



Ministry of Foreign Affairs of  
The Kingdom of the Netherlands



“Konstitusiya” Araşdırmalar Fondu



AVRASIYA  
ƏMƏKDAŞLIQ  
FONDU

## **“Azərbaycanda İnsan Haqları, Demokratikləşmə və Yaxşı İdarəetmənin Təşviqi” Proqramı**

**“Vətəndaşların müraciət hüququnun reallaşdırılması  
mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi” xidməti üzrə keçirilən**

### **İCTİMAİ RƏY SORĞUSUNUN NƏTİCƏLƏRİ**

**Bakı 2017**

Bu ictimai rəy sorğusu Avrasiya  m kdaşlıq Fondunun Niderland Xarici İşlər Nazirliyinin maliyyə dəstəyi ilə icra etdiyi “Azərbaycanda İnsan Haqları, Demokratikləşmə və Yaxşı İdarəetmənin Təşviqi” proqramı çərçivəsində “Konstitusiya” Araşdırmalar Fondunun ekspertlərinin müqavilə üzrə həyata keçirdiyi ““Vətəndaşların müraciət hüququnun reallaşdırılması mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi” xidməti üzrə həyata keçirilib.

Məzmununa görə, “Konstitusiya” Araşdırmalar Fondu məsuliyyət daşıyır. Sorğunun nəticələri heç də Avrasiya  m kdaşlıq Fondunun mövqeyini əks etdirmir.

Bu sorğu vətəndaş müraciətlərinə baxılması vəziyyətinin öyrənilməsi, vətəndaş müraciətlərinə baxılması ilə bağlı vətəndaşları narahat edən problemlərin aşkarlanması məqsədilə keçirilib.

Sorğu 2017-ci il avqust-sentyabr aylarında Bakı şəhərində keçirilib.

Ümumilikdə sorğu 700 respondenti əhatə edib.

Respondentlər təsadüfi seçmə yolu ilə seçilib. Respondentlərin seçimi zamanı cins, yaş xüsusiyyətləri nəzərə alınıb.

Sorğu anketi 10 sualdan ibarət olub.

## **A) Sorğuda iştirak edən respondentlər haqqında məlumatlar:**

### **A1) Respondentlərin cinslər üzrə bölgüsü**

<b>Sorğuda iştirak edənlərin cinslər üzrə bölgüsü</b>			
<b>Kişi</b>	<b>Qadın</b>	<b>Kişi %</b>	<b>Qadın %</b>
359	341	51,29	48,71

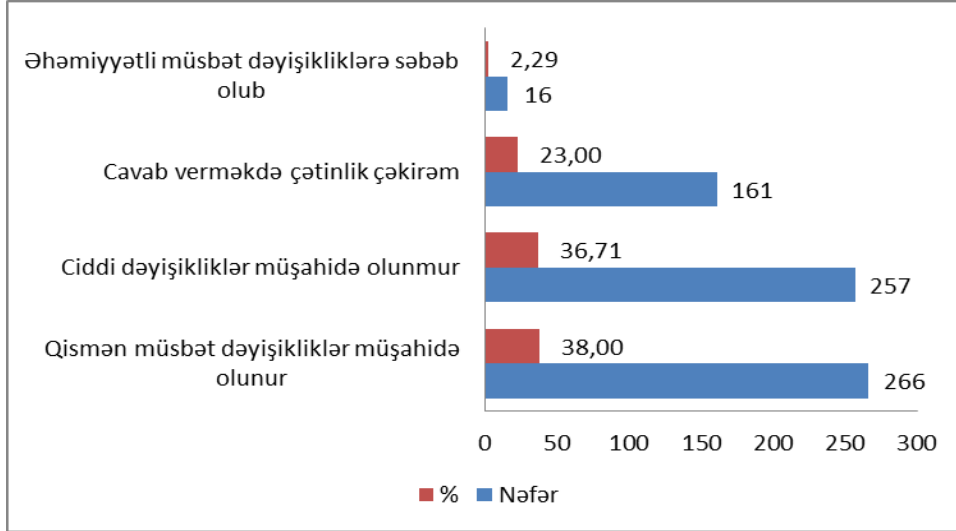
### **A2) Respondentlərin yaşa görə bölgüsü**

