



TRANSPARENCY  
INTERNATIONAL

# XİDMƏT MƏRKƏZLƏRİ NƏ QƏDƏR “ASAN”LAŞIB?

28 iyul 2017-ci il

Bakı

## Səfərəliyeva Rəna

# Hesabatın predmeti

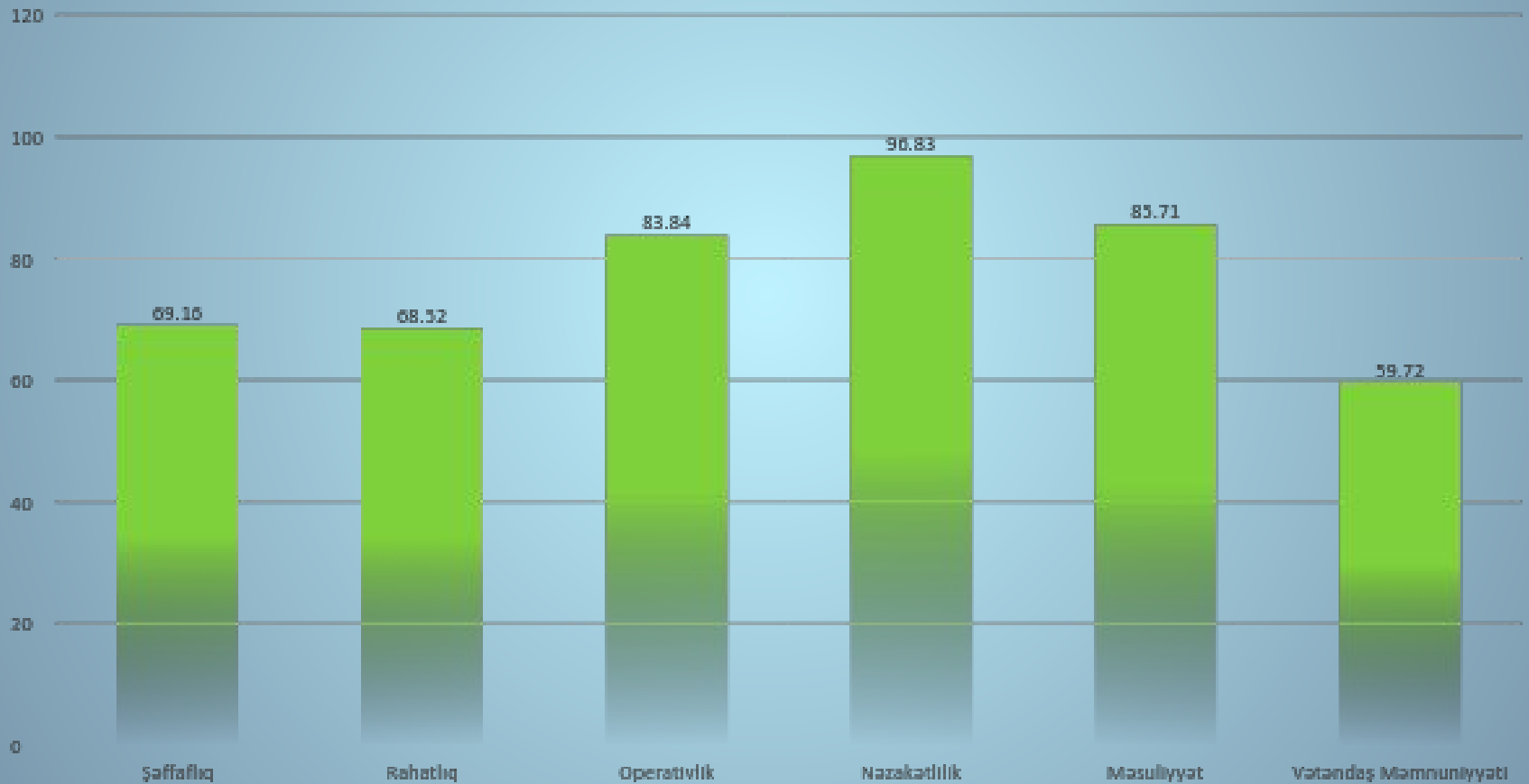
**Bu hesabatda 10 dövlət qurumunun xidmət mərkəzlərinin şəffaflıq, rahatlıq, operativlik, nəzakətlilik, məsuliyyət (meyarlıq), vətəndaş məmnuniyyəti meyarları əsasında monitorinqinin nəticələri açıqlanır və xidmət mərkəzlərinə daha da “asan” xidmət göstərmək üçün tövsiyələr verilir.**

