Azərbaycan Respublikası
Nazirlər Kabinetinin 2025-ci il
“ 9 ” iyul tarixli
204 nömrəli Qərarı ilə
təsdiq edilmişdir.

Sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə və səmərəliliyinə nəzarətin həyata keçirilməsi

QAYDASI

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qayda “Sosial xidmət haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun (bundan sonra – Qanun) 28.2-ci maddəsinə əsasən hazırlanmışdır və sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə və səmərəliliyinə nəzarətin (bundan sonra – Nəzarət) həyata keçirilməsi qaydasını müəyyən edir.

1.2. Nəzarətin həyata keçirilməsi məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (bundan sonra – Nazirlik) tərəfindən Monitorinq qrupu (bundan sonra – Monitorinq qrupu) yaradılır və həmin Monitorinq qrupu ictimai əsaslarla fəaliyyət göstərir.

1.3. Monitorinq qrupunun tərkibinə Nazirliyin, Azərbaycan Respublikası Daxili İşlər Nazirliyinin, Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin, Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyinin, Azərbaycan Respublikası Gənclər və İdman Nazirliyinin, Azərbaycan Respublikası Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsinin, Azərbaycan Respublikası Qida Təhlükəsizliyi Agentliyinin, Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyinin və Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyətinin nümayəndələri daxil edilir.

1.4. Monitorinq qrupunun tərkibinə Monitorinq qrupu üzvlərinin təklifi ilə bələdiyyələrin və nizamnamələrinə əsasən sosial xidmət sahəsində fəaliyyət göstərən qeyri-hökumət təşkilatlarının nümayəndələri, mütəxəssislər və ekspertlər daxil edilə bilər.

1.5. Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkilinin (ombudsmanın) Aparatının və regional mərkəzlərinin nümayəndələri Monitorinq qrupunun fəaliyyətində iştirak edə, “Azərbaycan Respublikasının İnsan hüquqları üzrə müvəkkili (Ombudsman) haqqında” Azərbaycan Respublikası Konstitusiya Qanununun 1.3-1-ci və 13-3-cü maddələri ilə müəyyən edilmiş, müstəqil monitorinq mexanizminin funksiyalarının həyata keçirilməsi ilə bağlı zəruri məlumatları ala bilər.

1.6. Monitorinq qrupu öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Qanunu, sosial xidmət sahəsində münasibətləri tənzimləyən digər normativ hüquqi aktları və bu Qaydanı rəhbər tutur.

1.7. Bu Qaydanın məqsədi üçün istifadə olunan əsas anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

1.7.1. **monitorinq** – Monitorinq qrupu tərəfindən sosial xidmət müəssisəsinin fəaliyyəti ilə bağlı məlumatların toplanılması, təhlil olunması, qiymətləndirilməsi və (və ya) həmin müəssisənin səyyar qaydada yoxlanılması;

1.7.2. **sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti** – sosial xidmət müəssisələri tərəfindən çətin həyat şəraitində yaşayan şəxsə (ailəyə) sosial xidmətin ayrı-ayrı formalarına və növlərinə uyğun sosial xidmətin göstərilməsi məqsədilə həyata keçirilən tədbirlər.

1.8. Bu Qaydanın məqsədi üçün istifadə olunan digər anlayışlar Qanunda və bu sahəni tənzimləyən digər normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulan mənaları ifadə edir.

2. Monitorinq qrupunun fəaliyyət istiqamətləri

2.1. Monitorinq qrupunun fəaliyyət istiqamətləri aşağıdakılardır:

2.1.1. Qanunun, sosial xidmət müəssisəsinin nizamnaməsinin və bu sahəni tənzimləyən digər normativ hüquqi aktların tələblərinə uyğun olaraq Nəzarətin həyata keçirilməsi;

2.1.2. sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlər üzrə təhlillər aparılması, öncədən risklərin qiymətləndirilməsi və gələcəkdə nöqsanlara yol verilməsinin qarşısının alınması məqsədilə qabaqlayıcı tədbirlər görülməsi üçün tövsiyələr hazırlanması;

2.1.3. beynəlxalq təcrübə nəzərə alınmaqla, sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyətinə dair normativ hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsində iştirak edilməsi.