<b>Yaş bölgüsü</b>	<b>Nəfər</b>	<b>Kişi</b>	<b>Qadın</b>	<b>Kişi%</b>	<b>Qadın %</b>
<b>18-29</b>	<b>65</b>	<b>35</b>	30	53,85	46,15
<b>30-39</b>	<b>191</b>	101	90	52,88	47,12
<b>40-49</b>	<b>190</b>	105	85	55,26	44,74
<b>50-59</b>	<b>129</b>	53	76	41,09	58,91
<b>60</b>	<b>125</b>	65	60	52,00	48,00
<b>Cəm</b>	<b>700</b>	359	341		

## Suallara cavablar

### Qrafik təsvir

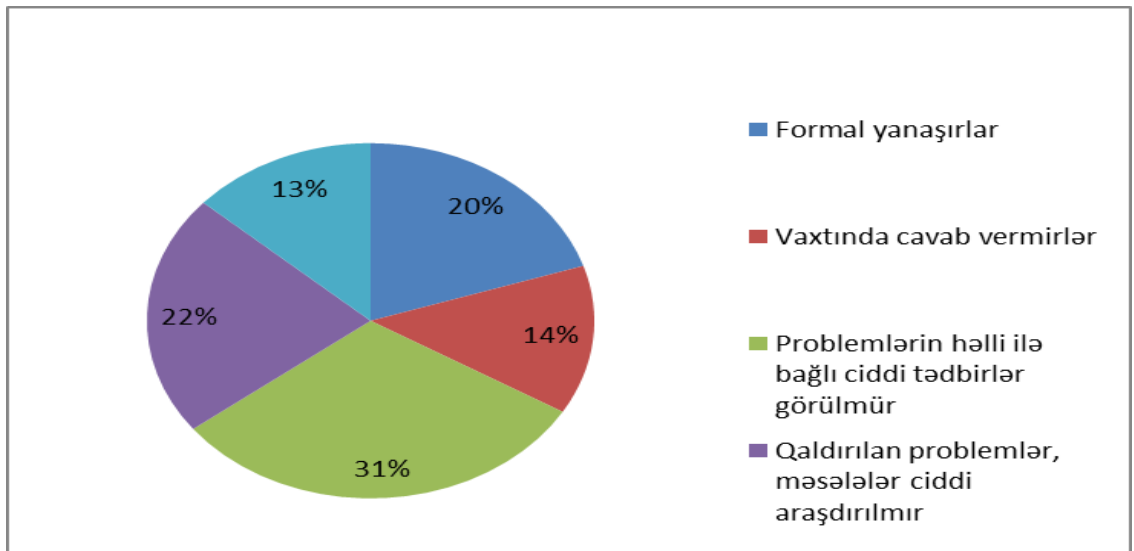
1. Son illər dövlət qurumlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması ilə bağlı nə deyə bilərsiniz? (Yalnız 1 cavab)



#### Qrafik 1

Bu suala cavab verən respondentlərin 40% ümumiyyətlə pozitiv mövqə sərgiləyiblər. Bununla belə, 37 faiz vəziyyətin dəyişmədiyi qənaətindədir. Yəni bu respondentlər müsbət dəyişiklikləri hiss etməyiblər.

