

İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin Çağrı mərkəzi xidmətinin

ƏSASNAMƏSİ

1. Ümumi müddəalar

1.1. İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin (bundan sonra – Agentlik) Çağrı mərkəzi xidməti (bundan sonra – Xidmət) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2017-ci il 6 sentyabr tarixli 1592 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin Nizamnaməsi”nə (bundan sonra – Nizamnamə) və İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyin strukturuna uyğun yaradılan Agentliyin Aparatının struktur bölməsidir.

1.2. Xidmət öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının qanunlarını, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamlarını, Agentliyin Nizamnaməsini, Agentliyin İdarə Heyətinin qərarlarını, Agentliyin İdarə Heyəti sədrinin (bundan sonra – “sədr”) əmr və sərəncamlarını, icbari tibbi sığorta sahəsində mövcud olan qanunvericilik aktlarını və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

1.3. Xidmət fəaliyyətini Agentliyin digər struktur bölmələri ilə əlaqəli həyata keçirir.

2. Xidmətin fəaliyyət istiqamətləri

2.1. Xidmətin fəaliyyət istiqamətləri aşağıdakılardır:

2.1.1. icbari tibbi sığortanın tətbiqi ilə əlaqədar 1542 qısa nömrəli Çağrı mərkəzinə daxil olan müraciətlərin qəbulu və təhlilini həyata keçirmək;

2.1.2. təmsil etdiyi dövlət qurumunda qanunçuluğu, müraciətlərin operativ və obyektiv təhlilini, fəaliyyətin keyfiyyətinə nəzarəti, vətəndaş məmnunluğunu təmin etmək;

2.1.3. qanunvericiliklə müəyyən edilmiş digər istiqamətlərdə fəaliyyət göstərmək.

3. Xidmətin vəzifələri

3.1. Xidmətin bu Əsasnamə ilə müəyyən olunmuş fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq ümumi vəzifələri aşağıdakılardır:

3.1.1. icbari tibbi sığorta təminatı üzrə Agentliyin 1542 nömrəli Çağrı mərkəzi vasitəsilə vətəndaşlardan daxil olan şifahi müraciətlərin Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın tələblərinə uyğun olaraq qəbul etmək, qeydiyyat almaq, araşdırmaq, təhlil etmək və canlı rejimdə birbaşa cavablandırmaq, səlahiyyətləri çərçivəsində digər operativ tədbirlər görmək;

3.1.2. birbaşa cavablandırıla bilinməyən vətəndaş müraciətlərini aidiyyəti üzrə Agentliyin digər struktur bölmələrinə və ya digər orqanlara (qurumlara) yönləndirilmək;

- 3.1.3. fəaliyyət istiqamətinə uyğun olaraq Agentliyin rəhbərliyinə təkliflər vermək;
- 3.1.4. vətəndaşların icbari tibbi sığorta çərçivəsində məlumatlandırılması ilə bağlı işlərini təşkil etmək;
- 3.1.5. Agentliyin fəaliyyəti ilə bağlı Xidmətə daxil olan sorğuları toplamaq, Xidmətin keyfiyyətinin artırılması və vətəndaş hüquqlarının qorunması məqsədilə müraciətləri təhlil etmək və Agentliyin müvafiq struktur bölmələrinə göndərmək;
- 3.1.6. öz səlahiyyətləri daxilində vətəndaşların hüquqlarını təmin etmək və baş verə biləcək pozuntuların qarşısını almaq;
- 3.1.7. daxil olan müraciətlərin əsasında aylıq, rüblük və illik hesabatların hazırlamaq;
- 3.1.8. toplanan məlumatlar və hesablara əsasən göstərilən xidmətin keyfiyyətini artırmaq məqsədi ilə rəhbərliyə, müvafiq departament və şöbələrə təkliflər vermək;
- 3.1.9. Agentliyin fəaliyyəti ilə bağlı olan Dövlət proqramlarının və inkişaf konsepsiyalarının həyata keçirilməsində öz səlahiyyətləri daxilində iştirak etmək;
- 3.1.10. Xidmətin iş planını, fəaliyyəti ilə bağlı hesabatları nəzərdə tutulmuş qaydada dövrlər üzrə hazırlamaq;
- 3.1.11. rəhbərlik tərəfindən daxil olan tapşırıqların yerinə yetirilməsi.

