

**Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyinin Aparatında  
və tabeliyindəki qurumlarda vətəndaşların qəbulunun təşkili**

**QAYDALARI**

**1. Ümumi müddəalar**

Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyinin Aparatında (bundan sonra – Nazirlik) və tabeliyindəki qurumlarda (bundan sonra - qurum) Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının, Azərbaycan Respublikasının ərazisində yaşayan əcnəbilərin, habelə vətəndaşlığı olmayan şəxslərin (bundan sonra - vətəndaşlar) qəbulu “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa və Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı 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 büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası”na uyğun olaraq təmin edilir.

**2. Vətəndaşların qəbulunun həyata keçirilməsi**

2.1. Azərbaycan Respublikasının Təhsil naziri, onun müavinləri, Nazirliyin aparatının rəhbəri, şöbə və sektor müdirləri, publik hüquqi şəxs, idarə, təşkilat, yerli təhsili idarəetmə orqanları, ali, orta ixtisas, peşə və Nazirliyin birbaşa tabeliyində olan ümumi təhsil müəssisələrinin rəhbərləri tərəfindən vətəndaşların qəbulu Azərbaycan Respublikasının Təhsil nazirinin təsdiq etdiyi qəbul cədvəlində müəyyən edilmiş günlərdə və saatlarda həyata keçirilir.

2.2. Qurumların vəzifəli şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbulu qurumların rəhbərlərinin təsdiq etdiyi qəbul cədvəlində müəyyən edilmiş günlərdə və saatlarda həyata keçirilir.

2.3. Qəbul cədvəlləri Nazirliyin və qurumların rəsmi internet səhifələrində yerləşdirilir.

2.4. Vətəndaşların birbaşa qəbulunu şərtləndirən hallar istisna olmaqla, vətəndaşların Azərbaycan Respublikasının Təhsil naziri tərəfindən qəbulu onlar müvafiq təhsil müəssisələrinin, digər qurumların, yerli təhsili idarəetmə orqanlarının, Nazirliyin müvafiq sektor, şöbə və aparatının rəhbərləri, müvafiq nazir müavinləri tərəfindən qəbul edildikdən sonra həyata keçirilə bilər.

2.5. Vəzifəli şəxslər qəbul cədvəlində müəyyən edilmiş vaxtda qəbulu həyata keçirə bilmədikdə, qəbul digər məsul vəzifəli şəxs tərəfindən (hərəkət və ya hərəkətsizliyindən şikayət verilmiş şəxs istisna olmaqla) aparıla bilər. Bu, mümkün olmadıqda isə qəbul başqa vaxta keçirilir. Qəbulla bağlı hər hansı dəyişiklik baş verdikdə, vətəndaşa bu barədə məlumat verilir.

2.6. Qəbula yazılan vətəndaş şəxsiyyətini təsdiq edən sənədi təqdim etməli, yaxud şəxsiyyət vəsiqəsinin FİN kodunu (yalnız Azərbaycan Respublikası vətəndaşları) onu qəbula yazan qeydiyyatçıya təqdim etməli və ya müvafiq elektron qeydiyyat formasında qeyd etməlidir. Vətəndaşın şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin olmaması onu dinləməməyə əsas vermir. Qəbula yazılmaq istəyən şəxs qəbula cavabdeh əməkdaşlar tərəfindən dinlənir, yaxud qeydiyyat formasında olan məlumatlar yoxlanılır və qəbulların qeydiyyatı və nəzarəti üçün xüsusi yaradılmış Qəbul Portalı vasitəsilə qeydiyyata alınır.

2.7. Qəbul zamanı müraciətdə qaldırılan məsələnin həlli başqa dövlət orqanının (qurumunun) səlahiyyətlərinə aid olduqda, vətəndaşa həmin dövlət orqanına (qurumuna) müraciət etmək hüququ olduğu izah olunur.

### **3. Vətəndaşların qəbula yazılması proseduru**

3.1. Vətəndaşlar qəbula növbəlilik prinsipi əsasında qabaqcadan aşağıdakı qaydada qeydiyyata alınırlar:

3.1.1. şəxsən müraciət etməklə;

3.1.2. yazılı formada (məktub, ərizə, elektron müraciət);

3.1.3. Nazirliyin Telefon Məlumat Mərkəzinə və tabe qurumlarına zəng etməklə.

3.2. Vətəndaş şəxsən müraciət etdikdə şəxsiyyətini təsdiq edən sənədinin seriya və nömrəsini, FİN-kodunu (yalnız Azərbaycan Respublikası vətəndaşları), soyadı, adı və atasının adını, yaşayış və ya iş yerini, əlaqə vasitələrini (telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı), müraciət etdiyi məsələnin mahiyyətini (qəbula yazılma səbəbi) elektron müraciət formasında, yaxud qurumun əməkdaşı tərəfindən Qəbul Portalında qeyd edilir. Qurum tərəfindən vətəndaşın əvvəllər bu məsələ ilə əlaqədar müraciət edib-etməməsi halları öyrənilir.

3.3. Vətəndaş eyni məsələ ilə bağlı təkrarən qəbula yazıldığı təqdirdə, əvvəlki müraciətinə baxılmasının nəticəsi öyrənilir və müraciətin həll olunmadığı qənaətinə gəlinərsə o, bu Qaydaların 2.4-cü bəndində müəyyən edilmiş qaydada həmin və ya yuxarı qurumun vəzifəli şəxsi tərəfindən qəbul edilir.

3.4. Qəbula yazılmış vətəndaş qəbul üçün müəyyən olunmuş vaxtda şəxsən gələ bilmədikdə, həmin qəbulda onu notarial qaydada təsdiq edilmiş etibarnamə əsasında digər şəxs təmsil edə bilər.

