

Şəhid ailələri üzvlərinin, müharibə ilə əlaqədar xəsarət almış hərbi qulluqçuların və əlilliyi müəyyən edilmiş şəxslərin müraciətləri üzrə vahid əlaqələndirmə mərkəzlərində xidmət göstərilməsi Qaydası

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin
2021-ci il 25 iyun tarixli
Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qayda şəhid ailələrinin üzvlərinə, müharibə ilə əlaqədar xəsarət almış hərbi qulluqçulara və əlilliyi müəyyən edilmiş şəxslərə (bundan sonra – şəxslər) əmək, məşğulluq, sosial müdafiə, tibbi–sosial ekspertiza, reabilitasiya, müalicə, müayinə, habelə digər sahələrdə xidmətlər (bundan sonra – xidmətlər) şəhid ailələri üzvlərinin, müharibə ilə əlaqədar xəsarət almış hərbi qulluqçuların və əlilliyi müəyyən edilmiş şəxslərin müraciətləri üzrə vahid əlaqələndirmə mərkəzlərində (bundan sonra – Mərkəz) göstərilməsi qaydasını müəyyən edir.

1.2. Mərkəzdə xidmətlər “bir pəncərə”, həmçinin operativlik, vətəndaş məmnunluğu, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında həyata keçirilir.

1.3. Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (bundan sonra – Nazirlik) Mərkəzdə xidmət göstərən aidiyyəti dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətinin əlaqələndirilməsini həyata keçirir və müraciətlərin icra vəziyyətinin monitorinqini aparır.

1.4. Bu Qaydada istifadə olunan anlayışlar Azərbaycan Respublikasının normativ hüquqi aktlarında müəyyən edilmiş mənaları ifadə edir.

2. Mərkəzin fəaliyyətinin məqsədləri

2.0. Mərkəzin fəaliyyətinin məqsədləri aşağıdakılardır:

- 2.0.1. şəxslərin əlavə xərclərinin və vaxt itkisinin qarşısını almaq;
- 2.0.2. şəxslərə göstərilən xidmət səviyyəsini yüksəltmək və xidmətlərin əlçatanlığını, rahatlığını təmin etmək;
- 2.0.3. şəffaflığı təmin etmək, korrupsiyaya qarşı mübarizəni gücləndirmək.

3. Mərkəzin fəaliyyətinin təşkilinə dair ümumi tələblər

3.1. Mərkəzin iş qrafikini Nazirlik müəyyən edir.

3.2. Mərkəzdə göstərilən xidmətlər Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2021-ci il 25 iyun tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş siyahıda göstərilən dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilir.

3.3. Mərkəzdə xidmətlər aşağıdakı qaydada təşkil olunur:

3.3.1. xidmətlər Nazirliyin müəyyən etdiyi inzibati ərazi vahidi (vahidləri) üzrə (xidmət göstəriləcək şəxslərin sayına uyğun olaraq) göstərilir;

3.3.2. xidmətlər növbəlilik qaydasında həyata keçirilir;

3.3.3. xidmətlər bir–biri ilə qarşılıqlı əlaqədə, informasiya texnologiyalarından geniş istifadə edilməklə həyata keçirilir;

3.3.4. Mərkəzin fəaliyyəti Nazirliyin tabeliyindəki Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyinin “DOST” mərkəzlərində, habelə xidmət göstəriləcək şəxslərin sayı nəzərə alınmaqla, inzibati ərazi vahidləri üzrə Nazirliyin yerli qurumlarının inzibati binalarında təmin olunur.

4. Mərkəzdə xidmətlərin təşkili

4.1. Mərkəzdə xidmətlər aşağıdakı formalarda göstərilir:

4.1.1. birbaşa (yerində) xidmət;

4.1.2. “Çağrı mərkəzi” vasitəsilə xidmət;

4.1.3. səyyar xidmət.