# Minnətdarlıq

No	Qurumun adı	Mərkəz	Əlaqədar şəxs
1	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	Dövlət Məşğulluq Xidməti, Bakı Şəhər Məşğulluq İdarəsi, Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi	İsa Həsənov Mirsaleh Babayev
2	Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi	“Azərpoçt” MMC, Mərkəzi poçt şöbəsi nəzdində 1 saylı Şəbəkə rabitə xidmətləri mərkəzi	Zamin Nurəhmədov
3	Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi	Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestri Bakı şəhər Ərazi İdarəsi	Rəşad Zalov Şahin Kəlbəliyev
4	Ədliyyə Nazirliyi	Səadət Sarayı (Bakı nikah evi)	Nahid Səfərli
5	Vergilər Nazirliyi	Nəsimi rayonu vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzi	Azər Şirinov Maya Əliyev
6	Səhiyyə Nazirliyi	Elektron Səhiyyə Mərkəzi	Arzu Mirzəyev
7	Daxili İşlər Nazirliyi	Baş Dövlət Yol Polisi İdarəsi	Kamran Əliyev Elşən Kazımov
8	Dövlət Miqrasiya Xidməti	Bakı Regional Miqrasiya İdarəsi	Anar Xudiyev
9	Təhsil Nazirliyi	Akkreditasiya və Nostrifikasiya İdarəsi	Qabil Qafarov

