

Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin ƏSASNAMƏSİ

1. Ümumi müddəalar

1.1. Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyinin (bundan sonra - Nazirlik) Çağrı Mərkəzi (bundan sonra - Çağrı Mərkəzi) Nazirliyin Aparatının və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətlərinin (bundan sonra - Nazirliyin strukturları) səlahiyyətlərinə aid edilmiş məsələlərə dair sualların (sorguların, o cümlədən elektron xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı müraciətlərin) birbaşa və ya araşdırıldıqdan sonra cavablandırılması, məlumatlandırma və məsləhət xidməti göstərilməsi, müraciətlərin (məlumatların, təkliflərin) qəbulu və yönləndirilməsi sahəsində (bundan sonra - müvafiq sahədə) fəaliyyət göstərir, müvafiq sahədə fəaliyyətin effektivliyinə və qanunvericiliyə uyğun icrasına cavabdehdir və buna görə məsuliyyət daşıyır.

1.2. Çağrı Mərkəzi öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri, Azərbaycan Respublikasının digər qanunlarını, Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyinin və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətlərinin əsasnamələrini, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin digər fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25 fevral 2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkil Qaydaları"nı (bundan sonra - Qaydalar), Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin digər qərar və sərəncamlarını, Nazirliyin qərarlarını, əmrlərini, sərəncamlarını, Nazirliyin strukturuna daxil olan dövlət xidmətlərinin Nazirliklə razılaşdırılmış təşkilati-sərəncamverici sənədlərini və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

1.3. Çağrı Mərkəzi öz vəzifələrini yerinə yetirərkən və hüquqlarını həyata keçirərkən Nazirliyin strukturları, icra hakimiyyəti orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə fəaliyyət göstərir, habelə müstəqil qaydada məhkəmədə tərəf və digər şəxs (iştirakçı) qismində bilavasitə iştirak edir (təmsil olunur).

1.4. Çağrı Mərkəzi üzərində Azərbaycan Respublikasının Dövlət gerbinin təsviri və öz adı əks olunmuş möhürlərə, müvafiq ştamlara və blanklara malikdir.

1.5. Çağrı Mərkəzinin saxlanma xərcləri və fəaliyyəti Azərbaycan Respublikasının dövlət büdcəsi və qanunvericiliklə nəzərdə tutulan digər mənbələr hesabına Nazirlik tərəfindən təsdiq edilmiş xərclər smetasına uyğun olaraq maliyyələşdirilir.

1.6. Çağrı Mərkəzi Bakı şəhərində yerləşir.

2. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyət istiqamətləri

2.0. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyət istiqamətləri aşağıdakılardır:

2.0.1. Müvafiq sahədə siyasətin formalaşdırılmasında iştirak edir, bununla bağlı Nazirliyin strukturlarına təkliflər verir və bu siyasətin həyata keçirilməsini təmin edir;

2.0.2. Müvafiq sahənin inkişafını təmin edir;

2.0.3. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətində iştirak edir;

2.0.4. Müvafiq sahədə xidmətlərin göstərilməsini həyata keçirir.

3. Çağrı Mərkəzinin vəzifələri

3.0. Çağrı Mərkəzi bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq aşağıdakı vəzifələri yerinə yetirir:

3.0.1. Qaydalara uyğun olaraq Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətlərinə aid edilmiş məsələlərə dair sualları cavablandırmaq, məlumatlandırma və məsləhət xidməti göstərmək, aidiyyəti üzrə müraciətlərin qəbulu və yönləndirilməsini həyata keçirmək;

3.0.2. Qaydalara uyğun olaraq Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətlərinə aid olan şikayət (ərizə, təklif, məlumat) xarakterli müraciətlər daxil olduqda onları qeydiyyatla almaqla araşdırılaraq cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilməsini təmin etmək;

3.0.3. Müəyyən edilmiş reqlamentlərə (qaydalara) uyğun olaraq müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərmək və məlumatlar vermək;

3.0.4. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığa dair daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək;

3.0.5. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının fəaliyyətini müvafiq nəticə kartlarına uyğun olaraq qiymətləndirmək və bu qiymətləndirmənin nəticələrinin nəzərə alınmasını təmin etmək;

3.0.6. Çağrı Mərkəzində öz səlahiyyətləri daxilində daxili nəzarəti təşkil etmək;

