

Aktın növü	Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Qərarı
Qəbul edildiyi tarix	06.06.2013
Qeydiyyat nömrəsi	1/1-03
Adı	“ASAN xidmət” mərkəzlərində fəaliyyətin tənzimlənməsi və davranış Qaydaları”
Rəsmi dərc edildiyi mənbə	
Qüvvəyə minmə tarixi	25.06.2013
Azərbaycan Respublikasının Vahid hüquqi təsnifatı üzrə indeks kodu	010.150.040
Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinin qeydiyyat nömrəsi	15201306061103
Hüquqi aktın Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinə daxil edildiyi tarix	24.06.2013

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin kollegiyasının 06 iyun 2013-cü il tarixli 1/1-03 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

“ASAN xidmət” mərkəzlərində fəaliyyətin tənzimlənməsi və davranış Qaydaları

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 5 sentyabr tarixli 706 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi haqqında Əsasnamə”nin 2.1.1, 2.1.4, 3.1.1, 3.1.4 və 4.1.9-cu yarımbəndlərinə müvafiq olaraq hazırlanmışdır və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin (bundan sonra - Dövlət Agentliyi) tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzlərində (bundan sonra - mərkəzlər) fəaliyyətin təşkili mexanizmini və mərkəzlərdə xidmət göstərən dövlət orqanlarının əməkdaşlarının xidməti davranış qaydalarını tənzimləyir.

1.2. Mərkəzlərdə fəaliyyətin təşkili mərkəzlərdə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin artırılmasına xidmət etməlidir.

1.3. Bu Qaydalarda istifadə olunan əsas anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

1.3.1. **mərkəzlərdə qulluq keçən dövlət qulluqçuları** – mərkəzlərin “Dövlət qulluğu haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq qulluq keçən əməkdaşları;

1.3.2. **məlumat xidməti göstərən şəxslər** – mərkəzlərə müraciət etmiş şəxslərə xidmətlər haqqında məlumat verən dövlət qulluqçuları, əmək müqaviləsi ilə işləyən ştatdankənar işçilər və könüllülər;

1.3.3. **könüllülər** – “Könüllü fəaliyyət haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı ictimai faydalı işlərə cəlb olunan şəxslər;

1.3.4. **mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən dövlət orqanlarının əməkdaşları** – xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı mərkəzlərdə təmsil olunan dövlət orqanlarının əməkdaşları (bundan sonra – əməkdaşlar).

1.4. Mərkəzlərdə qulluq keçən dövlət qulluqçuları, məlumat xidməti göstərən şəxslər və digər dövlət orqanlarının əməkdaşları mərkəzlərdə göstərilən xidmətlərin operativlik, şəffaflyq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlyq prinsipləri əsasında həyata keçirilməsini təmin etməlidirlər.

2. Mərkəzlərdə qulluq keçən dövlət qulluqçularının və məlumat xidməti göstərən şəxslərin fəaliyyətinin təşkili

- 2.1. Mərkəzlərdə fəaliyyət növbəlilik qrafiki əsasında həyata keçirilir (Əlavə 1).
- 2.2. Növbəlilik qrafiki illik təsdiqlənmiş istehsalat təqviminə nəzərə alınmaqla tərtib olunur.
- 2.3. Mərkəzlərdə qulluq keçən dövlət qulluqçularının və məlumat xidməti göstərən şəxslərin növbəlilik qrafiki hər ay üçün tərtib olunur və mərkəzin direktoru tərəfindən təsdiq olunur.
- 2.4. Təsdiq olunmuş növbəlilik qrafikində aşağıdakı hallarda mərkəzin direktoru tərəfindən dəyişiklik edilir:
 - 2.4.1. işçinin işə gəlməməsi halında;
 - 2.4.2. işçinin xahişinin nəzərə alınması halında;
 - 2.4.3. işçinin məzuniyyətdə olduğu halda;
 - 2.4.4. işçinin işdən çıxması halında;
 - 2.4.5. mərkəzin direktorunun təşəbbüsü ilə.

