şöbə müdirləri, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumların və tabeliyində olan qurumların rəhbərləri vətəndaşları qəbul edir, nazir, nazir müavinini və ya Aparatın rəhbəri tərəfindən verilmiş tapşırıqlarla əlaqədar müraciətlərə, eləcə də onların bilavasitə qəbulunda olmuş vətəndaşların müraciətlərinə aşağıdakı qaydada baxırlar:

4.4.1. Müraciətlərin mahiyyətini diqqətlə öyrənir, zəruri olduqda lazımi sənədləri tələb edir, məsələnin həlli üçün zəruri olan digər tədbirləri görürlər;

4.4.2. Müraciətdə irəli sürülən məsələlərin həlli Nazirliyin və ya həmin vəzifəli şəxslərin səlahiyyətlərinə aid olmadıqda aidiyyəti üzrə müraciət etmək lazım olduğunu vətəndaşlara izah edirlər;

4.4.3. Müraciətə müəyyən edilmiş qaydada baxır, görülmüş tədbirlər haqqında müraciət etmiş vətəndaşa əsaslandırılmış cavab verirlər (cavab şifahi və ya vətəndaşın tələbi əsasında yazılı ola bilər).

4.5. Qəbul zamanı vətəndaş tərəfindən qaldırılan məsələlər əlavə öyrənilmə və ya yoxlama tələb etdikdə bu barədə vətəndaş məlumatlandırılır və müraciəti yazılı formada qəbul edilir.

4.6. "Vətəndaşların qəbulu" altsistemində şifahi müraciətlərin qeydiyyatına alınması, qəbulla bağlı aidiyyəti rəhbər vəzifəli şəxslərə məruzə edilməsi, qəbul vaxtının dəqiqləşdirilməsi, verilmiş cavabların rəsmiləşdirilməsi və s. bu kimi əməliyyatlar elektron qaydada həyata keçirilir.

## **5. Videoqəbulun təşkil edilməsi qaydaları**

5.1. Vətəndaşlar Nazirliyin rəhbər vəzifəli şəxslərinin videoqəbulunda olmaq üçün Nazirlik tərəfindən hər ay rəsmi internet sahifəsində öncədən elan edilən və qəbul cədvəlində göstərilən əlaqə vasitələri ilə müraciət edir, şəxsiyyət vəsiqəsi və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənəd əsasında videoqəbula ən gec 1 (bir) iş günü qalmış yazılır, qəbulun vaxtı və yeri barədə məlumatlandırılırlar.

5.2. Vətəndaşlar Nazirliyin Qəbul otağının əməkdaşının videoqəbulunda olmaq üçün şəxsiyyət vəsiqəsi və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənəd əsasında [www.e-sosial.az](http://www.e-sosial.az) saytında göstərilən əlaqə vasitələri ilə (saytın "Qəbula yazılmaq" bölməsi, mobil və stasionar telefon nömrələri, mobil tətbiqlər və sair əlaqə vasitələri) müraciət edir və müraciətin edildiyi vaxtdan etibarən ən gec 1 (bir) iş günü müddətində qəbulun vaxtı və yeri barədə məlumatlandırılırlar.

5.3. Qəbula yazılan vətəndaşların siyahısı Nazirliyin Qəbul otağının əməkdaşları tərəfindən tərtib edilir. Siyahıda vətəndaş barədə məlumatlar (sıra nömrəsi, soyadı, adı və atasının adı, ünvanı, əlaqə telefonları, müraciətin qısa məzmunu) və müraciəti qəbul edən şəxs barədə məlumat qeyd olunur.

5.4. Videoqəbullar qəbul cədvəlində müəyyən edilmiş günlərdə və saatlarda Nazirliyin inzibati binalarında vətəndaşların qəbulu üçün ayrılmış otaqlarda həyata keçirilir.

5.5. Nazirliyin Qəbul otağında çalışan əməkdaşlar bütün iş günlərində vətəndaşların videoqəbulunu keçirirlər.

5.6. Vətəndaş videoqəbulun keçirildiyi otağa müvafiq siyahıya uyğun olaraq şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd əsasında buraxılır.

