



AZƏRBAYCANDA DÖVLƏT ORQANLARININ QAYNAR XƏTT XİDMƏTLƏRİ

MONİTORİNG HESABATI

Layihənin adı:	Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə Fəaliyyət Planının Alternativ Monitrorinqi
Koalisiya üzvləri:	Sahib Məmmədov, Vətəndaşların Əmək Hüquqlarını Müdafiə Liqası, Nadir Adilov, Azərbaycan Hüquqşünaslar Konfederasiyası, Ramil İskəndərov, Avrasiya Hüquqşünaslar Assosasiyası, Elmari Məmişov, Azərbaycan Gənc Hüquqşünaslar Birliyi
Tərtibat:	Sahib Məmmədov, Koalisiyanın rəhbəri
Yayım:	Dövlət qurumları (nazirliklər, dövlət komitələri və agentliklər), beynəlxalq təşkilatlar və s. Qurumlar

Qeyd:

Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə Fəaliyyət Planını Alternativ Monitörinqi layihəsi Amerika Birləşmiş Ştatlarının İnkişaf Agentliyinin Vətəndaş Cəmiyyəti Layihəsi tərəfindən dəstəklənmiş və vətəndaş cəmiyyəti koalisiyası tərəfindən həyata keçirilmişdir. Koalisiyanın məqsədi Fəaliyyət Planının həyata keçirilməsində vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının aktiv iştirakını təmin etməklə Azərbaycanda korrupsiyaya qarşı mübarizənin effektivliyinin artırılmasıdır.

Koalisiyanın tərkibi:

Vətəndaşların Əmək Hüquqlarını Müdafiə Liqası

Əlaqəli şəxs: **Sahib Məmmədov**

Telefon: +994124958554

Email: clrpl@bakinter.net

Azərbaycan Gənc Hüquqşünaslar Birliyi

Əlaqəli şəxs: **Elmari Məmişov**

Telefon: +994 55 2 500 177

Email: elmari.mamishov@gmail.com

Avrasiya Hüquqşünaslar Assosiasiyası

Əlaqəli şəxs: **Ramil Iskəndərov**

Telefon: +994 12 4499414

Email: ramil.iskandarov@gmail.com

Azərbaycan Hüquqşünaslar Konfederasiyası

Əlaqəli şəxs: **Nadir Adilov**

Telefon: +994 12 440 96 82

Email: nadir.adilov@gmail.com

Bildiriş:

Nəşr olunmuş bu çap məhsulu Amerika Birləşmiş Ştatlarının Beynəlxalq İnkişaf Agentliyi (USAİD) vasitəsilə və Amerika xalqının köməyi sayəsində ərsəyə gəlmişdir, ABŞ Beynəlxalq İnkişaf Agentliyi və “Counterpart International” arasında imzalanmış No.112-A-00-05-00050-00 sayılı qrant müqaviləsinin şərtlərinə uyğun olaraq mümkün olmuşdur. Buradakı mövzular müəllifə məxsusdur və heç bir halda USAİD və ABŞ hökumətinin mövqeyini əks etdirmir.

ABŞ-ın Beynəlxalq İnkişaf Agentliyinin Vətəndaş Cəmiyyəti Layihəsi Qeyri Kommersiya Hüququ üzrə Beynəlxalq Mərkəzinin tərəfdaşlığı ilə Counterpart International Təşkilatı tərəfindən həyata keçirilən təşəbbüsdür. ABŞ-ın Beynəlxalq İnkişaf Agentliyinin Vətəndaş Cəmiyyəti proqramının məqsədi ölkə vətəndaşları və Azərbaycan hökuməti üçün önəmli maraq kəsb edən iqtisadi və sosial islahatların icrasının təmsilçilik əsasında qurulmuş inkişafına dəstək verməkdir.

Mündəricat:

1.	Layihə barədə ümumi məlumat	4
2.	Azərbaycanda korrupsiya problemləri	5
1.1.	Son dövrlər korrupsiyanın azalması istiqamətində görülmə işlər	5
3.	Dövlət qurumlarının qaynar xətt xidmətləri	6
3.1	Resurs öhdəlikləri	6
3.2	Əhalinin məlumatlılığı	6
4.	Monitorinq metodologiyası	7
4.1	İnformasiya Toplama Prinsipləri	7
4.2	Gözlənilən nəticələr	7
5.	Qaynar xəttlərin monitorinqinin nəticələri	8
5.1	Həyata keçirilmə və istifadə	8
5.2	Əhalinin məlumatlılığının öyrənilməsi üzrə sorğu	9
6.	Təvsiyələr	10
	Koalisiyanın növbəti addımları	11
	Əlavələr	12
	Layihənin Fəaliyyət Planı	12
	Dövlət qurumlarının qaynar xətt xidmətlərinin həyata keçirilməsinin izlənilməsi cədvəli	13
	Əhalinin məlumatlılığının öyrənilməsi üzrə sorğunun nəticələri	35

XÜLASƏ

Bu hesabat Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə Fəaliyyət Planının Alternativ Monitorinqi layihəsini həyata keçirən vətəndaş cəmiyyəti təşkilatları tərəfindən hazırlanacaq üç hesabatdan biridir.

Bu sənədin məqsədi:

- (i) Dövlət qurumlarının qaynar xətt xidmətlərinin monitorinqi nəticələrinin hesabatı
- (ii) Fəaliyyət göstərən qaynar xətt xidmətləri barədə əhalinin məlumatlılıq dərəcəsinin öyrənilməsi
- (iii) Dövlət qurumlarının qaynar xətt xidmətlərinin effektivliyinin artırılması istiqamətində təklif və tövsiyələrin verilməsi

1. LAYİHƏ BARƏDƏ ÜMUMİ MƏLUMAT

Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə Fəaliyyət Planının Alternativ Monitorinqi layihəsi korrupsiyaya qarşı mübarizədə vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının (VCT), icma əsaslı qrupların və yerli icra orqanlarının iştirakının artırılmasına yönəlmişdir. Bu layihə vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının koalisiyası tərəfindən bu sahədə atılan addımların təcrübəsini öyrənməklə və beynəlxalq və milli hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları ilə şəbəkələşmə şəraitində həyata keçirilmişdir.

Layihənin uzun müddətli vəzifələri aşağıdakılardır:

- İnformasiya kampaniyaları keçirməklə əhalinin məlumatlılıq səviyyəsinin artırılması
- Korrupsiyaya qarşı mübarizədə vətəndaşlıq mövqeyinin gücləndirilməsi istiqamətində ictimai rəyin formalaşdırılması
- VCT-lərin korrupsiyaya qarşı mübarizə sahəsində qeyri-sistemli fəaliyyətinin sivil və hüquqi çərçivədə təkmilləşdirilməsi
- İnformasiyaya çıxışın təmin edilməsi yolu ilə dövlət və bələdiyyə qurumlarında şəffaflılığın artırılması
- Korrupsiyaya qarşı mübarizə sahəsində dövlət qurumları ilə əməkdaşlığın gücləndirilməsi

Bu vəzifələrə çatmaq üçün, koalisiya aşağıdakı fəaliyyəti (Əlavə 1) həyata keçirəcəkdir.

- Milli Strategiyanın və Fəaliyyət Planının həyata keçirilməsinin monitorinqi
- Fəaliyyət Planının yoxlanılması və yenidən qiymətləndirilməsi üzrə tövsiyələrin verilməsi
- Tövsiyələrin digər maraqlı tərəflərlə müzakirəsi
- Tövsiyələrin həyata keçməsi üçün dövlət orqanları ilə müzakirəsi

2. AZƏRBAYCANDA KORRUPSIYA PROBLEMLƏRİ

Son dövrlər korrupsiyanın azalması istiqamətində görülmən işlər

Son beş il ərzində Azərbaycan hökuməti ölkədə korrupsiya səviyyəsinin azalması istiqamətində bir sıra addımlar atmışdır ki, bunlardan bir neçəsini qeyd etmək olar:

- (i) Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə üzrə Komissiyası və Baş Prokurorluqda Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə İdarəsi yaradılmışdır.
- (ii) Şəffaflığın artırılması və informasiyaya çıxışın təmin edilməsi sahəsində bir sıra qanunvericilik aktları qəbul edilmişdir və QHT-ləri əməkdaşlıq səviyyəsi artmışdır.
- (iii) 2004-2006-cı illər üçün Dövlət Proqramı həyata keçirilmiş və 2007-2011-ci illər üçün milli strategiya və fəaliyyət planı qəbul edilmişdir.

Yuxarıda sadalananların nəticəsi olaraq Azərbaycan Transparency International təşkilatının Korrupsiya İndeksi cədvəlində yaxşıya doğru irəliləmişdir. Lakin buna baxmayaraq Dünya İqtisadi Forumunun Global Rəqabət İndeksində əsasən korrupsiya Azərbaycan business fəaliyyəti üçün əsas maneələrdən biridir.

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti 28 iyul 2007-ci il tarixli 2229 sayılı fərmanı ilə «Şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya»-nı və «fəaliyyət planı»-nı təsdiq etmişdir. 2007-2011-ci illəri əhatə edəcək Milli strategiyanın hazırlanmasında beynəlxalq təşkilatlar və Milli QHT-lər fəal iştirak etmişdir. Korrupsiyaya Qarşı mübarizə üzrə Dövlət Komissiyası yanında yaradılmış müxtəlif işçi qruplar strategiya və fəaliyyət planının hazırlanmasına cəlb edilmişdir. Fəaliyyət planı müxtəlif istiqamətlər üzrə dövlətin həyata keçirəcəyi tədbirlərin qrafikini müəyyən etmişdir. Milli strategiyada Milli QHT-lərlə əməkdaşlığa geniş yer ayrılmışdır. Fəaliyyət planının “tərəfdaş qurumlar” bölməsində həmçinin milli QHT-lər də göstərilir. Bu isə öz növbəsində ölkənin vətəndaş cəmiyyətinə korrupsiyaya qarşı mübarizədə hökumətlə birgə əməkdaşlıq etməklə mübarizə aparmaq imkanı verir.

2.1 Layihənin Milli Strategiya və Fəaliyyət Planına uyğunluğu

Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə Fəaliyyət Planının Alternativ Monitörinqi layihəsi “Milli Strategiyanın icrasında vətəndaş cəmiyyəti institutlarının rolunun artırılması”na (Fəaliyyət Planının 5-ci fəslinin 59-cu maddəsi) yardımçı olacaqdır.

