

Azərbaycan Respublikası

İqtisadiyyat nazirinin

_____ tarixli _____ nömrəli

əmrinə ilə təsdiq edilmişdir.

İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkilinə dair Metodiki Göstəriş

1. Ümumi müddəalar

1.1. İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkilinə dair Metodiki Göstəriş (bundan sonra - Metodiki Göstəriş) İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzləri (bundan sonra - xidmət mərkəzləri) ilə bağlı ümumi müddəaları və tələbləri, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili, müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətlərin göstərilməsi, təmsilçilərin təlimi və onlara olan tələbləri, xidmət mərkəzində tətbiq edilməli göstəricilər və onların hesablanması mexanizmlərini, göstərilmiş xidmətlərin keyfiyyətinin və təmsilçilərin qiymətləndirilməsini, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini əks etdirən göstəriciləri – mütləq hədəfləri, xidmət mərkəzlərinə olan tələbləri müəyyən edir və aidiyyəti məsələləri tənzimləyir.

1.2. İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzləri hüquqi və fiziki şəxslərin, vətəndaşların, əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin (bundan sonra müraciət edən şəxslər) müraciətlərinin operativ qaydada cavablandırılması, aidiyyəti qurumlar tərəfindən araşdırılması üçün şikayət xarakterli müraciətlərin qəbul edilməsi, göstərilən xidmətlərin əlçatanlığının və rahat əldə edilə bilməsinin təmin olunması, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi üçün təhlillərin aparılması və vətəndaş məmnunluğunun səviyyəsinin yüksəldilməsi məqsədilə təşkil edilir.

1.3. Xidmət mərkəzlərinin təyinatı qurumların fəaliyyəti ilə bağlı (qurumların səlahiyyətlərinə dair) sualların birbaşa cavablandırılması və ya cavablandırılmaya qəbul edilməsi, əməliyyat xarakterli müraciətlərin birbaşa emalı və ya emala qəbul edilməsi, şikayət (məlumat, təklif) xarakterli müraciətlərin qəbulu, məlumatlandırma və məsləhət xidmətinin göstərilməsi, müraciət edən şəxslərin təqdim etdiyi sənədlərin aidiyyəti üzrə çatdırılmaq üçün qəbulu və hazır sənədlərin müraciət edən şəxslərə təqdim edilməsindən ibarətdir.

1.4. Bu Metodiki Göstərişdə istifadə olunan anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

1.4.1. xidmət mərkəzi - bu Metodiki Göstərişə uyğun olaraq qurum tərəfindən fəaliyyət göstərildiyi və müraciət edən şəxslərin həmin quruma dair müraciətlərinin üzbəüz formada qəbul edildiyi xüsusi məkan;

1.4.2. qurum – İqtisadiyyat Nazirliyinin müvafiq normativ sənədinə əsasən müəyyən edilən Nazirliyin strukturu və ya strukturuna daxil olmayan tabeliyindəki qurum, təsisçisi olduğu, səhmlərinin saxlanması və ya idarə olunması Nazirliyə həvalə olunmuş hüquqi şəxs;

1.4.3. təmsilçi – xidmət mərkəzinə müraciət edən şəxslərə bu Metodiki Göstərişə uyğun olaraq müvafiq xidmətləri göstərən şəxs;

1.4.4. məsul şəxs – zəruri olduğu hallarda xidmət mərkəzində təşkilatı işləri üçün müəyyən edilmiş şəxs;

1.4.5. xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) – İqtisadiyyat Nazirliyinin müəyyən etdiyi struktur (şəxs);

1.4.6. nəticə kartı – təmsilçilərin vəzifə və öhdəliklərinin əhəmiyyətinə və xidmət mərkəzinin ümumi hədəflərinə əsasən meyarların, meyarlar üzrə xüsusi çəkirlər və bunlar əsasında ümumi göstəricinin müəyyənləşdirilməsi;

1.4.7. ərazi prinsipi – müraciət edən şəxslərin qurumun uçot və qeydiyyat məlumatları əsasında müəyyən edilmiş bölgü üzrə təsnifləşdirilməsi;

1.4.8. proqram təminatı – xidmət göstərilməsi zamanı xidmətin qeydiyyatının aparılması, sənədlərin daxil edilməsi, emalı, müraciət edən şəxsin kimliyinin müəyyən edilməsi və xidmətin göstərilməsi ilə bağlı statistik məlumatlarının toplanılması imkanı yaradan xüsusi proqram təminatı.

2. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili

2.1. Qurumun səlahiyyətlərinə aid olan sual xarakterli müraciətlər daxil olduqda onlar birbaşa cavablandırılır, bu mümkün olmadıqda araşdırılaraq cavablandırılması üçün ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla qurumun aidiyyəti struktur bölməsinə (regional bölməsinə) göndərilir.

2.2. Qurumun səlahiyyətlərinə aid olan emal olunmalı müraciətlər dərhal emal olunur, bu mümkün olmadıqda sonradan emal olunaraq nəticəsinin (hazır sənədin) müraciət edən şəxsə çatdırılması üçün ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla qurumun aidiyyəti struktur bölməsinə (regional bölməsinə) göndərilir.

2.3. Qurumun səlahiyyətlərinə aid olan şikayət (ərizə, təklif, məlumat) xarakterli müraciətlər daxil olduqda həmin müraciətlər qəbul edilir və araşdırılaraq cavablandırılması üçün ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla qurumun aidiyyəti struktur bölməsinə (regional bölməsinə) göndərilir.

2.4. Xidmət mərkəzləri iş günləri saat 09:00-dan 18:00-dək fasiləsiz olaraq fəaliyyət göstərir. Xidmətin fasiləsizliyini təmin etmək məqsədi ilə nahar fasiləsindən işçilərin ən azı üçdə iki hissəsi xidmət yerində olmaq şərti ilə istifadə edilməlidir. Müraciətlərin intensivliyi nəzərə alınmaqla xidmət mərkəzlərində qəbul vaxtı xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi

nəzarəti təşkil edən qurumun (strukturun) təşəbbüsü ilə inzibati kurasiya bölgüsü üzrə aidiyyəti rəhbər vəzifəli şəxs ilə razılaşdırılmaqla və ya onun tərəfindən artırılı (azaldıla) bilər.

2.5. Xidmət mərkəzlərində təmsilçilər arasında xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) ilə razılaşdırılmaqla ixtisaslaşma aparıla və bu zaman növbə sistemində ixtisaslaşmaya uyğun olaraq müraciət edən şəxslərin yönləndirilməsi üzrə üstünlüklər verilə bilər.

2.6. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) tərəfindən vahid yanaşma ilə növbə sistemində mərkəzləşdirilmiş formada müəyyən qrup şəxslərə üstünlüklər verilə bilər.

2.7. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) tərəfindən və ya onunla razılaşdırılmaqla müəyyən edilmiş hədd daxilində müraciət edən şəxslərin videoqəbul formatında qəbulu təşkil edilə bilər.

2.8. Xidmət mərkəzlərində xidmətlərin göstərilməsi zamanı səs yazısı və ümumi görüntü bir qayda olaraq qeydə alınır və minimum 6 ay ərzində saxlanılır. Xidmət mərkəzində görüntülərin və səslərin yazıldığı barədə məlumat verilir.

2.9. Göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin ölçülməsi və yüksəldilməsi, təmsilçilərin yol verdiyi nöqsanların aşkarlanması və gələcəkdə təkrarlanmaması məqsədi ilə qiymətləndirmə (monitorinq) həyata keçirilir. Monitorinqin nəticələri üzrə Azərbaycan Respublikası Əmək Məcəlləsinə və qurumların normativ sənədlərinə uyğun olaraq təhbeh və həvəsləndirmə tədbirləri həyata keçirilir.

2.10. Qurumlar tərəfindən təmsilçilərin bilik və peşə hazırlığı vəziyyətinin müəyyənləşdirilməsi məqsədi ilə illik qiymətləndirmə keçirilir və qiymətləndirmənin nəticələrinə uyğun olaraq təlimlər təşkil olunur. Bununla yanaşı 2 ildə ən azı 1 dəfə olmaqla təmsilçilərə xidmət mərkəzlərində fəaliyyət üzrə spesifik təlimlər keçirilir.

