*Azərbaycan Respublikasının
əmək və əhalinin sosial
müdafiəsi nazirinin “___”
____________ 2025-ci il tarixli
__________________ nömrəli
əmri ilə təsdiq edilmişdir.*

Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin Aparatının Vətəndaşların qəbulu şöbəsinin Əsasnaməsi

I. Ümumi müddəalar

1.1. Azərbaycan Respublikası Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin (bundan sonra – Nazirlik) Aparatının Vətəndaşların qəbulu şöbəsi (bundan sonra - Şöbə) bu Əsasnamə ilə verilən səlahiyyətlər çərçivəsində Nazirlik sisteminə daxil olan qurumların (bundan sonra – Nazirliyin struktur bölmələri) fəaliyyəti ilə bağlı vətəndaş qəbulu sahəsində işlərin təşkilini və tənzimlənməsini həyata keçirir.

1.2. Şöbə öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının “Dövlət qulluğu haqqında” Qanununu və digər qanunlarını, “Azərbaycan Respublikası Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi haqqında Əsasnamə”ni və Azərbaycan Respublikası Prezidentinin digər fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamlarını, Nazirliyin Kollegiya qərarlarını, Azərbaycan Respublikası əmək və əhalinin sosial müdafiəsi nazirinin (bundan sonra – Nazir) əmr və səracamlarını və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

1.3. Şöbə öz vəzifələrini yerinə yetirərkən və hüquqlarını həyata keçirərkən Nazirliyin struktur bölmələri, eləcə də mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti, yerli özünüidarəetmə orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə fəaliyyət göstərir.

II. Şöbənin fəaliyyət istiqamətləri

2.1. Şöbənin fəaliyyət istiqamətləri aşağıdakılardır:

2.1.1. Nazirlik üzrə vətəndaş qəbulu sahəsində işlərin təşkilini və tənzimlənməsini müasir innovasiyalara uyğun olaraq həyata keçirmək;

2.1.2. vətəndaş qəbulunu, qəbul zamanı müraciətlərə baxılmasını təşkil etmək və Nazirliyin struktur bölmələrində qəbul prosesinə nəzarətin həyata keçirilməsini təmin etmək;

2.1.3. vətəndaş qəbulu zamanı verilmiş tapşırıqların icra vəziyyətinə nəzarəti həyata keçirmək;

2.1.4. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilən digər istiqamətlərdə fəaliyyət göstərmək.

III. Şöbənin vəzifələri

3.1. Şöbənin bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq əsas vəzifələri aşağıdakılardır:

3.1.1. Nazirliyin Mərkəzləşdirilmiş elektron informasiya sisteminin “Vətəndaşların qəbulu” altsistemi (bundan sonra - “Vətəndaşların qəbulu” altsistemi) vasitəsilə Nazirliyin

Aparatında qəbula gəlmiş vətəndaşların qeydiyyatını aparmaq, qaldırılan məsələlərin hansı vəzifəli şəxsin və ya struktur bölmənin səlahiyyətlərinə aid olduğunu müəyyənləşdirmək;

3.1.2. Nazirlik üzrə vətəndaşların qəbulu qaydalarını, həmçinin "Vətəndaşların qəbulu" altsistemi vasitəsilə vətəndaş qəbulu, qəbul zamanı müraciətlərə baxılmasının təşkili sahəsində hüquqi aktların layihələrini hazırlamaq və ya hazırlanmasında iştirak etmək;

3.1.3. vətəndaşların qəbulunu təşkil etmək, qəbul üçün əsas olmadıqda vətəndaşlara müvafiq izahatlar vermək, vətəndaşların şifahi sorğuları üzrə müvafiq məlumat və izahatlar vermək;

3.1.4. Nazirliyin rəhbər vəzifəli şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbul cədvəlinin layihəsini hazırlamaq;

3.1.5. vətəndaş qəbulu zamanı müraciətlərə baxılması vəziyyətinin müntəzəm olaraq araşdırılması və təkrar ərizə və şikayətlərin verilməsi ilə nəticələnən səbəblərin aradan qaldırılması üçün təkliflər vermək;

3.1.6. Nazirliyin "Vətəndaşların qəbulu otağı"nın fəaliyyətini təşkil etmək və orada xidmət göstərən əməkdaşların fəaliyyətinə nəzarəti həyata keçirmək;

