

Azərbaycan Respublikası İqtisadiyyat Nazirliyinin
Çağrı mərkəzinin işinin təşkili sektorunun
ƏSASNAMƏSİ

1. Ümumi müddəalar

1.1. Azərbaycan Respublikası İqtisadiyyat Nazirliyinin (bundan sonra - Nazirlik) aparatının struktur bölməsi olan Çağrı mərkəzinin işinin təşkili sektoru (bundan sonra - sektor) bu Əsasnamə ilə verilən səlahiyyətlər çərçivəsində İqtisadiyyat və Sənaye Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (bundan sonra - Çağrı Mərkəzi) daxil olan müraciətlərin, o cümlədən sorğuların, sualların, ərizələrin, təkliflərin və şikayətlərin (bundan sonra - Müraciət) qəbulu, baxılması və operativ cavablandırılması sahəsində müvafiq işlərin təşkilini həyata keçirir.

1.2. Sektor öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının “Dövlət qulluğu haqqında” Qanununu və digər qanunlarını, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamlarını, “Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat və Sənaye Nazirliyi haqqında Əsasnamə”ni, digər qanunvericilik aktlarını, Nazirliyin Kollegiya qərarlarını, Azərbaycan Respublikasının iqtisadiyyat nazirinin (bundan sonra - nazir) əmr və sərəncamlarını (bundan sonra – təşkilati sərəncamverici sənədlər) və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

3. Sektor öz vəzifələrini yerinə yetirərkən və hüquqlarını həyata keçirərkən Nazirliyin aparatının bölmələri, strukturuna daxil olan qurumlar və strukturuna daxil olmayan tabeliyindəki digər qurumları (bundan sonra - Nazirliyin strukturları), təsisçisi olduğu, səhmlərinin saxlanılması və idarə olunması Nazirliyə həvalə edilmiş hüquqi şəxslərlə qarşılıqlı əlaqədə fəaliyyət göstərir.

2. Sektorun fəaliyyət istiqamətləri

2.0. Sektor aşağıdakı istiqamətlərdə fəaliyyət göstərir:

2.0.1. İqtisadiyyat və Sənaye Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25 fevral 2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”na və Azərbaycan Respublikasının iqtisadiyyat və sənaye nazirinin 31 avqust 2015-ci il tarixli F-86 nömrəli əmri ilə təsdiq olunmuş “İqtisadiyyat və Sənaye Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkilinə dair Metodiki Göstəriş”ə uyğun olaraq həyata keçirilməsini təşkil edir;

2.0.2. Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid olan məsələlərlə bağlı Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlər qəbul edilməsini, baxılmasını, cavablandırılmasını, araşdırılması məqsədilə aidiyyəti üzrə göndərilməsini və müraciətçilərə tələb olunan digər informasiya xidmətlərinin göstərilməsini təmin edir;

2.0.3. qanunvericiliklə müəyyən edilmiş digər istiqamətlərdə fəaliyyət göstərir.

3. Sektorun vəzifələri

3.0. Bu Əsasnamə ilə müəyyən olunmuş fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq sektorun vəzifələri aşağıdakılardır:

3.0.1. Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlərin qəbulunu, baxılmasını, cavablandırılmasını və tələb olunan digər informasiya xidmətlərinin göstərilməsini həyata keçirmək;

3.0.2. sahibkarlara və digər müraciətçilərə müvafiq Qaydalara uyğun olaraq operativ telefon məlumat xidmətlərinin göstərilməsini təmin etmək;

3.0.3. Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid olan məsələlərlə bağlı daxil olan müraciətləri qəbul etmək, baxmaq, cavablandırmaq, aidiyyəti üzrə göndərmək və tələb olunan digər informasiya xidmətlərini göstərmək;

3.0.4. Çağrı mərkəzinə daxil olmuş müraciətlərin təhlilini aparmaq və bununla bağlı müvafiq hesabatlar hazırlayaraq rəhbərliyə təqdim etmək;

3.0.5. iqtisadi sahəyə aid qanunvericilikdə baş verən, o cümlədən Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid olan müvafiq yenilik, əlavə və dəyişiklikləri mütəmadi olaraq diqqətdə saxlamaq və telefon məlumat xidməti zamanı istifadə etmək;

3.0.6. sahibkarlıq fəaliyyətinə başlamaq istəyən şəxslərə biznesin təşkili və idarə edilməsinə dair mövcud qanunvericiliyə uyğun olaraq məlumatlar vermək;

