Azərbaycan Respublikası Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsi sədrinin 160116400013 nömrəli “09” fevral 2016-cı il tarixli əmri ilə təsdiq edilmişdir

Azərbaycan Respublikasının Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin Apellyasiya Şurası haqqında Əsasnamə

1. Ümumi müddəalar

1.1. Azərbaycan Respublikasının Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin (bundan sonra – Komitə) Apellyasiya Şurası (bundan sonra - Apellyasiya Şurası) sahibkarlıq fəaliyyəti göstərən fiziki və hüquqi şəxslər tərəfindən özlərinin sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı Komitənin və onun struktur (yerli) qurumlarının qərarlarından, hərəkət və ya hərəkətsizliyindən (korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı müraciətlər istisna olmaqla) verilmiş təkrar şikayətlərə (bundan sonra - şikayət) baxan və ictimai (ödənişsiz) əsaslarla fəaliyyət göstərən kollegial orqandır.

1.2. Apellyasiya Şurası öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununu və Azərbaycan Respublikasının digər qanunlarını, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

1.3. Apellyasiya Şurası öz vəzifələrini yerinə yetirərkən və hüquqlarını həyata keçirərkən digər icra hakimiyyəti orqanları, yerli özünüidarəetmə orqanları və qeyri-hökumət təşkilatları, habelə hüquqi və fiziki şəxslərlə qarşılıqlı surətdə fəaliyyət göstərir.

1.4. Bu Əsasnamənin məqsədləri üçün “şikayət” dedikdə, sahibkarlıq fəaliyyəti göstərən fiziki və hüquqi şəxslər tərəfindən özlərinin sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı verilmiş şikayətlər üzrə Komitənin və ya onun strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarının qəbul etdiyi qərarlardan, qərarların qəbul edilməsindən imtinadan, habelə hərəkət və ya hərəkətsizliyindən həmin şəxslərin Apellyasiya Şurasına verdiyi yazılı müraciəti başa düşülür.

1.5. Apellyasiya Şurası öz fəaliyyətini qanunçuluq, şəffaflıq, kollegiallıq, qərəzsizlik prinsipləri əsasında qurur.

2. Apellyasiya Şurasının vəzifələri

2.1. Apellyasiya Şurasının vəzifələri aşağıdakılardır:

2.1.1. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar hərtərəfli, tam və obyektiv araşdırma aparmaq və işin nəticəsi üzrə müvafiq olaraq əsaslandırılmış şəkildə qərar qəbul etmək;

2.1.2. Apellyasiya Şurasının qəbul etdiyi qərarların icrasına nəzarət etmək;

2.1.3. Apellyasiya Şurasında baxılan şikayətlərin uçotunu aparmaq, onları təhlil etmək, icmallaşdırmaq və nəticəsi barədə Komitə sədrinə yarımillik və illik arayışlar (hesabatlar) təqdim etmək;

2.1.4. fəaliyyəti zamanı öz səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

2.1.5. qanunvericiliyə uyğun olaraq dövlət və kommersiya sirrinin və qanunla açıqlanması və yayılması qadağan edilən digər məlumatların qorunması üçün zəruri tədbirlər görmək;

2.1.6. Apellyasiya Şurasının qəbul etdiyi qərarlarla bağlı izah vermək;

2.1.7. qanunla və Azərbaycan Respublikası Prezidentinin aktları ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

3. Apellyasiya Şurasının hüquqları

3.1. Apellyasiya Şurası öz vəzifələrini yerinə yetirmək üçün aşağıdakı hüquqlara malikdir:

3.1.1. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarına, yerli özünüidarəetmə orqanlarına və qeyri-hökumət təşkilatlarına, habelə hüquqi və fiziki şəxslərə sorğular göndərmək (müraciətlər etmək), onlardan zəruri sənədləri və məlumatları almaq;