3. Əməkdaşların fəaliyyətinin təşkili

- 3.1. Əməkdaşların növbəlilik qrafiki müvafiq xidmətin qrup rəhbəri tərəfindən tərtib edilir və mərkəzin direktoru tərəfindən təsdiq olunur (Əlavə 2).
- 3.2. Növbəlilik qrafiki hər növbəti ay üçün cari ayın son həftəsi hazırlanıb təsdiqlənir.
- 3.3. Növbəlilik qrafikində dəyişiklik bu Qaydaların 2.4.1-2.4.4-cü yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş hallarda müvafiq xidmətin qrup rəhbərinin təqdimatı ilə mərkəzin direktoru tərəfindən təsdiq edilir.

4. İş vaxtı

- 4.1. Mərkəzlərdə növbəlilik qrafiki dövlət qulluğu və əmək qanunvericiliyinə uyğun olaraq 40 və 36 saatlıq həftəlik iş saatları nəzərə alınmaqla tərtib edilir.
- 4.2. Mərkəzlər təqvimin bütün günləri Dövlət Agentliyi tərəfindən müəyyən edilmiş iş vaxtının başlanması və qurtarması saatları daxilində fasiləsiz xidmət göstərir.
- 4.3. Nahar müddəti saat 13⁰⁰-dan 15⁰⁰-dəkdir. Xidmətin fasiləsizliyini təmin etmək məqsədi ilə nahar fasiləsindən işçilərin ən azı yarısı xidmət yerində olmaq şərti ilə istifadə edilməlidir.

5. Mərkəzdə göstərilən xidmətlərdən istifadə etmək istəyən şəxslərin əsas təminatları

- 5.1. Mərkəzlərə müraciət etmiş şəxslərin aşağıdakı əsas təminatları vardır:
 - 5.1.1. Nəzakətli, keyfiyyətli və operativ xidmət göstərilməsini tələb etmək;
 - 5.1.2. xidmətlərin göstərilməsindən məmnun olduqları və ya olmadıqları barədə mərkəzin əməkdaşlarına bilavasitə bildirməklə və digər vasitələrlə ("Çağrı mərkəzi"nə zəng etməklə, rəsmi internet saytı vasitəsi ilə, sorğu anketlərini doldurmaqla və s.) irad, təklif və təşəkkürlərini çatdırmaq;
 - 5.1.3. elektron növbəyə yazılmaqla və ya mərkəzlərdə olan elektron məlumat köşkləri, monitorlar və sair vasitələrlə xidmətlər və rüsumlar barədə məlumat almaq;
 - 5.1.4. növbəyə mərkəzin internet saytı vasitəsilə (onlayn), "Çağrı mərkəzi" (108) vasitəsilə və ya birbaşa mərkəzə gəlməklə yazılmaq;
 - 5.1.5. mərkəzdə daim internetə açıq kompüterlər vasitəsilə bütün növ elektron xidmətlərdən yararlanmaq;
 - 5.1.6. mərkəzlərdə təşkil edilən funksional yardımçı xidmətlərdən istifadə etməklə əlavə xidmətlərlə təmin olunmaq.

6. Mərkəzdə elektron növbə qaydaları

- 6.1. Mərkəzlərdə göstərilən xidmətlərdən istifadə etmək istəyən şəxslər aşağıdakı elektron növbə qaydalarına uyğun hərəkət etməlidirlər:

- 6.1.1. növbə aparatından səliqəli istifadə etmək;
 - 6.1.2. zərurət olmadan növbə aparatının qarşısında dayanmamaq;
 - 6.1.3. yalnız özü üçün növbə götürmək;
 - 6.1.4. öz növbəsini başqasına verməmək;
 - 6.1.5. növbə ardıcılığını göstərən lövhələrə diqqət yetirmək;
 - 6.1.6. əgər növbə hər hansı səbəbdən keçərsə, yenidən növbəyə yazılmaq;
 - 6.1.7. növbə aparatından istifadə qaydalarını bilmədikdə məlumat xidməti göstərən şəxslərə müraciət etmək.
- 6.2. Növbə qaydalarının pozulması halında mərkəzin əməkdaşları şəxslərə təlimata uyğun davranmaları barədə xəbərdarlıq edir.