4.2. Birbaşa (yerində) xidmət vasitəsilə şəxsə Mərkəzdə müraciət etdiyi dövlət orqanının (qurumunun) əməkdaşı bilavasitə xidmət göstərir.

4.3. Birbaşa (yerində) xidmət göstərilməsi aşağıdakı qaydada həyata keçirilir:

4.3.1. şəxs Mərkəzə daxil olaraq məlumat köşkündən əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı hansı pəncərəyə və hansı sənədlərlə müraciət etməli olduğunu öyrənir, yaxud əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı tələb olunan sənədlərin tamlığının yoxlanılması üçün həmin sənədləri məlumat köşkünə təqdim edir;

4.3.2. məlumat köşkündə şəxsin əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı təqdim etdiyi sənədlərin tamlığı yoxlanıldıqdan sonra ona elektron növbə verilir, yaxud əlavə olunması tələb olunan sənədlər, habelə müraciətlə bağlı ərizənin və ya digər sənədlərin (anketlərin) doldurulmasının tələb olunduğu barədə məlumat verilir;

4.3.3. əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı ərizənin və ya digər sənədlərin (anketlərin) doldurulmasında şəxsin köməyə ehtiyacı olduğu halda o, Mərkəzdə fəaliyyət göstərən könüllülərə və ya Mərkəzin bu məqsəd üçün ayrılmış əməkdaşına müraciət edə biləcəyi barədə məlumatlandırılır;

4.3.4. şəxs ona verilmiş elektron növbəyə uyğun olaraq müraciət edəcəyi pəncərənin qarşısında gözləyir və növbəsi çatdıqda tələb olunan sənədləri həmin pəncərəyə təqdim edir;

4.3.5. müraciətlər Mərkəzdə qəbul olunur, müraciətlərin qeydiyyatına və icrasına nəzarət elektron formada aparılır;

4.3.6. göstərilən xidmətlə bağlı müraciətə baxılma və həmin müraciətin nəticəsinin rəsmiləşdirilməsi müraciət edildiyi vaxt mümkün olduğu halda, qərar yerində qəbul edilərək şəxsə təqdim olunur;

4.3.7. bu Qaydanın 4.3.6–cı yarımbəndinə əsasən müraciətə baxılma mümkün olmadıqda, “İnzibati icraat haqqında”, “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunlarına uyğun olaraq, şəxsin müraciəti “VƏM” qeydi ilə icra üçün aidiyyəti dövlət orqanlarına (qurumlarına) dərhal göndərilir;

4.3.8. “VƏM” qeydi ilə daxil olmuş müraciətlər aidiyyəti dövlət orqanlarının (qurumlarının) bu məqsədlə yaradılmış və ya bununla bağlı səlahiyyətlərin həvalə edildiyi mövcud struktur bölmələri tərəfindən hərtərəfli, operativ araşdırılmaqla “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun icra olunur və qəbul edilmiş müvafiq qərar və ya hüquqmüəyyənədi sənədlər şəxsə göndərilməsi üçün Mərkəzə təqdim olunur;

4.3.9. Mərkəzdə şəxsin arzusu ilə “Fərdi məlumatlar haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 8.1–ci maddəsinə uyğun olaraq, informasiya sistemlərindən istifadə yolu ilə onun bu Qaydanın 1.1–ci bəndində göstərilən məsələlərlə bağlı hüquqları müəyyən edilir və həmin hüquqlarla bağlı müvafiq xidməti əldə etmək istəyi olduqda, ona bu Qaydada nəzərdə tutulan formada hüquqi xidmət və məsləhət xidmətləri göstərilir.

4.4. "Çağrı mərkəzi" vasitəsilə şəxs Mərkəzə gəlmədən internet və ya telefon vasitəsilə bütün xidmət növləri, tələb edilən sənədlər barədə məlumat ala, növbə tuta, Mərkəzin fəaliyyəti ilə bağlı təkliflərini bildirə bilər.