Bundan başqa layihə həmçinin Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Komissiya və Nazirlər Kabineti tərəfindən Milli Strategiyanın icrası üzrə tədbirlərin yerinə yeritilməsi vəziyyətinin dəyərləndirilməsi və ictimaiyyətə açıqlanması və icra vəziyyətinin yoxlanılması məqsədilə monitorinqlərin keçirilməsinə dəstək verəcəkdir (Fəaliyyət Planının 6-cı fəslinin 59-cu maddəsi). Koalisiya həmçinin ictimai əlaqələrin gücləndirilməsi (Fəaliyyət Planının 2-ci fəslinin 16-cı maddəsi) məsələsini də cəlb olunmaqla bu sahənin gücləndirilməsinə çalışacaqdır.

Bu hesabat sənədi layihənin 1-ci hissəsinin nəticələridir və aşağıdakı komponentləri özündə ehtiva edir:

- Hökumət orqanları tərəfindən yaradılmış qaynar xəttlər və əhəlinin bu barədə məlumatlandırılması
- Qaynar xətt vasitəsilə əhaliyə göstərilən operativ xidmətlərin effektivliyi

Layihənin ikinci hissəsi isə Milli Strategiya və Fəaliyyət Planının digər aspektlərinin həyata keçirilməsinə yönələcəkdir ki, bunlar da aşağıdakılardır:

- Fəaliyyət Planının həyata keçirilməsində dövlət orqanlarının uğurlu fəaliyyəti
- Milli Strategiyanın və Fəaliyyət Planının həyata keçirilməsi nəticəsində əldə olunmuş tərəqqi
- Vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının korrupsiyaya qarşı mübarizə siyasətində rolu

3. DÖVLƏT QURUMLARININ QAYNAR XƏTT XİDMƏTLƏRİ

3.1. Resurs öhdəlikləri

Milli Strategiya ictimaiyyətin şikayətlər vermək və bu şikayətlərə operativ cavab sisteminin yaradılması və əlaqədar orqanlarla birbaşa təmasda olmaq üçün şərait yaradır.

Hər bir təsisatda qaynar xətt sisteminin effektivliyi onun barəsində müvafiq siyasətin olması ilə səciyyələndirilir. Əgər bu olmasa bu sistem bir sıra təşkilati problemlərlə üzləşə bilər. Hər hansı siyasi sənəd bu proqrama hüquqi səlahiyyət verir, münasibətləri müəyyən edir və dövlət qulluqçularının vəzifələrini müəyyənləşdirir ki, bu da informasiyanın alınması və işlənməsini təmin edir.

Lakin Milli Strategiya və Fəaliyyət Planında hökumət qaynar xətt proqramının yaradılması öhdəliyini götürsə də, hələ ki, qaynar sistemin yaradılması sahəsində rəhbər müddəalar hazırlamamışdır. Bunun nəticəsi olaraq qaynar xətt xidmətlərini göstərən hər bir mərkəzi icra orqanı müstəqil olaraq öz sistemini yaratmış və inkişaf etdirmişdir.

Lakin ümumilikdə qeyd etmək lazımdır ki, qaynar xətt xidməti olaraq aşağıdakı texniki vasitələrdən istifadə edilmişdir:

- Elektron qaynar xətt – sorğu və şikayətlərin göndərilməsi üçün standart olaraq mərkəzi icra orqanlarının internet saytlarında ictimaiyyət tərəfindən istifadə oluna bilər;
- Telefon xəttləri – (i) ümumi telefon xətti – hansı ki, digər məqsədlərdən əlavə müraciət, sorğu və şikayətlərin qəbul edilməsi məqsədini daşıyır, (ii) – xüsusi ayrılmış telefon xətti – hansı ki, yalnız əhalinin müraciət, sorğu və şikayətlərin qəbul edilməsi məqsədini daşıyır
- Üç-nömrəli xüsusi ayrılmış xətt – (i) – üç nömrəli avtomat olmayan ictimai sorğular/müraciətlər/şikayətlər üçün ayrılmış xətt, (ii) – gün ərzində 24 saat olaraq müraciətlər üçün açıq olan üç nömrəli avtomat xüsusi ayrılmış xətt
- Çox xəttli telefon vasitəsi - gün ərzində 24 saat olaraq eyni zamanda çoxlu müraciətləri qəbul etmək iqtidarında olan avtomat üç nömrəli xüsusi ayrılmış xətt

3.2 Əhalinin məlumatlılığı

Monitoring nəticəsində müəyyən olunan digər bir aktual problem qaynar xətt sistemləri ilə bağlı ictimaiyyətin məlumatlandırılması istiqamətində fəaliyyətlərdir. Qaynar xətt telefon xidməti barəsində ən çox məlumatlandırıcı iş aparan dövlət orqanı Vergilər Nazirliyi olmuşdur. Digər orqanların qaynar xətt sistemləri barəsində məlumatlar əsasən həmin təşkilatların rəsmi internet səhifələri vasitəsi ilə həyata keçirilir. Nəzərə alsaq ki, əhalinin əhəmiyyətli hissəsinin, xüsusən də region əhalisinin əksəriyyət hissəsinin internetə çıxışı aşağıdır. Onda məlumatsızlığın səbəbləri əslində bəlli olur.

Digər bir ciddi problem isə qaynar xətt telefon xidmətlərindən region əhalisinin istifadə imkanlarının məhdud olmasıdır. Qaynar xətt telefon xidmətinin hansı regionda yaşamasından asılı olmayaraq ölkə əhalisinin hamısı üçün əlçatan olması və bu telefon xidmətinə pulsuz zəngin təmin olunması olduqca zəruridir.

4. MONİTORİNG METODOLOGİYASI

4.1 İnformasiya Toplama Prinsipləri

Monitoring prosesinin həyata keçirilməsində koalisiya üzvləri bir sıra ekspertlərlə və vətəndaş cəmiyyəti, millət vəkilləri və hökumət nümayəndələri ilə məsləhətləşmələr aparmışlar. FAR İqtidadi və Siyasi Araşdırmalar Mərkəzindən Sabit Bağirovla, həmçinin hüquqşünas ekspert Əliməmməd Nuriyevlə monitoring metodologiyası üzrə məsləhətləşmələr aparılmışdır.

Konkret vaxt limitinin olmaması və qaynar xəttlərin standart qaydada yaradılmasına görə bir sıra qeyri-sabit progress əldə edilmişdir. Belə ki, aşağıdakı komponentlərin öyrənilməsi ümumi təsəvvürün yaranmasına gətirmişdir:

- Əlaqə detalları – hamının zəng edə biləcəyi azad telefon nömrələri
- Yer – qaynar xəttin yerləşdiyi region, təsisat, idarə
- Əhalinin məlumatlılığı – qaynar xəttin mövcudluğu və fəaliyyət göstərməsi barədə davamedici olaraq əhaliyə məlumatların çatdırılması
- Operativ icraat – şikayətlərin analizi və araşdırılması
- Qiymətləndirmə - Telefonla edilən müraciətlərin sayı, sorğu və şikayətlərin xarakterinin öyrənilməsi kimi tədbirlər

4.2 Gözlənilən nəticələr

Dövlət orqanlarının qaynar xətt sistemlərinin monitoringi 35 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanını əhatə etmişdir. Qaynar xətt sisteminin monitoringi əsasən qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması və bu xidmətə daxil olan məlumat və şikayətləri, eyni zamanda bu xidmət barəsində əhalinin məlumatlandırılması istiqamətində həyata keçirilən fəaliyyətləri əhatə edir.

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarında qaynar xətt sisteminin yaradılması, qaynar xətt sistemi barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması və qaynar xətt sisteminə daxil olan məlumatlara operativ reaksiya sisteminin necə təşkil olunması ilə bağlı vəziyyətin öyrənilməsi üçün həyata keçirilən monitoring zamanı aşağıdakı monitoring alətləri tətbiq olunmuşdur.

- Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına qaynar xətt sisteminin yaradılması, onun texniki göstəriciləri və daxil olan məlumatlara operativ reaksiyanın təşkili ilə bağlı yazılı informasiya sorğularının göndərilməsi.

Bu alətin tətbiqi zamanı Nazirlər Kabineti strukturuna daxil olan 35 mərkəzi İcra Hakimiyyəti orqanına informasiya sorğuları göndərilmişdir.

- Qaynar xətt sistemlərinə müxtəlif adlarla (hüquqi şəxsin, fiziki şəxsin və s.) adından müraciətlər etməklə operativ tədbirlərin effektivliyinin yoxlanılması.

Seçmə üsulla bu orqanların qaynar xətt sistemlərinə müraciətlər edilmiş və qeydiyyat aparılmışdır.

- Qaynar xətt sisteminin yaradılması ilə bağlı ictimaiyyətin məlumatlandırmanın səviyyəsinin sorğular vasitəsi ilə müəyyən olunması.

Dövlət orqanlarında qaynar xətt sisteminin yaradılması və bu barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması, qaynar xəttə daxil olan məlumatlarla əlaqədar operativ tədbirlərin görülməsi sisteminin yaradılması və onun səviyyəsinin öyrənilməsi məqsədilə bu fəaliyyət çərçivəsində ölkənin 6 regionunda anket sorğusu keçirilmişdir. Aşağıdakı rayonlar əhatə olunmuşdur: Şəki, Gəncə, Lənkəran, Quba, Zaqatala və Mingəçevir.

Qaynar xətt sistemlərinin yaradılması yalnız texniki bir məsələ olduğu halda bu sistemə daxil olan müraciətlərə operativ reaksiyanın təmin olunması, soruşulan informasiyalara dürüst və savadlı cavabların

təmin olunması, şikayətlərin operativ araşdırılması, şikayətlərdə qoyulan problemlərin aradan qaldırılması daha çox səy tələb edir. Monitoring dövründə müşahidə olunmuşdur ki, hətta mükəmməl və texniki tələblərə tam cavab verən qaynar xətt sisteminə malik olan mərkəzi icra hakimiyyəti orqanında da məlumatların qəbulu, məlumatlarla bağlı operativ tədbirlərin həyata keçirilməsi işində çoxsaylı çatışmamazlıqlar vardır. Bu sahədə təcrübənin artırılması, səriştəli kadrların yetişdirilməsi olduqca vacibdir.

