



Azərbaycan Respublikası
Əmək və Əhalinin
Sosial Müdafiəsi Nazirliyi

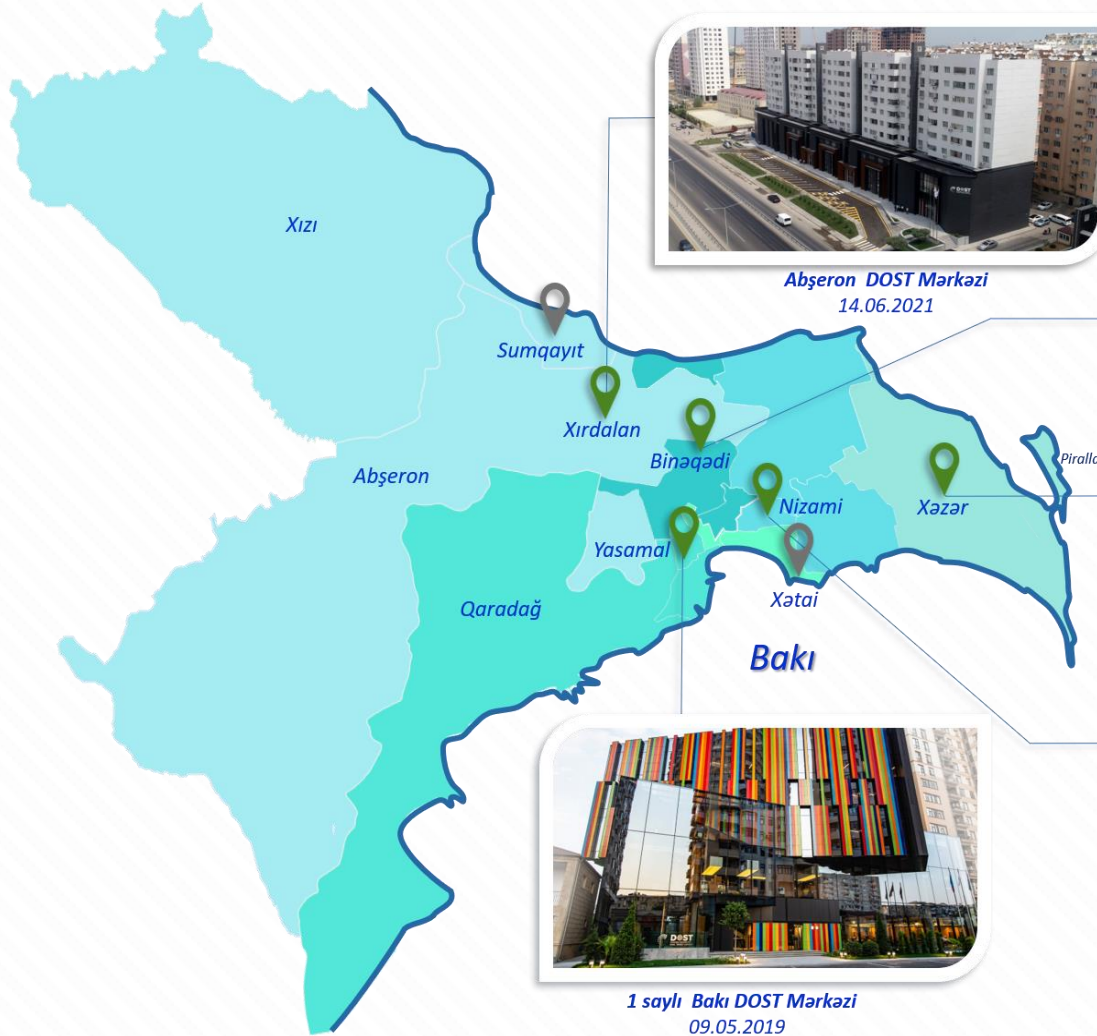


DOST
DAYANIQLI VƏ OPERATİV
SOSIAL TƏMINAT AGENTLIYI

DOST Agentliyi

2022-ci ilin birinci yarımilliyinin
nəticələrinə dair hesabat

“DOST” mərkəzlərinin əhatə dairəsi və fəaliyyət göstərən mərkəzlər



Abşeron DOST Mərkəzi
14.06.2021



4 sayılı Bakı DOST Mərkəzi
30.03.2020



2 sayılı Bakı DOST Mərkəzi
24.12.2019



1 sayılı Bakı DOST Mərkəzi
09.05.2019



3 sayılı Bakı DOST Mərkəzi
19.05.2020

Ölkə əhalisinin

2 500 000

nəfər əhalisi əhatə olunmuşdur.



