

“Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın təsdiq edilməsi haqqında

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI NAZİRLƏR KABİNETİNİN QƏRARI

Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 119-cu maddəsinin səkkizinci abzasını rəhbər tutaraq, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin [2012-ci il 5 sentyabr tarixli 2421 nömrəli](#) Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın 2.2-ci bəndinə əsasən Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti **qərara alır**:

“Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları” təsdiq edilsin (əlavə olunur).

Azərbaycan Respublikasının Baş naziri Artur Rasi-zadə

Bakı şəhəri, 25 fevral 2015-ci il

№ 50

Azərbaycan Respublikası Nazirlər
Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral
tarixli 50 nömrəli qərarı ilə
təsdiq edilmişdir

Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili

QAYDALARI

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının "Sahibkarlıq sahəsində aparılan yoxlamaların tənzimlənməsi və sahibkarların maraqlarının müdafiəsi haqqında" 2013-cü il 2 iyul tarixli 714-IVQ nömrəli Qanununun 8.5-ci və 8.6-cı maddələrinə, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2007-ci il 28 iyul tarixli 2292 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya"nın həyata keçirilməsi ilə bağlı Fəaliyyət Planının 16-cı bəndinə, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2010-cu il 11 avqust tarixli 1056 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010-2012-ci illər üçün Dövlət Proqramı (Elektron Azərbaycan)"nın 7.2.3.10-cu yarımbəndinə, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 5 sentyabr tarixli 2421 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı"nın 2.2-ci bəndinə uyğun olaraq hazırlanmışdır və dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin, telefon məlumat xidmətlərinin, qaynar xətlərin, etimad xətlərinin və təyinatı bu Qaydalarda qeyd edilmiş çağrı mərkəzlərinin təyinatına oxşar xidmətlərin (bundan sonra - Çağrı Mərkəzi) fəaliyyəti ilə bağlı tələbləri müəyyən edir və aidiyyəti məsələləri tənzimləyir.

1.2. Çağrı Mərkəzi dövlət orqanında qanunçuluğun təmin edilməsi, müraciətlərin obyektiv araşdırılması və cavablandırılması, sui-istifadə əməllərinin qarşısının alınması, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi üçün təhlillərin aparılması və vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi məqsədi ilə təşkil olunur.

1.3. Çağrı Mərkəzinin təyinatı təmsil etdiyi dövlət orqanının fəaliyyəti ilə bağlı (orqanın səlahiyyətlərinə dair) sualların (sorguların, o cümlədən elektron xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı müraciətlərin) birbaşa və ya araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmasından, məlumatlandırma və məsləhət xidməti göstərilməsindən, şikayətlərin (məlumatların, təkliflərin) qəbulu və yönəldilməsindən ibarətdir.

1.4. Bu Qaydalarda istifadə olunan anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

1.4.1. **dövlət orqanı** – mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanları;

1.4.2. **Çağrı Mərkəzi** – müasir informasiya texnologiyalarından istifadə edilməklə orqanın səlahiyyətlərinə aid müraciətlərin qəbul olunduğu və cavablandırıldığı, məlumatların çatdırıldığı strategiyadan, prosedur qaydalarından, infrastrukturadan və işçi qüvvəsindən ibarət sistem;

1.4.3. **təmsilçi** – Çağrı Mərkəzində müraciətlərin cavablandırılmasını həyata keçirən əməkdaş;

1.4.4. **canlı rejimdə xidmət** – Çağrı Mərkəzinə zəng vasitəsilə daxil olan müraciətlərin təmsilçi tərəfindən canlı bağlantı formasında cavablandırılması;

1.4.5. **səsli menyü vasitəsilə xidmət** - Çağrı Mərkəzinə zəng edənlərin avtomatik olaraq proqram təminatının imkanları vasitəsilə əvvəlcədən yazılmış hazır nitqlə qarşılınması (o cümlədən, Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının adının səsləndirilməsi), hazır nitq parçalarının köməyi ilə müvafiq xidmətlərin seçimi və göstərilməsi;

1.4.6. **müraciət vərəqəsi** – Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətin birbaşa cavablandırılması mümkün olmadığı halda onun araşdırılmaya qəbul edilərək sonradan cavablandırılması üçün təmsilçi tərəfindən tərtib edilən, bu Qaydalarla müəyyən olunmuş məlumatları, müraciətin qəbulundan onun tam cavablandırılmasınadək olan prosesləri özündə əks etdirən elektron məlumat forması;

1.4.7. **birbaşa əlaqə qrupu** – daxil olan müraciətləri (birbaşa daxil olan zəngləri və zəng sifarişini) həcmindən (iş yükündən) asılı olaraq müəyyən edilmiş hədəflər səviyyəsində cavablandırmağa imkan verəcək sayda əməkdaşlar;

1.4.8. **cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş qrupu** – sual xarakterli müraciət vərəqələrinin araşdırılması, zəruri olduğu hallarda Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının aidiyyəti struktur vahidinə münasibət bildirmək üçün göndərilməsi, sualın cavabını hazırlamaqla müraciət edənə təqdim edilməsini həyata keçirən əməkdaşlar;

1.4.9. **dəstək qrupu** – iş yükünün proqnozlaşdırılmasını, hədəflərin müəyyənləşdirilməsini, iş yükünün və qruplararası işçi qüvvəsinin bölgüsünü, real vaxtda idarəetməyə dəstəyi təmin edən, əsas fəaliyyət göstəricilərinin tətbiq və təhlil edilməsini, o cümlədən fəaliyyətin və təmsilçilərin monitorinqini, əməkdaşların daxili treninqini, dövrü hesabatların hazırlanmasını və ümumiyyətlə xidmətin daha səmərəli təşkili baxımından bütün zəruri funksiyaları həyata keçirən əməkdaşlar;

1.4.10. **nəticə kartı (scorecard)** – əməkdaşların vəzifə təlimatında nəzərdə tutulan vəzifə və öhdəliklərinin əhəmiyyətinə və Çağrı Mərkəzinin ümumi hədəflərinə əsasən hər bir vəzifənin xüsusi çəkisinin müəyyənləşdirilməsi və əməkdaşın fəaliyyətinin bu göstərici əsasında hesablanması;

1.4.11. **qeydiyyat məlumatı** – Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanında müvafiq qeydiyyat zamanı şəxsə həmin orqan tərəfindən verilmiş xüsusi eyniləşdirmə (identifikasiya) nömrəsi (kodu) və onun əsasında formalaşmış məlumatlar (VÖEN, hüquqi şəxsin dövlət qeydiyyatı nömrəsi və s.).

2. Çağrı Mərkəzinin təşkili

2.1 Çağrı Mərkəzi müraciətlərin qəbulunu və cavablandırılmasını ödənişsiz həyata keçirir.

2.2. Çağrı Mərkəzi təmsil etdiyi dövlət orqanının səlahiyyətlərinə aid olan sual xarakterli müraciətlər daxil olduqda, onları birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edərək araşdırdıqdan sonra cavablandırır.

2.3. Çağrı Mərkəzi təmsil etdiyi dövlət orqanının səlahiyyətlərinə aid olan şikayət (ərizə, təklif, məlumat) xarakterli müraciətlər daxil olduqda onları qeydiyyata almaqla araşdırılaraq cavablandırılması üçün həmin orqanın aidiyyəti struktur vahidinə

göndərir. Şikayətlərə baxılmasına görə aidiyyəti struktur vahidinin rəhbəri cavabdehlik daşıyır və o, şikayətə baxılmasının nəticəsi barədə müraciət edən şəxsə və Çağrı Mərkəzinə məlumat təqdim etməlidir.

2.4. Çağrı Mərkəzi daxil olmuş müraciətlərin araşdırılması üçün əlavə sənədlərə və birgə araşdırmaya ehtiyac olduqda, müraciət edəni təmsil etdiyi dövlət orqanının aidiyyəti struktur vahidinə (xidmət mərkəzinə) dəvət edə bilər.

2.5. Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciət onun təmsil etdiyi dövlət orqanının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda, bu barədə müraciət edənə məlumat verilir və aidiyyəti orqana yönləndirilir.