3.0.7. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər vermək;

3.0.8. Qanunvericiliyə uyğun olaraq kommersiya və (və ya) vergi, bank sirrinin, habelə xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

3.0.9. Görülmüş işlərin nəticələri barədə hesabatlar hazırlamaq və vaxtında aidiyyəti üzrə təqdim edilməsini təmin etmək;

3.0.10. Öz səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

3.0.11. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Nazirliyin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

3.0.12. Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsində öz səlahiyyətləri daxilində iştirak etmək;

3.0.13. Müvafiq sahədə səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

3.0.14. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

4. Çağrı Mərkəzinin hüquqları

4.0. Çağrı Mərkəzi öz vəzifələrini yerinə yetirmək üçün aşağıdakı hüquqlara malikdir:

4.0.1. Qaydalara uyğun olaraq daxil olmuş müraciətlərə baxılması və müvafiq tədbirlərin görülməsi məqsədi ilə müraciət edən şəxslərin Nazirliyin strukturlarında olan məlumatları, müraciətləri və onların cavabları ilə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada real vaxt rejimində tanış olmaq;

4.0.2. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə müraciət etmək, zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada almaq;

4.0.3. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına sərbəst müraciət etməklə əsaslandırılmış cavab və rəy almaq (o cümlədən hazırlanmış cavab layihəsinə 10 iş günü (əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb olunan hallarda isə ən gec 15 iş günü) müddətində rəy almaq və qeyd olunan müddətdə layihəyə aidiyyəti struktur tərəfindən rəy bildirilmədikdə həmin layihəni razılaşdırılmış (bəyənilmiş) hesab edərək onun əsasında müraciəti cavablandırmaq) və müraciətlərin təkrar araşdırılması və cavablandırılması barədə təklif vermək;

4.0.4. Çağrı Mərkəzinin göstərdiyi xidmətlər, o cümlədən təmsilçiləri barədə daxil olmuş müraciətləri araşdırmaq, zərurət yarandıqda araşdırma nəticəsində Çağrı Mərkəzində müvafiq tədbirlər görmək və ya müvafiq tədbirlərin görülməsi məqsədi ilə Nazirliyə göndərilməsini təmin etmək;

4.0.5. Müraciət edən şəxslər və təmsilçilər arasında sorğu keçirmək, müraciət etmiş şəxslərlə əlaqə yaratmaq, xidmətin səmərəliliyinə təsir göstərən amillərin müəyyənləşdirilməsi və araşdırılması üçün təhlillər aparmaq və müzakirələr keçirmək;

4.0.6. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericiliyi və inzibatçılığı araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəylər hazırlamaq, Nazirliyin strukturlarına təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

4.0.7. Sosial şəbəkələrdə Çağrı Mərkəzinin səhifələrini yaratmaq və idarə etmək, o cümlədən bu vasitələrlə Çağrı Mərkəzini təbliğ etmək, daha çox daxil olan müraciətlər nəzərə alınmaqla ictimaiyyəti məlumatlandırmaq;

4.0.8. Zərurət olduqda araşdırmada iştirak etmək üçün Nazirliyin strukturlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək;

4.0.9. Müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün tədbirlər görmək;

4.0.10. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun yeni layihələr və xidmətlər tətbiq etmək;

4.0.11. Qaydalara əsasən müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq üçün zəruri insan, maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və digər resurslarla təmin edilmək;

4.0.12. Qaydalara uyğun proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla, müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq məqsədilə Nazirliyin strukturlarından Qaydaların tələblərinə uyğun, təcrübəli və hazırlıqlı əməkdaşların Çağrı Mərkəzinə cəlb edilməsi (ezam edilməsi) üçün Nazirliyə müraciət etmək;

4.0.13. Müvafiq sahə üzrə Çağrı Mərkəzində keçirilmiş monitoring, qiymətləndirmə, nəzarət tədbirlərinin Qaydaların tələblərinə uyğunluğu ilə bağlı məsələləri müzakirəyə çıxarmaq;

4.0.14. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığın təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;

4.0.15. Çağrı Mərkəzinin kadr ehtiyatının formalaşdırılması, o cümlədən Nazirliyin strukturlarında işləyən əməkdaşların kadr ehtiyatına daxil edilməsi üçün tədbirlər görmək və bununla bağlı Nazirlik qarşısında məsələ qaldırmaq;

