AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
ƏMƏK VƏ ƏHALİNİN SOSİAL MÜDAFİƏSİ NAZİRLİYİ (ƏƏSMN)

MƏŞĞULLUĞA DƏSTƏK LAYİHƏSİ (P171250)

MARAQLI TƏRƏFLƏRLƏ QARŞILIQLI FƏALİYYƏT PLANI

Bakı

Noyabr 2019

Mündəricat

Akronimlər və abbreviaturalar 4
I. GİRİŞ 5
1.1 Layihənin tarixi 5
1.2 MTQFP-nin məqsədi 5
1.2. MTQFP-nin əhatə dairəsi və strukturu 6
II. İNZİBATİ, SİYASİ VƏ NORMATİV BAZA 7
2.1 Müvafiq milli qanunlar və normativ aktlar 7
2.1.1 Məşğulluğa dəstəklə bağlı əsas qanunvericilik aktları 7
2.1.2 Sosial müdafiəyə dair əsas qanunvericilik aktları 10
2.1.3 Milli sosial hüquq normaları və vətəndaşların iştirakı 12
2.2 Dövlət İnkişaf Proqramları 13
2.3 Dünya Bankının maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət üzrə ekoloji və sosial standartı 15
III. MARAQLI TƏRƏFLƏRİN CƏLB EDİLMƏSİ ÜZRƏ ƏVVƏLKİ TƏDBİRLƏRİN QISA XÜLASƏSİ 16
3.1 Əsas maraqlı tərəflərin görüşləri və məsləhətləşmələri 16
3.2 Sosial qiymətləndirmə və məsləhətləşmələr zamanı yaranan əsas məsələlər / nəticələr 18
IV. MARAQLI TƏRƏFLƏRİN XƏRİTƏLƏŞDİRİLMƏSİ, SEQMENTLƏŞDİRİLMƏSİ VƏ TƏHLİLİ 21
4. Maraqlı tərəflərin xəritələşdirilməsi və təhlili 21
V. TƏSİRİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ VƏ RİSKLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ 27
VI. MARAQLI TƏRƏFLƏRLƏ QARŞILIQLI FƏALİYYƏT PLANI 30
6.1 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə planlaşdırılmış tədbirlər 30
VII. MARAQLI TƏRƏFLƏRİ CƏLB ETMƏK ÜÇÜN İCRA MEXANİZMLƏRİ 33
7.1 İcra Mexanizmləri 33
7.2 Funksiyalar və vəzifələr 33
7.3 Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətin istifadə olunacaq metodları 34
7.4 Məlimatın açıqlanması 38
7.5 Planlaşdırılmış Büdcə 38
VIII. ŞİKAYƏTLƏRİN BAXILMASI MEXANİZMİ 39
8.1 Şikayətlərin həlli prosesi 40
8.2 Şikayət Jurnalları 41
8.3 Şikayətlərin monitorinqi və hesabatın təqdim olunması 42

8.4 Mərkəzi əlaqə məntəqəsi - LİQ..42
8.5 Dünya Bankının Şikayətlərin Baxılması Sistemi 42
Əlavə 1. Şikayət Forması Nümunəsi 44

Akronimlər və abbreviaturalar

AzÖMP	Azərbaycanda Özünüməşğulluq Proqramı
ÖTÇS	Ölkə ilə Tərəfdaşlıq haqqında Çərçivə Sənədi
DOST	Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi
MDM	Məşğulluğa Dəstək Mərkəzi
ESÇSS	Ekoloji və Sosial Çərçivə Sənədi
ESS	Ekoloji və Sosial Standartlar
ESÖP	Ekoloji Sosial Öhdəliklər Planı
AH	Azərbaycan Hökuməti
ŞHK	Şikayətlərin Həlli üzrə Komitə
ŞBM	Şikayətlərin Baxılması Mexanizmi
MK	Məcburi köçkün
MN	Maliyyə Nazirliyi
ƏƏSMN	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi
QHT	Qeyri-Hökumət Təşkilatı
DMTlər	Digər maraqlı tərəflər
LATlar	Layihənin aid olduğu tərəflər
LİM	Layihənin İnkişaf Məqsədi
LİQ	Layihə İcra Qrupu
MTQFP	Maraqlı Tərəflərlə Qarşılıqlı Fəaliyyət Planı
DMX	Dövlət Məşğulluq Xidməti
BMTİP	Birləşmiş Millətlər Təşkilatının İnkişaf Proqramı

I. GİRİŞ

1.1 Layihənin tarixi

1. Dünya Bankı “Məşğulluğa Dəstək Layihəsi”nin hazırlanmasında Azərbaycan hökumətinə dəstək göstərir. Təklif olunan əməliyyat Hökumətin Özünüməşğulluq proqramının dəstəyi üzərində qurulub. Bu proqramın məqsədi həssas əhali qrupları üçün yoxsulluqdan çıxış və əmək bazarına giriş yolu kimi özünüməşğulluq və sahibkarlığı gücləndirməkdir. Özünüməşğulluq proqramının təkmilləşdirilməsi və genişləndirilməsi yeni qəbul edilmiş "Azərbaycan Respublikasının 2019-2030-cu illər üçün Məşğulluq Strategiyası" və onun fəaliyyət planının layihəsinə uyğundur. "Əmək bazarının fəal proqramlarının həcminin və səmərəliliyinin artırılması və sosial müdafiəyə ehtiyacı olan və işlə təminatda çətinlik çəkən vətəndaşların əmək bazarına inteqrasiyasının gücləndirilməsi" üzrə üçüncü prioritet istiqamət sahibkarlığı və özünüməşğulluğu dəstəkləyən tədbirlərin səmərəliliyinin və miqyasının artırılmasıdır.

2. **Layihənin inkişaf məqsədi** əhalinin həssas təbəqələrinin davamlı özünüməşğulluğa və Azərbaycanda gəlir əldə etmək imkanlarına çıxışının yaxşılaşdırılmasıdır. Buna (i) Azərbaycanda özünüməşğulluq proqramının (AzÖMP) genişləndirilməsi və səmərəliliyinin artırılması; (ii) daha geniş fəallaşdırma menyusu və məşğulluğa dəstək proqramını təmin etmək imkanı ilə yanaşı, Dövlət Məşğulluq Xidmətinin(DMX) proqramlarının həyata keçirilməsi potensialının gücləndirilməsi; və (iii) DMX-nin monitorinq və qiymətləndirmə təcrübələrinin təkmilləşdirilməsi yolu ilə nail olunacaq. Layihə bütün ölkə miqyasında həyata keçiriləcək və aşağıdakı komponentləri əhatə edəcək:

Komponent 1: AzÖMP-nin əhatə dairəsinin və səmərəliliyinin artırılması;

Komponent 2: Fəallaşdırma və məşğulluq xidmətlərinin həyata keçirilməsi üçün DMX-nin potensialının gücləndirilməsi;

Komponent 3: Layihənin idarə edilməsi, Monitorinq və qiymətləndirmə.

3. Layihə Dünya Bankının (ESF) 1 oktyabr 2018-ci il tarixində qüvvəyə minmiş və bankın ətraf mühitin mühafizəsi və sosial təminatlar sahəsində siyasətini əvəz edən yeni Ekoloji və Sosial Çərçivə Sənədi (ESÇS) üzrə hazırlanır. ESÇS çərçivəsində Dünya Bankının bütün müştəriləri Bank tərəfindən maliyyələşdirilən investisiya layihələrinin kreditləşdirilməsinə tətbiq olunan Ekoloji və Sosial Standartlara (ESSlər) riayət etməyə razılaşıblar.

4. Bu hesabatda “Məşğulluğa Dəstək Layihəsi” üçün Maraqlı Tərəflərlə Qarşılıqlı Faliyyət Planı (MTQFP) təqdim olunur.

1.2 MTQFP-nin məqsədi

5. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət planının (MTQFP) ümumi məqsədi təklif olunan layihənin hazırlanması və həyata keçirilməsi zamanı ictimai məlumatın açıqlanması və məsləhətləşmə də daxil olmaqla, maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət proqramının müəyyənləşdirilməsindən ibarətdir. MTQFP-də müxtəlif potensial maraqlı tərəflərin üzə çıxarılması, alt qrupların hər birini əhatə etmək üçün yanaşmanın işlənib hazırlanması,

Layihənin aid olduğu tərəflərin (LATlar) və Digər maraqlı tərəflərin (DMTlər) narahatlıqlarını ifadə edə, rəy verə və ya şikayət edə biləcəkləri mexanizmin yaradılması, eləcə də təklif olunan layihə ilə bağlı ekoloji və sosial risklərin minimuma endirilməsi və azaldılması yolları nəzərdə tutulur. Ümumi olaraq MTQFP aşağıdakı məqsədlərə xidmət edir: i) maraqlı tərəflərin müəyyənləşdirilməsi və təhlili; ii) qarşılıqlı fəaliyyət formalarının, məsləhətləşmələr və informasiyanın açıqlanması üçün səmərəli kommunikasiya alətlərinin planlaşdırılması; iii) qərarların qəbul edilməsinə təsir göstərmək üçün platformaların yaradılması; iv) Planın həyata keçirilməsində müxtəlif subyektlərin rolu və vəzifələrinin müəyyən edilməsi; və iv) şikayətlərə baxılması mexanizmi (ŞBM).

1.2. MTQFP-nin əhatə dairəsi və strukturu

6. MTQFP-nin əhatə dairəsi Dünya Bankının ESSE10-da qeyd edildiyi kimi olmalıdır. İştirak layihənin ekoloji və sosial qiymətləndirilməsi, eləcə də layihənin hazırlanması və həyata keçirilməsinin ayrılmaz hissəsi kimi planlaşdırılacaq. Layihə Naxçıvan Muxtar Respublikasından başqa bütün ölkəni, yəni 65 rayonu və Bakı şəhərini (12 rayon) əhatə etməyi planlaşdırır.

7. Bu sənəd 8 fəsildən ibarətdir. Birinci fəsil giriş kimi verilmişdir. Burada layihə və MTQFP-nin hazırlandığı kontekst haqqında qısa məlumat verilir. Fəsil 2-də Azərbaycanda MTQFP-nin legitimliyini təmin edən normativ-hüquqi baza sadalanır. İndiyədək keçirilmiş məsləhətləşmələrin xülasəsi 3-cü fəsildə verilmişdir. Maraqlı tərəflərin müəyyənləşdirilməsi, xəritələşdirilməsi və təhlili 4-cü fəsildə ətraflı şəkildə nəzərdən keçirilir.

8. Təsirin qiymətləndirilməsi 5-ci fəsildə təqdim olunur. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət planı növbəti 6-cı fəsildə təqdim olunur. MTQFP-nin yerinə yetirilməsi üçün icra mexanizmləri 7-ci fəsildə təqdim olunur. Şikayətlərin baxılması mexanizmi (ŞBM) və monitorinq, sənədləşdirmə və hesabatlılıq sonuncu 8-ci fəsildə təqdim olunur.

II. İNZİBATİ, SİYASİ VƏ NORMATİV BAZA

2.1 Müvafiq milli qanunlar və normativ aktlar

2.1.1 Məşğulluğa dəstəklə bağlı əsas qanunvericilik aktları

9. Azərbaycan Respublikasının 12 noyabr 1995-ci ildə qəbul olunmuş **Konstitusiyası** Azərbaycan vətəndaşlarının məşğulluğu üçün hüquqi əsas təmin edir. Konstitusiya çərçivəsində vətəndaşlar istənilən işi müstəqil seçmək hüququna malikdirlər.

10. **Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi (01 fevral 1999-cu il tarixli 618-İG saylı Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə təsdiq edilmişdir).** Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 35-ci maddəsinə uyğun olaraq əmək fərdi və ictimai rifahın əsasını təşkil edir. Hər bir insanın öz bacarıq və qabiliyyətləri əsasında fəaliyyət növünü, peşəsini, məşğuliyyət növünü və iş yerini sərbəst seçmək hüququ vardır. Aşağıdakılara Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsi ilə icazə verilir:

- Müvafiq hüquq normaları əsasında əmək münasibətləri sahəsində işçilərin və işəgötürənlərin əmək, sosial və iqtisadi hüquqları və göstərilən hüquqlara aid lazımi təminatların minimum səviyyəsi;
- Məşğulluq hüququnu, təhlükəsiz və sağlam şəraitdə istirahət etmək və işləmək hüququnu, habelə Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının ikinci Bölməsində nəzərdə tutulmuş digər əsas insan hüquq və azadlıqlarını təmin edən prinsip və prosedurlar;
- İşçilərin və işəgötürənlərin, o cümlədən əmək müqavilələrinin icrası, dəyişdirilməsi və ya onlara xitam verilməsi ilə bağlı müvafiq milli dövlət orqanlarının hüquq və vəzifələrini və bu müqavilələrin iştirakçılarının hüquqlarının müdafiəsini tənzimləyən normativ aktlar Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsində, Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasında və Azərbaycan Respublikasının imzaladığı və ya dəstəklədiyi beynəlxalq müqavilə və sazişlərdə, Beynəlxalq Əmək Təşkilatının konvensiyalarında və digər beynəlxalq qanunlarda nəzərdə tutulmuş insan hüquq və azadlıqlarının prinsiplərinə uyğun olaraq müəyyən edilir.

11. **Azərbaycan Respublikasının 29 iyun 2018-ci il tarixli 1196-VQ saylı "Məşğulluq haqqında" Qanunu** məşğulluq sahəsində dövlət siyasətinin hüquqi, iqtisadi və təşkilati əsaslarını, habelə əmək sahəsində vətəndaşlara və sosial müdafiə sahəsində işsizlərə dövlət təminatlarını müəyyən edir.

12. Yeni qanunda əsas dəyişiklikləri (2 iyul 2001-ci il tarixli "Məşğulluq haqqında" əvvəlki Qanun qüvvədən düşmüş elan edilmişdir) bir neçə qrupa bölmək olar:

- elektron vakansiya bankının yaradılması və onunla bağlı işəgötürənin öhdəlikləri;
- sosial müdafiəyə ehtiyacı olan şəxslərin məşğulluğu üzrə dövlət müddəaları;
- işədüzəltmədə vasitəçilik edən hüquqi şəxslər haqqında;
- özünüməşğulluğa dəstək;
- sosial iş yerlərində əmək haqqının ödənilməsi

13. Qanuna əsasən, işəgötürənlərin sistemə yeni iş yerləri və vakansiyalar haqqında məlumatları daxil etməli olduqları elektron vakansiya bankı yaradılacaq. İşəgötürənin əmək müqaviləsi üzrə hesabatları və vakansiyalar haqqında məlumatlar əsasında hər bir işəgötürən üçün ştat vahidləri cədvəli yaradılır. Bu halda yeni və ya vakant iş yerləri mövcud olduqda işəgötürənlər 5 iş günü ərzində əmək haqqı haqqında məlumatla elektron informasiya sisteminə məlumat təqdim etməlidirlər. Əgər işəgötürənlər bu məlumatı daxil etmirlərsə və ya gecikdirirlərsə, onlar Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalar Məcəlləsinə uyğun olaraq 500-1000 manat miqdarında cərimə edilirlər.