3.1.7. Nazirliyin struktur bölmələrində vətəndaşların qəbulu işinin qanunvericiliyə uyğun aparılmasına nəzarət etmək və müvafiq təhlillər apararaq aylıq, rüblük, yarımillik və illik hesabatları Nazirliyin rəhbərliyinə təqdim etmək;

3.1.8. Nazirliyin struktur bölmələrindən vətəndaş qəbulu ilə bağlı hesabatları və məlumatları almaq və müvafiq təhlillər aparmaq;

3.1.9. Nazirliyin struktur bölmələrində "Vətəndaşların qəbulu" altsisteminin istifadəsinə, vətəndaşların qəbulunun həmin altsistem vasitəsilə həyata keçirilməsinə nəzarət etmək və bu məqsədlə dövri monitorinqlər keçirmək;

3.1.10. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Şöbənin iş planına, görülmüş işlər haqqında dövrlər üzrə hesabatların layihələrinə və Nazirliyin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələlərə dair Nazirliyin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

3.1.11. öz səlahiyyətləri çərçivəsində Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini təmin etmək;

3.1.12. vətəndaşların qəbulu sahəsi üzrə qanunvericiliyə uyğun olaraq xidməti məlumatların, dövlət və kommersiya sirrinin qorunmasını təmin etmək.

3.1.13. Şöbənin iş planını, fəaliyyəti ilə bağlı hesabatları dövrlər üzrə hazırlamaq;

3.1.14. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

IV. Şöbənin hüquqları

4.1. Şöbə öz vəzifələrini yerinə yetirmək üçün aşağıdakı hüquqlara malikdir:

4.1.1. fəaliyyət istiqamətləri üzrə Nazirliyin struktur bölmələri tərəfindən hazırlanmış normativ hüquqi aktların layihələrinə dair təkliflər vermək;

4.1.2. səlahiyyətləri daxilində Nazirliyin struktur bölmələrinə müvafiq qaydada sorğular vermək və onlardan müvafiq məlumatları (sənədləri) almaq;

4.1.3. Nazirliyin struktur bölmələrində vətəndaşların qəbulu işinin həyata keçirilməsində müasir texniki imkanların, innovasiyaların tətbiqi, həmçinin "Vətəndaşların qəbulu" altsisteminin təkmilləşdirilməsi və geniş tətbiqi üçün təkliflər vermək;

4.1.4. Nazirliyin struktur bölmələrində vətəndaşların qəbulu və müraciətlərinə baxılması işinin təşkili sahəsində metodiki rəhbərliyi həyata keçirmək, qəbul işinin təkmilləşdirilməsi üçün dövri olaraq seminar və təlimlər təşkil etmək və bu işin təkmilləşdirilməsi üçün təkliflər vermək;

4.1.5. Nazirliyin struktur bölmələri tərəfindən "Vətəndaşların qəbulu" altsistemində vətəndaşların qəbulu, qəbul zamanı müraciətlərə baxılmasının təşkili sahələrində

qanunvericiliyin tələblərinin pozulmasına, habelə bu istiqamətlər üzrə onlara verilmiş tapşırıqların, həvalə edilmiş vəzifə və funksiyaların lazımınca icra edilməməsinə səbəb olan amillərin aradan qaldırılmasına dair təkliflər vermək;

4.1.6. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun rəy vermək, təhlillər, ümumiləşdirmələr aparmaq, analitik materiallar hazırlamaq və təkliflər vermək;

4.1.7. səlahiyyətləri daxilində Nazirlikdə və digər dövlət qurumlarında yaradılmış komissiyaların, işçi qrupların fəaliyyətində iştirak etmək, yerli və beynəlxalq tədbirlərdə, digər dövlət orqanları, yerli özünüidarəetmə orqanları, hüquqi və fiziki şəxslər qarşısında Nazirliyi təmsil etmək;

4.1.8. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq digər dövlətlərin təcrübəsini öyrənmək və bu sahədə fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi istiqamətində təkliflər vermək;

4.1.9. vətəndaşların qəbulu sahəsi üzrə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün təkliflər vermək;

4.1.10. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

V. Şöbənin fəaliyyətinin təşkili

5.1. Şöbənin strukturu və işçilərinin say həddi Nazir tərəfindən müəyyən və təsdiq edilir. Şöbə bilavasitə Nazirə tabedir və onun qarşısında hesabat verir. Nazir tərəfindən səlahiyyət verilmiş şəxs istisna olmaqla heç kəs Şöbənin fəaliyyətinə müdaxilə edə bilməz.