2.11. Təmsilçilər ilə ildə 1 dəfədən az olmamaqla xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurumun (strukturun) göstərişi ilə və ya onunla razılaşdırılmaqla anonim sorğular keçirilərək onların iş yerinin şəraiti, metodiki və texniki avadanlıqlarla təminatı, idarəetmə, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi, motivasiya və digər mövzularda fikirləri öyrənilir.

2.12. Bu Metodiki Göstərişin tələbləri nəzərə alınmaqla qurumlar tərəfindən xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) ilə razılaşdırılmaqla xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin davamlılığı planı və təmsilçilərin nəticə kartı hazırlanır.

2.13. Xidmət mərkəzlərində müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətin göstərilməsi bu Metodiki Göstərişə, bu Metodiki Göstərişdə nəzərdə tutulmayan hallarda

Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericilik aktlarına və İqtisadiyyat Nazirliyinin və (və ya) qurumların daxili sənədlərinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.14. Xidmət mərkəzlərində kağız daşıyıcısında sənədləri qəbul etməklə göstərilən xidmətlər istisna olmaqla, digər xidmətlər ərazi prinsipi nəzərə alınmadan həyata keçirilir.

Müraciət edən şəxslərə ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla xidmətlərin göstərilməsi xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) tərəfindən müəyyən edilmiş formada göstərilən xidmətlərin vahid standartlarına (bundan sonra - Standartlar) uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.15. Hər ayın 25-dən gec olmayaraq, xidmət mərkəzinin məsul şəxsi tərəfindən qurumun aidiyyəti struktur bölməsi (regional bölməsi) ilə razılaşdırılmaqla proqnozlaşdırılan iş yükü nəzərə alınaraq növbəti ay üzrə xidmət mərkəzinin qəbul vaxtları, təmsilçilərin iş rejimi barədə məlumat təsdiqlənir.

2.16. Qurum (qurumun regional bölməsi) əhatə dairəsinə daxil olan xidmət mərkəzlərini proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla müəyyənləşdirilmiş hədəflərə nail olmaq üçün işçi qüvvəsi ilə təmin edir.

2.17. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur), qurumlar və qurumun xidmət mərkəzinin əhatə dairəsinə daxil olan regional bölməsi bu Metodiki Göstəriş ilə müəyyən edilmiş tətbiq edilməli göstəriciləri hər ay üçün növbəti ayın sonunadək tətbiq etməklə xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini təhlil edir və bu Metodiki Göstəriş ilə müəyyən edilmiş tədbirləri həyata keçirir və ya aidiyyəti üzrə müraciət edir.

2.18. Xidmət mərkəzlərində müraciət edən şəxslərin elektron xidmətlərdən sərbəst formada istifadə etməsi üçün özünəxidmət masaları təşkil edilir.

2.19. Xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək istəyən şəxslərə müəyyən edilmiş hədd daxilində əvvəldən növbəyə yazılma imkanı təşkil edilir.

2.20. Xidmət mərkəzlərində hazır sənədlərin götürülməsi üzrə müraciət edən şəxslərə növbə sistemində üstünlük verilir. Bununla yanaşı xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) tərəfindən və ya onunla razılaşdırılmaqla təhlillər əsasında növbə sistemində digər üstünlük müəyyən edilə bilər. Növbə sistemində üstünlük verilən xidmətlər üzrə müraciət etmiş şəxsin əlavə bir xidmətə ehtiyacı olduqda yenidən ümumi qaydada növbəyə dayanmalıdır. Növbə sistemində müəyyən edilmiş üstünlüklər və ixtisaslaşmalar nəzərə alınmaqla, müraciət edən şəxsə həmin müraciətin həll edilməsi üçün bir şəxs üzrə icrası zəruri olan bütün iş prosesləri (xidmətlər) bir növbə bileti əsasında göstərilir.

2.21. Kağız daşıyıcısında qəbul olunmuş bütün sənədlər hər günün sonunda reyestr tərtib edilməklə qurumun aidiyyəti struktur bölməsinə (regional bölməsinə) çatdırılır.

Hesabatlar və digər hazır sənədlər, həmçinin icra müddəti 5 iş günü və daha az müəyyən edilmiş sənədlər istisna olmaqla, kağız daşıyıcısında sonradan emal olunmaq üçün qəbul olunmuş 10 səhifədən artıq olmayan sənədlər xidmət prosesində skan olunaraq dərhal qurumun aidiyyəti struktur bölməsinə (regional bölməsinə) göndərilir. Kağız daşıyıcısında qəbul edilmiş sənədlər ən gec növbəti iş günü saat 13:00-da qurumun aidiyyəti struktur bölməsinə (regional bölməsinə) çatdırılmalıdır.

Qurumun (qurumun regional bölməsinin) sənədlərlə və vətəndaşların müraciətləri ilə iş strukturu bu Metodiki Göstərişə uyğun olaraq xidmət mərkəzi tərəfindən göndərilmiş sənədləri gün ərzində proqram təminatı vasitəsilə qəbul edərək, onları aidiyyəti struktur bölməyə (vahidə) icraya göndərilməsi üçün qurumun (qurumun regional bölməsinin) rəhbərinin (kurasiya üzrə rəhbər vəzifəli şəxsin) dərkənarına göndərir və həmin sənədlər kağız daşıyıcısında daxil olduqda onları icraçı struktura çatdırır.

Qurum (qurumun regional bölməsi) müraciət vərəqəsində nəzərdə tutulmuş vaxtdan gec olmayaraq cavabın (hazır sənədin) müraciət vərəqəsində elektron formada göndərilməsi nəzərdə tutulduğu halda elektron formada, poçtla göndərilməsi nəzərdə tutulduğu halda poçtla, xidmət mərkəzində təqdim edilməsi nəzərdə tutulduğu halda xidmət mərkəzinə, səyyar xidmət qaydasında verilməsi nəzərdə tutulduğu halda səyyar xidmət qaydasında çatdırılmasını təmin edir.

Standartlarda nəzərdə tutulan hallarda cavabın (hazır sənədin) aidiyyəti qurum (qurumun regional bölməsi) tərəfindən xidmət mərkəzlərinə çatdırılması təmin edilmir, proqram təminatında elektron formada hazır olan sənəd çap edilərək surəti təsdiqlənmiş təmsilçinin vəzifəsi, onun şəxsi imzası, adı və soyadı, təsdiq edilmə tarixi göstərilərək əslilə düzdür möhürü (Metodiki Göstərişə 3 nömrəli əlavə) və xidmət mərkəzinin ştampları vurularaq xidmət mərkəzində müraciət edən şəxsə təqdim edilir.

2.22. Xidmət mərkəzində təmsilçilər mülki geyimdə olmalıdırlar. Təmsilçilərin üzərində xüsusi tanınma nişanı, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) tərəfindən və ya onunla razılaşdırılmaqla müəyyənləşdirilmiş xidmət mərkəzlərinə aid fərqləndirici aksesuar olmalıdır.

2.23. Xidmət mərkəzlərində fəaliyyətin bu Metodiki Göstərişə uyğun təşkilinə qurumun regional bölməsinin (qurumun regional bölməsi olmadıqda qurumun) rəhbəri cavabdeh şəxsdir. Qurumun regional bölməsinin (qurumun regional bölməsi olmadıqda qurumun) rəhbəri aylıq növbə qrafiklərinə əsasən xidmət mərkəzlərinin hədəflərə uyğun fəaliyyət göstərməsi üçün zəruri sayda əməkdaşları aidiyyəti strukturlardan xidmət mərkəzlərinə təmsilçi kimi cəlb edilməsi üçün zəruri tədbirlər görür.

2.24. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) ilə razılaşdırılmaqla xidmət mərkəzlərində “Könüllü fəaliyyət haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq könüllü fəaliyyət təşkil edilə bilər.

3. Müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətlərin göstərilməsi

3.1. Müraciət edən şəxsin qəbulu

3.1.1. Qarşılama

Təmsilçi müraciət edən şəxsi iş rejiminə və növbəlilik sistemində uyğun olaraq qəbul etməlidir.