14. Həmçinin işəgötürənlər Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən işə düzəlmək üçün göndərilən şəxslər barədə hər ay bu orqana hesabatlar təqdim etməlidirlər. Bundan əlavə, işəgötürənlər yeni iş yerləri və vakansiyalar haqqında məlumatları daxil etməlidirlər. Əks halda işəgötürənlər İnzibati Xətalar Məcəlləsinə görə 500-1000 manat miqdarında cərimə edilir.

15. Dövlət sosial müdafiəyə ehtiyacı olanlara və işə düzəlməkdə çətinlik çəkənlərə əlavə imkanlar təmin edir. Kvota müəssisələrdə sadalanan işçilərin orta sayından 5% artıq olmayan işçi sayı ilə müəyyən edilir və iş yerlərinin bu sayı sosial müdafiəyə ehtiyacı olanların məşğulluğunun təmin edilməsi üçün ayrılır. Kvotaların müəyyən edilməsinin detalları və kvotaların tətbiq edilmədiyi müəssisələrin siyahısı Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən müəyyən edilir. Bu tələblərə əməl edilməməsi Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalar Məcəlləsinə uyğun olaraq məsuliyyətə səbəb olur. Bu halda işəgötürənlər 1500 manatdan 2000 manatadək cərimə edilir.

16. Qanuna əsasən, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi işsizlərin konkret müəssisələrdə muzdlu və ödənişli əsasla ictimai işlərə cəlb olunduğu haqqı ödənilən ictimai işlərin təşkili məqsədi ilə konkret müəssisədə onların müvəqqəti məşğulluğunu təmin edir .

17. Qanuna əsasən, işədüzəltmədə vasitəçilik fəaliyyəti yalnız hüquqi şəxslər tərəfindən həyata keçirilə bilər və bu hüquqi şəxslərin elektron reyestrləri yaradılacaqdır. İşədüzəltmədə vasitəçilik fəaliyyətini həyata keçirən müəssisələr iş üçün müraciət edən şəxslərin sayı və işlə təmin olunan şəxslərin sayı barədə Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə məlumat təqdim etməlidirlər.

18. Qanunda daha bir yenilik özünüməşğulluğun dəstəklənməsinə aiddir. Özünüməşğulluğa görə cavabdeh orqan Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyidir. Onlar özünüməşğulluğu təmin etmək, işsizlərə özünüməşğulluq üçün istiqamət seçməyə və özünüməşğulluğu təşkil etməyə kömək etmək, həmçinin biznes-planın yaradılması üçün onları dəstəkləmək məqsədilə işsizlərə məsləhət və məlumatla təmin edirlər. Eyni zamanda seçilmiş istiqamətinin təşkili üçün işsiz şəxslər avadanlıq, materiallar və digər aktiv ilə təmin edilə bilər. Qeyd etmək lazımdır ki, belə aktiv müqavilə əsasında iki il müddətinə verilir və şəxsin fəaliyyətinin biznes planına uyğun olub-olmaması yoxlanılır. Yoxlamalar nəticəsində şəxsin fəaliyyəti biznes planına uyğun gəlirsə, əmlak müqavilənin qüvvədə olduğu müddətin sonunda onun mülkiyyətinə verilir. Lakin, əgər şəxs əmlakdan bir il müddətində heç bir üzrlü səbəb olmadan istifadə etmirsə, o, əmlakın bazar dəyərini qaytarmalıdır. Qanun işsiz şəxslərin özünüməşğulluğunun təşkili zamanı üstünlük verilən kateqoriyaları müəyyən edir. Belə ki, ünvanlı dövlət sosial yardımını alan şəxslərə,

əlillərə və 18 yaşına çatmamış əlil uşaqlara, bir ildən artıq işsiz kimi uçota alınmış şəxslərə, pensiya yaşına iki ildən az vaxt qalmış şəxslərə, cəzaçəkmə yerlərindən azad edilmiş işsizlərə və məcburi köçkünlərə üstünlük verilir. İşsizlikdən sığorta ödənişi alan şəxslər özünüməşğulluğa cəlb edilmirlər.

19. Məşğulluğun təmin edilməsi üçün işsizlərin göndərildiyi sosial iş yerlərində əmək haqqının müəyyən hissəsi Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən ödənilir, onun maliyyələşdirilməsi qaydası isə Nazirlər Kabineti tərəfindən müəyyən edilir. Əmək haqqının işsizlikdən sığorta fondu tərəfindən maliyyələşdirilən hissəsinin miqdarı Dövlət Statistika Komitəsi tərəfindən müəyyən edilmiş əvvəlki il üçün orta aylıq nominal əmək haqqından çox olmamalı, lakin minimum aylıq əmək haqqından az olmamaqla sığorta olunanın ştat vahidi üzrə nəzərdə tutulmuş olan əmək haqqının və ayırmaların 50%-nə bərabərdir (Əməyin ödənişi fondundan hesablanan məcburi dövlət sığorta haqqı, işsizlikdən sığorta haqqı, ödənilməmiş sığorta haqqı, istehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarında icbari sığorta haqqı). 2 ildən az olmayan müddətə sosial iş yerlərində əmək müqaviləsi üzrə işə götürülən işçilərin əmək haqqının bir hissəsi Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən 3 aydan az və 12 aydan çox olmayaraq maliyyələşdirilir. Əmək haqqının məbləği müəyyən edilərkən nəzərə almaq lazımdır ki, hər hansı sosial iş yerində işə götürülən işsizlərin əmək haqqı həmin müəssisədə digər işçilərin əmək haqqının 10%-dən çox olmamalıdır.

20. **"Yaşayış minimumu haqqında" Azərbaycan Respublikasının 768-IIQ saylı 5 Oktyabr 2004-cü il tarixli Qanunu** (109-IIIQD saylı 12 May 2006-cı il tarixli Qanunla və 260-IIIQD saylı 6 mart 2007-ci il tarixli Qanunla edilmiş dəyişikliklərlə) Azərbaycan Respublikasında yaşayış minimumunun müəyyən edilməsi prinsiplərini və qaydasını və onun dövlət tərəfindən dəstəklənməsini, habelə ölkənin sosial-iqtisadi inkişafına uyğun olaraq onun artırılmasını təsvir edir.

21. 15 dekabr 1992-ci il tarixli **405 saylı Sahibkarlıq fəaliyyəti haqqında qanun** Azərbaycan Respublikasında sahibkarlıq prinsiplərini, sahibkarlıq subyektlərinin hüquq və vəzifələrini, onun dövlət tərəfindən qorunmasının və təsdiq edilməsinin forma və üsullarını, habelə sahibkarların dövlət orqanları və müvafiq icra hakimiyyəti orqanları (bundan sonra - təşkilatlar) ilə qarşılıqlı əlaqələrini müəyyən edir. Qanun bütün mülkiyyət formalarının bərabərliyi, fəaliyyət sahələrinin seçilməsi və iqtisadi qərarların qəbul edilməsi prinsipi əsasında iqtisadi təşəbbüsün və sahibkarlığın geniş şəkildə həyata keçirilməsinə şərait yaratmağa yönəlmişdir. Azərbaycan mikro, kiçik, orta və iri bizneslər üçün yeni kateqoriya yaradıb. Müvafiq sənəd Azərbaycanın Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilib. Qərara əsasən, "Mikro, kiçik, orta və iri sahibkarlıq subyektlərinin bölünməsi üçün meyarlar" 5 fevral 2018-ci il tarixli Prezident fərmanının (Mikro, kiçik, orta və iri sahibkarlıq subyektlərinin bölünməsi üçün meyarların təsdiqi üzrə "Sahibkarlıq fəaliyyəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa dəyişikliklər) 1.2 Maddəsinin yerinə yetirilməsinin təmin edilməsi üçün təsdiq edilmişdir.

22. 1992-ci ildə Azərbaycan BƏT-in üzvü oldu və **indiyə qədər bu təşkilatın 60 Konvensiyasını, o cümlədən 7 mühüm Konvensiyanı** (29 saylı "Məcburi əmək", 111 saylı "Ayrı-seçkilik (Məşğulluq və peşə)", 122 saylı "Məşğulluq siyasəti", 88 saylı" Məşğulluq Xidməti", 159 saylı "Peşə reabilitasiyası və məşğulluq (Əlillər)" konvensiyalarını) ratifikasiya etmişdir.

23. **Azərbaycan Respublikasının Dövlət Məşğulluq Xidməti Azərbaycan Respublikası Prezidentinin** 1 avqust 1991-ci ildə 211 saylı 22 iyul 1991-ci il tarixli Fərmanına əsasən yaradılmışdır. "Azərbaycan Respublikasında əhalinin məşğulluğu haqqında" qanun 1 oktyabr 1991-ci ildə Azərbaycan Respublikası Ali Sovetinin 27 iyun 1991-ci il tarixli, 147-XII nömrəli qərarı ilə yeni yaradılmış Dövlət Məşğulluq Xidmətinin fəaliyyətini tənzimləmək üçün qüvvəyə minmişdir. Məşğulluq Fondu Azərbaycan Nazirlər Kabinetinin 22 iyul 1991-ci il tarixli 22 saylı Qərarı ilə məşğulluq sahəsində dövlət siyasətinin həyata keçirilməsi üzrə tədbirlərin maliyyələşdirilməsi üçün Dövlət Məşğulluq Xidməti nəzdində yaradılmışdır. Azərbaycanın Dövlət Məşğulluq Xidməti işəgötürənlərə işçi heyətinin seçilməsində, vətəndaşlara isə münasib iş yerlərinin tapılmasında yardım göstərir. Xidmət onlara əmək bazarında tələb və təklif haqqında məlumat verir, peşə seçimində gənclərə kömək etmək məqsədi ilə peşəyönümlü məsləhət xidməti göstərilir, işsizlərin və işaxtaran şəxslərin peşə hazırlığını, yenidən hazırlanmasını və ixtisasının artırılmasını, ictimai işlərin təşkilini, əmək yarmarkalarının təşkilini həyata keçirir, işsiz kimi qeydiyyata alır, işsizlikdən sığorta ödənişi təyin edir, əmək birjaları vasitəsilə vətəndaşların müvəqqəti məşğulluğunu təşkil edir.

23.1.1 2.1.2 Sosial müdafiəyə dair əsas qanunvericilik aktları

24. **Azərbaycan Respublikasının 18 fevral 1997-ci il tarixli 250-IQ saylı "Sosial sığorta haqqında" Qanunu** sosial sığorta sahəsində münasibətləri tənzimləyir, Azərbaycan Respublikasında sosial sığortanın hüquqi, iqtisadi və təşkilati əsaslarını müəyyənləşdirir. Sosial sığorta - itirilmiş əmək hüququnun, mənfəətin, habelə bu Qanunla nəzərdə tutulmuş fiziki şəxslərin əlavə xərclərinin ödənilməsi və bu cür zərərin qarşısının alınması üçün nəzərdə tutulmuş təminat formasıdır

25. **"İşsizlik sığortası haqqında" Azərbaycan Respublikasının 765-VQ saylı 30 iyun 2017-ci il tarixli Qanunu** işsizlik üzrə sığortanın təşkilati, hüquqi və iqtisadi əsaslarını müəyyən edir, işsizlik üzrə sığorta subyektləri arasında münasibətləri tənzimləyir. Bu Qanunun məqsədi Azərbaycan Respublikasının əmək bazarında risklərin paylaşdırılması və yeni maliyyələşdirmə mexanizmlərinə əsaslanan münasibətlərin yaradılması, sığorta olunan şəxslərin itirilmiş əmək haqqının konpensasiya olunması və işsizliyin yaranması hallarının qarşısının alınması üzrə fəal tədbirlərin həyata keçirilməsi yolu ilə əhalinin sosial müdafiəsinin gücləndirilməsinə təminatın verilməsidir. Bu qanun dövlət orqanının və ya hüquqi şəxsin ləğvi, yaxud işçilərin və ya ştatların ixtisar edilməsi nəticəsində əmək münasibətlərinə xitam verilmiş şəxslərə tətbiq edilir.

26. **"Sosial müavinətlər haqqında" Azərbaycan Respublikasının 55-IIIQ saylı 7 fevral 2006-cı il tarixli Qanunu** (Sosial müavinətlər haqqında Qanuna dəyişikliklər edilməsi haqqında 720-IVQD saylı 30 sentyabr 2013-cü il tarixli qanun) Azərbaycan Respublikasında sosial müavinətləri müəyyən edir və bu sahədə yaranan digər münasibətləri tənzimləyir. Bu Qanunun məqsədləri üçün aşağıdakı əsas anlayışlar istifadə olunur:

- sosial müavinətlər (bundan sonra - müavinətlər) - qanunla müəyyən edildiyi kimi insanların müəyyən kateqoriyalarına müəyyən edilmiş qaydada aylıq və ya birdəfəlik pul məbləğləri ilə sosial yardımın göstərilməsi;
- əlil şəxslər - sağlamlıq imkanları məhdud 18 yaşına qədər əlil - əlillər, 62 yaşına çatmış qadınlar, 67 yaşına çatmış kişilər, 57 yaşına çatmış qadınlar, 3 və daha çox uşaq

doğmuş və 8 yaşına qədər böyütmüş, yaxud sağlamlıq imkanları məhdud uşağı 8 yaşına qədər tərbiyə etmiş, 62 yaşına çatmış kişilər, təkrar nikaha girmədən ananın ölümü və ya analıq hüququndan məhrum olması səbəbindən 3 və daha çox uşağını müstəqil 8 yaşına qədər tərbiyə etmiş, sağlamlıq imkanları məhdud olan uşağı 8 yaşına qədər böyütmüş, ailə başçısı ölmüş 18 yaşına çatmamış uşaqlar (şagirdlər tərəfindən əyani təhsil bitənə qədər, lakin yaşı 23-ə çatmamış) və ya məhdud sağlamlıq imkanları onlar 18 yaşına çatmamış müəyyən edilmiş 18 yaşından yuxarı əlil uşaqlar.

27. **Azərbaycan Respublikasının 30 dekabr 2011-ci il tarixli 275-IVQ saylı "Sosial xidmət haqqında" qanunu.** Bu qanun Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının uyğun olaraq çətin həyat şəraiti olan şəxslərə sosial xidmət sahəsində dövlət siyasətinin hüquqi, iqtisadi və təşkilati əsaslarını müəyyən edir və bu sahədə yaranan münasibətləri tənzimləyir. Bu Qanunun qüvvəsi Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlarına, habelə Azərbaycan Respublikasının ərazisində daimi yaşayan sosial xidmətə ehtiyacı olan əcnəbilər və vətəndaşlığı olmayan şəxslərə şamil edilir. Sosial xidmətin məqsədi vətəndaşların cəmiyyətdən təcrid olunmasına gətirib çıxaran həyat səviyyəsini, sosial-psixoloji vəziyyətini ağırlaşdıran halların qarşısını almaq, çətin həyat şəraitində sosial xidmət göstərməkdir. 2019-cu ilin iyun ayında Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyev uşaqlar və xüsusi qayğıya ehtiyacı olan digər şəxslər üçün sosial xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında sərəncam imzalamışdır. Sərəncama əsasən, "Sosial xidmətlər haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq, uşaqlar və xüsusi qayğıya ehtiyacı olan digər şəxslər üçün xidmətlərin (gündüz qulluğu, sosial reabilitasiya, psixoloji və digər dəstək xidmətləri) genişləndirilməsi ilə əlaqədar Prezidentin Azərbaycan Respublikasının 2019-cu il dövlət büdcəsində nəzərdə tutulmuş ehtiyat fondundan Əmək və əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə 5,0 (beş) milyon manat ayrılmışdır.

