



DOST Agentliyi: sosial sahədə müasir idarəetmə modeli

"DOST mərkəzlərinin yaradılması bizim sosial siyasətimizin mahiyyətini göstərir".

İlham ƏLİYEV,
Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

2019-cu ildə Prezident İlham Əliyevin qeyd etdiyi bu fikirlə məramını tapan DOST xidmətləri bu gün Azərbaycan vətəndaşının sosial müdafiəsinin, rifah halının və rahatlığının təminatına yönəlib. Prezidentin 2018-ci il 9 avqust tarixli fərmanı ilə yaradılan DOST Agentliyi sosial sahədə idarəetmənin tamamilə yeni mərhələyə keçidini təmin edib. Bu model təkcə sosial xidmətlərin bir məkanda cəmlənməsi deyil, eyni zamanda dövlət-vətəndaş münasibətlərində keyfiyyətə yeni yanaşma formalaşdırıb.

Birinci vitse-prezident Mehriban xanım Əliyevanın təşəbbüsü ilə yaradılan DOST konsepsiyası dövlət sosial xidmətlərini vahid platformadan, innovativ, şəffaf və operativ şəkildə, vətəndaş rahatlığına əsaslanan sadə prosedurlarla təqdim edən unikal bir modeldir. Vətəndaş məmnuniyyətinin təmin olunmasında yeni mərhələ açan bu modelin DOST mərkəzlərində hazırda 162 xidmət "bir pəncərə"dən, müasir və çevik, tam şəffaf şəkildə təqdim olunur. Agentliyin missiyası da əhalinin əmək, məşğulluq və sosial müdafiə xidmətlərinə DOST mərkəzləri şəbəkəsi vasitəsilə müasir, operativ və elektron xidmətlərin tətbiqi ilə rahat çıxışını təmin etməkdir.

Hazırda ölkə üzrə 5-i Bakıda, 1-i Abşeronda, 1-i Bərdədə olmaqla 7 DOST mərkəzi əhaliyə xidmət edir. Bu mərkəzlərdə 2025-ci ildə 887 min vətəndaşa, ümumilikdə ötən dövrdə isə 4,1 milyon şəxsə xidmət göstərilib. Xidmətlərdən vətəndaş məmnunluğu səviyyəsi 98,7 faizdir.

DOST xidmətləri işğaldan azad edilmiş ərazilərimizə köçürülən sakinlərin də sosial məsələlərinin həllində əhəmiyyətli rola malikdir. Ötən dövrdə Zəngilanın Ağalı kəndində "Smart DOST" xidmət məntəqəsi, Qarabağ Regional DOST Mərkəzinin Şuşa filialı, Kəlbəcər və Füzulidə DOST məntəqələri, bu il isə mərkəzin Tərtər rayonunda DOST filialı fəaliyyətə başlayıb. Bu ünvanlarda sakinlərin əmək, məşğulluq, sosial müdafiə və sosial təminat sahələrinə aid müraciətlərində əksini tapan məsələlər öz həllini tapır. Bu ərazilərdə DOST xidmətləri şəbəkəsi təkcə doğma yurdlarına qayıdan insanların yox, eyni zamanda Qarabağ və Şərqi Zəngəzurda quruculuq və bərpa işlərində çalışan, qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq hər bir şəxsin xidmətindədir. Çünki DOST xidmətləri müraciət edən şəxsin ölkənin hansı rayon və şəhərində qeydiyyatda olmasına fərq qoyulmadan dövlət sosial xidmətlərinin hər kəsə vahid platformadan çatdırılmasına yönəlib.

Ötən il DOST mərkəz və filiallarında ümumilikdə xidmət göstərilən vətəndaşların orta günlük sayı 3700 nəfərdən çox olub. Bir vətəndaşa göstərilən xidmət müddəti cəmi 7-10 dəqiqə təşkil edib. Bu o deməkdir ki, bir neçə il əvvəl sosial sahəyə aid problemini həll etmək üçün günlərlə, bəzən aylarla ayrı-ayrı qurumlara müraciət edərək gözləyən vətəndaş bu gün həmin məsələni, sadəcə, bir DOST pəncərəsində bir neçə dəqiqəyə həll edir.

