



# AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ NAZİRLƏR KABİNETİ

## QƏRAR

**“Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın təsdiq edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli Qərarında dəyişiklik edilməsi və çağrı mərkəzi mövcud olmayan dövlət orqanlarında (qurumlarında) çağrı xidmətlərinin təşkili barədə**

“Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 119-cu maddəsinin səkkizinci abzasını rəhbər tutaraq, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2022-ci il 4 aprel tarixli 3199 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022–2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı” üzrə Tədbirlər Planı”nın 4.10-cu bəndinin icrasını təmin etmək məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti **qərara alır**:

1. “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın təsdiq edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli Qərarında (Azərbaycan Respublikasının Qanunvericilik Toplusu, 2015, № 2, maddə 239 (Cild I) aşağıdakı dəyişikliklər edilsin:

1.1. adına və ikinci abzasına “Dövlət orqanlarında” sözlərindən sonra “(qurumlarında)” sözü əlavə edilsin;

1.2. həmin Qərarla təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları” üzrə:

1.2.1. adına “Dövlət orqanlarında” sözlərindən sonra “(qurumlarında)” sözü əlavə edilsin;

1.2.2. mətn üzrə ismin müvafiq hallarında “dövlət orqanı” sözlərindən sonra ismin müvafiq hallarında “(qurumu)” sözü əlavə edilsin;

1.2.3. mətn üzrə ismin müvafiq hallarında “dövlət orqanları” sözlərindən sonra ismin müvafiq hallarında “(qurumları)” sözü əlavə edilsin;

1.2.4. mətn üzrə ismin müvafiq hallarında “orqan” sözündən sonra ismin müvafiq hallarında “(qurum)” sözü əlavə edilsin;

1.2.5. 1.4.1-ci yarımbənd aşağıdakı redaksiyada verilsin:

“1.4.1. **dövlət orqanı (qurumu)** – mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanları, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslər;”;

1.2.6. aşağıdakı məzmununda 1.4.4-1-ci yarımbənd əlavə edilsin:

“1.4.4-1. **uzaqdan cavablandırma** – təmsilçinin Çağrı Mərkəzinin xidmət zalından kənarında canlı rejimdə xidmət göstərməsi;”;

1.2.7. 2.6-cı bənd aşağıdakı redaksiyada verilsin:

“2.6. Çağrı Mərkəzi canlı rejimdə müraciətlərin cavablandırılmasını çoxkanallı avadanlıqlardan istifadə edilməklə dövlət orqanları (qurumları) və onların tabeliyindəki orqan (qurum) üzrə vahid nömrə ilə, vahid xidmət zalında (təmsilçi yerlərinin sayı 20 nəfərdən çox olduğu hallar istisna olmaqla), fəvqəladə hallarda istifadə olunan xidmətlər (və ya qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallar) üzrə fasiləsiz (24/7), digər xidmətlər üzrə iş günləri saat 09:00-dan 18:00-dək fasiləsiz olaraq həyata keçirir. Təmsilçi yerləri, müraciətlərin konfidensiallığı və sayı, məlumatların məxfiliyi, habelə əlilliyi olan əməkdaşlar nəzərə alınaraq daxil olan zənglərin uzaqdan cavablandırılması həyata keçirilə bilər. Zənglərin uzaqdan cavablandırılması bu Qaydaların tələbləri nəzərə alınmaqla və müvafiq texniki avadanlıqlar təmin edilməklə həyata keçirilir. Dövlət orqanları (qurumları) öz fəaliyyət xüsusiyyətlərindən asılı olaraq daha artıq iş vaxtı müəyyən edilməsi məsələsini nəzərdən keçirirlər. Təmsilçilərin həftəlik canlı rejimdə xidmət vaxtı 36 saatdan çox olmamalıdır.”;

1.2.8. aşağıdakı məzmununda 2.11-1-ci bənd əlavə edilsin:

“2.11-1. Çağrı Mərkəzinə ölkə ərazisində sabit telefon (məftilli) telekommunikasiya şəbəkələrindən zənglərin ödənişsiz qaydada edilməsi təmin edilir.”;

1.2.9. aşağıdakı məzmununda 12-ci hissə əlavə edilsin:

## **“12. Uzaqdan cavablandırma üzrə tələblər**

12.1. Uzaqdan cavablandırma zamanı təmsilçi kompüter, zəruri proqram təminatı, qanunvericilik bazası, müraciət edənlər barədə asan və tez məlumat almaq imkanı olan məlumat bazası, səsboğucu funksiyaları olan qulaqlıq və mikrofon, hüquqi aktlar, metodiki göstərişlər, məlumat kitabçaları və digər zəruri vasitələrlə təmin edilməlidir.

12.2. Uzaqdan cavablandırma zamanı avadanlıq və proqram təminatı bu Qaydaların 11.3-cü bəndinin tələblərinə uyğun olmalıdır.”.

2. Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın 2.11-1-ci bəndinin icrasını təmin etmək məqsədilə müvafiq telekommunikasiya operatorları ilə birgə zəruri tədbirlər görsün.

3. Çağrı Mərkəzi mövcud olmayan:

3.1. mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanları çağrı xidmətlərinin “108” Çağrı Mərkəzində təşkili məqsədilə müvafiq məlumatları (sənədləri) 3 ay müddətində

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinə təqdim etsinlər və qoşulma ilə bağlı digər zəruri tədbirlər görsünlər;

3.2. dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər, o cümlədən dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslər öz vəsaitləri hesabına (fəaliyyətlərindən əldə olunan gəlirlər nəzərə alınmaqla) 5 ay müddətində çağrı mərkəzlərini yaratsınlar və ya müqavilə əsasında çağrı xidmətlərinin göstərilməsini təşkil etsinlər.

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

4.1. Çağrı Mərkəzi mövcud olmayan mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının çağrı xidmətlərinin “108” Çağrı Mərkəzi vasitəsilə göstərilməsini təmin etsin;

4.2. bu Qərarın 4.1-ci bəndinin icrasını təmin etmək məqsədilə “108” Çağrı Mərkəzinin maddi-texniki təminatı üçün zəruri olan maliyyə vəsaiti ilə bağlı təkliflərini Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Nazirliyinə təqdim etsin.

5. Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Nazirliyi bu Qərarın 4-cü hissəsinin icrasını təmin etmək məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinə zəruri maliyyə vəsaitinin ayrılmasını təmin etsin.

**Əli Əsədov**  
**Azərbaycan Respublikasının Baş naziri**

Bakı şəhəri, “ 21 ” “ aprel ” 2026-cı il

№ 113