28. **1039-IIQ saylı 21 oktyabr 2005-ci il tarixli Ünvanlı dövlət sosial yardımı haqqında qanun** (2008, 2015, 2018, 2019-cu illərdə edilmiş dəyişikliklərlə) ünvanlı dövlət sosial yardımının göstərilməsinin məqsəd və prinsiplərini, təyinatın hüquqi əsaslarını və bu sahədə yaranan digər münasibətləri tənzimləyir. Ünvanlı dövlət sosial yardımı aztəminatlı ailələrə dövlət tərəfindən verilən subsidiyadır. Qanuna uyğun olaraq, müəyyən edilmiş orta Dövlət səviyyəsindən aşağı gəliri olan istənilən təsərrüfat sosial yardım almaq hüququna malikdir. Bu o deməkdir ki, ailə üzvlərinin işlə təmin edilə bilməməsi, ölüm, həbs, ailə üzvünün yerinin qeyri-müəyyənliyi, müvafiq dövlət məşğulluq mərkəzində qeydə alınmış işsizlik və s. daxil olmaqla, ailə hər hansı əsas meyarlardan birini qane edirsə, ailə uğursuz sayılır və sosial yardım almaq hüququna malikdir.

Qanun 24 aprel 2018-ci il tarixində dəyişdirildi və "işsiz" termini dövlət orqanının və ya hüquqi şəxsin ləğvi və ya ştatın azalması ilə əlaqədar işsiz kimi qeydiyyatdan keçmiş şəxslərlə məhdudlaşmağa başladı. İndi bu o deməkdir ki, qanunla diktə olunan səbəblərə görə işsiz olan insanlar ünvanlı sosial yardım üçün müraciət etməzdən əvvəl müvafiq dövlət orqanlarından işsizlik statusu almalıdırlar.

29. **"Əlilliyin qarşısının alınması, əlillərin reabilitasiyası və sosial müdafiəsi haqqında" qanun** (1995-ci ilin avqust ayı) "əlil şəxsi" "funksiyaları məhdudlaşmış, anadangəlmə və ya travma/xəstəliklərlə əlaqədar qazanılmış fiziki və ya psixi çatışmazlıqların səbəbindən sosial yardıma və müdafiəyə ehtiyacı olan şəxs" kimi müəyyən edilir.

2.1.3 Milli sosial hüquq normaları və vətəndaşların iştirakı

30. **"Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında" Azərbaycan Respublikasının 1308-IVQ saylı 30 sentyabr 2015-ci il tarixli Qanunun** ümumi anlayışlarını, vətəndaşların müraciətlərinə baxılmasının ümumi prinsiplərini müəyyən edərək vətəndaşların dövlət orqanlarına, yerli bələdiyyə orqanlarına müraciət etmək hüququnun həyata keçirilməsi ilə bağlı münasibətləri tənzimləyir; bu Qanunun tətbiq sahəsini müəyyən edir; müraciət edən vətəndaşlara qarşı tələbləri müəyyən edir; müraciətlərin qəbulu, qeydiyyatı və baxılması qaydasını müəyyən edir; qanunvericiliyin pozulması, korrupsiya ilə əlaqədar müraciətlərə baxılmasının xüsusiyyətlərini nəzərdən keçirir; müraciətlərə baxan vəzifəli şəxslərin vəzifələrini müəyyən edir; media və ya telefonla şifahi (yazılı yox) müraciətin xüsusiyyətlərini təqdim edir.

31. **"İnformasiya əldə etmək hüququ haqqında" Azərbaycan Respublikasının 30 sentyabr 2005-ci il tarixli Qanunu.** Bu Qanunun məqsədi Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 50-ci maddəsində nəzərdə tutulduğu kimi informasiyaya Açıq Cəmiyyət və demokratik hüquqi dövlət prinsipləri əsasında sərbəst, məhdudiyyətsiz və bərabər girişin təmin edilməsi üçün hüquqi əsas yaratmaq, habelə vətəndaşların ictimai vəzifələrin icrasına nəzarət etmələri üçün şərait yaratmaqdır. İstənilən şəxs bilavasitə və ya öz nümayəndəsi vasitəsilə informasiya sahibinə müraciət etmək və məlumat almaq növünü və formasını seçmək hüququna malikdir. İnformasiya üçün onun sahibinə müraciət edən hər hansı şəxsin aşağıdakı hüquqları vardır: informasiya sahibindən lazımi məlumatların mövcudluğu barədə sorğu vermək, çatışmayan məlumat almaq üçün dəstəkləyici təfərrüatlar əldə etmək; tələb olunan məlumatı, informasiya sahibində olduğu halda, sərbəst, məhdudiyyətsiz və bərabər əsasda əldə etmək. Fiziki şəxslər özləri haqqında sənədləşdirilmiş məlumatlarla asanlıqla tanış olmaq, onun düzəlişlərini əldə etmək və tələb etmək, habelə bu məlumatın hansı şəxslər tərəfindən və hansı məqsədlər üçün istifadə edildiyini sorğulamaq hüququna malikdirlər.

32. **Mülki iştirak hüququnun** Azərbaycan Konstitusiyasında əsası vardır. Maddə 54.1 "Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının siyasi və mülki həyatda maneəsiz iştirak etmək hüququnu" müəyyən edir.

33. **816-IVQ saylı (22 noyabr 2013-cü il) "İctimaiyyətin iştirakı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu.** "İctimaiyyətin iştirakı haqqında" qanun məsləhətləşmənin bir neçə növünü, o cümlədən ictimai müzakirəni və qanun layihələrinin ictimai müzakirəsini, ictimai dinləmələri, ictimai rəyin öyrənilməsini və yazılı məsləhətləşmələri nəzərdə tutur. Bundan başqa, Nazirlər Kabinetinin "mərkəzi və yerli icra orqanları və yerli özünüidarəetmə orqanları tərəfindən hazırlanmış hüquqi aktların layihələrinin ictimai müzakirələrinin və açıq dinləmələrinin keçirilməsi qaydaları" haqqında qərarı vardır. İctimai müzakirə "ictimai əhəmiyyətli qərarların qəbulunda müvafiq məsələlərə dair cəmiyyətin müxtəlif sektorlarından təkliflərin hazırlanması üçün müvafiq dövlət orqanlarının və yerli özünüidarəetmə orqanlarının səlahiyyətli nümayəndələrinin, vətəndaş cəmiyyəti institutlarının nümayəndələrinin, fiziki şəxslərin, mütəxəssislərin və ekspertlərin iştirakı ilə təşkil olunmuş iclas" kimi müəyyən edilir; açıq dinləmə isə "ictimai məsləhətləşmələrin aparılması və hüquqi aktların layihələri, dövlət və ictimai həyatın ayrı-ayrı məsələləri haqqında vətəndaşların məlumatlandırılması üçün müvafiq dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarının səlahiyyətli nümayəndələrinin, vətəndaş cəmiyyəti institutlarının nümayəndələrinin, fiziki şəxslərin, mütəxəssislərin və ekspertlərin iştirakı ilə təşkil olunmuş iclas"

kimi müəyyən edilir (Maddə 1.0.4 və 1.0.5., İştirak haqqında Qanun). Hökumətin ictimai müzakirələr və ya dinləmələr aparmaq öhdəliyi yoxdur. Dövlət orqanları və yerli özünüidarəetmə orqanları, vətəndaş cəmiyyəti institutları, ictimai şuralar və ayrı-ayrı vətəndaşlar dinləmə və ya müzakirə başlada bilərlər. İctimai dinləmələrin və müzakirələrin təşkilində "məqsəd və mövzunun dəqiq müəyyən edilməsi" təmin edilməli, maraqlı tərəflərə müzakirə mövzusu və məqsədi barədə məlumat verilməli, "ekspertlər və mütəxəssislər" cəlb edilməli, "problemin müstəqil və hərtərəfli təhlili" təmin edilməli və "zərurət olduqda, alternativ layihə və təkliflər" təqdim olunmalıdır. "Dinləmə və müzakirə mövzusuna ilə əlaqəli olan dövlət orqanlarının və yerli özünüidarəetmə orqanlarının səlahiyyətli nümayəndələrinin" iştirakı təmin edilməlidir. İctimai müzakirənin və ya dinləmənin təşkilatçısı onun mövzusunu dəqiqləşdirir və təsdiq edir, əsas məruzələrin və məruzəçilərin mövzularını müəyyənləşdirir, gündəliyin layihəsini hazırlayır, onun yerini, vaxtını və müddətini müəyyənləşdirir, iştirakçıların seçim prinsiplərini və dəvət formasını müəyyənləşdirir və onları dəvət edir. Bundan əlavə, təşkilatçı kütləvi informasiya vasitələri və ictimaiyyət üçün izahat məlumatları hazırlayır və bu məlumatları ictimaiyyətə açıq bir yerdə yerləşdirir. Təşkilatçı həmçinin dinləmənin və müzakirənin yekun sənədlərinin ilkin layihəsini hazırlayır. Açıq dinləmələr və ictimai müzakirələr barədə elan həmçinin tədbirin dəqiq vaxtı və yeri göstərilməklə tədbirin başlanmasına ən geci 7 iş günü qalmış təşəbbüskarın saytında və ya kütləvi informasiya vasitələrində yerləşdirilməlidir.

2.2 Dövlət İnkişaf Proqramları

34. Qanunvericiliyə əlavə, məşğulluğu və şəhər və kənd yerlərində sosial müdafiəyə ehtiyacı olan insanları dəstəkləyən bəzi əsas dövlət proqramları da mövcuddur.

35. **Məşğulluq Strategiyası (2019-2030)** 2018-ci ilin oktyabr ayında prezident tərəfindən təsdiq edilib ki, bu da Azərbaycanın əmək resurslarının, məşğulluğun və sosial müdafiənin daha yaxşı idarə olunmasına imkan verir. Strategiyanın məqsədi məşğulluq siyasətinin ekstensiv mərhələdən intensiv mərhələyə keçməsini təmin etmək, əhalinin məşğulluq səviyyəsini artırmaq, tam məşğulluğu təmin etmək, layiqli əməyi dəstəkləmək və əmək məhsuldarlığını artırmaqdır. Nəticədə Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi əmək resurslarını, məşğulluğu və sosial müdafiəni daha yaxşı idarə edə biləcəkdir. Məşğulluq Strategiyasına uyğun olaraq işədüzəltmə, peşə hazırlığı, ixtisasartırma və peşəyönümü üzrə Nazirliyin 530 məsul əməkdaşı BƏT tərəfindən dəstəklənən təlim vasitəsilə mühüm yeni bacarıqlar əldə etmişdir. Bu, xüsusilə, gənc işaxtaranlara daha yaxşı xidmət göstərmək üçün onlara imkan verəcəkdir.

36. 2019-cu ilin iyun ayında Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi, Azərbaycan Dövlət Məşğulluq Xidməti (DMX) və BMT-nin İnkişaf Proqramı (BMTİP) **Əlillər üçün özünüməşğulluq proqramının** başlandığını elan etmişdir.

37. **Əlilliyi olan şəxslər üçün özünüməşğulluq proqramı** BMTİP-in dəstəyi ilə Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin həyata keçirdiyi "Əhalinin Sosial Cəhətdən Həssas Qrupları Üçün Inklüziv və Layiqli İş Yerlərinin Yaradılması" layihəsinin bir hissəsidir. Məqsəd öz işini başlatmaq üçün arzu və məqsədi olan 500 işsiz əlilə dəstək göstərməkdir. İşsiz şəxslərin biznes ideyalarını həyata keçirməsinə kömək etmək üçün proqram sahibkarlığa dair pulsuz təlim, məsləhət və avadanlıq və/və ya materiallar şəklində maliyyə dəstəyi təmin edir. 2019-

2020-ci illərdə proqram Azərbaycanın aşağıdakı regionlarında sınaqdan keçiriləcək: Gəncə, Mingəçevir, Sumqayıt, Şəmkir, Zaqatala, Göyçay, Bərdə, Şamaxı, Füzuli, Abşeron, Sabunçu və Binəqədi rayonları. Bu regionlarda Məşğulluq Mərkəzlərində qeydiyyatdan keçmiş bütün işsiz əlillər iştirak etmək hüququna malikdirlər.

38. **Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi** (DOST) - məşğulluq, sosial müdafiə, əmək sahəsində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi məqsədi ilə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 229 saylı (9 avqust 2018-ci ildə) Fərmanı ilə yaradılmış dövlət agentliyidir. O, Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Respublikanın tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri, Respublikanın qanunlarını, Prezidentin fərman və sərəncamlarını, Azərbaycanın Nazirlər Kabinetinin qərar və qətnamələrini, digər normativ hüquqi aktları və agentliyin Nizamnaməsini rəhbər tutur. O, Bir pəncərə sistemindən istifadə edərək, bir yerdə bütün ƏƏSMN xidmətlərini toplayır. Agentliyin ilk mərkəzi Bakı şəhərinin Yasamal rayonunda açılıb. "DOST" mərkəzləri ƏƏSMN-nin fəaliyyətinə uyğun olaraq məşğulluq xidmətlərini, əmək, sosial müdafiə və təminatlar, eləcə də digər xidmətlər göstərmək üçün yaradılır.

39. Agentliyin xidmətlərinin əsas sahələri aşağıdakılardır:

- Əmək
- Məşğulluq
- Sosial təminat
- Pensiyaların təyin edilməsi
- Sosial güzəştlər
- Ünvanlı sosial yardım
- Əlilliyin qiymətləndirilməsi
- Əlilliyin müəyyən edilməsi
- Pensiya
- Bank xidmətləri
- Hüquqi məsləhət
- Sığortalanmış şəxslərin fərdi qeydiyyatı və uçotdan çıxarılması
- Funksional yardım xidmətləri
- Sosial xidmətlər
- Sığorta xidmətləri və s.

40. **DOST mərkəzləri** həmçinin işəgötürənlərə və işçilərə metodik yardım göstərməyə imkan verir. DOST mərkəzləri əmək müqavilələrinin qeydiyyatı üzrə səlahiyyətlərə malikdirlər. Bundan başqa, xüsusi hallarda agentlik işsizlərə özünüməşğulluq imkanı yaradır, baxmayaraq ki, əlilliyin müəyyənləşdirilməsinin yeni sistemini nəzərdə tutur. DOST mərkəzləri həm də iş axtaran şəxslərin CV-lərini qeydiyyatdan keçirməklə vahid vakansiya portalını yaratmağa və yeniləməyə borcludurlar. DOST Agentliyi kommersiya əsasında fəaliyyət göstərir (muxtar özünümaliyyələşdirmə prinsipi), və xidmətlərin əksəriyyəti ödənişlidir.

41. Azərbaycanın normativ-hüquqi bazası proqram üzrə görüləcək əsas tədbirlərin həyata keçirilməsi üçün adekvat və lazımi əlverişli baza yaradır. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası və bir sıra qanunlar dövlətin əhalinin, əsasən yoxsul və zəif əhalinin müdafiəsinə xidmət etmək və təmin etmək öhdəliyinin vacibliyini göstərir.