5.2. Şöbənin strukturuna Vətəndaşların qəbulu, Vətəndaşların qəbulunun təhlili və statistika və Vətəndaşların qəbulunun monitorinqi və qiymətləndirilməsi sektorları daxildir.

5.3. Şöbənin fəaliyyətinə Nazir tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən şəxs (şöbə müdiri) rəhbərlik edir. Şöbə müdiri Şöbəyə həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

5.4. Şöbə müdiri:

5.4.1. Şöbənin fəaliyyətini təşkil edir və ona rəhbərlik edir;

5.4.2. tabeliyində olan sektorlar və əməkdaşlar arasında iş bölgüsü aparır, onların fəaliyyətini əlaqələndirir, əmək, icra və xidmət intizamına riayət edilməsinə nəzarət edir;

5.4.3. Şöbəyə həvalə edilmiş vəzifələrin icrasını təmin etmək məqsədilə tərtib edilmiş iş planını və digər bu kimi sənədləri imzalayır, habelə iş planında nəzərdə tutulmuş tədbirlərin vaxtında və keyfiyyətlə icra edilməsinə nəzarət edir;

5.4.4. Şöbə üzrə Nazirliyin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələləri müəyyən edir və bu barədə təkliflərini Nazirliyin rəhbərliyinə təqdim edir;

5.4.5. Şöbə tərəfindən bu Əsasnamənin 1.2-ci bəndində göstərilən hüquqi aktların vaxtında və lazımi səviyyədə icrasını təmin edir;

5.4.6. Şöbənin əməkdaşları barəsində həvəsləndirmə və intizam tənbehi tədbirlərin görülməsi üçün Nazirliyin rəhbərliyinə təqdimatlar verir;

5.4.7. Şöbənin vəzifələrini yerinə yetirmək üçün səlahiyyətləri daxilində Nazirliyin struktur bölmələrindən zəruri məlumat və sənədləri alır;

5.4.8. Şöbəyə daxil olan müraciətlərə (ərizə, şikayət və təklif) qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada baxılmasını təşkil edir;

5.4.9. Şöbədə kargüzarlığın aparılmasını və məxfilik rejimini təmin edir;

5.4.10. Şöbənin inzibati vəzifə tutan dövlət qulluqçularının xidməti fəaliyyətinin qiymətləndirilməsini həyata keçirir;

5.4.11. Şöbənin fəaliyyəti barədə Nazirə hesabat verir;

5.4.12. Şöbənin əməkdaşlarının ixtisasının artırılması və əmək şəraitinin yaxşılaşdırılması üçün müvafiq tədbirləri həyata keçirir;

5.4.13. Nazirin tapşırığı ilə tədbirlərdə Nazirliyi təmsil edir.

5.5. Şöbə müdirinin Nazir tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən müavini (müavinləri) vardır.

5.6. Şöbə müdirinin müavini şöbə müdiri tərəfindən həvalə edilmiş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

5.7. Şöbə müdiri olmadıqda onun səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada şöbə müdirinin müavini həyata keçirir.

5.8. Şöbənin digər əməkdaşları Nazir tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilir.

5.9. Şöbənin əməkdaşları onlara tapşırılmış işlərin vaxtında və keyfiyyətlə yerinə yetirilməsinə və bu Əsasnamənin tələblərinin pozulmasına görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulmuş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.

VI. Şöbənin strukturuna daxil olan sektorların vəzifələri

6.1. Vətəndaşların qəbulu sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.1.1. Nazirliyin rəhbərliyi və digər vəzifəli şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbulunu təşkil etmək;

6.1.2. qəbul zamanı vətəndaşların qeydiyyatının “Vətəndaşların qəbulu” altsistemində aparılmasını təmin etmək;

6.1.3. Nazirliyin "Vətəndaşların qəbulu otağı"nın fəaliyyətini təşkil etmək və orada xidmət göstərən əməkdaşların fəaliyyətinə nəzarəti həyata keçirmək;

6.1.4. Nazirliyin "Vətəndaşların qəbulu otağı"na müraciət etmiş vətəndaşların “Vətəndaşların qəbulu” altsistemində elektron qaydada qeydiyyatını aparmaq, vətəndaşlar tərəfindən qaldırılan məsələlərin hansı vəzifəli şəxsin səlahiyyətlərinə aid olduğunu müəyyənləşdirmək, qəbul üçün əsas olmadıqda vətəndaşlara müvafiq izahatlar vermək;