5. QAYNAR XƏTTLƏRİN MONİTORİNGİNİN NƏTİCƏLƏRİ

5.1. Həyata keçirilmə və istifadə

Ümumilikdə 35 mərkəzi icra orqanı (nazirlik, komitələr və agentliklər) monitoring nəticəsində əhatə olunmuşdur. Onlardan bir neçəsi Milli Strategiya və Fəaliyyət Planında nəzərdə tutulan səviyyədə qaynar xətt xidmətlərini göstərə bilməmişdir (Əlavə 2). Əvvəldə də nəzərdə tutduğu kimi qaynar xətt xidmətləri sistemli şəkildə göstərilməmişdir. Lakin 2 dövlət orqanı olan Vergi Nazirliyi və Diaspora Komitəsi digər orqanlardan fərqli olaraq müsbət nümunə kimi göstərilə bilər.

Vergi ödəyicilərinin müraciətlərinin müasir tələblərə uyğun cavablandırılması, vergi orqanına gəlmədən vergi qanunvericiliyinə dair düzgün və operativ informasiya almaları üçün 2003-cü ilin dekabr ayından Bakı şəhərini, 2006-cı ilin may ayından isə Respublikanın bütün regionlarını əhatə etməklə Vergilər Nazirliyinin 195 nömrəli pulsuz telefon məlumat xidməti (Telefon Mərkəzi) fəaliyyətə başlamışdır. Bununla yanaşı Telefon Mərkəzi vasitəsilə vətəndaşların vergi qanunvericiliyinin pozulması halları, o cümlədən vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin qeyri-qanuni hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə şikayət etmək və ya məlumat vermək imkanı təmin edilmişdir. Telefon Mərkəzi və onun fəaliyyəti barədə vətəndaşlara mütəmadi olaraq kütləvi informasiya vasitələrində və Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində məlumatlar verilir, Respublika ərazisində reklam lövhələri yerləşdirilir, müxtəlif bukletlər hazırlanaraq paylanılır.

Həmçinin Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində - www.taxes.gov.az – müxtəlif bölmələr üzrə fəaliyyət göstərir.

Telefon Mərkəzinə 2008-ci ilin yanvar-oktyabr ayları üzrə 214929 zəng elektron operator tərəfindən cavablandırılmış, Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində Sual-cavab bölməsinə 2008-ci ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində vergi qanunvericiliyinin tətbiqi ilə bağlı daxil olmuş 2275 sual müvafiq qaydada cavablandırılmışdır.

Azərbaycan Diaspora Komitəsində Qaynar xətt sistemi 2007-ci ilin avqust ayında yaradılmış və Təbliğat, informasiya və analitik təhlil şöbəsi tərəfindən bu barədə KİV-ə məlumat verilmişdir. Qaynar xəttə daxil olan bütün məlumatlar aidiyyatı üzrə şöbələrə istiqamətləndirilir və şöbələr tərəfindən həmin məlumatlarla əlaqədar zəruri tədbirlər həyata keçirilir.

Hökumət orqanları tərəfindən yaradılmış qaynar xətt xidmətindən əhali aşağıdakı şəkildə bəhrələnir:

- Qaynar xətt sistemlərinin, xüsusən də qaynar xətt telefon xidmətinin yaradıldığı Dövlət orqanları ilə əhalinin əlaqələri möhkəmlənmişdir. Bu orqanlara qaynar xətt sistemləri ilə müraciət edənlər həm məlumat almaq imkanı əldə etmiş, həm də şikayətlərini daha çevik və operativ şəkildə müvafiq dövlət orqanına çatdırmaq imkanı əldə etmişdirlər.

- Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarında qaynar xətt sistemlərinin fəaliyyəti, xüsusən də qaynar xətt telefon xidmətinin fəaliyyəti bu orqanların yerli strukturlarının məsuliyyət hissini artırmışdır.

- Mübahisələrin həllində və əhalinin informasiya əldə etməsində bərabərlik və ədalət hisslərinin yaradılmasına gətirir

Qaynar xətt xidmətindən dövlət orqanları da aşağıdakı şəkildə bəhrələnməmişlər:

-mükəmməl qaynar xətt sistemləri yaradan mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə əhali arasında əlaqələr möhkəmlənmiş, bu orqanların fəaliyyətinə dair əhalinin məlumatlılığı artmış, qaynar xətt sistemləri vasitəsi ilə verilən şikayətlərlə əlaqədar operativ tədbirlər həyata keçirilməsi qismən təmin olunmuşdur.

- dövlət qurumlarında şəffafıq artmış və reputasiyanın artmasına dəlalət etmişdir.

- Nəticədə, qaynar xətt sistemləri müasir tələblərə cavab verən orqanlara yazılı müraciətlərin (poçt vasitəsi ilə göndərilən və ya bilavasitə qəbul otağı vasitəsi ilə təqdim edilən) sayı azalmışdır ki, bununla da qismən maliyyə xərclərinə qənaət edilmişdir.

5.2 Əhalinin məlumatlılığının öyrənilməsi üzrə sorğu

Layihə çərçivəsində əhalinin qaynar xətt sistemlərinə dair məlumatlılığının səviyyəsi, qaynar xətt sistemlərindən istifadə göstəriciləri, qaynar xətt sistemlərindən istifadənin nəticələri və əhalinin qaynar xətt sistemləri barədə rəylərinin öyrənilməsi məqsədi ilə 900 nəfər respondent arasında keçirilmişdir.

Sorğunun nəticələri göstərir ki, Müvafiq dövlət orqanlarının bu istiqamətdə müəyyən müsbət nəticələrə gətirən fəaliyyətləri olsa da (misal üçün Vergi nazirliyi) fəaliyyət planında göstərilən tələblərə tam əməl olunmamışdır. Belə ki, əhalinin məlumatlandırılması istiqamətində bəzi dövlət orqanları, əsasən də Vergilər nazirliyi bir neçə istiqamət üzrə fəaliyyətlər həyata keçirəlməkdə digər mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarında bu fəaliyyət o qədər də geniş olmamışdır.

Bununla belə Daxili İşlər nazirliklərinin (1,599 sorğu) qaynar xətt sistemlərindən istifadə göstəricilərinin yüksək olması onu göstərir ki, əhalinin özü bu sistemlər haqqında məlumat əldə etmək üçün səylər göstərmişdir. Dövlət Sosial Müdafiə Fondunun qaynar xətt telefon xidməti yeni yaradıldığı üçün bu xidmətdən istifadə göstəriciləri yüksək olmasa da (875) gələcəkdə bu xidmətdən istifadənin artacağı gözlənilir.

Dövlət orqanlarının qaynar xətt sistemindən istifadə edib etməməklə bağlı suala respondentlərini 7,6 % tez-tez istifadə etdiklərini, 29 % hərdən istifadə etdiklərini, 63,4 % isə ümumiyyətlə istifadə etmədiklərini bildirmişlər. Əhali qaynar xətt barədə məlumatı əsasən Vergi nazirliyinin şəhərdə quraşdırdığı bilbordlardan və elanlardan almışdır.

Ən çox hansı məqsədlə dövlət orqanlarının qaynar xətt sistemindən istifadə edirsiniz sualına respondentlərin 52,6 % məlumat almaq üçün, 38,6 % şikayət məqsədi ilə, 8,8 % isə digər məqsədlərlə istifadə etdiklərini bildirmişlər.

Qaynar xətt sistemlərindən istifadə edən əhali bu sistemlərin əsasən müsbət nəticələr verməsini qeyd edirlər (78.2%). Bu isə onu göstərir ki, yeni və daha operativ olan bu sistemlərin yaradılması olduqca zəruridir (53%). Belə ki, yazılı şikayət və təkliflərə reaksiyalar daha zəif və daha ləngdir. Beləliklə, sorğunun nəticələri bütövlükdə göstərir ki, Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Komissiya və Nazirlər Kabineti ictimaiyyətin qaynar xətt sistemlərinə dair məlumatlılıqlarının artırılması üçün təxirə salınmaz tədbirlər həyata keçirməli və müvafiq qərarlar qəbul etməlidirlər.

6. TÖVSIYYƏLƏR

Yaxşı fəaliyyət göstərən hökumətin qaynar xəttləri onu sübut edir ki, belə sistemlər hökumət orqanları və cəmiyyət arasında kommunikasiyanı gücləndirir. Bu cür yaxşı fəaliyyət göstərən sistemlər həmçinin şəffaflığı və hökumət orqanlarının hesabatlılığını artırır və korrupsiyaya qarşı mübarizədə əhalinin rolunu artırır. Fəaliyyət Planının qaynar xəttlərlə bağlı hissəsinin mərkəzi icra orqanları tərəfindən həyata keçirilməsi həmin orqanlarda müasir standartlara uyğun qaynar xətt xidmətləri sisteminin yaradılmasına gətirib çıxara bilər. Bu sistem yaradıldıqdan sonra isə artıq informasiya kampaniyalarının təşkili ilə əhalinin bu sistemlərin mövcudluğu barədə məlumatlılığın artırılmasına çalışmaq lazım olacaqdır.

Monitoring və sorğu anketlərinin işlənmiş nəticələrinə əsasən, Koalisiya mərkəzi icra orqanlarının qaynar xətt sistemlərinin effektivliyinin artırılması istiqamətində aşağıdakı tövsiyələri hazırlamışdır:

1) Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə üzrə Komissiya tərəfindən Qaynar xətt telefon Xidmətinin yaradılması sistemi barədə vahid təlimat hazırlanmalı və Fəaliyyət Planını həyata keçirən bütün orqanlara qaynar xətt telefon xidmətinin bu təlimata uyğun yaradılması, əvvəllərdə yaradılmış sistemlərin isə bu təlimata uyğunlaşdırılması tapşırılmalıdır.

2) Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə üzrə Komissiya tərəfindən Qaynar xəttin texniki göstəriciləri, məlumat və şikayətlərin qəbulu və operativ reaksiya qaydaları hazırlanmalıdır.

3) Bütün hökumət orqanlarında fəaliyyət göstərən qaynar xətt xidmətlərini xüsusi ayrılmış və ölkənin bütün yerlərindən təmənnasız çıxış üçün azad olan nömrələrlə göstərməlidir.

4) İstehlakçılarla davranış təkmilləşdirilməli və lazımı resurların xərclənməsi ilə əhaliyə sorğu, müraciət və şikayətlərinə operativ münasibətin göstərilməsi təmin edilməlidir.

5) Elektron xidmətlərin müvafiq tələbata uyğun olaraq adaptasiya olunması. Elektron qaynar xəttlər mərkəzi icra orqanlarının internet saytlarının ana səhifələrində yerləşdirilməlidir ki, bu da əhali üçün asanlıqla məlumatın əldə edilməsi üçün olmalıdır.