3.1.2. Müraciət edən şəxsin kimliyinin müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi müraciət edən şəxsi qarşıladıqdan sonra ona özünü təqdim etməyi təklif etməlidir. Bunun üçün müraciət edən şəxsdən vəziyyətdən asılı olaraq VÖEN, FİN, şəxsiyyət vəsiqəsinin seriya və nömrəsi və ya soyad, ad, ata adı və doğum tarixi məlumatları soruşulur.

Müraciət edən şəxs özünü təqdim etdikdən sonra proqram təminatının imkanlarından (habelə müraciət edən şəxsin təqdim etdiyi sənədlərdən) istifadə edilməklə onun həqiqətən özünü təqdim edən şəxs, vergi ödəyicisi və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsi olduğu aydınlaşdırılmalıdır.

Özünü təqdim etməyən şəxslərə xidmət göstərilir.

3.1.3. Müraciətin məzmununun (səbəbinin) aydınlaşdırılması

Təmsilçi müraciət edən şəxsi dinləməli, lazım gəldikdə onun təqdim etdiyi sənədlərlə tanış olmaqla və ona suallar verməklə müraciətin məzmununu və məqsədini dəqiqləşdirməlidir.

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

Emal prosesində (sonradan) yaranan suallar istisna olmaqla, müraciətlə bağlı bütün aydınlaşmalar emala (cavablandırılmağa) başlanılmazdan əvvəl aparılmalıdır.

3.1.4. Oxşar məzmunlu və hazırki müraciətlə əlaqəli müraciətlərin və onların cavablarının nəzərdən keçirilməsi

Təmsilçi müraciətin məzmununu aydınlaşdırdıqdan sonra proqram təminatının imkanlarından istifadə etməklə müraciət edən şəxsin və ya onun təmsil etdiyi şəxsin oxşar məzmunlu və hazırki müraciətlə əlaqəli müraciətlərinin olub-olmamasını araşdırmalı və belə müraciətlər olduğu təqdirdə həmin müraciətlərlə, habelə onlara verilmiş cavablarla tanış olmalıdır.

3.1.5. Müraciətdə qaldırılan məsələnin həlli istiqamətinin müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi müraciətin məzmununu və səbəbini aydınlaşdırdıqdan, müraciət edənin oxşar və əlaqəli müraciətləri ilə tanış olduqdan sonra müraciətin şifahi və ya metodiki köməklik

göstərməklə, yerində əməliyyat aparmaqla, aidiyyəti üzrə baxılması üçün müraciət vərəqəsi tərtib etməklə, təqdim edilən sənədləri qəbul etməklə və ya hazır sənədi təqdim etməklə cavablandırılmalı və ya müraciətdə qaldırılan məsələlərin icra olunmalı olduğunu müəyyənləşdirməlidir.

Bu zaman təmsilçi müraciətin birbaşa cavablandırılmasında tərəddüd etdikdə, düşündüyü həll yolu ilə müraciət edən oxşar və əlaqəli müraciətlərinin həllində ziddiyyətlər olduqda (müraciəti birbaşa olaraq düzgün, əsaslandırılmış və tam həll etmək mümkün olmadıqda) və digər hallarda, xüsusilə də müraciətin həlli üçün sonradan əlavə əməliyyatlar (xidmət mərkəzində dərhal yerinə yetirilməsi mümkün olan əməliyyatlar istisna olmaqla) aparılmalı olduqda müraciət vərəqəsi tərtib etməlidir.

Bu zaman müraciətin həlli ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla mümkün olmadıqda, müraciət vərəqəsi tərtib edilmədən müraciət edən şəxsə müraciətin həlli üçün lazımı metodiki köməklik göstərməli, müraciətin həlli elektron xidmətlərdən istifadə etməklə mümkündürsə, təmsilçi müvafiq elektron xidmət və onun üstünlükləri barədə müraciət edən şəxsə məlumat verməklə müraciətin bu yolla birgə həll edilməsini tövsiyə edir və müraciət edən şəxsin seçiminə uyğun xidmət göstərilir.

Standartlara uyğun olaraq birbaşa emal edilməsi mümkün olan müraciətlərdə qaldırılan məsələlər dərhal icra edilməlidir.

3.2. Müraciətin emalı

Xidmət mərkəzində təmsilçi tərəfindən göstərilən xidmətlər müraciətin məzmunundan asılı olaraq birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə həyata keçirilə bilər. Bununla yanaşı müraciət edən şəxsə eyni müraciətdə birbaşa və müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə də xidmətlər göstərilməsi halları ola bilər.

3.2.1. Birbaşa emal

Birbaşa emal dedikdə aşağıdakı istiqamətlərdə xidmətlər nəzərdə tutulur:

- Sualların birbaşa cavablandırılması;
- Elektron xidmətlərdən istifadəyə köməklik göstərilməsi;
- Əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) yerində emalı;
- Hesabatların və digər hazır sənədlərin qəbulu;
- Hazır sənədlərin təqdim edilməsi.

3.2.1.1. Vaxt itirilmədən düzgün istiqamətin seçilməsi.

Müraciət edən kimliyi nəzərə alınmaqla, müraciətin emalı üçün vaxt itirilmədən düzgün istiqamət seçilməlidir.

Düzgün emal yolunun seçilməsi üçün müraciət edən proqram təminatındakı məlumatlarından, habelə təqdim etdiyi sənədlərdən istifadə edilməli, elektron xidmət

vasitəsilə tərtibatı və qəbulu mümkün olan sənədlərə üstünlük verilməlidir. Sənədlər xidmət mərkəzində tərtib edildiyi halda bütün mümkün hallarda kağız daşıyıcısında çap edilmədən rəqəmsal əl imzası avadanlığından istifadə edilməklə hazırlanmalıdır.

3.2.1.2. Emalın düzgünlüyü.

Müraciətin emalı mövcud qanunvericiliyə, eləcə də Standartlara uyğun olmalıdır.

Bu zaman xüsusi diqqət yetirilməli məqamlardan biri müraciət edənə kimliyi nəzərə alınmaqla kommersiya və (və ya) vergi sirlərinin pozulmaması və müraciət edən şəxsin təmsilçi ilə birgə müvafiq əməliyyatlar etmək və ya hazır sənədi götürmək hüququnun olub-olmamasıdır.

Müraciətin emalı zamanı müraciət etmiş şəxsin qanunvericiliyə uyğun olmayan ifadə və hərəkətlərinə düzəliş edilməlidir.

3.2.1.3. Emalın tamlığı və açıqlığı.

Emal prosesi müraciət edən şəxs üçün başadüşülən olmalı, sualların cavablandırılması zamanı müraciətdə qaldırılan məsələlərin praktiki həlli yolları da izah edilməli, mümkün olduğu halda əyani nümayiş etdirilməlidir.

Müraciətdə qaldırılan məsələlərin tam həll olunması üçün müraciət edənə toxunmadığı, lakin müraciətin həlli üçün əhəmiyyətli olan bütün məsələlər (uyğunsuzluqlar) müraciət edənə diqqətinə çatdırılmaqla birbaşa, bu mümkün olmadıqda isə bu Metodiki Göstərişə uyğun olaraq həlli israrla təklif edilməlidir.

3.2.1.4. Emalın mövcud qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi.

Təmsilçi təklif etdiyi həll yolunu (sualın cavabını) mövcud qanunvericiliyə uyğun əsaslandırmalı, bu zaman düzgün istinad seçməli və istinad edilən sənədin adını səsləndirməli, zərurət olduqda (müraciət edən şəxsdə inamsızlıq olduqda, şəxs həmin sənədi görmək istədikdə) həmin sənədi müraciət edən şəxsə əyani göstərməlidir.

3.2.1.5. Fərdi vergi təqviminə üzrə məlumatlandırma (Dövlət Vergi Xidməti istisna olmaqla digər qurumların xidmətləri üzrə nəzərdə tutulmur).