6.1.5. qəbul zamanı vətəndaşlar tərəfindən təqdim edilən yazılı müraciətləri Mərkəzləşdirilmiş elektron informasiya sisteminin “Sənəd Dövriyyəsi” altsistemində qeydiyyata alınması üçün Nazirliyin Aparatının Sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş şöbəsinə təqdim etmək;

6.1.6. fəaliyyət istiqamətləri üzrə vətəndaşların müraciətlərinə baxılması vəziyyətinin müntəzəm olaraq araşdırılması və qanunla müdafiə olunan mənafelərinin pozulması ilə əlaqədar təkrar ərizə və şikayətlərin verilməsi ilə nəticələnən səbəblərin aradan qaldırılması üçün şöbə müdirinə təkliflər vermək;

6.1.7. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq sektor üzrə şöbənin iş planına, görülmüş işlər haqqında dövrlər üzrə hesabatların layihələrinə və Nazirliyin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələlərə dair şöbə müdirinə təkliflər vermək;

6.1.8. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq, bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.2. Vətəndaşların qəbulunun təhlili və statistika sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.2.1. Nazirliyin rəhbərliyi və digər vəzifəli şəxsləri tərəfindən qəbul edilmiş vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı verilmiş tapşırıqların icrasına nəzarət etmək;

6.2.2. Nazirliyin rəhbər və məsul vəzifəli şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbulu cədvəlinin layihəsini hazırlamaq;

6.2.3. Nazirliyin struktur bölmələrindən vətəndaş qəbulu ilə bağlı hesabatları və məlumatları almaq və müvafiq təhlillər aparmaq;

6.2.4. Nazirliyin struktur bölmələrində vətəndaşların qəbulu işinin həyata keçirilməsində müasir texniki imkanların, innovasiyaların tətbiqi, həmçinin “Vətəndaşların qəbulu” altsisteminin təkmilləşdirilməsi və geniş tətbiqi üçün təkliflər hazırlamaq;

6.2.5. Nazirliyin struktur bölmələrində vəzifəli şəxslərin vətəndaş qəbulunun təkmilləşdirilməsi və qəbulun "Vətəndaşların qəbulu" altsistemi üzərindən həyata keçirilməsinin təmin edilməsi məqsədilə həmin qurumların vətəndaş qəbulu üzrə məsul əməkdaşlarına təlim və seminarlar keçirmək;

6.2.6. Şöbənin səlahiyyətlərinə aid xidməti sənədləri və vətəndaş müraciətlərini icra etmək;

6.2.7. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq sektor üzrə Şöbənin iş planına, görülmüş işlər haqqında dövrlər üzrə hesabatların layihələrinə və Nazirliyin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələlərə dair şöbə müdirinə təkliflər vermək;

6.2.8. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq, bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.3. Vətəndaşların qəbulunun monitorinqi və qiymətləndirilməsi sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.3.1. Nazirliyin strukturuna daxil olan və strukturuna daxil olmayan tabeliyindəki qurumlarında və onların yerli bölmələrində “Vətəndaşların qəbulu” altsisteminin istifadəsi və vətəndaşların qəbulu vəziyyətinə nəzarət məqsədilə dövri monitorinqlər keçirmək;

6.3.2. Keçirilmiş monitorinqlərin nəticələri barədə müvafiq ümumiləşdirmələr aparmaq və hesabatlar hazırlamaq;

6.3.3. Nazirliyin struktur bölmələrində vətəndaş qəbulunun keyfiyyətini qiymətləndirmək;

6.3.4. Nazirliyin struktur bölmələrində vətəndaşların qəbulu işinin "Vətəndaşların qəbulu" altsistemi üzərindən həyata keçirilməsinə nəzarət etmək;

6.3.5. Nazirliyin struktur bölmələri tərəfindən vətəndaş qəbulu ilə bağlı təqdim edilən hesabatları yoxlamaq;

6.3.6. Nazirliyin rəhbər və məsul vəzifəli şəxsləri tərəfindən keçirilən qəbulların nəticələrini qiymətləndirmək;

6.3.7. Keçirilmiş monitorinqlərin nəticəsində aşkar edilmiş nöqsan hallarının aradan qaldırılması ilə bağlı müvafiq təkliflər vermək;

6.3.8. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq, bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.