4.0.16. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyəti ilə əlaqədar hüquqi və fiziki şəxslərlə müqavilələr bağlamaq;

4.0.17. Qabaqcıl təcrübədə tətbiq edilən müxtəlif qiymətləndirmə metodlarından istifadə etmək, təmsilçilərlə müzakirələr aparmaq, təmsilçiləri müzakirələrə dəvət etmək, təlimlər təşkil etmək;

4.0.18. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun rəy vermək, təhlillər və ümumiləşdirmələr aparmaq, analitik materiallar hazırlamaq, müvafiq sahə üzrə tədqiqatlar aparmaq, təkliflər vermək;

4.0.19. Nazirliyin strukturlarında, habelə digər dövlət qurumlarında yaradılmış komissiyalarda, işçi qruplarında iştirak etmək və Çağrı Mərkəzinin fəaliyyəti ilə bağlı keçirilən yerli və beynəlxalq tədbirlərdə Çağrı Mərkəzini təmsil etmək;

4.0.20. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

4.0.21. Azərbaycan Respublikasının məhkəmələrində müstəqil qaydada tərəf və digər şəxs (iştirakçı) qismində bilavasitə iştirak etmək (təmsil olunmaq);

4.0.22. Çağrı Mərkəzi vasitəsilə Nazirliyin strukturları üzrə rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılmanın təşkil edilməsi üçün həmin şəxslər barədə məlumat və şəxslərdə dəyişiklik olduqda dərhal yenilənmiş məlumat almaq;

4.0.23. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar Çağrı Mərkəzi əməkdaşlarına qanunvericilik və inzibatçılıq barədə, o cümlədən qanunvericilik və inzibatçılığa dəyişiklik olduqda, dəyişikliklə bağlı sənəd layihəsi qüvvəyə minənədək həmin layihə əsasında təlimlərin keçirilməsi üçün Nazirliyin strukturları qarşısında məsələ qaldırmaq;

4.0.24. Elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış çətinliklərin aradan qaldırılması üçün Nazirliyin strukturları üzrə müəyyənləşdirilmiş yardım masalarına müraciət etmək, 10 iş günü (əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb olunan hallarda isə ən gec 15 iş günü) ərzində cavab almaq;

4.0.25. Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş müraciətlərin araşdırılması üçün əlavə sənədlərə və birgə araşdırmaya ehtiyac olduqda, müraciət edənin Nazirliyin strukturlarının aidiyyəti struktur vahidinə (xidmət mərkəzinə) dəvət edilməsi məqsədilə aidiyyəti xidmət mərkəzlərinin müəyyənləşdirilməsi və həmin mərkəzlərdə müvafiq xidmətlərin göstərilməsini tələb etmək;

4.0.26. Müraciət edən şəxs bilavasitə Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının inzibati binasında olduqda və orada hüquq pozuntusu halı ilə üzləşdiyini iddia etdikdə, Qaydalara uyğun Çağrı Mərkəzinin aidiyyəti səlahiyyətli şəxslə birgə yerinə yetirməli olduğu tədbirlərin həyata keçirilməsi üçün Nazirliyin strukturları tərəfindən müəyyənləşdirilmiş aidiyyəti səlahiyyətli şəxslər barədə məlumat və həmin şəxslərdə dəyişiklik olduqda dərhal yenilənmiş məlumat almaq;

4.0.27. Nazirliyin strukturları üzrə əhaliyə birbaşa və ya dolayısı ilə aidiyyəti olan daxili proses və prosedurları, tənzimləyici normaları özündə əks etdirən sənədləri, eləcə də qanunvericilik və inzibatçılıq sənədlərini operativ şəkildə (real vaxt rejimində) əldə etmək.

4.0.28. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

5. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili

5.1. Çağrı Mərkəzinin strukturunu, ştat cədvəlini və ayrılmış büdcə təxsisatı daxilində xərclər smetasını iqtisadiyyat naziri təsdiq edir.

5.2. Çağrı Mərkəzinin strukturuna 5 sektor (Birbaşa cavablandırma sektoru, Zəng etməklə məlumatlandırma sektoru, Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş sektoru, Keyfiyyətə təminat sektoru və Fəaliyyətin təhlili və təşkili sektoru) daxildir.

