

Həssas yanaşma, vətəndaş məmnunluğu

Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin əsas hədəflərindən biri kimi: Vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi

Siz vətəndaşların qayğıları ilə yaşamalısınız, onların problemlərini öyrənməlisiniz, düzgün təhlil aparmalıdır.

İlham ƏLİYEV,
Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

Vətəndaş müraciətlərinə həssas münasibət dövlətin son illər həyata keçirdiyi islahatların ön planında dayanır. Vətəndaşlara xidmət səviyyəsi dövlət orqanlarının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinin əsas meyarlarından biridir. Bu baxımdan vətəndaş məmnunluğunu dövlət qurumunun fəaliyyətinin aynası hesab etmək olar. Dövlət başçısı İlham Əliyev hər çıxışında vətəndaşların müraciətlərinə və onların problemlərinə xüsusi diqqətlə yanaşmağın önəmini vurğulayır, məmurlardan



vətəndaşların problemlərinə həssaslıqla yanaşılmasını tələb edir. Vətəndaşların dövlət qurumlarına etimadı həyata keçirilən siyasi tətənin şəffaflığının göstəricisidir.

Bu baxımdan Elm və Təhsil Nazirliyi yanında Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən vətəndaş müraciətlərinə baxılması və proses zamanı tətbiq edilən yenilikləri uğurlu nümunələrdən hesab etmək olar.

MÜTDA-ya vətəndaş qəbulunun rahat və əlçatan olması, müraciətlərə operativ şəkildə baxılması və araşdırılması əsas prioritetlərdəndir. Agentliyə daxil olan hər bir müraciət qeydiyyatla götürülür və qanunvericilik çərçivəsində həlli istiqamətində ən qısa müddətdə zəruri addımlar atılır. Vətəndaş Qəbulu Mərkəzində 8 qəbul pəncərəsi fəaliyyət göstərir. Mərkəzin əməkdaşları vətəndaşların müraciətlərini qeydə alır, aidiyyəti bölmə və sektorla əlaqə yaradır və müraciətin cavablandırılmasını həyata keçirirlər. Burada sosial cəhətdən

həssas əhali qrupuna aid olan şəhid ailələri, Vətən müharibəsi iştirakçıları, müharibə veteranları, əlilliyi olan şəxslərə xüsusi həssaslıqla yanaşılır. Agentliyin Vətəndaş Qəbulu Mərkəzinə ötən il ərzində əyani olaraq 11473 nəfər müraciət edib.

Şəffaflığın təmin edilməsi məqsədilə başda agentlik rəhbərliyinin qəbülləri olmaqla bütün qəbüllər audio-video nəzarət altında həyata keçirilir. Bütün bunlar son nəticədə bir məqsədə – vətəndaş məmnunluğunun təmin olunmasına xidmət edir.

Elm və Təhsil Nazirliyinə sosial media üzərindən daxil olan müraciətlərin MÜTDA-ya aid qismən agentliyin aidiyyəti üzrə cavabdeh əməkdaşları tərəfindən operativ şəkildə cavablandırılır. Bura ötən il ərzində 71 min, son bir ay ərzində isə 6 mindən artıq vətəndaşın müraciəti qeydə alınıb. Müraciətlər müəllimlərin işə qəbulu, iş yerlərinin dəyişdirilməsi, təhsilvərənlərin sertifikatı, şagirdlərin yerləşməsi, birinci sinf və məktəbə-hazırlıq qruplarına qəbulu, məktəbəqədər və ümumi təhsil müəssisəsinə uşaq qəbulu, tərbiyəçi-

müəllimlərin işlə təminatı və digər məsələlərlə bağlı olur. Həmçinin vətəndaşlara portal.edu.az elektron platformasında şəxsi kabinetlərində yararlanmış texniki problemlə bağlı dəstək göstərilir.

Vətəndaşlar Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin 146-2 Çağrı Mərkəzinə müraciət edərək onları maraqlandıran məsələlərlə bağlı ətraflı məlumat əldə edə bilərlər. Bu çağrı mərkəzi operativlik baxımından xüsusi önəm kəsb edir. Ötən il ərzində mərkəzə 158610 zəng olunub.

Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin fəaliyyət istiqamətlərindən biri də təhsil müəssisələrində baş verə biləcək xüsusi halların idarə edilməsidir. Agentliyin direktoru Eşqi Bağirovun müvafiq əmrinə əsasən, təhsil ocaqlarında yarana biləcək xüsusi hallarla bağlı qurum rəsmilərinin iştirakı ilə noyabr-dekabr ayları ərzində ölkə üzrə təhsil müəssisələrinin rəhbərləri ilə görüşlər keçirilib, söhbətlər aparılıb. Dörd mindən artıq təhsil işçisinin iştirakı ilə keçirilən görüşlərdə xüsusi hallarla bağlı müvafiq əmr və onun icrasına diqqətin ayrılması iştirakçılar tərəfindən müsbət qarşılanıb. Məqsəd xüsusi hallar zamanı həyata keçirilməli addımlar haqqında pedaqoji kollektivin maarifləndirilməsi, təhsil müəssisələrində xüsusi halların idarə edilməsi üçün işçi qrupunun yaradılmasına nail olmaqdır. Keçirilən görüşlərdə agentliyin rəsmiləri məktəblərdə baş verən xüsusi hallarla bağlı məsələlərə hər zaman həssaslıqla yanaşıldığını, xüsusilə şagirdlərin təhlükəsizliyinin ön planda dayandığını vurğulayıblar. Bildirilib ki, həssas qruplara daxil olan uşaqlara diqqətin artırılması, valideynlərlə əməkdaşlığın gücləndirilməsi, effektiv kommunikasiyanın yaradılması olduqca vacibdir. Maarifləndirici görüşlərdə müvafiq təkliflər irəli sürülüb, iştirakçıları maraqlandıran suallar agentliyin rəsmisi tərəfindən cavablandırılıb.

Rəşad ZİYADOV,
Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə
Dövlət Agentliyinin müxəssisi

Vətəndaş müraciətlərinin statistikasını

Dekabrın 16-dan 28-dək Elm və Təhsil Nazirliyi, eləcə də qurumlarına 17390 vətəndaş müraciəti daxil olub.

Müraciətlərin 10418-i çağrı mərkəzləri, 42-si sosial media, 2562-si “WhatsApp” vasitəsilə olduğu halda, 613-ü elektron, 908-i isə yazılı formada yönləndirilib. Həmçinin vətəndaş qəbulu zamanı 2847 müraciət qeydə alınıb.

Müraciətlər olimpiada və müsabiqələr, müəllimlərin qarşılıqlı yardışması, ekster-nat imtahan və digər məsələlərlə bağlı olub.



Bakı Şəhəri üzrə Təhsil İdarəsinə 13107 müraciət daxil olub

2024-cü ilin dekabr ayı ərzində Bakı Şəhəri üzrə Təhsil İdarəsinə (BŞTİ) 13107 müraciət daxil olub. Daxil olan müraciətlərin əksəriyyəti cavablandırılıb və operativ şəkildə həll olunub.



Statistikaya əsasən, Çağrı Mərkəzinə (146-1 nömrəli) 6311 zəng, Vətəndaşların Qəbulu Mərkəzinə isə 3055 müraciət daxil olub.

BŞTİ-yə 3447 sənəd (vətəndaşlar tərəfindən 1547 ərizə, Elm və Təhsil Nazirliyindən 336, digər qurumlardan 309 tabelikdə olan təhsil müəssisələrindən 541 məktub və 714 kadr ərizəsi) daxil olub və qeydiyyatla alınıb. Həmçinin 294 elektron müraciətə baxılıb.

Daxil olan müraciətlər müxtəlif məsələlərin tənzimlənmə qaydalarının öyrənilməsi, məktəbəqədər təhsil müəssisələrinə qəbul, müəllimlərin əmək müqaviləsinin müddətinin uzadılması, işə qəbul və digər məsələləri əhatə edir.

Qeyd edək ki, BŞTİ-nin Vətəndaşların Qəbulu Mərkəzi yenilənib. Əsas məqsəd vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi, daxil olan müraciətlərin cavablandırılması zamanı koordinasiyanın düzgün təşkili və proseslərin çevik idarə edilməsindən ibarətdir.

