

Aktın növü	Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Qərarı
Qəbul edildiyi tarix	19.12.2013
Qeydiyyat nömrəsi	1/1-05
Adı	Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan "ASAN xidmət" mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə Qaydaları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin "Çağrı" mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili Qaydalarında dəyişiklik təsdiq edilməsi barədə
Rəsmi dərc edildiyi mənbə	
Qüvvəyə minmə tarixi	30.12.2013
Azərbaycan Respublikasının Vahid hüquqi təsnifatı üzrə indeks kodu	010.150.040
Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinin qeydiyyat nömrəsi	15201312191105
Hüquqi aktın Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinə daxil edildiyi tarix	29.12.2013

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin kollegiyasının 19 dekabr 2013-cü il tarixli 1/1-05 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan "ASAN xidmət" mərkəzlərində və səyyar xidmətlərdə nəzarət və qiymətləndirmə QAYDALARI

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 2.1.2-2.1.4, 3.1.2-3.1.5, 4.1.1 və 4.1.2-ci 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) və səyyar xidmətlərdə (bundan sonra – səyyar xidmət) fəaliyyətin təşkili, xidmətləri həyata keçirən qurum əməkdaşlarının, davranış qaydalarına əməl olunması və xidmətin qanunvericiliyə uyğun həyata keçirilməsinə nəzarətin (bundan sonra – nəzarət) və qiymətləndirmənin aparılması prosedurlarını müəyyən edir, habelə bununla bağlı yaranan təşkilati və hüquqi münasibətləri tənzimləyir.

1.2. Bu Qaydalara əməl edilməsinə bilavasitə nəzarəti mərkəzin direktoru, həmin mərkəzdə Vətəndaşların hüquqlarının təminatı sektoru (bundan sonra - Sektor), səyyar xidmətdə qrup rəhbəri və Səyyar xidmətlərin təşkili şöbəsi, ümumi nəzarəti isə Dövlət Agentliyinin Nəzarət və qiymətləndirmə şöbəsi (bundan sonra – Şöbə) həyata keçirir.

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

1.3.1. nəzarət - əməkdaşlar tərəfindən xidmətlə bağlı qanunvericiliklə müəyyən edilmiş tələblərin yerinə yetirilməsinə, mərkəzlərdə göstərilən xidmətlərin operativlik, şəffafıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında həyata keçirilməsinə, mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən dövlət orqanlarının əməkdaşlarının etik davranış qaydalarına əməl edilməsinin yoxlanılmasına dair fəaliyyət;

1.3.2. qiymətləndirmə - mərkəzlərdə dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlər zamanı qanunvericiliyin tələblərinə əməl olunmasının cari vəziyyətinin öyrənilməsi, məlumatların toplanması, sistemləşdirilməsi, meyarlar və parametrlər üzrə yoxlanılması, təhlili, ballar üzrə qiymətləndirilməsi və yekun hesabatın hazırlanması;

1.3.3. qiymətləndirmə meyarları – qiymətləndirmə zamanı məlumatların toplanması və qiymətləndirmənin aparılması üçün əsas parametrlər;

1.3.4. qiymətləndirmə parametrləri – hər bir meyar üzrə müvafiq ballarla ölçülən indikatorlar;

1.3.5. operativlik – xidmətlərin qanunvericiliyə əsasən müəyyən olunmuş zaman çərçivəsində, sürətli və təxirə salınmadan həyata keçirilməsi;

1.3.6. şəffafıq – hər bir xidmət pəncərəsində xidmət prosedurunun kənardan müşahidə edilməsi, dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin əlçatanlığı, şəxslərin mərkəzlərin fəaliyyəti və göstərilən xidmətlərlə bağlı mütəmadi informasiya ilə təmin olunması;

1.3.7. nəzakətlik – xidmət zamanı mədəni davranış və etik qaydalara riayət olunması;

1.3.8. məsuliyyət – xidmətin göstərilməsinə, təsirlərinə və nəticələrinə görə cavabdehlik daşıma;

1.3.9. rahatlıq – xidmətlərin əsassız qayğı, vaxt itkisi, üzüntü, həyəcan, şübhə olmadığı hallar əsasında həyata keçirilməsi;

1.3.10. hüquq pozuntusu – mərkəzlərdə xidmət göstərən dövlət orqanlarının və digər qurumların əməkdaşlarının hüquqi məsuliyyətə səbəb olan, ictimai münasibətlərə zərər vuran təqsirli, hüquqazidd əməli.

1.4. Funksional yardımçı xidmətləri həyata keçirən qurumların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi onlarla bağlanmış müqavilələr ilə tənzimlənir.

2. Nəzarət və qiymətləndirmənin məqsədi

2.1. Bu Qaydaların məqsədləri aşağıdakılardan ibarətdir:

2.1.1. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə xidmət göstərən dövlət orqanlarının və digər qurumların əməkdaşları (bundan sonra - əməkdaşlar) tərəfindən davranış, fəaliyyətin təşkili qaydalarına əməl olunmasının və xidmətin qanunvericiliyə uyğun həyata keçirilməsinin təmin edilməsi;

2.1.2. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə hər bir xidmətin göstərilməsi zamanı vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi və operativlik, şəffafıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsiplərinə əməl olunması səviyyəsinin müəyyənləşdirilməsi;

2.1.3. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə göstərilən hər bir xidmətin qanunvericiliyə uyğun həyata keçirilməsinə, keyfiyyətinə və şəffafıq dair qiymətləndirmənin aparılmasının təmin edilməsi;

2.1.4. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə hər bir xidmətin həyata keçirilməsi zamanı baş vermiş hüquq pozuntusunun (bundan sonra - pozuntu) tam, obyektiv, hərtərəfli və təxirə salınmadan araşdırılması, baş vermə səbəblərinin və şəraitin müəyyən edilməsi, onların aradan qaldırılması və gələcəkdə təkrarlanmaması üçün tədbirlərin görülməsi, xidmətin gələcək inkişafının təmin edilməsi.

