

Tövsüyyə Qeydləri

Mündəricat

1. Niyə Qaynar Xəttlər?
2. Qaynar Xəttlər necə uğurlu ola bilər?
3. Qaynar xəttlərinin effektiv fəaliyyətinin təmini. Göteürülən dərslər.



Photo by: Ben Hubbard/IRIN

Hökumət qaynar xəttlərinin daha da effektivləşdirilməsi

Anti-korrupsiya qaynar xəttləri dövlət qurumlarının korrupsiya şahidləri və qurbanlarının şikayətlərini dinləyə bilmələri üçün əsas vasitələrdən biri hesab edilir. Qaynar xəttlər həmçinin vətəndaşların dövlət qurumları ilə birbaşa ünsiyyəti üçün kanal, hökumətin korrupsiyaya qarşı mübarizədə effektivliyinin ölçülməsində barometr kimi qiymətləndirilir. Qaynar xəttlər dövlətə imkan verir ki, qanunların və institutların necə işləməsinə, hansı sahələrdə çatışmazlıqların mövcud olduğunu və nə kimi düzəlişlərin edilməsinə ehtiyac duyulduğu barədə fikir əldə etsin. Bir xidmət kimi qaynar xəttlər ictimai audit (yoxlama) və hüquqi məsləhət mərkəzləri ilə oxşar funksiyaları daşıyır ki, kompaniyalar zamanı verilən vədlər və ya hökumətin verdiyi sözlərə nə dərəcədə əməl edilməsini araşdırsın. Amma korrupsiya ilə mübarizədə uğurun əldə edilməsində əsas amil əməliyyat, idarəetmə, institusional və siyasi faktorlardan asılıdır.

Araşdırma haqqında

2008-ci ilin sonunda 4 ölkədə Azərbaycan, Çexiya Respublikası Kenya və Moldovada hökumət qaynar xətlərinin əməliyyat, instutsional, administrativ və siyasi xarakteristikasını öyrənmək məqsədilə araşdırma aparılıb. Ümumilikdə korrupsiya şikayətlərinin qəbulu üçün nəzərdə tutulmuş 14 hökumət qaynar xətti nəzərdən keçirilib. Üzərində ulduz şəkilli olan qaynar xətlər spesifik olaraq korrupsiya şikayətlərini, digərləri isə həmçinin xidmətlə bağlı şikayətləri qeydə alırlar:

Azərbaycan: Təhsil Nazirliyi, Sosial Müdafiə Fondu, Vergilər Nazirliyi və Prokurorluq İdarəsi*

*Çexiya: Ədliyyə Nazirliyi, Daxili İşlər Nazirliyi**

Moldova: Ədliyyə Nazirliyi, Səhiyyə Nazirliyi, Vergilər İdarəsi, Gömrük xidməti, Daxili İşlər nazirliyi, Anti-korrupsiya və iqtisadi cinayətkarlığa qarşı mübarizə mərkəzi, Prokurorluq İdarəsi**

*Kenya: Anti korrupsiya Komissiyası**

Təcrübədən irəli gələrək əsas 10 sahə qiymətləndirmə zamanı diqqətə aləneb ;

- Əsas səciiyyəvi cəhətləri (büdcə, əməkdaşlar və təlim, təsis edilmə tarixləri, nəşrlər və s.);
- Şikayətlərə baxılma mexanizmi;
- Qaynar xəttin mandatı və tutumu (capacity);
- Adminstrativ və instutsional strukturları;
- Siyasi istəyin səviyyəsi;
- Hesabatlılıq və şəffaflıq;
- Qurbanların və şahidlərin qorunması;
- İctimai inam və etibarlılıq;
- Vətəndaş cəmiyyəti üzvləri ilə anti korrupsiya qaynar xətləri arasında münasibətlərin səviyyəsi
- Və qaynar xətləri daha effektiv hala gətirməyin yolları.

Digər təcrübələrimizdən irəli gələrək hər sahəyə aid xeyli sualların olduğu yəqin etmişdik. Ümumi nəticəyə gələ bilmək üçün iki cür müsahibələr keçirildi. Mövcud qaynar xətt əməkdaşları və onları istifadəçiləri ilə. Araşdırmanı TI-in yuxarıdakı ölkələr üzrə milli bölmələri həyata keçirib.

1-Nə üçün qaynar xətlər?