6) Əhalinin məlumatlılığının artması üçün dövlət orqanları informasiya kampaniyaları keçirməlidir. Dövlət orqanları binalarında, mediada və çap formasında qaynar xətt xidmətləri gəmiş reklam olunmalıdır.

7) Hər rübün sonunda müvafiq dövlət orqanı qaynar xətt sistemlərinə daxil olan məlumatlar, şikayətlər, bu məlumat və şikayətlər üzrə həyata keçirilən operativ tədbirlər barədə ictimaiyyəti məlumatlandırmalı və statistik göstəriciləri açıqlamalıdır.

8) İnzibati Xətalər Məcəlləsində qaynar xətt sistemlərinə daxil olan məlumatlara, şikayətlərə reaksiya verilməməsinə görə məsuliyyət müəyyən edən maddələr daxil edilməlidir.

KOALİSİYANIN NÖVBƏTİ ADDIMLARI

Koalisiya Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı Mübarizə üzrə Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə Fəaliyyət Planının Alternativ Monitorinqi layihəsi çərçivəsində bu il də Vətəndaş Cəmiyyəti Təşkilatları ilə əlaqələri davam etdirəcəkdir. Layihənin ikinci hissəsi üçün on iki aylıq həyata keçirilmə planı da hazırlanmışdır, hansı ki, Milli Strategiya və Fəaliyyət Planının ümumilikdə tərəqqisinə həsr olunacaqdır.

Monitorinq nəticəsində hazırlanmış tövsiyələrin qəbulu və həyata keçməsi məqsədilə müvafiq dövlət qurumları ilə məsləhətləşmələrin keçirilməsi nəzərdə tutulur. İnformasiya kampaniyaları nəticəsində əhəlinin qaynar xətt xidmətləri barədə məlumatlılıq səviyyəsinin artırılması və bu xidmətdən istifadənin coxalması istiqamətində addımlar atılacaqdır. Layihənin ikinci hissəsində həyata keçiriləcək monitorinqin nəticələrinə əsasən hökumət orqanlarına tövsiyələr hazırlanacaqdır. Korrupsiyaya qarşı mübarizədə maksimum effektivliyə nail olmaq üçün Fəaliyyət Planının alternativ dəyərləndirilməsi nəticəsində aşkar olunmuş boşluqların aradan qaldırılması üçün bu tövsiyələr mühüm əhəmiyyət kəsb edəcəkdir.

Əlavə 1. Layihənin Fəaliyyət Planı

	Fəaliyyət/Sub fəaliyyət	Məsul	Digərləri	Ay1	Ay2	Ay3	Ay4	Ay5	Ay6	Ay7	Ay8	Ay9		
1	Layihənin ilkin mərhələsi, layihənin işçi qrupunun yaradılması və maraqlı tərəflərlə görüşlərin keçirilməsi	VƏHML AGHB AHA	Digər müttəfiqlər											
2	Hökumət, mass media və beynəlxalq təşkilatlar üçün layihənin təqdimat mərasiminin keçirilməsi	AHA	QHT, Media, Hökumət, Beynəlxalq təşkilatlar											
3	Koalisiya üzvlərinin və layihə ekspertlərinin aylıq görüşləri	AGHB	Digər koalisiya üzvləri və partnyorlar											
4	Monitorinq metodologiyasının hazırlanması	VƏHML	Digər koalisiya üzvləri və partnyorlar											
5	Layihə ekspertləri ilə birgə monitorinq alətlərinin hazırlanması	VƏHML	Digər koalisiya üzvləri və partnyorlar											
6	Milli Strategiya və Fəaliyyət Planının monitorinqi	VƏHML AGHB AHA AHK	Digər partnyorlar											
7	Monitorinq nəticələrinin izlənməsi və tövsiyələrin hazırlanması	VƏHML AGHB AHA AHK	Bakı Hüquq Mərkəzi və Antikorrupsiya QHT Şəbəkəsi											
8	Tövsiyələrin ictimai müzakirələsinin təşkili və mətbuat konfransı	AHA	Koalisiya üzvləri, media və maraqlı tərəflər											
9	Monitorinq hesabatlarının ingilis və azərbaycan dillərində çapı və maraqlı tərəflərə paylanması	VƏHML	Digər koalisiya üzvləri və partnyorlar											
10	Layihənin qiymətləndirilməsi və müsbət Dəyişikliyə səbə olan nəticələrin dəyərləndirilməsi	VƏHML AGHB	Digər koalisiya üzvləri və partnyorlar											

Əlavə 2. Dövlət qurumlarının qaynar xətt xidmətlərinin həyata keçirilməsinin izlənməsi cədvəli

Dövlət orqanının adı	Qaynar xətt sisteminin yaradılması və bu barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması istiqamətində fəaliyyət	Qaynar xəttə daxil olan məlumatlarla əlaqədar operativ tədbirlərin görülməsi sisteminin yaradılması istiqamətində fəaliyyət	Qaynar xətt sisteminə daxil olan məlumat və şikayətlərin statistikasi və operativ reaksiyaya dair məlumat	Fəaliyyətə dair qısa şərh (Qaynar xətt telefon sisteminin yaradılmasına dair)	Təvsiyyə
Xarici İşlər Nazirliyi	Nazirliyin verdiyi məlumata görə, XİN tərəfindən aparılan iş barəsində mütəmadi, operativ və dolğun məlumatlar ölkə və beynəlxalq ictimaiyyətə Mətbuat Xidməti tərəfindən KİV, Nazirliyin internet sahifəsi, press konfranslar, press brifinq və digər vasitələrlə çatdırılır. Hər həftənin bazar ertəsi günləri Nazirlikdə Mətbuat Xidmətinin rəhbəri tərəfindən KİV nümayəndələri ilə görüş keçirilir və yaranan suallar cavablandırılır.	Nazirlikdən bildirilib ki, Nazirliklə əlaqə (kontakt) telefon, faks, elektron poçt vasitəsilə yaradıla bilər və bu barədə məlumat Nazirliyin internet sahifəsində yerləşdirilib. www.mfa.gov.az tel. 492-96-92 faks. 498-84-80 secretariat@mfa.gov.az		Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır.	3 rəqəmli elektron telefon məlumat xidmətinin yaradılması məqsəda uyğundur

Daxili İşlər Nazirliyi	Daxili İşlər Nazirliyinin verdiyi məlumata görə “Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Dövlət Proqramı”ndan irəli gələn tələblərin daxili işlər orqanlarında yerinə yetirilməsi ilə bağlı lazımı tədbirlər görülmüş və bu məqsədlə müvafiq Tədbirlər Planı hazırlanaraq icraya yönəldilmişdir. Həyata keçirilən tədbirlərin davamı olaraq, 5 sentyabr 2005-ci ildə DİN-də “Qaynar xətt” yaradılmışdır. Xəttin fəaliyyətinin təmini məqsədi ilə 2 sərbəst telefon nömrəsi ayrılmış (590-90-21; 590-90-73), bununla bağlı kütləvi informasiya vasitələrində məlumatlar verilmiş, habelə Nazirliyin rəsmi internet saytında - www.mia.gov.az – fləş animasiya variantı yerləşdirilmişdir. İctimaiyyətin məlumatlandırılması əsasən nazirliyin rəsmi saytı vasitəsi ilə həyata keçirilir.	Nazirliyin verdiyi məlumata görə ötən müddət ərzində “Qaynar xətt” vasitəsilə vətəndaşların müraciətlərinin qəbul edilməsi işi davam etdirilərək, daxili işlər orqanlarının fəaliyyəti, o cümlədən neqativ hallara yol verən polis əməkdaşları ilə bağlı müraciətlərin operativ araşdırılması ciddi nəzarətdə saxlanılmışdır.	Nazirlikdən verilən məlumata görə, 2008-ci ilin 10 ayı ərzində “Qaynar xətt”ə daxil olan 1599 müraciətdən 1294-ü üzrə vətəndaşlara lazımı izahatlar verilmiş, xəttin predmetinə aid olan 305 müraciət qeydiyyatla alınaraq müvafiq qaydada DİN-in rəhbərliyinə mürəzə edilmişdir. Araşdırılması təmin olunan 305 müraciətdən 141-i üzrə göstərilən faktlar təmin olunmamış, 91-i üzrə vətəndaşların qaldırdıqları məsələlər müsbət həll olunmuş, 73-ü üzrə tədbirlər görülmüşdür.	Qaynar xətt telefon xidməti elektron deyil, əksəriyyət hallarda qaynar xətt üçün ayrılmış telefonlara edilən zənglərə cavab verilmir.	3 rəqəmli elektron telefon məlumat xidmətinin yaradılması məqsəddəyigündür
------------------------	---	--	--	--	--

Milli Təhlükəsizlik Nazirliyi	Nazirliyin verdiyi məlumata görə mərkəzi aparat və onun ərazi orqanlarında qaynar xətt üzrə zəruri funksiyaları həyata keçirən əməliyyat növbətçi hissələr mövcuddur. Həmçinin göstərilir ki, Milli Təhlükəsizlik Nazirliyi tərəfindən keçirilən əməliyyat-axtarış tədbirlərinin və istintaq hərəkətlərinin konkret nəticələri barədə ictimaiyyətə mütəmadi məlumat verilir və zəruri hallarda həmin məlumatlarda qeyd edilən cinayət faktı üzrə vətəndaşlara bəlli olan hallarla bağlı məlumat verilməsi barədə xahiş olunur və əlaqə telefonu elan edilir: 405-99-99			Nazirliklə ictimaiyyətin əlaqəsi üçün telefon xəttinin olmasına baxmayaraq bunu Fəaliyyət planına uyğun yaradılmış qaynar xətt telefon xidməti hesab etmək olmaz.	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur
Müdafiə Nazirliyi				Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur

Müdafiə Sənayesi Nazirliyi	Nazirlikdən verilən məlumata görə Qaynar Xəttin yaradılması Müdafiə Sənayesi Nazirliyinin 2009-cu il üçün nəzərdə tutulan “Korrupsiyaya qarşı tədbirlər planı”nda öz əksini tapmışdır. Hal-hazırda vətəndaşlarla əlaqə Nazirliyin 01 avqust 2008-ci il tarixindən etibarən ictimaiyyətə təqdim edilmiş veb-saytı (www.mdi.gov.az) və elektron poçtu (info@mdi.gov.az) vasitəsilə həyata keçirilir.			Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır. Nazirliyin 2009-cu il planında sistemin yaradılması nəzərdə tutulur.	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur
Ədliyyə Nazirliyi	2005-ci ildən etibarən Ədliyyə Nazirliyində, Penitensiar xidmətdə və Bələdiyyələrlə iş mərkəzində “Qaynar xətt” xidmətin fəaliyyətində şəffaflığın və aşkarlığın təmin olunması, ictimai nəzarətin gücləndirilməsi məqsədi ilə vətəndaşlara və məhkumlara Ədliyyə Nazirliyinin İnsan hüquqları və ictimaiyyətə əlaqələr idarəsinə, Cəzaların icrasına nəzarət üzrə müfəttişliyinə və Penitensiar xidmətinə “qaynar xəttlə” telefon, elektron poçt və ya məktub vasitəsi ilə müraciət etmək imkanları yaradılmış, bu məqsədlə göstərilən qurumların telefon nömrələri, elektron poçt və ünvanlarını bildirən lövhələr tabeli müəssisələrin girişində və məhkumlarla görüş otaqlarında yerləşdirilmişdir.	Ədliyyə Nazirliyinin “Qaynar xətti”: 510-21-59 və 510-21-58 Penitensiar xidmətin “Qaynar xətti”: 493-24-86 və 498-89-50 Bələdiyyələrlə iş mərkəzinin “Qaynar xətti”: 596-34-08	2008-cilin birinci yarım ilində Ədliyyə Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə 121 vətəndaş, Bələdiyyələrlə iş mərkəzinin “Qaynar xətt”inə 35 vətəndaş zəng edərək müraciət etmişdir.	Qaynar xətt telefon xidməti fəaliyyət göstərir. Operativ reaksiya sistemi təkmildir.	Qaynar xətt sisteminin 3 rəqəmli elektron sistemlə əvəzlənməsi tövsiyyə olunur
Maliyyə Nazirliyi				Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur

Vergilər Nazirliyi	Vergi ödəyicilərinin müraciətlərinin müasir tələblərə uyğun cavablandırılması, vergi orqanına gəlmədən vergi qanunvericiliyinə dair düzgün və operativ informasiya almaları üçün 2003-cü ilin dekabr ayından Bakı şəhərini, 2006-cı ilin may ayından isə Respublikanın bütün regionlarını əhatə etməklə Vergilər Nazirliyinin 195 nömrəli pulsuz telefon məlumat xidməti (Telefon Mərkəzi) fəaliyyətə başlamışdır. Bununla yanaşı Telefon Mərkəzi vasitəsilə vətəndaşların vergi qanunvericiliyinin pozulması halları, o cümlədən vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin qeyri-qanuni hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə şikayət etmək və ya məlumat vermək imkanı təmin edilmişdir. Telefon Mərkəzi və onun fəaliyyəti barədə vətəndaşlara mütəmadi olaraq kütləvi informasiya vasitələrində və Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində məlumatlar verilir, Respublika ərazisində reklam lövhələri yerləşdirilir, müxtəlif buketlər hazırlanaraq paylanılır.	Telefon Mərkəzi avtomatik və canlı rejimdə fasiləsiz olaraq həyata keçirilir. Avtomatik iş rejimi iş vaxtından sonrakı saatlarda və qeyri-iş günlərində, canlı rejim isə iş günlərində saat 9:00-dan 18:00-dək fəaliyyət göstərir. Məktubda həmçinin bildirilir ki, 195 nömrəli telefon məlumat xidməti ilə yanaşı Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində - www.taxes.gov.az – aşağıdakı bölmələr fəaliyyət göstərir: 1. Vergilər naziri birbaşa əlaqə bölməsi; 2. Vergi orqanı əməkdaşlarının fəaliyyəti ilə əlaqədar qanun pozuntuları halları barədə necə məlumat verməli?-Daxili Təhlükəsizlik İdarəsi ilə birbaşa əlaqə bölməsi; 3. Sahibkarlıq fəaliyyətinizdə vergi qanunvericiliyinin tətbiqi ilə əlaqədar üzleşdiyiniz hüquq pozuntuları barədə necə məlumat verməli?-Daxili audit baş idarəsi ilə birbaşa əlaqə bölməsi; 4. Vergi orqanı əməkdaşının qeyri-etik davranışı barədə necə məlumat verməli?-Kadr siyasəti və hazırlığı idarəsi ilə əlaqə bölməsi Qeyd olunanlarla yanaşı Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində Sual-cavab bölməsi də fəaliyyət göstərir.	Telefon Mərkəzinə 2008-ci ilin yanvar-oktyabr ayları üzrə daxil olmuş zənglərdən 59590-ı müfəttiş-operator tərəfindən, 214929-u isə elektron operator tərəfindən cavablandırılmış, 5747 vergi ödəyicisi vergi borcu barədə məlumat almaq üçün müraciət etmiş, 106 şikayət vərəqəsi tərtib edilərək qanunamüvafiq tədbirlər görülməsi üçün aidiyyəti strukturlara göndərilmişdir. Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsində Sual-cavab bölməsinə 2008-ci ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində vergi qanunvericiliyinin tətbiqi ilə bağlı daxil olmuş 2275 sual müvafiq qaydada cavablandırılmışdır.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Qaynar xətt sistemi üzrə suallara cavab verən mütəxəssislərin biliklərinin daha da artırılması zəruridir
---------------------------	---	---	---	--	---

İqtisadi İnkişaf Nazirliyi	AR İqtisadi İnkişaf Nazirliyinin 14 noyabr 2008-ci il tarixli 05-İqtisadi İnkişaf Nazirliyində vətəndaşların sorğuları digər vasitələrlə yanaşı, telefonla da qəbul edilir.	Telefon 492-41-10 Nazirliyə telefon vasitəsilə qəbul olunmuş sorğuların qeydiyyatı aparılır, qanunamüvafiq qaydada cavablandırılır və qaldırılan məsələlərlə bağlı tədbirlər görülür.	2008-ci ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində 200-dən artıq sorğu daxil olmuşdur. Əsasən Nazirliyin mərkəzi aparatına, Sahibkarlığın inkişafı siyasəti şöbəsinə, Antiinhisar Dövlət Xidmətinə və İstehlak Bazarına Nəzarət üzrə Dövlət Xidmətinə ünvanlanmış müraciətlər sahibkarların problemləri, “Nəzarət kitabça”larının əldə edilməsi, xüsusi razılıq (lisenziya) alınması qaydaları, ticarət və ictimai-iaşə obyektlərində mal və xidmətlərin keyfiyyəti və s. məsələlərlə əlaqədar olmuşdur.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur
Sənaye və Energetika Nazirliyi				Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	16 may 2007-ci ildən nazirlikdə 142-Etimad telefonu fəaliyyət göstərir. Lakin bu telefonla əlaqə yaratmaq mümkün deyildir.	Nazirliyin məlumatına görə əmək qanunvericiliyi ilə əlaqədar sorğuların cavablandırılması üçün 101, ünvanlı dövlət sosial yardımını və sosial müavinətlərlə əlaqədar sorğuların cavablandırılması 102, əlillik dərəcələrinin verilməsi və reabilitasiyası ilə əlaqədar sorğuların cavablandırılması 103, iş yerləri, məşğulluğun təminatı, əmək miqراسiyası ilə əlaqədar sorğuların cavablandırılması 104 nömrəli telefonlarla aparılır. Lakin bu telefonlar daxili telefonlardır.	Nazirliyin verdiyi məlumata görə 2008-ci ilin 9 ayı ərzində “Etimad xətti”nə 875 nəfər müraciəti daxil olmuşdur. Daxil olan zənglərin 41%-i (357 zəng) ünvanlı dövlət sosial yardımını və sosial müavinətlərlə, 26%-i (226 zəng) iş yerləri, məşğulluq xidməti ilə, 18%-i (155 zəng) əmək qanunvericiliyi ilə, 7%-i (60 zəng) tibbi-sosial ekspertiza və əlillərin reabilitasiyası ilə, 8%-i (77 zəng) isə nazirliyin fəaliyyətinə aid olmayan sorğularla əlaqədar olmuşdur. Nazirliyin daxili əmrinə əsasən Ümumi şöbə “Etimad xətti”nə daxil olmuş müraciətlərin təhlilini ümumiləşdirərək ayda 1 dəfə rəhbərliyə məlumat verir. Daxil olan zənglərin təhlili rəhbərlik tərəfindən nəzarətə götürülərək müvafiq tədbir görülməsi üçün aidiyyəti üzrə şöbələrə göndərilir.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
--	---	---	--	--	---

Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	Nazirliyin məlumatına görə Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyinin 2002-ci il 2089/ü nömrəli əmri ilə ətraf mühitin mühafizəsi sahəsində həyata keçirilən fəaliyyətin təşkilatı-hüquqi formasından asılı olmayaraq aidiyyəti idarə, müəssisə və təşkilatla, ayrı-ayrı vətəndaşlarla operativ qaydada əlaqələndirilməsini təmin etmək məqsədi ilə Mərkəzi Aparatda “Qaynar Xətt” rabitə əlaqəsi yaradılmışdır. Bu barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması məqsədi ilə həmin dövrdə dövlət qəzetlərində elan dərc olunmuş və televiziya yayımlanmışdır. Hal-hazırda Nazirliyin www.eco.gov.az ünvanlı Internet sahifəsində “qaynar xətt”in nömrələri (439-18-63 və 438-13-35) öz əksini tapıb.	Nazirliyin məlumatına görə “Qaynar Xətt” sutka (24 saat) ərzində fəaliyyət göstərir. “Qaynar Xətt”in fasiləsiz fəaliyyəti təmin edilir və ona nəzarət nazirliyin Ətraf Mühitin Mühafizəsi Departamenti tərəfindən həyata keçirilir. “Qaynar Xətt”ə müraciətlər 439-18-63 və 438-13-35 nömrəli əlaqə telefonları vasitəsi ilə qəbul edilir.	Nazirliyin məlumatına görə Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə 2008-ci ilin müvafiq dövrü ərzində 35 müraciət daxil olmuşdur. İndiyə qədər 28 müraciət öz həllini tapmış, digər müraciətlərin həlli sahəsində də işlər davam edir.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmışdır	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur
Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi	Nazirliyin qaynar xətt adlandırdığı telefonlara zəng etmək mümkün olmamışdır.	Nazirliyin məlumatına görə Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyinin “Qaynar xətt”inə 2008-ci ilin müvafiq dövrü ərzində 35 müraciət daxil olmuşdur. İndiyə qədər 28 müraciət öz həllini tapmış, digər müraciətlərin həlli sahəsində də işlər davam edir.	Nazirliyin qaynar xətt adlandırdığı telefonlara zəng etmək mümkün olmamışdır.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmışdır	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması tövsiyyə olunur

Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi	Nazirliyin rəsmi veb-səhifəsi hazırlanaraq – www.mct.gov.az – 2007-ci ilin noyabr ayının 8-dən istifadəyə verilmişdir. Saytda “Qaynar xətt”, “Qəbula yazılmaq”, “Sual-cavab”, “Sorgu” və digər bölmələr öz əksini tapmışdır. Bu bölmələr mütəmadi olaraq yoxlanılır, daxil olmuş məlumatların cavablandırılması, baxılması üçün aidiyyəti şöbə və sektorlara verilir və sonda cavab müraciət edən şəxsin elektron ünvanına göndərilir.	Hazırda Nazirlikdə əhaliyə və turistlərə informasiya xidmətləri göstərilməsi məqsədi ilə “Telefon Məlumat Sistemi” (147) yaradılır. Bu sistemin köməyi ilə istifadəçilər telefon zəngi vasitəsi ilə sistemə qoşularaq müvafiq məlumatları əldə edəcəklər.	Bu günə qədər “Qaynar xətt” vasitəsilə Nazirliyə 37 məlumat daxil olmuşdur. Onlardan 18-i spam xarakterli olduğundan nəzərə alınmamışdır. Qalan məlumatlar müvafiq qaydada cavablandırılmışdır.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmaqdadır	
--------------------------------	---	--	--	---	--

	Nazirlikdə “Qaynar xətt” ilk dəfə 2001-ci ildə yaradılmışdır. Daha sonra Dövlət Proqramının təmin edilməsi, təhsil sistemində mövcud olan neqativ halların aradan qaldırılması üzrə sistemli tədbirlərin həyata keçirilməsi məqsədi ilə Nazirlikdə korruptsiyaya qarşı mübarizə üzrə işçi qrupu və qrupun fəaliyyəti üçün daimi “Qaynar xətt” təşkil edilmişdir. “Qaynar xətt”in fəaliyyəti barədə hər il iki dəfə Nazirliyin təhsil müəssisələrinə ünvanlanan məktubu ilə təhsil müəssisələrinə, KİV, Nazirliyin internet saytı, xüsusilə AzTV, ANS TV və müvafiq radio vasitəsilə ictimaiyyətə çatdırılır.		Təhsil Nazirliyi tərəfindən 04 dekabr 2007-ci ildə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 28.07.2007-ci il tarixli, 2292 nömrəli Sərəncamı ilə “Şəffaflığın artırılması və Korruptsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiyasının icrası barədə” 1225 nömrəli əmrə təsdiq olunan 2007-2011-ci illər üçün fəaliyyət planında “Qaynar xətt”in fəaliyyəti ilə əlaqədar xüsusi bəndlər öz əksini tapmışdır. “Qaynar xətt”in fəaliyyəti üçün Nazirliyin binasının birinci mərtəbəsində xüsusi otaq ayrılmış, daimi telefon nömrələri verilmişdir: 469-37-61 və 496-34-82 Bundan əlavə “Qaynar xətt”in elektron poçt ünvanı – office@edu.gov.az – müəyyənləşdirilmişdir. Qəbul olunan zənglərin qeyd olunması, saxlanması məqsədi ilə “Qaynar xətt”ə komputer texnikası ayrılmışdır.	“Qaynar xətt”ə daxil olan məlumatlar operativ şəkildə müvafiq struktur bölmə əməkdaşları, işçi qrupuna daxil olan QHT-lərin nümayəndələrinin iştirakı ilə yerində araşdırılır. “Qaynar xətt”ə hər ay təxminən 20-30 şikayət daxil olur. Bu şikayətlər xüsusi formada qeyd olunur. Şikayətçi, özü və əlaqə telefonları haqqında dəqiq məlumat verəndə həmin şikayət araşdırılır, bütün mümkün hallarda qoyulan məsələ şikayətçi tələbənən, şagirdin xeyrinə həll olunur. Məlumat düzgün verilmədikdə, anonim xarakterli olduqda ona baxılmasından imtina olunur. 2008-ci ildə “Qaynar xətt”də hər ay 15-20 şikayətə baxılıb.	Qaynar xətt üçün bir neçə 7 rəqəmli telefon ayrılmışdır. Bununla belə bu xətlər yalnız imtahanlara dair şikayətləri qəbul edir. Bu xətlər Şəffaflığın artırılması və korruptsiyaya qarşı mübarizə üzrə milli strategiyanın həyata keçirilməsi ilə bağlı fəaliyyət planı istinad edilməklə yaradılma da tələblərə cavab vermir.	3 rəqəmli elektron qaynar xətt xidmətinin yaradılması və çoxprofilli xidmətlərin (şikayət, məlumat, təklif və s.) göstərilməsi məqsəduyğundur.
Təhsil Nazirliyi				Qaynar xətt	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur.	
Səhiyyə Nazirliyi				Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır		

Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi	2004-cü ilin noyabr ayından etibarən "Qaynar xətt" (598-08-98) fəaliyyət göstərir.	Məktuba əsasən, rabitə sahəsində istifadəçiləri, o cümlədən əhalini maraqlandıran məsələləri və rabitənin bütün növlərinə olan tələbatın ödənilməsi üçün onların etdikləri müdaxilələri və təklifləri operativ cavablandırmaq üçün bütün rabitə birlik və müəssisələrində təşkil edilmiş qəbullar, təmir bürosu və sorğu xidmətləri ilə yanaşı Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyində (RITN) 2004-cü ilin noyabr ayından etibarən "Qaynar xətt" (598-08-98) fəaliyyət göstərir.	2008-ci il ərzində RITN-in Qaynar xəttinə 122 müraciət daxil olmuşdur. Bu müraciətlərin təqribən yarısı (55 ədədi) məlumat xarakterli olmuş və zəng zamanı müraciət edənlərə lazımı informasiya və izahatlar verilmişdir. Stasionar telefon çəkilişi ilə bağlı olan 15 müraciətin 10-u müsbət həll olunmuş, 5 vətəndaşa isə CDMA tipli simsiz telefon çəkilişi təklif olunmuşdur. Telefon işləməsinə dair 33 müraciət üzrə telefonların normal işi müraciətlər daxil olan gün təmin edilmişdir. Cütlaşma sxemi ilə işləyən telefonların fərdiləşdirilməsi üzrə daxil olmuş 10 müraciətin 8-i müsbət həll olunmuş, 2-sinin həlli üzrə elektronlaşma zamanı tədbir görülməyi nəzərdə tutulmuşdur. Poçt rabitəsi ilə bağlı daxil olmuş 9 müraciət müsbət həll olunmuşdur.	Qaynar xətt telefon sistemi təkmil deyildir. Edilən zənglərə bir qayda olaraq cavab verilmir.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
Gənclər və İdman Nazirliyi	2008-ci il üçün nəzarət sisteminin təhlilinə dair Nazirliyin tədbirlər planının 2-ci bəndinə uyğun olaraq, vətəndaşların birbaşa müraciət imkanını artırmaq üçün korrupsiya üzrə qaynar xətt yaradılmışdır.	465-64-42	Qaynar xəttin yaradılmasından ötən müddət ərzində qaynar xətt sisteminə heç bir əsaslı məlumat daxil olmamışdır.	Qaynar xətt telefon xidməti mükəmməl deyil. Bununla belə zənglərə cavab verilir.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

Nəqliyyat Nazirliyi	Nazirliyin məlumatına görə Mərkəzi Aparatında AR Nəqliyyat Nazirinin 14 mart 2005-ci il tarixli 41/ü sayılı Əmrinə əsasən “Qaynar xətt”-rəbə əlaqəsi yaradılmışdır. Nəqliyyat Nazirliyinin Mərkəzi Aparatında yaradılmış “Qaynar xətt”-rəbə əlaqəsinin mövcudluğu və əlaqə nömrəsi barədə ötən müddət ərzində mütəmadi olaraq Kütləvi İnformasiya Vasitələri ilə ictimaiyyətə məlumatlar verilmiş, Qaynar xəttə daxil olan məlumatlarla əlaqədar operativ olaraq Nazirliyin tabeli qurumları ilə əlaqələr yaradılmış, görülmüş tədbirlərin hesabı KİV vasitəsi ilə ictimaiyyətin diqqətinə çatdırılmışdır. Əlavə olaraq, Nəqliyyat Nazirliyinə ictimai etimadın artırılması məqsədi ilə Nazirliyin fəaliyyəti üzrə təbliğat işləri genişləndirilmişdir.	Şəhər Nəqliyyatı sistemində, şəhər marşrutlarına və səmərələşdirilməsinə xidmətinə aid olan təklif və şikayətləri operativ həll etmək məqsədilə “Bakı Sərnişin Nəqliyyatı” MMC-də xüsusi Qaynar xətt yaradılmışdır. 430-99-41	2008-ci ilin 10 ayı ərzində vətəndaşlar tərəfindən 862 şikayət və təklif daxil olmuş, həmin məlumatlar dərhal aidiyyəti qurumlara çatdırılmış və araşdırmalardan sonra onların böyük bir hissəsi öz həllini tapmışdır. Şəhər Nəqliyyatı sistemində, şəhər marşrutlarına və səmərələşdirilməsinə xidmətinə aid olan təklif və şikayətləri operativ həll etmək məqsədilə “Bakı Sərnişin Nəqliyyatı” MMC-də yaradılmış Qaynar xətt vasitəsilə 2008-ci ilin 10 ayı ərzində daxil olan 441 təklif və şikayətlər	Qaynar xətt telefon xidmətinin təkmilləşdirilməsinə ehtiyac vardır.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
Fövqəladə Hallar Nazirliyi				Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmamışdır	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Qiyəmətli Kəğızlar üzrə Dövlət Komitəsi	Komitənin internet sahifəsinin baş sahifəsində - www.scs.gov.az az – Qaynar xəttin nömrəsi (493-50-58) və əlaqələndirici şəxsin adı göstərilmişdir.	Komitədən bildirilir ki, 2004-cü ildən Qaynar xətt sistemi Komitədə mövcuddur və zənglərin siyahısı, qısa məzmunu qeyd olunur. Bununla yanaşı internet saytımızda info@scs.gov.az gov.az xüsusi əlaqə ünvanı da göstərilmişdir. əksər hallarda Qaynar xətlə daxil olan sorgular operativ olaraq cavablandırılır, zəruri hallarda müvafiq şöbələr ilə əlaqə yaradılır.	Komitənin məlumatına görə cari il ərzində 53 zəng daxil olmuşdur. Əldə edilməsi qanunla məhdudlaşdırılan informasiyalar istisna olmaqla bütün məlumatlar müraciət edənlərə açıqlanmışdır (47 sorğu).	Ayrılan telefon Qaynar xətt telefon xidməti kimi fəaliyyət göstərmir. Edilən zənglər əksəriyyət hallarda qəbul edilmir.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması təvsiyyə olunur
---	--	---	---	--	---

Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin işləri üzrə Dövlət Komitəsi	2005-ci ilin may ayından etibarən Komitənin veb sahifəsi yaradılmışdır. Qeyd olunan saytda ictimaiyyətin məlumatlandırılması üçün Qaynar xətt sisteminin yaradılması təmin edilmişdir.	Komitə məlumat verir ki, digər (internet) Qaynar xətt sisteminə daxil olan məlumatlar öyrənilərək, aidiyyəti üzrə baxılması və operativ qaydada tədbir görülməsi üçün kargüzarlıq qaydasında Mərkəzi Aparatın müvafiq şöbələrinə çatdırılır. Bundan sonra daxil olan müraciətlərin həll edilməsinə və ya aidiyyəti üzrə tədbirlər görülməsinə nəzarət edilir. Bu məqsədlə saytda Kommunal xidmətlər üzrə, Humanitar yardım üzrə, Statusla bağlı məsələlər üzrə, Sosial problemlər və müavinətlə bağlı məsələlər üzrə, Məskunlaşma, miqrasiya və məşğulluq məsələləri üzrə şöbələrin və hüquqşünasların iş telefon nömrələri əks olunmuşdur.	Eyni zamanda Komitədən bildirilir ki, 2008-ci il ərzində Komitənin Qaynar xətt sisteminə (internet sahifəsindəki) 126 müraciət daxil olmuş, onların 75 faizi müsbət həll edilmiş, digərləri isə Komitənin fəaliyyət sahəsinə aid olmadığından vətəndaşlara zəruri izahatlar verilmişdir.	Qaynar xətt telefon xidməti yoxdur	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
--	--	---	--	------------------------------------	--

Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	Azərbaycan Respublikası Dövlət şəhərsalma və Arxitektura Komitəsinin məlumatında bildirilir ki, konkret sorğulara aidiyyəti üzrə münasibət bildirmək və şifahi sorğu işində operativlik məqsədi ilə Komitə Aparatının bütün şöbələrinin telefon nömrələri ictimaiyyət üçün açılmış, onların hamısı AR RİTN-in məlumat-sorğu bürosuna göndərilmişdir. əksər işçilərin elektron poçt ünvanları yaradılmışdır. Komitə Sədrindən tutmuş şöbə müdirlərinə qədər hər kəs öz fəaliyyət çərçivəsinə uyğun olaraq KİV-də əhalinin məlumatlandırılması və maarifləndirilməsi məqsədilə çıxışlar etmiş və müsahibələr vermişlər.	Hazırda peşəkar “MEQA” şirkəti tərəfindən AR Nazirlər Kabinetinin müvafiq qərarının tələbləri çərçivəsində Komitənin internet saytının yaradılması istiqamətində aidiyyəti işlər görülür. Orada həmçinin Qaynar xəttin də açılması nəzərdə tutulur.	Eyni zamanda Komitədən bildirilir ki, vətəndaşların 66 ərizə və müraciətinə cavab verilmiş, rəhbərlik tərəfindən 21 nəfər qəbul edilərək məlumatlandırılmışlar.	Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmayıb	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması təvsiyyə olunur
--	---	---	--	---	--

Dövlət Gömrük Komitəsi	Komitənin verdiyi məlumata görə vətəndaşların Dövlət Gömrük Komitəsi ilə birbaşa əlaqə yaratmaq imkanı əldə etmələrinin təmin edilməsi məqsədilə, 23 iyun 2006-cı il tarixində Komitədə üç rəqəmli “Qaynar xətt” telefon əlaqə sistemi yaradılmışdır. “192” saylı telefonla hər bir şəxs Respublikanın hər hansı bir regionundan Komitə ilə birbaşa telefon əlaqəsi yarada bilər.	Komitədən bildirilir ki, Vətəndaşların gömrük işi sahəsində qarşılaşa biləcəkləri problemlərin öyrənilməsi və bu problemlərin dərhal həllinin təmin olunması məqsədi ilə “qaynar xətt” vasitəsilə daxil olan müraciətlərə operativ baxılması sistemi yaradılmışdır. Daxil olan müraciətlərin dərhal aidiyyəti struktur bölmələrə ötürülməsi nəticəsində müraciətlər operativ şəkildə araşdırmalar və müvafiq tədbirlər görülür.	Komitənin məlumatına görə 2008-ci ildə “qaynar xətt” vasitəsilə Dövlət Gömrük Komitəsinə 46 müraciət daxil olmuş, bu müraciətlər operativ şəkildə araşdırılaraq müvafiq tədbirlər görülmüşdür	Qaynar xətt telefon xidməti mükəmməl deyildir və	Qaynar xətt telefon xidmətinin təkmilləşdirilməsi tövsiyyə olunur
Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi	Komitədə 25.08.2008-ci il tarixli 185 saylı əmrə əsasən qaynar xətt (432-21-59) yaradılmışdır. Qaynar xəttin yaradılması ilə bağlı ictimaiyyətin məlumatlandırılması üçün KİV-də məlumatlar yayılmış, o cümlədən, Komitənin www.dtxk.gov.az saytında da bu barədə məlumat verilmiş və xüsusi pəncərə yaradılmışdır.		Qaynar xəttə daxil olan müraciətlər əsasən sorğu xarakterli olmuş və vətəndaşlar onları maraqlandıran məsələlər barədə ətraflı məlumatlandırılmışdır.	Qaynar xətt mükəmməl deyildir. Lakin qaynar xətt telefon xidmətinə daxil olan zənglərə reaksiya verilir.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsi	Komitədə Qaynar xətt sisteminin yaradılması və bu barədə ictimaiyyətin məlumatlandırılması istiqamətində kifayət qədər geniş tədbirlər həyata keçirilmişdir.		Cari ilin birinci yarısında Komitəyə vətəndaşlar tərəfindən 701 müraciət edilmiş, onların yarısından çoxu Komitənin rəsmi internet saytında Qaynar xətt kimi fəaliyyət göstərən 498-00-92 nömrəsinə daxil olmuşdur.	Ayrılmış telefon qaynar xətt kimi fəaliyyət göstərmir. Bununla belə bu telefona zəng etməklə şikayət etmək və məlumat almaq olur.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
Dövlət Statistika Komitəsi	Komitədə Qaynar xətt 2008-ci ildə yaradılmış, bu məqsəd üçün 438-87-83 nömrəli telefon ayrılmış, "Qaynar xətt"ə daxil olan zəngləri cavablandırmaq və bu barədə Komitənin rəhbərliyini məlumatlandırmaq üçün Aparatının rəhbər məsul şəxsi "Qaynar xətt"ə təhkim olunmuşdur. İctimaiyyəti bu barədə məlumatlandırmaq məqsədi ilə Komitənin rəsmi internet sahifəsində (www.azstat.org sonra "əlaqələr) "Qaynar xətt" i telefon nömrəsi yerləşdirilmişdir.	Komitə və onun yerli orqanları vətəndaşların şikayət və müraciətlərinə xüsusi diqqət yetirir. Komitəyə daxil olan ərizələrin baxılmasına ciddi nəzarət edilir, istisnasız olaraq bütün ərizələrə Komitənin müvafiq məsul şəxsləri tərəfindən baxılır, müvafiq tədbirlər həyata keçirilir. Hər yarım ilin yekunlarına görə bu məsələ Komitənin kollegiyasında müzakirə edilir.	2008-ci ilin 9 ayında Komitəyə vətəndaşlardan 73 müraciət, onlardan şikayət xarakterli 7, maddi yardımın göstərilməsi ilə bağlı 3, informasiya və arayış məzmunlu 63 müraciət daxil olmuşdur. Bütün müraciətlərə baxılmış, rədd olunmuş müraciət olmamışdır.	Qaynar xətt telefon xidməti təkmil deyil. Lakin zənglər qəbul edilir və cavablandırılır.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

Dini qurumlarla iş üzrə Dövlət Komitəsi			Qaynar xəttin texniki göstəriciləri: 1. Qaynar xəttin nömrəsi – 140; 2. Qaynar xəttə eyni vaxtda edilə bilən zənglərin sayı – 10; 3. Beynəlxalq rabitəyə çıxış imkanı; 4. Xarici ölkələrdən zənglərin qəbulu (0994 93 00 140); 5. Şöbələrə gələn zənglərin operatorun cavabı olmadan şöbələrə ötürülməsi; 6. bəzi standart sualların operatorun iştirakı olmadan cavablandırılması və s.	Qaynar xəttə daxil olan bütün məlumatlar aidiyyəti üzrə şöbələrə istiqamətləndirilir və şöbələr tərəfindən həmin məlumatlarla əlaqədar zəruri tədbirlər həyata keçirilir.	Qaynar xətt telefon xidməti normal fəaliyyət göstərir.	Qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
Xarici Ölkələrdə Yaşayan Azərbaycanlılarla iş üzrə Dövlət Komitəsi	Komitədə Qaynar xətt sistemi 2007-ci ilin avqust ayında yaradılmış və Təbliğat, informasiya və analitik təhlil şöbəsi tərəfindən bu barədə KİV-ə məlumat verilmişdir.					