Müraciət edən şəxs vergi ödəyicisi və ya onun müvafiq məlumatları almağa hüququ olan səlahiyyətli nümayəndəsi olduqda, təmsilçi proqram təminatının imkanlarından istifadə etməklə Fərdi vergi təqviminə üzrə vergi ödəyicisinin icra olunmamış və təqvim üzrə icra olunmalı öhdəlikləri barədə məlumatları onun diqqətinə çatdırılmalıdır.

Hazır sənədlərin təqdim edilməsi xidmətləri üzrə müraciət edən şəxslərə Fərdi vergi təqviminə üzrə məlumat verilməyə bilər.

3.2.1.6. Qeydiyyatın aparılması.

Təmsilçi proqram təminatında müraciət edən şəxsin kimliyini, telefon nömrəsini, müraciət və onun emalının nəticəsi üzrə qeydlərini (o cümlədən xidmətin göstərilməsindən

imtinanın səbəblərini və təsdiqedicisi sənədlər olduqda əlavə etməklə), müraciətin məzmununu və onun həllinin qısa və tam başadüşülən tərzdə formalaşdırılmış mətnini qeyd etməlidir.

Hesabatların və digər hazır sənədlərin qəbulu zamanı sənədlərin qəbul edilməsi barədə bildiriş (Metodiki Göstərişə 2 nömrəli əlavə) tərtib olunur və müraciət edənin e-kabineti mövcud olduqda e-kabinet, mövcud olmadıqda müraciət edənin istəyindən asılı olaraq elektron poçt vasitəsilə və ya çap edilərək xidmət mərkəzinin ştamplı vurulmaqla müraciət edən şəxsə təqdim edilir.

Müvafiq normativ sənədlərlə tələb olunduqda müraciət edən şəxsə hazır sənədlər təhvil verilirənkən ona müvafiq jurnalda (kitabda, reyestrə və s.) imza etdirilir. Rəqəmsal əl imzası avadanlığı istifadə olunan xidmət mərkəzlərində bu sənədlər elektron formada aparılır.

Qeydiyyatın aparılması prosesi müraciət edən şəxsin qarşılansından etibarən başlanmalı, xidmət göstərilməsi zamanı həyata keçirilməli və xidmətin yekunlaşdırılması zamanı başa çatdırılmalıdır.

3.2.1.7. Xidmətin yekunlaşdırılması.

Təmsilçi müraciətə uyğun olaraq müraciət edən şəxsə müvafiq sənədləri (hazır sənədləri, emalın nəticəsini, elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı proqram təminatı tərəfindən hazırlanmış müvafiq sənədləri və s.) elektron formada, kağız daşıyıcısında təhvil verilməsi nəzərdə tutulduğu halda isə kağız daşıyıcısında təqdim etməlidir.

Təmsilçi müraciətdə qaldırılan məsələlərin tam həll olunduğuna əmin olduqdan sonra müraciət edən şəxsin görüşü yekunlaşdırması üçün bir neçə saniyə gözləməli, sonra ondan əlavə bir sualının olub-olmadığını soruşmalıdır.

Müraciət edən şəxsin əlavə bir sualı olduğu təqdirdə ona müvafiq xidmət göstərilməli, əlavə bir sualı olmadığı təqdirdə isə ona xidmət səviyyəsinin ölçülməsi ilə bağlı sorğuda iştirak etmək hüququ və qaydası bildirilməklə sorğuda iştirak etmək təklif edilərək xidmət yekunlaşdırılmalıdır.

Bu zaman təmsilçi sorğunun anonim keçirildiyini müraciət edən şəxsə bildirməli və sorğunun cavablandırılmasında iştirak etməməlidir.

3.2.2. *Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə emal*

Müraciət vərəqəsi (Metodiki Göstərişə 1 nömrəli əlavə) tərtib edilməklə emal dedikdə aşağıdakı istiqamətlərdə xidmətlər nəzərdə tutulur:

- birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların cavablandırılmaya qəbul edilməsi;
- elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı aşkar olunmuş xətalərin araşdırılmaya qəbul edilməsi;
- birbaşa emalı mümkün olmayan əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) emala qəbul edilməsi;

- şikayət (məlumat, təklif) xarakterli müraciətlərin qəbulu.

3.2.2.1. *Müraciət edən şəxsin məlumatlarının qeyd edilməsi.*

Müraciət edən şəxsin adı, ata adı və soyadı, VÖEN-i (olduqda) və əlaqə telefonu qeyd edilməlidir. Bunun üçün müraciət edən şəxsdən şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd üzrə məlumatlar (FİN və ya şəxsiyyət vəsiqəsinin seriya və nömrəsi və soyad, ad, ata adı və doğum tarixi), VÖEN-i (olduqda) soruşulur.

Müraciət edən hər hansı şəxsin səlahiyyətli nümayəndəsi olduqda bu zaman təmsil olunan şəxsin də məlumatları qeyd olunmalıdır. Təmsilçi müraciət vərəqəsini tərtib etdikdən sonra müraciət edən şəxslə məlumatların düzgün daxil etdiyini dəqiqləşdirməlidir.

3.2.2.2. *Müraciətin məzmununun formalaşdırılması.*

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

Müraciətin məzmununun formalaşdırılması zamanı müraciət edən şəxsin kimliyi nəzərə alınmaqla onun verdiyi məlumatlar proqram təminatındakı məlumatlarla qarşılaşdırılmalı və müraciət vərəqəsi müraciət edən şəxslə birlikdə tam və konkret tərtib edilməlidir.

Təmsilçi müraciət vərəqəsini tərtib etdikdən sonra qeydiyyatı almaqdan əvvəl müraciət edən şəxsi onunla tanış etməli, zərurət yarandıqda müraciət vərəqəsində müvafiq düzəlişlər etməlidir.

Standartların tələbləri nəzərə alınmaqla müraciətin cavabının (hazır sənədin) hansı qaydada (elektron formada, poçt, əlbəəl xidmət mərkəzi vasitəsilə və ya əlbəəl səyyar xidmət vasitəsilə) təqdim edilməsinin istənilməsi qeyd edilməlidir.

Bu zaman müraciət vərəqəsində cavabın (hazır sənədin) poçt vasitəsilə alınması istənildikdə poçt ünvanı, xidmət mərkəzi vasitəsilə əlbəəl təqdim edilməsi istənildikdə aidiyyəti xidmət mərkəzinin (mərkəzlərindən birinin) ünvanı, səyyar xidmət vasitəsilə əlbəəl təqdim edilməsi istənildikdə dəqiq ünvan qeyd edilməlidir.

Müraciət vərəqəsi müraciət edən şəxsin müraciəti (ərizəsi) əsasında aidiyyəti qurumda sonradan emal edilməli məsələlərlə bağlı olduqda müraciət vərəqəsinin məzmununda müraciətin səbəbi, xidmətin adı və qəbul edilmiş sənədlər qeyd olunmalıdır.

Bu zaman müraciət edən şəxsdən hər hansı sənədin təqdim edilməsi tələb olunduğu halda həmin sənədlərin düzgünlüyü və tamlığı yoxlanılmalıdır.

Elektron xidmət vasitəsilə tərtibatı və qəbulu mümkün olan sənədlərə üstünlük verilməlidir.

Tələb olunan sənədlərdə və onların tərtibində aşkar olunmuş çatışmazlıqların aradan qaldırılması mümkün olduqda onlar aradan qaldırılmalı, mümkün olmadıqda isə müraciət edən şəxsə çatışmazlıqlar izah edilməli, çatışmayan sənədlərin siyahısı müraciət edən şəxsin

təqdim etdiyi elektron poçt ünvanına göndərilməli və ya kağız daşıyıcıda ona təqdim olunmalı və aradan qaldırıldıqdan sonra yenidən müraciət etməsi tövsiyə olunmalıdır.

Müraciət edən şəxs çatışmazlıqları qəbul etməyərək sənədlərin düzgün və tam olduğunu iddia etdikdə müraciət çatışmazlıqlar konkret olaraq qeyd edilməklə qəbul olunmalıdır.

3.2.2.3. Emalın tamlığı və açıqlığı

Emal prosesi müraciət edən şəxs üçün başadüşülən olmalıdır.