Hökumətlər 10 ildən artıq bir müddətdir ki, anti korrupsiya qaynar xətlərindən vətəndaşlardan korrupsiya halları ilə bağlı məlumat alma vasitəsi kimi istifadə edir. Mobil telefonlardan və internetdən istifadənin artması ilə əlaqədar olaraq vətəndaşlar tərəfindən qaynar xətlərə də maraq artıb. Buna misal olaraq SMS (qısa mesaj xidməti) nömrələri - onlar pulsuz və ya çox aşağı qiymətə təklif oluna bilər- vasitəsi ilə xidməti ictimailəşdirmək (İndoneziyada olduğu kimi) və problem barədə hökuməti xəbərdarlıq etmək olar. Misal olaraq pulsuz verilməli olan dərman preparatlarının verilməməsi və ya rüşvət tələb olunması ilə bağlı problemlər. Qaynar xətt istifadəçiləri üçün ikili kanal təklif edilir ki, onlar ya mobil telefonları, yada onlayn müraciət formaları və ya email yazmaqla müraciətlərini ünvanlaya bilərlər.

Bu hesabatda 4 ölkədə fərqli 3 model üzrə tərtib olunan 14 qaynar xətt barəsində qeydlər yer alıb (kənardakı sütuna bax). Bu qaynar xətlər Kenya və Moldovada olduğu kimi ya dövlətin anti-korrupsiya xəttinin bir qolu formasında, ya hər hansı dövlət qurumunun nəzdində, Azərbaycan Təhsil nazirliyində olduğu kimi, ya da Çexiya respublikasında məhkəmələrdə olduğu kimi xüsusi (özəl) sektorda yaradılır. Bu hesabatda nəzərə alınan hər dörd ölkədə qaynar xətlər hökumət instutlarının və ya qurumlarının təbliğat silahı rolunda çıxış edir, heç bir halda vahid idarəetmə forması mövcud deyil.

2-Qaynar Xəttləri necə uğurlu etmək olar?

Qaynar xətlər hər bir dövlətdə müxtəlif kontekslərdə işlənməsinə baxmayaraq, hər dörd dövlətdə ortaq uğurlar ümumiləşdirmə aparmağa imkan verir. Qaynar xətlər 4 əsas xətt üzrə fəaliyyət göstərir. Qaynar xətlərin hansı qurum tərəfindən idarə olunmasına və qəbul edilən şikayətlərin məğzindən asılı olmayaraq, onlarda ümumiliklər müntəzəmdir.

Əməliyyat

Qaynar xətlərin korrupsiya barədə informasiya əldə etmək istiqamətində effektiv olmasını təmin etmək üçün, onun xidmətlərini təbliğ etmək və ictimaiyyətin daha rahat məlumatlanmasına şərait yaratmaq lazımdır. Azərbaycan və Moldovada qaynar xətlər mütəmadi olaraq posterlərdən istifadə vasitəsi ilə və ya Televiziya, radio proqramları yolu ilə, bundan başqa internet və yerli qəzetlərdən istifadə ilə öz xidmətlərini reklam edirlər. Bəzi hökumət qaynar xətləri fəaliyyət göstərdikləri sahəyə müvafiq, mətbu orqanlarda öz reklamlarını yerləşdirirlər, məsələn vergi və ya təhsil jurnalları vasitəsi ilə.

Qaynar xətlərdən istifadə və onunla bağlı məlumatlılığın artırılması məqsədi ilə qaynar xətlərdən istifadə də qarşıya çıxan əngəllərin nələr olduğunu dəqiqləşdirmək lazımdır. Bu maneələr coğrafi, texniki, iqtisadi, ictimai-mədəni (cinsi, irqi, savad səviyyəsi və dil) məsələlərlə bağlı ola bilər. Qaynar xətlərin effektiv fəaliyyəti heç də bu xidmətin lokal xarakterli olmasından irəli gəlmir.

Kenyada qaynar xəttlərin vahid mərkəzə deyil, bir neçə fərqli istiqamətdən idarə ediləməsi məqsədi ilə Mombasa və Nairobidə mərkəzlər yaradılıb. Amma 3 şəhərdə- Nairobi, Mombasa və Kisumuda aparılan rəy sorğularından sonra belə bir qənaətə gəlinib ki, ictimaiyyət arasında korrupsiya hallarının mövcudluğu barəsində kifayət qədər informasiya olmasına və dövlət tərəfindən xidmətin ictimaiyyət arasında yayılmasına cəhdlər göstərilməsinə baxmayaraq yalnız 33 faiz əhali belə bir xidmətin olması barəsində informasiyaya sahibdir.