3.0.7. Nazirlik tərəfindən sahibkarlara göstərilən elektron xidmətlər barədə müvafiq məlumatlandırma xidmətlərini göstərmək;

3.0.8. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

4. Sektorun hüquqları

4.0. Sektorun vəzifələrini yerinə yetirmək üçün aşağıdakı hüquqları vardır:

4.0.1. Nazirliyin strukturları tərəfindən aidiyyəti qanunvericilik aktlarının, təşkilatı-sərəncamverici sənədlərin layihələrinin hazırlanmasında iştirak etmək, onlara dair rəy və təkliflər vermək;

4.0.2. xidməti zərurətlə əlaqədar Nazirliyin strukturlarına, müraciətlər və məlumatlar (sənədlər) barədə müvafiq qaydada sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) almaq;

4.0.3. Nazirlikdə və digər dövlət qurumlarında yaradılmış komissiyalarda, işçi qruplarında, fəaliyyətinə aid məsələlər üzrə keçirilən müxtəlif səviyyəli yerli və beynəlxalq tədbirlərdə Nazirliyi təmsil etmək, onların işində iştirak etmək;

4.0.5. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun xarici dövlətlərin təcrübəsini öyrənmək və bu sahədə fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi istiqamətində təkliflər hazırlamaq;

4.0.6. müvafiq sahədə mütəxəssislərin hazırlanması və ixtisasının artırılması üçün təkliflər vermək;

4.0.7. müraciətin cavablandırılmasında çətinlik olduqda və ya tərəddüd edildikdə Nazirliyin strukturlarına müraciət etmək;

4.0.8. xüsusi hallarda, müraciətlə əlaqədar bilavasitə araşdırılma aparılması zərurəti tələb olunduqda müraciətçini qəbula dəvət etmək;

4.0.09. daxil olmuş şikayət və ya sorğu xarakterli müraciətlərin araşdırılması və nəticəsi barədə aidiyyəti üzrə məlumat verilməsi məqsədilə Nazirliyin elektron sənəd dövriyyəsi sistemi vasitəsilə Aparatının rəhbərinə müraciət etmək;

4.0.10. fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

5. Sektorun fəaliyyətinin təşkili

5.1. Sektorun strukturu və əməkdaşlarının sayı nazir tərəfindən müəyyən və təsdiq edilir. Sektor bilavasitə nazirə tabedir və onun qarşısında hesabat verir. Nazir tərəfindən səlahiyyət verilmiş şəxs istisna olmaqla heç kəs sektorun fəaliyyətinə müdaxilə edə bilməz.

5.2. Sektorun fəaliyyətinə nazir tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən şəxs (sektor müdiri) rəhbərlik edir. Sektor müdiri sektora həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

Sektor müdiri olmadıqda onun səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada sektorun əməkdaşlarından biri və ya nazir tərəfindən təyin edilmiş digər şəxs həyata keçirir.

5.3. Sektorun digər əməkdaşları nazir tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilir.

5.4. Sektor müdiri:

5.4.1. sektorun fəaliyyətini təşkil edir və ona rəhbərlik edir;

5.4.2. tabeliyində olan əməkdaşlar arasında iş bölgüsü aparır, onların fəaliyyətini əlaqələndirir, əmək, icra və xidmət intizamına riayət etmələrinə nəzarət edir;

5.4.3. sektora həvalə edilmiş vəzifələrin icrasını təmin etmək məqsədilə tərtib edilmiş iş planlarını, iş bölgüsü və digər bu kimi sənədləri imzalayır, habelə iş planında nəzərdə tutulmuş tədbirlərin vaxtında və keyfiyyətlə həyata keçirilməsinə nəzarət edir;

5.4.4. sektorun əməkdaşları barəsində həvəsləndirmə və intizam tənbehi tədbirləri görülməsi üçün Nazirliyin rəhbərliyinə təqdimatlar verir;

5.4.5. sektorun vəzifələrini yerinə yetirmək üçün səlahiyyətləri daxilində Nazirliyin digər strukturlarından zəruri məlumat və sənədləri alır;

5.4.6. daxil olan ərizə, şikayət və təkliflərə qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada baxılmasını təşkil edir;

5.4.7. sektorda kargüzarlıq işlərinin aparılmasını və məxfilik rejimini təmin edir;

5.4.8. sektoru təmsil edir.

5.5. Sektorun əməkdaşları bu Əsasnamənin tələblərinin pozulmasına görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq məsuliyyət daşıyırlar.