7. Mərkəzlərin ərazisində tətbiq edilən qaydalar

- 7.1. Mərkəzlərdə göstərilən xidmətlərdən istifadə etmək istəyən şəxslərə aşağıdakılar qadağandır:
- 7.1.1. siqaret çəkmək;
 - 7.1.2. sərxoş vəziyyətdə mərkəzə gəlmək, özü ilə alkoqollu içkilər gətirmək və istifadə etmək;
 - 7.1.3. xidmət göstərilən yerlərə yeməklə daxil olmaq.
- 7.2. Mərkəzlərdə xidmətlərdən istifadə edən şəxslər mərkəzin əməkdaşları ilə münasibətdə etik davranış qaydalarına uyğun hərəkət etməli, elektron növbə qaydalarına, mərkəzin əməkdaşlarının qanuni tələblərinə riayət etməli, mərkəzlərdə olan kompüter və digər elektron vasitələrdən, həmçinin digər əmlaklardan təyinatı üzrə istifadə etməli, onlara zərər vurmaqdan çəkinməli, digər şəxslərin hüquq və mənafelərinə hörmət etməli, asayişə və sakitliyə riayət etməyə çalışmalıdırlar.

8. Əməkdaşların xidməti və xidmətdən kənar davranışı

8.1. Əməkdaşların xidməti davranışı qanunvericiliklə onlara verilmiş hüquqların həyata keçirilməsi və vəzifələrinin yerinə yetirilməsi ilə əlaqədar fəaliyyətdir. Əməkdaşların xidməti davranışı “Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, əməkdaşı olduqları dövlət orqanları tərəfindən etik davranış qaydaları ilə bağlı qəbul edilən normativ hüquqi aktlar və bu Qaydalarla müəyyən edilmiş xidməti davranış qaydalarına və prinsiplərinə əsaslanmalıdır.

8.2. Əməkdaş xidməti fəaliyyətini həyata keçirərkən mədəni davranmalı:

- 8.2.1. nitq mədəniyyətinə riayət etməli, şəxslərlə ünsiyyət zamanı onları diqqətlə və səbrlə dinləməli, gülərüzlü və nəzakətli olmalı;
- 8.2.2. dövlət qulluqçularına və digər şəxslərə qarşı təhqiredici və hədələyici ifadələr işlətməməli, tələsdirmə, seksual qısnama və narahat etmə hallarına yol verməməli;
- 8.2.3. qeyri-mədəni davranışla bağlı hər hansı şəxslə münasibətdə anlaşılmazlıq yarandığı halda səlahiyyətli əməkdaşlara məlumat verməlidir.

8.3. Əməkdaş vicdanlı davranış tələbinin pozulması hallarına yol verməməli:

- 8.3.1. xidməti vəzifəsini həyata keçirərkən süründürməçilik hallarına yol verməməli və bu cür halların əmələ gəlməsinə şərait yaratmamalı;
- 8.3.2. şəxslərin qəbulundan əsassız olaraq imtina etməməli, şəxs aidiyyəti üzrə müraciət etməmişdirsə ona hara müraciət etməsi barədə məsləhətlər verməli, daxil olmuş müraciətləri mahiyyəti üzrə cavablandırmalıdır.

8.4. Əməkdaş xidməti fəaliyyətində insanların hüquq, azadlıq və qanuni maraqlarının təmin olunması, qorunması və müdafiəsinə xidmət etməli və aşağıda qeyd edilən halları nəzərə almalı:

- 8.4.1. Qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hallardan başqa xidməti fəaliyyəti ilə bağlı əldə etdiyi məlumatların konfidensiallığını qorumalı;
- 8.4.2. insanların şərəf, ləyaqət və işgüzar nüfuzunu, o cümlədən hüquqi şəxslərin işgüzar nüfuzunu ləkələyə biləcək qərarlara və hərəkətlərə (hərəkətsizliyə) yol verməməli;

8.4.3. digər əməkdaşların xidməti fəaliyyətini həyata keçirməsinə maneələr yaratmamalı;

8.4.4. dövlət qulluqçularının və digər şəxslərin fikirlərinə hörmətlə yanaşmalıdır.

