

## **"DOST" mərkəzlərində xidmət göstərilməsi Qaydası**

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin  
2018-ci il 10 dekabr tarixli  
Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir

### 1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qayda Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 9 avqust tarixli 229 nömrəli Fərmanının 5.3-cü bəndinin icrası məqsədilə hazırlanmışdır və məşğulluq, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində, habelə Azərbaycan Respublikası Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin (bundan sonra – Nazirlik) fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq digər sahələrdə (bundan sonra – müvafiq sahə) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müəyyən etdiyi siyahıda göstərilən xidmətlərin (bundan sonra – xidmətlər) "DOST" mərkəzlərində (bundan sonra – mərkəz) göstərilməsi qaydasını müəyyən edir.

1.2. Mərkəzdə xidmətlər "bir pəncərə", həmçinin operativlik, vətəndaş məmnunluğu, şəffafıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında həyata keçirilir.

1.3. Mərkəzdə xidmətlər birbaşa (yerində) xidmət, özünəxidmət, "çağrı mərkəzi" vasitəsilə xidmət və səyyar xidmət formasında, habelə qanunazidd olmayan digər formalarda təşkil edilir.

### 2. Əsas anlayışlar

2.1. Bu Qaydada istifadə olunan əsas anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

2.1.1. birbaşa (yerində) xidmət – vətəndaşın müraciətinə əsasən, ona bilavasitə mərkəzdə xidmət göstərilməsi;

2.1.2. özünəxidmət – mərkəzdə daim internetə açıq olan kompüterlər və ya mərkəzdə quraşdırılmış xüsusi köşklər vasitəsilə vətəndaşların bütün növ elektron xidmətlərdən yararlanma bilmək imkanı;

2.1.3. "çağrı mərkəzi" vasitəsilə xidmət – vətəndaşın mərkəzə gəlmədən internet və ya telefon vasitəsilə bütün xidmət növləri, tələb edilən sənədlər barədə məlumat almaq, növbə tutmaq, Nazirliyin və mərkəzin fəaliyyəti ilə bağlı təkliflər bildirmək imkanı;

2.1.4. sifarişçi – səyyar xidmət göstərilməsi üçün mərkəzə sifariş verən fiziki və ya hüquqi şəxslər;

2.1.5. səyyar xidmət – sifarişçiyə onun sifarişinə, "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 19-cu maddəsinə və ya bu Qaydanın 4.25-ci bəndinə uyğun olaraq mərkəzdən kənarında xidmət göstərilməsi;

2.1.6. reabilitasiya vasitələri – "Əlilliyi olan şəxslərin hüquqları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq verilən vasitələr;

2.2. Bu Qaydada istifadə olunan digər anlayışlar "Sosial xidmət haqqında", "Əlilliyi olan şəxslərin hüquqları haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanunlarında və digər normativ hüquqi aktlarda müəyyən edilmiş mənaları ifadə edir.

### 3. Mərkəzdə xidmətlərin təşkilinə dair ümumi tələblər

3.1. Mərkəzdə aşağıda qeyd olunan xidmətlər göstərilir:

3.1.1. müvafiq sahədə siyahısını Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müəyyən etdiyi xidmətlər, o cümlədən funksional yardımçı xidmətlər;

3.1.2. Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyinin (bundan sonra – Agentlik) Nizamnaməsinin 3.2.9-cu yarımbəndinə uyğun olaraq müqavilə əsasında göstərilən xidmətlər, o cümlədən səyyar xidmətlər.

3.2. Mərkəzdə xidmətlər aşağıdakı qaydada təşkil olunur:

3.2.1. xidmətlər Nazirliyin müəyyən etdiyi inzibati ərazi vahidi (vahidləri) üzrə göstərilir;

3.2.2. mərkəzdə həftənin bütün günləri (bayram günləri və ümumxalq hüzn günü istisna olmaqla) xidmət göstərilir;

3.2.3. mərkəzdə xidmətlər növbəlilik qaydasında həyata keçirilir;

3.2.4. mərkəzdə xidmətlər bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqədə informasiya texnologiyalarından geniş istifadə etməklə həyata keçirilir;

3.2.5. mərkəzdə hərəkətin və məlumat əldə olunmasının asanlaşdırılması məqsədilə elektron lövhələr və işarələr yerləşdirilir, habelə vətəndaşa müraciət etdiyi xidmətlə bağlı məlumat və elektron növbə verilməsi üçün məlumat köşkü yaradılır;

3.2.6. mərkəzdə Nazirliyin aidiyyəti qurumlarının fəaliyyəti təmin olunur;

3.2.7. mərkəzdə "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 23-cü maddəsində nəzərdə tutulan sosial xidmətlər sosial xidmət göstərilməsi üzrə standartlara və bu sahədə digər normativ hüquqi aktlara uyğun olaraq göstərilir, bu məqsədlə yerlər və mütəxəssislər müəyyən olunur;

3.2.8. göstərilən xidmətlə bağlı müraciətə baxılma və həmin müraciətin nəticəsinin rəsmiləşdirilməsi müraciət edildiyi vaxt mümkün olduğu hallarda, qərar yerində qəbul edilərək vətəndaşa təqdim olunur.