3. Nəzarətin istiqamətləri

3.1. Nəzarət aşağıdakı istiqamətlər üzrə aparılır:

3.1.1. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə fəaliyyətin tənzimlənməsi və davranış qaydalarına, növbəlilik qrafikinə əməl edilməsinə nəzarət;

3.1.2. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə həyata keçirilən hər bir xidmətin qanunvericiliyə uyğun həyata keçirilməsinə nəzarət:

3.1.2.1. dövlət orqanlarının həyata keçirdikləri xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktların tələblərinə əməl olunmasına nəzarət;

3.1.2.2. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə xidmətlərin operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında həyata keçirilməsinə nəzarət;

3.1.2.3. əməkdaşların qanunvericiliklə onlara verilmiş hüquqların həyata keçirilməsi və vəzifələrinin yerinə yetirilməsi ilə əlaqədar fəaliyyətinə (xidməti davranışına) nəzarət;

3.1.3. mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə fəaliyyət göstərən əməkdaşlar tərəfindən etik davranış qaydalarına əməl edilməsinə nəzarət.

4. Nəzarətin həyata keçirilməsində istifadə edilən üsullar

4.1. Nəzarətin həyata keçirilməsində aşağıdakı üsullardan istifadə edilir:

4.1.1. nəzarət kameraları vasitəsilə müşahidə;

4.1.2. xidməti fəaliyyətə yerində nəzarət olunması, müşahidə və monitorinqlərin aparılması;

4.1.3. vətəndaşlarla şifahi, yazılı və onlayn sorğuların aparılması və ya vətəndaşlardan daxil olan müraciətlərin araşdırılması;

4.1.4. bu Qaydaların məqsədlərinə uyğun kütləvi informasiya vasitələrindən daxil olan məlumatların araşdırılması.

5. Nəzarət aparan şəxsin hüquq və vəzifələri

5.1. Nəzarət aparan şəxs aşağıdakı hüquqlara malikdir:

5.1.1. barəsində nəzarət aparılan əməkdaşı çağırmaq, nəzarətin istiqamətləri üzrə yol verdiyi pozuntuya aid yazılı izahat və ya başqa məlumatlar almaq;

5.1.2. bu Qaydalara əsasən mütəmadi olaraq nəzarət və müşahidə aparmaq, monitorinqlərdə iştirak etmək;

5.1.3. əməkdaşların mərkəzlərdən kənarlaşdırılması barədə təqdimat vermək;

5.1.4. nəzarət kameralarını izləmək;

5.1.5. vətəndaşların müraciətləri və sorğuların cavablandırılması ilə bağlı araşdırma aparmaq.

5.2. Nəzarət aparan şəxs aşağıdakı vəzifələrə malikdir:

5.2.1. nəzarəti qərəzsiz, tam, hərtərəfli, obyektiv və vaxtında aparmaq;

5.2.2. nəzarət zamanı aşkar olunan pozuntuların dərhal aradan qaldırılmasını tələb etmək;

5.2.3. nəzarətin gedişatı ilə bağlı rəhbərliyi məlumatlandırmaq;

5.2.4. nəzarət nəticələri barədə müvafiq rəy, tövsiyə və ya hesabatlar hazırlamaq;

5.2.5. etik davranış qaydalarına əməl etmək;

5.2.6. xidmət zamanı konfliktli hal baş verdikdə konfliktli hallar üzrə təlimata uyğun hərəkət etmək.

6. Nəzarətin təşkili və keçirilməsi

6.1. Mərkəzlərdə gündəlik nəzarət müvafiq mərkəzin direktoru və Sektor, səyyar xidmətdə isə qrup rəhbəri tərəfindən aparılır.

6.2. Nəzarət qanunvericilikdə və bu Qaydalarda nəzərdə tutulmuş istiqamətlər üzrə aparılır.

6.3. Əməkdaşların xidməti fəaliyyətinə nəzarət aparılarkən pozuntu aşkar edildikdə nəzarəti həyata keçirən şəxs şifahi olaraq bu halı əməkdaşın nəzərinə çatdırır və bu Qaydaların 1 nömrəli Əlavəsinə uyğun olaraq müvafiq qeydiyyat aparır.

6.4. Nəzarət iş vaxtı ərzində aparılır. Nəzarət zamanı aşkar edilmiş pozuntu hallarının tam və obyektiv araşdırılması məqsədi ilə müvafiq şəxslərin iştirakı ilə aidiyyəti sənədlər araşdırılır və rəsmiləşdirilir. Araşdırma zamanı aidiyyəti struktur bölmələrin əməkdaşları dəvət olunur.

6.5. Aşkar edilmiş pozuntu hallarının araşdırılması zamanı mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə xidmətdən istifadə edən şəxslərin məcburi cəlb edilməsinə yol verilmir.

6.6. Nəzarətin aparılması mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə xidmətlərin operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında, həyata keçirilməsinə maneçilik törətməməlidir.

6.7. Sektorun əməkdaşları və qrup rəhbəri tərəfindən aparılmış gündəlik nəzarətin nəticəsində müəyyən olunmuş pozuntu halları və konfliktli hallara və görülmüş tədbirlərə dair məlumatlar hər iş gününün sonunda Dövlət Agentliyinin nəzarət və qiymətləndirmə informasiya sistemində yerləşdirilir. Məlumatların yerləşdirilməsi Sektorun əməkdaşları, səyyar xidmətlərdə qrup rəhbəri tərəfindən ötürülməklə Sektorun əməkdaşları, Dövlət Agentliyinin Aparatının balansında və ya istifadəsində olan xüsusi nəqliyyat vasitələrinə münasibətdə Dövlət Agentliyinin Səyyar xidmətlərin təşkili şöbəsi tərəfindən həyata keçirilir.

6.8. Toplanmış məlumatlara əsasən Şöbə tərəfindən rəy, tövsiyə və ya hesabatlar hazırlanır.

6.9. Nəzarəti həyata keçirən şəxs (qrup rəhbəri istisna olmaqla) bu Qaydaların 1 nömrəli Əlavəsinə uyğun olaraq aparılan qeydlər barəsində dərhal Sektor müdirinə məlumat verir.

Aparılan qeydlərə əsasən pozuntu halı təsdiqini tapdıqda Sektor müdiri həmin əməkdaşa şifahi xəbərdarlıq edir və ya əməkdaş barəsində bu Qaydaların 2 nömrəli Əlavəsində nəzərdə tutulan formada yazılı xəbərdarlıq və ya bu Qaydaların 3 nömrəli Əlavəsinə uyğun olaraq bildiriş tərtib edir.

Sektor müdiri olmadığı halda mərkəzin direktor müavini tərəfindən xəbərdarlıq və ya bildiriş tərtib edilir.