3.1.2. şikayətlə müraciət etmiş şəxsləri (onların səlahiyyətli nümayəndələrini), Komitə aparatının və ya strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarının vəzifəli şəxslərini, habelə digər əlaqəli şəxsləri Apellyasiya Şurasının iclaslarına dəvət etmək, onların iştirakı ilə araşdırma aparmaq, onlardan izahatlar almaq;

3.1.3. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərin araşdırılması zamanı aşkar olunmuş nöqsanların və pozuntuların aradan qaldırılması ilə bağlı Komitə aparatının və onun strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarının vəzifəli şəxslərinə yazılı göstərişlər vermək;

3.1.4. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərin araşdırılması zamanı Komitə aparatının və ya onun strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarının vəzifəli şəxsləri tərəfindən xidməti fəaliyyətlərinin icrası ilə bağlı kobud nöqsanlara yol verilməsi, habelə hüquqi aktların pozulması halları aşkar edildikdə, həmin şəxslərin məsuliyyətə cəlb olunması məqsədilə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada tədbirlərin görülməsi üçün aidiyyəti üzrə məsələ qaldırmaq və nəticəsi barədə məlumat almaq;

3.1.5. Apellyasiya Şurasının fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılması üçün təkliflər vermək;

3.1.6. Apellyasiya Şurasının fəaliyyəti prosesində təhlillər və ümumiləşdirmələr aparmaq, şikayətlərin araşdırılması zamanı aşkar edilmiş ziddiyyətlərin aradan qaldırılması ilə bağlı təkliflər vermək;

3.1.7. Apellyasiya Şurasının qərarlarının yerinə yetirilməsinin monitorinqini aparmaq və nəzarət etmək, habelə nöqsanların aradan qaldırılması üzrə tədbirlər görmək;

3.1.8. Apellyasiya Şurasının fəaliyyətinə ekspert, mütəxəssis və məsləhətçilər cəlb etmək;

3.1.9. qanunla və Azərbaycan Respublikası Prezidentinin aktları ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

4. Apellyasiya Şurasının fəaliyyətinin təşkili

4.1. Şuranın tərkibi (sədri və digər altı üzvü) Komitə sədri tərəfindən müəyyən edilir.

4.2. Apellyasiya Şurasının sədri:

4.2.1. Apellyasiya Şurasının işini təşkil edir və ona rəhbərliyi həyata keçirir;

4.2.2. Apellyasiya Şurasının adından çıxarılan qərarları və Apellyasiya Şurasının fəaliyyəti ilə bağlı digər sənədləri imzalayır;

4.2.3. Apellyasiya Şurasının digər üzvlərinin, habelə Apellyasiya Şurasının Katibliyinin rəhbərinin və tərkibinin təsdiq edilməsi ilə bağlı Komitə sədrinə təqdimatlar (təkliflər) verir;

4.2.4. Apellyasiya Şurasının iclaslarının gündəliyini müəyyənləşdirir və keçirilən iclaslarda sədrlik edir;

4.2.5. Apellyasiya Şurasının səlahiyyətlərinə aid məsələləri baxılmaq üçün Şuranın iclaslarına çıxarır;

4.2.6. Apellyasiya Şurasını təmsil edir.

4.3. Apellyasiya Şurasının üzvlərinin hüquq və vəzifələri aşağıdakılardır:

4.3.1. Apellyasiya Şurasının iclaslarında və fəaliyyətində iştirak etmək;

4.3.2. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar hərtərəfli, tam və obyektiv araşdırma aparmaq;

4.3.3. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar münasibət bildirmək, rəy və təkliflər vermək;

4.3.4. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar ilkin araşdırma üçün təqdim edilmiş sənədlərin (toplanmış materialların) kifayət olmadığı qənaətinə gəldikdə, əlavə sənədlərin əldə edilərək araşdırma materiallarına daxil edilməsini tələb etmək;

4.3.5. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar Apellyasiya Şurasının adından qərarların qəbul edilməsi ilə bağlı səsvermədə iştirak etmək;