3. Monitorinq qrupunun hüquqları

3.1. Monitorinq qrupunun hüquqları aşağıdakılardır:

3.1.1. bu Qaydanın 2.1.1-ci yarımbəndinə uyğun olaraq Nəzarətin həyata keçirilməsi məqsədilə sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyətinə dair məlumatları tələb etmək;

3.1.2. sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti üzrə monitorinqin nəticələri əsasında işin keyfiyyətli aparılması istiqamətində tövsiyələr vermək;

3.1.3. sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyətinə dair normativ hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsinə dair təkliflər vermək.

4. Monitorinq qrupunun məqsədi və vəzifələri

4.1. Monitorinq qrupunun məqsədi sosial xidmət müəssisələrində çətin həyat şəraitində olan şəxslərə (ailələrə) göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına və səmərəliliyin artırılmasına nail olmaqdan ibarətdir.

4.2. Monitorinq qrupunun vəzifələri aşağıdakılardır:

4.2.1. sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti üzrə həmin müəssisələrin monitorinqini həyata keçirmək;

4.2.2. bu Qaydanın tələblərinə uyğun olaraq keçirilmiş monitorinqin nəticələrini aktla rəsmiləşdirmək;

4.2.3. monitorinqin nəticələrini rəsmiləşdirən akt əsasında hazırlanmış hesabatı növbəti il yanvarın 15-dək aidiyyəti dövlət orqanlarının (qurumlarının) nümayəndələrindən ibarət tərkibdə Nazirlik tərəfindən yaradılmış sosial xidmət sahəsində fəaliyyətin əlaqələndirilməsi üzrə Koordinasiya Şurasına (bundan sonra – Koordinasiya Şurası) təqdim etmək;

4.2.4. bu Qaydanın 1.5-ci bəndinə uyğun olaraq tələb olunduqda müvafiq məlumatları aidiyyəti üzrə təqdim etmək;

4.2.5. Monitorinq qrupunun iclaslarını keçirmək;

4.2.6. bu Qaydanın 1.3-cü bəndində nəzərdə tutulan dövlət orqanlarının (qurumlarının) Nəzarətin həyata keçirilməsində fəaliyyət göstərən əməkdaşları üçün təlimlər təşkil etmək;

4.2.7. sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti ilə bağlı qeyri-hökumət təşkilatları ilə və beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlıq etmək;

4.2.8. mütəmadi olaraq öz fəaliyyəti ilə bağlı ictimaiyyətə məlumat vermək.

5. Monitorinq qrupunun fəaliyyətinin təşkili

5.1. Monitorinq qrupunun tərkibi ən azı 9 nəfərdən ibarət olmaqla üç ildən bir yenidən təşkil edilir.

5.2. Monitorinq qrupunun tərkibi Azərbaycan Respublikasının əmək və əhalinin sosial müdafiəsi naziri tərəfindən təsdiq edilir.

5.3. Nazirliyin tabeliyində Sosial Xidmətlər Agentliyinin (bundan sonra – Agentlik) İdarə heyətinin sədri Monitorinq qrupuna sədrlik edir.

5.4. Monitorinq qrupunun sədri aşağıdakı vəzifələri həyata keçirir:

5.4.1. Monitorinq qrupunun işini təşkil edir və onun fəaliyyətinə rəhbərlik edir;

5.4.2. Monitorinq qrupu üzvlərinin təkliflərini nəzərə almaqla, Monitorinq qrupunun iclaslarının gündəliyini müəyyənləşdirir, iclaslar çağırır və iclaslara sədrlik edir;

5.4.3. monitorinqin nəticələrini rəsmiləşdirən akt əsasında hazırlanmış hesabatı növbəti il yanvarın 15-dək Koordinasiya Şurasına təqdim olunmasını təmin edir;

5.4.4. Monitorinq qrupunun katibini Agentliyin əməkdaşlarından təyin edir;

5.4.5. Monitorinq qrupunun tövsiyələrinin hazırlanmasını təşkil edir;

5.4.6. Monitorinq qrupunu təmsil edir.

5.5. Monitorinq qrupunun sədri müvəqqəti olmadıqda, onun səlahiyyətlərini Monitorinq qrupunun üzvləri arasından sədrin müəyyən etdiyi şəxs icra edir.