Daha əvvəl şifahi və ya yazılı xəbərdarlıq olunmasından asılı olmayaraq əməkdaş bir təqvim ayı ərzində eyni pozuntunu təkrar törətdikdə, həmçinin xidmət göstərilməsindən əsassız imtinaya, xidməti tənzimləyən normativ hüquqi aktlarda göstərilməmiş sənədlərin tələb olunmasına, xidmət zamanı vətəndaşlara münasibətdə nəzakətli davranış qaydalarına əməl edilməməsinə və növbə qaydalarının pozulmasına yol verdiyi halda barəsində bildiriş tərtib edilir.

6.9-1. Bu Qaydaların 4.1.3-cü və 4.1.4-cü yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş müddəalar üzrə əməkdaş (əməkdaşlar) barəsində daxil olan şikayətin (şikayətlərin) araşdırılması zamanı pozuntu halı aşkarlandıqda bu Qaydalara uyğun olaraq tədbirlər görülür.

6.9-2. Bu Qaydaların 6.9-cu bəndində nəzərdə tutulmuş tədbirlər pozuntu hallarının aşkar edildiyi tarixlə rəsmiləşdirilir.

6.9-3. Xəbərdarlıq və ya bildiriş tərtib edildikdən sonra dərhal, üzrlü səbəblərdən bu mümkün olmadıqda növbəti iş günü əməkdaşa təqdim edilir.

6.9-4. Bu Qaydaların 6.9-cu bəndinin ikinci cümləsində nəzərdə tutulmuş tədbirlər qrup rəhbəri tərəfindən birbaşa olaraq həyata keçirilir.

6.9-5. Bu Qaydaların 6.9-cu və 6.9-4-cü bəndlərinə uyğun olaraq barəsində xəbərdarlıq və ya bildiriş tərtib olunmuş şəxs bununla bağlı mərkəzin direktoruna 2 (iki) iş günü müddətində şikayət edə bilər. Şikayətdə aşağıdakı məlumatlar göstərilməlidir:

6.9-5-1. şikayətin verildiyi şəxsin adı, soyadı;

6.9-5-2. bildirişin və ya xəbərdarlığın tarixi və nömrəsi;

6.9-5-3. şikayətçinin tələbi və bu tələbi əsaslandıran hallar;

6.9-5-4. işə aid olan digər məlumatlar və sənədlər (əlavə edilən sənədlərin siyahısı göstərilməklə);

6.9-5-5. şikayət edən əməkdaşın adı, soyadı, imzası və xidmət göstərdiyi qurumun (bölmənin) adı.

6.9-6. Dövlət Agentliyinin Aparatının balansında və ya istifadəsində olan xüsusi nəqliyyat vasitələrində həyata keçirilən səyyar xidmətlərdə fəaliyyət göstərən əməkdaş barəsində xəbərdarlıq və ya bildiriş tərtib olunduqda şəxs bununla bağlı Səyyar xidmətlərin təşkili şöbəsinin müdirinə 2 (iki) iş günü müddətində şikayət edə bilər. Səyyar xidmətlərin təşkili şöbəsinin müdiri tərəfindən Şöbə ilə razılaşdırmaqla bu Qaydaların 6.11-ci bəndində nəzərdə tutulmuş tədbirlər həyata keçirilir.

6.10. Pozuntu barədə tərtib olunmuş xəbərdarlıq və ya bildiriş kargüzarlıq qaydalarına uyğun olaraq qeydiyyatdan keçirilir. Xəbərdarlıq və ya bildiriş iki nüsxədə tərtib olunur və bir nüsxəsi imza etdirməklə əməkdaşa təqdim edilir. Əməkdaş tərəfindən imza etməkdən imtina edildikdə bu barədə müvafiq qeyd aparılır və imza ilə təsdiq edilir.

6.10-1. Pozuntu halları və görülmüş tədbirlər barəsində məlumatlar hər təqvim ayının sonunda bu Qaydaların 8 nömrəli Əlavəsinə uyğun olaraq tərtib edilərək pozuntuya yol vermiş əməkdaşa təqdim edilir və bir nüsxəsi Sektorda saxlanılır.

6.11. Bu Qaydaların 6.9-5-ci bəndinə uyğun olaraq daxil olmuş şikayətlər mərkəzin direktoru tərəfindən 2 (iki) iş günü ərzində araşdırılır, tərtib edilmiş xəbərdarlığın və ya bildirişin ləğv edilməsinə və ya qüvvədə saxlanılmasına dair bu Qaydaların 9 nömrəli Əlavəsinə uyğun olaraq qərar qəbul edilir və qərarın bir nüsxəsi 1 (bir) iş günü müddətinə əməkdaşa təqdim edilir. Bu vəzifənin həyata keçirilməsi ilə bağlı mərkəzin direktorunun aşağıdakı hüquqları vardır:

6.11.1. kamera vasitəsilə əldə olunmuş görüntülərə baxmaq;

6.11.2. obyektiv araşdırmanın həyata keçirilməsi üçün zəruri olan məlumatları (sənədləri) müvafiq şəxslərdən və orqanlardan almaq, zərurət olduğu halda sənədləri və ya onların surətlərini iş materiallarına əlavə etmək;

~~6.12.~~

6.13. Bu Qaydaların 6.9-cu və 6.9-4-cü bəndlərinə uyğun olaraq bir təqvim ayı ərzində barəsində 3 dəfə bildiriş tərtib olunmuş əməkdaşa dair mərkəzin direktoru, bu Qaydaların 6.9-6-cı bəndində nəzərdə tutulmuş halda isə Səyyar xidmətlərin təşkili şöbəsi tərəfindən Şöbə ilə razılaşdırmaqla bu Qaydaların 4 nömrəli Əlavəsinə uyğun arayış tərtib olunur. Bu hal törədilən pozuntunun xarakterini və əhəmiyyətini nəzərə almaqla əməkdaş barəsində birbaşa arayışın tərtib edilməsini isitಿಸnə etmir. Arayışda aşağıdakı məlumatlar göstərilməlidir:

6.13.1. pozuntuya yol vermiş əməkdaşın adı, soyadı və xidmət etdiyi qurum barədə məlumat;

6.13.2. əməkdaşın əvvəlki xidməti fəaliyyəti və davranışı barədə ümumi məlumat (nəzarətin nəticəsində elektron bazada toplanmış ümumi məlumat əsasında);

6.13.3. nəzarəti aparan şəxsin adı, soyadı və vəzifəsi;

6.13.4. əməkdaş barəsində tərtib olunmuş xəbərdarlıq və ya bildirişə dair məlumat;

6.13.5. işə aid digər məlumatlar.