Qaynar xəttlərin korrupsiya qurbanları və şahidləri tərəfindən istifadəsi insan, texniki və maddi amillərdən asılı olaraq müəyyən mənada məhdudiyətlərlə şərtlənə bilər. Resurslar baxımından, mövcud və nəzərdə tutulan maliyyələşmə, büdcə qərarlarında sərbəstliyə şərait yaratmalı və eyni zamanda qaynar xətt əməliyyatları zamanı hesabatlılığı təmin etməlidir. Bununla bağlı göstərmək olar ki, məsələn Kenyada hökumətin anti korrupsiya komissiyası tərəfindən maliyyələşən qaynar xəttin, ayrıca bir maliyyə xətti yoxdur. Burada məntiq ondan ibarətdir ki, qaynar xəttlər komissiyalara aiddir və onların fəaliyyəti komissiyanın ümumi işinə aid edilir..

Texniki bacarıqlara gədikdə isə qaynar xətt əməkdaşları müraciətlərə cavab verə bilmələri üçün müəyyən hüququ savada malik olmalıdırlar. Əməkdaşlar xüsusi təlimlərə cəlb edilməli və ya onlar seçilərkən onların bu cür işlərdə təcrübələri nəzərə alınmalıdır. Bəzi hallarda qaynar xəttlərə edilən "lüzumsuz" zənglərə, şikayətçenin öz hüquqlarını bilməyərək rəhbərliyi haqqda əsassız şikayət etməsi belə, daxil olmaqla səbrlə cavab verilməlidir, Çexiyada 199 nömrəli qaynar xətt əməkdaşlarının 4-ü hüquqi təlimlərə cəlb edilib və onlar işləri ilə əlaqədar maraqların toqquşması kodeksini imzalayıblar.

Əlavə olaraq, qeyd olunan əməkdaşlar qaynar xəttlərin daha effektiv fəaliyyəti və fərdi şəxslərin bu xidmətdən istifadə imkanlarını daha da artırmağa yardım etməlidirlər. Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, qaynar xəttlərə cavab verən şəxslər gün ərzində 8, 9 zəngdən çox müraciəti cavablandırma bilmirlər. 4 ölkənin təcrübəsindən görmək olar ki, hər qaynar xəttə 0 dan 9 dək əməkdaş cəlb olunur. Zənglərin daha sıx olduğu vaxtlarda digər əməkdaşlarda bu işə cəlb olunur. Məsələn olaraq göstərmək olar ki, Azərbaycan vergilər nazirliyi gün ərzində 300 dən çox zəngin qəbul edilməsi ilə əlaqədar olaraq işçilərinin sayında artım etmək məcburiyyətində qalıb.

İnzibati

Ölkələrin nümunələri nəzərdən keçirilərkən, qaynar xəttlərə müraciət edən şəxslərin sayı ilə müraciətlərə baxılması arasında geniş bərabərsizlik nəzərə çarpır. Çexiya respublikasından başqa, digər ölkələrdə qaynar xətt əməkdaşlarının şikayətlər qəbul edilərkən nə kimi addımlar atmalı olmaları barədə aydın prosedur qaydalar mövcud deyil. Bu daha çox korrupsiya faktı ilə bağlı şikayət etmiş şəxsə hüquqları ilə bağlı məsləhətlər verilərkən və istintaq işi başlanarsa nələrin olacağını başa salarkən problemlər yaradır. (Kənarda göstərilib).

İctima Maraqların müdafiəsi və hüquq məsləhət mərkəzi Fərdi şəxsləri onların hüquqları barədə məlumatlandırmaq

Transparency International təşkilatı 2003-cü ildən etibarən, korrupsiya qurbanları və şahidlərinə kömək məqsədi ilə milli bölmələri vasitəsi ilə hüququ maarifləndirmə mərkəzləri formalşdırmaq işini həyata keçirir.

35-dən çox ölkədə fəaliyyət göstərən bu cür mərkəzlərə müraciət etməklə insanlara korrupsiya işləri bağlı məsələlərdə öz hüquqlarını öyrənə bilərlər. Mərkəzin əməkdaşları insanlara şikayətlərini yazmaqda və korrupsiya faktı ilə bağlı şikayətlərini bildirməkdə köməklik edirlər.