2.6. Çağrı Mərkəzi canlı rejimdə müraciətlərin cavablandırılmasını təmsil etdiyi dövlət orqanı üzrə vahid nömrə ilə, vahid xidmət zalında (təmsilçi yerlərinin sayı 20 nəfərdən çox olduğu hallar istisna olmaqla), fəvqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər (və ya mövcud qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallar) üzrə fasiləsiz (24/7), digər xidmətlər üzrə iş günləri saat 09:00-dan 18:00-dək fasiləsiz olaraq həyata keçirir. Dövlət orqanları öz fəaliyyət xüsusiyyətlərindən asılı olaraq daha artıq iş vaxtı müəyyən edilməsi məsələsini nəzərdən keçirirlər. Təmsilçilərin həftəlik canlı rejimdə xidmət vaxtı 36 saatdan çox olmamalıdır.

2.7. Çağrı Mərkəzinin nömrəsi çoxkanallı avadanlıqlardan istifadə edilməklə 3 və ya 4 rəqəmli olmalıdır.

2.8. Canlı rejimdə fəaliyyət zamanı Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərin birbaşa təmsilçiyə bağlanmaqla yanaşı, digər özünəxidmət imkanları da təklif edildiyi halda, müraciət edən şəxsin səsli menyunun istənilən mərhələsində 0 (sıfır) düyməsini seçməklə təmsilçiyə bağlanmaq imkanı olmalıdır.

2.9. Çağrı Mərkəzi canlı rejimdə fəaliyyət göstərmədiyi vaxtlarda səsli menyü vasitəsilə müraciət edənlərə xidmət göstərilir, o cümlədən növbəti iş saatlarında əks əlaqə yaradılması üçün zəng sifarişi etmək imkanı təklif edilir və növbəti iş günü əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilir.

2.10. Canlı rejimdə fəaliyyət zamanı müraciət edən şəxs növbədə 10 saniyədən çox gözləyərək dəstəyi asdıqda (zəng itirildikdə) və təkrar zəng etmədikdə, gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq ona müvafiq xidmət göstərilir.

2.11. Azərbaycan Respublikasının ərazisində bütün sabit və mobil telekommunikasiya şəbəkələrindən Çağrı Mərkəzinə birbaşa yığımlar təmin olunur. Çağrı Mərkəzinə zəng edilən telefon nömrələri avtomatik təyin olunur və heç bir halda nömrəgizlətmə xidmətləri dövlət orqanlarına münasibətdə tətbiq edilə bilməz.

2.12. Çağrı Mərkəzində aparılan telefon danışqları qeydə alınır və bu barədə müraciət edən şəxs əvvəlcədən məlumat verilir. Müraciət edən şəxs qeydə alınmış danışığın səs yazısının elektron daşıyıcıda olan surətini yazıldığı gündən 3 ay ərzində almaq hüququna malikdir.

2.13. Müraciət edən şəxs tərəfindən Çağrı Mərkəzi vasitəsilə yanlış məlumatların verilməsi nəticəsində qanunvericiliyin pozulması müraciət edən şəxsin təqsirini istisna edir.

2.14. Çağrı Mərkəzi vasitəsilə verilən yanlış məlumatlar əsasında müraciət etmiş şəxsin əməlinə pozuntu və ya çatışmazlıq aşkar olunarsa, Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı həmin pozuntuların və çatışmazlıqların aradan qaldırılmasında ona köməklik göstərməlidir.

2.15. Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla müəyyənləşdirilmiş hədəflərə nail olmaq üçün Çağrı Mərkəzini işçi qüvvəsi, proqram təminatı, texniki və metodiki vasitələrlə təmin edir.

2.16. Çağrı Mərkəzində canlı rejimdə xidmət zamanı xidmətin keyfiyyətinin ölçülməsi və yüksəldilməsi, təmsilçilərin yol verdiyi nöqsanların aşkarlanması və gələcəkdə təkrarlanmaması, onların həvəsləndirilməsi və ya barəsində tənbeh tədbirlərinin tətbiqi məqsədi ilə monitoring həyata keçirilir.

2.17. Təmsilçilərin illik bilik və peşə hazırlığının müəyyənləşdirilməsi məqsədi ilə qiymətləndirmə keçirilir və qiymətləndirmənin nəticələrinə uyğun olaraq təlimlər təşkil olunur. Bununla yanaşı, 2 ildə ən azı 1 dəfə olmaqla Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarına fəaliyyət sahələrinə uyğun olaraq spesifik təlimlər keçirilir.

2.18. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşları ilə ildə iki dəfədən az olmamaqla, Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı tərəfindən anonim sorğular keçirilərək onların iş yerinin şəraiti, metodiki və texniki avadanlıqlarla təminatı, idarəetmə, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi, motivasiya və digər mövzularda fikirləri öyrənilir.

2.19. Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı tərəfindən bu Qaydaların tələbləri nəzərə alınmaqla, fəaliyyətin davamlılığı planı, əməkdaşların vəzifə təlimatı və əməkdaşın nəticə kartı hazırlanaraq təsdiq edilir.

2.20. Təmsilçilərin bacarıqlarına olan tələblər aşağıdakılardır:

2.20.1. Azərbaycan dilində səlis, mədəni danışmaq, oxumaq və yazmaq;

2.20.2. kompüterdə orta səviyyədə işləmək;

2.20.3. gərgin rejimdə işləmək;

2.20.4. operativlik;

2.20.5. yeniliklərə uyğunlaşmaq;

2.20.6. mütəmadi olaraq bilik səviyyəsini yüksəltmək;

2.20.7. stresə davamlılıq;

2.20.8. konstruktiv əlaqələr qurmaq;

2.20.9. yazılı və şifahi ünsiyyət;

2.20.10. nəticəyə nail olmaq;

2.20.11. məntiqli düşünmək.

3. Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər üzrə tədbirlərin görülməsi

3.1. Həlli xüsusi operativlik tələb edən (fiziki şəxslərin həyatı və sağlamlığı, yaxud azadlığı üçün təhlükə yarandıqda, müraciətə dərhal baxılmaması nəticəsində lazım olan məlumat öz əhəmiyyətini itirərsə) müraciətlər üzrə tədbirlər görülməsi üçün məsələ aidiyyəti üzrə dərhal məruzə olunur.

3.2. Müraciət edən şəxs bilavasitə Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının inzibati binasında olduqda və orada hüquq pozuntusu halı ilə üzləşdiyini iddia etdikdə aşağıdakı tədbirlər görülür:

3.2.1. təmsilçi müraciət edən şəxsdən əlaqə məlumatlarını götürməklə ona qısa müddətdə səlahiyyətli şəxs tərəfindən qəbul olunacağını bildirərək, hal-hazırda olduğu inzibati binanı tərk etməməsini təklif edir. Müraciət edən şəxs bu təklifi qəbul etdikdə təmsilçi müraciət barədə məlumatı dərhal birbaşa əlaqə qrupu üzrə rəhbərə təqdim edir (əks halda müraciət edən şəxsdən ümumi qaydada müraciət qəbul olunur);

3.2.2. birbaşa əlaqə qrupu üzrə rəhbər məlumatı qəbul etdikdən sonra dərhal hüquq pozuntusu halının baş verdiyi iddia olunan struktur vahidi üzrə səlahiyyətli şəxsə məlumat verir;

3.2.3. səlahiyyətli şəxs, habelə zərurət olduqda struktur vahidinin rəhbəri müraciət edən şəxsi vaxt itirmədən qəbul edir, şikayətə səbəb olan halın aradan qaldırılmasını və ya belə bir hal olmadıqda ona zəruri izahatın verilməsini təmin edir;

3.2.4. aidiyyəti struktur vahidinin səlahiyyətli şəxsi müraciət edən şəxslə görüşü yekunlaşdırdıqdan sonra dərhal şikayətin yaranma səbəbləri və onun aradan qaldırılması istiqamətində görülmüş işlər barədə Çağrı Mərkəzinin birbaşa əlaqə qrupu üzrə rəhbərinə zəng etməklə məlumat verir;

3.2.5. Çağrı Mərkəzinə aidiyyəti struktur vahidinin səlahiyyətli şəxsi tərəfindən məlumat daxil olduqdan sonra müraciət etmiş şəxslə əks əlaqə yaradılaraq ondan şikayət etdiyi məsələnin həlli vəziyyəti dəqiqləşdirilir. Əks əlaqə yaradıldıqda müraciət edən şəxsə bu Qaydaların 4-cü hissəsinə uyğun olaraq müraciət vərəqəsinin tərtib edilməsi və onun müraciətinin yazılı cavablandırılması təklif olunur.

4. Müraciətin qəbulu və cavablandırılması

4.1. Müraciətin qəbulu

4.1.1. Salamlama

Təmsilçi zəng daxil olduqdan sonra 5 saniyə ərzində onu cavablandırmaq üçün qəbul edib, adını və soyadını deyərək özünü təqdim etməlidir.