4.3.6. Apellyasiya Şurasının iclaslarının protokollarını imzalamaq;

4.3.7. Apellyasiya Şurasının iclaslarında səs çoxluğu ilə qəbul edilmiş qərarlardan razı olmadıqda, Komitənin kollegiya iclasında müzakirə edilməsi üçün yazılı şəkildə əsaslandırılmış rəylə Komitə sədrinə müraciət etmək;

4.3.8. Apellyasiya Şurasının iclaslarında baxılan məsələlərə qərəzsiz yanaşmaq;

4.3.9. Apellyasiya Şurasının səlahiyyətlərinə aid təşkilati məsələlər barədə təkliflər vermək;

4.3.10. bu Əsasnamədə nəzərdə tutulmuş digər vəzifələri yerinə yetirmək və hüquqları həyata keçirmək.

4.4. Apellyasiya Şurasının cari fəaliyyətinin təşkili üçün Apellyasiya Şurasının Katibliyi (bundan sonra – Katiblik) yaradılır. Katibliyin rəhbəri və tərkibi Apellyasiya Şurasının sədrinin təqdimatı (təklifi) əsasında Komitə sədri tərəfindən təsdiq olunur.

4.5. Apellyasiya Şurasının hər bir üzvü Şuranın iclasında baxılan məsələlər üzrə şəxsi maraqlarına toxunan, habelə onun qərəzliliyinə əsas verə bilən hallar olduqda, Şuranı məlumatlandırmalı və qərarların qəbul edilməsində iştirak etməməlidir.

4.6. Katiblik:

4.6.1. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətlərlə əlaqədar təşkilati tədbirləri həyata keçirir;

4.6.2. Apellyasiya Şurasına daxil olan şikayətləri qanunvericiliyin və bu Əsasnamənin tələblərinə uyğunluğu baxımından yoxlayır, onlar müvafiq tələblərə uyğun olduğu halda iş üzrə bütün zəruri sənədlərin (materialların) 2 iş günündən gec olmayaraq Katibliyə təqdim edilməsi üçün Komitənin aparatının aidiyyəti struktur bölməsinə və ya həmin orqanın strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarına müraciət edir;

4.6.3. bu Əsasnamənin 4.6.2-ci yarımbəndinə Komitənin aidiyyəti struktur bölməsi və ya həmin orqanın tabeli qurumları tərəfindən təqdim edilmiş sənədlərin (materialların) tamlığını və zəruriliyini yoxladıqdan sonra toplanmış sənədləri (materialları) rəsmi şəkildə rəy verilməsi üçün Apellyasiya Şurasının sədrindən başqa digər üzvlərinə göndərir;

4.6.4. bu Əsasnamənin 4.7-ci bəndinə əsasən rəsmi şəkildə təqdim edilmiş rəyləri ümumiləşdirir və Apellyasiya Şurasının sədri ilə razılaşdırmaqla Apellyasiya Şurasının iclaslarını təşkil edir;

4.6.5. Apellyasiya Şurasının iclaslarının keçirilməsinin vaxtı barədə Apellyasiya Şurasının üzvlərinə, habelə bu Əsasnamənin 3.1.2-ci yarımbəndində göstərilən şəxslərə iclasa ən azı 3 iş günü qalmış yazılı məlumat verir;

4.6.6. Apellyasiya Şurasının iclaslarının protokolunu tərtib edir və imzalanması üçün Apellyasiya Şurasının üzvlərinə təqdim edir;

4.6.7. Apellyasiya Şurasının qərarlarının (rəylərinin, yazılı şəkildə verdiyi cavabların) layihəsini hazırlayır, baxılması və imzalanması üçün Apellyasiya Şurasının sədrinə təqdim edir;

4.6.8. Apellyasiya Şurasının qəbul etdiyi qərarlarının (rəylərin, yazılı şəkildə verdiyi cavabların) aidiyyəti üzrə göndərilməsini təmin edir;