2.3 Dünya Bankının maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət üzrə ekoloji və sosial standartı

42. Dünya Bankının (ESÇS) Ekoloji və Sosial Çərçivə Sənədi 1 oktyabr 2018-ci il tarixində qüvvəyə minmişdir. Bu Çərçivə sənədi Ekoloji və sosial standart (ESS) 10, "Borcalanla layihənin maraqlı tərəfləri arasında düzgün beynəlxalq təcrübənin mühüm elementi kimi açıq və şəffaf qarşılıqlı fəaliyyətin vacibliyini" tanıyan "Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət və informasiyanın açıqlanması"nı əhatə edir.
ESS10 maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı effektiv fəaliyyətin layihələrin ekoloji və sosial dayanıqlığını əhəmiyyətli dərəcədə artıra, layihənin qəbul edilməsini gücləndirə və layihələrin uğurla layihələşdirilməsinə və həyata keçirilməsinə əhəmiyyətli töhfə verə biləcəyini vurğulayır. ESS10 İnvestisiya layihələrinin maliyyələşdirilməsi vasitəsilə Bankın dəstəklədiyi bütün layihələrə şamil olunur. Borcalan maraqlı tərəflərlə layihənin ekoloji və sosial qiymətləndirilməsi, eləcə də layihənin hazırlanması və həyata keçirilməsinin ayrılmaz hissəsi kimi qarşılıqlı fəaliyyət göstərəcəkdir.

43. Dünya Bankının ESÇS (İyun 2018) məlumatlarına görə, ESS10-da göstərilən tələblər aşağıdakılardır:

- Borcalanlar bu cür qarşılıqlı fəaliyyəti layihənin işlənib hazırlanması prosesində mümkün qədər tez və layihənin hazırlanması üzrə maraqlı tərəflərlə əhəmiyyətli məsləhətləşmələr aparmağa imkan verən vaxt çərçivəsində başlayaraq layihənin bütün həyat dövrü boyunca maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətdə olacaq. Maraqlı tərəflərin iştirakının xarakteri, miqyası və tezliyi layihənin xarakterinə və miqyasına, eləcə də onun potensial risklərinə və nəticələrinə mütənasib olacaq.
- Borcalanlar bütün maraqlı tərəflərlə əhəmiyyətli məsləhətləşmələrdə iştirak edəcəklər. Borcalanlar maraqlı tərəflərə vaxtında, müvafiq, anlaşılan və əlçatan informasiya təqdim edəcək və onlarla uyğun mədəni şəkildə, manipulyasiya, müdaxilə, məcburiyyət, ayrı-seçkilik və hədə-qorxu olmadan məsləhətləşmələr aparacaqlar.
- Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət prosesi daha ətraflı ESS-də göstərildiyi kimi aşağıdakıları əhatə edəcəkdir: i) maraqlı tərəflərin müəyyənləşdirilməsi və təhlili; ii) maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətin necə baş verəcəyinin planlaşdırılması; iii) informasiyanın açıqlanması; iv) maraqlı tərəflərlə məsləhətləşmələr; v) şikayətlərə baxılması və onlara reaksiya verilməsi; və vi) maraqlı tərəflərə hesabatların təqdim edilməsi.
- Borcalan ətraf mühit və sosial qiymətləndirmənin bir hissəsi kimi məsləhətləşmələrin aparıldığl maraqlı tərəflərin təsviri, əldə edilmiş rəyin xülasəsi və bu rəyin necə nəzərə alındığını və ya nəzərə alınmamasının səbəbləri daxil olmaqla, maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi haqqında sənədləşdirilmiş hesabatını aparacaq və açıqlayacaq.

III. MARAQLI TƏRƏFLƏRİN CƏLB EDİLMƏSİ ÜZRƏ ƏVVƏLKİ TƏDBİRLƏRİN QISA XÜLASƏSİ

3.1 Əsas maraqlı tərəflərin görüşləri və məsləhətləşmələri

44. Layihənin hazırlanması Layihənin konseptual mərhələsindən başlayaraq layihənin müxtəlif maraqlı tərəflərinin cəlb edilməsi ilə həyata keçirilib. İndiyə qədər maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi istiqamətində tədbirlərin aşağıdakı növləri həyata keçirilmişdir:

- Milli, regional və yerli səviyyələrdə dövlət orqanları ilə rəsmi və qeyri-rəsmi müzakirələr;
- Beynəlxalq donor təşkilatları ilə rəsmi və qeyri-rəsmi ünsiyyət;
- Mövcud özünüməşğulluq proqramının benefisiarları / istifadəçiləri ilə görüşlər / fokus-qrup müzakirələri
- Özünüməşğulluq proqramının mövcud müraciətçiləri ilə görüşlər / fokus-qrup müzakirələri
- DMX yerli və regional mərkəzləri, sosial işçilərlə / kuratorlarla yarı strukturlaşdırılmış müsahibələr

45. Proqramın benefisiarları və maraqlı tərəfləri ilə keçirilən görüşlər və məsləhətləşmələr barədə ətraflı məlumat aşağıda verilmişdir.

Cədvəl 1. Maraqlı Tərəflərlə Əvvəlki Məsləhətləşmələr

Yer	Tarix	İştirakçılar	Qaldırılmış əsas məsələlər
Bakı, Göyçay	22-26 iyul, 2019-cu il	Dünya bankı ƏƏSMN Sahibkarlığın İnkişafı Fondu Kiçik Biznesin İnkişafı Agentliyi Kənd təsərrüfatı kredit agentliyi BƏT, BMTİP, GİZ, Aİ	Layihənin inkişaf məqsədi və hazırlanması; Həyata keçirilmə mexanizmləri; Monitorinq və qiymətləndirmə; Vətəndaşların Cəlb Edilməsi; İqlim dəyişikliyi Ekoloji və sosial çərçivə sənədi; Göyçay və Bakıda Dövlət Məşğulluq Xidməti idarəsi və Peşə hazırlığı mərkəzlərinə səyyar səfər; sonrakı addımlar və razılaşdırılmış tədbirlər
Bakı	29 Sentyabr - 5 Oktyabr, 2019-cu İl	Dünya bankı ƏƏSMN MN BMTİP, Aİ	Layihənin inkişaf məqsədi və hazırlanması; Layihə komponentləri; Retroaktiv maliyyələşdirmə; Layihə benefisiarları;

			İnkişaf əməkdaşlığı; Ekoloji və sosial çərçivə sənədi; Maliyyə idarəetməsi.
Xaçmaz rayonu	11.10.2019	15 kişi iştirakçısı, mövcud özünüməşğulluq proqramının benefisiarları / istifadəçiləri Quba-Xaçmaz regionunun 5 rayonundan (Xaçmaz, Qusar, Quba, Şabran Və Siyəzən)	özünüməşğulluq proqramına qoşulmanın məqsədi; proqramdan məmnunluq; proqramdan istifadə mümkünlüyü; proqramın çətinlikləri; təlimlər; narazılıqların/ şikayətlərin baxılması mexanizmi; proqram üzrə tövsiyələr.
Xaçmaz rayonu	11.10.2019	15 kişi iştirakçısı, özünüməşğulluq proqramının cari müraciətçiləri Quba-Xaçmaz regionunun 4 rayonundan (Xaçmaz, Qusar, Quba, Şabran)	özünüməşğulluq proqramına qoşulmanın məqsədi; proqramdan gözləntilər; proqramdan istifadə mümkünlüyü; proqramda iştirak üçün müraciət edərkən çətinliklər; təlimlər; proqram üzrə tövsiyələr.
Xaçmaz rayonu	11.10.2019	5 regional DMX Mərkəzinin (Quba-Xaçamaz regionunun Xaçmaz, Qusar, Quba, Şabran və Siyəzən rayonları) 5 əməkdaşı	Özünüməşğulluq proqramı haqqında bilik / məlumatlılıq; proqramdan istifadə mümkünlüyü; proqramın çətinlikləri; təlimlər; narazılıqların/ şikayətlərin baxılması mexanizmi; proqram üzrə tövsiyələr.
Bakı şəhəri	12.10.2019	mövcud özünüməşğulluq proqramının 15 qadın benefisiarı / istifadəçisi Bakı şəhərinin 4 rayonundan (Xəzər, Xətai, Binəqədi, Sabunçu)	özünüməşğulluq proqramına qoşulmanın məqsədi; proqramdan məmnunluq; proqramdan istifadə mümkünlüyü; proqramın çətinlikləri; təlimlər; narazılıqların/ şikayətlərin baxılması mexanizmi; proqram üzrə tövsiyələr.
Bakı şəhəri	12.10.2019	özünüməşğulluq proqramının 15 qarışıq (qadın və kişi) cari müracətçisi Bakı şəhərinin 4 rayonundan (Xəzər, Xətai, Binəqədi, Sabunçu)	özünüməşğulluq proqramına qoşulmanın məqsədi; proqramdan gözləntilər; proqramın istifadə mümkünlüyü; proqram üçün müraciət edərkən çətinliklər; təlimlər; proqram üzrə

			tövsiyələr.
Bakı şəhəri	12.10.2019	mövcud özünüməşğulluq proqramının 15 kişi benefisiarı / istifadəçisi Bakı şəhərinin 4 rayonundan (Xəzər, Xətai, Binəqədi, Sabunçu)	özünüməşğulluq proqramına qoşulmanın məqsədi; proqramdan məmnunluq; proqramdan istifadə mümkünlüyü; proqramın çətinlikləri; təlimlər; narazılıqların/ şikayətlərin baxılması mexanizmi; proqram üzrə tövsiyələr.
Bakı şəhəri	12.10.2019	4 DMX mərkəzinin (Bakı Şəhərinin Xəzər, Xətai, Binəqədi, Sabunçu) 5 əməkdaşı	Özünüməşğulluq proqramı haqqında bilik / məlumatlılıq; proqramdan istifadə mümkünlüyü; proqramın çətinlikləri; təlimlər; narazılıqların/ şikayətlərin baxılması mexanizmi; proqram üzrə tövsiyələr.

3.2 Sosial qiymətləndirmə və məsləhətləşmələr zamanı yaranan əsas məsələlər / nəticələr

46. Qiymətləndirmə və məsləhətləşmələrin nəticələri aşağıdakılardır:

1. Müraciət edənlər və benefisiarlar özünüməşğulluq proqramı haqqında yerli DMX mərkəzlərindən və/və ya TV proqramından öyrənmişdirlər;
2. Gələcəkdə onlar yeni layihə və onun inkişafı barədə məlumatı TV / radio kanalları, sosial şəbəkələr, DMX mərkəzlərinin əməkdaşları, ictimai toplantılar vasitəsilə almağa üstünlük verirlər;
3. Müraciət edənlər və benefisiarlar arasında özünüməşğulluq proqramı üzrə qanunlar və normativ aktlar haqqında aşağı səviyyədə məlumatlılıq və bilik;
4. Respondentlərin əksəriyyəti qeyd ediblər ki, özünüməşğulluq proqramına müraciət etməkdə əsas məqsəd sahibkar olmaq, və öz təsərrüfatlarının maddi vəziyyətini və rifahını yaxşılaşdırmaq olub;
5. İnsanlar adətən öz şikayətlərini və iddialarını DMX ofislərinə təqdim edirlər;
6. Ümumilikdə respondentlərin fikrincə, proqram hər kəs üçün açıqdır, lakin müraciət edənlər üçün müəyyən seçim meyarları var (məsələn, təqaüdçülər və vergi vəsiqəsi olmayan şəxslər seçim meyarlarına cavab vermir);
7. Kənd yerlərində qadınların arasında maraq və iştirakın aşağı olması ilə əlaqədar olaraq kənd yerləri ilə müqayisədə gender balansı əsasən şəhərlərdə təmin edilir. Bu, heyvandarlıqla/ maldarlıqla bağlı əsasən kişilər tərəfindən həyata keçirilən gəlir gətirən fəaliyyətlə bağlıdır, qadınlar isə onlara yalnız kömək edirlər. Buna görə də kənd yerlərində AzÖMP-nin əsas müraciətçilər və istifadəçiləri kişilərdir. Bundan başqa, DMX

rayon mərkəzlərində yerləşdiyindən kənd camaatı, xüsusilə də qadınlar üçün onlara müraciət etmək çətin olur;

8. Proqramın benefisiarları proqrama təkrar müraciət etmənin və iştirakın qadağan olunmasından şikayət ediblər;
9. Özünüməşğulluq proqramına müraciət edən zaman onların qarşılaşdıqları çətinliklər arasında respondentlər çoxlu sayda hüquqi/ bürokratik prosedur və zəruri sənədlərin tələb olunduğunu, sənədləşdirmə prosesinin/ aktivlərin alınmasının uzun müddət davam etdiyini, materialların/ aktivlərin çatışmadığını qeyd ediblər. AzÖMP ərzində proqram istifadəçiləri iribuynuzlu mal-qara üçün dərmanların alınması problemini vurğulayıblar;
10. DMX əməkdaşlarının sözlərinə görə, benefisiarlar əsasən aktivlərin öz mülkiyyətlərinə alınmasının uzun prosesindən/ müddətindən şikayət edirlər;
11. DMX əməkdaşları bildiriblər ki, onlar AzÖMP çərçivəsində potensialın artırılması üzrə heç bir xüsusi təlim keçməyiblər və proqramın gələcək mərhələlərində təlim keçmək istərdilər. Proqramın benefisiarları isə, əksinə, AzÖMP çərçivəsində (məsələn, biznes-planı necə yazmaq lazımdır və s.) təlim keçiblər.
12. Tövsiyə kimi respondentlər aşağıdakıları təklif etmişdirlər:
    - Həmin proqrama müraciət edən şəxslər üçün yaşayış yeri üzrə qeydiyyata alınması üzrə məhdudiyyətlərin götürülməsi
    - Aktiv almış şəxslərə əlavə material / xammal vermək. Məsələn, dərzilər üçün, aktivlərdən əlavə, parça və ya digər məhsullar almaq
    - Gələcək fəaliyyəti asanlaşdırmaq üçün aktiv almış şəxslər üçün prosedurların sadələşdirilməsi və yardım göstərilməsi
    - Gələcəkdə bu proqramın səmərəliliyinin artırılması və təkmilləşdirilməsi üçün, standart peşələr/ sənaye sahələri ilə yanaşı, yeni sənaye sahələri, peşələr (qadınlar üçün manikür, zeytun yağı istehsalı) tətbiq etmək
    - Alınmış aktivlərə zəmanət vermək
    - Aktivlər üçün limiti artırmaq
    - Proqramın müddətini 2 ildən 1 ilə qədər azaltmaq
    - Digər ölkələrdə olduğu kimi, sahibkarları biznesin yaradılması və fəaliyyətin ən azı ilk 2 ili üçün vergilərin ödənilməsindən və kommunal ödənişlərin ödənilməsindən azad etmək
    - DMX-nin aktivləri/ mal-qaranı satın alması əvəzinə, proqram istifadəçilərinə maliyyə yardımı göstərmək və onlar aktivləri özləri satın alsın, çünki onlara nəyin lazım olduğunu və aktivlərin növünü daha yaxşı bilirlər
    - Qanunvericilik, psixologiya, motivasiya üzrə təlimlər / potensialın artırılmasını təşkil etmək; AzÖMP analoqları olan digər ölkələrlə bilik mübadiləsi proqramları / səfərlər təşkil etmək
    - Qadınlar üçün AzÖMP haqqında məlumatlılığın artırılması üzrə tədbirlər təşkil etmək
    - Sahibkar qadınların sayının artırılması və onların fəaliyyətinin stimullaşdırılması üçün dövlət tərəfindən stimullaşdırıcı tədbirlər tətbiq etmək
    - Kooperativlər/ birgə təsərrüfatlar təşkil etmək

- DMX mərkəzlərinin potensialı aşağıdır. DMXlər üçün daha çox avadanlıq (nəqliyyat, ofis daxil olmaqla) və İnsan resursları tələb olunur

IV. MARAQLI TƏRƏFLƏRİN XƏRİTƏLƏŞDİRİLMƏSİ, SEQMENTLƏŞDİRİLMƏSİ VƏ TƏHLİLİ

4. Maraqlı tərəflərin xəritələşdirilməsi və təhlili

47. ESS10 maraqlı tərəflərin iki geniş kateqoriyasını qəbul edir: "Layihənin aid olduğu tərəflər" və "Digər maraqlı tərəflər". Sonunculara "fiziki mühit, sağlamlıq, təhlükəsizlik, mədəni təcrübə, rifah və ya yaşayışlarına faktiki təsirlər və ya potensial risklər səbəbindən layihənin təsirinə məruz qalacaq şəxslər daxildir. Bu maraqlı tərəflərə fərdi şəxslər və ya qruplar, o cümlədən yerli icmalar daxil ola bilər". Bunlar layihənin ekoloji və sosial təsirləri nəticəsində dəyişikliklərə daha çox məruz qalacaq fiziki şəxslər və ya təsərrüfatlardır. Layihənin aid olduğu tərəflər aşağıdakı cədvəldə təsvir edilmişdir.