4. Xidmətin hüquqları

- 4.1. Xidmətin öz vəzifələrini həyata keçirmək üçün aşağıdakı hüquqları vardır:
 - 4.1.1. bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin yerinə yetirilməsi ilə əlaqədar səlahiyyətləri daxilində Agentliyin struktur bölmələrinə müvafiq qaydada sorğular ünvanlanmaq və onlardan zəruri hesab edilən məlumatları (sənədləri) almaq;
 - 4.1.2. öz vəzifələrinin yerinə yetirilməsi üçün zəruri olan məlumatları dövlət orqanlarından (qurumlarından), idarə, müəssisə və təşkilatlardan almaq üçün sorğular vermək;
 - 4.1.3. daxil olmuş müraciətlərinin qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada, müddətlərdə baxılmasını icraçılardan tələb etmək;
 - 4.1.4. Agentlikdə və digər dövlət qurumlarında yaradılmış komissiyalarda, işçi qruplarında, komitələrdə iştirak etmək, fəaliyyətinə aid məsələlər üzrə keçirilən müxtəlif səviyyəli yerli və beynəlxalq tədbirlərdə Agentliyin nümayəndəsi qismində Agentliyi təmsil etmək;
 - 4.1.5. fəaliyyət istiqamətləri üzrə yerli və beynəlxalq təcrübəni öyrənmək və tətbiqi ilə bağlı təkliflər vermək;
 - 4.1.6. Xidmətin işçilərinin ixtisasının artırılması üçün təkliflər vermək;
 - 4.1.7. müstəqil ekspertləri və mütəxəssisləri qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada öz fəaliyyətinə cəlb etmək;
 - 4.1.8. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

5. Xidmətin fəaliyyətinin təşkili

- 5.1. Xidmətin strukturu və işçilərinin sayı İdarə Heyətinin sədri tərəfindən təsdiq edilir. Xidmət bilavasitə sədrin müavininə tabedir və onun qarşısında hesabat verir. Sədr tərəfindən səlahiyyət verilmiş şəxs istisna olmaqla, heç kəs Xidmətin fəaliyyətinə müdaxilə edə bilməz.
- 5.2. Xidmətin fəaliyyətinə sədr tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən Xidmət rəhbəri rəhbərlik edir. Xidmət rəhbəri xidmətə həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır. Xidmət rəhbəri olmadıqda onun

səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada məsul şəxs və ya sədr tərəfindən təyin olunmuş digər şəxs həyata keçirir.

5.3. Xidmət rəhbəri:

5.3.1. Xidmətin fəaliyyətini təşkil edir və ona rəhbərlik edir;

5.3.2. tabeliyində olan işçilər arasında iş bölgüsü aparır, onların fəaliyyətini əlaqələndirir, əmək və icra intizamına riayət etmələrinə nəzarət edir;

5.3.3. Xidmətə həvalə olunmuş vəzifələrin icrasını təmin etmək məqsədilə tərtib edilmiş iş planlarını və digər bu kimi sənədləri imzalayır, habelə iş planında nəzərdə tutulmuş tədbirlərin vaxtında və keyfiyyətlə həyata keçirilməsinə nəzarət edir;

5.3.4. Xidmətin işçiləri barəsində həvəsləndirmə və intizam tənbehi tədbirlərinin görülməsi üçün Agentliyin rəhbərliyinə təqdimatlar verir;

5.3.5. Xidmət tərəfindən öz vəzifələrini yerinə yetirmək üçün səlahiyyətləri daxilində Agentliyin digər struktur bölmələrindən zəruri məlumat və sənədləri alır;

5.3.6. daxil olan ərizə, şikayət və təkliflərin qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş qaydada baxılmasını təşkil edir;

5.3.7. Xidmətdə kargüzarlıq işlərinin aparılmasını və məxfilik rejimini təmin edir;

5.3.8. Xidməti təmsil edir.

5.4. Xidmətin hər bir işçisi əmək müqaviləsində nəzərdə tutulmuş vəzifələrin vaxtında yerinə yetirilməsinə, həmçinin, hazırladığı, araşdırdığı və imzaladığı sənədin Azərbaycan Respublikasının qanunvericilik aktlarına, Agentliyin İdarə Heyətinin qərarlarına, sədrin sərəncam və əmrlərinə uyğunluğuna görə bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələr çərçivəsində şəxsən məsuliyyət daşıyır.