Müraciətin tam həll olunması üçün müraciət edənin toxunmadığı, lakin müraciətə baxılması üçün əhəmiyyətli olan bütün məsələlərin (uyğunsuzluqların) müraciət edənin diqqətinə çatdırılmaqla bu Metodiki Göstərişə uyğun olaraq həlli təklif edilməlidir.

3.2.2.4. Emalın mövcud qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi.

Təmsilçi təklif etdiyi həll yolunu (sualın cavabını) mövcud qanunvericiliyə uyğun əsaslandırmalı, bu zaman düzgün istinad seçməli və istinad edilən sənədin adını səsləndirməli, zərurət olduqda (müraciət edən şəxsə inamsızlıq olduqda, şəxs həmin sənədi görmək istədikdə) həmin sənədi müraciət edən şəxsə əyani göstərməlidir.

3.2.2.5. Fərdi vergi təqvimini üzrə məlumatlandırma (Dövlət Vergi Xidməti istisna olmaqla digər qurumların xidmətləri üzrə nəzərdə tutulmur).

Müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra müraciət edən şəxs vergi ödəyicisi və ya onun müvafiq məlumatlarını almağa hüququ olan səlahiyyətli nümayəndəsi olduqda, təmsilçi proqram təminatının imkanlarından istifadə etməklə Fərdi vergi təqvimini üzrə vergi ödəyicisinin icra olunmamış və təqvim üzrə icra olunmalı öhdəlikləri barədə məlumatları onun diqqətinə çatdırmalıdır.

3.2.2.6. Qeydiyyatın aparılması

Təmsilçi proqram təminatında müraciət edən şəxsin kimliyini, telefon nömrəsini, müraciət və onun emalının nəticəsi üzrə qeydlərini, müraciətin məzmununu və onun həllinin qısa və tam başadüşülən tərzdə formalaşdırılmış mətnini qeyd etməlidir.

Qeydiyyatın aparılması prosesi müraciət edən şəxsin qarşılınmasından etibarən başlanmalı, xidmət göstərilməsi zamanı həyata keçirilməli və xidmətin yekunlaşması zamanı başa çatdırılmalıdır.

3.2.2.7. Xidmətin yekunlaşdırılması.

Təmsilçi müraciət vərəqəsini tərtib etdikdən sonra müraciət edənin görüşü yekunlaşdırılması üçün bir neçə saniyə gözləməli, sonra ondan əlavə bir sualının olub-olmadığını soruşmalıdır.

Müraciət edən şəxsin əlavə bir sualı olduğu təqdirdə ona müvafiq xidmət göstərilməli, əlavə bir istəyi olmadığı təqdirdə isə müraciətin emal müddəti, nəticəsinin müraciət edən

şəxsə çatdırılması qaydası izah edilməli və müraciət vərəqəsi müraciət edən e-kabineti mövcud olduqda e-kabinet, mövcud olmadıqda müraciət edən istəyindən asılı olaraq elektron poçt vasitəsilə və ya çap edilərək xidmət mərkəzinin ştamplı vurularaq müraciət edən şəxsə təqdim olunmalıdır.

Müraciət edən şəxsə xidmət səviyyəsinin ölçülməsi ilə bağlı sorğuda iştirak etmək hüququ və qaydası bildirilməklə, sorğuda iştirak etmək təklif edilərək xidmət yekunlaşdırılmalıdır.

Bu zaman təmsilçi sorğunun anonim keçirildiyini müraciət edən şəxsə bildirməli və sorğunun cavablandırılmasında iştirak etməməlidir.

Müraciət vərəqəsi, habelə müraciət edən şəxsdən qəbul olunmuş sənədlər rəqəmsal əl imzası avadanlığından istifadə edilməklə, bu nəzərdə tutulmadıqda skan edilməklə proqram təminatı vasitəsilə icraya verilmək üçün quruma (qurumun regional bölməsinə) göndərilməli, kağız daşıyıcısında qəbul edilmiş sənədlər müraciət vərəqəsinə əlavə edilməklə quruma (qurumun regional bölməsinə) göndərilməsi üçün müvafiq dolaba qoyulmalıdır.

3.3.Xidmət normaları

3.3.1. *Diqqətli olmaq*

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

Bununla yanaşı təmsilçinin diqqəti müraciət edən şəxsdə olmalı və onun mimikasına, səs tonuna, hərəkətlərinə adekvat hərəkət edilməlidir.

3.3.2. *Xidmətin tələsmədən, lakin vaxtında yekunlaşdırılması*

Təmsilçi zamandan səmərəli istifadə etməli, müraciət əsasında xidmət zamanı araşdırmalar və əməliyyatlar apararkən xidmətin keyfiyyətinə xələl gətirməməklə bu əməliyyatları ən qısa müddətdə aparmalı və bütün bu əməliyyatları apararkən xidmət göstərdiyi şəxsə onu gözlətməyinin səbəbini izah etməlidir.

Xidmət zamanı müraciətlə əlaqəli olmayan heç bir əməliyyat aparılmamalıdır. Müraciət edən şəxsin sözü kəsilmədən dinlənilməli, müraciət edən şəxsin fikrini tamamlaması gözlənilməlidir.

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

Təhqiramiz və kobud ifadələr işlədən şəxslərə səslərin və görüntünün yazıldığı bildirilməli, xidmət mərkəzini tərk etməsi və öz müraciətini alternativ yollarla təqdim etməsi bildirilməli və bu barədə məsul şəxsə məlumat verilməlidir.

3.3.3. Pozitiv və nəzakətli ünsiyyət qurulması, müraciət edən şəxsin günahlandırılmaması

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 edən şəxsi hərəkətlərinə və qanunvericiliyin tətbiqində yol verdiyi nöqsanlara görə günahlandırmamalıdır.

4. Təmsilçilərin təlimi və onlara olan tələblər

4.1. Təmsilçilərin təlimi aidiyyəti qanunvericilik və inzibatçılıq sahəsində aşağıdakı kimi təşkil edilir:

4.1.1. Qurumların müəyyən etdiyi suallar əsasında xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təşkil edən qurum (struktur) tərəfindən və ya onunla razılaşdırılmaqla müəyyən edilən struktur (strukturlar) tərəfindən hər il ilin sonunadək təmsilçilərin bilik və peşə hazırlığı səviyyəsinin ilkin qiymətləndirilməsi keçirilir.

4.1.2. Qiymətləndirmənin məqsədi təmsilçilərin iş təcrübəsini və onların peşə-ixtisas səviyyəsini artırmaq üçün zəif istiqamətlərin aşkarlanması, onların tələbata uyğun tədrisidir.

4.1.3. Qiymətləndirmə təmsilçinin xidmət prosesində istifadə etmək üçün zəruri səviyyədə bilməli olduğu istiqamətlərə aid olan mövzular əsasında aparılır.

4.1.4. Qiymətləndirmənin keçirilməsi zamanı təmsilçinin nəticəsi 75 faiz və daha yüksək olduqda, onun bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilir.

4.1.5. Bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi 75 faizədək olan təmsilçilər üçün fərdi illik təlim proqramları hazırlanır və bu proqramlar əsasında qeyd olunan təmsilçilərə təqvim ilinin birinci yarımilliyi ərzində qurumların müəyyən etdiyi strukturlar tərəfindən məsafədən təlim kursları təşkil edilir. 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.

4.1.6. Kursun sonunda təkrar qiymətləndirmə həyata keçirilir.

4.1.7. İlkin qiymətləndirmə üzrə yekun nəticəsi 50 faizdən az olan və ya təkrar qiymətləndirmə üzrə yekun nəticəsi 75 faizdən az olan təmsilçilər barəsində mövcud qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müvafiq tədbirlər görülür, xidmət mərkəzlərində fəaliyyətinin davam etdirilməsi məsələsinə baxılır.

4.1.8. İlkin qiymətləndirmə zamanı bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilən təmsilçilər də öz təşəbbüsü ilə təkrar qiymətləndirmədə iştirak edə bilərlər.