6.14. Arayış nəzarəti aparan şəxs, sektor müdiri və mərkəzin direktoru, səyyar xidmətdə isə qrup rəhbəri və mərkəz direktoru, bu Qaydaların 6.9-6-cı bəndində nəzərdə tutulmuş halda isə qrup rəhbəri və Səyyar xidmətlərin təşkili şöbəsinin müdiri tərəfindən imzalanır.

6.15. Arayış tərtib olunarkən obyektivlik, sistemlilik təmin olunmalı, arayışda müəyyən edilmiş faktların və aşkar olunmuş pozuntular aydın və dəqiq göstərilməlidir.

6.16. Araşdırmanın obyektiv və şəffaf aparılmasını təmin etmək üçün qanunvericiliyə uyğun tərtib edilmiş aktlar arayışa əlavə olunur. Arayış və arayışa əlavə edilmiş digər sənədlər qanunvericiliklə müəyyən edilmiş tədbirlərin görülməsi üçün Şöbəyə göndərilir.

7. Nəzarətin nəticələri

7.1. Nəzarətin nəticəsi olaraq aşkar olunan problemlər, pozuntular və onların aradan qaldırılması üçün təkliflərin yer aldığı rəy, tövsiyə və ya hesabat Şöbə tərəfindən hazırlanır və növbəti ayın 1-ci həftəsi Dövlət Agentliyinin sədrinə təqdim edilir.

7.2. Nəzarətin nəticələri üzrə aşkar edilmiş pozuntuların aradan qaldırılması üçün Dövlət Agentliyi müvafiq orqanlara icrası məcburi olan tövsiyələr verir və bu barədə Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə məlumat verir.

7.3. Nəzarət nəticəsində aşkar olunmuş əməldə mülki-hüquqi və ya inzibati məsuliyyəti yaradacaq əlamətlər olduqda Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq tədbirlər görülür, cinayət əlamətləri olan hüquqpozumlar aşkar edildikdə isə müvafiq sənədlər müşayiət məktubu ilə Azərbaycan Respublikasının Baş Prokurorluğuna göndərilir.

7.4. Aparılan nəzarətin nəticəsində aşkar edilmiş pozuntu halları barədə ümumiləşdirilmiş məlumat hər rübün birinci on günlüyündə aidiyyəti üzrə qurumlara təqdim edilir.

8. Qiymətləndirmənin istiqamətləri.

8.1. Qiymətləndirmə aşağıdakı istiqamətlər üzrə aparılır:

8.1.1. xidmətin qanunvericiliyə uyğun həyata keçirilməsinin qiymətləndirilməsi, həmçinin xidmət zamanı normativ hüquqi aktların tələblərinə riayət olunmasının qiymətləndirilməsi;

8.1.2. xidmətin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi – mərkəzlərdə xidmətlərin operativlik, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında həyata keçirilməsinin qiymətləndirilməsi;

8.1.3. xidmətin şəffaflığının qiymətləndirilməsi – xidmətlərin yalnız müəyyən olunmuş qaydalara əsasən həyata keçirilməsinin rahatlıqla müşahidəsinin və xidmət prosedurlarının şəxslərə izah edilməsinin qiymətləndirilməsi.

9. Qiymətləndirmənin həyata keçirilməsində istifadə edilən üsullar:

9.1. Sektor və qrup rəhbəri tərəfindən aparılmış gündəlik nəzarətin nəticələrinə dair məlumatlar və hesabatların ümumiləşdirilməsi və təhlili.

9.2. xidməti fəaliyyətə yerində müşahidə və monitorinqlərin aparılması;

10. Qiymətləndirmə aparən şəxsin hüquq və vəzifələri

10.1. Qiymətləndirmə aparən şəxs aşağıdakı hüquqlara malikdir:

10.1.1. vəzifələrinin yerinə yetirilməsi üçün zəruri olan məlumatları (sənədləri) müvafiq şəxslərdən və orqanlardan almaq, zərurət olduğu halda sənədləri və ya onların surətlərini iş materiallarına əlavə etmək;

10.1.2. bu Qaydalara əsasən mütəmadi olaraq müşahidə aparmaq, monitorinqlərdə iştirak etmək;

10.1.3. əməkdaşların xidməti fəaliyyətini qiymətləndirmə meyarları və parametrləri üzrə qiymətləndirmək.

10.2. Qiymətləndirmə aparən şəxs aşağıdakı vəzifələrə malikdir:

10.2.1. qiymətləndirməni aparən zaman qanunvericiliyi və bu Qaydaları rəhbər tutmaq;

10.2.2. qiymətləndirməni qərəzsiz, tam, hərtərəfli, obyektiv və vaxtında aparmaq;

10.2.3. qiymətləndirmənin gedişatı ilə bağlı rəhbərliyi məlumatlandırmaq;

10.2.4. qiymətləndirmənin nəticələri barədə müvafiq rəy, tövsiyə və ya hesabatlar hazırlamaq.

11. Qiymətləndirmənin təşkili və keçirilməsi

11.1. Mərkəzlər tərəfindən 1(bir) təqvim ayı ərzində aparılmış nəzarətin nəticəsi əsasında qiymətləndirmə aparılır. Bu müddət səyyar xidmətdə işin xüsusiyyətləri nəzərə alınaraq əməkdaşın faktiki işlədiyi günə görə müəyyən edilir. Əməkdaş barəsində yalnız bu Qaydaların 6.9-cu və 6.9-4-cü bəndlərinə uyğun olaraq tərtib olunan bildiriş qiymətləndirmə zamanı nəzərə alınır. Əməkdaşa pozuntuya dair şifahi və bir təqvim ayı ərzində bir yazılı xəbərdarlıq olunması qiymətləndirmə zamanı nəzərə alınmır. Əməkdaşa 1 (bir) təqvim ayı ərzində 2 (iki) dəfə yazılı xəbərdarlıq olunması zamanı qiymətləndirmə ikinci dəfə olan pozuntu nəzərə alınmaqla aparılır.