5.6. Monitorinq qrupunun üzvləri aşağıdakı hüquqlara malikdirlər:

5.6.1. Monitorinq qrupunun iclaslarında və fəaliyyətində iştirak etmək;

5.6.2. Monitorinq qrupunun iclaslarının gündəliyi ilə və baxılması nəzərdə tutulan materiallarla əvvəlcədən tanış olmaq;

5.6.3. Monitorinq qrupunun iclaslarının gündəliyi, eləcə də Monitorinq qrupunun səlahiyyətlərinə aid məsələlərə Monitorinq qrupunun iclaslarında baxılması barədə təklif vermək;

5.6.4. Monitorinq qrupunun iclasında çıxışlar etmək və müzakirələrdə iştirak etmək;

5.6.5. Monitorinq qrupunun iclasında qəbul ediləcək qərarlara dair fikir bildirmək;

5.6.6. Monitorinq qrupunun qərarları ilə, iclas protokolları ilə və digər sənədlərlə tanış olmaq, onlara dair rəy və təkliflər vermək.

5.7. Bu Qaydanın 5.4.4-cü yarımbəndinə əsasən təyin edilmiş Monitorinq qrupunun katibi:

5.7.1. iclasların gündəliyinin layihəsini hazırlayıb Monitorinq qrupunun sədrinə təqdim edir;

5.7.2. Monitorinq qrupunun üzvlərinin, habelə bu Qaydanın 1.4-cü bəndində nəzərdə tutulmuş orqanların (qurumların) nümayəndələrinin iclasın yeri və vaxtı barədə əvvəlcədən məlumatlandırılmasını, həmçinin iclasda müzakirəyə çıxarılacaq materiallarla vaxtında tanış olmasını təmin edir;

5.7.3. iclasların keçirilməsi ilə bağlı təşkilati məsələləri həll edir;

5.7.4. iclasların protokollarını tərtib edir;

5.7.5. iclaslarda iştirak edir.

6. Monitorinq qrupunun iclaslarının keçirilməsi qaydası

6.1. Monitorinq qrupunun iclası üzvlərin yarıdan çoxu iştirak etdikdə səlahiyyətlidir.

6.2. Monitorinq qrupunun planlı (növbəti) iclasları ildə ən azı 1 (bir) dəfə olmaqla Monitorinq qrupunun sədrinin müəyyən etdiyi tarixdə keçirilir.

6.3. Monitorinq qrupunun plandankənar (növbədənkənar) iclasları Monitorinq qrupunun sədri və ya onun üzvlərinin təşəbbüsü ilə, habelə bu Qaydanın 7.3-cü bəndində nəzərdə tutulan halda çağırılır.

6.4. Monitorinq qrupunun planlı (növbəti) və plandankənar (növbədənkənar) iclasının çağırılması barədə bildiriş, iclasın gündəliyi və iclasın gündəliyinə daxil edilmiş məsələlərə dair materiallar iclasa azı 10 (on) gün qalmış Monitorinq qrupunun katibi tərəfindən Monitorinq qrupunun üzvlərinə, habelə bu Qaydanın 1.4-cü bəndində nəzərdə tutulmuş orqanların (qurumların) nümayəndələrinə göndərilir.