Çıxan zənglərdə (müraciət vərəqələrinin cavablandırılması üçün yaradılan təkrar əlaqələr istisna olmaqla) isə adını, soyadını və təmsil etdiyi dövlət orqanının adını deyərək özünü təqdim etdikdən sonra zəng etməsinin səbəbini bildirməlidir.

4.1.2. Müraciət edənin şəxsiyyətinin müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi salamlamadan sonra telefonda danışdığı şəxsə özünü (o cümlədən, təmsil olunan şəxsi) təqdim etməyi təklif etməlidir.

Bunun üçün ona Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı üzrə qeydiyyat məlumatını (nömrəsini), bu yoxdursa və ya bilmirsə şəxsiyyət vəsiqəsindəki fərdi identifikasiya nömrəsini (bundan sonra - FİN), onu bilmirsə şəxsiyyət vəsiqəsinin seriya və nömrəsini, onu da bilmirsə soyadını, adını, atasının adını və doğum tarixini bildirməsi təklif olunur.

4.1.3. Müraciətin məzmununun (səbəbinin) aydınlaşdırılması

Təmsilçi müraciət edəni dinləməli, lazım gəldikdə mövcud imkanlar daxilində müraciət edənin təqdim etdiyi məlumatlar əsasında və ona suallar verməklə müraciətin məzmununu müəyyənləşdirməlidir.

Mürəkkəb məsələlərlə müraciət edildiyi hallarda müraciətin məzmununun düzgün başa düşüldüyü dəqiqləşdirilməlidir.

Sonradan meydana çıxan məqamlar istisna olmaqla, müraciətlə bağlı bütün aydınlaşmalar cavablandırmaya (o cümlədən, müraciət vərəqəsinin qəbuluna) başlanmazdan əvvəl aparılmalıdır.

4.1.4. Oxşar müraciətlərin nəzərdən keçirilməsi

Müraciət edən əvvəllər Çağrı Mərkəzinə və ya onun təmsil etdiyi dövlət orqanına oxşar və ya əlaqəli məzmununda müraciət etdiyini bildirdikdə, təmsilçi müraciətin

məzmununu aydınlaşdırdıqdan sonra mövcud imkanlardan istifadə etməklə, həmin müraciətlər və onlara verilmiş cavablarla tanış olmalıdır.

4.1.5. Müraciətin hansı üsulla cavablandırılacağına müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi müraciətin məzmununu aydınlaşdırdıqdan və müraciət edən oxşar müraciətləri ilə tanış olduqdan sonra müraciətin birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmalı olduğunu müəyyənləşdirməlidir.

Bu zaman təmsilçi müraciətin birbaşa cavablandırılmasında tərəddüd etdikdə, düşündüyü cavabın müraciət edən oxşar müraciətlərinin cavabı ilə ziddiyyətli olduğunu müəyyən etdikdə, bu Qaydalarda nəzərdə tutulmuş formada xətdə gözlətməklə müraciətin cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciəti birbaşa düzgün, əsaslandırılmış və tam cavablandırmaq mümkün olmadıqda, xüsusilə də müraciətin cavablandırılması üçün Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı tərəfindən əlavə əməliyyatlar aparılmalı olduqda, müraciət edənə müraciət vərəqəsi tərtib edilməsini təklif etməlidir.

Bu zaman müraciət vərəqəsinin hansı məqsədlə tərtib edilməli olduğu və necə cavablandırıldığı izah edilməlidir.

Müraciət edən hüquqları pozulmuşdursa (və ya o hüquqlarının pozulduğunu iddia edirsə) və bu hal Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının səlahiyyətlərinə aiddirsə təmsilçi müraciət edənə müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə onun müraciətinin araşdırılaraq cavablandırılmasının mümkünlüyü barədə məlumat verməlidir.

Təmsilçi birbaşa cavablandırıla bilən müraciətlər üçün müraciət vərəqəsi tərtib etməməlidir.

4.2. Müraciətin cavablandırılması

4.2.1. Birbaşa cavablandırma

4.2.1.1. Operativlik

Müraciət vaxt itirilmədən düzgün istiqamət seçilməklə cavablandırılmalı, mövzuya aid olmayan məqamlara toxunulmamalıdır.

Düzgün cavablandırma yolunun seçilməsi üçün mövcud imkanlardan və müraciət edənin təqdim etdiyi məlumatlardan istifadə edilməlidir.

4.2.1.2. Cavablandırmanın düzgünlüyü

Müraciətin cavablandırılması mövcud qanunvericiliyə uyğun olmalı, qanunvericilikdə nəzərdə tutulmayan cavablandırma yolu seçilməməlidir.

Bu zaman xüsusi diqqət yetirilməli məqamlardan biri cavablandırma zamanı qanunvericilikdə açıqlanmaması nəzərdə tutulan məlumatların məxfiliyinin qorunmasıdır.

Müraciətin cavablandırılması zamanı müraciət edənin qanunvericiliyə uyğun olmayan fikirlərinə düzəliş edilməlidir.

4.2.1.3. Cavablandırmanın tamlığı və açıqlığı

Cavablandırma ətraflı və müraciət edən üçün başadüşülən olmalıdır. Müraciət edənin toxunmadığı, lakin müraciətin tam cavablandırılması üçün əhəmiyyətli olan bütün məsələlər (uyğunsuzluqlar) müraciət edənin diqqətinə çatdırılmaqla birbaşa cavablandırılmalı, bu mümkün olmadıqda müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırma təklif edilməli və ya aidiyyəti üzrə müraciət edilməsi üçün lazımı metodiki köməklik göstərilməlidir.

Müraciətin hər-hansı əsaslı səbəbdən (o cümlədən, qanunvericilikdə

açıqlanmaması nəzərdə tutulan məlumatların qorunması üçün) tam cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciət edənə bunun səbəbi izah edilməli və təmsilçi tərəfindən bu barədə mövcud imkanlardan istifadə edilməklə ətraflı qeydlər edilməlidir.

4.2.1.4. Cavablandırmanın mövcud qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi

Təmsilçi cavabının mövcud qanunvericiliyə uyğun olduğunu əsaslandırmalı, bu zaman düzgün istinad seçməli və istinad edilən sənədin nömrə və tarixini (məcəllələr üçün mütləq deyil), adını, maddəsini və (və ya) bəndini tam olaraq səsləndirməli, zərurət olduqda (müraciət edəndə inamsızlıq olduqda, şəxs həmin sənədi görmək istədikdə və s.) müraciət edənə həmin sənədlə necə tanış ola biləcəyini izah etməlidir.

4.2.1.5. Cavablandırmanın yekunlaşdırılması

Təmsilçi müraciətin tam cavablandırıldığına əmin olduqdan sonra bir neçə saniyə gözləməli, müraciət edən zəngi yekunlaşdırmadıqda ondan əlavə bir sualının və ya aydın olmayan məqamın olub-olmadığını soruşmalı və əlavə suallar olduqda cavablandırmaya davam etməli, olmadıqda isə danışıqı yekunlaşdırmalıdır.

4.2.1.6. Qeydiyyatın aparılması

Təmsilçi mövcud imkanlardan istifadə etməklə müraciət edənin şəxsiyyətini müəyyən edən məlumatları o, cümlədən təmsil olunan şəxsin məlumatlarını (müraciət anonim olduqda bu barədə qeydi), müraciətin və cavabın spesifik xüsusiyyətlərini qısa formada qeyd etməlidir.

Qeydiyyatın aparılması prosesi salamlamadan başlanmalı, xidmət göstərilməsi zamanı həyata keçirilməli və zəng yekunlaşdıqdan sonra müraciətin məzmunundan asılı olaraq ən qısa müddətdə başa çatdırılmalıdır.

4.2.2. Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırma

4.2.2.1. Müraciət vərəqəsinin tərtib edilməsi

Eyni məzmunlu müraciətlər kütləvi olduqda (konkret müraciət edənlə əlaqəli olan müraciətlər istisna olmaqla) Çağrı Mərkəzinin rəhbərinin göstərişi ilə müraciət vərəqəsi sadə şəkildə (müraciətin cavablandırılması üçün zəruri məlumatlar qeyd edilməklə) tərtib edilə bilər.