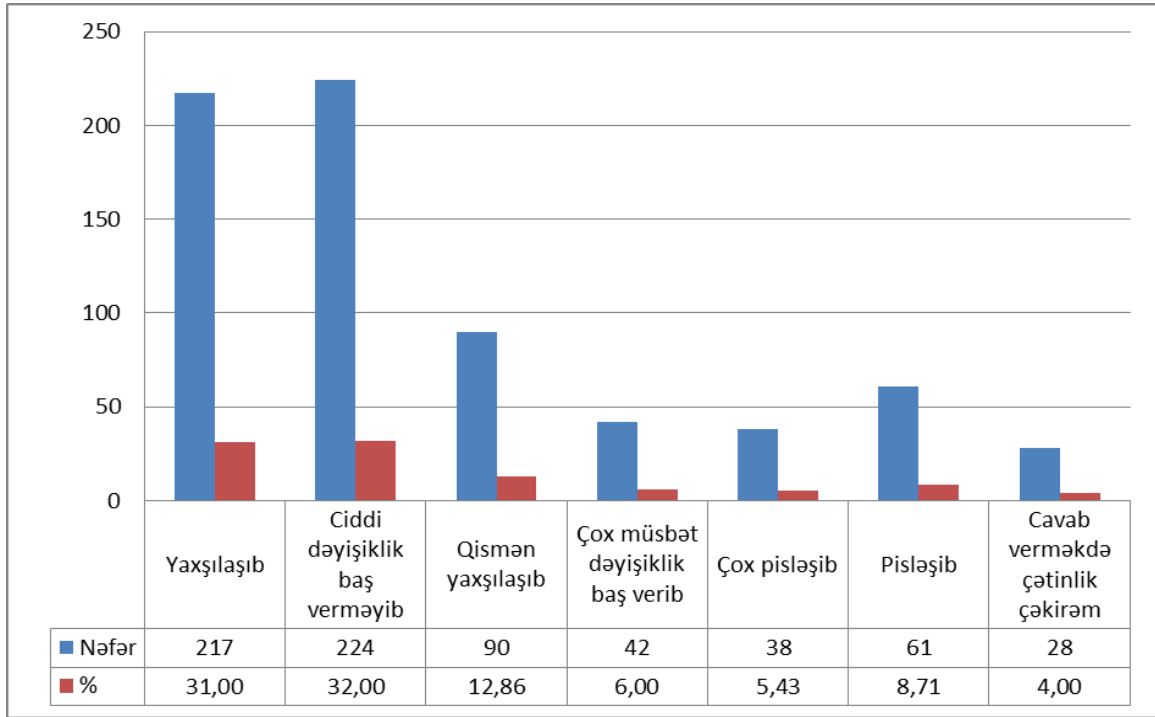
2. Sizin fikrinizcə vətəndaşların müraciətlərinə (ərizə, şikayət və təkliflər) baxılan zaman daha çox hansı problemlər müşahidə olunur? (Yalnız bir cavab seçmək olar)



#### Qrafik 2.

Respondentlər əsas problem kimi qaldırılan problemlərin ciddi araşdırılmadığına diqqət çəkiblər. İkinci əsas problem kimi problemlərin həlli ilə bağlı ciddi tədbirlər görülmədiyi qeyd olunub.