6.5. Monitorinq qrupunun gündəliyinə daxil edilmiş məsələlər Monitorinq qrupunun üzvləri tərəfindən müzakirə edilir və hər bir məsələyə ayrıca münasibət bildirilir. Monitorinq qrupunun üzvü iclasda iştirak etmədikdə, iclasın gündəliyinə daxil edilmiş məsələlərə münasibətini iclasın keçirildiyi tarixədək yazılı formada Monitorinq qrupunun sədrinə bildirə bilər.

6.6. Monitorinq qrupunun iclasında qərarlar açıq səsvermə yolu ilə iclasda iştirak edən üzvlərin sadə səs çoxluğu ilə qəbul edilir. Səslər bərabər olduqda, Monitorinq qrupunun sədrinin səsi həlledici sayılır. Səsvermə zamanı Monitorinq qrupunun üzvlərinin bitərəf qalmasına icazə verilmir.

6.7. Monitorinq qrupunun iclasının nəticələri iclas protokolunda əks olunur. İclasın protokolu Monitorinq qrupunun sədri və iclasın katibi tərəfindən imzalanır. İclasın katibi iclasın protokolunun surətini Monitorinq qrupunun üzvlərinə göndərir.

6.8. Monitorinq qrupunun iclasının protokolunda aşağıdakılar göstərilməlidir:

6.8.1. iclasın keçirildiyi tarix və yer;

6.8.2. iclasın başlama və bitmə vaxtı;

6.8.3. iclasda iştirak edən Monitorinq qrupunun sədrinin, üzvlərinin, bu Qaydanın 1.4-cü bəndində nəzərdə tutulmuş orqanların (qurumların) nümayəndəsinin və katibinin soyadı, adı və vəzifəsi;

6.8.4. gündəliyə daxil edilmiş məsələlərin qısa məzmunu və əsasları;

6.8.5. iclasda çıxış edən şəxslərin çıxışlarının məzmunu;

6.8.6. iclasın yekun nəticəsi.

7. Sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti üzrə monitorinqin aparılması qaydası

7.1. Monitorinq qrupu sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti üzrə monitorinqləri planlı (növbəti) və plandankənar (növbədənkənar) qaydada həyata keçirir.

7.2. Planlı (növbəti) monitorinqlər ildə 1 (bir) dəfə keçirilir. Nazirlik hər il dekabr ayının sonunadək növbəti il üzrə monitorinqlərin keçiriləcəyi sosial xidmət müəssisələrinin siyahısını, bu Qaydanın 7.4-cü bəndinə uyğun olaraq keçirilmə formasını, keçirilmə tarixini və müddətini baxılmaq və təsdiq olunmaq üçün Monitorinq qrupuna təqdim edir. Monitorinq qrupu məsələ ilə bağlı 15 (on beş) gün müddətində müvafiq qərarı bu Qaydanın 6.6-cı bəndinə əsasən qəbul edir və qərar Nazirliyin rəsmi internet saytında yerləşdirilir.

7.3. Monitorinq qrupuna hər hansı sosial xidmət müəssisəsində xidmət göstərilən çətin həyat şəraitində yaşayan şəxsin (ailənin) hüquqlarının ciddi və ya müntəzəm pozulması halları haqqında əsaslandırılmış məlumat daxil olduqda, habelə media subyektləri tərəfindən dərc olunduqda və (və ya) yayımlandıqda Monitorinq qrupunun plandankənar (növbədənkənar) iclası keçirilir və plandankənar (növbədənkənar) səyyar qaydada monitorinqin keçirilməsi haqqında qərar qəbul edilir.

7.4. Monitorinq aşağıdakı formalarda həyata keçirilir:

7.4.1. sosial xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti ilə bağlı məlumatların təqdim olunması barədə sorğu edilməsi və əldə edilmiş məlumatların təhlil olunması;

7.4.2. sosial xidmət müəssisəsində səyyar qaydada yoxlama həyata keçirilməsi.