4.6.9. Apellyasiya Şurasında baxılan şikayətlərin uçotunu aparır, onları təhlil edir, icmallaşdırır və nəticəsi barədə Apellyasiya Şurasının sədrinə rüblük, yarımillik və illik arayışlar (hesabatlar) təqdim edir;

4.6.10. Apellyasiya Şurasının iclaslarında baxılan məsələlər barədə məlumatı kütləvi informasiya vasitələri və Komitənin rəsmi internet saytı vasitəsilə yayır;

4.6.11. Apellyasiya Şurasının fəaliyyəti haqqında əhalinin məlumatlandırılmasını, siyahısı qanunla müəyyən edilmiş açıqlanmalı olan informasiyanın Komitənin rəsmi internet saytında yerləşdirilməsini və informasiyanın daim yenilənməsini təmin edir;

4.6.12. Apellyasiya Şurasının sədrinin göstərişlərini icra edir;

4.6.13. Apellyasiya Şurasının protokollarının və digər sənədlərin əsllərini saxlayır;

4.6.14. bu Əsasnamədə nəzərdə tutulmuş digər vəzifələri yerinə yetirir və hüquqları həyata keçirir.

4.7. Bu Əsasnamənin 4.6.3-cü yarımbəndinə əsasən rəylər 2 iş günündən gec olmayaraq təqdim edilməlidir. Təqdim edilmiş rəylər əsaslandırılmalı, həmin rəylərdə hər hansı bir məsələyə münasibət aydın və birmənalı şəkildə ifadə olunmalıdır.

5. Şikayətlərə dair tələblər

5.1. Şikayət yazılı formada tərtib edilir. Şikayətdə “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə nəzərdə tutulan məlumatlarla yanaşı, aşağıdakı məlumatlar da göstərilir:

5.1.1. şikayət edən şəxsin VÖEN-i;

5.1.2. şikayətin predmeti üzrə bundan əvvəl Komitəyə və ya onun strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarına edilmiş müraciət (müraciətlər) və alınmış cavab (cavablar) barədə məlumatlar;

5.1.3. şikayətin predmeti üzrə bundan əvvəl Komitəyə və ya onun strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarına müraciətin (müraciətlərin) edilməsinə səbəb olan hal barədə məlumatlar (Komitənin və ya onun strukturuna daxil olan və ya tabeliyində olan digər qurumlarının qəbul etdiyi inzibati aktın adı, tarixi, nömrəsi, qısa məzmunu);

5.1.4. şikayətə əlavə edilmiş sənədlərin siyahısı.

5.2. Şikayətlər müraciət edən fiziki şəxsin özü və ya hüquqi şəxsin rəhbəri, yaxud onların səlahiyyətli nümayəndələri tərəfindən (səlahiyyəti təsdiq edən sənədin surəti şikayətə əlavə edilməklə) imzalanır.

5.3. Hüquqi şəxs tərəfindən təqdim olunan şikayətlərə həmin hüquqi şəxsin möhürü vurulmalıdır. Bu tələb rezident və qeyri-rezident hüquqi şəxslərin nümayəndəlik, filial və idarələrinə də şamil edilir. Bu zaman şikayətlərə müvafiq olaraq nümayəndəlik, filial və idarələrin möhürü vurulur.

5.4. Şikayətlərin əsaslı olmasını təsdiq edən sənədlərin (dövlət, qeyri-dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarından alınmış qərar, akt, rəy, məktub, arayış, qəbz və digər sənədlərin) müvafiq qaydada təsdiq olunmuş surətləri şikayətlərə əlavə edilir.

5.5. Komitənin aidiyyəti struktur bölməsində baxılmadan birbaşa Apellyasiya Şurasına daxil olmuş şikayətlər (təkrar şikayət hesab edilməyən şikayətlər), habelə korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmalarla bağlı müraciətlər baxılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilir.