Uzun illərdir bu mərkəzlər insanlara öz hüquqlarını müdafiə etməkdə və korrupsiya faktları ilə bağlı şikayət etməkdə kömək edir. Bu mərkəzlər 10 minlərlə şikayətlər qəbul edirlər ki, bunların içərisində hökumətin ən aşağı dərəcələrdən tutmuş ən yüksək dərəcəli qədar şikayətlər yer alır.

ALAC mərkəzləri onlara korrupsiya halları ilə bağlı müraciət edən vətəndaşların şikayətlərinə cavab verə bilmək məqsədi ilə müvafiq hökumət qurumları ilə əməkdaşlıq şəklində fəaliyyət göstərir.

Məsələn, Quatamalda fəaliyyət göstərən ALAC Dövlət Gömrük Komitəsi ilə birgə vətəndaşlar tərəfindən rüşvət faktları ilə bağlı verilən məlumatlar əsasında problemi həll etmişdir. Belə ki, müraciətçilər bildirirlər ki, Meksika Quatelmala sərhədində baş verən qanun pozuntularından istifadə edən qaz qaçaqmalçıları sərhəddən qaz keçirərək onu ölkədə qeyri qanuni yolla satırlar. Bunun əsasında ALAC Dövlət Gömrük Komitəsi ilə birlikdə vətəndaş qruplarının problemə bağlı qalması əsasında, gömrük qaydalarının daha gücləndirilməsi istiqamətində işlər aparmışdır.

Qaynar Xətlərin Moldova və Çexiyada istifadəsi

Moldovada səhiyyə nazirliyinin qaynar xəttinin 4 əməkdaşı hər ay üçün 1200-dən çox zəngə cavab verirlər. Zənglərin belə çox olmasının səbəblərindən ən əsası bu sahənin Moldovada ən problemlı sahələrdən biri olması və vətəndaşların istər-istəməz həkimlərə müraciət etmək, xəstəxanalar və digər tibbi xidmətlərdən istifadə etmək məcburiyyətində olmalarıdır.

Çexiya Respublikasında əsas qaynar xəttlərdən istifadə edənlər və onların fəaliyyətindən razı qalanlar arasında ciddi fərqlər var. Daxili işlər Nazirliyi tərəfindən yaradılan və Transparency International təşkilatının milli bölməsi tərəfindən idarə olunan qaynar xətt ədliyyə nazirliyinin qaynar xəttindən 10 dəfə çox müraciət qəbul edir. (hər ay üçün 60-a 6 nisbətində. Bu etibar, göstərilən xidmət və ictimaiyyət arasında yayılmasından asılıdır. Bu bir daha qaynar xətt əməkdaşlarının təlimlərə cəlb edilməsinin və xidmətin ictimailəşdirilməsinin vacibliyini göstərir.

Qaynar xətlərin fəaliyyəti zamanı əsas məsələlərdən biri korrupsiya qurbanlarını və ya şahidlərini və bu barədə qaynar xətlər vasitəsi ilə məlumat vermək istəyən şəxsləri, hökumətdən, çalışdığı iş yerindən və ya ictimaiyyətin müəyyən bir bölümündən gələbiləcək təzyiqlərə qarşı qorumaqdır. Bu təcrübəsi öyrənilən dörd ölkə də daxil olmaqla əksər ölkələrdə əsas maneə hesab edilir. Çünki, korrupsiya faktı barədə məlumat verən şəxslərin təhlükəsizliyi barədə qanunvericilik səviyyəsində müəyyən çayışmazlıqlar mövcuddur.

Baxmayaraq ki, zənglərin anonim olması bəzi hallarda yalnız və qərəzli şikayətlərin verilməsi ehtimalını yaradır, bununla belə məlumatların əldə edilə bilməsi məqsədi ilə müraciətçilərin öz şəxsiyyətlərini açıqlamamalarına şərait yaradılır. Vətəndaşların qaynar xətlərdən istifadə etməyə həvəsləndirmək məqsədi ilə Azərbaycanda vergilər və təhsil nazirliyi tərəfindən zənglərin anonim qəbul olunmasına imkan yaradılır. Kenyada anti korrupsiya komissiyası internetdə virtual qaynar xətlər yaradıb ki, vətəndaşlar anonim şəkildə burada öz şikayətlərini qeyd edə bilərlər.