11.2. Qiymətləndirmə fərdi qaydada (hər bir əməkdaş üzrə) və xidmət üzrə (qiymətləndirilən əməkdaşların ballarına əsasən) mərkəz direktoru, Sektorun əməkdaşları və qrup rəhbəri tərəfindən aparılır.

11.3. Qiymətləndirmə aşağıdakı 4 mərhələdə həyata keçirilir:

11.3.1. məlumatların toplanması;

11.3.2. məlumatların sistemləşdirilməsi, yekun balların və faizlərin çıxarılması;

11.3.3. qiymətləndirmə nəticələri ilə qiymətləndirilən tərəflərin tanış edilməsi;

11.3.4. rəy, tövsiyə və ya hesabatların hazırlanması.

11.4. Mərkəzlərdə Sektor, səyyar xidmətdə isə qrup rəhbəri tərəfindən aparılan nəzarətin nəticəsi ayda bir dəfə bu Qaydalara uyğun olaraq məlumatların toplanması, sistemləşdirilməsi, yekun balların və faizlərin çıxarılması və qiymətləndirmə nəticələri ilə qiymətləndirilən tərəflərin tanış edilməsi həyata keçirildikdən sonra nəticələr rəy, tövsiyə və ya hesabatların hazırlanması üçün Şöbəyə göndərilir.

11.5. Əməkdaş üzrə (fərdi qaydada) qiymətləndirmə bu Qaydaların 5 nömrəli Əlavəsində nəzərdə tutulmuş meyarlara uyğun aparılır:

11.5.1. nəzarət aparılması nəticəsində əldə edilmiş məlumat iki və daha artıq qiymətləndirmə parametrinə təsir etdikdə yalnız bir meyar üzrə qiymətləndirmə aparılır.

11.5.2. qiymətləndirmə dövrü ərzində bu Qaydaların 4.1.3 və 4.1.4-cü yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş müddəalar üzrə əməkdaş (əməkdaşlar) barəsində daxil olan əsaslı şikayət (şikayətlər) qiymətləndirmə zamanı yekun bal hesablanarkən nəzərə alınır;

11.5.3. meyarlar üzrə ümumi qiymətləndirmə 100 ballıq sistemə əsasən aparılır. Qiymətləndirmə üçün hər bir əməkdaşa 5 nömrəli Əlavədə nəzərdə tutulan meyarların hər biri üzrə ilkin olaraq 75 bal verilir;

11.5.4. hər bir meyar üzrə yekun bal həmin meyar üzrə pozuntulara görə parametrlərə verilmiş balların cəminin 75-dən çıxılması əsasında hesablanır. Meyarlar üzrə ümumi orta bal isə bu Qaydaların 5 nömrəli Əlavəsində nəzərdə tutulmuş qaydada hesablanır;

11.5.5. xidmətdə fərqlənmiş əməkdaşların qiymətləndirilməsi zamanı bu Qaydaların 6 nömrəli Əlavəsində nəzərdə tutulmuş parametrlər üzrə mərkəzin direktoru və qrup rəhbəri tərəfindən bal əlavə olunur. Əlavə balların əsaslandırılması bu Qaydaların 10 nömrəli Əlavəsinə uyğun aparılır və qiymətləndirmənin nəticəsinə əlavə edilir. Xidmətdə fərqlənmə meyarı üzrə ümumi bal parametrlər üzrə balların toplanması nəticəsində əldə olunur. Fərdi (əməkdaş üzrə) qiymətləndirmə üzrə yekun bal bu Qaydaların 5 nömrəli Əlavəsinə əsasən əldə olunmuş meyarlar üzrə ümumi orta balın üzərinə “Xidmətdə fərqlənmə” meyarı üzrə əldə olunmuş ümumi balın əlavə olunması nəticəsində əldə olunur;

11.5.6. yekun balın göstəricisi 60-dan aşağı olduqda “qeyri-kafi”, 61-69 bal olduqda “kafi”, 70-75 bal olduqda “yaxşı”, 76-90 bal olduqda “çox yaxşı”, 91-100 bal isə “əla” kimi qiymətləndirilir;

11.5.7. əməkdaşların qiymətləndirmə zamanı topladıqları bal rüsumların bölgüsü zamanı nəzərə alınır;

11.5.8. bu Qaydaların 5 nömrəli Əlavəsində nəzərdə tutulan hər hansı meyar üzrə “yaxşı” qiymətindən aşağı qiymət alan əməkdaşlar barəsində bu Qaydaların 12.2-ci bəndinə əsasən tədbirlər görülməsi üçün Şöbə tərəfindən Dövlət Agentliyinin sədrinə təqdimat verilir;

11.5.9. ardıcıl surətdə 3 təqvim ayı ərzində hər ay üzrə 85-90 bal toplamış və həmin dövr ərzində Şöbəyə və mərkəzlərə barəsində heç bir pozuntu haqqında məlumat daxil olmayan əməkdaş(lar) barəsində bu Qaydaların 11.5.11.1-ci abzasına əsasən əlavə həvəsləndirmə tədbiri tətbiq edilir;

11.5.10. pozuntu hallarına görə hər meyar üzrə parametrlərə əsasən çıxılan balların cəmi 75-dən artıq ola bilməz;

11.5.11. “əla” qiymət almış əməkdaşlar aşağıdakı qaydada mükafatlandırılır:

11.5.11.1. 91-95 bal toplamış əməkdaşlara müvafiq mərkəzin direktoru tərəfindən təşəkkürnamə təqdim olunur;

11.5.11.2. 96-100 bal toplamış əməkdaşlara Agentliyin sədri tərəfindən bu Qaydaların 12.3-cü bəndinə uyğun olaraq həvəsləndirmə tədbiri tətbiq edilir.

11.5.12. il ərzində hər hansı bir qiymətləndirmə meyarı üzrə qiymətləndirmə dövrləri ərzində “çox yaxşı” qiymətindən aşağı qiymət almayan və ya 3 və daha artıq “təşəkkürnamə” almış əməkdaşlar barəsində bu Qaydaların 12.3 – cü bəndinə uyğun olaraq həvəsləndirmə tədbirləri tətbiq edilir;

11.5.13. əməkdaş qiymətləndirmə zamanı əlavə bal aldıqda və son 3 ay ərzində heç bir pozuntuya yol vermədiyi halda həmin əməkdaşın “nümunəvi işçi” kimi təqdim olunmasına dair mərkəz direktoru və qrup rəhbəri tərəfindən Şöbəyə təqdimat verilir. Şöbə mərkəzlər tərəfindən ay ərzində təqdim olunmuş

əməkdaşlar arasından yüksək bal alan iki əməkdaşı seçərək onların sosial şəbəkələrdə (rəsmi səhifələrdə) ictimaiyyətə “nümunəvi işçi” qismində təqdim edilməsi üçün Dövlət Agentliyinin aidiyyəti struktur bölməsinə məlumat göndərir.