5.6. Apellyasiya Şurasında baxılmış (və ya mahiyyəti üzrə baxılmamış) hər bir şikayət üzrə müraciəti etmiş şəxsə (şəxslərə) araşdırmanın nəticəsinə dair əsaslandırılmış qərar (və ya yazılı cavab) göndərilir.

6. Apellyasiya Şurasının iclaslarının keçirilməsi qaydası

6.1. Apellyasiya Şurasının iclasları onun üzvlərinin azı üçdə ikisi iştirak etdikdə baş tutmuş sayılır.

6.2. Apellyasiya Şurasının iclasları ayda iki dəfədən az olmayaraq, zərurət yarandığı hallarda isə Apellyasiya Şurasının sədrinin razılığı ilə və ya Komitə sədrinin göstərişi ilə istənilən vaxt keçirilir.

6.3. Apellyasiya Şurasının hər bir iclasının reqlamenti müzakirə olunacaq müraciətlərdən asılı olaraq Apellyasiya Şurasının sədri tərəfindən müəyyənləşdirilir.

6.4. Apellyasiya Şurasının iclaslarında Apellyasiya Şurasına şikayətlə müraciət etmiş şəxslər (onların səlahiyyətli nümayəndələri),Komitənin aidiyyəti vəzifəli şəxsləri, ekspert, mütəxəssis, tərcüməçi və digər əlaqəli şəxslər iştirak edə bilərlər.

6.5. Apellyasiya Şurasının gündəliyinə daxil edilmiş şikayətlərlə bağlı bütün dəlillər Apellyasiya Şurasının üzvləri tərəfindən müzakirə edilir və hər bir məsələyə ayrıca münasibət bildirilir.

6.6. Apellyasiya Şurasının iclaslarında qərarlar açıq səsvermə yolu ilə iclasda iştirak edən üzvlərin sadə səs çoxluğu ilə qəbul edilir. Səslər bərabər olduqda, Apellyasiya Şurasının sədri həlledici səsə malikdir.

6.7. Apellyasiya Şurasının gündəliyinə daxil edilmiş şikayətlərlə bağlı Apellyasiya Şurasının sədri, Apellyasiya Şurasının Katibliyinin rəhbəri və ya Apellyasiya Şurasının digər üzvlərindən biri məruzə edir.

6.8. Apellyasiya Şurasının iclaslarında şikayətlə müraciət etmiş şəxslərin səlahiyyətli nümayəndələri iştirak etdikdə, nümayəndənin səlahiyyətini təsdiq edən sənədin əsli (və ya müvafiq qaydada təsdiq olunmuş surəti) Katibliyə təqdim edilməlidir.

6.9. Apellyasiya Şurasının iclaslarına dəvət olunan şəxslər təkliflər vermək və müvafiq məsələlərə münasibət bildirmək hüququna malikdirlər.

6.10. Apellyasiya Şurasında baxılan şikayətlər barədə qəbul edilmiş qərarlar barədə məlumat Katiblik tərəfindən kütləvi informasiya vasitələri və Komitənin rəsmi internet saytı vasitəsilə yayılır.

6.11. Apellyasiya Şurasının iclaslarının və gündəliyinə daxil edilmiş şikayətlərin müzakirəsinin video çəkilişi həyata keçirilir və ən azı bir il müddətində saxlanılır.

6.12. Apellyasiya Şurasının sədri üzrlü səbəblərlə əlaqədar (məzuniyyət, ezamiyyət, xəstəlik və s.) Apellyasiya Şurasının iclaslarında iştirak edə bilmədikdə, Apellyasiya Şurasının sədrinin səlahiyyətləri Komitə sədrinin müəyyən etdiyi digər şəxsə həvalə edilir.