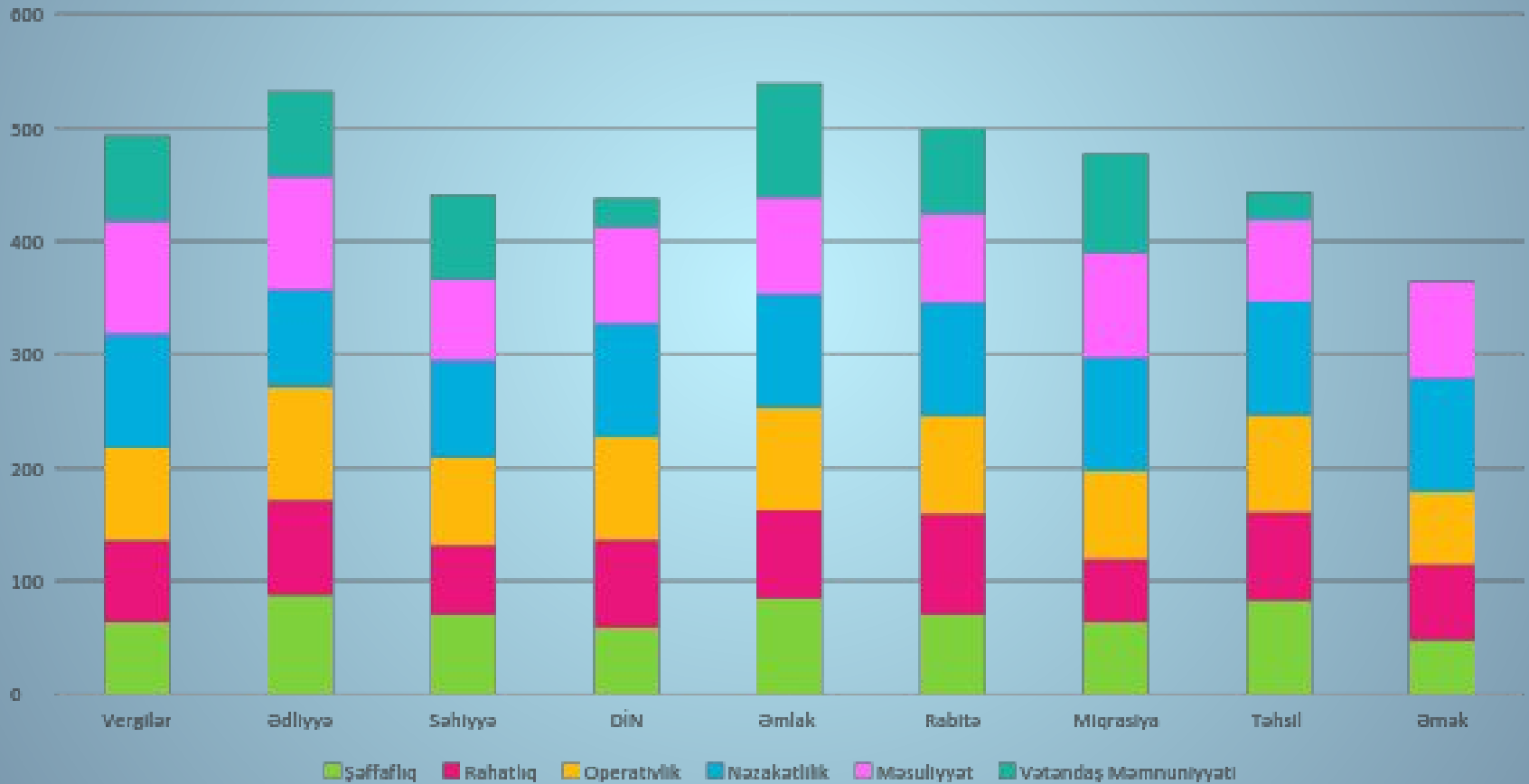
# MONİTORİNQIN ÜMUMİ NƏTİCƏLƏRİ

## Meyarlar üzrə ümumi nəticələr



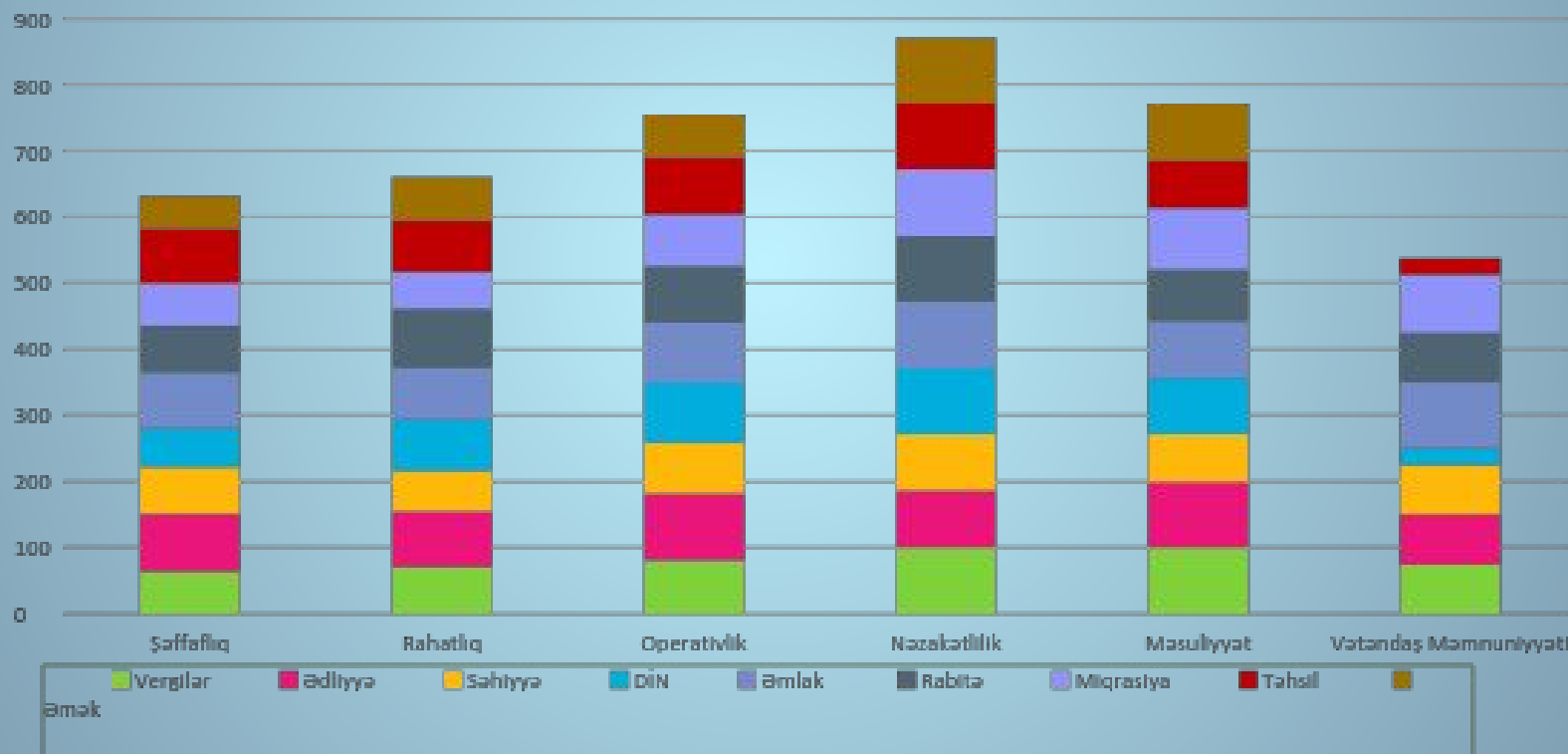
# MONİTORİNQIN ÜMUMİ NƏTİCƏLƏRİ

Qurumların meyarlar üzrə nəticələri



# MONITORINQIN ÜMUMİ NƏTİCƏLƏRİ

Meyarlar üzrə qurumların nəticələri



# Meyərlər

**Şəffaflıq** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Bakı Nikah Evi, ən aşağı nəticə isə Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzinə aiddir.