5.7. Videoqəbul zamanı qəbul otağına vətəndaşın video və audio yazı qurğusu, həmçinin mobil telefon aparması qadağandır.

5.8. Videoqəbul zamanı konfidensiallığı təmin etmək məqsədilə vətəndaşın otaqda tək olmasına şərait yaradılır, qəbul prosesinin birbaşa və ya digər formada izlənilməsinə yol verilmir.

5.9. Videoqəbullar zamanı edilmiş müraciətlər video-fayl şəklində Nazirliyin elektron informasiya sistemində qeydiyyatına alınır. Videoqəbulların videoyazısının elektron informasiya daşıyıcılarında yazılması və arxivləşdirilməsi Nazirliyin Aparatının e-Xidmətlər və innovasiyalar şöbəsi tərəfindən təmin edilir.

5.10. Müraciətlərə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun baxılır və müraciətlər qəbulu aparən vəzifəli şəxs tərəfindən birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılır.

5.11. Vətəndaşın etdiyi müraciətdəki məsələnin həlli əlavə araşdırma tələb etmədikdə, vətəndaşın razılığı ilə müraciət videoqəbul zamanı şifahi qaydada cavablandırılır.

5.12. Müraciətin birbaşa cavablandırılması mümkün olmadıqda, onun araşdırmaya qəbul edilərək sonradan cavablandırılması məqsədi ilə müraciət vərəqəsi tərtib edilir.

5.13. Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin cavablandırılması müraciət edənin göstərdiyi elektron ünvan vasitəsilə elektron formada, yaxud müraciət edənin xahişi ilə poçt ünvanı vasitəsilə yazılı və ya telefon rabitəsi ilə şifahi qaydada həyata keçirilə bilər.

5.14. Müraciətin bu Qaydanın 5.12-ci bəndinə uyğun olaraq cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətin yazılı şəkildə təqdim edilməsi təklif olunur.

5.15. Videoqəbul zamanı vətəndaşın müraciəti ilə bağlı lazımi sənədlərin təqdim edilməsi zərurəti yarandıqda, vətəndaşa həmin sənədləri müvafiq əlaqə vasitələrindən istifadə etməklə elektron formada təqdim etmək tövsiyə olunur. Həmin sənədlərin surəti Nazirliyin elektron informasiya sistemində hər bir şəhər və rayon üzrə yaradılan elektron qovluqda yerləşdirilir.

5.16. Videoqəbul formasında edilmiş müraciətlərin baxılmamış saxlanması “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 8-ci maddəsi ilə tənzimlənir.

5.17. Videoqəbulların keçirildiyi yerlərdə müvafiq sanitariya-gigiyena normalarına və xüsusi rejim tətbiq edildiyi halda onun qaydalarına əməl olunmalıdır.

## **6. Vətəndaşların qəbulunun təşkilinə nəzarət**

6.1. Müraciətlərin təhlili və onlara baxılmasına nəzarət işləri planlı şəkildə qurulur və mütəmadi olaraq Nazirliyin kollegiya və müşavirələrində, Nazirliyin Aparatının şöbələrində, Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumların və tabeliyində olan qurumların iclaslarında rəhbər vəzifəli şəxslərin iştirakı ilə müzakirə edilir.

6.2. Nazirliyin strukturuna daxil olan qurumların və tabeliyində olan qurumların yerli bölmələrində vətəndaşların qəbulu vəziyyətinə baxılması, planlı və konkret hallar üzrə monitorinqlərin keçirilməsi Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən həyata keçirilir.

6.3. Monitorinq keçirməzdən əvvəl nazir və nazir müavinləri və ya Aparatın rəhbərinə xidməti məktubla müraciət edilməli və nəzarət tədbirinin keçirilməsi ilə bağlı razılıq alınmalıdır.

6.4. Monitorinqlər zamanı vətəndaşların rəhbər vəzifəli şəxslər tərəfindən qəbul edilməsinin təşkili vəziyyətinə diqqət yetirilir.

6.5. Monitorinqin nəticəsi həmin nəzarət tədbirinin keçirilməsi ilə bağlı razılığı alınmış rəhbər vəzifəli şəxsə məruzə edilməlidir.