11.6. Mərkəzlərdə xidmət göstərən dövlət orqanlarının əməkdaşları barəsində aparılan fərdi qiymətləndirmənin nəticəsindən asılı olaraq hər bir dövlət orqanı tərəfindən göstərilən xidmətlərin qiymətləndirilməsi aparılır. Dövlət orqanı tərəfindən göstərilən xidmətlərin qiymətləndirilməsi bu Qaydaların 7 nömrəli Əlavəsində nəzərdə tutulmuş formada aparılır.

11.7. Mərkəzlərdə xidmət göstərən orqanlar üzrə qiymətləndirmə balı həmin orqanın əməkdaşlarının fərdi qaydada qiymətləndirilmə ballarının orta göstəricisi ilə müəyyən edilir.

11.8. Hər ay üzrə qiymətləndirmə yekunlaşdıqdan (növbəti ayın ilk 3 iş günü) sonra nəticələr təsdiq olunması üçün mərkəzin direktoruna təqdim olunur. Mərkəzin direktoru 1 iş günü ərzində qiymətləndirmənin nəticələrinə baxdıqdan sonra nəticələri təsdiq edir.

11.9. Qiymətləndirilən əməkdaşlar mərkəzin direktoru tərəfindən təsdiq olunmuş nəticələrlə 3 iş günü ərzində müvafiq proqram təminatı vasitəsi ilə tanış edilir. Qiymətləndirmə nəticəsi ilə razı olmayan əməkdaş səbəbi göstərilməklə proqram təminatında müvafiq qeydlər aparır və yekun nəticələr mərkəzlər tərəfindən 1 iş günü ərzində Şöbəyə təqdim olunur.

11.10. Aparılmış qiymətləndirmənin obyektivliyinin yoxlanılması, məlumatların əldə edilməsi məqsədilə aidiyyəti struktur bölmələrə Şöbə tərəfindən sorğular göndərilə, həmçinin sorğu nəticəsində təqdim olunmuş məlumatların obyektivliyinin, tamlığının və qərəzsizliyinin yoxlanılması məqsədi ilə mərkəzlərdə monitoring və müşahidələr aparıla bilər.

11.11. Bu Qaydaların tələblərinə əməl edilmədən aparılan qiymətləndirmənin nəticələri Şöbənin əsaslandırılmış təqdimatına əsasən ləğv edilir.

12. Qiymətləndirmənin nəticələri

12.1. Qiymətləndirmənin nəticəsi olaraq dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin təşkilinin vəziyyəti, qiymətləndirmənin faizlə müəyyən edilən nəticəsi, qiyməti və xidmətin təkmilləşdirilməsi istiqamətində təkliflərin yer aldığı rəy, tövsiyə və ya hesabat hazırlanır və növbəti ayın 2-ci həftəsi Dövlət Agentliyinin sədrinə təqdim edilir.

12.2. Dövlət Agentliyin sədri qiymətləndirmə nəticələrinə uyğun olaraq əmək funksiyasını tam və ya qismən yerinə yetirməmiş, yaxud keyfiyyətsiz yerinə yetirmiş, həmçinin əmək müqaviləsi ilə müəyyən edilmiş vəzifələrini, müəssisədaxili intizam qaydalarını pozmuş əməkdaşlar barəsində aşağıdakı tədbirlərdən birini tətbiq edə bilər:

12.2.1. xəbərdarlıq;

12.2.2. müvafiq maarifləndirməyə və ya təlimə cəlb etmə;

12.2.3. müvafiq orqana barəsində intizam tənbeh tədbirinin görülməsi üçün təqdimatın verilməsi.

12.3. Əmək funksiyasını yüksək peşəkarlıq səviyyəsində yerinə yetirmiş, müəssisədaxili intizam qaydalarına əməl edilməsində fərqlənmiş işçilər barəsində aşağıdakı həvəsləndirmə tədbirlərindən biri görülməlidir:

12.3.1. təşəkkürnamə;

12.3.2. mükafat;

12.3.3. dövlət orqanının əməkdaşı barəsində müvafiq həvəsləndirmə tədbirinin görülməsi üçün aidiyyəti orqana təqdimat göndərilməsi.

**“Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında
Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə
Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət”
mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə
Qaydaları”na 2 nömrəli Əlavə**

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və
Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi

_____ “ASAN xidmət” mərkəzinin _____
xidməti üzrə _____ vəzifəsində çalışan

XƏBƏRDARLIQ

_____ (xəbərdarlığın tarixi və nömrəsi)

Nəzarət və müşahidə tədbirlərinin həyata keçirilməsi zamanı tərəfinizdən _____ pozuntu halına yol verildiyi müəyyən olunmuşdur. Bildiririk ki, yol verilmiş pozuntu halı müvafiq qanunvericiliyə və xidməti tənzimləyən rəhbər sənədlərlə müəyyən olunmuş tələblərə ziddiyyət təşkil edir.

Gələcəkdə tərəfinizdən pozuntu halına yol veriləcəyi təqdirdə barənizdə qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş daha ciddi tədbirlər görülməkdir.

Vətəndaşların hüquqlarının təminatı sektoru

_____ (ad və soyad)

_____ (imza)

Xəbərdarlığın bir nüsxəsini aldım:

_____ (ad və soyad)

_____ (imza)

**“Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında
Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə
Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət”
mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə
Qaydaları”na 3 nömrəli Əlavə**

_____ “ASAN xidmət” mərkəzi

POZUNTU HALININ QEYDİYYATA ALINMASI İLƏ BAĞLI

BİLDİRİŞ

_____ (bildirişin tarixi və nömrəsi)

_____ (barəsində bildiriş tərtib olunan şəxs)

_____ (xidmət növü)

Sizin tərəfinizdən _____ tarixdə yol verilmiş

_____ halı qeydiyyat
alınmışdır. Aparılmış qeydiyyat müvafiq tədbirlərin görülməsi və qiymətləndirmənin həyata keçirilməsi
zamanı nəzərə alınacaqdır.