3.3. Əlillərin və sağlamlıq imkanları məhdud 18 yaşınadək uşaqların (bundan sonra – əlilliyi olan şəxs) xidmətlərdən istifadəsinin maneəsiz müyəssər olması üçün mərkəzdə:

3.3.1. universal dizayn əsasında, "Əlilliyi olan şəxslərin hüquqları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq ağılabatan uyğunlaşma təmin edilir;

3.3.2. müvafiq inzibati ərazi vahidi üzrə fəaliyyət göstərən tibbi-sosial ekspert komissiyalarının işi təşkil olunur, onlar yerlə və mümkün tibbi ləvazimatla təchiz olunurlar;

3.3.3. əlilliyi olan şəxslərin mümkün reabilitasiya vasitələri ilə təmin edilməsinə şərait yaradılır;

3.3.4. ilkin tibbi yardım göstərilməsi üçün yer ayrılır və lazımi şərait yaradılır.

3.4. Mərkəzdə aşağıda qeyd olunan istiqamətlərdə peşə kursları və təlimlər təşkil olunur:

3.4.1. əmək və sosial qanunvericilik sahəsində təlimlər;

3.4.2. xüsusi proqramlar üzrə əlilliyi olan şəxslər, habelə işaxtaran və işsiz şəxslər üçün məşğulluq sahəsində peşə kursları.

3.5. Mərkəzdə vətəndaşların gözləməsi və vaxtını səmərəli keçirməsi üçün uşaq əyləncə mərkəzi, kafe və digər ictimai işə məntəqələri fəaliyyət göstərə bilər.

4. Mərkəzdə xidmət göstərilməsi qaydası

4.1. Mərkəzdə birbaşa (yerində) xidmət göstərilməsi aşağıdakı qaydada həyata keçirilir:

4.1.1. vətəndaş mərkəzə daxil olaraq məlumat köşkündən əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı hansı pəncərəyə və hansı sənədlərlə müraciət etməli olduğunu öyrənir, yaxud əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı tələb olunan sənədlərin tamlığının yoxlanılması üçün həmin sənədləri məlumat köşkünə təqdim edir;

4.1.2. məlumat köşkündə vətəndaşın əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı təqdim etdiyi sənədlərin tamlığı müəyyən edildikdən sonra vətəndaşa elektron növbə verilir, yaxud əlavə olunması tələb olunan sənədlər, habelə müraciətlə bağlı ərizənin və ya digər sənədlərin (anketlərin) doldurulmasının tələb olunduğu barədə məlumat verilir;

4.1.3. vətəndaşın əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı ərizənin və ya digər sənədlərin (anketlərin) doldurulmasında köməyə ehtiyacı olduğu halda, o, mərkəzdə fəaliyyət göstərən könüllülərə və ya mərkəzin bu məqsəd üçün ayrılmış əməkdaşına müraciət edə biləcəyi barədə məlumatlandırılır;

4.1.4. vətəndaş ona verilmiş elektron növbəyə uyğun olaraq müraciət etməli olduğu pəncərənin qarşısında gözləyir və növbəsi çatdıqda tələb olunan sənədləri həmin pəncərəyə təqdim edir;

4.1.5. vətəndaşın müraciət etdiyi pəncərədə xidmət göstərən əməkdaş sənədlərin qanunauyğunluğunu və düzgünlüyünü yoxlayır, hər hansı bir səhv və ya çatışmazlıq olmadıqda onları qəbul edərək vətəndaşa ərizənin qəbulunu təsdiq edən qəbz verir, əks halda isə sənədlərdə olan səhv və çatışmazlıqlar göstərilməklə, onların aradan qaldırılmasına dair vətəndaşa şifahi izahat verməklə yazılı bildiriş təqdim edir;