4.5. "Çağrı mərkəzi" vasitəsilə şəxslərə, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydalara uyğun olaraq, bu Qaydanın 1.1–ci bəndində göstərilən məsələlərlə bağlı xidmət göstərilir.

4.6. "Çağrı mərkəzi" vasitəsilə xidmət göstərilməsi barədə müraciətlər xidmət keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi məqsədilə qeydə alınır.

4.7. Sağlamlıq vəziyyəti məhdud olduğundan Mərkəzə gələ bilməyən şəxslərə səyyar formada xidmətlər göstərilir.

4.8. Səyyar xidmətlər şəxsin yaşadığı və ya olduğu yerdə Mərkəzin iş qrafikinə uyğun göstərilir. Müraciətlərin sayının çoxluğu və səyyar xidmət göstərilməsi tələb olunan ünvanların uzaq məsafədə yerləşməsi səbəbindən Mərkəzin gündəlik (həftəlik) müraciət qəbuluna məhdudiyət tətbiq etmək hüququ vardır.

4.9. Hər iş gününün sonunda Mərkəzə daxil olmuş müraciətlər əsasında növbəti iş günü üçün səyyar xidmət göstərilməsi qrafiki hazırlanaraq təsdiq edilir və səyyar xidmət göstərəcək əməkdaşlar müəyyən olunur.

4.10. Səyyar xidmət göstərilməsi zamanı Azərbaycan Respublikasının qanunları və digər normativ hüquqi aktları ilə müəyyən edilmiş sənədlərdən əlavə sənədlərin tələb edilməsi qadağandır.

4.11. Səyyar xidmət göstərilməsi şəxsdən tələb olunan sənədlərin təhvil alınmasını və (və ya) hazır sənədlərin ona təhvil verilməsini nəzərdə tutur.

4.12. Səyyar xidmət göstərilməsinə dair müraciət "Çağrı mərkəzi"nə zəng vurmaqla edilir. Şəxsin müraciəti zamanı "Çağrı mərkəzi"nin operatoru müvafiq xidmət göstərilməsi üçün əsas şərtləri (icra müddəti, normativ hüquqi aktlara istinad etməklə tələb olunan sənədlər) izah edir və zəruri sənədlərin şəxsdə mövcudluğunu öyrənir.

4.13. Səyyar xidmət göstərilməsinə dair müraciət bu Qaydaya uyğun formada edilmədikdə, müraciət qəbul olunmur və imtinanın səbəbi barədə şəxsə məlumat bildirilir.

4.14. Şəxsin əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı müraciətinin qəbulu üçün Mərkəzdə göstərilən digər xidmət göstərilməsi də tələb olunduqda, ona həmin xidmət də təklif edilir.

4.15. Şəxs səyyar xidmət göstərilməsi şərtləri ilə razılaşıdıqda və xidmət göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlərinin mövcudluğunu bildirdikdə, ona dair məlumatlar (soyadı, adı, atasının adı, ünvanı, əlaqə nömrələri, xidmətin göstərilmə yeri və vaxtı, fərdi identifikasiya nömrəsi) öyrənilərək qeyd edilir, operator xüsusi proqram təminatı vasitəsilə xidmət göstərilməsi üçün uyğun olan vaxtı (tarix və saat) müəyyənləşdirir və şəxslə razılaşıdırdıqdan sonra müraciəti qəbul edib təsdiqləyir.

4.16. Səyyar xidmət göstərilməsinə dair müraciəti operator qəbul edərək təsdiqlədikdən sonra həmin müraciət xüsusi proqram təminatı vasitəsilə müvafiq Mərkəzə ötürülür.

4.17. Mərkəzin səyyar xidmət göstərəcək əməkdaşı müraciətdə qeyd edilən ünvana getməzdən əvvəl xidmətin qüvvədə olmasını dəqiqləşdirir.

4.18. "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 19–cu maddəsinə əsasən, səyyar sosial xidmətlər Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydaya uyğun olaraq göstərilir.