Qaynar xətlər vasitəsi ilə qəbul edilmiş şikayətin həllinin izlənilməsi prosesi vacib əhəmiyyət daşıyır. Bu məlumat idarəetmə sistemi yaradılaraq icra edilə bilər. Çexiyada, hökumətin əsas qaynar xətti hesab edilən (199) TI-ın milli bölməsi tərəfindən icra olunan ALAC layihəsi zamanı toplanan məlumat bazası nümunəsində istifadə edilir. Kenya və Moldova da daxil olmaqla bəzi ölkələr işlərin monitorinqinin aparılmasının tərəfdarıdır.

Monitorinq cəhdlərinin bir hissəsi kimi, qaynar xətlər və ya onların icrasını həyata keçirən qurumlar, əməliyyatlar barədə hesabatlar dərc edirlər. Məlumatlar arasında dövlət qurumlarının təhqiqatına verilən müraciətlərin sayı, onların nəticələri (töhmət, sanksiya və ya istintaq) barədə qeydlər yer alır. Kenyada milli anti korrupsiya komissiyası onlayn şəkildə illik hesabat açıqlayır, Bu hesabatda baş prokurara göndərilən müraciətlər və onların son durumu barədə statistik məlumatlar göstərilir. (www.kacc.go.ke).

İnstutsional

Qaynar xətlərin müstəqilliyi onları idarə edən nazirlik və ya təşkilatların instutsional gücündən asılıdır. Qaynar xətləri həyata keçirən quruma yüksək vəzifəli məmurun rəhbərlik etməsi və daha yüksək səlahiyyətli olması xəttə daxil olan şikayətlərlə bağlı daha tutarlı addımlar atılması imkanlarını artırır. Bu xarakterik bir haldır ki, bu cür olduğu təqdirdə qaynar xətlərin müstəqilliyi bir qədər daha atılmış olur və orta dərəcəli məmurlardan asılılıq zəifləyir.

Tələbləri araşdırmaq ixtiyarı- əgər belə iddialar mövcudursa qaynar xətti idarə edən institutun mandatından və həmin qurumun hökumətdəki instutsional rolundan irəli gəlir. Misal üçün Çexiyada ədliyyə nazirliyinin qaynar xətti istintaq

aparmaq ixtiyarı yoxdu amma bununla belə onların polisə göndərdikləri şikayətləri davamlı olaraq izləmək imkanları var. Kenyada isə anti korrupsiya qaynar xəttləri İstintaq və İzləmə direktoratlığına bağlıdır ki, bu qurumun da istintaq işlərini həyata keçirmək ixtiyarı var.

Şikayətləri araşdırmaq ixtiyarının olması və bu istiqamətdə atıla biləcək addımların dəqiq müəyyənləşdirilməsi qaynar xəttlər üçün böyük əhəmiyyət kəsb edir. Azərbaycanda təhsil nazirliyi ilə bağlı hər hansı bir korrupsiya şikayətinə (qaynar xətt fəaliyyət göstərir) qaynar xətt administrasiyası baxa bilər. Amma cinayət faktı ortaya çıxarsa müraciət prokurorluq orqanlarına yönləndirilir.

Siyasi

Qaynar xəttlərin təyinatı üzrə istifadəsi onlardan manupulyasiya edilməməsi olduqca vacib əhəmiyyət kəsb edir. Şərait yaradılmalıdır ki, korrupsiya halının şahidləri və ya qurbanları bu hallarla bağlı informasiya verə bilsinlər və onlara bu halla mübarizədə effektiv üsullar izah edilsin.

Hər 4 ölkənin təcrübəsindən görünür ki, qaynar xəttlərin tətbiqi hökumətin korrupsiyayla mübarizədə marağının nə qədər olmasından asılıdır. Bəzi ölkələrdə bu öhdəliklər birləşdirilir. Anti-korrupsiya təşəbbüsləri ilə informasiya əldə etmək azadlığı kimi.

İctimaiyyət tərəfindən korrupsiyaya qarşı mübarizə aparan qurumlara və qaynar xəttlərə inamın azlığı isə digər bir problemdir. Bunu ölkədə keçirilən rəy sorğuları da ortaya qoyur, sorğuda iştirak edən insanların 25 %-in dən az bir hissəsi hökumətin korrupsiyaya qarşı mübarizədə effektiv olduğuna inanır. Belə bir problemin ortaya çıxmasına digər bir səbəb, qaynar xəttlərin qəbul edilən şikayətlərə baxmaq üçün tam səlahiyyətlərinin olmamasıdır. Modovada səhiyyə nazirliyi və gömrük xidmətinin qaynar xəttləri siyasi həssas məsələlərə baxmaq da lazımı qədər ixtiyarlarının olmadığını bildirirlər.