- **Layihənin aid olduğu tərəflər** - Layihənin (faktiki və ya potensial) Təsir Dairəsi (LTD) daxilində layihənin birbaşa təsirinə məruz qalan və/və ya layihə ilə bağlı dəyişikliklərə ən həssas tərəf kimi müəyyən edilmiş və təsirlərin və onların əhəmiyyətinin müəyyən edilməsinə, eləcə də təsirlərin azaldılması və onların idarə edilməsi üzrə tədbirlər haqqında qərarların qəbul edilməsinə yaxından cəlb edilməli olan şəxslər, qruplar və digər təsərrüfat subyektləri;
- **Digər maraqlı tərəflər** - Layihənin birbaşa təsirlərini hiss edə bilməyəcək, lakin layihənin onların maraqlarına təsir etdiyini düşünən və ya hiss edən və/və ya layihəyə və onun həyata keçirilməsi prosesinə hər hansı bir şəkildə təsir göstərə biləcək fiziki şəxslər/qruplar/təsərrüfat subyektləri; və
- **Həssas qruplar** - həssas statusuna görə hər hansı digər qruplara nisbətən layihənin (layihələrin) qeyri-mütənasib təsir göstərə biləcəyi və ya daha əlverişsiz vəziyyətə düşə biləcəyi və layihə(lər) ilə bağlı məsləhətləşmə və qərar qəbul etmə prosesində onların bərabər təmsil olunmasını təmin etmək üçün cəlb olunmalarının xüsusi səylər tələb edə biləcəyi şəxslərdir.

48. Müəyyən edilmiş bütün maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqə maraqlı tərəflərin layihənin (layihələrin) uğurla həyata keçirilməsinə maksimum dərəcədə töhfəsini təmin etməyə kömək edəcək və layihəyə (layihələrə) artıq mövcud olan ekspert biliklərinə, şəbəkələrinə və gündəliklərinə arxalanmağa imkan verəcəkdir. Bu da layihəni müxtəlif tərəflərin həm ictimai, həm də institusional şəkildə dəstəklənməsinə kömək edəcəkdir. Yerli biliklərə və təcrübəyə çıxış da maraqlı tərəflərin fəal iştirakı sayəsində mümkün olur.

Cədvəl 2: Layihənin aid olduğu tərəflər və həssas qrupların təsviri

Maraqlı tərəfin adı	Təsvir	Məsələlər	Əhəmiyyət səviyyəsi
Qadınların rəhbərlik etdiyi təsərrüfatlar da daxil olmaqla, qadınlar	Bacarıqları olmayan qadınlar (yalnız məktəb təhsili). Mövsümi kənd təsərrüfatı ilə məşğul	Qadınlar işləmək istəyirlər, amma onların ya kifayət qədər bacarıqları olmur, ya da işlədikləri müddətdə uşaqlarını etibar edə	Yüksək

	olan qadınlar. Analıq məzuniyyətindən sonra qadınlar. Orta peşə təhsili olan qadınlar. Tək analar/Qadınların rəhbərlik etdiyi təsərrüfatlar	biləcəkləri heç kimi olmur. Kənd yerlərində tam ştat/rəsmi iş yerlərinin olmaması AzÖMP-də qadınların iştirakının aşağı səviyyəsi Hüquq və mövcud sosial müdafiə və məşğulluq proqramları haqqında məlumatın olmaması	
Gənclər	Bacarıqları olmayan gənclər (yalnız məktəb təhsili). İşsiz gənclər mövsümi kənd təsərrüfatı və ya tikinti işləri ilə məşğul olur. Orta peşə təhsilli işsiz gənclər. Təhsilini davam etdirmək üçün məhdud iqtisadi imkanları olan gənclər Müvafiq iş bacarıqları olmayan gənc məzunlar	Yaxşı ödənişli iş almaq istəyirlər və təlimə ehtiyacları var. Gözlənilən rəsmi məşğulluqla daimi iş Kənd yerlərində məşğulluğun olmaması. Heç bir bacarığın, kifayət qədər biliyin olmaması, yeganə seçim əmək miqrasiyasına getməkdir.	Yüksək
Məcburi köçkünlər (MK)	Torpağa dair mülkiyyət hüququ olmayan məcburi köçkünlər Məcburi köçkün Bacarıq və biliklərin olmaması Kənd təsərrüfatı və ya sahibkarlıq sahəsində proqramların olmaması	Yaxşı ödənişli iş almaq istəyirlər və təlimə ehtiyacları var. Gözlənilən rəsmi məşğulluqla məşğulluq gözlənilir.	Yüksək
Əlilliyi olan şəxslər	İşləmək istəyən məhdud bacarıq və təhsili olan əlil şəxslər	Bəzi təşkilatlarda/ şirkətlərdə/ müəssisələrdə əlillər üçün əmək şəraiti yoxdur	Yüksək
Qarabağ müharibəsi veteranları	İşləmək istəyən məhdud bacarıqları olan əlil Qarabağ müharibəsi veteranları	Bəzi təşkilatlarda/ şirkətlərdə/ müəssisələrdə əlillər üçün əmək şəraiti yoxdur	Yüksək
İxtisassız şəxslər	Tam orta təhsili yoxdur; maliyyə resursları, maliyyə savadlılığı və ya	Peşəkar təlim/ təhsil tələb edir	Ortadan yüksəyə qədər

	texniki bacarıqların olmaması		
Mövcud ÜDSY proqram benefisiarları	Kənd təsərrüfatı və ya sahibkarlıq proqramlarında bacarıqları olmayan ÜDSY resipientləri ÜDSY resipientləri AzÖMP tərəfindən təqdim olunan imkanlardan xəbərsizdirlər	ÜDSY resipientləri AzÖMP-dən aktivləri aldıqdan sonra ÜDSY-ya seçilmək hüququndan məhrum olurlar Kənd təsərrüfatı və ya sahibkarlıq sahəsində proqramlar üzrə bacarıq və biliklərin olmaması	Ortadan yüksəyə qədər
Azadlıqdan məhrumetmə yerlərindən azad edilmiş işsizlər	Azadlıqdan məhrumetmə yerlərindən azad edilmiş şəxslər işə düzəlməkdə çətinliklərlə üzləşirlər.	Başlanğıcda təlim və xüsusi nəzarət tələb edirlər. İşəgötürənlər azadlıqdan məhrumetmə yerlərindən azad edilmiş şəxsləri işə götürməkdən qorxurlar və ya imtina edirlər	Ortadan yüksəyə qədər
Şəhid ailə üzvləri	Şəhid ailələrinin üzvləri müharibə zamanı doğmalarını (oğullarını/ ərlərini/ atalarını) itiriblər	Ailənin çörək qazananını itiriblər Maliyyə dəstəyinə ehtiyacları var	Ortadan yüksəyə qədər

Cədvəl 3. Digər maraqlı tərəflərin təsviri

Maraqlı tərəfin adı	Səviyyəsi	Təsvir	Sosial müdafiə sistemində əsas rol	Əhəmiyyət səviyyəsi
Azərbaycan Respublikasının Əmək və əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	Milli	Əmək və əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi əmək, məşğulluq və əhalinin sosial müdafiəsi sahəsində siyasətin işlənib hazırlanmasına məsul olan əsas dövlət müəssisəsidir. Nazirliyə əmək bazarının inkişafı və	Əmək və əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi sosial ödənişlər, əhaliyə verilən güzəştlərin sayı və ölçüsü, güzəştlər üçün müraciət edənlərin sayı və s. üzrə mövcud vəziyyətin təhlili ilə məşğul olur.	Yüksək

		tənzimlənməsi və əhalinin məşğulluğunun təmin edilməsi, əmək münasibətlərinin və əməyin mühafizəsinin tənzimlənməsi, əhaliyə sosial xidmətlərin göstərilməsi və əlillərin tibbi-sosial reabilitasiyası tapşırılıb.		
Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi yanında Dövlət Məşğulluq Xidməti	Milli	Dövlət Məşğulluq Xidməti iş axtaran işsizlərin və işsiz vətəndaşların sosial müdafiəsi tədbirlərini həyata keçirən icra orqanıdır.	Xidmət onlara əmək bazarında tələb və təklif haqqında məlumat verir, peşə seçimində gənclərə kömək etmək məqsədi ilə peşə hazırlığını təşkil edir, işsizlərin və iş axtaran şəxslərin peşə hazırlığını, yenidən hazırlanmasını və ixtisasının artırılmasını, ictimai işlərin təşkilini, əmək yarmarkalarının təşkilini həyata keçirir, işsiz statusu verir, işsizlik müavinətini və ödənişləri müəyyən edir, əmək birjaları vasitəsilə vətəndaşların müvəqqəti işədüzəlməsini təşkil edir. Bundan başqa, Xidmət özünüməşğulluq proqramının həyata keçirilməsinə görə cavabdehdir. Əmək və əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi yanında Dövlət Məşğulluq Xidmətinə tabe olan Bakı, Göyçay, Naxçıvan Regional tədris mərkəzləri vardır.	Yüksək

Dövlət Məşğulluq Xidməti Mərkəzləri (DMXm)	Şəhər/rayon	Sosial həssaslıq (əlillik, başçısı qadın olan təsərrüfatlar, yoxsullar, ixtisassız insanlar və s.) daxil olmaqla, müxtəlif səbəblərə görə işsiz əhaliyə iş tapmaqda dəstək göstərir.	DMX mərkəzlərinin müfəttişləri və Pensiya Fondunun nümayəndələri öz rayonlarının sakinlərini sahələrinə müntəzəm baş çəkərək, planlaşdırılmış cədvəl üzrə müzakirələr və görüşlər, eləcə də iş yarmarkaları təşkil edərək qanunvericiliyə hər hansı dəyişiklik və düzəliş edilməsi barədə məlumatlandırırlar. AzÖMP kuratorları ("ÖMPK"), yəni hazırda hər bir yerli DMX mərkəzində çalışan heyət Özünüməşğulluq ərizələrinə baxır.	Yüksək
BMTİP	Beynəlxalq	BMTİP yoxsulluğun aradan qaldırılması üzərində işləyir və ölkələrə onların tərəqqisini təmin etmək üçün güclü siyasətlər, bacarıqlar, tərəfdaşlıq münasibətləri və institutları inkişaf etdirməyə kömək edir.	ƏƏSMN və BMTİP Azərbaycanda əlillər üçün özünüməşğulluq proqramının başlanmasını elan ediblər. Məqsəd öz işini başlatmaq üçün arzu və məqsədi olan 500 işsiz əlilə dəstək göstərməkdir. İşsizlərin biznes ideyalarını həyata keçirməsinə kömək etmək üçün proqram sahibkarlığa dair pulsuz təlim, məsləhət və avadanlıq və/və ya materiallar şəklində maliyyə dəstəyi təmin edir.	Yüksək
Maliyyə Nazirliyi	Milli	Maliyyə Nazirliyi büdcə, vergi və gömrük-tarif sahələrində, habelə maliyyə bazarı, sığorta, vətəndaşların pensiya təminatı, mühasibat uçotu və	Maliyyə Nazirliyi yanında sosial müdafiə, sosial təminat və səhiyyənin maliyyələşdirilməsi Departamenti və regional maliyyə departamentləri əhalinin sosial müdafiəsi sektorunun tənzimlənməsi	Yüksək

		maliyyə hesabatları, dövlət təşkilatlarının və dövlət tərəfindən maliyyələşdirilən təşkilatların maliyyələşdirilməsi, mallar və xidmətlər üzrə qiymətqoyma, Azərbaycan Respublikasının dövlət büdcəsinin strateji makroiqtisadi göstəricilərinə və parametrlərinə nail olmağın təmin olunması sahəsində dövlət siyasətinin işlənib hazırlanmasını həyata keçirən dövlət orqanıdır.	üzrə normativ sənədlərin koordinasiyasını və işlənib hazırlanmasını həyata keçirirlər.	
Təhsil Nazirliyi, Peşə Təhsili üzrə Dövlət Agentliyi	Milli	Təhsil Nazirliyi təhsil sahəsində dövlət siyasətini və tənzimlənməsini, təhsil prosesinin ümummetodiki idarə edilməsini həyata keçirən mərkəzi icra orqanıdır.	Əgər qanunvericilik və prosedur mühiti imkan verirsə, AzÖMP benefisiarları üçün təlimlər Avropa İttifaqı tərəfindən dəstəklənən PTTP islahat layihəsində iştirak edən Təhsil Nazirliyi tərəfindən idarə olunan PTTP məktəbləri ilə birgə həyata keçirilə bilər	Orta
Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	Milli	Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi Azərbaycan Respublikasında kənd təsərrüfatı məhsullarının istehsalı və emalının, istehsalçılara xidmətlərin göstərilməsinin, baytarlıq, bitkilərin müdafiəsi və	Azərbaycan Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi "AMAL" ("Kənd təsərrüfatında məşğulluğun artırılması layihəsi") layihəsinin reallaşdırılması vasitəsilə əhalinin məşğulluğunu artırmağa çalışır. AMAL-ın əsas məqsədlərindən biri də Azərbaycanın rayonlarında	Orta

		karantinin, aqrar sektorunun normativ, hüquqi və iqtisadi nəzarətini həyata keçirən mərkəzi icra orqanıdır.	yaşayan və kənd təsərrüfatı sektorunda işləmək istəyən gənclərin biznes ideyalarının reallaşdırılmasına yardım etməkdir.	
Yerli hakimiyyət orqanları/ yerli İcra hakimiyyəti	Şəhər/rayon	Hər bir İnzibati rayonun Yerli İcra hakimiyyəti vardır. Yerli İcra hakimiyyət başçısı prezident tərəfindən təyin edilir. İcra başçısı İcra Aparatının dəstəyindən istifadə edir və dövlət xidmətlərinin əksəriyyətinin həyata keçirilməsini təmin etmək üçün geniş səlahiyyətlərə malikdir.	Rayon daxilində həyata keçirilən tədbirlərə nəzarətə və koordinasiyasına görə cavabdehdir. İctimai işlərin həcminin müəyyənləşdirilməsi. Rayonda/şəhərdə ictimai işlər üçün müraciətlərin baxılması və təsdiqi	Orta

V. TƏSİRİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ VƏ RİSKLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ

Cədvəl 4. Təsirin qiymətləndirilməsi və risklərin idarə edilməsi.