4.1.9. İlkin və ya yekun qiymətləndirmənin nəticələri üzrə peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilmiş təmsilçilər qurumlar tərəfindən təşkil olunan ixtisasartırma kurslarına cəlb edilmir.

4.2. Aidiyyəti qanunvericilikdə və inzibatçılıqda ediləcək (edilmiş) dəyişikliklərə dair xidmət mərkəzlərinin təmsilçiləri ilə həmin dəyişikliklər qüvvəyə minənədək (və ya qüvvəyə mindikdən sonra ilk iş günündə) aidiyyəti qurum (qurumlar) tərəfindən təlimlər təşkil edilməlidir.

4.3. Təmsilçilər xidmət göstərəkən bu Metodiki Göstərişlə yanaşı aşağıdakı tələblərə əməl etməlidirlər:

4.3.1. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri, Azərbaycan Respublikasının qanunlarını, Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi haqqında Əsasnaməni, qurumun əsasnaməsini, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar və sərəncamlarını, İqtisadiyyat Nazirliyinin, o cümlədən qurumun normativ sənədlərini rəhbər tutmalıdır.

4.3.2. Tanınma nişanlarını tam görünən formada üzərlərində gəzdirməli, iş rejiminə və növbə sistemində əməl etməli, xidmət göstərdiyi şəxsin müraciətinin həlli üçün lazım olduğu hallar istisna olmaqla, digər hallarda xidmət göstərəkən telefonla danışmamalı, xidmət mərkəzlərinin və masalarının standart görünüşünü pozmamalı, elektron xidmətləri təşviq etməli, rəqəmsal əl imzası avadanlığından istifadə edilməli olduğu halda istifadə etməlidir.

4.3.3. Müraciət edən şəxsdən parol, şifrə, PİN 1, PİN 2 və digər məxfi məlumatları soruşmamalı və onların açıqlanmasına şərait yaratmamalıdır.

4.3.4. Avadanlıqların, xüsusilə də səs yazma sisteminin işlək vəziyyətdə olmasını nəzarətdə saxlamalı, texniki nasazlıq aşkar edildikdə dərhal aidiyyəti üzrə müraciət etməlidirlər.

5. Xidmət mərkəzləri üzrə tətbiq edilməli göstəricilər və onların hesablanma mexanizmləri

5.1. Müraciət edənlərin qəbul faizi

5.1.1. 15 dəqiqə ərzində müraciət edənlərin qəbul faizi

$$QS_{15 \text{ dəq}} = Q/D * 100\%$$

$QS_{15 \text{ dəq}}$ – 15 dəqiqə ərzində müraciət edənlərin qəbul faizi;

Q – 15 dəqiqə ərzində xidmət göstərilməyə qəbul olunmuş müraciət edənlərin sayı;

D – növbəyə daxil olmuş bütün müraciət edənlərin sayı.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.1.2. ümumilikdə müraciət edənlərin qəbul faizi

$$QS_{\text{ümumi}} = Q/D * 100\%$$

QS_{ümumi} – müraciət edənlərin qəbul faizi;

Q – qəbul olunmuş müraciət edənlərin sayı;

D – növbəyə daxil olmuş bütün müraciət edənlərin sayı.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.2. Növbəni tərk etmə faizi

$$TS = T/D * 100\%$$

TS – növbəni tərk etmə faizi;

T – növbəyə daxil olmuş, lakin qəbul olunmadan növbəni tərk etmiş müraciət edənlərin sayı;

D – növbəyə daxil olmuş müraciət edənlərin sayı.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.3. Növbədə gözləmə müddəti

5.3.1. Orta gözləmə müddəti

$$G = M/Q$$

G – orta gözləmə müddəti;

M – qəbul edilmiş müraciət edənlərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan qəbul olunanadək gözlədikləri müddətlərin cəmi;

Q – qəbul edilmiş müraciət edənlərin sayı.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.3.2. Maksimum gözləmə müddəti

Maksimum gözləmə müddəti qəbul edilmiş müraciət edənlərdən növbədə ən çox gözləmiş müraciət edən şəxsin növbədə gözləmə müddətidir.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.4. Orta xidmət göstərmə müddəti

$$OM = M/Q$$

OM – orta xidmət göstərmə müddəti;

M – müraciət edənlərə xidmət göstərilməsinə sərf olunan müddətlərin cəmi;

Q – qəbul olunmuş müraciət edənlərin sayı.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.5. Emala qəbul edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə həlli göstəricisi

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

H – emala qəbul edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə həlli göstəricisi;

N – emala qəbul edilərək nəzərdə tutulmuş müddətdə həll edilmiş müraciətlərin sayı;

Q – emala qəbul edilərək həll edilmiş müraciətlərin sayı.

Bu göstərici qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq müraciətlərin həlli mənbələri üzrə təsnifləşdirilməklə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

5.6. Sorğuların həlli mənbələri (vasitələri) üzrə xüsusi çəkisi

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

HM – müraciətlərin həlli mənbələri üzrə xüsusi çəkisi;

H – müvafiq mənbədən (vasitədən) istifadə etməklə həll olunmuş müraciətlərin sayı;

Q – həll olunmuş müraciətlərin sayı.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla birbaşa, regional bölmələr və qurumlar tərəfindən araşdırılaraq cavablandırılmış müraciətlər üzrə ayrılıqda olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.7. Birbaşa emalın xüsusi çəkisi

5.7.1. Birbaşa emal olunmuş müraciətlərin ümumi qəbul olunmuş müraciətlərdə xüsusi çəkisi

$$BÜ = BE / (BE + MV) * 100\%$$

BÜ - Birbaşa emal olunmuş müraciətlərin ümumi qəbul olunmuş müraciətlərdə xüsusi çəkisi;

BE - Birbaşa emal olunmuş müraciətlərin sayı;

MV - Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə emala qəbul olunmuş müraciətlərin sayı.

5.7.2. Birbaşa emal olunmuş əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) xüsusi çəkisi

$$B\Theta = BEO / (BEO + BEMO) * 100\%$$

B Θ - Birbaşa emal olunmuş əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) xüsusi çəkisi;

BEO – Birbaşa emal olunmuş əməliyyat xarakterli müraciətlərin sayı;

BEMO - Birbaşa emalı mümkün olmayan əməliyyat xarakterli müraciətlərin sayı.

5.7.3. Birbaşa cavablandırılmış sualların xüsusi çəkisi

$$BS = BC / (BC + BCMO) * 100\%$$

BS - birbaşa cavablandırılmış sualların xüsusi çəkisi;

BC - Birbaşa cavablandırılmış sualların sayı;

BCMO – Birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların sayı.

Bu göstəricilər xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.8. Xidmətin yararlılığı

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

Y – göstərilən xidmətin yararlılığı

A1 – xidmətin işlək vəziyyətdə olmadığı saatların miqdarı;

A2 – xidmətin işlək vəziyyətdə olmalı olduğu saatların miqdarı.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar üzrə infrastruktur vasitələri və göstərilən xidmət üzrə olmaqla, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.9. Xidmət barədə sorğu (xidmətdən razı qalma faizi)

$$S_{\text{razıqalma}} = R/E * 100\%$$

və ya

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

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

$S_{\text{razıqalma}}$ – razı qalma faizi

$S_{\text{narazıqalma}}$ – narazıqalma faizi

R – razı qaldığını bildirmiş iştirakçıların sayı

E – sorğuda iştirak etmiş iştirakçıların sayı

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

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

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

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

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

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.10. Xidmətin keyfiyyəti

5.10.1. Xidmətin ümumi keyfiyyəti

$$XK = K/Q * 100\%$$

XK – Xidmətin ümumi keyfiyyəti;

K – keyfiyyətli xidmət göstərilmiş müraciətlərin sayı;

Q – bütün qiymətləndirilmiş müraciətlərin sayı.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.10.2. Orta keyfiyyət göstəricisi

$$KG = \frac{ÜG}{XS}$$

KG – Orta keyfiyyət göstəricisi;

ÜG – qiymətləndirilmiş xidmətlərin ümumi qiymətləndirmə balı;

XS – qiymətləndirilmiş xidmətlərin ümumi sayı.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.11. 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.