Vətəndaş cəmiyyətləri ilə əməkdaşlıq qaynar xəttlərin etibarlılığının artırılmasına köməklik göstərir. Çexiya Respublikasında hökumət anti-korrupsiya qaynar xəttlərinin idarə edilməsini müqavilə əsasında Transparency International təşkilatının milli bölməsinə həvalə edib. Digər birgə əməkdaşlıq modeli Azərbaycanda tətbiq edilir. Azərbaycan təhsil Nazirliyi yerli gənclər təşkilatlarını və TI-ın Azərbaycan milli bölmələrinin əməkdaşlarını qaynar xəttin işinin təşkilində iştiraka dəvət edib. Bir çox ölkələrin təcrübələrində vətəndaş cəmiyyətləri tərəfindən və ya onlarla əməkdaşlıq şəklində idarə edilən qaynar xəttlər hökumətə öz əməliyyatlarını inkişaf etdirməyə yardım edir.

Anonim müraciət kanalları

Qaynar xəttlər vasitəsi ilə anonim müraciət etməyin iki yol mövcuddur. Birinci telefon vasitəsi ilə fərdi şəkildə hər hansı bir şəxs məlumat verə, qaynar xətt orqanına və ya əməkdaşlarına məlumat çatdırıla bilər. Lakin, Azərbaycan və Liviya kimi bəzi ölkələrdə anonim müraciətlərlə bağlı prokurorluq orqanlarının tədbir görməsi qanunla mümkün deyil.

İkinci, korrupsiya şahidi və ya qurbanı istintaqa hər hansı bir məsələ ilə bağlı istintaq müraciət edir amma rəsmi qaydada tanınmasını istəmir. Belə olan halda əgər siyasi və iqtisadi cəhətdən nüfuzlu şəxslərlə bağlı məlumat verilsə, korrupsiya müraciəti ilə bağlı irəliləyiş əldə edilməsi üçün konfidensiallıq və anonimlik zəmanət altına alınmalıdır.

Qanunvericilik sahəsində whistle blower (xəbərciliklə) bağlı qanunun qəbul edilməsi qanunsuzluqlarla bağlı məlumat verən şəxslərin qorunması və onların sonradan hər hansı bir təzyiqa məruz qalmasının qarşısının alınmasına kömək etmiş olar. Belə bir təcrübə artıq bir neçə ildir ki, ABŞ və Birləşmiş Krallıqda mövcuddur. Hər iki ölkədə bununla bağlı qanun qəbul olunub.

İkinci məlumat vermə formasının işlək olması üçün qaynar xəttləri icra edən və onların fəaliyyətinə məsuliyyət daşıyan qurumların müstəqilliyinin gücləndirilməsi və məlumatların saxlanması ilə bağlı aydın qaydalar formalaşdırılmasına ehtiyac var.

Kenya hökumət Anti Korrupsiya Qaynar Xəttləri

Kenyada qaynar xətt parlament tərəfindən qəbul edilmiş Anti korrupsiya və iqtisadi cinayətlər aktı əsasında anti korrupsiya komissiyası tərəfindən təsis edilib.

Qaynar xəttləri idarə edən komissiya bir başa olaraq parlamentə tabedir və iqtisadi cinayətlər və korrupsiya ilə bağlı istənilən işlə əlaqədar araşdırma aparmaq səlahiyyətinə malikdir. Bununla belə onların cinayət işi açmaq haqqları yoxdur. Onların səlahiyyətlərindən kənar olan məsələlər, -qəbul edilən şikayətlərin 80%-i məhz bu qəbildəndir, aidiyyəti qurumlara göndərilir.

Komissiyanın müxtəlif qurumlara göndərilən bu şikayətlərin baxılmasının monitorinqini keçirmək ixtiyarı var. Onlar ildə 5200 müraciət qəbul edirlər ki, onların təxminən 10 % -ə qədəri tam həll edilir.

Hökumət qaynar xəttlərinin fəaliyyətinin effektivləşdirilməsi

3- Qaynar xəttləri necə effektiv etmək olar? Götürülən dərslər

Hökumət qaynar xəttlərinin effektiv fəaliyyəti üçün xidməti, inzibati, instutsional və siyasi meyarların birlikdə işini təmin etməlidir. Təklif olunur ki, Azərbaycan, Çexiya, Moldova və Kenya təcrübəsində tətbiq olunan hər bir komponent və təcrübədən uğurla keçmiş beynəlxalq dərsələr, fəaliyyət zamanı istifadə olunsun. Əsas məqsəd ondan ibarətdir ki, qaynar xəttlərin effektiv işinin təşkili üçün lazımı addımların atılması və ölçülərin götürülməsi üçün yol xəritəsi təmin edilsin.