Maraqlı tərəflər	**Müsbət təsir**	**Mənfi Təsir**	**Risk və şərhlər**	**Yumşaldıcı Tədbirlər**
Təsirə məruz qalmış tərəflər	-DMX-da qeydiyyat artacaq. -Təkmilləşdirilmiş Məşğulluq imkanları -AzÖMP benefisiarları üçün daha yaxşı dəstək xidmətləri -Gənclər üçün daha çox məşğulluq imkanları -Biznesə dair geniş bilik və təcrübə/ bacarıqlar -Daha yüksək əmək	Məlumatın və ya müraciət etmək imkanının olmaması səbəbindən uyğun benefisiarların mümkün istisnası	Sosial risk aşağı kimi qiymətləndirilir	- DMX vasitəsilə ƏƏSMN tərəfindən ictimai təbliğat/ məlumatlandırma kampaniyası proqramı. - Vətəndaşların iştirakı fəaliyyətlərinə vaxtaşırı benefisarların məmnunluq sorğuları, benefisar rəylərinin davamlı yığılması üçün xüsusi onlayn məsləhət portalı və

	məhsuldarlığı və əhalinin iqtisadi fəallığı -Daha yüksək ailə gəliri -Əlavə iş yerlərinin yaradılması -Daha çox vergi ödəyicisi və sosial sığorta ödənişləri. -İş axtarışı metodları, motivasiya, işə münasibət və maliyyə metodları (borc, qənaət) kimi yumşaq nəticələrin sayının artması - Gənclər arasında peşə bacarıqlarının artması - AzÖMP müraciətçiləri və benefisiarları üçün şikayətlərə baxılması və ziyanın ödənilməsi mexanizminin (ŞBM) təkmilləşməsi			ictimai / icma görüşləri daxildir (ildə iki dəfə DMA-nın regional ofislərində)
Digər maraqlı tərəflər	- İşsizlik müavinətləri üçün artıq vəsait - DMX idarəetmə informasiya sistemi (İİS) təkmilləşdiriləcək - Potensialın artırılmasında müştəriyə dəstək - Daha çox təlim modullarının hazırlanması - Daha çox dayanıqlılığın təmin edilməsi üçün təkmilləşdirilmiş tətbiq və seçim mexanizmi işlənib hazırlanacaq - ƏƏSMN-nin gücləndirilmiş M&Q sistemi - Modernləşdirilmiş	Məşğulluq mərkəzlərində iş yükü çox güman ki, artacaq, bunun da resurslara, yerli heyətin potensialının çatışmazlığına mənfi təsir göstərəcək. Eyni zamanda, təlimə ehtiyacı olan yeni heyətin işə	Sosial risk orta kimi qiymətləndirilir İstisna səhvi və daxiletmə səhvi riski var. İstisna səhvi faktiki olaraq faydalanmağa ehtiyacı olan insanları hədəf kimi götürə bilmir, halbuki daxiletmə səhvi layihə benefisiarlarının səmərəsiz seçiminə səbəb ola bilər. Sosial baxımdan istisna səhvi daha əhəmiyyətlidir.	- İstisna səhvlərini azaltmaq üçün sistemlərin və prosedurların təkmilləşdirilməsi. - Risklərin azaldılması prosesinin hazırlanması, planlaşdırılması və həyata keçirilməsi üçün milli institutlar və qurumların potensialı yaradılacaq - Məqsədli qrupların proqramın üstünlüklərindən xəbərdar olmasını və onlara çıxış əldə etməsini təmin etmək üçün proqramla bağlı informasiya-təbliğat fəaliyyəti

	onlayn dəstək xidmətləri - İş axtaranlar üçün təkmilləşdirilmiş statistik profilləmə vasitəsi və bacarıqları qiymətləndirmək üçün testlər - Əmək bazarının qiymətləndirilməsi və PTM strategiyasının hazırlanması aparılmışdır	alınması layihənin rəvan həyata keçirilməsinə mane ola bilər		

VI. MARAQLI TƏRƏFLƏRLƏ QARŞILIQLI FƏALİYYƏT PLANI

6.1 Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə planlaşdırılmış tədbirlər

49. Aşağıdakı cədvəldə layihə üzrə maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə nəzərdə tutulmuş tədbirlər təqdim edilmişdir.

Cədvəl 5. Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə planlaşdırılmış tədbirlər

Alt qrup	Kiminlə	Məşğulluq kanalları	Yer	Tezlik	Cəlbetmə metodları	Məqsəd
Dünya Bankı	ƏƏSMN, MN	E-poçt, çətinliklər haqqında dəstək və nəzarət missiyaları, ərizələrin ilkin baxılması, aralıq və yekun baxış	Virtual, hədəf rayonlara səyyar ziyarətlər, və s.	Rüblük hesabatlar, ildə iki dəfə baş verən missiyalar, CMU Aide Memories tərəfindən müntəzəm	monitorinq səfərləri, monitorinq hesabatları	Layihənin həyata keçirilmə prosesi, ortaya çıxan çətinliklər haqqında xəbərdar olmaq və layihə əməliyyatları və satınalmalar üçün təsdiq almaq məqsədilə
Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	Digər Maraqlı tərəflər, Benefisiarlar, DB	Rəsmi daxili və xarici əlaqə	ƏƏSMN, DMXm	Müntəzəm	Monitorinq, inkişaf hesabatları, üz-üzə-görüşlər, virtual və oflayn.	İnformasiya mübadiləsi, icmallar, icazə və dəstək üçün müraciət

Maliyyə Nazirliyi	ƏƏSMN DB	Rəsmi daxili və xarici əlaqə, Rəsmi məktublar və e-poçt məktubları vasitəsilə yazılı sorğular	Səfərlər, rəsmi görüşlər	Müntəzəm	Layihənin icrasının gedişi, büdcə və maliyyələşdirmə. rəsmi sorğular, və məktublar.	AH-nin Maliyyə zəmanətini məlumatlı saxlamaq üçün informasiya mübadiləsi, icmallar, icazə və dəstək üçün müraciət
ƏƏSMN DMX-də (LİQ) Layihəni İcra Qrup	Maraqlı tərəflər	Maraqlı tərəflərin məlumatlandırılması və məsləhət kampaniyaları	Daxili və ya xarici tədbir məkanları, virtual,	İllik, müntəzəm	Mətbuat konfransları, seminarlar, layihənin bütün maraqlı tərəfləri ilə üz-üzə görüşlər, kütləvi/ sosial media vasitələri, məlumat büroları, maraqlı tərəflər/ benefisiarlar / LAT rəyi/ qavrama sorğuları, kommunikasiya materialları	Məlumat mübadiləsi, layihənin nailiyyətləri haqqında məlumatlı olmaq üçün
	DMX, Regional MM	Operativ müşavirələr, təlimlər	Nazirliyin iclas zalı; MM ofisləri	Rüblük	Monitorinq hesabatları, Məşğulluq Mərkəzləri ilə üz-üzə görüşlər	Layihə komponentlərini həyata keçirilməsi üçün
	LATlar daxil olmaqla, bütün maraqlı tərəflər/ benefisiarlar	ŞBM	LİQ Ofisi	Müntəzəm	Veb-səhifə, telefon, e-poçt, onlayn məktub, sosial şəbəkələr, vərəqələr, elanlar,	Benefisiarların layihə səviyyəsində ŞBM haqqında məlumatlı olmasını təmin etmək.

					plakatlar, broşuralar, paylama materialları, ictimai məsləhətləşmələr .	
DMX	DMXnın Məşğulluq Mərkəzləri	Operativ müşavirələr	DMX ofisləri ƏƏSMN	Rüblük	Monitorinq hesabatları, DMX mərkəzləri və benefisiarlar / LATlar ilə üz-üzə görüşlər	Layihə komponentlərini həyata keçirmək.
DMX-nın Regional Məşğulluq Mərkəzləri	LATlar daxil olmaqla, layihə benefisiarları	Benefisiar məsləhətləşmələri və təbliğat kampaniyaları ŞBM, məlumat bürosu	DMX MM-i İctimai binalar	Müntəzəm	İctimai/icma görüşləri, seminarlar, layihənin bütün maraqlı Vərəqələr, plakatlar, broşuralar, paylama materialları Kollegial benefisiar qiymətləndirmə sorğuları, məlumat büroları	Məlumatlılığı artırmaq, məsləhətlər vermək və rəyləri toplamaq, benefisiarların layihə səviyyəsində ŞBM haqqında məlumatlı olmasını layihə tədbirləri və gözlənilən nəticələr, eləcə də Layihəyə xas ŞBM.
	Digər maraqlı tərəflər (xarici tərəflər)	Maraqlı tərəflərin məlumatlandırılması və məsləhət kampaniyaları, məlumat bürosu	DMX MM-i İctimai binalar	Müntəzəm	İctimai/icma görüşləri, seminarlar, üz-üzə görüşlər, məlumat büroları, Vərəqələr, plakatlar, broşuralar, paylama materialları	Məlumatlılığı artırmaq, məsləhətlər vermək və rəyləri toplamaq.

VII. MARAQLI TƏRƏFLƏRİ CƏLB ETMƏK ÜÇÜN İCRA MEXANİZMLƏRİ

7.1 İcra Mexanizmləri

50. Layihə ƏƏSMN tərəfindən həyata keçiriləcək. Ekoloji və Sosial idarəetmə və potensial ekoloji və sosial risklərin aradan qaldırılması daxil olmaqla, layihələrin gündəlik idarə edilməsinə cavabdeh olacaq Layihəni həyata keçirilməsi üzrə qrup (LİQ) yaradılacaq. LİQ maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətə görə məsuliyyət daşıyacaq. Layihənin effektiv olacağı təqdirdə, M&Q üzrə mütəxəssis və ətraf mühitin mühafizəsi üzrə iki yarımştat mütəxəssis (sosial məsələlər üzrə mütəxəssis də daxil olmaqla) layihənin nəticələrinin strukturunun mütəmadi monitorinqini və sosial və ekoloji tələblərə riayət olunmasını, həmçinin ÖMP-nin idarə olunmasını təmin etmək üçün LİQ-yə qoşulacaqlar. Submilli səviyyədə hər bir DMX-nın Məşğulluq Mərkəzləri ÖMP üçün koordinator qismində çıxış edəcək bir şəxsi müəyyən edəcək. Lakin bütün DMX maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətə cəlb olunacaq.

7.2 Funksiyalar və vəzifələr

51. ƏƏSMN, LİQ-nin sosial mütəxəssisi, DMX və Məşğulluq Mərkəzləri heyətindən ibarət olan əsas ictimaiyyətlə əlaqələr/informasiya-təbliğat qrupu, maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətin bütün aspektlərinə görə məsuliyyət daşıyacaq və rəhbərlik edəcəkdir. Lakin ÖMP–də nəzərdə tutulan müxtəlif tədbirlərin həyata keçirilməsi üçün ictimaiyyətlə əlaqələr qrupu digər əsas maraqlı tərəflərlə - digər milli və yerli hökumət idarələri/agentlikləri və LATlarla sıx əlaqələndirilməlidir. Bu subyektlərin/maraqlı tərəflərin funksiyası və vəzifələri aşağıdakı cədvəldə qısa şəkildə göstərilir.

Cədvəl 6. ÖMP-nin həyata keçirilməsində əsas subyektlərin/maraqlı tərəflərin vəzifələri

Subyekt	Maraqlı Tərəflərin vəzifələri
ƏƏSMN, DMX və LİQ	* ÖMP-nin planlaşdırılması və həyata keçirilməsi; * Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə aparıcı fəaliyyət; * Şikayətlərin idarə edilməsi və həlli; * ESÖP və ÖMP fəaliyyəti üzrə podratçıların əlaqələndirilməsi/monitorinqi; * Sosial göstəricilərin monitorinqi və AH və Dünya Bankına hesabatın verilməsi.
DMX	* Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələri ilə bağlı hər hansı məsələlər barədə LİQ-yə məlumat vermək; * LİQ ŞBM əlaqə mərkəzinə bütün şikayətlər üzrə hesabat təqdim etmək; * Layihə çərçivəsində müdaxilələrin səbəb olduğu şikayətləri LİQ ilə sıx əməkdaşlıqda və

	göstərişi ilə və şikayətlərin həlli üzrə yerli Komitədə iştirak etməklə şikayətləri ötürmək və həll etmək; * Müxtəlif planları (məsələn, ÖMP, Əməyin İdarə olunması planı, və s.) açıqlamaq və həyata keçirmək.
DMX-nin Məşğulluq Mərkəzləri (rayon/şəhər)	* Layihənin Azərbaycan qanunvericiliyinə uyğunluğuna nəzarət etmək; * ESÖP və ÖMP çərçivəsində təyin olunmuş tədbirlərin həyata keçirilməsində iştirak etmək; * Regional ŞBM əlaqə mərkəzinə bütün şikayətlər üzrə hesabat təqdim etmək; * Şikayətlərin baxılması üzrə yerli Komitədə iştirak etmək * açıqlanmış ESÖP, ÖMP sənədləri və ŞBM prosedurlarının istifadəyə açıqlığını təmin etmək.
Layihənin aid olduğu tərəflər	* Maraq kəsb edən və ya aidiyyəti olan Layihə üzrə müşavirələrdə və regional/ yerli ÖMPK/əlaqə mərkəzləri ilə müzakirələrdə iştirak etməklə layihədə iştirak etməyə və suallar verməyə dəvət olunurlar; * ÖMP-də müəyyən edilmiş şikayət mexanizmindən istifadə edərək, şikayətlərini təqdim etmək; * Nəticələrin yumşaldılması tədbirlərini müəyyənləşdirmək məqsədilə Layihəyə kömək etmək;
Layihənin digər maraqlı tərəfləri	* Layihənin hazırlanması ilə bağlı LİQ ilə qarşılıqlı fəaliyyət göstərmək; * Layihənin inkluziv olmasına kömək etmək üçün məsələləri qaldırmaq.