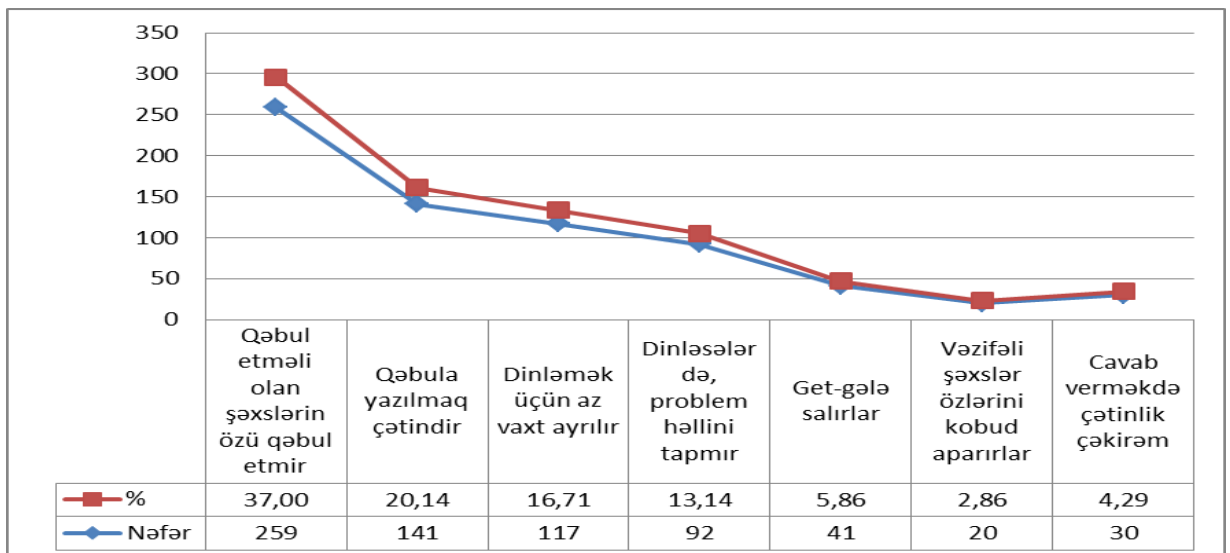
**3. Son illər dövlət qurumlarında vəzifəli şəxslərin qəbul keçirməsi ilə bağlı vəziyyət? (Yalnız bir cavab seçmək olar)**



**Qrafik 3.**

**Respondentlərin 50% hesab edir ki, müsbət dəyişikliklər baş verib. Bununla belə digər 50%-in cavabları neqativ kontekstdir.**

**4. Dövlət qurumlarında vəzifəli şəxslərin qəbul keçirməsi zamanı daha çox hansı problemlər müşahidə olunur? (Yalnız bir cavab seçmək olar)**



Respondentlər vətəndaşların vəzifəli şəxslər tərəfindən qəbulu ilə bağlı daha çox diqqət çəkdiqləri problem qəbul etməli olan şəxsin özünün qəbula iştirak etməməsidir. Eyni zamanda qəbula yazılmağı çətinli ikinci əsas problem kimi qeyd olunur.

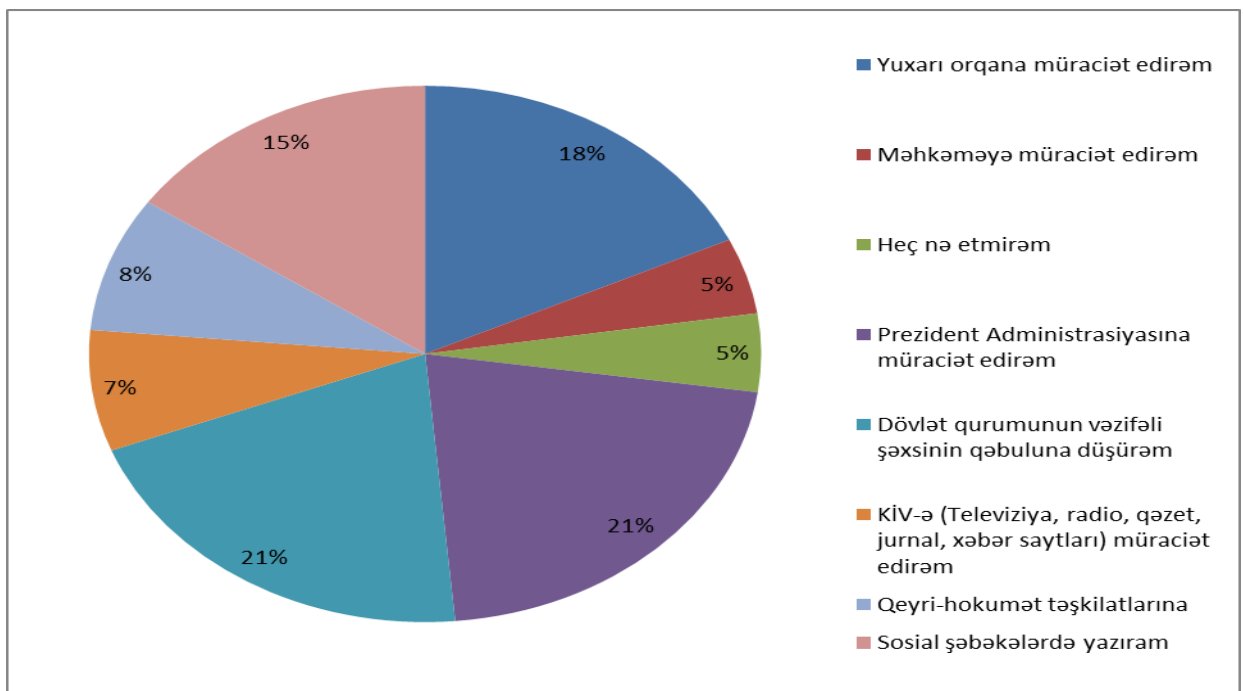
5. 2015-ci sentyabr ayında “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” yeni qanunun qəbulundan məlumatınız varmı?