Əməliyyat

- 🌐 Qaynar xəttlər barədə ictimai məlumatlanmanı təmin etmək. Bəzi ölkələrdə təhsil səviyyəsinin aşağı olması və cəmiyyət arasında yerli dildən istifadə vəziyyəti nəzərə alınaraq televiziya və radio proqramları təbliğat strategiyasında əhəmiyyətli yerlərdən birini tutur.
- 🌐 Müştəri ilə xoş və həssas ünsiyyət qurmaq: Bura operatorları və işçiləri seçərkən onların ölkədə işlək olan əsas dillərdən bir neçəsini bilməsinə diqqət yetirmək, iş sonrası saatlarda müraciətlərin qəbulu mexanizmini hazırlamaq və qəbul edilən şikayətlərə cavab verəbiləcək kifayət işçi cəlb etmək aiddir.
- 🌐 Əməkdaşları təlimlərə cəlb etmək: Hər bir əməkdaş qaldırılan şikayətlərə baxmaq iqtidarında olmalıdır. Zəng edən şəxsə məsələni aydınlaşdırmaq üçün əlavə suallar verməlidir, zəng vuran şəxsə hüquqları başa salınmalıdır (xüsusi ilə zəng edən şəxs bu ilk təcrübəsdirsə)
- 🌐 Xüsusi büdcə tərtib etmək: Qaynar xəttlər üçün büdcə aydın göstərməli və nazirliyin və ya aid olunan qurumun ümumi büdcəsindən kənar tutulmalıdır

Inzibati

- 🌐 Müraciətlərin anonim şəkildə qəbuluna və konfidensiallığın qorunmasına çalışmaq. Anonim şəkildə müraciət etmək hüququnun mövcudluğu insanları həvəsləndirmək üçün vacib faktordur, amma bu eyni zamanda yerli hüquqi çərçivələrdən asılıdır.
- 🌐 Şikayətlərin qəbul edilməsi və icraatı standartlarının formalaşdırılması. Bunu hətta o cür şəkildə etmək olar ki, şikayətlərin həlli məsələsi ilə bağlı mütəmadi yoxlamalar aparılsın.
- 🌐 Suallara və şikayətlərə cavab vermə vaxtlarının aydın müəyyənləşdirilməsi. Bu istifadəçilərə əlavə kömək ola bilər.


- Məlumat idarə etmə sistemi formalaşdırmaq. Sistemə elə məlumatlar daxil edilməlidir ki, ordan hansı məsələlər, hansı sahələrdən şikayətlərin qəbul edilməsi bilinsin və çətinlik yaradan xidmətlər və institutlar barədə risk xəritəsi hazırlana bilsin.
- Müntəzəm olaraq qaynar xəttlərin işi barədə məlumatlar dərc etmək. Bu cür hesabatlarda nə qədər şikayətin qəbul olunması, hansıların tez bir müddətdə həll edildiyi, hansıların icra mərhələsində olduğu barədə məlumatlar göstərilməlidir.

Institutsional

- Araşdırma məsuliyyətinin müəyyənləşdirilməsi: Qaynar xətt əməkdaşları qanunun onlara araşdırmaları aparmaq üçün nə qədər səlahiyyət verdiyini dəqiq bilməlidirlər..

Siyasi

- Qaynar xəttləri siyasi çəkişmələrin kənarında tutmaq. Qaynar xəttlərin etibarlı, qərəzsiz və kiminsə siyasi maraqlarının kənarında bir qurum olduğunu göstərmək mühüm əhəmiyyət daşıyır.
- Vətəndaş cəmiyyəti ilə əlaqələr qurmaq. Vətəndaş cəmiyyəti ilə əməkdaşlıq qaynar xəttlərə etibarlılığı və inamı artırır, eyni zamanda qaynar xəttlərin işinin inkişafına yardım edər

Araşdırmalardan əldə edilən nəticələr belə bir qənaətə gəlməyə imkan verir ki, qaynar xəttləri yaradarkən və ya onun icrası zamanı bu dörd faktora diqqət ayrılmalıdır. Məsələn, zənglərə cavab verən əməkdaşlar kifayət qədər təlimlərə cəlb edilmədikləri zaman, kifayət qədər büdcə və reklamın olması belə xidmətin inkişafına yardım edə bilməz. Xüsusi ilə anti korrupsiya qaynar xəttləri siyasi istək və qarşılıqlı inam olmadığı zaman istənilən effekti verməz. Qaynar xəttlər insanların istəklərini hökumətə çatdırmaq rolunu oynamalıdır. 