Fəaliyyət göstərən mərkəzlər



Planlaşdırılan mərkəzlər

Ümumilikdə əhalinin

25 %

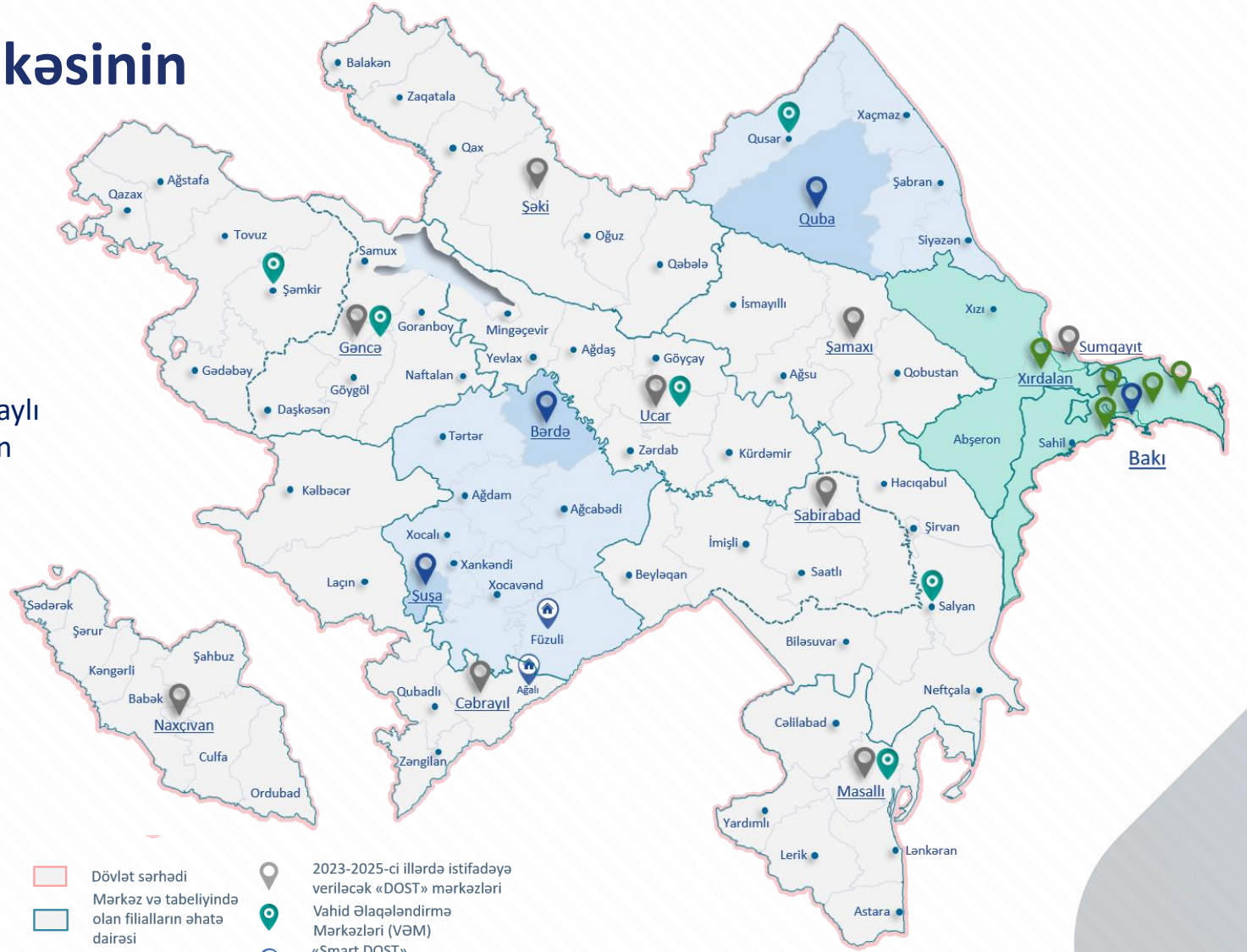
əhatə olunmuşdur

“DOST” mərkəzləri şəbəkəsinin genişləndirilməsi



Yeni «DOST» mərkəzlərinin təşkili

2022-2023cü illər ərzində Bakı şəhəri üzrə 5 saylı Bakı DOST Mərkəzinin, Quba DOST Mərkəzinin və “Qarabağ və Şərqi Zəngəzur” Proqramı çərçivəsində bir neçə mərkəz, filial və xidmət məntəqələrinin açılması planlaşdırılır.



Fəaliyyət göstərənlər

- 1 saylı Bakı DOST Mərkəzi
- 2 saylı Bakı DOST Mərkəzi
- 3 saylı Bakı DOST Mərkəzi
- 4 saylı Bakı DOST Mərkəzi
- Abşeron DOST Mərkəzi

2022-2023-cü illərdə istifadəyə veriləcək

- 5 saylı Bakı DOST Mərkəzi
- Bərdə DOST Mərkəzi
- Quba DOST Mərkəzi
- Şuşa DOST filialı

- Dövlət sərhədi
- Mərkəz və tabeliyində olan filialların əhatə dairəsi
- İnzibati rayonlar
- Filiallar

- 2023-2025-ci illərdə istifadəyə veriləcək «DOST» mərkəzləri
- Vahid Əlaqələndirmə Mərkəzləri (VƏM)
- «Smart DOST» xidmət məntəqəsi

5 saylı Bakı DOST Mərkəzinin təşkil olunması

Cari status: İyun ayının sonuna kimi 5 saylı Bakı DOST mərkəzinin tikinti və təmir işləri tamamlanaraq mebel və İT infrastrukturunun qurulması üçün hazır olacaq.