7. Apellyasiya Şurasının iclas protokollarına və qəbul etdiyi qərarlarına dair tələblər

7.1. Apellyasiya Şurasının iclaslarının nəticəsi Apellyasiya Şurasının üzvləri və Katibliyin rəhbəri tərəfindən imzalanmış iclas protokolunda əks olunmaqla rəsmiləşdirilir.

7.2. Apellyasiya Şurasının iclas protokolunda aşağıdakılar göstərilməlidir:

7.2.1. iclasın keçirildiyi tarix və yer;

7.2.2. iclasda iştirak edən Apellyasiya Şurasının üzvlərinin, Katibliyin rəhbərinin, dəvət edilmiş digər şəxslərin və (və ya) onların səlahiyyətli nümayəndələrinin adları, soyadları və atalarının adları;

7.2.3. müzakirə edilməsi üçün gündəliyə daxil edilmiş şikayətin predmeti, qısa məzmunu və əsasları;

7.2.4. müzakirə edilməsi üçün gündəliyə daxil edilmiş şikayətin predmeti üzrə daha əvvəl qəbul edilmiş qərarlar və həmin qərarların əsasları;

7.2.5. Apellyasiya Şurasının iclasında iştirak edən şəxslərin çıxışları;

7.2.6. Apellyasiya Şurasının daxil olmuş şikayətlə bağlı topladığı sübutlar, gəldiyi nəticələr, aidiyyəti hüquqi aktlara istinad;

7.2.7. Apellyasiya Şurası tərəfindən qəbul edilmiş qərar.

7.3. Apellyasiya Şurası icraatına daxil olan şikayətlər üzrə aparılan araşdırmanın nəticəsi olaraq aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edir:

7.3.1. şikayət təmin edilir;

7.3.2. şikayət qismən təmin edilir;

7.3.3. şikayət təmin edilmir;

7.3.4. şikayətin mahiyyəti üzrə yeni qərar qəbul edilir.

7.4. Apellyasiya Şurasının qərarı əsaslandırılmış şəkildə tərtib olunmalı və işin bütün hallarını özündə əks etdirməlidir. Apellyasiya Şurasının sədri tərəfindən imzalanmış qərar giriş, təsviri, əsaslandırıcı və nəticə hissəsindən ibarət olur və həmin hissələrdə aşağıdakı məlumatlar qeyd edilir:

7.4.1. giriş hissəsində Apellyasiya Şurasının qərarının qəbul edildiyi tarix və yer, qərarı imzalayan Apellyasiya Şurasının sədrinin soyadı, adı, atasının adı, vəzifəsi, şikayətin predmeti və irəli sürülən tələblər;

7.4.2. təsviri hissəsində daxil olmuş şikayətlə müraciət etmiş şəxsin gətirdiyi əsas, şikayətin predmeti üzrə daha əvvəl qəbul edilmiş qərarlar və həmin qərarların qısa məzmunu, əsasları, habelə işdə iştirak edən şəxslərin izahatları;

7.4.3. əsaslandırıcı hissəsində Apellyasiya Şurasının əldə etdiyi sübutlar və topladığı sənədlər barədə məlumatlar, aidiyyəti hüquqi aktlara istinadlar;

7.4.4. nəticə hissəsində Apellyasiya Şurasının qəbul etdiyi qərar, qərarın icrasına dair göstəriş və qərardan şikayətin verilməsi qaydası.

7.5. Apellyasiya Şurasının sədri tərəfindən qəbul edilmiş qərarların (verilmiş yazılı cavabların) aidiyyəti üzrə göndərilməsini Katiblik təşkil edir.

7.6. Apellyasiya Şurasının icraatına daxil olan şikayət digər orqanın səlahiyyətlərinə aid olduğu halda, Apellyasiya Şurası şikayətin daxil olduğu vaxtdan ən geci 3 iş günü müddətində şikayəti və ona əlavə olunmuş sənədləri səlahiyyətli orqana göndərir və bu barədə şikayətçiyə yazılı şəkildə əsaslandırılmış məlumat verir.