



# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi





**Telefon müraciət xidməti vasitəsilə  
şifahi müraciətlərin edilməsi,  
qəbulu, qeydiyyatı və  
cavablandırılması qaydaları**



## **Vətəndaşların müraciətləri haqqında AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ QANUNU (30.09.2015 – 1308-IVQ)**

3.0.10. telefon müraciət xidməti – müraciət edənin şifahi müraciətinin qəbulunu, texniki vasitələrin köməyi ilə qeydiyyatını və cavablandırılmasını həyata keçirmək üçün yaradılmış rabitə xidməti;

15.3. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması bu Qanunun tələbləri nəzərə alınmaqla müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi qaydada həyata keçirilir.



# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi

**Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması qaydası  
(23.06.2016 – 950)**

**1.11. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə vətəndaşların şifahi müraciətlərinin qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması qanunun tələbləri nəzərə alınmaqla Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydada həyata keçirilir**

**Azərbaycan Respublikasının**

**Nazirlər Kabineti**

**Q Ə R A R**

**№ 339**

**1 sentyabr 2016-cı il**

**“Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması Qaydası”nın təsdiq edilməsi haqqında**



## Qaydalar aşağıdakı subyektlərə şamil edilir:



- \* Dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərə
- \* Büdcə təşkilatlarına
- \* Siyahısı AR-nın Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilmiş ictimai əhəmiyyətli funksiyaları yerinə yetirən hüquqi şəxslərə
- \* Normativ hüquqi aktlar və ya müqavilə əsasında təhsil, səhiyyə, mədəniyyət və sosial sahələrdə xidmət göstərən özəl hüquqi şəxslərə və fərdi sahibkarlara



## Qaydalar aşağıdakı müraciətlərə şamil edilmir:



- vətəndaşların məhkəmə icraatı və ya inzibati icraat çərçivəsində etdikləri müraciətlərə
- hərbi qulluqçuların xidmətlə əlaqədar bilavasitə rəislərinə və ya böyük rəislərinə müraciətləri
- referendumun və seçkilərin bilavasitə təşkili və keçirilməsi ilə əlaqədar müraciətlər
- ombudsmana verilən insan hüquqlarının pozulmasına dair şikayətlər
- informasiya əldə edilməsi üçün verilən sorğu
- məişət zorakılığı barədə şikayət (cinayət tərkibi olmadıqda)





**Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı  
bu tələblərə cavab verməlidir**

- \* **Azərbaycan dilində səlis danışmaq, yazmaq və oxumaq;**
  - \* **kompüterdə işləmək;**
- \* **subyektin fəaliyyət istiqamətlərinə dair normativ hüquqi aktlarla bağlı biliklərə malik olmaq;**
  - \* **stressə davamlı və operativ olmaq;**
  - \* **etik davranış qaydalarına əməl etmək.**



# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi

**Şifahi müraciətlərin qəbulunu təmin etmək üçün şəhər telefon nömrəsi ayrılır. Bu nömrəyə edilən bütün zəngləri kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı qəbul edir.**

**Bu zaman kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı soyadını və adını deyərək özünü təqdim edir.**

**Vətəndaşlar yalnız iş günlərində və iş vaxtında telefon müraciət xidməti vasitəsilə müraciət etmək hüququna malikdirlər.**

**Müraciətlər həmin gün qeydiyyatata alınır.**

**Müraciət edən bu məlumatları verməkdən imtina edərsə, yalan məlumat verərsə, müraciət qeydiyyatata alınmır, cavablandırılmır və dərhal bu barədə məlumat verilir.**

<b>Soyadı adı atasının adı</b>	<b>Ünvanı</b>	<b>Əlaqə nömrəsi</b>	<b>Müraciətin qısa məzmunu</b>	<b>Müraciətin edildiyi vaxt (saat dəqiqə)</b>
--	---------------	----------------------	------------------------------------	---





# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi

**İstirahət, iş günü hesab edilməyən bayram günləri və ümumxalq hüzn günü, həmçinin iş vaxtından sonra edilən zənglər qəbul olunmur.**

**Bu zaman iş vaxtından sonra telefon müraciət xidməti vasitəsilə müraciət edən şəxslər səsli menyü vasitəsilə məlumatları təqdim edir.**