Mövcud vəziyyət



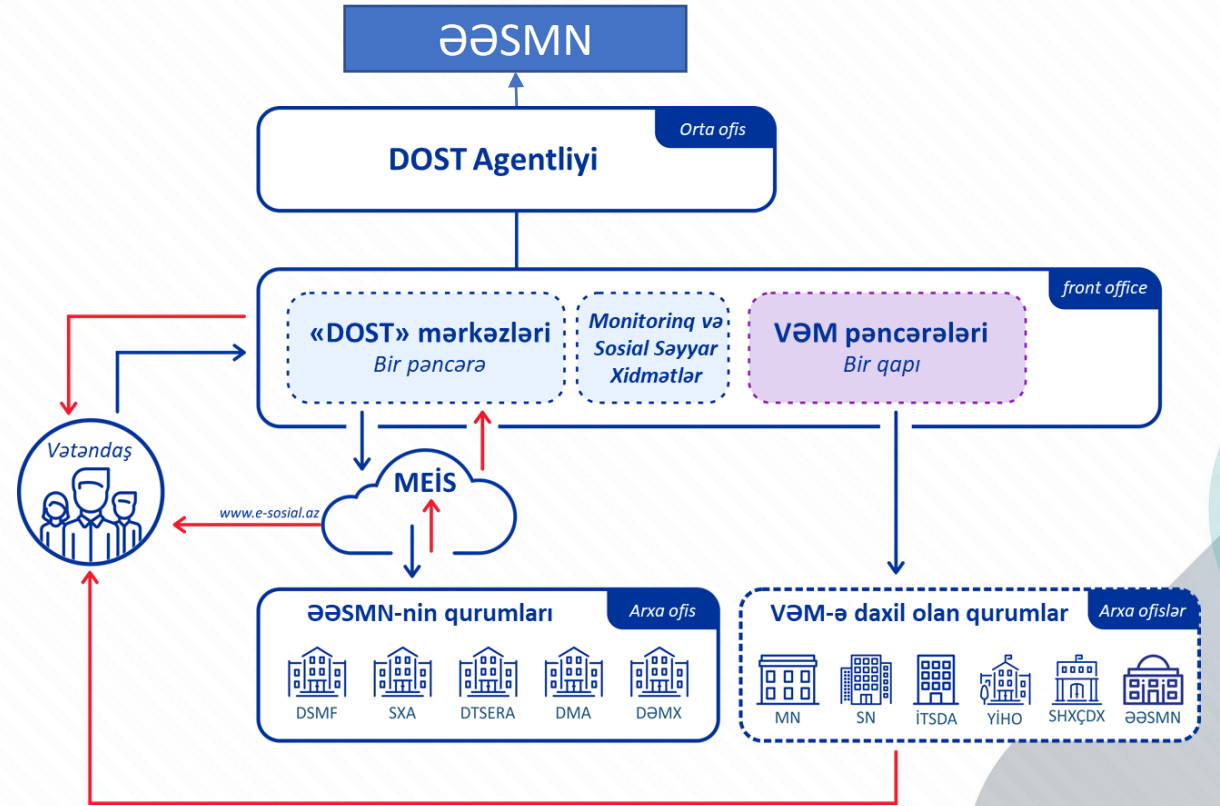
Render planı



Yeni DOST modeli: vahid xidmət məkanı

Bir pəncərə modelindən vahid xidmət məntəqəsi modelinə keçidin xüsusiyyətləri:

- ❖ ƏƏSMN-in xidmət sahələrinə aid olmayan digər dövlət və qeyri-hökumət qurumlarına aid xidmətlərin də göstərilməsi;
- ❖ Agentliyin üzərinə «orta ofis» funksiyalarını götürməsi;
- ❖ Təbii təşkilatların çoxalması ilə əlaqədar onların işinin effektiv təşkil olunması, idarə və nəzarət edilməsi üçün əlavə funksional səlahiyyətlərin və institusional islahatların aparılması;
- ❖ Qurumlararası əlaqələrin çoxalmasını nəzərə alaraq birgə fəaliyyətin koordinasiyası üçün xüsusi addımların atılması.



“DOST” mərkəzlərinin fəaliyyətinə dair əsas statistik göstəricilər

	Ümumi kumulyativ	2022-ci ilin 6 ayı *
Sosial müdafiə	624 531 65,98 %	167 253 56,63 %
Məşğulluq	159 529 16,86 %	60 016 23,37 %
Əlillik	109 386 11,56 %	34 060 11,53 %
Əmək münasibətləri	6 564 0,69 %	2 816 0,95 %
Arayışların verilməsi	20 145 2,13 %	1 638 0,56 %
VƏM	26 337 2,78 %	20 554 6,96 %
CƏMİ BİRBAŞA MÜRACİƏT	946 492	295 337
Elektron müraciət	38 328	0
ÜMUMİ MÜRACİƏT SAYI	984 820	295 337