5.3. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinə iqtisadiyyat naziri tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən şəxs (Çağrı Mərkəzinin rəisi) rəhbərlik edir. Çağrı Mərkəzinin rəisi Çağrı Mərkəzinə həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

5.4. Çağrı Mərkəzinin rəisinin iqtisadiyyat naziri tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən müavini (müavinləri) vardır.

5.5. Çağrı Mərkəzinin rəisinin müavini (müavinləri) ona Çağrı Mərkəzinin rəisi tərəfindən həvalə edilmiş vəzifələri yerinə yetirir və bunun üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

5.6. Çağrı Mərkəzinin rəisi olmadıqda onun səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada Çağrı Mərkəzinin rəisinin müavini (müavinlərindən biri) həyata keçirir. Çağrı Mərkəzinin rəisinin müavini (müavinləri) olmadıqda onun səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada Çağrı Mərkəzinin sektor müdirlərindən biri həyata keçirir.

5.7. Çağrı Mərkəzinin rəisi:

5.7.1. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətini təşkil edir, ona rəhbərlik edir və Çağrı Mərkəzini təmsil edir;

5.7.2. Çağrı Mərkəzinin vəzifələrinə və hüquqlarına uyğun olaraq qərarlar qəbul edir;

5.7.3. Çağrı Mərkəzinə həvalə edilmiş vəzifələrin icrasını təmin etmək məqsədilə tərtib edilmiş iş planlarını və digər bu kimi sənədləri təsdiq edir, habelə iş planında nəzərdə tutulmuş tədbirlərin icra edilməsinə nəzarət edir, tabeliyində olan strukturların işçilərinin tabeliyində olan digər strukturların iş prosesinə cəlb edilməsi məsələsinə baxır, əmək, icra və xidmət intizamına riayət edilməsinə nəzarət edir;

5.7.4. Qaydalarla müəyyən edilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə hədəfləri əsas götürməklə, habelə səmərəlilik göstəricilərini nəzərə almaqla Çağrı Mərkəzinin işçiləri arasında iş bölgüsünü aparır, növbə qrafiklərini təsdiqləyir, vəzifələr üzrə nəticə kartlarını müəyyən edir və fəaliyyətin nəticələrinə uyğun olaraq müəyyən edilmiş nəticə kartları əsasında əməkdaşları qiymətləndirir;

5.7.5. Nazirlik tərəfindən verilmiş səlahiyyətləri yerinə yetirir;

5.7.6. Nazirliyin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələlərlə bağlı təkliflərini Nazirliyə təqdim edir;

5.7.7. Çağrı Mərkəzinin vəzifələrini yerinə yetirmək üçün Nazirliyin strukturlarından qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada zəruri məlumat və sənədləri alır;

5.7.8. Səlahiyyətləri daxilində rəsmi yazışma aparır, Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada baxılması işini təşkil edir, daxili sənədləri, Çağrı Mərkəzi adından göndərilən sənədləri, Çağrı Mərkəzi daxilində müvafiq komissiya və işçi qruplarının yaradılması ilə bağlı əmrləri, habelə Nazirliyin müvafiq əmrləri ilə imzalamaq səlahiyyəti verilmiş digər sənədləri imzalayır, təsdiq edir, habelə onların imzalanması hüququnu bu Əsasnamə və qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hallarda Çağrı Mərkəzinin rəisinin müaviniyə (müavinlərinə) həvalə edir, müvafiq möhürdən istifadə edir;

5.7.9. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşları barəsində təşəkkür elan edir və digər həvəsləndirmə tədbirlərinin görülməsi üçün Nazirliyin rəhbərliyinə təqdimatlar verir;

5.7.10. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşları barəsində xəbərdarlıq elan edir, intizam tənbehi tədbirlərinin görülməsi üçün Nazirliyin rəhbərliyinə təqdimatlar verir;

5.7.11. Bu Əsasnamənin 1.2-ci bəndində göstərilən hüquqi aktların və təşkilati-sərəncamverici sənədlərin, hədəfləri əsas götürməklə mövcud resurslar çərçivəsində icrasını təmin edir.