**Daha sonra həmin şəxsə ismaric saxlamaq və ya növbəti iş günündə əlaqə yaratmaq təklif olunur.**

**Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan müraciəti birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edərək araşdırdıqdan sonra cavablandırır**

**Şifahi müraciətin araşdırılmasına ehtiyac olmazsa, birbaşa cavablandırılır  
Verilən cavab konkret, aydın və ədəbi dilin rəsmi-işgüzar üslubuna uyğun olmalıdır**



# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi

**Şifahi müraciətin birbaşa cavablandırılması mümkün olmadıqda, kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı onun araşdırmaya qəbul edilərək sonradan cavablandırılması məqsədi ilə müraciət vərəqəsi tərtib edir və kargüzarlıq xidmətinin rəhbərinə təqdim edir.**

**Müraciət vərəqəsi müraciət edən barədə məlumatları, müraciətin qəbulu və cavablandırılmasınadək olan prosesləri özündə əks etdirir.**

**Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra 1 iş günündən gec olmayaraq, müraciət vərəqəsindəki əlaqə nömrəsinə zəng edərək müraciət edənlə əlaqə yaratmalı və onun müraciətinə baxan struktur bölmə barədə məlumat verməlidir.**

**Bu mümkün olmadıqda, 3 (üç) iş günü ərzində hər gün ən azı 2 dəfə müxtəlif saatlarda müraciət edənlə əlaqə yaratmağa çalışmalı və bu barədə müraciət vərəqəsində qeydlər aparmalıdır.**



# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi

**Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin daxil olduğu struktur bölmənin əməkdaşı müraciətə dair cavab hazırlamalıdır.**

**Müraciətə baxan struktur bölmənin əməkdaşı əlaqə telefonu ilə əlaqə yaradarkən özünü təqdim etdikdən sonra, danışılan şəxsin şəxsiyyətini müəyyən etməli və danışılan şəxs müraciət edən şəxsin özü olduqda, hazırlanmış cavabı ona təqdim etməli, əks halda, müraciət edən şəxslə nə zaman əlaqə saxlaya biləcəyini dəqiqləşdirməli və bu barədə müraciət vərəqəsində qeydlər aparmalıdır**

**Müraciət edən şəxsin şifahi müraciətində qaldırılan məsələ dövlət sirri təşkil edən məlumatlara və ya qanunla qorunan digər məlumatlara aid edildikdə, müraciətin bu səbəbdən mahiyyəti üzrə cavablandırılmasının mümkünsüzlüyü barədə müraciət edənə məlumat verilir.**

**Həmçinin müraciətdə qaldırılan məsələnin subyektlərin səlahiyyətinə aid olmadığı aşkar edilərsə, müraciət edən şəxsə aidiyyəti üzrə müraciətetmə qaydası izah olunur.**

**Müraciətin şifahi cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətin yazılı şəkildə təqdim edilməsi təklif olunur**



# Naxçıvan Muxtar Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi

**Hər iş gününün sonunda kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı gün ərzində müraciətlərə dair məlumat hazırlayır və kargüzarlıq xidmətinin rəhbərinə təqdim edir.**

<b>Müraciətlərin ümumi sayı;</b>	<b>Qeydiyyat alınmış və cavablandırılmış müraciətlərin, o cümlədən təkrar müraciətlərin sayı</b>	<b>Qeydiyyat alınmasından və cavablandırılmasından imtina edilmiş müraciətlərin sayı</b>	<b>Tərtib edilmiş müraciət vəərəqələrinin sayı</b>	<b>Müraciət edən vətəndaşın soyadı, adı, atasının adı, ünvanı və telefon nömrəsi</b>	<b>Müraciətin mövzusu, qeydiyyat nömrəsi və qəbul edilmə vaxtı (saatı və dəqiqəsi)</b>	<b>Müraciətin cavablandırılması və ya onunla bağlı görülən tədbirlər barədə qeyd</b>
----------------------------------	--	--	--	--	--	--

**Kargüzarlıq xidməti**  
**telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan şifahi müraciətlər barədə,**  
**6 ayın və ilin yekunları üzrə**  
**arayış hazırlayır və dövlət orqanının rəhbərinə təqdim edir**



DIQQƏTİNİZƏ GÖRƏ  
SAĞ OLUN!