	Nəfər	Faiz
Bəli	351	50,14
Xeyr	349	49,86

6. İnzibati Xətalər Məcəlləsinə yeni maddə əlavə olunub. Bundan sonra vətəndaşların müraciətləri haqqında qanunvericiliyin pozulmasına görə vəzifəli şəxslərə xəbərdarlıq edilir və ya onlar 100 manat məbləğində, hüquqi şəxslər 200 manat məbləğində cərimə edilir. Bu barədə məlumatınız varmı?

	Nəfər	%
Bəli	220	31,43
Xeyr	480	68,57

7. Dövlət qurumlarına müraciət edən zaman problemləriniz həll olunmadıqda nə edirsiniz?



Respondentlərin cavabları maraqlı mənzərəyə yarıdır. Belə ki, rəyi soruşulanların 15% dövlət qurumlarına müraciət edən zaman problem həll edilmədikdə sosial şəbəkələrdə yazdığını bildirib. 21% isə Prezident Administrasiyasına və yuxarı orqana müraciət etdiyini deyib., Məhkəməyə müraciət edənlərin sayı isə çox azdır, cəmi 5%.

**8. Dövlət qurumlarına elektron müraciət etmişsinizmi?**

	<b>Nəfər</b>	<b>%</b>
Bəli	256	36,57
Xeyr	444	63,43

**9. Dövlət qurumlarına elektron müraciətiniz vaxtında cavablandırılırmı?**

	<b>Nəfər</b>	<b>%</b>
Bəli	429	61,29
Xeyir	271	38,71

**10. Dövlət qurumlarında vəzifəli şəxslərin qəbuluna elektron formada yazılmışsınız mı?**

	<b>Nəfər</b>	<b>%</b>
Bəli	233	54,31
Xeyr	467	108,86

**Son 3 suala cavablar göstərir ki, vətəndaşlar elektron müraciət formasından fəal istifadə etmirlər.**

## Nəticələr

1. Dövlət qurumlarında vətəndaşların müraciətlərinə baxılması ilə əlaqədar narazılıq qalmaqdadır. Bununla belə, müəyyən irəliləyiş də var, ümumilikdə 40% pozitiv münasibət sərgiləyib. Bu isə əvvəlki illərlə müqayisədə çox əhəmiyyətli dəyişikliklərdir.

2. Vətəndaşların əsas problemlər kimi müraciətlərinə baxılan zaman problemlərə ciddi yanaşılmamasına diqqət çəkirlər. Daha çox formal yanaşmanı əsas narahatlıq kimi qeyd edirlər. Belə nəticəyə gəlmək olar ki, vətəndaşlar müraciətlərinə baxılması zamanı daha ciddi yanaşma və real nəticələr görmək istəyirlər.

3. Bu nəticələr göstərir ki, Dövlət qurumlarında vəzifəli şəxslərin qəbul keçirməsi ilə bağlı vəziyyət ümumilikdə müsbətə doğru dəyişsə, bu sahədə də əlavə səylərə ehtiyac var. Vəziyyətin pisləşməsinə qeyd edənlərin nisbətinin azalması göstərir ki, bu istiqamətdə irəliləyiş üçün çox böyük potensial var.