5.8. Çağrı Mərkəzinin rəisi, onun müavini (müavinləri), sektor müdirləri işçi qüvvəsindən səmərəli istifadə edilməsi məqsədilə tabeliklərində olan strukturlar üzrə iş stajı və peşəkarlıq səviyyələrini nəzərə almaqla hər bir əməkdaş üzrə iş bölgüsünü müəyyən edir, onları əlaqələndirir, işlərin həyata keçirilməsini təşkil edir, həmin işlərin effektiv və qanunvericiliyin tələblərinə uyğun şəkildə icrasına nəzarət edir və buna görə bilavasitə cavabdehdir.

5.9. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşları bu Əsasnamənin tələblərinin pozulmasına görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq məsuliyyət daşıyırlar.

6. Çağrı Mərkəzinin strukturuna daxil olan sektorların vəzifələri və hüquqları

6.1. Birbaşa cavablandırma sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.1.1. Qaydalarla müəyyən edilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə hədəfləri əsas götürməklə Çağrı Mərkəzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı real vaxtda idarəetməni həyata keçirmək;

6.1.2. Çağrı Mərkəzinə Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətlərinə dair qanunvericilik və inzibatçılıq, elektron xidmətlərin tətbiqi barədə daxil olan sualların birbaşa cavablandırılmasını həyata keçirmək;

6.1.3. Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların və elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış çətinliklərin araşdırılmaya qəbul edilməsini həyata keçirmək;

6.1.4. Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlərin və məlumatların qəbulunu həyata keçirmək, baxılması və müvafiq tədbirlərin görülməsi üçün aidiyyəti üzrə göndərilməsini təmin etmək;

6.1.5. Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlərlə bağlı tədbirlər görmək;

6.1.6. Müəyyən edilmiş reqlamentlərə (qaydalara) uyğun olaraq müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərmək və məlumatlar vermək;

6.1.7. Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan buraxılmış zənglər və zəng sifarişləri əsasında Çağrı Mərkəzi tərəfindən əlaqə yaradılmış şəxslərin məlumatlandırılmasını mövcud resurslar çərçivəsində həyata keçirmək;

6.1.8. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;

6.1.9. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətlərinə dair qanunvericilik və inzibatçılıq barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək,;

6.1.10. Müraciətlərin cavablandırılmasının və məlumatlandırma işlərinin daha keyfiyyətli və operativ aparılması istiqamətində tədbirlər görmək;

6.1.11. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

6.1.12. Əməkdaşların fəaliyyətini müvafiq nəticə kartlarına uyğun olaraq qiymətləndirmək;

6.1.13. Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini öz səlahiyyətləri daxilində təmin etmək;

6.1.14. Sektorun strukturunun və fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.1.15. Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinin verdiyi göstəriş və tapşırıqların vaxtında və düzgün formada icrasını təmin etmək;

6.1.16. Qanunvericiliyə uyğun olaraq kommərsiya və (və ya) vergi, bank sirtinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

6.1.17. Səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

6.1.18. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.2. Birbaşa cavablandırma sektorunun hüquqları aşağıdakılardır:

6.2.1. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Qaydalara uyğun təşkil edilməsi məqsədi ilə müraciət edən şəxslər və təmsilçilər arasında sorğu keçirmək, müraciət etmiş şəxslərlə əlaqə yaratmaq;

6.2.2. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığı araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər vermək;

6.2.3. Zəruri insan, maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və digər resurslarla təmin edilmək;

6.2.4. Qaydalara uyğun proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla, müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq məqsədilə Nazirliyin strukturlarından Qaydaların tələblərinə uyğun, təcrübəli və hazırlıqlı əməkdaşların Çağrı Mərkəzinə cəlb edilməsi (əzam edilməsi) üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.2.5. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə müraciət etmək, zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada almaq üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.2.6. Müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.2.7. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

6.2.8. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

6.3. Zəng etməklə məlumatlandırma sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.3.1. Birbaşa əlaqə sektorunun rəisi ilə birgə Qaydalarla müəyyən edilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə hədəfləri əsas götürməklə Çağrı Mərkəzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı real vaxtda idarəetməni həyata keçirmək;

6.3.2. Çağrı Mərkəzinə canlı rejimdə fəaliyyət zamanı daxil olmuş müraciətlərin cavablandırılmasını Qaydalara uyğun olaraq həyata keçirmək;

