



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ ENERGETİKA NAZIRLIYI

Ə M R

№ 23

Bakı şəhəri

“26” fevral 2018 il

**“Energetika Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə daxil olan şikayətlərə baxılması
Qaydaları”nın təsdiq edilməsi barədə**

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2007-ci il 28 iyul tarixli 2292 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “Şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya və onun həyata keçirilməsi ilə bağlı 2007-2011-ci illər üçün Fəaliyyət Planı”nın 16-cı bəndinə əsasən ictimaiyyətlə əlaqələrin gücləndirilməsi, müraciətlərin çevik həlli və Energetika Nazirliyinin 2017-ci il 15 dekabr tarixli 41 nömrəli əmrinin icrasını təmin etmək məqsədi ilə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 aprel tarixli 149 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi haqqında Əsasnamə”nin 5.5.4-cü yarımbəndini rəhbər tutaraq

Əmr edirəm:

1. “Energetika Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə daxil olan şikayətlərə baxılması Qaydaları” təsdiq edilsin (əlavə olunur).
2. İctimaiyyətlə əlaqələr və informasiya texnologiyaları şöbəsi:
 - 2.1. Nazirliyin internet səhifəsində “Qaynar xətt” və “Sual-Cavab” bölmələrinin yerləşdirilməsini təmin etsin;
 - 2.2. “Qaynar xətt” barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması üzrə müvafiq tədbirlər həyata keçirsin;
 - 2.3. bu əmrin nazirliyin internet səhifəsində yerləşdirilməsini təmin etsin.
3. “Qaynar xətt” vasitəsilə daxil olmuş şikayətlərə təxirəsalınmadan obyektiv baxılaraq zəruri tədbirlər görülsün, laqeyd münasibətin qarşısının alınmasına ciddi nəzarət edilsin, qanun pozuntularına yol vermiş işçilərin məsuliyyətə cəlb edilməsi təmin olunsun (nazir müavinləri, struktur bölmələrin rəhbərləri).

4. Ümumi şöbə:

4.1. "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayətlərin qeydiyyatının aparılması və onların baxılması üçün Nazirliyin müvafiq struktur bölmələrinə və tabeliyində olan qurumlara göndərilməsini təmin etsin;

4.2. bu əmrin surətini nazirliyin aparatının struktur bölmələrinə və tabeliyində olan qurumlara çatdırılmasını təmin etsin.

5. Əmrin icrasına nəzarət nazir müavini Samir Vəliyevə həvalə edilsin.

Nazir



Pərviz Şahbazov

Energetika Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə daxil olan şikayətlərə baxılması Qaydaları

1. Ümumi müddəələr

1.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikası Energetika Nazirliyində (bundan sonra – Nazirlik) “Qaynar xətt” xidmətinin fəaliyyətinin hüquqi əsaslarını, “Qaynar xətt”ə daxil olan şikayətlərə baxılması qaydasını, bununla əlaqədar struktur bölmələrin və Nazirliyinin əməkdaşlarının vəzifələrini tənzimləyir.

1.2. “Qaynar xətt” xidməti Nazirlikdə qanunçuluğun təmin edilməsi, qanunla qorunan mənafelərin müdafiəsi ilə əlaqədar şikayetlərin obyektiv araşdırılması, suis-istifadələrin, o cümlədən, korrupsiya hüquqpozmalarının və korrupsiya şərait yaradan hüquqpozmaların qarşısının alınması məqsədi ilə təşkil olunur.

1.3. “Qaynar xətt” xidmətinin fəaliyyətinin təşkili nazirliyin Ümumi şöbənin Vətəndaşların qəbulu işinin təşkili sektoru (bundan sonra – Sektor) tərəfindən təmin edilir.

2. “Qaynar xətt” xidmətinin fəaliyyətini təşkil edən texniki vasitələr

2.1. “Qaynar xətt” xidməti aşağıdakı texniki vasitələrdən ibarətdir:

2.1.1. “Qaynar xətt”in elektron bölməsi - şikayetlərin göndərilməsi üçün nazirliyin internet saytında bu Qaydalara Əlavəyə uyğun yaradılmış xüsusi bölmə (hotline@minenergy.gov.az);

2.1.2. “Qaynar xətt”in telefon nömrələri.

3. “Qaynar xətt”ə daxil olan şikayətlərin qeydiyyatı

3.1. “Qaynar xətt”ə daxil olan bütün şikayətlər dərhal qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada Sektorda qeydiyyata alınır. İstirahət və bayram günləri “Qaynar xətt”ə elektron müraciət formasında daxil olan şikayetlər növbəti iş günündən gec olmayaraq qeydiyyata alınır.

3.2. “Qaynar xətt”ə daxil olmuş bu Qaydaların 1.2-ci bəndində göstərilmiş məsələlərlə bağlı olmayan şikayetlər onlara qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada baxılmasının təmin edilməsi üçün Ümumi şöbənin Sənədlərin icrasına nəzarət sektoruna göndərilir.