4.2.2.1.1. Müraciət edənin məlumatlarının qeyd edilməsi

Müraciət edənin təqdim etdiyi məlumatlar əsasında onun adı, atasının adı və soyadı, ünvanı, telefon nömrəsi (nömrələri), FİN, müvafiq qeydiyyat məlumatları (nömrəsi) qeyd edilməlidir.

Telefon nömrəsi qeyd edilərkən daxil olan zənglərdə müraciət daxil olan nömrə, çıxan zənglərdə isə təmsilçinin zəng etdiyi nömrə birinci qeyd edilməlidir.

Bu zaman təmsilçinin FİN və ya Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının əvvəlcədən təqdim etdiyi qeydiyyat məlumatı (nömrəsi) əsasında digər məlumatları dəqiqləşdirmək imkanı olmalıdır.

Məlumatları qeyd edərkən müraciət edənin hər hansı şəxsin səlahiyyətli nümayəndəsi olduğu müəyyən olduqda, səlahiyyəti təsdiq edən sənəd və təmsil olunan şəxs barədə məlumatlar da qeyd olunmalıdır.

Təmsilçi soruşaraq müəyyənləşdirdiyi məlumatları daxil etdikdən sonra avtomatik müəyyənləşmiş məlumatların düzgünlüyünü müraciət edənlə razılaşdırmaqla dəqiqləşdirməlidir.

Yuxarıda qeyd edilən məlumatların təqdim edilməməsi müraciətin qəbul olunmasından imtinaya əsas vermir, lakin müraciət anonim olduqda müvafiq

qanunvericiliyə əsaslanmaqla ona baxılmayacağı müraciət edənə bildirilməlidir.

4.2.2.1.2. Müraciətin məzmununun formalaşdırılması

Müraciətin cavablandırılması üçün zəruri olan bütün məqamlar qısa və aydın şəkildə qeyd edilməli, konkret məna kəsb etməyən ifadə və cümlələrdən istifadə edilməməlidir.

Müraciətin formalaşdırılması zamanı müraciət edənin təqdim etdiyi məlumatlar Çağrı Mərkəzindəki mövcud və operativ əldə edilməsi mümkün olan məlumatlarla tutuşdurulmalı (müqayisə edilməli) və müraciət vərəqəsi müraciət edənlə birlikdə sonradan əlavə suallar yaranmayacaq şəkildə tərtib edilməlidir.

Sual xarakterli müraciətin cavablandırılması üçün müraciət edənin hər-hansı bir sənədi (məlumatı) yazılı şəkildə təqdim etməsi zəruridirsə, bu halda təmsilçi müraciət edənə Çağrı Mərkəzinin elektron ünvanını təqdim etməli və həmin sənədin elektron şəkildə gün ərzində göndərməsini bildirməklə bu barədə müraciət vərəqəsində qeyd etməlidir. Bu zaman müraciət edən elektron formada məlumat təqdim etməkdən imtina etdikdə, təmsilçi ona müraciətlə bağlı Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının aidiyyəti struktur vahidinə müraciət etməli olduğunu bildirərək, bu barədə ətraflı izahat verməlidir.

Sual xarakterli müraciət vərəqələrinin tərtibatı zamanı müraciət edəndən təxminən günün hansı vaxtı (Çağrı Mərkəzinin iş saatları nəzərə alınmaqla) onunla əks əlaqə saxlanmasını istədiyi dəqiqləşdirilərək qeyd edilməlidir.

Sual xarakterli müraciətlər istisna olmaqla təmsilçi müraciət edəni müraciətin formalaşdırılmış məzmunu ilə tanış etməli və zərurət yarandıqda ona müvafiq düzəlişlər etməlidir.

4.2.2.1.3. Tərtibatın yekunlaşdırılması

Zəngin sonunda təmsilçi müraciət edənə cavablandırma proseduru haqqında məlumat verməlidir.

Sual xarakterli müraciət vərəqəsi tərtib edildikdə təmsilçi zəng yekunlaşdıqdan sonra müraciət vərəqəsinin tərtibatını ən gec 1 dəqiqə ərzində həyata keçirərək cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş qrupuna təqdim etməlidir.

Təmsilçi şikayət (məlumat, ərizə) xarakterli müraciət vərəqəsini isə zəng yekunlaşanadək tərtib etməli və gün ərzində qrupun rəhbəri ilə razılaşdırmaqla Çağrı Mərkəzinin rəhbərinə təqdim etməlidir.

4.2.2.2. Sual xarakterli müraciət vərəqəsinin cavablandırılması

4.2.2.2.1. Müraciət vərəqəsinin dəqiqləşdirilməsi

Eyniməzmunlu müraciətlər kütləvi olduğu hallarda zərurət olmadıqda dəqiqləşmə aparılmaya bilər.

4.2.2.2.1.1. Əks əlaqənin yaradılması

Təmsilçi (Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş qrupunun üzvü) müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra 1 (bir) iş günündən gec olmayaraq müraciət, vərəqəsindəki əlaqə nömrəsinə zəng etməklə müraciət edənlə əlaqə yaratmağa çalışmalıdır.

Müraciət edənlə əlaqə saxlamaq mümkün olmadıqda təmsilçi 5 (beş) iş günü ərzində hər gün ən azı 3 dəfə müxtəlif saatlarda müraciət edənlə əlaqə yaratmağa çalışmalı və hər zəng zamanı müraciət vərəqəsində öz qeydlərini etməlidir. Bu zaman müraciətin araşdırılması və cavabın hazırlanması prosesi təxirə salınmamalıdır.

4.2.2.2.1.2. Salamlama

Təmsilçi zəng etdikdə əvvəlcə salamlaşmalı, adını, soyadını və təmsil etdiyi dövlət orqanının adını deyərək özünü təqdim etməlidir.

4.2.2.2.1.3. Danışılan şəxsin şəxsiyyətinin müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi salamlamadan sonra zəngə cavab verən şəxsin müraciət edənin özü olduğunu dəqiqləşdirməlidir.

Zəngə cavab verən şəxs müraciət edənin özü olmadıqda təmsilçi müraciət edənlə necə və nə zaman əlaqə saxlaya biləcəyini dəqiqləşdirərək əlaqəni yekunlaşdırmalıdır.

4.2.2.2.1.4. Müraciətin məzmununun dəqiqləşdirilməsi

Təmsilçi müraciət edənin özü ilə danışdığına əmin olduqdan sonra müraciətin məzmununu bir daha müraciət edənlə dəqiqləşdirməlidir.

Bu zaman müraciətin məzmununda aydın olmayan məqamlar aydınlaşdırılmalı və müraciət edənin əlavə sualları da nəzərə alınmalıdır.

4.2.2.2.1.5. Müraciət vərəqəsinin dəqiqləşdirilməsinin yekunlaşdırılması

Təmsilçi müraciətin məzmununu razılaşdırdıqdan sonra cavablandırma prosesinin necə gedəcəyini izah edərək zəngi yekunlaşdırmalıdır.

Müraciətin dəqiqləşdirilməsi zamanı müraciət edən həmin müraciətin araşdırılmasına ehtiyac olmadığını bildirərsə, dəqiqləşdirmə zamanı müraciətə səbəb olmuş halın aradan qalxdığı müəyyən olunarsa və ya dəqiqləşdirmə zamanı müraciətin tam cavablandırılması həyata keçirilərsə, bu zaman müraciət cavablandırılmış hesab olunur.

4.2.2.2.2. Müraciət vərəqəsinin cavabının hazırlanması

4.2.2.2.2.1. Müraciət vərəqəsinin araşdırılması

Təmsilçi müraciət vərəqəsini dəqiqləşdirdikdən sonra 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq, ilkin araşdırma aparmalıdır.

Həmin müddətdə ilkin araşdırma nəticəsində müraciətin cavabının hazırlanması mümkün deyildirsə, bu zaman Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanının aidiyyəti struktur vahidinə münasibət bildirilməsi üçün müraciət edilməlidir.

Təmsilçi müraciətin araşdırılmasının nəticələri, habelə aidiyyəti struktura edilmiş müraciət barədə müraciət vərəqəsində qeydlər etməlidir.

4.2.2.2.2.2. Cavabın hazırlanması

Təmsilçi müraciət vərəqəsinin araşdırılmasını apardıqdan və ya aidiyyəti struktur vahidindən əsaslandırılmış, tam və izahlı cavab daxil olduqdan sonra növbəti iş gününün sonunadək müraciət edənə təqdim ediləcək cavabın mətnini hazırlamalıdır. Hazırlanmış cavab əsaslandırılmış, tam və izahlı olmalıdır.