8.5. Əməkdaş qanunsuz olaraq maddi və qeyri-maddi nemətlər, imtiyazlar və ya güzəştlər əldə edilməyə yönəlmiş aşağıdakı hərəkətlərə yol verməməli:

8.5.1. öz məqsəd və mənafeyi üçün digər əməkdaşları və ya şəxsləri onların hər hansı hərəkətinə görə təhdid etməməli;

8.5.2. irəli çəkilməsi, mükafatlandırılması, imtiyazların əldə edilməsi üçün müəyyən olunmuş qaydalara zidd yollar axtarmamalı, kənar vasitəçilərin bu məsələyə müdaxiləsinə şərait yaratmamalı;

8.5.3. xidmət və digər sahələrdə hər hansı üstünlük əldə etmək məqsədi ilə öz statusundan istifadə etməməli;

8.5.4. Dövlət Agentliyinin müəyyən etdiyi qaydada geyinməli, xarici görünüşünü təmiz və səliqəli saxlamalı;

8.5.5. şəxslərə əvəzsiz göstərilməsi nəzərdə tutulan xidmət üçün onlardan haqq tələb etməməli və ya ödənişli xidmətlər üzrə nəzərdə tutulan məbləğdən artıq haqq almamalıdır.

8.6. Korrupsiyanın qarşısının alınması ilə bağlı əməkdaşlar aşağıdakılara əməl etməli:

8.6.1. ona təklif edilən qanunsuz maddi və qeyri-maddi nemətlər, imtiyaz və ya güzəştlərdən imtina etməli;

8.6.2. yuxarıda qeyd edilənlər əməkdaşın xəbəri olmadan və ya ondan asılı olmayan digər səbəblərdən verilərsə bu barədə bilavasitə rəhbərinə məlumat verməli və akt üzrə mərkəzin direktoruna təhvil verməli;

8.6.3. dövlət orqanının tərəf olduğu əqdlərdə qarşı tərəf və ya onun nümayəndəsi kimi iştirak etməməlidir.

8.7. Əməkdaş hədiyyə qəbul etməklə bağlı aşağıdakı məhdudiyyətləri nəzərə almalı:

8.7.1. xidməti vəzifələrinin icrası (icra etməməsi) ilə bağlı məsələlərdə ona təsir etmək cəhdlərinin qarşısını qətiyyətlə almalı, belə cəhdlərin mövcudluğunu ehtimal etməyə əsas olduqda heç kimdən hər hansı formada hədiyyə, bəxşiş, ödənc və s. tələb və ya qəbul etməməli;

8.7.2. yuxarıda qeyd edilən hallar barədə dərhal mərkəzin direktoruna məlumat verməlidir.

8.8. Əməkdaş qərəzsiz olmalı:

8.8.1. xidməti vəzifəsini yerinə yetirdiyi zaman insanların irqinə, milliyyətinə, dininə, dilinə, cinsinə, sosial mənşəyinə, əmlak və qulluq vəziyyətinə, əqidəsinə, ictimai və ya hər hansı digər birliyə mənsubiyyətinə görə ayrı-seçkiliyə yol verməməli;

8.8.2. qulluq mövqeyindən istifadə edərək digər əməkdaşları qanuna zidd hərəkətə (hərəkətsizliyə) sövq etməməlidir.

8.9. Əməkdaş peşəkarlıq və fərdi məsuliyyətin artırılması ilə bağlı:

8.9.1. öz xidməti vəzifələrinin icrası ilə birbaşa bağlı olmayan xidməti məsələlərə müdaxilə etməməli;

8.9.2. xidmətdən əsassız imtina hallarına yol verməməli;

8.9.3. xidmətlə bağlı müraciət etmiş şəxslərə xidmətin göstərilməsi ilə bağlı olmayan suallar verməməli;

8.9.4. xidməti vəzifələrini diqqətli, dəqiqlik və peşəkarlıqla yerinə yetirməli və bu zaman qərəzsiz, obyektiv və məsuliyyətli olmalı;

8.9.5. iş vaxtı ərzində üzrlü səbəblər olmadan iş rejiminin pozulmasına səbəb olan hərəkətlərə yol verməməlidir.

8.10. Əməkdaş loyallıq prinsipinin tələblərinə əməl etməli:

8.10.1. rəhbərlikdə, kollektivdə və ictimaiyyətdə həqiqətə uyğun olmayan, dövlət orqanının və dövlət qulluqçusunun nüfuzuna xələl gətirən və ya gətirə biləcək məlumatları yaymamalı;

8.10.2. xidmətdən kənar davranışında vəzifələrinin icrası ilə bir araya sığmayan hərəkətlərə yol verməməli, xidməti fəaliyyətinin düzgünlüyünə, obyektivliyinə və qərəzsizliyinə və ya mərkəzin nüfuzuna və adına xələl gətirməməli;

8.10.3. mərkəzin fəaliyyətinə aid məlumatı yalnız mərkəzin direktoru tərəfindən icazə verildiyi halda rəsmi açıqlamalı;

8.10.4. mətbuata mərkəzin fəaliyyəti ilə bağlı müsahibə verməməli və müsahibə ilə bağlı təklif aldıqda sorğunu məsul şəxsə yönləndirməlidir.