**Rahatlıq** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Bakı Nikah Evinə aiddir.

**Operativlik** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Bakı Nikah Evi, ən aşağı nəticə isə Bakı Regional Dövlət Miqrasiya Xidmətinə aiddir.

**Nəzakətlilik** meyarı üzrə nəticələr bütün xidmət mərkəzlərində yaxşı olmuşdur.

**Məsuliyyət** (hesabatlılıq) meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Nəsimi rayonu üzrə vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzi və Bakı Nikah Evinə aid olmuşdur; digər qurumların da bu meyar üzrə nəticələri yaxşıdır.

**Vətəndaş məmnuniyyəti** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı Şəhər Ərazi İdarəsi, ən aşağı nəticə isə Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzinə aid olmuşdur.



# ÜMUMİ TÖVSIYƏLƏR

## ŞƏFFAFLIQ

- Xidmət mərkəzinin ünvanı barədə məlumatlandırmanın daha da təkmilləşdirilməsi;
- xidmət mərkəzinin elektron xəritədə yeri;
- həmin yerə gedən nəqliyyat vasitələrinin adlarının və nömrələrinin açıqlanması.
- Xidmətlər barədə ictimai məlumatlandırmanın təkmilləşdirilməsi;
- Xidmət mərkəzi və təqdim olunan xidmətlər barədə sosial şəbəkələrdə maarifləndirmənin aparılması;
- Onlayn konsultasiya (bələdçi) xidmətinin təşkil edilməsi.
- Xidmət mərkəzinin hüquqi bazasının inkişaf etdirilməsi;
- əsasnaməsinin və işçilərin vəzifə təlimatlarının hazırlanması və açıqlanması;
- xidmətlərin, şikayət mexanizmlərinin, sorğuların reqlamentlərinin hazırlanması və açıqlanması;
- xidmətə müraciət ilə bağlı ərizə formalarının tam şəkildə hazırlanması və açıqlanması.

## RAHATLIQ

- Qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq vətəndaşların və sahibkarların müraciət imkanlarının tətbiq edilməsi;
- Elektron və onlayn növbə sisteminin tətbiq edilməsi;
- Əlilliyi olan şəxslər yaxud körpə uşaqly valideynlərin mərkəzə daxil olması üçün pandus və ya lift və ya digər əlverişli şəraitin yaradılması;
- Səyyar xidmətin təşkil edilməsi.



## **OPERATİVLİK**

- Elektronlaşma:
- Xidmət mərkəzlərində müraciətlərin idarə sisteminin (CRM-in) təşkil edilməsi;
- Daxili Reyestr və İnformasiya Ehtiyatlarının tam elektronlaşdırılması və xidmət mərkəzində xidmətlərin operativ təşkil edilməsi üçün digər dövlət qurumları ilə elektron məlumat mübadiləsinin təşkil edilməsi.
- Hər bir xidmətin göstərilməsi üçün orta müddətin müəyyən edilməməsi;
- Xidmət yerində nağdsız ödəmə imkanının təmin edilməsi;
- Kserokopiya və printer xidmətinin təmin edilməsi;
- Növbəli və fasiləsiz iş rejiminin tətbiqi;
- Xidmətin gedişatı prosesində müraciətin statusu ilə bağlı vətəndaşların sms, e-mail vasitəsilə məlumatlandırılması.

## **NƏZAKƏTLİLİK**

- İşçilərin, xüsusən etik qaydaları pozan şəxslərin təlimlərə cəlb edilməsi;
- Xidmət mərkəzində xidmətlərin təqdim edilməsinə nəzarət edən şəxsin müəyyən edilməsi;
- İşçilərin stimullaşdırılması və cəzalandırılması qaydalarının aydın olması.

# ÜMUMİ TÖVSIYƏLƏR

## MƏSULİYYƏT (HESABATLILIQ)

- Şikayətlərin vahid idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi və şəffaflaşdırılması;
- Şikayətlər üzrə icra prosesinin onlayn izlənilməsi imkanının yaradılması;
- Şikayətlərin statistikasının ictimaiyyətə açıqlanması

## VƏTƏNDAŞ MƏMNUNİYYƏTİ

- Vətəndaş məmnuniyyətlə bağlı sorğuların təşkili;
- Bunun üçün sorğuya məsul olan şəxsin müəyyən edilməsi və sorğu reqlamentinin hazırlanması;
- Xidmət yerində, xidmət yerindən kənarında və ya onlayn qaydada sorğuların keçirilməsi.
- Məmnuniyyət sorğusunun nəticələrinin açıqlanması.