4.2.2.2.3. Cavabın müraciət edənə çatdırılması

Eyni məzmunlu müraciətlər kütləvi olduqda, Çağrı Mərkəzinin rəhbərinin göstərişi ilə əks əlaqə əvəzinə SMS (qısa mesaj) xidməti vasitəsilə cavab barədə məlumat verilə bilər.

4.2.2.2.3.1. Əks əlaqənin yaradılması

Təmsilçi cavab hazır olduqda gün ərzində müraciət vərəqəsindəki əlaqə nömrəsinə zəng etməklə müraciət edənlə əlaqə yaratmağa çalışmalıdır.

Müraciət edənlə əlaqə saxlamaq mümkün olmadıqda təmsilçi 5 (beş) iş günü ərzində hər gün ən azı 3 (üç) dəfə olmaqla, günün müxtəlif saatlarında müraciət edənlə əlaqə yaratmağa çalışmalı və hər zəng zamanı müraciət vərəqəsində qeydlər

aparmalıdır.

4.2.2.3.2. Salamlama

Təmsilçi zəng etdikdə əvvəlcə salamlaşmalı, adını, soyadını və təmsil etdiyi dövlət orqanının adını deyərək özünü təqdim etməlidir.

4.2.2.3.3. Danışılan şəxsin şəxsiyyətinin müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi salamlamadan sonra zəngə cavab verən şəxsin müraciət edəninin özü olduğunu dəqiqləşdirməlidir.

Zəngə cavab verən şəxs müraciət edən özü olmazsa, təmsilçi müraciət edənlə necə və nə zaman əlaqə saxlaya biləcəyini dəqiqləşdirərək əlaqəni yekunlaşdırmalıdır.

4.2.2.3.4. Cavabın düzgün çatdırılması

Təmsilçi müraciət edəninin özü ilə danışdığına əmin olduqda, hazırlanmış cavabı olduğu kimi ona təqdim etməlidir.

4.2.2.3.5. Cavabın çatdırılmasının yekunlaşdırılması

Müraciət edənə cavab təqdim edildikdən sonra, ona aydın olmayan məqamlar bir daha izah edilməli, elektron xidmətlərlə bağlı çətinliyin aradan qaldırılması dəqiqləşdirilməli, həmin müraciətlə bağlı birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan məsələ meydana çıxdıqda və ya elektron xidmətlərlə bağlı çətinlik davam etdiyi təqdirdə, müraciət edənə yenidən araşdırıldıqdan sonra təkrar əlaqə saxlanılacağı bildirilməlidir.

Müraciət edən müraciət vərəqəsində nəzərdə tutulmayan (müraciət vərəqəsinin mövzusunə uyğun olan sual və ya şikayət (ərizə, məlumat) xarakterli müraciətlər istisna olmaqla) əlavə məsələlərə toxunarsa, təmsilçi bu zəngin məqsədini izah etməli, əlavə məsələlərlə bağlı zəngi aidiyyəti üzrə yönləndirməli, bu mümkün olmadıqda isə Çağrı Mərkəzinə yenidən müraciət edilməsini təklif etməlidir.

4.3. Xidmət (rəftar) normaları

4.3.1. Diqqətli olmaq

Təmsilçi müraciət edəninin verdiyi məlumatlara qarşı diqqətli olmalı, özündə qeydlər aparmalı və müraciət edəninin aydın formada bildirdiyi məlumatları təkrar soruşmamalıdır.

4.3.2. Tələsməmək, lakin xidməti vaxtında yekunlaşdırmaq

Təmsilçi zamandan səmərəli istifadə etməli, müraciət əsasında xidmət zamanı araşdırmalar və əməliyyatlar apararkən xidmətin keyfiyyətinə xələl gətirməməklə, bu əməliyyatları ən qısa müddətdə aparmalıdır.

Təmsilçi hər hansı səbəbdən sualı cavablandırmaqda tərəddüd etdikdə, mütləq müraciət edəni xətdə gözlətməklə dəqiqləşdirmə aparmalıdır.

Müraciət vərəqəsinin məzmunu formalaşdırılan hallar istisna olmaqla, 1 dəfəyə xətdə gözlətmə müddəti 3 dəqiqədən çox olmamalıdır.

Xətdə gözlətmə müddəti 3 dəqiqəyə yaxınlaşdıqda və təmsilçiyə bu müddət kifayət etmədikdə o, müraciət edənə məlumat verməklə, onu əlavə 2 dəqiqədən çox olmayaraq xətdə gözlədə bilər. Bu müddətdə də müraciətin cavabının müəyyənləşdirilməsi mümkün olmadıqda, təmsilçi müraciət edənə müraciət vərəqəsinin tərtib edilməsini təklif etməlidir.

Bütün hallarda 1 müraciət üzrə xətdə 2 dəfədən çox gözləndilməməlidir.

Yalnız bir zəngdə bir neçə fərqli müraciət olduqda, təmsilçi hər müraciətə görə əlavə 1 dəqiqəyədək əsaslandırılmış qeydlər yazmaqla xətdə gözlədə bilər.

Müraciət vərəqəsinin məzmunu formalaşdırılarkən xətdə gözlətmənin müddəti müraciətin məzmununun həcminə uyğun olmalıdır.

Xidmət zamanı müraciətlə əlaqəli olmayan heç bir əməliyyat aparılmamalı, müraciət edənin sözü kəsilmədən dinlənilməli və onun fikrini tamamlaması gözlənilməlidir.

Lüzumsuz sözlər və hərəkətlərlə xidmət vaxtını artıran şəxslərə vaxtında müdaxilə edilməli və xidmət prosesi sürətləndirilməlidir.

Müraciət edənin sağollaşdıqdan sonra 3 saniyə ərzində dəstəyi asmadığı, zənglərin intensiv olduğu (təmsilçi ilə əlaqəni gözləyənlərin sayı 2-dən çox olduqda) və xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq, müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdiyi hallar istisna olmaqla, müraciət edən dəstəyi asmadan dəstək asılmamalıdır. Lakin müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətdikdə, dəstək dərhal asılaraq əlaqə kəsilməli və bu barədə Çağrı Mərkəzinin rəhbərinə məlumat verilməlidir.

4.3.3. Pozitiv ünsiyyət qurmaq

Təmsilçi bütün xidmət zamanı pozitiv ünsiyyət qurmalı, hər zaman nəzakətli davranmalı, səs tonunu düzgün seçməli və onu heç bir məqamda kəskin azaldıb artırmamalı, sözləri aydın səsləndirməli, müraciət edəni hərəkətlərinə və qanunvericiliyin tətbiqində yol verdiyi nöqsanlara görə günahlandırmamalıdır.

5. Canlı rejimdə xidmətə nəzarətin edilməsi (monitorinq)

5.1. Monitorinq üçün ay ərzində hər bir təmsilçinin 5-10 ədəd cavablandırıdığı müraciət təsadüfi olaraq seçilir.

5.2. Monitorinq müraciətlərin cavablandırılması zamanı müraciətlərin qəbulu və cavablandırılması meyarlarına əməl edilməsi vəziyyəti 0-3 ballıq sistemlə yoxlanılmaqla aparılır.

5.3. Monitorinq aparılması üçün meyarlar aşağıdakı kimi müəyyən edilir:

Bəndlər	Meyarlar	Meyarın xüsusi çəkisi (faizlə)
1	2	3
1.	Müraciətin qəbulu	28
1.1.	Salamlama	3
1.2.	Müraciət edənin şəxsiyyətinin müəyyənləşdirilməsi	3
1.3.	Müraciətin məzmununun (səbəbinin) aydınlaşdırılması	12
1.4.	Oxşar müraciətlərin nəzərdən keçirilməsi	3
1.5.	Müraciətin hansı üsulla cavablandırılacağına müəyyənləşdirilməsi	7
2.	Müraciətin cavablandırılması	
2.1.	Birbaşa cavablandırma	50
2.1.1.	Operativlik	7