Hökümet qaynar xəttlərinin fəaliyyətinin effektivləşdirilməsi

Bu kitabça TI-in Siyasət və araşdırmalar idarəsi və Azərbaycan, Çexiya, Kenya və Moldova milli bölmələri ilə bəzə əməkdaşlıq şəklində tərtib ediləb.

Əldə edilən məlumatların gözədən keçiriləməsində yardımlarına görə Açıq Demokratiya məsləhət mərkəzinə (Cənubi Afrika) və İşyerlərində ictimai Konserniə (Birləşmiş Krallıq) minnətdarlığımı bildiririk.

Bu və bu seryadan olan digər hesabatlarla bəzə daha ətraflı məlumat almaq üçün TI Katibliyindən Qreyq Faqanla əlaqə saxlayın.
plres@transparency.org

TI-in korrupsiya ilə mübarizə istiqamətində atdığı addımlarla tanış olmaq məqsədi ilə www.transparency.org ünvanına müraciət edə bilərsiniz.

References:

See: Some companies such as SGS and international organisations like the European Bank for Reconstruction and Development have the majority of their corruption complaints received through the internet and email. See: www.ebrd.com/about/integrity/compl/about.htm and www.sgs.com/about_sgs/compliance_report_form.htm.

TI Kenya used stakeholder consultations constructed around roundtable discussions on corruption in these three cities to do a random sample survey of Kenyan's knowledge about the hotline. The Kenyan government has billboards and ads for this and other anti-corruption hotlines. High profile cases in Kenya, such as the Anglo-Leasing scandal, and good press coverage has meant that Kenyans are broadly aware of the problem and affected by it. According to the TI Global Corruption Barometer (2009), 37 percent of Kenyans reported paying a bribe in the last year.

For more details, see: U4 Network, U4 Helpdesk Query: Anti-corruption hotlines (Bergen, Norway: CMI and U4 Network, 2006). <http://www.u4.no/helpdesk/helpdesk/queries/query109.cfm>.

See: Public Service Commission. Public Service Commission Report on Anti-Corruption Hotlines (Cape Town, South Africa: Public Service Commission April 2002).

While the ministry of taxes does not operate a dedicated anti-corruption hotline, it does welcome and receive corruption complaints. Between 2007 and 2008, the hotline for the ministry of taxes in Azerbaijan received a total of 323,280 calls.

For more information on ALACs, see: www.transparency.org/global_priorities/other_thematic_issues/alacs.

Findings are from the TI Global Corruption Barometer. In response to the question "How would you assess your current government's actions in the fight against corruption," only 1 percent in Czech Republic said it was effective (2009). The results for Moldova, Kenya and Azerbaijan were: 9%, 24% and 14%. See: www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/gcb/2009

See: Public Service Commission, Report on Anti-Corruption Hotlines (Pretoria, South Africa: Public Service Commission, April 2002). <http://www.psc.gov.za/docs/reports/2002/hotlines/01.pdf>.

See: Republic of Kenya. The Governance, Justice, Law & Order Sector (GJLOS) Reform Programme. <http://www.gjlos.go.ke/gjinner.asp?pcat2=agencies&pcat=minjust&cat=kacc>.

See: The Kenya Anti-Corruption Commission, Annual Report 2007/2008 (Nairobi, Kenya: KACC, 2009). <http://www.kacc.go.ke/whatsnew.asp?id=142>.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL

Telephone

+49-30-343820 -0

Fax

+49-30-347039 -12

International Secretariat

Alt-Moabit 96

10559 Berlin

Germany

PRINTED ON RECYCLED PAPER

© 2009 Transparency International. All rights reserved.

Transparency International (TI) is the civil society organisation leading the global fight against corruption. Through more than 90 chapters worldwide and an international secretariat in Berlin, Germany, TI raises awareness of the damaging effects of corruption, and works with partners in government, business and civil society to develop and implement effective measures to tackle it. For more information go to: www.transparency.org