3.3. “Qaynar xətt”in telefon nömrələrinə və elektron bölməsinə daxil olan şikayetlərin qeydiyyatı müvafiq kitablarda ayrılıqda aparılır. Şikayətin “Qaynar xətt”in elektron bölməsinə daxil olması barədə müraciət edən şəxsə dərhal avtomatlaşdırılmış qaydada məlumat göndərilir.

3.4. “Qaynar xətt”in telefon nömrələrinə daxil olan şikayetlər üzrə qeydiyyat kitabında, habelə “Qaynar xətt”in elektron poçt bölməsində şikayet edən şəxsin adı, soyadı, atasının adı, yaşadığı ünvan, əlaqə telefonları, elektron poçtu, şikayetin məzmunu dəqiq qeyd edilir. “Qaynar xətt”in elektron poçt bölməsində bu məlumatların mütləq qaydada göstərilməsi təmin edilir.

3.5. “Qaynar xətt”ə daxil olan şikayetlər qeydiyyata alındıqdan sonra həmin gün baxılması üçün aidiyyəti üzrə müvafiq struktur bölmələrinə göndərilir.

4. Şikayətlərə baxılması qaydası

4.1. "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayetlərə "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-ci il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "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 bündə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı karguzarlığın aparılması Qaydasi"na uyğun baxılır.

4.2. Nazirliyin əməkdaşları barəsində xidməti yoxlamanın aparılması üçün əsas olan şikayetlərə "Dövlət qulluğu haqqında" Qanuna uyğun baxılır.

4.3. "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayetlərə onlar qeydiyyata alındıqdan sonra baxılır, zəruri tədbirlər görülür və müraciət edən şəxsə cavab verilir.

4.4. "Qaynar xətt"in telefon nömrələrinə Nazirliyin fəaliyyət istiqamətlərinə aid olmayan məsələlərlə bağlı şikayetlər daxil olduqda müraciət edən şəxslərə aidiyəti üzrə müraciət etmək hüququ izah olunur.

4.5. "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayetlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada baxılmasına görə həmin şikayətə baxılması həvalə olunmuş struktur bölmələrin rəhbərləri bilavasitə cavabdehlik daşıyır.

5. "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayetlərə baxılmasına nəzarət

5.1. Struktur bölmələrdə "Qaynar xətt"ə daxil olmuş şikayetlərə baxılması yekunlaşdıqdan sonra həmin şikayetlərə baxılmasının nəticələri barədə nazirliyin rəhbərliyinə məruzə edilməsi üçün Şöbəyə məlumat (müraciət edən şəxsə göndərilmiş cavabların surətləri əlavə edilməklə) verilir.

5.2. Şöbə tərəfindən "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayetlərə struktur bölmələrdə baxılması vəziyyəti barədə hər ay nazirliyin rəhbərliyinə məlumat verilir.

5.3. Şöbə tərəfindən "Qaynar xətt"ə daxil olan şikayetlər üzrə yarımillik təhlillər aparılır. Təhlillərdə şikayetlər üzrə görülmüş tədbirlərin nəticələri, daha çox şikayetlərin daxil olduğu sahələr və məsələlər, barəsində şikayət edilən struktur bölmələri və vəzifəli şəxslər, şikayetlərə baxılması zamanı ləngimələrə yol verilib-verilməməsi və digər hallar, eləcə də əhalini narahat edən məsələlər, onların gələcəkdə təkrarlanmaması ilə bağlı təkliflər göstərilməlidir.

“Energetika Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə daxil
olan şikayətlərə baxılması Qaydalarına”
Əlavə

**Energetika Nazirliyinin “Qaynar xətt”inin elektron bölməsinin
(hotline@justice.gov.az)
S T R U K T U R U**

*Baner: Müraciət edənlərin nəzərinə: Azərbaycan Respublikası Energetika Nazirliyinin
“Qaynar xətt”inə yalnız Energetika Nazirliyində sui-istifadələr, korupsiya
hüquqpozmaları və korrupsiyaya şərait yaradan hüquqpozmalar barədə şikayətlər
göndərilməlidir.*

Baner: Energetika Nazirliyinin “Qaynar xətt” telefonları: _____

Baner: Aşağıdakı məlumatlar şikayətçi tərəfindən doldurulmalıdır:

Şikayətçinin

Adı

Soyadı

Atasının adı

--	--	--

Ünvan

--

Əlaqə telefonları (*bu sütunlardan birinin doldurulması kifayətdir*)

Ev

İş

Mobil

--	--	--

Şikayətçinin elektron ünvani

--

Mövzu

--

Şikayətin növü (*bu sütunlardan biri doldurulmalıdır*)

Korupsiya hüquqpozuntusu

Korupsiyaya şərait yaradan hüquqpozuntusu

--

--

Digər sui-istifadə halları

--

Mətn

--

Şikayətin göndərildiyi tarix

--