2.1.2.	Cavablandırmanın düzgünlüyü	15
2.1.3.	Cavablandırmanın tamlığı və açıqlığı	10
2.1.4.	Cavablandırmanın mövcud qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi	5
2.1.5.	Cavablandırmanın yekunlaşdırılması	5
2.1.6.	Qeydiyyatın aparılması	8
2.2.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırma	
2.2.1.	Müraciət vərəqəsinin tərtib edilməsi	50
2.2.1.1.	Müraciət edənin məlumatlarının qeyd edilməsi	15
2.2.1.2.	Müraciətin məzmununun formalaşdırılması	25
2.2.1.3.	Tərtibatın yekunlaşdırılması	10
2.2.2.	Sual xarakterli müraciət vərəqəsinin cavablandırılması	78
2.2.2.1	Müraciət vərəqəsinin dəqiqləşdirilməsi	15
2.2.2.1.1.	Əks əlaqənin yaradılması	3
2.2.2.1.2.	Salamlama	2
2.2.2.1.3.	Danışılan şəxsin şəxsiyyətinin müəyyənəşdirilməsi	3
2.2.2.1.4.	Müraciətin məzmununun dəqiqləşdirilməsi	5
2.2.2.1.5.	Müraciət vərəqəsinin dəqiqləşdirilməsinin yekunlaşdırılması	2
2.2.2.2.	Müraciət vərəqəsinin cavabının hazırlanması	43
2.2.2.2.1.	Müraciət vərəqəsinin araşdırılması	23
2.2.2.2.2.	Cavabın hazırlanması	20
2.2.2.3.	Cavabın çatdırılması	20
2.2.2.3.1.	Əks əlaqənin yaradılması	3
2.2.2.3.2.	Salamlama	2
2.2.2.3.3.	Danışılan şəxsin şəxsiyyətinin müəyyənəşdirilməsi	3
2.2.2.3.4.	Cavabın düzgün çatdırılması	10
2.2.2.3.5.	Cavabın çatdırılmasının yekunlaşdırılması	2
3.	Xidmət (rəftar) normaları	18
3.1.	Diqqətli olmaq	5
3.2.	Tələsməmək, lakin xidməti vaxtında yekunlaşdırmaq	7
3.3.	Pozitiv ünsiyyət qurmaq	6
4.	İllik bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi	4

6. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının fəaliyyətinin monitorinqi

6.1 Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin monitorinqi canlı rejimdə xidmətə nəzarət edilməsi proseduruna uyğun olaraq təmsilçinin ay ərzində monitorinq edilmiş müraciətlərinin nəticəsi üzrə göstəricisi nəzərə alınmaqla aparılır.

6.2. Seçilmiş zənglər monitorinq edildikdən sonra ilkin nəticələr (3 baldan az bal verilmiş meyar üzrə konkret iradlar yazılmaqla) aidiyyəti təmsilçiyə təqdim edilir və təmsilçi 5 (beş) iş günü müddətində ilkin nəticələrlə tanış olaraq razılaşmadığı hallar

üzrə fikirlərini qeyd etməklə monitorinqin nəticələrini geri qaytarır və müəyyən olunmuş qrafik üzrə nəticələri monitorinqi həyata keçirmiş şəxsə müzakirə edir.

Təmsilçi ilə monitorinqi həyata keçirmiş şəxs arasında müzakirədə razılaşdırılmış nəticə yekun nəticə olaraq qəbul edilir, razılaşma olmadıqda isə mübahisəli məqamlar Çağrı Mərkəzinin rəhbərinin iştirakı ilə birgə müzakirə olunaraq yekun nəticə müəyyənləşdirilir.

6.3. Təmsilçinin göstəricisi 75 faiz və daha çox olduqda, onun nəticəsi qənaətbəxş, 75 faizdən az olduqda isə qeyri-qənaətbəxş hesab olunur.

6.4. Bütün xidmət göstərmiş təmsilçilərin 20 faizdən çox olmamaqla (təmsilçilərin ümumi sayı 5 nəfərdən az olduğu hallarda isə 1 nəfər olmaqla), nəticəsi qənaətbəxş hesab olunmuş təmsilçilərdən nəticə kartı üzrə göstəricisi daha yüksək olan təmsilçilər seçilərək barələrində həvəsləndirmə tədbiri görülür. Bu zaman həm birbaşa əlaqə, həm də cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş qrupları üzrə təmsilçilərin sayı üzrə nisbət nəzərə alınır.

6.5. Monitorinq nəticəsi qeyri-qənaətbəxş hesab olunmuş təmsilçi ilə fərdi iş aparılır, ona peşəkarlığının və xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi üçün 3 (üç) ayadək vaxt verilir.

6.6. İki ardıcıl ay ərzində monitorinq nəticəsi 50 faizdən aşağı olan və ya verilmiş müddətdən sonra da nəticəsi qənaətbəxş olmayan təmsilçi barəsində mövcud qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müvafiq məsuliyyət tədbirləri (tənbeh tədbiri) görülür və Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı ən gec 1 (bir) ay müddətində həmin təmsilçini digər analoji vəzifəyə keçirir və onun yerinə orqanın bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş olan başqa əməkdaşını təyin edir.

6.7. Çağrı Mərkəzinin digər əməkdaşlarının fəaliyyətinin monitorinqi proqnozlaşdırmanın, planlaşdırmanın, növbə qrafikinin, real rejimdə idarəetmənin, canlı rejimdə xidmətin monitorinqinin, təhlillər və onun əsasında hazırlanmış həll yollarının səmərəliliyi nəzərə alınmaqla həyata keçirilir və Çağrı Mərkəzinin rəhbərinin rəyi əsasında həvəsləndirmə və ya barəsində tənbeh tədbiri görülməli əməkdaşlar müəyyən edilir.

7. Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin illik bilik və peşə hazırlığının yoxlanılması və nəticələrinə əsasən həyata keçirilən tədbirlər

7.1. Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin illik bilik və peşə hazırlığı Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı (orqanın təlim-tədris funksiyasını həyata keçirən struktur vahidi) tərəfindən ilkin yoxlanılır və nəticələrinə uyğun olaraq təlimlər təşkil edilir.

7.2. İllik bilik və peşə hazırlığının yoxlanılması təmsilçinin iş prosesində istifadə etmək üçün zəruri səviyyədə bilməli olduğu mövzular üzrə ilin sonunadək aparılır.

7.3. İllik bilik və peşə hazırlığının yoxlanılması nəticəsində təmsilçinin göstəricisi 75 faizədək olduqda təkmilləşdirilməsi zəruri, 75 faiz və daha yüksək olduqda isə qənaətbəxş hesab edilir.

7.4. Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı nəticəsi təkmilləşdirilməsi zəruri hesab olunan təmsilçiyə növbəti ilin I yarımilliyi ərzində təlimlər keçərək onun bilik və peşə hazırlığı səviyyəsini həmin yarımilliyin sonunda təkrar yoxlayır.

7.5. Təlimlərin keçirilməsi üçün təmsilçinin təkmilləşdirilməli olduğu istiqamətlər

müəyyənləşdirilir, onun gündəlik iş həcmi (iş vaxtı) 10 faizədək azaldılmaqla ona nəzəri biliklər üzrə materiallar və proqram təqdim edilir.

7.6. Həftədə 2 dəfə praktiki məşğələlərdən ibarət təlimlər təşkil olunur və ayda bir dəfə təlimin gedişatının test yoxlamaları keçirilir.

8. Mərkəzdə mütləq tətbiq edilməli göstəricilər və onların hesablanması mexanizmləri

8.1. Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi:

8.1.1. daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində (xidmət səviyyəsi):

$$CQ_{30 \text{ san}} = Q/D * 100\%$$

$CQ_{30 \text{ san}}$ – daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu faizi

Q – 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı

D – canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün səsli menyuda müvafiq seçim edərək, növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı.

