

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

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI NAZİRLƏR KABİNETİNİN QƏRARI**

“Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının 2015-ci il 30 sentyabr tarixli 1308-IVQ nömrəli Qanununun tətbiqi barədə” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin [2015-ci il 12 noyabr tarixli 672 nömrəli](#) Fərmanının 1.1.6-cı yarımbəndinin icrasını təmin etmək məqsədi ilə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti **qərara alır:**

“Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması Qaydası” təsdiq edilsin (əlavə olunur).

**Azərbaycan Respublikasının Baş naziri Artur Rasi-zadə**

Bakı şəhəri, 1 sentyabr 2016-cı il  
№ 339

Azərbaycan Respublikası Nazirlər  
Kabinetinin 2016-cı il 1 sentyabr tarixli 339  
nömrəli qərarı ilə  
**təsdiq edilmişdir.**

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

**QAYDASI**

**1. Ümumi müddəalar**

1.1. Bu Qayda “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının 2015-ci il 30 sentyabr tarixli 1308-IVQ nömrəli Qanununun (bundan sonra - Qanun) 15.3-cü maddəsinə əsasən hazırlanmışdır və telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən şifahi müraciətlərin qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması ilə bağlı məsələləri tənzimləyir.

1.2. Bu Qaydanın müddəaları dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərə və büdcə təşkilatlarına, həmçinin Qanunun 5.8-ci maddəsinə əsasən siyahısı Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilmiş ictimai əhəmiyyətli funksiyaları yerinə yetirən hüquqi şəxslərə, habelə normativ hüquqi aktlar və ya müqavilə əsasında təhsil, səhiyyə, mədəniyyət və sosial sahələrdə xidmət göstərən özəl hüquqi şəxslərə və fərdi sahibkarlara (bundan sonra - subyektlər) şamil edilir.

1.3. Bu Qaydanın müddəaları vətəndaşların Qanunun 5.2 - 5.7-ci maddələrində göstərilən müraciətlərinə şamil edilmir. Bu cür müraciətlər telefon müraciət xidməti vasitəsilə subyektlərə edildikdə, müraciət edən şəxs Qanunun 8.1.1-ci maddəsinə əsasən onlara baxılmaması barədə dərhal məlumatlandırılır.

1.4. Mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarına çağrı mərkəzləri, qaynar xətlər və etimad xətləri vasitəsilə edilən şifahi müraciətlərin qəbulu, qeydiyyatata alınması və cavablandırılması Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları"na uyğun olaraq həyata keçirilir.

1.5. Bu Qaydanın müddəaları Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları" ilə əhatə olunmayan dövlət orqanlarına şamil edilir.

1.6. Bu Qaydada istifadə olunan anlayışlar Qanunun 3-cü maddəsi ilə müəyyən edilmiş mənalarda işlədilir.

## **2. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması**

2.1. Bu Qaydanın 1.2-ci və 1.5-ci bəndlərində göstərilən subyektlərdə şifahi müraciətlərin qəbulunu təmin etmək üçün xüsusi şəhər telefon nömrəsi ayrılır və bu nömrəyə edilən bütün zəngləri kargüzarlıq xidmətinin bu məqsəd üçün ayrılan əməkdaşı (bundan sonra - kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı) qəbul edir. Bu zaman kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı soyadını və adını deyərək özünü təqdim edir.

2.2. Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

2.2.1. Azərbaycan dilində səlis danışmaq, yazmaq və oxumaq;

2.2.2. kompüterdə işləmək;

2.2.3. subyektin fəaliyyət istiqamətlərinə dair normativ hüquqi aktlarla bağlı biliklərə malik olmaq;

2.2.4. stressə davamlı və operativ olmaq;

2.2.5. etik davranış qaydalarına əməl etmək.

2.3. Vətəndaşlar yalnız iş günlərində və iş vaxtında telefon müraciət xidməti vasitəsilə müraciət etmək hüququna malikdirlər. 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 şəxslərə səsli menyu vasitəsilə bu Qaydanın 2.4-cü bəndində göstərilən məlumatları təqdim etdikdən sonra ismaric saxlamaq və ya növbəti iş günündə əlaqə yaratmaq təklif olunur.

2.4. Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən bütün müraciətləri, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "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"nın (bundan sonra -

vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası) 2.8-ci bəndinə uyğun olaraq, elektron formada həmin gün qeydiyyatı alır. Bu cür müraciətin qeydiyyatı zamanı müraciət edən şəxsin soyadı, adı, atasının adı, ünvanı, əlaqə nömrəsi, müraciətin qısa məzmunu, müraciətin edildiyi vaxt (saat və dəqiqə) qeyd olunur. Müraciət edən şəxs bu məlumatları verməkdən imtina etdikdə və ya yalan məlumat verdikdə, onun müraciəti qeydiyyatı alınmır, cavablandırılmır və müraciət edən şəxsə bu barədə dərhal məlumat verilir.