* 20.06.2022-ci ilə olan məlumatlar

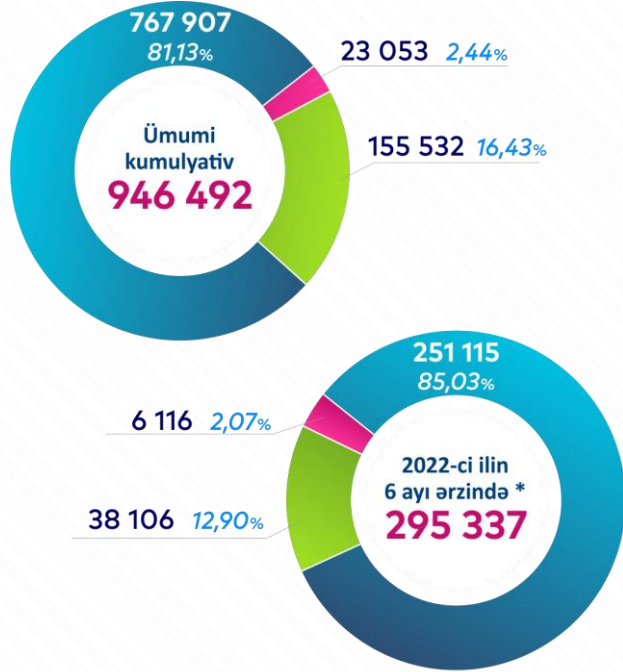
Elektron müraciətlər daxildir		
	Ümumi	2022-ci ilin 6 ayı *
DOST 1	372 982 37,87 %	72 126 24,42 %
DOST 2	113 909 11,57 %	27 143 9,19 %
DOST 3	326 244 33,13 %	103 662 35,10 %
DOST 4	127 850 12,98 %	61 363 20,78 %
DOST Abşeron	43 835 4,45 %	31 043 10,51 %
CƏMİ	984 820	295 337

Xidmətlərdən vətəndaş məmnunluğu səviyyəsi



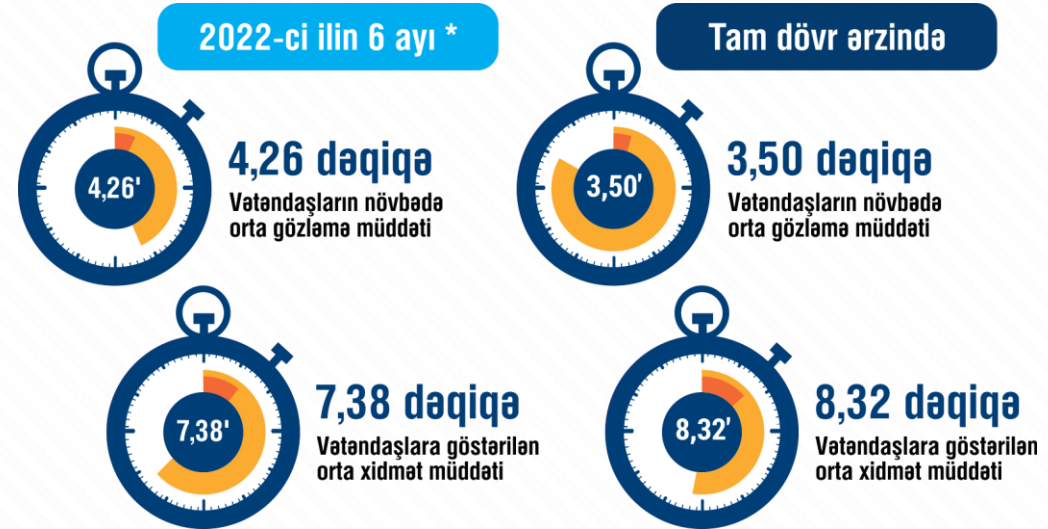
Mərkəzlərdə müraciətlərin cavablandırılmasına görə statistika

Müraciətlərin cavablandırılmasına görə statistika



* 20.06.2022-ci ilə olan məlumatlar

Vətəndaşların gözləmə və onlara göstərilən xidmət müddəti



Vahid Əlaqələndirmə Mərkəzləri

Hesabat dövrü ərzində **VƏM-lər** tərəfindən (23.08.21-20.06.2022 tarixləri arası) **26 337** müraciət bilavasitə "DOST" mərkəzləri, **9 880-i** regional VƏM-lər və **95 140-ı** Çağrı mərkəzi 142 vasitəsilə olmaqla ümumilikdə **131 357** müraciət qeydə alınmışdır.