6.3.3. Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan buraxılmış zənglər və zəng sifarişləri əsasında Çağrı Mərkəzi tərəfindən əlaqə yaradılmış şəxslərin məlumatlandırılmasını mövcud resurslar çərçivəsində həyata keçirmək;

- 6.3.4. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;
- 6.3.5. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətlərinə dair qanunvericilik və inzibatçılıq barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək,;
- 6.3.6. Müraciətlərin cavablandırılmasının və məlumatlandırma işlərinin daha keyfiyyətli və operativ aparılması istiqamətində tədbirlər görmək;
- 6.3.7. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;
- 6.3.8. Əməkdaşların fəaliyyətini müvafiq nəticə kartlarına uyğun olaraq qiymətləndirmək;
- 6.3.9. Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini öz səlahiyyətləri daxilində təmin etmək;
- 6.3.10. Sektorun strukturunun və fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;
- 6.3.11. Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinin verdiyi göstəriş və tapşırıqların vaxtında və düzgün formada icrasını təmin etmək;
- 6.3.12. Qanunvericiliyə uyğun olaraq kommersiya və (və ya) vergi, bank sirrinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;
- 6.3.13. Səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;
- 6.3.14. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.4. Zəng etməklə məlumatlandırma sektorunun hüquqları aşağıdakılardır:

- 6.4.1. Çağrı Mərkəzi tərəfindən məlumatlandırılacaq şəxslərin, onların prioritetləri, hansı vasitələrlə məlumatlandırılacağına müəyyənləşdirməsində iştirak etmək;
- 6.4.2. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Qaydalara uyğun təşkil edilməsi məqsədi ilə müraciət edən şəxslər və təmsilçilər arasında sorğu keçirmək, müraciət etmiş şəxslərlə əlaqə yaratmaq;
- 6.4.3. Fəaliyyətin təhlili və təşkili sektoru ilə birgə sosial şəbəkələrdə Çağrı Mərkəzinin səhifələrini idarə etmək, o cümlədən bu vasitələrlə Çağrı Mərkəzini təbliğ etmək, daha çox daxil olan müraciətlər nəzərə alınmaqla ictimaiyyəti məlumatlandırmaq;
- 6.4.4. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığı araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər vermək;
- 6.4.5. Zəruri insan, maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və digər resurslarla təmin edilmək;
- 6.4.6. Qaydalara uyğun proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla, müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq məqsədilə Nazirliyin strukturlarından Qaydaların tələblərinə uyğun, təcrübəli və hazırlıqlı əməkdaşların Çağrı Mərkəzinə cəlb edilməsi (ezam edilməsi) üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;
- 6.4.7. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə müraciət etmək, zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada almaq üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.4.8. Müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.4.9. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

6.4.10. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

6.5. Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.5.1. Qaydalarla müəyyən edilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə hədəfləri əsas götürməklə Çağrı Mərkəzində birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların və elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış çətinliklərə dair araşdırılmaya qəbul edilmiş məsələlərlə bağlı müraciətlərin araşdırılması və araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmasını həyata keçirmək;

6.5.2. Əks əlaqə zamanı birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan müraciətlərin araşdırılmaya qəbulunu həyata keçirmək;

6.5.3. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılıq barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək;

6.5.4. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;

6.5.5. Müraciətlərin daha keyfiyyətli və operativ cavablandırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

6.5.6. Funksional istiqamətinə uyğun təhlillər aparmaq, təkliflər vermək;

6.5.7. Əməkdaşların fəaliyyətini müvafiq nəticə kartlarına uyğun olaraq qiymətləndirmək;

6.5.8. Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini öz səlahiyyətləri daxilində təmin etmək;

6.5.9. Sektorun strukturunun və fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.5.10. Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinin verdiyi göstəriş və tapşırıqların vaxtında və düzgün formada icrasını təmin etmək;

6.5.11. Qanunvericiliyə uyğun olaraq kommersiya və (və ya) vergi, bank sirlinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

6.5.12. Səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

6.5.13. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.6. Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş sektorunun hüquqları aşağıdakılardır:

6.6.1. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Qaydalara uyğun təşkil edilməsi məqsədi ilə müraciət edən şəxslər və təmsilçilər arasında sorğu keçirmək, müraciət etmiş şəxslərlə əlaqə yaratmaq;

