

İlham ƏLİYEV,
Azərbaycan Prezidenti

**“Siz vətəndaşların
qayğıları ilə
yaşamalısınız,
onların problemlərini
öyrənməlisiniz,
düzgün təhlil
aparmalısınız”.**

Həssas yanaşma, vətəndaş məmnunluğu

Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin əsas hədəflərindən biri kimi

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin rəhbərliyi ilə həyata keçirilən islahatlar uğurlu nəticələrini verməklə ölkənin sosial-iqtisadi inkişaf strategiyasının əsas istiqamətinə çevrilərək vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsini, məmur davranış məsuliyyətinin yüksəldilməsini, şəffaflığın gücləndirilməsini və regional inkişafın sürətləndirilməsini hədəf seçib. Bu yanaşma təkcə idarəetmə mexanizmlərinin yenilənməsi deyil, eyni zamanda dövlət-vətəndaş münasibətlərinin mahiyyət etibarilə modernləşdirilməsidir. Dövlət idarəetməsi dövlətin sosial-siyasi funksiyası olub, ictimai həyatın bütün sferalarının tənzimlənməsində, davamlı inkişafın, rifah və məmnunluq səviyyəsinin təmin olunmasında mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu gün vətəndaş müraciətlərinə həssas münasibət, vətəndaşlara xidmət mədəniyyəti islahatlar paketinin mühüm istiqaməti kimi müəyyənləşdirilib. Dövlət başçısı İlham Əliyev çıxışlarında vətəndaşlara və onların problemlərinə daim böyük qayğı, diqqət və xüsusi həssaslıqla yanaşılmasını bildirərək məmurların qarşısında ciddi tələb və mühüm vəzifələr qoyur. Ölkə Prezidenti dövlət-vətəndaş arasında münasibətin, qarşılıqlı etimadın əyani vasitəsi olan vətəndaş müraciətlərinə baxılmasında şəffaflığın və nəzarətin gücləndirilməsinə xüsusi önəm verir.

Elm və Təhsil Nazirliyi yanında Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyində (MÜTDA) vətəndaş müraciətlərinə baxılmasında tətbiq olunan yenilikləri yaxşı nümunələrdən biri hesab etmək olar.

MÜTDA-ya müraciət edən vətəndaşların vəzifəli şəxslər tərəfindən qəbulunun rahat və əlçatan olması, müraciətlərə baxılmasının sürətləndirilməsi, araşdırılması işin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə xidmət edir. Agentlikdə vətəndaşların qəbulu zamanı onlara verilən hər bir cavab qeyd olunur və aidiyyəti üzrə yönləndirilir. Vətəndaş qəbulu mərkəzində hər bir vətəndaş gözləmə növbəsi ilə qəbul mərkəzinin əməkdaşlarına yaxınlaşaraq müraciətini bildirir. Əməkdaşlar vətəndaşlara həssaslıqla yanaşaraq müraciətlərini diqqətlə dinləyib məsələni aidiyyəti bölmə və sektora bildirərək qanunvericilik çərçivəsində həlli yollarını aydınlaşdırırlar. Eyni zamanda burada həssas qrupdan olan şəhid ailələri, Vətən müharibəsi iştirakçıları, müharibə veteranları, əlilliyi olan şəxslər və digər kateqoriyadan olan vətəndaşlara xüsusi qayğı və diqqətlə yanaşılaraq onların problemlərinin qanunla müəyyən olunmuş qaydada həllinə köməklik göstərilir. Vətəndaş qəbulu mərkəzinə il ərzində 8500-dən çox



vətəndaş müraciət edib, bunlardan çoxu müəllimlərin işə qəbulu, müəllim yerdəyişməsi, sertifikatlaşdırma, şagird yerdəyişməsi ilə bağlı olub. Ay ərzində təxminən 700-dən artıq vətəndaşa xidmət göstərilib.

Xidmət səviyyəsinin və keyfiyyətinin yüksəldilməsi məqsədilə bütün qəbullar video-audio nəzarəti altında aparılır, hər bir vətəndaşın müraciətinə xüsusi şəkildə baxılır, ona qanunvericiliyin tələblərinə uyğun olaraq köməklik göstərilir. Agentliyin vətəndaş müraciətlərinə baxılması və vətəndaşların qəbulu ilə bağlı həyata keçirdiyi sistemli islahatlar yalnız bir məqsəddə - vətəndaş məmnunluğunun təmin

olunmasına və insanları narahat edən problemlərin həllinə xidmət edir. Tətbiq olunan mütərəqqi yeniliklər imkan verir ki, vətəndaşların üzləşdikləri problemləri aradan qaldırmaqla yanaşı, həm də onların səbəbləri müəyyən

girdlərin yerdəyişməsi, birinci sinfə və məktəbəhazırlıq qruplarına qəbulu, məktəbəqədər təhsil müəssisələrinə uşaq qəbulu, tərbiyəçi-müəllimlərin işə qəbulu və digər məsələlərlə bağlı müraciətlər daxil olub.

Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlər operativ şəkildə cavablandırılır və aidiyyəti istiqamətlərə yönləndirilir. İl ərzində Çağrı Mərkəzinə 140 mindən çox müraciət daxil olub. Suallar əsasən müəllimlərin işə qəbulu, iş yerinin dəyişdirilməsi, sertifikatlaşdırma, şagird qəbulu, məktəbəhazırlıq və digər təhsil mövzuları ilə bağlıdır. Bununla yanaşı, Çağrı Mərkəzi Elm və Təhsil Nazirliyinin, eləcə də agentlik rəhbərliyinin qəbuluna yazılan vətəndaşların qeydiyyatı prosesini həyata keçirir. Mərkəzin fəaliyyətinin əsas məqsədi müraciət edən vətəndaşların məlumatlarını qeyd alaraq, aidiyyəti üzrə yönləndirilməsini təmin etmək və müraciətlərin operativ şəkildə həllinə dəstək göstərməkdir. Bütün bunlar vətəndaşların müraciətlərinə daha operativ və effektiv şəkildə cavab verilməsi ilə yanaşı vətəndaş məmnunluğuna da xidmət edir.

Rəşad ZİYADOV,
*Məktəbəqədər və
Ümumi Təhsil üzrə Dövlət
Agentliyinin mütəxəssisi*

olunsun, son nəticədə vətəndaşlar onlara göstərilən xidmətdən daha real və səmərəli şəkildə faydalanırlar.

SMM xidməti, sosial media platformaları üzərindən daxil olan bütün müraciətlərin operativ, dəqiq və peşəkar şəkildə cavablandırılmasını təmin edən, vətəndaş məmnuniyyətinin gücləndirilməsinə yönəlmiş xidmətdir. MÜTDA-nın SMM xidmətinə il ərzində 70 mindən çox, ay ərzində isə 5 mindən artıq vətəndaş müraciəti daxil olub. Müraciətlər SMM əməkdaşları tərəfindən 24 saat ərzində cavablandırılır. Bura əsasən müəllimlərin işə qəbulu, iş yerinin dəyişdirilməsi, sertifikatlaşdırma, şa-

Elm və Təhsil Nazirliyi yanında Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin Çağrı Mərkəzi ümumi məlumat mərkəzidir.