4.1.6. bu Qaydanın 3.2.8-ci yarım bəndində nəzərdə tutulan hal istisna olmaqla, vətəndaşın müraciətinə "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa, habelə müvafiq sahədə yaranan münasibətləri tənzimləyən normativ hüquqi aktlara uyğun olaraq, Nazirliyin aidiyyəti qurumları baxır, imtina üçün əsaslar olmadıqda, vətəndaşa qanunla müəyyən edilmiş müddətlərdə əldə etmək istədiyi xidmət göstərilir, yaxud müvafiq sənəd verilir, əks halda isə vətəndaşa qanunla nəzərdə tutulmuş müddətdə əsaslandırılmış imtina qərarı təqdim edilir;

4.1.7. vətəndaş müvafiq sahədə məlumat əldə etməklə bağlı bu Qaydanın 4.1.1–4.1.6-cı yarım bəndlərinə uyğun olaraq mərkəzə müraciət etdikdə, onun müraciəti "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" və "İnformasiya əldə etmək haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanunlarında nəzərdə tutulmuş qaydada cavablandırılır;

4.1.8. mərkəzdə vətəndaşın arzusu ilə informasiya sistemlərindən istifadə yolu ilə onun sosial müdafiə və təminat sahəsində hüquqları müəyyən edilir və həmin hüquqlarla bağlı müvafiq xidməti əldə etmək istəyi olduqda, ona bu Qaydada nəzərdə tutulan formada hüquqi və məsləhət xidmətləri göstərilir.

4.2. Vətəndaşa özünəxidmət formasında müvafiq sahədə xidmət göstərilməsi üçün mərkəzdə xüsusi ayrılmış kompüterlərin və ya köşklərin fasiləsiz olaraq internetə qoşulması təmin edilir.

4.3. Vətəndaş özünəxidmət formasında, siyahısı Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilən elektron xidmətlərin növlərinə uyğun olaraq, Nazirliyin göstərdiyi istənilən elektron xidmətdən yararlanmaq hüququna malikdir.

4.4. Vətəndaş özünəxidmət formasında xidmətlərdən bilavasitə mərkəzdə istifadə etmək hüququna malikdir.

4.5. "Çağrı mərkəzi" vasitəsilə vətəndaşlara, Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydalara uyğun olaraq, Nazirliyin fəaliyyət istiqamətləri üzrə xidmət göstərilir.

4.6. "Çağrı mərkəzi" vasitəsilə xidmət göstərilməsi barədə müraciətlər xidmət keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi məqsədilə qeydə alınır.

4.7. Sifarişçinin bu Qaydanın 4.10-cu bəndinə uyğun olaraq verdiyi sifariş əsasında səyyar xidmətlər Agentliyin Nizamnaməsinin 3.2.9-cu yarım bəndinə uyğun olaraq mərkəz və sifarişçi arasında bağlanmış səyyar xidmət müqaviləsinə (bundan sonra – müqavilə) əsasən, bu Qaydanın 4.22–4.25-ci bəndləri nəzərə alınmaqla, ödənişli qaydada göstərilir.

4.8. Mərkəzin əməkdaşları, bu Qaydanın 4.7-ci bəndinə və aşağıdakı tələblərə riayət etməklə, sifarişçiyə səyyar xidmət göstərirlər:

4.8.1. fiziki şəxslərə onların iş və ya yaşayış yerində, habelə olduqları yerdə;

4.8.2. hüquqi şəxslərə onların olduğu yerdə;

4.8.3. səyyar xidmətlər mərkəzin iş qrafikinə uyğun həftənin bütün günləri (bayram günləri və ümumxalq hüzn günü istisna olmaqla) göstərilir. Sifarişlərin sayının çoxluğu və səyyar xidmət göstərilməsi tələb olunan ünvanların uzaq məsafədə yerləşməsi səbəbindən mərkəzin gündəlik (həftəlik) sifariş qəbuluna məhdudiyyət tətbiq etmək hüququ vardır;

4.8.4. səyyar xidmət göstərilməsi zamanı Azərbaycan Respublikasının qanunlarında və digər normativ hüquqi aktlarında, eləcə də bu Qaydada müəyyən edilmiş sənədlərdən əlavə sənədlərin tələb edilməsi qadağandır;

4.8.5. səyyar xidmət göstərilməsi sifarişçidən tələb olunan sənədlərin təhvil alınmasını və (və ya) hazır sənədlərin ona təhvil verilməsini nəzərdə tutur.

4.9. Səyyar xidmət göstərilməsi ilə bağlı tərəflər arasında münasibətlər, tərəflərin hüquq və vəzifələri, səyyar xidmət göstərilməsinin şərtləri və müddəti, habelə xidmət üçün ödənişin məbləği, bu Qaydanın 4.22–4.25-ci bəndləri nəzərə alınmaqla, müqavilə ilə tənzimlənir.