7.5. Keçirilmiş monitorinqin nəticəsinə dair Monitorinq qrupu aşağıdakı qərarlardan birini və ya hər ikisini qəbul edir:

7.5.1. aşkar edilmiş nöqsanların aradan qaldırılması ilə bağlı müvafiq tədbirlər görülməsinə dair sosial xidmət müəssisəsinə tövsiyələr verilməsi barədə;

7.5.2. hüquq pozuntusu halları aşkar edildikdə, bu hallar barədə hüquq mühafizə orqanlarına məlumat təqdim edilməsi barədə.

7.6. Monitorinq qrupunun sorğusuna 7 (yeddi) iş günündən gec olmayaraq cavab təqdim edilməlidir.

7.7. Monitorinq qrupu bu Qaydanın 7.5.1-ci yarımbəndinə əsasən verdiyi tövsiyələrlə bağlı görülmüş tədbirlərə dair sosial xidmət müəssisəsinə yenidən monitorinq keçirə bilər.

8. Monitorinqin nəticələrinin rəsmiləşdirilməsi və hesabatlılıq

8.1. Monitorinqin nəticələri aktla rəsmiləşdirilir (əlavə).

8.2. Monitorinqin nəticələri barədə akt bu Qaydanın əlavəsi ilə müəyyən edilmiş məlumatlar göstərilməklə həmin monitorinqin keçirilməsinin bitdiyi tarixdən 1 (bir) iş günü müddətində Monitorinq qrupu tərəfindən 2 (iki) nüsxədə tərtib edilir, 1 (bir) nüsxəsi tərtib edildiyi tarixdən 3 (üç) iş günü müddətində barəsində akt tərtib edilmiş sosial xidmət müəssisəsinə təqdim olunur (aktın alınmasını təsdiq edən istənilən formada), digər nüsxəsi isə Monitorinq qrupunda saxlanılır.

8.3. Sosial xidmət müəssisəsi tərtib edilmiş aktın məzmunu ilə razı olmadıqda inzibatı qaydada şikayət edə bilər.

8.4. Monitorinq qrupu tərəfindən hazırlanmış illik hesabat növbəti il yanvarın 15-dək Koordinasiya Şurasına təqdim edilir.

“Sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə və səmərəliliyinə nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydası”na

əlavə

Monitorinqin nəticələrinə dair

AKT № _____

___________________________şəhər (rayon) “_____” ______________ 20___ il

Akt tərtib olunur sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə və səmərəliliyinə nəzarəti həyata keçirən monitorinq qrupu tərəfindən
____
____
____
(sosial xidmət müəssisəsinin adı və ünvanı)

fəaliyyətinə dair Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2025-ci il 9 iyul tarixli 204 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə və səmərəliliyinə nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydası”nın 8-ci hissəsinə əsasən.

Sosial xidmət müəssisələrində çətin həyat şəraitində olan şəxslərə (ailələrə) göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına və səmərəliliyin artırılmasına nail olmaq məqsədilə monitorinq həyata keçirilmiş və aşağıdakılar aşkar edilmişdir:
müsbət hallar:
____
____
____
____
____
____
____
____
mənfi hallar:
____
____
____
____
____
____
____
____
(aşkar olunmuş pozuntuların məzmunu, tələbləri pozulmuş normativ hüquqi aktların konkret struktur elementi)

Monitorinqin nəticəsi olaraq Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2025-ci il 9 iyul tarixli 204 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Sosial xidmət müəssisələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə və səmərəliliyinə nəzarətin həyata keçirilməsi Qaydası"nın 7.5-ci bəndinə əsasən______________________________
____
____
____
barədə qərar qəbul edilməsi təklif olunur.

Akta əlavə edilən sənədlərin siyahısı:
1.______________
2.______________
3.______________
4.______________
5.______________

Monitorinqi həyata keçirən şəxslər:

____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____________________________________
(imza)	(soyadı, adı, atasının adı)

Monitorinqə cəlb olunmuş digər şəxslər (olduğu halda):

____________________	____
(imza)	(vəzifəsi, soyadı, adı, atasının adı)
____________________	____
(imza)	(vəzifəsi, soyadı, adı, atasının adı)

____