Çağrı mərkəzi 142 üzrə əsas statistik göstəricilər

Daxil olmuş zəng sayı

757 634

Cavablandırılan
zəng sayı

748 099
98,74 %

O cümlədən,
qeydiyyatata alınmış
zəng sayı

628 621
82,97 %

Vətəndaş
məmnunluğu

92,60%

Ötən ilin analoji dövründə **323 448** zəng daxil olmuş, onlardan **313 361** zəng cavablandırılmışdır. Bu da daxil olmuş zənglərin **96,88%**-ni təşkil edir.

* 20.06.2022-ci ilə olan məlumatlar

Ölkə üzrə zənglər

Bakı

40,59%

Regionlar

59,41%

Onlayn çat vasitəsi ilə cavablandırma

Cari ilin 6 ayı *

23 067

Kumulyativ

84 470

Kumulyativ

Xidmət müddəti



Gözləmə müddəti



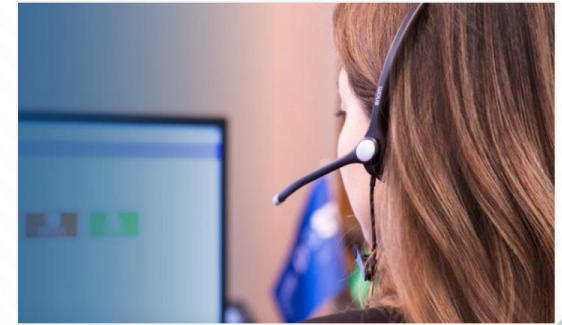
DOST xidmətlərinin əlçatanlığının təkmilləşdirilməsi

- “DOST” mərkəzlərində xidmətlərin əldə olunması üçün onlayn növbə funksiyasının yaradılması;
- Mərkəzlərdə eşitmə və nitq qabiliyyəti məhdud şəxslər üçün surdo-tərcümə xidmətinin təşkili;
- Sosial xidmət göstərilməsinin təkmilləşdirilməsi;
- Səyyar xidmətlərin təşkili və həyata keçirilməsi;
- “DOST İnküziv İnkişaf və Yaradıcılıq Mərkəzi”nə qəbul ilə bağlı prosesin təkmilləşdirilməsi.
- “Virtual DOST” elektron xidmətlər platforması üzərində işlərin icrası və cari ilin 3-cü rübündə test rejimində istifadəyə verilməsi.



DOST Agentliyinin beynəlxalq keyfiyyət sertifikatlarına və mükafata layiq görülməsi

- ◆ DOST Agentliyi **“Avropa üzrə Yaxşı Təcrübə Mükafatı - 2022”** müsabiqəsinin **“Vətəndaş məmnunluğu monitorinq sistemi”**, **“DOST Agentliyi: ləyaqət və bərabər hüquqlar naminə”** və **“DOST: 65 yaşdan yuxarı şəxslərin sosial müdafiəsi”** nominasiyaları üzrə iştirak edərək qalibi olmuşdur.
- ◆ Agentlik sosial təminat sahəsində və vətəndaş məmnunluğunun artırılmasında qabaqcıl innovasiyalar, rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi edilməsi, eləcə də dövlət xidmətlərinin göstərilməsində operativ metodlara görə **Beynəlxalq Pensiya və Sosial Fondlar Assosiasiyasının fəxri fərmanı** ilə mükafatlandırılmışdır.
- ◆ DOST Agentliyi Avropa Sosial Şəbəkəsinin **“Avropa Sosial Xidmətlər Mükafatı – 2021”** müsabiqəsinin qalibi olmuş və **“Möhtəşəm heyət”** nominasiyasında finalçı statusu qazanmışdır.
- ◆ Media Təhlil Mərkəzinin **operativlik, obyektivlik və kommunikasiya meyarları** üzrə həyata keçirdiyi sorğu nəticəsində **“Çağrı mərkəzi 142”** top 3 pillələrdə yer almışdır.
- ◆ **“Avropa İttifaqı Biznes Mühiti Hesabatı-2021”** nəşrində **“DOST”** mərkəzləri Azərbaycanda həyata keçirilmiş islahatlar arasında **təkmil top 3 islahatdan biri** kimi tanınmışdır.