6.6.2. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığı araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər vermək;

6.6.3. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə müraciət etmək, zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada almaq üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.6.4. Zəruri insan, maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və digər resurslarla təmin edilmək;

6.6.5. Qaydalara uyğun proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla, müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq məqsədilə Nazirliyin strukturlarından Qaydaların tələblərinə uyğun, təcrübəli və hazırlıqlı əməkdaşların Çağrı Mərkəzinə cəlb edilməsi (exam edilməsi) üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.6.6. Müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.6.7. Müvafiq sahədə siyasətin və inzibatçılığın təkmilləşdirilməsi sahəsində təkliflər vermək;

6.6.8. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

6.6.9. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

6.7. Keyfiyyətə təminat sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.7.1. Qaydalarla müəyyən edilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə hədəfləri əsas götürməklə Çağrı Mərkəzində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini təmin etmək, o cümlədən Çağrı Mərkəzinin, eləcə də təmsilçilərin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsini aparmaq, qiymətləndirmə nəticələrinə uyğun olaraq təmsilçilər üzrə tövsiyələr hazırlamaq və onlarla nəticələri müzakirə etmək, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən arayışlar, eləcə də xidmətin keyfiyyətinin artırılması barədə təkliflər hazırlamaq;

6.7.2. Qiymətləndirmə nəticələrini, mürəkkəb sualları, metodiki köməklik göstərən şəxslərin və təmsilçilərin fikirlərini, baş vermiş (gözlənilən) dəyişiklikləri və yenilikləri də nəzərə alaraq daxili təlimlər keçirmək;

6.7.3. Qiymətləndirmə nəticələrini, mürəkkəb sualları, metodiki köməklik göstərən şəxslərin və təmsilçilərin fikirlərini, baş vermiş dəyişiklikləri və yenilikləri də nəzərə alaraq sual-cavab bazasını formalaşdırmaq və aktuallığını təmin etmək;

6.7.4. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılıq barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək

6.7.5. Funksional istiqamətinə uyğun təhlillər aparmaq, təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

6.7.6. Əməkdaşların fəaliyyətini müvafiq nəticə kartlarına uyğun olaraq qiymətləndirmək;

6.7.7. Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini öz səlahiyyətləri daxilində təmin etmək;

6.7.8. Sektorun strukturunun və fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.7.9. Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinin verdiyi göstəriş və tapşırıqların vaxtında və düzgün formada icrasını təmin etmək;

6.7.10. Qanunvericiliyə uyğun olaraq kommersiya və (və ya) vergi, bank sirrinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

6.7.11. Səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

6.7.12. Müvafiq sahədə səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

6.7.13. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.8. Keyfiyyətə təminat sektorunun hüquqları aşağıdakılardır:

6.8.1. Qabaqcıl təcrübədə tətbiq edilən müxtəlif qiymətləndirmə metodlarından istifadə etmək, təmsilçilərlə müzakirələr aparmaq, sorğu keçirmək, təmsilçiləri müzakirələrə dəvət etmək, təlimlər təşkil etmək;

6.8.2. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığı araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

6.8.3. Zərurət olduqda araşdırmada iştirak etmək üçün Nazirliyin strukturlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək;

6.8.4. Müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün tədbirlər görmək;

6.8.5. Zəruri insan, maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və digər resurslarla təmin edilmək;

6.8.6. Qaydalara uyğun proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla, müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq məqsədilə Nazirliyin strukturlarından Qaydaların tələblərinə uyğun, təcrübəli və hazırlıqlı əməkdaşların Çağrı Mərkəzinə cəlb edilməsi (ezam edilməsi) üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.8.7. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə müraciət etmək, zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada almaq üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.8.8. Müvafiq sahədə siyasətin və inzibatçılığın təkmilləşdirilməsi sahəsində təkliflər vermək;

6.8.9. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

6.8.10. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.