Dövlət Əmlakının İdarə edilməsi üzrə Dövlət Komitəsi	Komitədən bildirilir ki, Dövlət Əmlakının İdarə edilməsi üzrə Dövlət Komitəsində dövlət əmlakının idarə edilməsi və özəlləşdirilməsi prosesində səmərəliliyin və şəffaflığın daha da artırılmasının təmin edilməsi, daxil olan müdaxilələri müvafiq qanunvericilik çərçivəsində operativ surətdə cavablandırılması üçün 2006- cı ilin fevral ayından etibarən birbaşa 193 nömrəli Qaynar xətt fəaliyyət göstərir.	Komitədən məlumat verilir ki, Qaynar xəttin fəaliyyəti “Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya”nın və Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi ilə bağlı fəaliyyət Planının, eləcə də “İnformasiya əldə etmək haqqında” AR Qanununun müddəalarına uyğun həyata keçirilməkdədir.	Komitədən məlumat verilir ki, 2008- ci il ərzində 193 nömrəli Qaynar xətt vasitəsi ilə Komitəyə dövlət əmlakının idarə edilməsi və özəlləşdirilməsi ilə bağlı 250-yə yaxın mütəlif səpkili müraciət daxil olmuşdur. Bütün sorğular operativ qaydada cavablandırılmış, zəruri hallarda müvafiq araşdırmalar aparılmış və müraciət edən vətəndaşlara qanunvericiliyin müddəaları açıqlanmışdır.	193 nömrəli qaynar xətt telefon xidməti avtomatlaşdırıl- mamışdır və yalnız iş vaxtı ərzində zənglər qəbul olunur.	Müasir standartlara uyğun qaynar xətt sisteminin yaradılması təvsiyyə olunur
--	---	---	---	---	---

Azərbaycan Respublikasının Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestri Xidməti	Xidmətdən bildirilir ki, Aparatı fəaliyyətinin ilk 3 ilində müvəqqəti olaraq Xidmətin Bakı Şəhər Ərazi İdarəsinin məhdud iş şəraitinə malik binasında yerləşmiş, yeni binaya isə 2008-ci ilin mayında köçmüşdür. Keçmiş ünvandakı mövcud şərait imkan vermədiyindən qaynar xətt sisteminin yeni binada yaradılması məqsədilə AR RİTN-ə müraciət edilmiş, Xidmətlə Nazirlik arasında bağlanmış müqaviləyə uyğun olaraq Xidmət Aparatında Qaynar xətt sisteminin 2009-cu ilin birinci rübündə qurulması və ictimaiyyətin mütəmadi məlumatlandırılması nəzərdə tutulmuşdur. Sistem istifadəyə verilənə qədər vətəndaşlar öz müraciətlərini Xidmətin www.dedrx.gov.az internet sahifəsində açılmış “Vətəndaşların ərizə və müraciətləri” poçtuna ünvanlaya, yaxud bu məqsədlə ayrılmış 510-84-93 nömrəsinə zəng edərək suallarına cavab ala bilərlər.			Qaynar xətt telefon xidməti yaradılır	
--	--	--	--	--	--

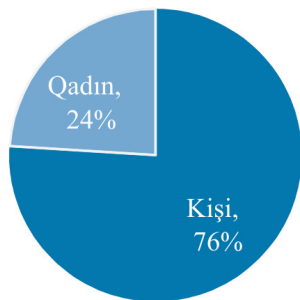
Dövlət Sosial Müdafiə Fondu	Fondan bildirilir ki, 2008-ci ilin oktyabr ayından Fondun müasir tipli mərkəzləşdirilmiş telefon məlumat xidməti fəaliyyətə başlayıb. 190 nömrəli telefon xidməti canlı və avtomatik rejimdə fəaliyyət göstərir. Canlı rejim həftənin iş günləri saat 09.00-dan 18.00-dək, avtomatik rejim isə istirahət və bayram günləri ldə daxil olmaqla sutka ərzində fəaliyyət göstərir.	Fondan bildirilir ki, Xidmətə daxil olan şikayət və məlumatlar qeydə alınır və operativ olaraq icraya yönəldilir. Qaynar xətt telefon xidməti haqqında ictimaiyyətin məlumatlandırılması üçün KİV-də məlumatlar yerləşdirilib, televiziya vasitəsi ilə əhaliyə məlumat verilib. Hazırda reklam çarxı hazırlanır.	Fondan bildirilir ki, Xidmət yeni yaradılıb. Lakin ötən il ərzində Fondun saytı vasitəsi ilə 2000 dən artıq sorğu və şikayət qəbul olunub.	Qaynar xətt telefon xidməti haqqında ictimaiyyətin məlumatlandırılması işi yaxşılaşdırılmalıdır.
Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Agentliyi	Azərbaycan Respublikası Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Agentliyinin verdiyi məlumata görə 2007-ci il tarixdə Agentliyin internet sahifəsində Qaynar xətt sistemi yaradılmışdır.	2008-ci ildə Qaynar xəttə 8 müraciət daxil olmuş, müraciətlər müvafiq struktur bölmələri tərəfindən baxılmış və qaldırılan məsələlərlə bağlı cavablar göndərilmişdir.	Ayrılan telefonlar qaynar xətt telefon xidməti kimi fəaliyyət göstərmir. Bununla belə agentliyin müəyyən etdiyi bu telefonlara zəng etməklə şikayət vermək və ya məlumat almaq olar.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

Respublika Müəllif Hüquqları Agentliyi	2007-ci ilin yanvar ayından etibarən müəlliflər və digər hüquq sahibləri “Qaynar xətt” funksiyasını yerinə yetirən 493-39-44, 493-66-87 və 493-33-89 nömrəli telefonlara zəng vuraraq müəllif-hüquq sahəsində onları düşündürən, narahat edən bütün məsələlər barədə Agentliyin müvafiq struktur bölmələri ilə əlaqə saxlayır və sorğularına yazılı, yaxud şifahi şəkildə ətraflı cavablar alırlar. Piratçılıqla mübarizə istiqamətində görülen işlər haqqında KİV-də, o cümlədən elektron KİV-də ictimaiyyətə geniş məlumat verilir. Agentliyin təşəbbüsü ilə seminarlar və teleradio kanallarında canlı dialoglar təşkil olunur.	Bununla yanaşı, müəlliflik hüququ və əlaqəli hüquqların pozulması hallarının qarşısının alınması və piratçılığa qarşı mübarizənin gücləndirilməsi üçün müvafiq tədbirlərin görülməsi məqsədi ilə 22 yanvar 2007-ci il tarixli 14 nömrəli Əmrə Agentliyin nəzdində daimi fəaliyyət göstərən Monitorinq qrupu yaradılmışdır.	2008-ci ilin ötən 10 ayı ərzində Agentliyə 409 müraciət daxil olmuşdur. Onların 143-ü əsərlərin qeydiyyatı, 24-ü pozulmuş hüquqların bərpasına köməklik göstərilməsi, 192-si əsərlərdən istifadəyə görə müəllif qonorarının hesablanması ilə bağlı olmuşdur. Bilavasitə Agentliyin səlahiyyətinə aid olan 401 müraciət müsbət həll edilmiş, 3 müraciət aidiyyəti orqana göndərilmişdir. 5 müəllifə digər müvafiq qurumlara müraciət etmələri tövsiyə olunmuşdur.	Qaynar xətt telefon xidməti mükəmməl deyil. Lakin Ayrılmış 3 telefon xəttinə zəngləri qəbul edilir və cavablandırılır.	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur
Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi				Qaynar xətt telefon xidməti yaradılmayıb	Fəaliyyət planına uyğun və müasir qaynar xətt telefon xidmətinin yaradılması tövsiyyə olunur

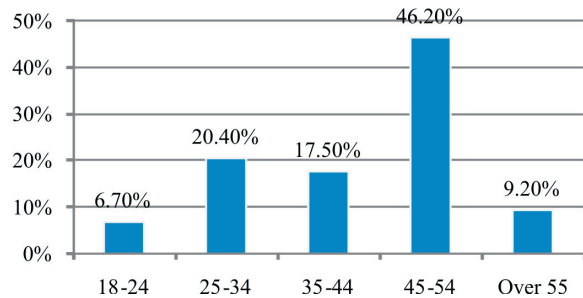
Əlavə 3 İctimai Məlumatlılıq üzrə Sorğunun Nəticələri

Demoqrafik məlumat:

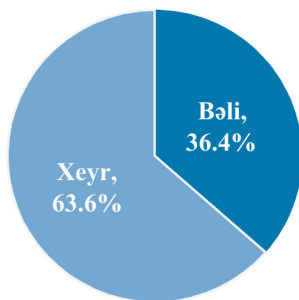
Gender üzrə respondentlərin say bölgüsü



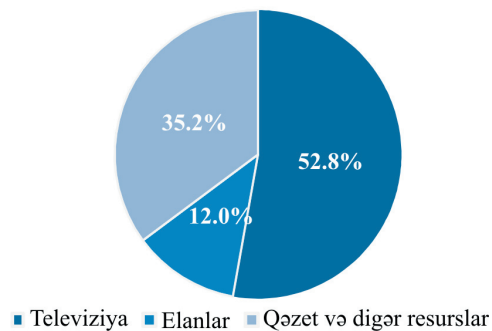
Yaş üzrə respondentlərin say bölgüsü



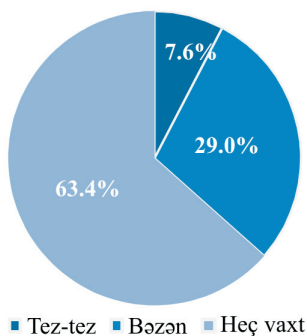
3. Hökumətin qaynar xətt xidmətləri barədə məlumat alırsınız mı?



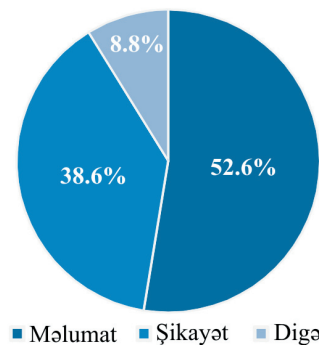
4. Qaynar xətt barədə məlumatı haradan əldə edirsiniz?



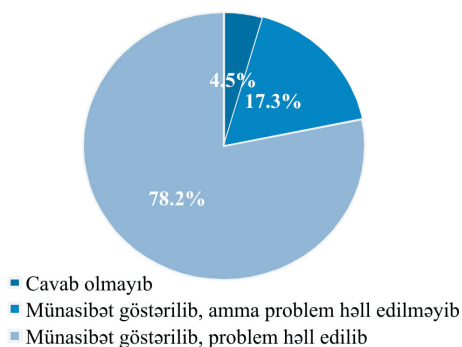
5. Qaynar xəttən nə dərəcədə istifadə edirsiniz?



6. Qaynar xəttlərdən hansı məqsədlə istifadə edirsiniz?



7. Qaynar xəttə etdiyiniz müraciətlərin nəticəsi necə olub?



8. Sizcə qaynar xəttlərin yaradılması hökumət orqanlarının fəaliyyətinə necə təsir edəcək?