Vətəndaşların hüquqlarının təminatı sektorunun müdiri:

_____ (soyadı, adı)

_____ (imza)

Vətəndaşların hüquqlarının təminatı sektorunun:

_____ (soyadı, adı)

_____ (imza)

Bildirişin bir nüsxəsini aldım:

_____ (soyadı, adı)

_____ (imza)

**“Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında
Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar
üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN
xidmət” mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə
Qaydaları”na 4 nömrəli Əlavə**

Mərkəzlərdə hüquq pozuntusuna yol vermiş şəxs barəsində tərtib olunan arayış forması

Hüquq pozuntusuna yol vermiş şəxsin adı, soyadı, xidmət etdiyi orqan və vəzifəsi	Əməkdaş barəsində tərtib olunmuş xəbərdarlıq və ya bildirişə dair məlumat;	Əməkdaşın əvvəlki xidməti fəaliyyəti və davranışı haqqında ümumi məlumat	İşə aid digər məlumatlar	Qeyd
Mərkəzin direktorunun adı, soyadı və imzası	Vətəndaşların hüquqlarının təminatı sektorunun müdirinin adı, soyadı və imzası	Nəzarəti aparan şəxsin adı, soyadı və imzası	Hüquq pozuntusuna yol vermiş şəxsin imzası	

				“Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə Qaydaları”na 5 nömrəli Əlavə		
Mərkəz		Xidmət	Qiymətləndirilən əməkdaşın adı	Qiymətləndirmə dövrü	Qiymətləndirməni aparan şəxs	
Qiymətləndirmə meyarları		Qiymətləndirmə parametrləri			Bal (parametrlər üzrə)	Yekun bal
						Meyar üzrə
(A1)	Xidmət zamanı normativ hüquqi aktların tələblərinə riayət olunması	1.	Xidmətin göstərilməsindən əsassız imtina		<input type="checkbox"/>	
		2.	Müvafiq normativ hüquqi aktlarda göstərilməmiş sənədlərin tələb olunması			
		3.	Xidmətlə bağlı tam, dolğun və düzgün məlumatın verilməməsi			
		4.	Digər			
(A2)	Xidmətin keyfiyyəti	5.	Operativlik		<input type="checkbox"/>	
		6.	Vətəndaşlarla münasibətdə nəzakətli davranış qaydalarına əməl etməmə			
		7.	Qanunauyğun tələblərin yerinə yetirilməməsi			
		8.	Digər			
(A3)	Xidməti davranış qaydalarına əməl edilməsi	9.	Xidmət zamanı növbə qaydalarının pozulması		<input type="checkbox"/>	
		10.	Geyim qaydalarının pozulması			
		11.	Mərkəzin əməkdaşları ilə davranış qaydalarının pozulması			
		12.	Xidmətdən yayınma			
		13.	Xidmət zamanı mobil telefondan istifadə			
		14.	Xidməti pəncərədə qidalanma			
		15.	İşə gəlməmə			
		16.	İşə gecikmə			
		17.	İş yerini vaxtından əvvəl tərk etmə			
		18.	Digər			
A(1), A(2) və A(3) meyarları üzrə ümumi orta bal						

Yekun ümumi orta bal	
$A^* = (A1+A2+A3)/3+6$ nömrəli əlavə üzrə ümumi bal	
Yekun qiymət	

Qeyd: hər bir meyar üzrə yekun bal həmin meyar üzrə pozuntu halları üzrə parametrlərə verilmiş balların cəminin 75-dən çıxılması əsası hesablanır. Ümumi orta bal A(1), A(2) və A(3) meyarları üzrə yekun balların toplanıb 3-ə bölünməsi nəticəsində əldə olunan baldır. Pozu hallarına görə hər meyar üzrə parametrlərə əsasən çıxılan balların cəmi 75-dən artıq ola bilməz.

Yekun ümumi orta bal bu Əlavəyə əsasən əldə olunmuş ümumi orta balın üzərinə bu Qaydaların 6 nömrəli Əlavəsinə əsasən əldə olunan ümumi balın artırılması nəticəsində əldə olunan baldır.

Meyarların müvafiq parametrləri üzrə baş vermiş hər bir pozuntu halına görə 75 balndan çıxılan ballar aşağıdakı kimidir:

Qiymətləndirmə meyarları		Qiymətləndirmə parametrləri		Bal (parametrlər üzrə)
				Çıxılan bal
(A1)	Xidmət zamanı normativ hüquqi aktların tələblərinə riayət olunması	1.	Xidmətin göstərilməsindən əsassız imtina	12
		2.	Müvafiq normativ hüquqi aktlarda göstərilməmiş sənədlərin tələb olunması	10
		3.	Xidmətlə bağlı tam, dolğun və düzgün məlumatın verilməməsi	9
		4.	Digər	7
(A2)	Xidmətin keyfiyyəti	5.	Operativlik	8
		6.	Vətəndaşlarla münasibətdə nəzakətli davranış qaydalarına əməl etməmə	12
		7.	Qanunauyğun tələblərin yerinə yetirilməməsi	10
		8.	Digər	7
(A3)	Xidməti davranış qaydalarına əməl edilməsi	9.	Xidmət zamanı növbə qaydalarının pozulması	12
		10.	Geyim qaydalarının pozulması	8
		11.	Mərkəzin əməkdaşları ilə davranış qaydalarının pozulması	10
		12.	Xidmətdən yayınma	8
		13.	Xidmət zamanı mobil telefondan istifadə	7
		14.	Xidməti pəncərədə qidalanma	6

	15.	İşə gəlməmə	10
	16.	İşə gecikmə	7
	17.	İş yerini vaxtından əvvəl tərk etmə	8
	18.	Digər	7

Qeyd: Pozuntu hallarına görə müvafiq parametrin qarşısında “Çıxılan bal” bölməsində göstərilmiş bal çıxılır. Eyni parametr üzrə bir neçə pozuntu baş verdikdə pozuntu halının sayı müvafiq parametr üzrə bala vurulur.