Bu göstərici yarımсаatlıq, gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.1.2. daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan:

$$CQ_{\text{ümumi}} = Q/D * 100\%$$

$CQ_{\text{ümumi}}$ – daxil olan zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

Q – cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı

D – canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün səsli menyuda müvafiq seçim edərək növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.2. Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi:

8.2.1. növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə:

$$XS_{\text{itirilmiş } 10} = \Theta / B_{10 \text{ san}} * 100\%$$

$XS_{\text{itirilmiş } 10}$ – növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə əks əlaqə yaradılmaqla xidmət səviyyəsi

Θ – əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş zənglərin sayı

$B_{10 \text{ san}}$ – növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.2.2. zəng sifarişi üzrə:

$$XS_{ZS} = \Theta / S * 100\%$$

XS_{ZS} – zəng sifarişi üzrə əks əlaqə yaradılmaqla xidmət səviyyəsi

Θ – əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş sifarişlərin sayı

S – düzgün edilmiş sifarişlərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.3. Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi:

8.3.1. növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə:

$$BS_{10 \text{ san}} = B/D * 100\%$$

$BS_{10 \text{ san}}$ –növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin buraxılma faizi

B – canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün səsli menyuda müvafiq seçim edərək növbəyə daxil olmuş və növbədə 10 saniyədən çox müddətdə gözləyərək cavablandırılmaya qəbul olunmadan növbədən ayrılmış zənglərin sayı

D – canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün səsli menyuda müvafiq seçim edərək, növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.3.2. ümumilikdə:

$$BS_{\text{ümumi}} = B/D \cdot 100\%$$

$BS_{\text{ümumi}}$ – növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma faizi

B – canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün səsli menyuda müvafiq seçim edərək növbəyə daxil olmuş və cavablandırılmaya qəbul olunmadan növbədən ayrılmış zənglərin sayı

D – canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün səsli menyuda müvafiq seçim edərək, növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.4. Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti:

8.4.1. cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə:

$$G_{\text{cavablandırılmış}} = M/C$$

$G_{\text{cavablandırılmış}}$ – cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

M – cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin səsli menyuda müvafiq seçim edərək, cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi

C – cavablandırılmış zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.4.2. itirilmiş zənglər üzrə:

$$G_{\text{itirilmiş}} = M/B$$

$G_{\text{itirilmiş}}$ – itirilmiş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

M – itirilmiş zənglərin səsli menyuda müvafiq seçim edərək cavablandırılmaq üçün, növbəyə daxil olduğu vaxtdan növbədən ayrılanadək olan müddətlərin cəmi

B – itirilmiş zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.5. Ortalama cavablandırma müddəti:

8.5.1. birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə:

$$CM = M/S$$

CM – birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə ortalama cavablandırma müddəti

M – birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına (müraciətin qəbulundan yekunlaşmasınadək) sərf olunan müddətlərin (danışıq müddətinin) cəmi

S – birbaşa cavablandırılmış zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.5.2. müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş və Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciətlər üzrə:

$$CM_{MV} = M/S$$

CM_{MV} – müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş və Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti

M – müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş və Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı

S – müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş və Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı.

Bu göstərici aylıq və illik olaraq müraciət vərəqələrinin növü (şikayət, ərizə, sual və s.) üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.6. Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi:

$$H = N/Q * 100\%$$

H – müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması göstəricisi

N – nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı

Q – cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı.

Bu göstərici müraciətlərin növləri üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.7. Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi:

$$MÇ = M/Q * 100\%$$

MÇ – müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi

M – müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin sayı

Q – cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı.

Bu göstərici təmsilçilər üzrə və ümumilikdə olmaqla müraciət vərəqəsinin növləri üzrə ayrı-ayrılıqda və birlikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.8. Müraciətlərin cavablandırılma mənbələri (vasitələri) üzrə xüsusi çəkisi:

$$EM = E/Q * 100\%$$

EM – müraciətlərin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi

E – müvafiq mənbədən (vasitədən) istifadə etməklə, cavablandırılmış müraciətlərin sayı

Q – cavablandırılmış müraciətlərin sayı.

Bu göstərici birbaşa cavablandırılmış, müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş və Çağrı Mərkəzinin daxili imkanları hesabına araşdırılaraq cavablandırılmış, müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş və orqanın digər struktur vahidləri tərəfindən araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmış müraciətlər üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.9. Əks əlaqə səviyyəsi:

8.9.1. növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə:

$$\Theta S_{\text{itirilmiş}} = (\Theta + O + C) / B_{10 \text{ san}} * 100\%$$

$\Theta S_{\text{itirilmiş}}$ – növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə əks əlaqə səviyyəsi

Θ – əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş zənglərin sayı

O – müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamış zənglərin sayı

C – əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması qeyri-mümkün olmuş zənglərin sayı

B_{10 san} – növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.9.2. zəng sifarişi üzrə:

$$\Theta S_{zs} = (\Theta + O + C) / S * 100\%$$

ΘS_{zs} – əlaqə səviyyəsi

Θ – əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş sifarişlərin sayı

O – müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamış sifarişlərin sayı

C – əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması qeyri-mümkün olmuş sifarişlərin sayı

S – düzgün edilmiş sifarişlərin sayı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq hər bir zəng sifarişi kanalı üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.10. Xidmətin yararlılığı:

$$Y = 100\% - (A1/A2 * 100\%)$$

Y – xidmətin yararlılığı

A1 – xidmətin işlək vəziyyətdə olmadığı saatların miqdarı

A2 – xidmətin işlək vəziyyətdə olmalı olduğu saatların miqdarı.

Bu göstərici gündəlik, aylıq və illik olaraq hər bir xidmət kanalı üzrə ayrı-ayrılıqda ölçülür.

8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular:

8.11.1. ilk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi:

$$S_{ilk} = I/E * 100\%$$

S_{ilk} – ilk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

I – bu mövzuda ilk dəfə müraciət etdiyini bildirmiş şəxslərin sayı

E – sorğuda iştirak etmiş şəxslərin sayı.

Bu göstərici aylıq, rüblük və illik olaraq xidmət növləri üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə səsli menyu, SMS, internet səhifəsi, anket sorğusu və digər vasitələrdən istifadə etməklə ölçülür.

8.11.2. xidmətdən razı qalma faizi:

$$S_{razi qalma} = R/E * 100\%$$

və ya

$$S_{razi qalma} = (C5 + C4) / (C5 + C4 + C3 + C2 + C1) * 100\%$$

$$S_{narazi qalma} = (C1) / (C5 + C4 + C3 + C2 + C1) * 100\%$$

$S_{razi qalma}$ – razı qalma faizi

$S_{narazi qalma}$ – narazı qalma faizi

R – razı qaldığını bildirmiş iştirakçıların sayı

E – sorğuda iştirak etmiş iştirakçıların sayı

C5 – xidməti 5 ballıq sistemlə 5 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən tam razı qalmış) iştirakçıların sayı

C4 – xidməti 5 ballıq sistemlə 4 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən razı qalmış) iştirakçıların sayı

C3 – xidməti 5 ballıq sistemlə 3 balla qiymətləndirmiş (xidmətin səviyyəsi barədə konkret fikir bildirməmiş) iştirakçıların sayı

C2 – xidməti 5 ballıq sistemlə 2 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən qismən narazı qalmış) iştirakçıların sayı

C1 – xidməti 5 ballıq sistemlə 1 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən narazı qalmış) iştirakçıların sayı.

Bu göstərici təmsilçilər və ümumilikdə Çağrı Mərkəzi üzrə aylıq, rüblük və illik olaraq səsli menyu, SMS, internet səhifəsi, anket sorğusu və digər vasitələrdən istifadə etməklə ölçülür.

8.12. Xidmətin dəqiqliyi:

8.12.1. kritik meyarlar üzrə:

$$XD_{\text{kritik}} = (1 - (KS / M)) * 100\%$$

XD_{kritik} – kritik meyarlar üzrə xidmətin dəqiqliyi

KS – monitoring edilmiş zənglərdə kritik meyarlar üzrə edilmiş səhvlərin sayı

M – monitoring edilmiş zənglər üzrə meyarların sayı.

8.12.2. ümumilikdə:

$$XD_{\text{ümumi}} = (1 - (S/M)) * 100\%$$

$XD_{\text{ümumi}}$ – ümumilikdə xidmətin dəqiqliyi

S – monitoring edilmiş zənglərdə meyarlar üzrə edilmiş səhvlərin sayı

M – monitoring edilmiş zənglər üzrə meyarların sayı.

Bu göstərici təmsilçilər və ümumilikdə Çağrı Mərkəzi üzrə aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.13. Xidmətin keyfiyyəti:

8.13.1. ümumilikdə:

$$XK_{\text{ümumi}} = T/M * 100\%$$

$XK_{\text{ümumi}}$ – xidmətin keyfiyyəti

T – canlı rejimdə xidmətin monitoringi nəticəsində təmsilçinin topladığı balların cəmi

M – canlı rejimdə xidmətin monitoringinə uyğun olaraq təmsilçinin toplaya biləcəyi balların cəmi.

Bu göstərici təmsilçilər və ümumilikdə Çağrı Mərkəzi üzrə aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.13.2. tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə:

$$XK_{\text{say}} = K/Q * 100\%$$

XK_{say} – xidmətin keyfiyyəti

K – keyfiyyətli xidmət göstərilmiş müraciətlərin sayı (canlı rejimdə xidmətin monitoringi proseduruna uyğun olaraq 75 faiz və daha yüksək balla nəticələnmiş müraciətlər)

Q – bütün monitoring edilmiş müraciətlərin sayı.