2.5. Subyektlərin telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən şifahi müraciətlərlə bağlı danışıqların, müraciət edən şəxsi məlumatlandırmaqla, audioyazısını aparmaq hüququ vardır.

2.6. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciət aydın ifadə edilməlidir. Müraciət edən şəxs təhqir və böhtana yol verməməlidir.

2.7. Müraciət edən şəxs bu Qaydanın 2.4-cü bəndində göstərilən məlumatları təqdim etdikdən sonra kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan müraciəti birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edərək araşdırdıqdan sonra cavablandırır.

2.8. Şifahi müraciətin birbaşa cavablandırılması vətən-daşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydasının 4.5-ci bəndinə uyğun olaraq təmin edilir. Müraciət edən şəxsə verilən cavab konkret, aydın və ədəbi dilin rəsmi-işgüzar üslubuna uyğun olmalıdır.

2.9. 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 bu Qaydanın 2.4-cü bəndində göstərilən məlumatları, eləcə də müraciətin qəbulu və cavablandırılmasınadək olan prosesləri özündə əks etdirir.

2.10. Şifahi müraciətin operativ cavablandırılmasını təmin etmək məqsədi ilə müraciət vərəqəsi kargüzarlıq xidmətinin rəhbəri tərəfindən imzalanmış məktubla, subyektin rəhbəri ilə razılaşdırmaqla, aidiyyəti struktur bölməyə təqdim edilir.

2.11. Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra 1 (bir) 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.

2.12. Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin daxil olduğu struktur bölmənin əməkdaşı Qanunun 10-cu maddəsi ilə müəyyən edilmiş müddətlərə riayət etməklə, müraciətə dair cavab hazırlamalıdır.

2.13. Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin cavablandırılması zamanı 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.

2.14. Müraciət edən şəxsin şifahi müraciətində qaldırılan məsələ “Dövlət sirri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq 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.

2.15. Müraciətin bu Qaydanın 2.7-ci bəndinə uyğun olaraq cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətin yazılı şəkildə təqdim edilməsi təklif olunur.

2.16. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciətdə qaldırılan məsələnin subyektlərin səlahiyyətinə aid olmadığı aşkar edilərsə, müraciət edən şəxsə aidiyyəti üzrə müraciətetmə qaydası izah olunur.

### **3. Yekun müddəalar**

3.1. Hər iş gününün sonunda kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı gün ərzində telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan müraciətlərə dair məlumat hazırlayır və kargüzarlıq xidmətinin rəhbərinə təqdim edir. Həmin məlumatda aşağıdakılar əks olunur:

3.1.1. qəbul edilmiş müraciətlərin ümumi sayı;

3.1.2. qeydiyyatda alınmış və cavablandırılmış müraciətlərin, o cümlədən təkrar müraciətlərin sayı;

3.1.3. qeydiyyatda alınmasından və cavablandırılmasından bu Qaydanın 2.3-cü bəndinə uyğun olaraq imtina edilmiş müraciətlərin sayı;

3.1.4. tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı;

3.1.5. müraciət edən vətəndaşın soyadı, adı, atasının adı, ünvanı və telefon nömrəsi;

3.1.6. müraciətin mövzusu, qeydiyyat nömrəsi və qəbul edilmə vaxtı (saatı və dəqiqəsi);

3.1.7. müraciətin cavablandırılması və ya onunla bağlı görülən tədbirlər barədə qeyd.

3.2. Subyektin kargüzarlıq xidməti telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan şifahi müraciətlər barədə, 6 (altı) ayın və ilin yekunları üzrə arayış hazırlayır və subyektin rəhbərinə təqdim edir.

3.3. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə müraciət edən şəxs barədə əldə edilmiş fərdi, ailə və şəxsi həyatına aid sirr olan, habelə peşə və ya kommersiya sirri ilə bağlı məlumatların istifadəsinə və yayılmasına yol verilmir.

3.4. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciətlərin qeydiyyatına dair elektron daşıyıcılar subyektlərin kargüzarlıq xidmətində 2 (iki) il saxlanıldıqdan sonra “Milli arxiv fondu haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən edilmiş qaydada məhv edilir. Fəaliyyətlərinin xüsusiyyətlərinə uyğun olaraq, subyektlərin həmin materialları daha uzun müddət saxlamaq hüququ vardır.

**Qeyd.** Bu Qaydada dəyişikliklər Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2002-ci il 24 avqust tarixli 772 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “İcra hakimiyyəti orqanlarının normativ hüquqi aktlarının hazırlanması və qəbul edilməsi qaydası haqqında Əsasnamə”nin 2.6-1-ci bəndinə uyğun edilə bilər.