### **4. Vətəndaşların qəbulunun təşkili**

4.1. Nazirlikdə və qurumlarda vətəndaşların qəbulunun təşkilinə və məlumatların Qəbul Portalına düzgün yerləşdirilməsinə Nazirliyin Vətəndaşların müraciətləri ilə iş və kommunikasiya şöbəsi tərəfindən nəzarət edilir.

4.2. Qurumlarda vətəndaşların qəbula yazılması prosesini həyata keçirən və prosesə nəzarət edən məsul şəxs qurumların rəhbərləri tərəfindən müəyyən edilir.

4.3. Vətəndaşların qəbulu bunun üçün ayrılmış otaqlarda həyata keçirilir. Bu otaqlar zəruri texniki vasitələrlə (videoqəbul üçün nəzərdə tutulan avadanlıqlar və s.) və dəftərxana ləvazimatları ilə təchiz olunur.

4.4. Vətəndaşların rahatlığı üçün ölkə ərazisində müəyyən olunmuş yerlərdə videoqəbul vasitəsilə Nazirliyin vəzifəli şəxsləri ilə birbaşa bağlantı yaradılır. Bu xidmətdən istifadə etmək üçün vətəndaşlar Nazirliyin internet sahifəsində elektron müraciət formasını doldurmaqla qeydiyyatdan keçməlidirlər. Müvafiq məlumatlar göndərildikdən və Nazirliyə daxil olduqdan sonra vətəndaşa SMS vasitəsilə Nazirliyin birbaşa bağlantı yaradılacaq vəzifəli şəxsinin adı və soyadı, qəbulun tarixi, saati və videoqəbulun keçiriləcəyi ünvan göstərilməklə məlumat göndərilir.

4.5. Vətəndaş qəbulun keçirildiyi otağa müvafiq siyahıya uyğun olaraq qurumun səlahiyyətli işçisi tərəfindən şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd əsasında buraxılır.

4.6. Qəbul otağına vətəndaş tərəfindən video və audio yazı qurğularının, həmçinin mobil telefonun aparılması qadağandır.

4.7. Nazirliyin vəzifəli şəxsləri ilə videoqəbul zamanı konfidensiallığı təmin etmək məqsədilə vətəndaşın qəbul otağında tək olmasına şərait yaradılır, qurumların rəhbər şəxslərinin və əməkdaşlarının qəbul prosesini birbaşa və ya digər formada izləməsinə yol verilmir.

4.8. Qəbulların videoyazısı və arxivləşdirilməsi müvafiq elektron informasiya sistemi vasitəsilə təmin edilir.

## **5. Qəbullar zamanı edilmiş müraciətlərə baxılması**

5.1. Qəbul zamanı vətəndaşın müraciətinə baxılmasının nəticələri Nazirliyin Qəbul Portalının müvafiq bölməsində qeyd edilir.

5.2. Qəbulun nəticəsinin Nazirliyin Qəbul Portalının müvafiq bölməsinə vaxtılı-vaxtında əlavə edilməsinə və qeyd edilmiş məlumatların dolğun yazılmasına və düzgünlüyünə görə birbaşa həmin məlumatı daxil etməli olan struktur bölmənin rəhbəri məsuliyyət daşıyır.

5.3. Vətəndaşlar qəbulda yazılı müraciət təqdim edə bilirlər. Həmin müraciətlər müvafiq qaydada qeydiyyatdan keçirilir və araşdırıldıqdan sonra cavablandırılır.

5.4. Azərbaycan Respublikası Təhsil nazirinin şəxsi qəbulunda olmuş vətəndaşın yazılı müraciəti üzərinə "Şəxsi qəbuldan" stampı vurulmaqla qeydiyyatdan keçirilir.

5.5. Qəbul zamanı edilmiş müraciətlərə "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun baxılır və müraciətlər qəbulu apararı vəzifəli şəxs tərəfindən şifahi olaraq birbaşa vətəndaşa (müraciətdəki məsələnin həlli əlavə araşdırma tələb etmədikdə) və ya araşdırıldıqdan sonra müraciət edən vətəndaşın göstərdiyi elektron poçt ünvanına, yaxud vətəndaşın istəyi ilə poçt rabitəsi vasitəsilə yazılı və ya telefon rabitəsi ilə şifahi qaydada cavablandırılır.

5.6. Videoqəbul zamanı vətəndaşın müraciəti ilə bağlı əlavə məlumatların (sənədlərin) təqdim edilməsi zərurəti yarandıqda, vətəndaşa həmin məlumatları (sənədləri) müvafiq əlaqə vasitələrindən istifadə etməklə elektron formada təqdim etmək tövsiyə olunur. Həmin məlumatlar (sənədlər) Nazirliyin elektron informasiya sistemində hər bir şəhər və rayon üzrə yaradılan elektron qovluqda yerləşdirilir.

5.7. Qəbul zamanı edilmiş müraciətlərin baxılmamış saxlanması "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 8-ci maddəsi ilə tənzimlənir.

## **6. Yekun müddəalar**

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

6.2. Vətəndaşların qəbulu işini hər qurumda bunun üçün müəyyən olunmuş struktur bölmə, yaxud məsul şəxs ümumiləşdirərək təhlil edir və hər təqvim ilinin sonunda Nazirliyə bu barədə hesabat təqdim edir.

6.3. Bu Qaydanın tələblərinə riayət edilməsinə ümumi nəzarəti Nazirliyin Vətəndaşların müraciətləri ilə iş və kommunikasiya şöbəsi həyata keçirir.