6.9. Fəaliyyətin təhlili və təşkili sektorunun vəzifələri aşağıdakılardır:

6.9.1. Qaydalarla müəyyən edilmiş əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə hədəfləri əsas götürməklə öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin fasiləsiz fəaliyyət göstərməsini təşkil etmək, o cümlədən daxil olacaq müraciətlərin proqnozlaşdırılmasını, növbə qrafiklərinin hazırlanması və icrasına nəzarəti və real vaxtda idarəetməyə dəstəyi həyata keçirmək;

6.9.2. Öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin səsli menyusu vasitəsi ilə müraciət edən şəxslərə müvafiq xidmətlərin göstərilməsini təşkil etmək;

6.9.3. Müəyyən olunmuş forma üzrə Çağrı Mərkəzin gündəlik fəaliyyəti barədə məlumatı və təhlil nəticələrini hazırlamaq;

6.9.4. Çağrı Mərkəzində əsas fəaliyyət göstəricilərini tətbiq etməklə təhlillər aparmaq, hesabatlar və dövri arayışlar hazırlamaq, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi istiqamətində tədbirlər görmək;

6.9.5. Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılıq barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək;

6.9.6. Görülmüş işlərin nəticələri barədə hesabatlar hazırlamaq və vaxtında aidiyyəti üzrə təqdim edilməsi üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təqdim etmək;

6.9.7. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində yeni layihələrin tətbiqi imkanlarının araşdırılmasını və Çağrı Mərkəzi daxili işçi qrupları yaratmaqla həyata keçirilməsini təşkil etmək;

6.9.8. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər vermək;

6.9.9. Əməkdaşların fəaliyyətini müvafiq nəticə kartlarına uyğun olaraq qiymətləndirmək;

6.9.10. Nazirliyin inkişaf konsepsiyasının həyata keçirilməsini öz səlahiyyətləri daxilində təmin etmək;

6.9.11. Sektorun strukturunun və fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər vermək;

6.9.12. Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinin verdiyi göstəriş və tapşırıqların vaxtında və düzgün formada icrasını təmin etmək;

6.9.13. Qanunvericiliyə uyğun olaraq kommərsiya və (və ya) vergi, bank sirrinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

6.9.14. Səlahiyyətləri daxilində insan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

6.9.15. Müvafiq sahədə səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

6.9.16. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

6.10. Fəaliyyətin təhlili və təşkili sektorunun hüquqları aşağıdakılardır:

6.10.1. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin səmərəli təşkili baxımından mövcud qanunvericiliklə müəyyən edilmiş normalarda təmsilçilərin iş, istirahət və fasilə vaxtlarını tənzimləmək, real vaxtda idarəetməyə dəstək göstərilməsi məqsədi ilə işçi qüvvəsinin bölgüsünü aparmaq;

6.10.2. Müraciət edən şəxslər və təmsilçilər arasında sorğu keçirmək, xidmətin səmərəliliyinə təsir göstərən amillərin müəyyənləşdirilməsi və araşdırılması üçün təhlillər aparmaq və müzakirələr keçirmək;

6.10.3. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, Nazirliyin strukturlarının səlahiyyətləri çərçivəsində qanunvericilik və inzibatçılığı araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyinə təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

6.10.4. Zəng etməklə məlumatlandırma sektoru ilə birgə sosial şəbəkələrdə Çağrı Mərkəzinin səhifələrini yaratmaq və idarə etmək, o cümlədən bu vasitələrlə Çağrı Mərkəzini təbliğ etmək, daha çox daxil olan müraciətlər nəzərə alınmaqla ictimaiyyəti məlumatlandırmaq;

6.10.5. Zərurət olduqda araşdırmada iştirak etmək üçün Nazirliyin strukturlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək;

6.10.6. Müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün tədbirlər görmək;

6.10.7. Zəruri insan, maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və digər resurslarla təmin edilmək;

6.10.8. Qaydalara uyğun proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla, müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq məqsədilə Nazirliyin strukturlarından Qaydaların tələblərinə uyğun, təcrübəli və hazırlıqlı əməkdaşların Çağrı Mərkəzinə cəlb edilməsi (exam edilməsi) üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.10.9. Bu Əsasnamə ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Nazirliyin strukturlarına, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə müraciət etmək, zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hədlərdə və qaydada almaq üçün Çağrı Mərkəzinin rəhbərliyi qarşısında məsələ qaldırmaq;

6.10.10. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və səlahiyyətləri daxilində normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

6.10.11. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və Nazirliyin normativ sənədləri ilə müəyyən edilmiş digər hüquqları həyata keçirmək.