4. Dövlət qurumlarında vəzifəli şəxslərin qəbul keçirməsi ilə bağlı ən ciddi problem isə qəbul etməli olan şəxslərin özlərinin qəbulda iştirak etməməsidir. Təəssüf ki, bu problem hələ də aktullığını saxlayır. Bununla belə vəzifəli şəxslərin qəbul keçirməsi ilə bağlı pozitiv məqamlar da var. Belə ki, respondentlərin çox az bir hissəsi qəbul zamanı vəzifəli şəxslərin özlərini kobud apardığını qeyd edib (2.8%), eyni zamanda süründürməçilik halları da azalıb. Respondentlərin yalnız 5.86% qeyd edir ki, “get-gələ salırlar”.

5.2015-ci il sentyabr ayında “Vətəndaşların müraciətləri haqqında “ yeni qanunun qəbulundan 50.14 %-in məlumatlı olmağını qənaətbəxş saymaq olar.

6. Sorğunun nəticələri göstərib ki, dövlət qurumlarında problemlərinin həllini tapa bilməyən insanlar sosial şəbəkələrdə bu haqda yazmağa üstünlük verirlər (15%)

8.Elektron müraciətlərin vaxtında cavablandırılmaması isə olduqca mənfi haldır.

9.Dövlət qurumlarında vəzifəli şəxslərin qəbuluna elektron formada yazılmanın sayının az olması da qənaətbəxş sayıla bilər.

Ümumilikdə sorğunun nəticələri göstərib ki, vətəndaş müraciətlərinə baxılmasa ilə qanunvericiliyin vətəndaşlara izah edilməsi ilə əlaqədar çox geniş miqyasda məlumatlılıq fəaliyyətinin aparılmasına ehtiyac var.

Digər tərəfdən vətəndaş müraciətlərinə baxılmasının və vəzifəli şəxslərin qəbul keçirməsi sahəsində effektiv monitoring sistemi və mexanizmlərinin tətbiqi çox mühümdür.

Əsas problemlər kimi isə vətəndaşların müraciətlərinə formal yanaşılması və vəzifəli şəxslərin qəbul keçirmələri ilə bağlı vəzifəli şəxslərin qəbullarda özlərinin iştirak etməməsi qalmaqdadır.

Ən maraqlı tapıntı vətəndaşların öz problemlərini isə sosial şəbəkələr vasitəsilə ictimailəşdirməsidir. Bu bir daha nümayiş etdirir ki, sosial şəbəkələr ictimai qınaq vasitəsi kimi aktualdır və dövlət qurumları bu məqamları diqqətdə saxlamalıdır.