4.10. Səyyar xidmətin göstərilməsinə dair sifariş aşağıdakı üsullardan biri ilə verilir:

4.10.1. "çağrı mərkəzi"nə zəng etməklə;

4.10.2. Agentliyin internet saytının "səyyar xidmətlər" bölməsində səyyar xidmət göstərilməsinə dair sifariş formasını doldurmaqla;

4.10.3. mərkəzə birbaşa zəng vasitəsilə müraciət etməklə.

4.11. Səyyar xidmətin göstərilməsinə dair sifariş bu Qaydanın 4.10-cu bəndinə uyğun olaraq verilmədikdə, sifariş qəbul edilmir və imtinanın səbəbi barədə sifarişçiyə məlumat bildirilir.

4.12. Sifarişçi səyyar xidmət göstərilməsinə dair sifarişdə qəsdən yalan məlumat verdikdə və yaxud səyyar xidmət göstərilməsindən iki dəfə əsassız imtina etdikdə, onu məlumatlandırmaqla bu barədə xüsusi proqram təminatında qeyd aparılır. Bu hal təkrar baş verdikdə, sifarişçiyə səbəbi izah edilməklə səyyar xidmət göstərilməsindən imtina olunur.

4.13. Səyyar xidmət göstərilməsinə dair sifarişin verilmə üsulundan asılı olmayaraq, "çağrı mərkəzi"nin operatoru sifarişçi ilə əlaqə saxlayır, sifarişçiyə müvafiq xidmətin göstərilməsi üçün əsas şərtləri (müqavilə üzrə ödənişin məbləği, icra müddəti, tələb olunan sənədlər və xidmətlə bağlı digər mühüm şərtləri) izah edir, xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlərin sifarişçidə mövcudluğunu öyrənir.

4.14. Sifarişçinin əldə etmək istədiyi xidmətlə bağlı sifarişinin qəbulu üçün mərkəzdə göstərilən digər xidmət göstərilməsi də tələb olunduqda, ona həmin xidmət də təklif edilir.

4.15. Sifarişçi səyyar xidmət göstərilməsi şərtləri ilə razılaşdıqda və xidmət göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlərinin mövcudluğunu bildirdikdə, ona dair məlumatlar (soyadı, adı, atasının adı, ünvanı, əlaqə nömrələri, xidmətin göstərilmə yeri və vaxtı, fərdi identifikasiya nömrəsi) öyrənilərək qeyd edilir, operator xüsusi proqram təminatı vasitəsilə xidmətin göstərilməsi üçün uyğun olan vaxtı (tarix və saat) müəyyən edir və sifarişçi ilə razılaşdırdıqdan sonra sifərişi qəbul edir və təsdiqləyir.

4.16. Sifarişçinin sifərişi üzrə səyyar xidmət göstərilməsi mümkün olmadıqda, mərkəz bu barədə, səbəbi göstərilməklə, sifərişçini məlumatlandırır.

4.17. Aşağıdakı hallarda səyyar xidmət göstərilməsindən imtina edilir:

4.17.1. sifərişçinin qəsdən yalan məlumat verdiyi aşkar edildikdə;

4.17.2. sifərişçi 2 (iki) dəfə əsassız olaraq səyyar xidmətlə bağlı verdiyi sifərişdən imtina etdikdə;

4.17.3. sifərişçinin əldə etmək istədiyi xidmətin xüsusiyyətindən asılı olaraq, səyyar formada göstərilməsi mümkün olmadıqda.

4.18. Səyyar xidmət göstərilməsinə dair sifərişi operator qəbul edərək təsdiqlədikdən sonra həmin sifəriş mərkəzləşdirilmiş qaydada xüsusi proqram təminatı vasitəsilə mərkəzə ötürülür.

4.19. Hər iş gününün sonunda mərkəzə daxil olmuş sifərişlər əsasında növbəti iş günü üçün səyyar xidmətlərin göstərilməsi qrafiki hazırlanaraq təsdiq edilir və səyyar xidmət göstərəcək əməkdaşlar müəyyən edilir.

4.20. Mərkəzin səyyar xidmət göstərəcək əməkdaşı sifərişdə qeyd olunan ünvana getməzdən əvvəl sifərişin qüvvədə olması dəqiqləşdirilir.