7.3 Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyətin istifadə olunacaq metodları

İctimai/icma görüşləri

52. Digər tədbirlərə başlamazdan əvvəl, Sosial qiymətləndirmə, ESÖP və bu ÖMP-nin açıqlanması zamanı, ƏƏSMN milli səviyyədə layihənin işə salınması üzrə müşavirə təşkil edəcək. DMX-nin dəstəyi ilə rayon/şəhər Məşğulluq Mərkəzləri hər bir rayonda/şəhərdə icma başçıları, LATlar və digər maraqlı tərəflər üçün görüşlər təşkil edəcəklər. Görüşlər DMX-nin məlumatı təqdim edəcəyi açıq qapı formatında keçiriləcək və insanlara öz iradlarını bildirmək və istənilən narahatlıqlarını ifadə etmək təklif olunacaq. Kifayət qədər maraq olduğu halda, qadınlar

üçün DMX-nin əsas nümayəndələrinin həmçinin qadınlar olacağı ayrıca görüşlər keçiriləcək. Hər bir rayonda/şəhərdə görüşlər də yarım illik əsasda təşkil olunacaqdır.

Kommunikasiya materialları

53. Yazılı məlumat ictimaiyyətə broşuralar, vərəqələr, plakatlar və s. daxil olmaqla, müxtəlif kommunikasiya materialları vasitəsilə açıqlanacaq. Kommunikasiya materialları LİQ tərəfindən hazırlanacaq. İctimaiyyətlə əlaqələr dəsti xüsusi olaraq hazırlanacaq və həm çap, həm də onlayn formada yayılacaq. ƏƏSMN həmçinin layihənin əsas yenilikləri və layihənin yerinə yetirilməsi ilə bağlı veb saytını (http://sosial.gov.az/) mütəmadi olaraq (ən azı rüblük əsasla) həm Azərbaycan, həm də ingilis dilində yeniləyir. Veb-saytda həmçinin layihə çərçivəsində şikayətlərə baxılması mexanizmi haqqında məlumat veriləcək.

Kütləvi/sosial media kommunikasiyası

54. Sosial mütəxəssis (ƏƏSMN/LİQ heyəti və ya kənar məsləhətçi) LATlar, icma başçıları daxil olmaqla, maraqlı tərəflərlə sıx əlaqədə qalmaq üçün layihənin həyata keçirilməsi zamanı Layihəyə cəlb olunacaq. Sosial mütəxəssis həmçinin layihənin davam etdiyi müddətdə ƏƏSMN-nin xüsusi veb-saytında, sosial şəbəkə kanallarında (Facebook və s.) və ərzində informasiya lövhələrində müvafiq məlumatların yerləşdirilməsinə görə cavabdeh olacaq. Bundan başqa, qısa radio proqramları, televiziyada videomaterialların və ya sənədli verilişlərin yayımlanması (layihənin təsviri, qarşıdan gələn kütləvi tədbirlər və ya layihə üzrə konkret tədbirlərin başlanması haqqında qabaqcadan elan ilə) təşkil olunacaq.

İnformasiya büroları

55. Hər bir rayonda informasiya büroları maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə tədbirlər, layihə tədbirləri, koordinatorun əlaqə məlumatları və s. barədə yerli sakinlərə məlumat verəcəklər. DMX mərkəzindəki Əlaqə Mərkəzi DMX ofislərində bu informasiya bürolarını yaradacaq və burada onlar LATlar və digər maraqlı tərəflərlə görüşə və layihə haqqında məlumatı paylaşa biləcəklər. Bu informasiya bürolarında sosial və ekoloji məsələlərlə bağlı müxtəlif layihələr üzrə broşura və vərəqələr əldə etmək mümkün olacaqdır.

Maraqlı tərəflər/ Benefisiarlar /LAT rəyi/ qavrama sorğuları

56. Layihədə həmçinin yerli səviyyədə layihənin planlaşdırılmasında və həyata keçirilməsinin monitorinqində iştirak edəcək Yerli kollegial komitəsi (YKK) vasitəsilə mərkəzi və yerli maraqlı tərəflərin iştirakını nəzərdə tutan kollektiv yanaşmadan da istifadə olunacaq.

57. Layihə dövlət və özəl işəgötürənlər, eləcə də yerli palatalar kimi əsas maraqlı tərəflərlə (həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət sorğuları) əmək bazarının tələbatının qiymətləndirilməsi sorğusunun (LMNA) hazırlanması və sınağını maliyyələşdirəcək

58. Tədbirlərin həyata keçirilməsinə başlamazdan əvvəl müraciət edənlər və benefisiarlar arasında ilkin tədqiqat aparılacaq, natura ilə subsidiyaların alınmasından 12 ay sonra (layihənin bağlanma tarixindən əvvəl) isə sonrakı sorğu həyata keçiriləcək.

59. DMX ilə qarşılıqlı əlaqə barədə rəy toplamaq üçün işəgötürənlərin məmnunluğunun araşdırılması aparılacaq.

60. Benefisiarların iki qiymətləndirmə tədqiqatı; biri 2-ci il ərzində, ikincisi isə 6-cı il ərzində

aparılacaq. Nümunə AzÖMP benefisiarlarını, rədd edilmiş müraciətçiləri və "işsiz statusu" olan və olmayan ümumi qeydiyyatdan keçmiş iş axtaranları ehtiva edəcəkdir. Benefisiarların qiymətləndirilməsi zamanı xidmət və proqramların keyfiyyəti və aktuallığı haqqında DMX benefisiarlarından rəy toplanacaq.

Şikayətlərin baxılması mexanizmi

61. Dünya Bankının ESS10-a uyğun olaraq, şikayət və məsələləri nəzərdən keçirmək üçün layihə üçün layihə ilə bağlı şikayətlərin baxılması mexanizmi yaradılacaq. Hal-hazırda AzÖMP, işsizliyə görə ödənişlər və (sponsorluq edilən) peşə təhsili üçün şikayətlərə baxılması və zərərin ödənilməsi sistemi mövcud deyil. Xüsusi kommunikasiya materialları (xüsusilə ŞBM broşurası və ya kitabça) hazırlanacaq ki, bu da yerli sakinlərə şikayətlərin baxılması kanalları və prosedurları ilə tanış olmağa kömək edəcək. Bağlı Təklif/Şikayət qutuları hər bir DMX Mərkəzində və ictimai ofislərdə yerləşdiriləcək, və LİQ şikayətlərin təqdim edilməsindən həllinə qədər onların və şikayətçilərlə kommunikasiyanın qeydə alınması və izlənilməsi üçün şikayət reyestrini aparacaq. Şikayətlərin şikayətçini məmnun edəcək şəkildə həlli üçün ilkin səylər DMX Mərkəzi tərəfindən həyata keçiriləcək. Əgər bu, şikayətlərin uğurlu həllinə gətirib çıxarmırsa, onlar ƏƏSMN/DMX daxilində Komitəyə yönləndiriləcək. ƏƏSMN-nin veb-saytı, plakatlar və vərəqələr rəy, suallar, şərhlər, narahatlıqlar və şikayətlərin istənilən maraqlı şəxs tərəfindən necə təqdim oluna biləcəyi barədə dəqiq məlumatları ehtiva edəcək. Burada həmçinin şikayətlərin həm proses, həm də müddətlər baxımından necə nəzərdən keçiriləcəyi barədə məlumat veriləcək.

Təlimlər, seminarlar

62. Son olaraq, ƏƏSMN, LİQ, DMX və ola bilsin ki, müvafiq hökumət və ya qeyri-hökumət xidmət təchizatçıları üçün müxtəlif mövzu və məsələlər üzrə təlimlər təqdim olunacaq. Əhatə olunan məsələlərə daxiletmə/istisna, əmək məsələləri, gender və s. ilə bağlı məlumatlılığın artırılması daxildir.

63. Müraciətçilər/benefisiarlar üçün psixo-motivasiyalı seminarlar sahibkarlıq (yumşaq) bacarıqlarını artırmağa və fəal düşüncə inkişaf etdirməyə kömək edəcəkdir.

64. Proqramda qeydiyyatdan keçdikdən və tələblərə uyğunluğunu yoxladıqdan sonra bütün benefisiarlara xüsusi işgüzar və maliyyə bacarıqları üzrə təlimlər (BƏT-in standart "Öz biznesini başla və yaxşılaşdır" (SİYB) tədris modulunun variasiyası) təqdim olunacaq.

65. AzÖMP iştirakçılarına aktivlərin istifadəsinin səmərəliliyinin, həmçinin bizneslərinin rentabelliyinin və dayanıqlığının artırılması məqsədilə Proqram çərçivəsində həyata keçirmək niyyətində olduqları fəaliyyətə uyğun olaraq texniki bacarıqlar üzrə tlim kursları hazırlanacaq və təklif olunacaq.

66. Layihə çərçivəsində AzÖMP müştəriləri ilə qarşılıqlı fəaliyyət metodlarının yaxşılaşdırılması, həmçinin proqramın icrasının yaxşılaşdırılması ilə bağlı DMX heyətinə təlim keçiriləcək. Layihə DMX heyətinə həssas qruplarla işləməkdən idarəetmə uçotunun əsaslarını dərk etməklə bağlı ehtiyacların öyrənilməsinə qədər AzÖMP əməliyyatlarının bütün aspektləri haqqında baza biliyinə malik olmaları üçün təlim keçəcək. ÖMP (i) Ünsiyyət və müştəri ilə

qarşılıqlı əlaqə; (ii) M&Q; (iii) sosial işin prinsipləri və təcrübəsi (sosial və tibbi məhdudiyyətlərin müəyyən edilməsi və yönləndirmə daxil olmaqla); (iv) Biznes üçün əsas imkanlar; (v) idarəetmə uçotunun əsasları; (vi) vergiqoyma üzrə təhsil alacaq.

7.4 Məlumatın açıqlanması

67. Cari ƏƏSMN saytı (http://sosial.gov.az/) layihə sənədlərinin, o cümlədən sosial fəaliyyət üzrə Azərbaycan və ingilis dillərində sənədlərin açıqlanması üçün istifadə olunur. ƏƏSMN özünün mövcud veb-saytında və AzÖMP veb-səhifəsində layihə üzrə veb-səhifə yaradacaq (http://sosial.gov.az/%C3%96z%C3%BCn%C3%BCm%C9%99%C5%9F%C4%9Fulluq).

68. Yuxarıdakı bölmələrdə sadalanan layihə ilə bağlı bütün gələcək sosial monitorinq hesabatları bu veb-səhifədə yerləşdiriləcəkdir. Layihənin yenilikləri həm də ƏƏSMN-nin veb-saytının ana səhifəsində yerləşdiriləcək. Veb-saytda həmçinin sosial hesabatlarda və ya sənədlərdə istifadə olunan terminologiya üzrə asan anlaşılan təlimat təqdim olunacaq. Bütün məlumat kitabçaları/vərəqələr saytda yerləşdiriləcək. Layihənin şikayətlərinin həlli mexanizmi haqqında ətraflı məlumat veb-saytda yerləşdiriləcək. Şikayətlərin elektron təqdimat forması həmçinin ƏƏSMN veb-saytında yerləşdiriləcək. Veb-saytda həmçinin sosial məsələlər ürə mütəxəssis/İctimaiyyətlə əlaqələr qrupunun və qərargahın, həmçinin DMX-nın rayon səviyyəsində bütün müvafiq əməkdaşlarının əlaqə məlumatları yerləşdiriləcək. ƏƏSMN veb-saytı müntəzəm yeniləyəcək və aparacaq (ən azı aylıq əsasla). Bundan əlavə, ƏƏSMN LATlar və digər maraqlı tərəflər üçün layihə məlumatları ilə bağlı Facebook səhifəsini (https://www.facebook.com/sosial.gov.az/) yeniləyəcək.

7.5 Planlaşdırılmış Büdcə

69. Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə yuxarıda təsvir olunan tədbirlər digər layihə sənədlərinin bir hissəsi ola biləcək bir sıra sosial məsələləri əhatə edir, buna görə də onların da digər planlarda planlaşdırılmış olması mümkündür. ƏƏSMN LİQ maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi üzrə tədbirlərin, eləcə də digər müvafiq informasiya-təbliğat tədbirlərinin və məlumatların açıqlanması tədbirlərinin planlaşdırılması və həyata keçirilməsinə görə məsuliyyət daşıyacaq. AzÖMP-nin uğurla reallaşdırılmasını təmin etmək üçün layihənin adekvat maliyyələşməni təmin etməli olduğu potensialın artırılması ilə bağlı bir sıra tədbirlər lazımdır.

70. Beş il ərzində maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət planının həyata keçirilməsi üçün təxmini büdcə Cədvəl 7-də əks olunmuşdur. ƏƏSMN maraqlı tərəflərin təsnifatı və ya iştirakı ilə bağlı hər hansı bir dəyişikliyin tələb olunduğunu müəyyən etmək üçün hər altı aydan bir bu planı nəzərdən keçirəcək. Belə olduqda, plan yenilənəcək və yeni versiya paylanacaq. Büdcəyə müvafiq olaraq yenidən baxılacaq.

Cədvəl 7: Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət planı - Smeta büdcəsi (5 il)

Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət tədbirləri	Miqdar	Bölmə Qiyməti, ABŞ DOLLARI	№ illər	Cəmi qiyməti (ABŞ dolları)
LİQ Sosial mütəxəssisi (5 il x ABŞ dolları, ayda)	3		5	
Heyətin ezamiyyət xərcləri (bir il üçün qiyməti)			5	
Məlumat bürosu (LİQ - 1,	165		1	

regional DMX mərkəzləri - 77[1]) = 78				
Kommunikasiya materialları (vərəqələr, plakatlar, PR-dəstləri, o cümlədən dizayn)	25000.0		2	
Layihə mətbuat konfransları	2		5	
İctimai / icma görüşləri (ildə iki dəfə x 77 DMX mərkəzi)= 154	154		5	
Kütləvi/ Sosial Media [2]				
LİQ üçün təlimlər (sosial məsələlər, informasiya-təbliğat, ŞBM və s.), Regional DMX mərkəzləri (9 iqtisadi zona , Bakı = 10)	33		5	
Təkliflər / ŞBM qutuları (LİQ və hər bir regional şöbədə və DMX Mərkəzində)	80		1	
DMX məlumat idarəetmə sistemi (MİS) / ŞBM məlumat bazası (onlayn və oflayn yükləmələrlə mobil tətbiq daxil olmaqla)			1	
Aralıq yekun				
Gözlənilməyən hallar (10%)				
Cəmi				

VIII. ŞİKAYƏTLƏRİN BAXILMASI MEXANİZMİ

71. Hal-hazırda AzÖMP, işsizliyə görə ödənişlər və (sponsorluq edilən) peşə təhsili üçün şikayətlərə baxılması və zərərin ödənilməsi sistemi mövcud deyil. AzÖMP müraciətçiləri və benefisiarları üçün şikayətlərə baxılması və ziyanın ödənilməsi mexanizminin (ŞBM) hazırlanması layihənin 1-ci Komponenti çərçivəsində həyata keçiriləcək: Azərbaycan özünüməşğulluq proqramının (AzÖMP) miqyasının və səmərəliliyinin artırılması.