DOST Agentliyi dünyaca məşhur LRQA sertifikatlaşdırma (Böyük Britaniya) təşkilatı tərəfindən 4 istiqamət üzrə ISO sertifikatlarına layiq görülmüşdür.



DOST Agentliyinin yerli və beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlığı



- ◆ DOST Agentliyi ilə **Azərbaycan Kooperasiya Universiteti** arasında Anlaşma memorandumunu imzalanmışdır.
- ◆ DOST Agentliyi ilə **Macarıstanın dövlət qurumları** arasında təcrübə mübadiləsi aparılmışdır.
- ◆ DOST Agentliyi **“PAŞA Bank ilə başla”** layihəsi çərçivəsində əməkdaşlığa başlamışdır.
- ◆ DOST Agentliyi ilə **Bakı Dövlət Universiteti** arasında Anlaşma memorandumunu imzalanmışdır.
- ◆ DOST Agentliyi ilə **Azərbaycan Turizm və Menecment Universiteti** arasında Anlaşma memorandumunu imzalanmışdır.
- ◆ DOST Agentliyi Almaniyanın Hamburg şəhərində keçirilmiş **Avropa Sosial Şəbəkəsinin** konfransında təmsil olunmuşdur.
- ◆ DOST Agentliyi Estoniyanın Tallin şəhərində **Avropa üçün Regional Sosial Təminat Forumunda** iştirak etmişdir.
- ◆ **Bir sıra Avropa ölkələri** ilə canlı və onlayn görüşlər, DOST konsepsiyasının və təcrübəsinin tanınması həyata keçirilmişdir.

“Könüllü DOST” proqramının 3 illiyi



2022-ci ilin 6 ayı* ərzində:

- Ümumi müraciət sayı – **13 848** nəfər,
- Könüllülük fəaliyyətinə cəlb edilmiş - **534** nəfər,
- Könüllülük fəaliyyətini başa çatdırmış - **518** nəfər,
- Onlardan “Gənc DOST” altproqramı üzrə - **525** nəfər,
- “Gümüşü DOST” altproqramı üzrə - **9** nəfər.



Könüllülük fəaliyyəti başlayandan indiyədək:

- Ümumi müraciət sayı – **61 856** nəfər,
- Könüllülük fəaliyyətinə cəlb edilmiş - **2 243** nəfər.

61 856

Ümumi
müraciət sayı

2 243

Bütün proqramlar
üzrə iştirakçı
sayı

13 848

Cari ilin 6 ayı* ərzində
müraciət sayı

534

Cari ilin 6 ayı* ərzində
iştirakçı sayı

2 022

Könüllülük fəaliyyətini
başla çatdırmış

518

Cari ilin 6 ayı*
ərzində fəaliyyətini
başla çatdırmış



"Könüllü DOST" proqramının 3 illiyinə həsr olunmuş "Sosial sahədə könüllülük" forumu keçirilmişdir.

Forum "Könüllü DOST" proqramının təşkilatçılığı, DOST İnküziv İnkişaf və Yaradıcılıq Mərkəzinin, Azərbaycan Gənclər Fondunun və Azərbaycan Könüllü Təşkilatları İttifaqının tərəfdaşlığı ilə baş tutmuşdur. Forumda yeni “İnküziv DOST” altproqramının təqdimatı keçirilmişdir.



Ümumi tam dövr ərzində

2022-ci ilin I yarımilliyi ərzində



Azərbaycan Respublikası
Əmək və Əhəlinin
Sosial Müdafiəsi Nazirliyi



DAST
DAYANQLI VƏ OPERATIV
SOSIAL TƏMINAT AGENTLIYI

Təşəkkür edirik!