**“Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında
Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə
Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN
xidmət” mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə
Qaydaları”na 6 nömrəli Əlavə**

Mərkəz	Xidmət	Qiymətləndirilən əməkdaşın adı	Qiymətləndirmə dövrü	Qiymətləndirməni aparan şəxs	
Qiymətləndirmə meyarları	Qiymətləndirmə parametrləri			Bal (parametrlər üzrə)	Ümumi bal (Meyar üzrə)
				Əlavə olunan	
Xidmətdə fərqlənmə	1.	Etik davranış qaydaları		<input type="text"/>	
	2.	Təəsübkeşlik			
	3.	Əməkdaşla bağlı vətəndaş məmurluğu			
	4.	Operativlik			
	5.	Sosial tədbirlərdə iştirak			
<p>Qeyd: Hər bir parametmə 0-5 ballıq interval üzrə bal verilir. Ümumi bal həmin meyar üzrə parametrlərə verilmiş balların toplanması nəticəsində əldə olunan baldır.</p> <p>Qiymətləndirmə parametrləri aşağıdakı mənalara ifadə edir:</p> <p>Etik davranış qaydalarına riayət:</p> <p>Etik davranış qaydalarına çox ciddi və yüksək səviyyədə riayət edir, bu sahədə nümunəvi işçidir və qeyri-stabil vəziyyətlərdə belə qayda pozuntularına yol verilməməsi.</p> <p>Təəsübkeşlik</p> <p>Xidmət zamanı rahatlığın və vətəndaş məmurluğunun təmin edilməsi üçün xidmətə xüsusi yanaşma, xidmətlə bağlı yaradıcı və səmərəli təkliflər vermə və.s.</p> <p>Əməkdaşla bağlı vətəndaş məmurluğu</p> <p>Vətəndaşlardan daxil olan məlumat əsasında müəyyən edilir. (kitablarda təşəkkurnaməyə dair qeydlər, vətəndaşın şifahi olaraq razılıq bildirməsi, vətəndaşlarla davranışda xüsusilə fərqlənməsi)</p> <p>Operativlik:</p> <p>Xidmət müddətlərinə ciddi riayət edir, daha sürətli xidmət aparır və gördüyü işin həcmi digər əməkdaşın işinin həcmindən yüksək olur.</p> <p>Sosial tədbirlərdə iştirak:</p> <p>Mərkəzin əməkdaşları ilə birlikdə sosial tədbirlərdə aktiv iştirak etmək, təəsübkeşlik göstərmək.</p>					

Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə
Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət”
mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə
Qaydaları”na 7 nömrəli Əlavə

Mərkəz	Xidmət	Qiymətləndirmə dövrü	Qiymətləndirməni aparan şəxs
Qiymətləndirilmiş əməkdaşın adı			Yekun ümumi orta bal
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
Xidmət üzrə yekun ümumi orta bal			

Qeyd: Xidmət üzrə yekun ümumi orta bal həmin xidmət üzrə qiymətləndirilmiş əməkdaşların hər birinin yekun ümumi orta balının toplanaraq onların sayına bölünməsi (ədədi ortanın tapılması) nəticəsində əldə olunur.

_____ “ASAN xidmət” mərkəzi

**POZUNTU HALLARINA DAİR
MƏLUMAT**

(tarix)

(nömrə)

(əməkdaşın adı, soyadı)

(xidmət növü)

_____ tarixdən _____ tarixədək tərəfinizdən aşağıdakı pozuntu hallarına yol verilmişdir və bu barədə müvafiq tədbirlər görülmüşdür.

Pozuntu halı:

Görülmüş tədbirlər:

1. _____
2. _____
3. _____

(sektor müdiri soyadı, adı)

(imza)

**BİLDİRİŞDƏN (XƏBƏRDARLIQDAN) ŞİKAYƏTƏ DAİR
QƏRAR**

_____ (tarix)

_____ (nömrə)

_____ (əməkdaşın adı, soyadı)

_____ (xidmət növü)

Sizin barənizdə tərtib edilmiş _____ tarixli _____ nömrəli bildiriş (xəbərdarlıq)

_____ səbəbindən

QÜVVƏDƏ SAXLANILIR (LƏĞV EDİLİR)

_____ (sektor müdiri soyadı, adı)

_____ (imza)

Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzlərində nəzarət və qiymətləndirmə Qaydaları”na 10 nömrəli Əlavə

Xüsusilə fərqlənmiş əməkdaşlara verilmiş əlavə balların əsaslandırılması					
Nö	Xidmətin adı	Qiymətləndirilən əməkdaşın soyadı və adı	Qiymətləndirmə parametrləri (Nəzarət və qiymətləndirmə Qaydaları”na 6 nömrəli Əlavəyə uyğun olaraq)	Bal (parametrlər üzrə)	Qiymətləndirmənin əsaslandırılması

Qeyd:

Əməkdaşa **etik davranış qaydalarına riayət** etməsi ilə bağlı əlavə bal verildikdə, bu hal əməkdaşın müxtəlif konfliktli hallar, qeyri-stabil vəziyyətlər zamanı nümayiş etdirdiyi nümunəvi etik davranışı ilə bağlı faktlar göstərilməklə əsaslandırılır.

Əməkdaşa **təəsübkeşliklə** bağlı əlavə bal verildikdə bu hal əməkdaşın öz işinə xüsusi yanaşması, xidməti fəaliyyətini vicdan və həvəslə yerinə yetirməsi, habelə iş vaxtı rejimindən kənarında fəaliyyət göstərməsi ilə bağlı hallar göstərilməklə əsaslandırılır.

Əməkdaşa **vətəndaş məmnunluğu** ilə bağlı əlavə bal verildikdə bu hal, əməkdaş barəsində vətəndaşlardan şikayət və təkliflər kitabı, rəy sorğuları və digər mənbələrdən qeydə alınan məlumatlar göstərilməklə əsaslandırılır.

Əməkdaşa **operativliklə** bağlı əlavə bal verildikdə bu hal, əməkdaşın digər əməkdaşlara nisbətən daha sürətli xidmət aparması, gördüyü işin həcmnin digər əməkdaşların iş həcmindən çox olmasını təsbit edən indikatorlar göstərilməklə əsaslandırılır.

Əməkdaşa **sosial tədbirlərdə iştirakla** bağlı əlavə bal verildikdə bu hal, korporativ tədbirlər də daxil olmaqla, əməkdaşın müxtəlif tədbirlərdə iştirakı ilə bağlı fəallığını göstərməklə əsaslandırılır.