4.21. Səyyar xidmət göstərəcək əməkdaş sifəriş üzrə ünvana gələrək sifərişçi ilə sifərişin verilməsi zamanı razılaşdırılmış şərtlərə uyğun olaraq müqaviləni imzaladıqdan və bu Qaydanın 5-ci hissəsinə uyğun olaraq ödənişi qəbul edərək ödəniş qəbzini sifərişçiyə təqdim etdikdən sonra sifərişçiyə müvafiq xidməti göstərir.

4.22. Agentliyin Nizamnaməsinin 3.2.9-cu yarımbəndinə uyğun olaraq müqavilə əsasında göstərilən xidmətlər, o cümlədən səyyar xidmətlər çətin həyat şəraitində olan şəxslərə (ailələrə) dövlət büdcəsinin vəsaiti hesabına göstərilən sosial xidmətlərin zəmanət verilməsinə əsaslarla göstərilir.

4.23. "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 19-cu maddəsinə uyğun olaraq səyyar sosial xidmətlər Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin müəyyən etdiyi qaydada göstərilir.

4.24. Sosial xidmətin həcmi zəmanət verilmiş həcmi keçdikdə və sosial xidmətin növü zəmanət verilmiş xidmət növünə aid olmadıqda, xidmətlərin göstərilməsinə görə ödənişin məbləğini Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti müəyyən edir.

4.25. Mərkəz Agentliyin Nizamnaməsinin 3.1.16-cı yarım bəndində nəzərdə tutulmuş layihə və proqramlar çərçivəsində, sosial müdafiəyə xüsusi ehtiyacı olan şəxslərə Agentliyin müəyyən elədiyi inzibati ərazi vahidlərində ödənişsiz əsaslarla səyyar xidmətlər göstərmək hüququna malikdir.

4.26. Mərkəz, bu Qaydanın 4.25-ci bəndinə uyğun olaraq, xüsusi nəqliyyat və digər səyyar xidmət vasitələrindən istifadə edərək aşağıdakı tələblərə riayət etməklə səyyar xidmət göstərir:

4.26.1. səyyar xidmətin həyata keçiriləcəyi yer (inzibati ərazi vahidi) və vaxt (başlama və bitmə tarixi) əvvəlcədən müəyyənləşdirilir və xidmətin göstərilməsinə başlamazdan azı 3 (üç) gün əvvəl Agentliyin rəsmi internet saytı, habelə kütləvi informasiya vasitələri ilə ictimaiyyətə açıqlanır;

4.26.2. müvafiq avadanlıqla təchiz edilmiş xüsusi nəqliyyat vasitələri səyyar xidmətin həyata keçiriləcəyi inzibati ərazi vahidində səyyar xidmətin bilavasitə göstəriləcəyi yerdə yerləşdirilir.

4.27. Bu Qaydanın 4.25-ci bəndində nəzərdə tutulmuş səyyar xidmətin göstərilməsi üçün sosial müdafiəyə xüsusi ehtiyacı olan şəxs şəxsiyyətini təsdiq edən sənədlə həmin xidmətin göstəriləcəyi yerdə quraşdırılmış elektron növbə sistemi vasitəsilə qeydiyyatdan keçir (növbə götürür), xüsusi nəqliyyat və digər səyyar xidmət vasitələrində yerləşdirilmiş xidmət yerinə yaxınlaşır və zəruri sənədləri Mərkəzin nümayəndəsinə təqdim edir.

4.28. Mərkəzin nümayəndəsi təqdim edilmiş sənədlərin qanunauyğunluğunu və tamlığını yoxladıqdan sonra müraciət edən şəxsə xidmət göstərir. Təqdim olunmuş sənədlərdə səhv və ya çatışmazlıq aşkar edildikdə xidmətin göstərilməsindən imtina olunur və müraciət edən şəxsə onların aradan qaldırılmasına dair məlumat verilir.

## 5. Xidmətlərə görə ödənişlər

5.1. Bu Qaydada nəzərdə tutulan xidmətlər üçün aşağıdakı ödənişlər tutulur:

5.1.1. funksional yardımçı xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqədar qanunla müəyyən edilən dövlət rüsumları;

5.1.2. bu Qaydanın 3.1.2-ci yarım bəndinə uyğun olaraq müqavilədə nəzərdə tutulan ödəniş.

5.2. Bu Qaydanın 5.1-ci bəndində göstərilən ödənişlər sənədlər təhvil verildikdən, xidmətlərin göstərilməsi formasından asılı olaraq, aşağıdakı üsullardan biri ilə ödənilir:

5.2.1. mərkəzdə fəaliyyət göstərən banklarda ödəniş etməklə;

5.2.2. POS-terminallar vasitəsilə;

ödəniş sistemləri vasitəsilə (on-line).