## Təkliflər

1. Vətəndaş müraciətlərinə baxılmasına görə qanunvericiliyin pozulması üçün daha sərt sanksiyalar müəyyənləşdirilməsinə ehtiyac var. Vəzifəli şəxslərə xəbərdarlıq edilməsi və ya onların 100 manat məbləğində, hüquqi şəxslər 200 manat məbləğində cərimə olunmasını nəzərdə tutan yeni maddənin İnzibati Xətalər Məcəlləsinə daxil edilməsi yetərli deyil. Bu sanksiyalar qanunvericiliyin pozulmasına görə kommersiya və QHT-lər üçün nəzərdə tutulan sanksiyalardan dəfələrlə azdır. Sanksiyaların məbləğinin az olması isə ciddi məsuliyyət tədbiri üçün yetərli deyil.
2. “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” qanunun 6.9-cü maddəsində qeyd olunur ki, “Müraciətin mətni oxunaqlı olmalı, müraciətdə edilən təklif və ya tələb aydın ifadə edilməlidir”. Nəzərə alınmalıdır ki, heç də bütün vətəndaşlar müraciətdə təklif və ya tələbini aydın ifadə edə bilmir. Eyni zamanda bu müraciətin ünvanlandığı subyektə müraciətə baxmaq üçün subyektiv əsaslar yaradır. Buna görə, bu maddədə müraciətin yalnız oxunaqlı olması tələbinin qoyulması məqsədəuyğun olardı. Əks halda vətəndaşlar müraciətləri başqalarına yazdırmağa məcbur ola bilərlər, bu isə vətəndaşın müraciət yazılmasına görə ödənişlər etməsi ilə nəticələnir.
3. Vətəndaşların qəbulu zamanı bir çox hallarda adı vətəndaşların qəbulu cədvəlində göstərilən vəzifəli şəxs qəbulda iştirak etmir. Bunun qarşısının alınması üçün “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” qanununda bu məsələdə vəzifəli şəxslərin məsuliyyətini artıracaq əlavə müddalara ehtiyac var.
4. Vətəndaşların müraciətlərinin icraatı ilə bağlı elektron izləmə sisteminin tətbiq olunması, vətəndaş müraciətlərinə baxılması sahəsində mövcud vəziyyətin daha da yaxşılaşması, vətəndaş müraciətlərinə baxılması sahəsində vəzifəli şəxslərin məsuliyyətinin azalması, təkrar müraciətlərin sayının əhəmiyyətli şəkildə azalmasına çox böyük töhfə verərdi.

**Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin “Yerli icra hakimiyyəti orqanlarında vətəndaşların müraciətləri üzrə vahid elektron informasiya sisteminin yaradılması haqqında” 2015-ci il 29 aprel tarixli Fərmanını, həmin Fərmanla təsdiq olunmuş Qaydaları, həmçinin “Dövlət hakimiyyəti orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrində kargüzarlığın aparılmasına dair Təlimat”ın təsdiq edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2003-cü il 27 sentyabr tarixli 935 nömrəli Fərmanında dəyişikliklər edilməsi barədə” 2015-ci il 14 iyul tarixli Fərmanı respublikada sənədləşmə işində yeni mərhələnin əsasını qoyub. Bu təcrübəyə istinad edərək yaxın perspektivdə mövcud mexanizmləri təkmilləşdirməklə vətəndaşların müraciətlərinin icraatı ilə bağlı elektron izləmə sisteminin tətbiq olunması çox böyük islahat praktikasına olardı. Bu, həmçinin ölkəmizin**

BMT-inin Elektron HÖkumətin İnkişafı İndeksində (The UN E-Government ... E-Government Development Index) mövqeyinin daha yaxşılaşmasına əhəmiyyətli töhfə verə bilər.

5. Bundan başqa əhali arasında übütün respublikanı əhatə etməklə vətəndaş müraciətlərinə baxılması ilə əlaqədar ictimai rəy sorğusunun keçirilməsi çox vacibdir. Nümunə kimi qeyd edə bilərik ki, Belarusda hökumətin sifarişi ilə belə sorğu keçirilib.
6. Başqa bir məsələ vətəndaşlara əl çatan formada vətəndaş müraciətlərinə baxılması vəziyyətinin qiymətləndirilməsinə imkan ayaratmaqdır. Hazırda mövcud texnologiyalar bunu etməyə imkan verir. Bu onlayn münasibət bildirmə, onlayn sorğu, yaxud müraciət edənlər arasında anket sorğusunun keçirilməsi, banklarda xidməti ölçmək nümunəsi kimi olsun kimi müraciətə baxılmasının da keyfiyyətini qiymətləndirmə imkan verən alətlərin tətbiqi ola bilər.
7. Vətəndaşların vətəndaş müraciətləri ilə bağlı qanunvericilik barədə maarifləndirilməsi üçün Ədliyyə Nazirliyinin regional idarələri, İnsan Haqları üzrə Müvəkkilin regional şöələrinə bu mövzuda maarifləndirici tədbirlər keçirilməsi tövsiyə olunmalıdır.