Bu göstərici təmsilçilər və ümumilikdə Çağrı Mərkəzi üzrə aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.14. Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri:

$$P_{\text{dəqiqlik}} = 100\% - (|Y_{\text{fakt}} - Y_{\text{proq}}| / Y_{\text{proq}} * 100\%)$$

$$P_{\text{kənarlaşma}} = (Y_{\text{fakt}} - Y_{\text{proq}}) / Y_{\text{proq}} * 100\%$$

$P_{\text{dəqiqlik}}$ – proqnozun dəqiqliyi

Y_{fakt} – faktiki yüklənmə

Y_{proq} – proqnozlaşdırılmış yüklənmə

$P_{\text{kənarlaşma}}$ – proqnozun kənarlaşması.

Yüklənmənin proqnozlaşdırılması, onun dəqiqliyi və kənarlaşması yarımсаatlıq, gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.15. Planlaşdırılmamış işdə olmama göstəricisi:

8.15.1. işçidən qaynaqlanan səbəblərdən (xəstəlik və s.):

$$P_{\text{işçi}} = \frac{\text{İO}}{\text{İS}} \cdot 100\%$$

$P_{\text{işçi}}$ – işçidən qaynaqlanan səbəblərdən planlaşdırılmamış işdə olmama göstəricisi

İO – işçidən qaynaqlanan səbəblərdən planlaşdırılmamış işdə olmamaların saatları

İS – planlaşdırılmış iş saatları.

Bu göstərici aylıq və illik olaraq təmsilçilər və Çağrı Mərkəzinin bütün işçiləri üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.15.2. ümumilikdə:

$$P_{\text{ümumi}} = \frac{\text{İO}}{\text{İS}} \cdot 100\%$$

$P_{\text{ümumi}}$ – planlaşdırılmamış işdə olmama göstəricisi

İO – planlaşdırılmamış işdə olmamaların saatları

İS – planlaşdırılmış iş saatları.

Bu göstərici aylıq və illik olaraq təmsilçilər və Çağrı Mərkəzinin bütün işçiləri üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

8.16. Kadr axını:

$$K = \frac{A}{\text{İ}} \cdot 100\%$$

K – kadr axını

A – işdən azad edilmiş təmsilçilərin sayı

İ – ayın son günündə işləyən təmsilçilərin sayı.

Bu göstərici aylıq və illik olmaqla həm könüllü, həm işəgötürənin təşəbbüsü ilə, həm də ümumi işdən azad olmalara münasibətdə ölçülür.

8.17. İşçinin yüklənmə göstəricisi:

$$Y = \frac{\text{İ}}{(\text{İ} + \text{B})} \cdot 100\%$$

Y – işçinin yüklənmə səviyyəsi

İ – işlədiyi saatların miqdarı

B – boşdayanmaların miqdarı.

Bu göstərici təmsilçilər üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

8.18. Təlimin səmərəliliyi göstəricisi:

$$TS = \frac{M}{\text{İ}} \cdot 100\%$$

TS – təlimin səmərəliliyi

M – təlimi müvəffəqiyyətlə keçmiş iştirakçıların sayı

İ – təlimdə iştirak edənlərin sayı.

Bu göstərici keçirilmiş hər bir təlim üzrə ayrı-ayrılıqda hesablanır.

9. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətini əks etdirən göstəricilər – mütləq hədəflər

9.1. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətini əks etdirən mütləq hədəflər aşağıdakılardır:

9.1.1. daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu faizi – minimum 80 faiz (fövqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər üzrə 10 saniyə ərzində 99 faiz);

9.1.2. daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu faizi – minimum 90 faiz (fövqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər üzrə 99 faiz);

9.1.3. növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi – maksimum 5 faiz (fövqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər üzrə 0,1 faiz);

9.1.4. müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin ortalama cavablandırma müddəti – sorğu xarakterli müraciət vərəqəsi üzrə - maksimum 7 gün, şikayət xarakterli müraciət vərəqəsi üzrə - maksimum 15 gün;

9.1.5. müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması – 99,9 faiz;

9.1.6. sorğu xarakterli müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi – maksimum 30 faiz;

9.1.7. əks əlaqə səviyyəsi – 90 faiz (fövqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər üzrə 99,9 faiz);

9.1.8. xidmətin yararlılığı – minimum 97 faiz (fövqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər üzrə 99,9 faiz);

9.1.9. ilk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi – minimum 75 faiz (fövqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər üzrə 95 faiz);

9.1.10. xidmətdən razıqalma faizi – minimum 85 faiz;

9.1.11. xidmətin keyfiyyəti (ümumilikdə) – minimum 70 faiz.

10. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyəti barədə məlumatların təqdim edilməsi

10.1. Çağrı Mərkəzi (Çağrı Mərkəzi təmsil etdiyi dövlət orqanının struktur vahidinin tərkində və ya nəzarətində olduqda həmin struktur vahidi) hazırlanmış hesabatı (o cümlədən, orqanın struktur vahidlərində Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş müraciətə baxılması vəziyyəti barədə məlumatı) təmsil etdiyi dövlət orqanının rəhbərliyinə təqdim edir.

10.2. Çağrı Mərkəzinin təmsil etdiyi dövlət orqanı aylıq və illik olaraq Çağrı Mərkəzinin fəaliyyəti barədə minimum aşağıdakı məlumatları əks etdirməklə öz internet sahifəsi vasitəsilə ictimaiyyəti məlumatlandırır:

10.2.1. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətini əks etdirən göstəricilər – mütləq hədəflər;

10.2.2. daxil olmuş, cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərin sayı və təfəsilatı;

10.2.3. cavablandırılmaya qəbul edilən müraciətlərin orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti;

10.2.4. birbaşa cavablandırılan müraciətlərin orta cavablandırma müddəti;

10.2.5. müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin orta cavablandırma müddəti;

10.2.6. tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı və təfəsilatı;

10.2.7. səsli menyu vasitəsilə göstərilmiş xidmətlər barədə məlumatlar.

11. Çağrı Mərkəzinin infrastrukturu və ona olan tələblər

11.1. Çağrı Mərkəzində müvafiq orqana daxil olan müraciətlərin həcminə, orada fəaliyyət göstərən təmsilçilərin sayına uyğun olaraq səsboğucu vasitələr, sağlam və effektiv iş mühiti, işıqlandırma və havatəmizləyici sistem, nəzarət və məlumat

monitoru olan xidmət zalı, həmin zalda və ya ona yaxın yerdə istirahət yeri və toplantı masası olmalıdır.

11.2. Çağrı Mərkəzində təmsilçi yerləri səsboğucu funksiyalar nəzərə alınmaqla masalar, rahat kreslolar, kompyuterlər, zəruri proqram təminatları, qanunvericilik bazası, müraciət edənlər barədə asan və tez məlumat almaq imkanı olan məlumat bazası, səsboğucu funksiyaları olan qulaqlıq və mikrofon, sənədlər və şəxsi əşyalar üçün rəf, hüquqi aktlar, metodiki göstərişlər, məlumat kitabçaları və digər zəruri vasitələrlə təmin edilməlidir.

11.3. Çağrı Mərkəzinin avadanlığı və proqram təminatı

11.3.1. Daxil olan zənglərin həcminə müvafiq olaraq onların paylanmasına, növbədə gözləndirilməsinə, təklif olunan avtomatik xidmət növlərinə uyğun olaraq müraciətlərin cavablandırılmasına, tələb olunan məlumatın səsləndirilməsinə, avtomatik rejimdə əməliyyatlar etməyə imkan verən interaktiv səsli menyu və rabitə kanalları mövcud olmalıdır.

11.3.2. Çağrı Mərkəzində göstərilən xidmətlərin, o cümlədən aparılan telefon danışığının müxtəlif axtarış imkanları (tarix, saat, telefon nömrəsi, təmsilçi və s.) olmaqla, sistemin yaddaşına yazılaraq arxivləşdirilməsinə və bərpa edilməsinə imkan verən proqram təminatı və səs yazma sistemi olmalıdır.

11.3.3. Çağrı Mərkəzində tətbiq ediləcək olan əsas fəaliyyət göstəricilərinin hesablanması və təmsilçilər üzrə təhlillər edilməsinə imkan verən hesabat sistemi olmalıdır.