8.11. Əməkdaş Azərbaycan Respublikasının, Dövlət Agentliyinin, mərkəzlərin, mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən dövlət orqanlarının və dövlət qulluğunun nüfuzunu möhkəmləndirməyə çalışmalı, bu istiqamətdə:

8.11.1. qanunvericilikdə müəyyən edilən hallar istisna olmaqla, xidməti fəaliyyətini həyata keçirən zaman dövlət dilində danışmalı;

8.11.2. dövlət qulluqçuları və digər şəxslər ilə aralarında yaranan mübahisələrin Dövlət Agentliyinin, mərkəzlərin və dövlət qulluqçusunun nüfuzuna xələl gətirməsinə yol verməməli;

8.11.3. kollektivdə gərginlik yaratmamalı və yaranan anlaşmazlıqların aradan qaldırılmasına çalışmalı;

8.11.4. özünə qarşı tələbkar olmalı, xidməti və etik davranış qaydalarının onun tərəfindən pozulması nəticələrini aradan qaldırmalı, o cümlədən ictimai etimadın bərpası üçün tədbirlər görməli, habelə xidməti və etik davranış qaydalarının mərkəzlərdə qulluq keçən hər hansı əməkdaş tərəfindən pozulması halları ilə rastlaşdıqda, onu bu pozuntunu aradan qaldırılması üçün təşviq etməli, pozuntular davam etdikdə bu haqda aidiyyəti üzrə məlumat verməlidir.

8.12. Əməkdaş birbaşa və ya yuxarı rəhbərinin qanuna uyğun və səlahiyyətləri daxilində qəbul etdiyi əmr, sərəncam və ya tapşırıqlarla bağlı:

8.12.1. verilən tapşırıqları qanunvericiliyin müəyyən etdiyi müddətlər ərzində yerinə yetirməli;

8.12.2. ona həvalə edilən işlərin rəhbərin qanunvericiliyə uyğun olaraq qəbul etdiyi yazılı əmr və sərəncamlarda müəyyən edilən müddətlərdə həyata keçirilməsinə diqqət etməli;

8.12.3. siqaret çəkilməsi qadağan olunmuş yerlərdə, həmçinin xidməti vəzifələrin yerinə yetirildiyi ictimai yerlərdə siqaret çəkməməli;

8.12.4. rəhbər vəzifələrdə çalışan dövlət qulluqçuları ilə qulluq münasibətlərində subordinasiyaya riayət etməli;

8.12.5. əmr, sərəncam və ya verilmiş şifahi tapşırığın qanuna və ya digər normativ hüquqi aktlara zidd olduğunu hesab etdiyi halda dərhal onu vermiş rəhbər vəzifəli şəxslə əlaqə saxlayıb məsələni aydınlaşdırmalıdır.

8.13. Əməkdaş maraqlar toqquşmasının qarşısının alınması üçün aşağıdakı tədbirləri görməli:

8.13.1. öz vəzifə səlahiyyətlərindən şəxsi maraqları üçün istifadəyə yol verməməli;

8.13.2. xidməti vəzifələri ilə onun şəxsi maraqları arasında ziddiyyət yarandığı və ya yarana biləcəyi hallarda, həmin maraqların xarakteri barədə mərkəzin direktoruna məlumat verməli;

8.13.3. vəzifəyə təyin edilərkən və bundan sonrakı müddətdə etik davranış qaydaları, korrupsiyaya qarşı mübarizə və maraqların toqquşmasının qarşısının alınması ilə bağlı normativ hüquqi və normativ xarakterli aktlarla tanış olmalıdırlar.