72. ŞBM layihənin maraqlı tərəflərinin hamısı, o cümlədən layihənin aid olduğu tərəflər, icma üzvləri, vətəndaş cəmiyyəti, media və digər maraqlı tərəflər üçün açıq olacaq. Maraqlı tərəflər layihənin ümumi idarəetməsi və həyata keçirilməsi ilə bağlı şikayətlər, rəylər, sorğular, təkliflər və ya hətta komplimentlər üçün ŞBM-dən istifadə edə bilərlər. ŞBM, xarici maraqlı tərəflərdən problemlər və şikayətlərin effektiv, vaxtında və qənaətli şəkildə nəzərdən keçirilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur. İşçilərin şikayətlərinə baxılması üçün ayrıca mexanizmdən istifadə olunacaq. ƏƏSMN-də LİQ maraqlı tərəflərin ŞBM-nin idarə olunması üçün məsuliyyət

[1] DMX Bakıdan heyətin məlumatına görə, ölkədə 77 DMX mərkəzi var

[2] Radio proqramlarının ssenariləri, video materialların hazırlanması, yayım müddəti

daşıyacaq. LİQ yerli və regional DMX mərkəzlərinə ŞBM-nin əlaqə mərkəzləri kimi funksiyalarını yerinə yetirməyə imkan verəcək. Bu mexanizmin köməyi ilə layihə bütün ölkə üzrə, o cümlədən ucqar rayonlarda pərakəndə xarakter daşıyacaq aşağı səviyyədə baş verən bütün şikayətləri səmərəli və effektiv həll edə biləcəkdir.

8.1 Şikayətlərin həlli prosesi

73. ŞBM haqqında məlumat İctimai/icma görüşlərinin bir hissəsi kimi ictimailəşdiriləcək. Broşuralar məsləhətləşmələr və açıq iclaslar zamanı paylanacaq və plakatlar hökumət idarələri, layihə idarələri, DMX ofisləri, ictimai elan lövhələri və s. kimi ictimai yerlərdə nümayiş etdiriləcək. ŞBM haqqında məlumatlar da ƏƏSMN-in veb-saytında onlayn yerləşdiriləcək.

74. ŞBM üçün ümumi proses altı mərhələdən ibarət olacaq:

- **Addım 1: Tətbiq**. Layihənin maraqlı tərəfləri müxtəlif kanallar vasitəsilə rəylərini təqdim edilməsini və şikayətlərini bildirilməsini təmin edə biləcəklər: şəxsən müxtəlif səviyyəli əlaqə mərkəzlərində (DMX ofisləri, LİQ və ƏƏSMN), poçtla, telefon/ qaynar xətt (142), onlayn məktub (http://e-mlspp.gov.az/LETTER.aspx) və e-poçt vasitəsilə. Şikayətlərin qeydiyyatı formasının nümunəsi Əlavə 1-də verilmişdir.
- **Addım 2: Çeşidləmə və emal**. Şikayətlər və rəylər LİQ-nin sosial məsələlər üzrə mütəxəssisi və/ və ya DMX mərkəzinin əməkdaşı tərəfindən tərtib ediləcək və reyestrə daxil ediləcək. Hər bir əlaqə mərkəzi hər bir şikayətə baxılması üçün məsul olacaq bir şəxs təyin edəcək. Milli qanunvericiliyə uyğun olaraq şikayətlərə baxılma müddəti əlavə araşdırma və təhqiqat tələb etməyən şikayət üçün şikayətin alındığı andan **15 iş günü** və əlavə araşdırma tələb edən **müraciətlərin baxılması üçün 30 iş günü** təşkil edəcək.
- **Addım 3: Təsdiq və sonrakı tədbirlər**. Nəticələr barədə ərizəçiyə qərarın qəbul edildiyi andan dərhal və ən geci **5 gün** müddətində məlumat veriləcəkdir. Məsul şəxs ərizəçi ilə əlaqə saxlayacaq və şikayətin mümkün gedişi və nəzərdə tutulan həll müddəti barədə məlumat verəcək. Əgər şikayətlər 15 gün ərzində həll olunmazsa, məsul şəxs ərizəçiyə şikayətin/məsələnin statusu haqqında yenilənmiş məlumatı təqdim edəcək və məsələnin həlli üçün nə qədər vaxt tələb olunacağını yenidən bildirəcək. Bundan əlavə, hər əlaqə mərkəzi iki həftədən bir 30 gün və ya daha çox müddətdə həll olunmamış qalan şikayətlər haqqında LİQ-yə hesabat təqdim edəcək.
- **Addım 4: Yoxlanılma, təhqiqat və tədbirlər**. Bu addım, problemlə bağlı faktları müəyyənləşdirmək üçün şikayət haqqında məlumatların toplanmasını və şikayətin əsaslılığının yoxlanılması, daha sonra isə təklif olunan və yumşaltma, yardım üçün uyğunluq, proqramın özündə dəyişikliklərlə bağlı qərarlarda dəyişikliklərin daxil olduğu həllin hazırlanmasını, digər hərəkətləri və ya tədbirlərin görülməməsini əhatə edir. Şikayətin xarakterindən asılı olaraq, proses obyektə səfərləri, sənədlərin yoxlanmasını, ərizəçi ilə görüşü (məlum və iştirak etməyə hazır olduqda) və problem haqqında məlumatı olan və ya hər hansı digər şəkildə məsələni həll etməyə kömək edə biləcək digər iştirakçılarla (həm layihə ilə bağlı, həm də kınardan) görüşləri əhatə edə bilər. Şikayətlərin çoxunun və ya əksəriyyətinin bu mərhələdə həll olunacağı güman olunur. Bu və digər addımlar zamanı görülən bütün tədbirlər tam sənədləşdiriləcək və istənilən qərar reyestrə daxil ediləcək.

- **Addım 5: Monitorinq və qiymətləndirmə**. Monitorinq dedikdə, şikayətlərin izlənməsi və onların həlli işində əldə edilmiş irəliləyişin qiymətləndirilməsi prosesi başa düşülür. LİQ, qəbul edilmiş, həll edilmiş və ya gözləmədə olan şikayətlər, sorğular və digər rəylər üzrə konsolidasiya, monitorinq və hesabatlara görə məsuliyyət daşıyacaq. Bu, şikayət reyestrinin və şikayətlərin həlli və ya rəy və sualların hər hansı digər şəkildə cavablandırılması üçün atılan bütün addımların qeydlərinin aparılması yolu ilə əldə olunacaq. Layihə çərçivəsində tək AzÖMP benefisiarlarından /müraciətçilərindən deyil, həmçinin digər qeydiyyatdan keçmiş iş axtaran şəxslər tərəfindən şikayətlərin qeydə alınması və baxılması məqsədilə DMX üçün ŞBM sisteminin MIS modulu və operativ qaydaları, habelə konsepsiya hazırlanacaq.

  * **Addım 6: Rəyin təmin edilməsi**. Bu addım məsələlərin necə həll edildiyi barədə şikayət, rəy və suallar təqdim edənlərin məlumatlandırılmasını və ya suallara cavab verilməsini əhatə edir. Mümkün olduqda, ərizəçilərə təklif olunan həll barədə şəxsən məlumat verilməlidir. Əgər ərizəçi həlldən razı qalmayıbsa, ona, aşağıda göstərildiyi kimi, Dünya Bankı, yaxud Azərbaycan hüquq sisteminin təqdim etdiyi üsullar vasitəsilə hüquqi müdafiə vasitələrindən istifadənin daxil olduğu əlavə variantlar barədə məlumat veriləcəkdir. LİQ aylıq əsasla əvvəlki hesabatdan sonra həll olunmuş şikayətlər və həll olunmamış qalan şikayətlər barədə, həll olunmamış şikayətlərin həlli üçün atılmalı addımların izahı ilə 30 gün ərzində ƏƏSMN-ə hesabat verəcəkdir. Şikayətlərə və/və ya ilkin şikayət jurnallarına dair məlumatlar sorğu əsasında Dünya Bankının missiyalarına təqdim olunacaq, və şikayətlərin xülasələri və qətnamələr Dünya Bankına təqdim olunacaq dövri hesabatlara daxil ediləcək.

75. LİQ vasitəsilə ƏƏSMN bütün altı mərhələdən şikayətlərin aparılmasına görə məsuliyyət daşıyacaq. Mərhələ 4 (Yoxlama, təhqiqat və hərəkət) zərər çəkmiş tərəflə, işçilərlə və ya digər maraqlı tərəflərlə müsahibələri;, qeydlərin nəzərdən keçirilməsini; dövlət orqanları ilə məsləhətləşmələri; və/və ya faktların müəyyən edilməsi üzrə digər tədbirləri əhatə edə bilər. Əgər şikayət bütün tərəfləri razı salacaq şəkildə həll edilə bilməzsə, o, lazım olduqda 4-cü Mərhələni təkrarlayacaq Şikayətlərin həlli Komissiyasına (ŞHK1) təqdim ediləcək. ŞHK 1-in tərkibinə Dövlət Məşğulluq Xidmətinin regional mərkəzlərinin yüksək vəzifəli nümayəndələri daxil olacaq. Əgər məsələ ŞHK 1 tərəfindən həll oluna bilmirsə, o, LİQ rəhbərliyindən, Bakı şəhərində DMX-nin baş menecerlərindən ibarət olan ŞHK 2-yə ötürüləcək.

8.2 Şikayət Jurnalları

76. Daha əvvəl qeyd edildiyi kimi, LİQ şikayət jurnalını aparacaq. Bu jurnal ən azı aşağıdakı məlumatları ehtiva edəcək:

- Fərdi istinad nömrəsi
- Şikayət verən şəxsin adı, sual və ya digər rəy, ünvan və/və ya əlaqə məlumatı
- məlumat (şikayət anonim təqdim edilmədikdə)
- Şikayətin detalları, rəy və ya sual/onun yeri və onun şikayətinin detalları.
- Şikayətin tarixi.

- Şikayətin baxılması üçün təyin olunmuş şəxsin adı (şikayətçiyə təsdiq etmək, araşdırmaq, həllər təklif etmək və s.)
- Təklif olunan həll, o cümlədən təklif olunan həllin bir hissəsi olan hər hansı təshihedici tədbirlərin sanksiyalaşdırılması
və həyata keçirilməsinə görə məsuliyyət daşıyacaq şəxs(lər) haqqında ətraflı məlumat
- Təklif olunan həllin şikayətçiyə çatdırıldığı tarix (anonim deyilsə)
- Şikayətçinin təklif olunan həll barədə, mümkündürsə yazılı şəkildə, məlumatlandırıldığını təsdiq etdiyi tarix
- Şikayətçinin həlldən razı qalıb-qalmadığına və şikayətin bağlana bilib-bilməyəcəyinə dair ətraflı məlumat
- Həllin icra olunduğu tarix (əgər varsa).

8.3 Şikayətlərin monitorinqi və hesabatın təqdim olunması

77. Monitorinq və hesabat təqdimetmənin detalları yuxarıda təsvir olunur. ŞBM-nin gündəlik həyata keçirilməsinə və hesabatların Dünya Bankına təqdim edilməsinə görə LİQ məsuliyyət daşıyacaq. Şikayətlərin idarə olunmasına nəzarətin idarəetməsini təmin etmək üçün Daxili audit bölməsi razılaşdırılmış həllərin faktiki yerinə yetirilməsinin yoxlanılması da daxil olmaqla, ümumi prosesin monitorinqinə görə məsuliyyət daşıyacaq.

8.4 Mərkəzi əlaqə məntəqəsi - LİQ

78. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət proqramı üzrə əlaqələndirici şəxs:

Təsvir	Əlaqə məlumatları
Ad	Fuad Musayev
Ünvan	S.Əsgərova 85 Bakı
E-poçt	fuad.musayev@mlspp.gov.az
Telefon	+99412 5964301

79. Layihə və maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət üzrə gələcək proqramlar haqqında məlumat Layihənin veb-saytında yerləşdiriləcək və rayonlarda informasiya lövhələrində yerləşdiriləcək. Məlumatı həmçinin Bakı şəhərində ƏƏSMN-dən əldə etmək olar. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı fəaliyyət planının (MTQFP) həyata keçirilməsini sənədləşdirən altı aylıq E&S hesabatları Layihənin veb saytında dərc ediləcək və DMX mərkəzlərində təqdim olunacaq.

8.5 Dünya Bankının Şikayətlərin Baxılması Sistemi

80. Dünya Bankı (DB) tərəfindən dəstəklənən layihənin əlverişsiz təsirinə məruz qaldığına inanan icmalar və ayrı-ayrı şəxslər şikayətlərini DB-nin Şikayətlərin baxılması xidmətinin (ŞBX) şikayətlərin baxılması üzrə layihə səviyyəli mövcud mexanizmlərə təqdim edə bilərlər. ŞBX layihələrlə bağlı problemlərin həlli məqsədi ilə qəbul edilmiş şikayətlərə operativ baxılmasını təmin edir. Şikayətlər narazılıqlar birbaşa Dünya Bankının diqqətinə çatdırıldıqdan və Bank rəhbərliyinə onlara cavab vermək imkanı verildikdən sonra istənilən vaxt təqdim edilə bilər. Şikayətləri Dünya Bankının korporativ Şikayətlərin baxılması Xidmətinə (ŞBX) necə təqdim

ediləcəyi barədə məlumat almaq üçün https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service saytına daxil olun. Dünya Bankının Təftiş qrupuna şikayətlərin necə təqdim ediləcəyi barədə məlumat almaq üçün www.inspectionpanel.org saytına daxil olun.

Əlavə 1. Şikayət Forması Nümunəsi

Şikayət Forması			
Şikayətin istinad nömrəsi (ŞBM Əlaqə mərkəzi tərəfindən doldurulmalıdır):			
Əlaqə məlumatları (anonim təqdim edilə bilər)	Ad(lar):		
	Ünvan:		
	Telefon:		
	E-poçt:		
Sizinlə necə əlaqə qurmağımızı istərdiniz (birini qeyd edin)	E-poçt/poçt vasitəsilə: ☐	Telefonla: ☐	E-poçt ☐
Üstünlük verilən dil	☐ Azərbaycan dili	☐ Rus dili	☐ digər____________
Şikayətiniz barədə ətraflı məlumat verin. Xahiş edirik, problemi təsvir edin, kimlə baş vermişdir, nə vaxt və harada baş vermişdir, neçə dəfə və s. Mümkün qədər çox təfərrüat göstərin.			
Şikayətiniz üçün hansı həlli təklif edirsiniz, əgər varsa? Problemi həll etmək üçün Məşğulluq xidməti mərkəzinin və ya digər tərəfin/şəxsin etməsini istədiyiniz bir şey varmı?			
Bu formanı layihəyə necə təqdim etdiniz?	Veb-sayt ☐	e-poçt ☐	Əldən-ələ ☐
	Şəxsən ☐	Telefonla ☐	Digər (qeyd edin) ☐
Bu formanı kim doldurdu (yuxarıda göstərilən şəxs deyilsə)?	Adı və əlaqə məlumatları:		
İmza			
Üzərinə məsuliyyət düşən Əlaqə mərkəzi koordinatorunun adı			
Həll olundu və ya ŞBX1-ə yönləndirildi?	☐ Həll olundu	☐ Yönləndirildi	Yönləndirilbsə, tarix:
Həll olundu ŞBX2-yə yönləndirildi?	☐ Həll olundu	☐ Yönləndirildi	Yönləndirilbsə, tarix:
Tamamlama			

Yekun qərar (qısaca təsvir edin)			
	Qısa təsviri	Qəbul olundu? (B/X)	Təsdiq İmzası
1-ci təklif olunan həll			
2-ci təklif olunan həll			
3-cü təklif olunan həll			