Bu göstəricilər xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri və qurumlar üzrə aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.12. Planlaşdırılmamış səbəblərdən işdə olmama

5.12.1. təmsilçidən qaynaqlanan səbəblərdən (xəstəlik və digər oxşar səbəblərdən) işdə olmama

$$P_{\text{təmsilçi}} = \frac{İO}{İS} * 100\%$$

$P_{\text{təmsilçi}}$ – təmsilçidən qaynaqlanan səbəblərdən planlaşdırılmamış işdə olmama;

$İO$ – təmsilçidən qaynaqlanan səbəblərdən planlaşdırılmamış işdə olmamaların saatları;

$İS$ – planlaşdırılmış iş saatları.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.12.2. ümumilikdə işdə olmama

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

$P_{\text{ümumi}}$ – planlaşdırılmamış səbəblərdən işdə olmama;

$İO$ – planlaşdırılmamış səbəblərdən işdə olmamaların saatları;

$İS$ – planlaşdırılmış iş saatları.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.13. Kadr axıcılığı

$$K = G/\dot{I} \cdot 100\%$$

K - kadr axıcılığı;

G - işdən getmiş təmsilçilərin sayı;

\dot{I} - dövrün son günündə işləyən təmsilçilərin sayı.

Kadr axıcılığı həm könüllü, həm də işəgötürənin təşəbbüsü, həm də ki ümumi işdən getmə hallarına müvafiq olaraq xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə aylıq və illik olaraq hesablanır.

5.14. Təmsilçinin yüklənmə göstəricisi

$$Y = \dot{I}/(\dot{I}O) \cdot 100\%$$

Y – təmsilçinin yüklənmə faizi;

\dot{I} – işlədiyi saatların miqdarı;

$\dot{I}O$ – işləməli olduğu saatların miqdarı.

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, qurumların regional bölmələri, qurumlar və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

6. Göstərilmiş xidmətlərin keyfiyyətinin və təmsilçilərin qiymətləndirilməsi (monitorinqi)

6.1. Qurumun hüquqi və fiziki şəxslərə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur bölməsi hər ay göstərilmiş xidmətlərin keyfiyyətinin və təmsilçilərin qiymətləndirilməsini (monitorinqini) həyata keçirir.

6.2. Qiymətləndirilmə üçün ay ərzində ən azı 10 ədəd qiymətləndirilə bilən xidmət göstərmiş hər bir təmsilçinin 5-10 ədəd göstərdiyi xidmət təsadüfi olaraq, göstərdiyi xidmətlərin istiqamətləri üzrə ağırlığı nəzərə alınmaqla seçilir. Monitorinq xidmətin göstərilməsi zamanı müraciətlərin qəbulu və cavablandırılması meyarlarına əməl edilməsi vəziyyəti 0-3 ballıq sistemlə yoxlanılmaqla aparılır. Monitorinq aparılması üçün meyarlar aşağıdakı kimi müəyyən edilir:

Bəndlər	Meyarlar	Bəndin xüsusi çəkisi
1.	Müraciət edənin qəbulu	20%
1.1	Qarşılama	2%
1.2	Müraciət edən şəxsin kimliyinin müəyyənləşdirilməsi	3%

1.3	Müraciətin məzmununun (səbəbinin) aydınlaşdırılması	9%
1.4	Oxşar məzmunlu və hazırki müraciətlə əlaqəli müraciətlərin və onların cavablarının nəzərdən keçirilməsi	2%
1.5	Müraciətin həlli istiqamətinin müəyyənləşdirilməsi	4%
2	Müraciətin emalı (eyni xidmətdə 2.1 və 2.2 tətbiq edilməli olduqda orta göstərici götürülür)	65%
2.1	<i>Birbaşa emal</i>	65%
2.1.1	Vaxt itirilmədən düzgün istiqamətin seçilməsi	5%
2.1.2	Emalın düzgünlüyü	33%
2.1.3	Emalın tamlığı və açıqlığı	13%
2.1.4	Emalın mövcud qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi	2%
2.1.5	Fərdi vergi təqvimi üzrə məlumatlandırma*	3%
2.1.6	Qeydiyyatın aparılması	7%
2.1.7	Xidmətin yekunlaşdırılması	2%
2.2.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə emal</i>	65%
2.2.1	Müraciət edən şəxsin məlumatlarının qeyd edilməsi	4%
2.2.2	Müraciətin məzmununun formalaşdırılması	40%
2.2.3	Emalın tamlığı və açıqlığı	7%
2.2.4.	Emalın mövcud qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi	2%
2.2.5	Fərdi vergi təqvimi üzrə məlumatlandırma*	3%
2.2.6	Qeydiyyatın aparılması	6%
2.2.7	Xidmətin yekunlaşdırılması	3%
3.	Xidmət normaları	15%
3.1.	Diqqətli olmaq	5%
3.2.	Xidmətin tələsmədən, lakin vaxtında yekunlaşdırılması	5%
3.3	Pozitiv və nəzakətli ünsiyyət qurulması, müraciət edən şəxsin günahlandırılmaması	5%

Qeyd: * - bu meyar üzrə Dövlət Vergi Xidmətinə aid olan xidmətlər üzrə qiymətləndirmə aparılır, digər hallarda "Emalın tamlığı və açıqlığı" meyarı üzrə bal birbaşa emal üzrə 16%, müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə emal üzrə 10% müəyyən edilir.

6.3. Qiymətləndirmə Müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətlərin göstərilməsi prosedurunun bəndlərinə uyğun olaraq “hə”, “yox” və “a/e” (aşkar edilmədi - bu xidmət üzrə bu bəndi tətbiq etmək mümkün deyil) və düzgün həll yolu qeyd edilməklə aparılır.

6.4. Qiymətləndirmə zamanı ümumi nəticəsi 75% və ya daha yüksək olan xidmətlər keyfiyyətli göstərilmiş xidmətlər, qiymətləndirilmiş xidmətlərin nəticəsində orta keyfiyyət göstəricisi 75% və ya daha yüksək olan təmsilçilər keyfiyyətli xidmət göstərmiş təmsilçilər hesab olunur.

6.5. Qurumun hüquqi və fiziki şəxslərə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur bölməsi tərəfindən qiymətləndirilmənin nəticələri qiymətləndirilmiş təmsilçilər tərəfindən rəy bildirilməsi üçün aidiyyəti üzrə göndərilir və zərurət olduqda qiymətləndirmə nəticələrində dəqiqləşdirmələr aparılır.

6.6. Qurumun hüquqi və fiziki şəxslərə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur bölməsi tərəfindən həmin quruma aid bütün xidmət göstərmiş təmsilçilərin 20 faizindən çox olmamaqla, nəticəsi qənaətbəxş hesab olunmuş təmsilçilərdən nəticə kartı üzrə göstəricisi daha yüksək olan təmsilçilər seçilərək barələrində həvəsləndirmə tədbiri görülməsi üçün qurumun rəhbərliyinə müraciət olunur. Pul mükafatı müəyyən edilərkən həvəsləndirmə tədbiri tətbiq edilən təmsilçinin rüblük gəlirinin minimum 25 faizi miqdarında təyin edilməlidir. Qanunvericilikdə nəzərdə tutulan digər həvəsləndirmə tədbirləri də təyin edilə bilər.

6.7. Qiymətləndirmə nəticəsində orta keyfiyyət göstəricisi 75%-dən aşağı olan təmsilçiləri aidiyyəti qurum və ya regional bölmə xüsusi nəzarətə götürür və onlarla fərdi iş aparılaraq onlara peşəkarlığının və xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi üçün 3 ayadək müddət verilir.

6.8. Qiymətləndirmə nəticəsində orta keyfiyyət göstəricisi 50% və daha aşağı olan və ya verilmiş müddətdə aylıq göstəricisi 75%-ə çatmayan təmsilçilərin barəsində mövcud qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada müvafiq məsuliyyət tədbirləri görülür, xidmət mərkəzlərində fəaliyyətinin davam etdirilməsi məsələsinə baxılır.

7. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini əks etdirən göstəricilər – mütləq hədəflər

Hədəflər hər bir xidmət mərkəzi üzrə ayrılıqda, qurumun regional bölməsi, qurum və İqtisadiyyat Nazirliyi üzrə ümumilikdə ölçülür. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini əks etdirən mütləq hədəflər aşağıdakılardır:

- 7.1. Orta gözləmə müddəti – maksimum 20 dəqiqə;
- 7.2. Orta keyfiyyət göstəricisi – minimum 75%;
- 7.3. Xidmətdən razı qalma – minimum 85%;
- 7.4. Müraciət edənlərin qəbul səviyyəsi (15 dəqiqə ərzində) – minimum 75%, ümumilikdə 90%;
- 7.5. Xidmətin yararlılığı – minimum 97%.

8. Xidmət mərkəzlərinə olan tələblər

8.1. Xidmət mərkəzləri növbə, qeydiyyat, videonəzarət, səsyzama və qiymətləndirmə (sorğu keçirmə) sistemləri ilə təchiz edilməli və xidmət mərkəzinin girişində elektron növbə tutma terminalı quraşdırılmalıdır.

Qeyd olunan sistemlər vasitəsi ilə bu Metodiki Göstərişlə müəyyən edilmiş göstəriciləri ölçmək imkanı olmalıdır.

8.2. Xidmət mərkəzləri yanğınsöndürmə vasitələri, havatənzimləyici sistem, kəsintisiz qida mənbəyi və ehtiyat dizel-generator ilə təchiz edilməli, mərkəzlərdə təhlükəsizlik və rahat şərait təmin edilməli, əlilliyi olan şəxslər üçün qanunvericilikdə nəzərdə tutulan şərait yaradılmalıdır.

8.3. Xidmət mərkəzlərində gözləmə və qəbul zonaları olmalıdır.

8.4. Qəbul zonalarında ən azı üç təmsilçi üçün xidmət yeri mövcud olmalı və xidmət yerləri aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

8.4.1. Xidmət yerləri kompüter, dolab, elektron xidmətlər üçün tələb olunan avadanlıqlar, telefon aparatı, printer, skaner, faks, sürətçıxartma aparatları, rəngli printer, laminasiya aparatı, rəqəmsal imza avadanlıqları (rəqəmsal əl imzasının yaradılması üçün istifadə olunan qurğular), seyf və digər zəruri avadanlıqlarla təchiz edilməlidir.

Kompüterlərdə müvafiq proqram təminatlarına, dövlət qurumlarının informasiya ehtiyatlarına, aidiyyəti qanunvericiliyə aid normativ hüquqi bazaya çıxış imkanı olmalıdır.

8.4.2. Xidmət yerləri müraciət edən şəxsin qəbulu üçün rahat şəkildə dizayn edilməli, masada diqqəti yayındıran, xidmət üçün zəruri olmayan kənar əşyalar olmamalıdır.

8.4.3. Xidmət yerlərində müraciət edənin təmsilçi ilə birgə elektron xidmətlərdən istifadə etməsi üçün təmsilçilərin kompüterləri ikili monitor və məlumat daxiletmə qurğuları ilə təchiz edilməlidir.

8.4.4. Xidmət yerlərində bütün xidmət prosesinin danışıqlarını yazan və arxivləşdirən sistem olmalıdır.

8.5. Gözləmə zonaları üzrə tələblər:

8.5.1. Oturacaqlar, sənədlərin tertibatı üçün masalar və onların üzərində yazı ləvazimatları olmalıdır.

8.5.2. Printer, skaner, surətçıxartma aparatı, ən azı 2 ədəd özünəxidmət kompüterı olmalı və onlarda qurumların rəsmi internet səhifələrindən, tələb olunan proqram təminatlarından və aidiyyəti qanunvericiliyə dair elektron sənəd toplusundan istifadə imkanı olmalıdır.

8.5.3. Telefon aparatları olmalı və onlardan yalnız İqtisadiyyat Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (195) zəng etmək üçün imkan yaradılmalıdır.

8.5.4. Monitor olmalı və bu monitorda aktual məlumatlar əks olunmalıdır.

8.5.5. Xidmətlərin interaktiv xəritəsini əks etdirən və qiymətləndirmə imkanlarını təqdim edən cihaz olmalıdır.

9. Məsuliyyət

9.1. Bu Metodiki Göstərişlə müəyyən edilmiş xidmətlərin xidmət mərkəzlərində göstərilməsinin təşkilinə qurumun və (və ya) onun regional bölməsinin və həmin bölmənin aidiyyəti strukturun (strukturların) rəhbərləri, Metodiki Göstərişin və Standartların tələblərinə uyğun olaraq xidmət mərkəzlərində xidmətlərin göstərilməsinə mərkəzlərin təmsilçiləri cavabdehdir.

9.2. Bu Metodiki Göstərişin tələblərinin pozulması qanunvericiliklə müəyyən edilmiş məsuliyyətə səbəb olur.

«İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkilinə dair Metodiki Göstəriş»ə 1 №-li əlavə

MÜRACİƏT VƏRƏQƏSİ №

1. Müraciət edən şəxs barədə məlumat				
<i>VÖEN (olduqda)</i>				
<i>FİN</i>				
<i>Adı, atasının adı, soyadı</i>				
<i>Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin adı, seriya və nömrəsi</i>				
<i>Ünvan</i>				
<i>Telefon nömrəsi</i>				
<i>Əlavə məlumatlar</i>				
Qeyd: Təmsil olunan şəxs olmadıqda 2-ci bölmə doldurulmur				
2. Təmsil olunan şəxs barədə məlumat				
<i>VÖEN (olduqda)</i>				
<i>FİN</i>				
<i>Fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ya hüquqi şəxsin adı</i>				
<i>Etibarnamənin nömrəsi və tarixi</i>				
3. Müraciət barədə məlumat				
<i>Müraciətin məzmunu</i>				
<i>Qəbul edilmiş sənədlər</i>	sıra sayı	sənədin adı	nüsxə sayı	vərəq sayı
	1			
	2			
	3			
<i>Əlavə qeyd</i>				

4. Cavabın (hazır sənədin) təqdim edilməsi barədə məlumat				
Təqdimetmə forması	<input type="checkbox"/> e-kabinet	<input type="checkbox"/> poçt	<input type="checkbox"/> əlbəəl (Mərkəzdə)	<input type="checkbox"/> səyyar xidmət
Təqdim edilmə yeri	Vergi ödəyicisinin ünvanı		Xidmət Mərkəzinin ünvanı	Ünvan
Son təqdimetmə vaxtı				
5. Müraciətin qəbulu barədə məlumat				
Qəbul edildiyi vaxt	<i>tarix</i>		<i>saat</i>	
Təmsilçinin adı, soyadı və imzası				
Xidmət Mərkəzinin adı və ştamplı				
Müraciət edən şəxsin imzası	Müraciət vərəqəsi ilə tanış oldum və razıyam			

«İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkilinə dair Metodiki Göstəriş»ə 2 №-li əlavə

Sənədlərin qəbul edilməsi barədə Bildiriş №

1. Müraciət edən şəxs barədə məlumat				
VÖEN (olduqda)				
Adı, atasının adı, soyadı				
Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin adı, seriya və nömrəsi				
Qeyd: Təmsil olunan şəxs olmadıqda 2-ci bölmə doldurulmur				
2. Təmsil olunan şəxs barədə məlumat				
VÖEN (olduqda)				
Fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ya hüquqi şəxsin adı				
Etibarnamənin nömrəsi və tarixi				
3. Sənədin qəbulu barədə məlumat				
Qəbul edildiyi vaxt	<i>tarix</i>		<i>saat</i>	
Qəbul edilmiş sənədlər	sıra sayı	sənədin adı	nüsxə sayı	vərəq sayı
	1			
	2			
	3			
Əlavə qeyd				
Təmsilçinin adı, soyadı və imzası				
Xidmət Mərkəzinin adı və ştamplı				
Müraciət edən şəxsin imzası	Tanış oldum və razıyam			

«İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkilinə dair Metodiki Göstəriş»ə 3 №-li əlavə

Möhürün nümunəsi