8.14. Əməkdaş istifadəsində olan dövlət əmlakını istifadə edərkən aşağıdakıları nəzərə almalı:

8.14.1. istifadəsində olan əmlakdan, rabitə, kompüter və digər kommunikasiya və maddi – texniki təchizat vasitələrindən qənaətlə və səmərəli istifadə etməli;

8.14.2. mərkəzin resurslarının təhlükəsizliyini təmin etməli və onlardan xidməti vəzifələrinin icrası ilə əlaqədar olmayan digər məqsədlər üçün istifadə etməməli;

8.14.3. dövlət orqanının rəsmi e-mailindən yalnız xidməti fəaliyyəti ilə bağlı istifadə etməli;

8.14.4. istifadəsində olan Dövlət Agentliyi üzrə şəbəkəyə qoşulmuş və ya qoşulmamış kompüterlərdəki məlumatların təhlükəsizliyini qorumaq;

8.14.5. xidməti vəsiqəsini məsuliyyətlə saxlamalıdır.

8.15. Xidməti fəaliyyəti ilə bağlı məlumatı aşağıdakı şəkildə istifadə etməli:

8.15.1. qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada əldə olunması və yayılması mümkünlüyünü təmin etməli;

8.15.2. xidməti informasiyanı təqdim edəcəyi tədbirlərdə iştirakı (əvvəlcədən) və həmin tədbirlərin nəticəsi barədə mərkəzin direktorunu məlumatlandırmalı;

8.15.3. xidməti fəaliyyəti zamanı əldə etdiyi məlumatları şəxsi maraqları üçün istifadə etməməli;

8.16. Əməkdaş ictimai və ya siyasi fəaliyyəti onun xidməti vəzifələrini qərəzsiz və obyektiv yerinə yetirməsinə maneçilik törətməməli və o, qulluq mövqeyindən istifadə edərək digər əməkdaşları bu fəaliyyətlərdə iştirak etməyə təhrik etməməlidir.

8.17. Əməkdaş mərkəzin fəaliyyəti haqqında izahat vermə, sosial şəbəkələrdə ictimai mülahizələr aparmaq və müzakirələrdə iştirak etmək kimi xidməti vəzifələrinin icrasına bilavasitə aid olmayan fəaliyyətlərində mərkəzin nüfuzuna, adına xələl gətirən hər cür davranışdan çəkinməli, həmçinin bu Qaydalar ilə tənzimlənən prinsiplərə əməl etməlidir.

9. Mərkəzlərdə fəaliyyətin təşkilinə və davranış qaydalarına nəzarət

9.1. Mərkəzlərdə bu Qaydalara, o cümlədən əməkdaşların etik və xidməti davranış, növbəlilik qrafikinə əməl etməsinə bilavasitə nəzarət Mərkəzin direktoru tərəfindən həyata keçirir.

9.2. Dövlət Agentliyinin Nəzarət və qiymətləndirmə şöbəsi mərkəzlərdə əməkdaşlar tərəfindən bu Qaydalara, etik və xidməti davranış qaydalarına, növbəlilik qrafikinə əməl edilməsinə ümumi nəzarəti həyata keçirir.

9.3. Mərkəzlərdə Vətəndaşların hüquqlarının təminatı sektoru bu Qaydalara, etik və xidməti davranış qaydalarına və növbəlilik qrafikinə əməl edilməməsi barədə birbaşa Dövlət Agentliyinin Nəzarət və qiymətləndirmə şöbəsinə məlumat verir, mütəmadi olaraq zəruri sənədləri və tələb olunan hesabatları təqdim edir.

9.4. Bu Qaydaların, o cümlədən təsdiq olunmuş növbəlilik qrafiklərinin üzrsüz səbəblərdən pozulması mərkəzlərdə həyata keçirilən hər bir xidmətin keyfiyyətinə dair qiymətləndirmələrin aparılması zamanı nəzərə alınır.

*“ASAN xidmət” mərkəzlərində
fəaliyyətin tənzimlənməsi və
davranış Qaydaları”na 1
nömrəli Əlavə*

Əməkdaşların ümumi sayı: 7

III növbə: 10:00 17:00 6:00 Fasilə: 13:00 15:00

Tam iş günü: 10:00 20:00 9:00 Fasilə: 13:00 15:00

Maksimum iş saati (aylıq): 168

3 üçüncü növbə
t tam iş
günü
i istirahət
günü

S/s	S.A.A. İş günləri																			Aylıq iş saati	İstirahət günü	Tam iş günü
İstirahət günlərinin sayı:																						
Növbədə olan əməkdaşların sayı:																						

Qrup rəhbəri

Mərkəzin direktoru