Hazırda bu konsepsiyanın ölkəboyu genişləndirilməsi işləri çərçivəsində Naxçıvan, Quba, Sabirabad, Sumqayıt, Gəncə və Masallıda da DOST mərkəzlərinin qurulması üçün layihələr reallaşdırılır, təmir-tikinti işləri aparılır. Ümumilikdə 14 regional DOST mərkəzi və ətraf rayonlar üzrə 64 kiçik filiallardan ibarət xidmət şəbəkə-

sinin yaradılması nəzərdə tutulub. Bu o deməkdir ki, bütün ölkə əhalisinin DOST xidmətlərinə tam əlçatanlığı yaxın bir neçə il ərzində təmin olunacaq.

DOST Agentliyi Azərbaycanda könüllülük hərəkatının genişlənməsində də mühüm rola malikdir. Təkcə ötən il ərzində "Könüllü DOST" proqramına 45 min müraciət olub, 1,6 min şəxs proqrama cəlb edilib. Proqramın "Gənc DOST", "Gümüşü DOST" (yaşlılar üçün), "Distant DOST", "Korporativ DOST", "İnklüziv DOST", "DigiDOST", "TeleDOST" kimi altiproqramları fəaliyyət göstərir. Proqram



iştirakçıların vətəndaşlara xidmət sahəsində təcrübə, işgüzar vərdişlər əldə etmələrinə, fərdi inkişafı və karyera yolunda ilk uğurlu addımlarına dəstək olur.

Agentliyin tabeliyində fəaliyyət göstərən "142" Çağrı mərkəzi vətəndaşların əmək, məşğulluq, sosial müdafiə, əlillik, reabilitasiya, övladlığagötürmə və digər müvafiq müraciətlərinin şifahi və elektron cavablandırılmasını həyata keçirir. Müraciətlərin birbaşa cavablandırılması ilə yanaşı, Çağrı mərkəzinin fəaliyyəti son illər IVR (interaktiv səsli cavablandırma) sisteminin, həmçinin sosial bot, onlayn çat, əks əlaqə, SMS müraciətlər üzrə cavablandırmanın tətbiqi ilə əhəmiyyətli dərəcədə genişlənilib. 2025-ci ildə Çağrı mərkəzi tərəfindən 1,5 milyon zəng cavablandırılıb. Cavablandırılan zənglərin günlük orta sayı isə 6 374 təşkil edib.

Azərbaycanın xidmət brendi olan DOST konsepsiyası beynəlxalq səviyyədə də yüksək qiymətləndirilir. Artıq bir neçə ölkə DOST təcrübəsini öyrənərək onu tətbiq etməyə başlayıb. Hazırda Özbəkistanda DOST mərkəzləri fəaliyyət göstərir. Həmçinin Moldovada bu istiqamətdə pilot layihələr həyata keçirilir. DOST modeli komponentlərinin tətbiqi istiqamətində Xorvatiya ilə də işgüzar əlaqələr qurulub. Serbiyada və Rumıniyada isə DOST mexanizmi əsasında elektronlaşma dəstəyi verilir. Bu onu göstərir ki, Azərbaycan sosial sahədə xidmətlərin göstərilməsi isti-

qamətində artıq qabaqcıl ölkələrlə eyni sıradadır və öz uğurlu təcrübəsini digər ölkələrə də təqdim edir.

Hazırda DOST Agentliyi BMT, Avropa Sosial Şəbəkəsi, Beynəlxalq Sosial Təminat Assosiasiyası (BSTA) kimi mötəbər beynəlxalq qurumlarla, o cümlədən yerli təşkilatlar, ali təhsil müəssisələri ilə fəal əməkdaşlıq edir.

Agentlik Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi, Müştəri məmnunluğunun təmin edilməsi və şikayətlərin idarəedilməsi sistemi, Rüşvət əleyhinə idarəetmə sistemi və s. istiqamətlər üzrə ISO sertifikatlarına (Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatının sertifikatları), həmçinin ötən dövr ərzində 30 beynəlxalq mükafat və sertifikata layiq görüldü. DOST Agentliyi BSTA-nın "Xidmət keyfiyyəti" meyarı üzrə Mükəmməllik Sertifikatı ilə də təltif olunub, həmçinin agentliyin İdarə Heyətinin sədri BSTA "Sosial

Təminat Siyasətinin Təhlili və Araşdırılması üzrə Texniki Komissiyası"nın sədri seçilib.

Ötən il ölkəmizdə DOST Agentliyinin təşəbbüsü ilə keçirilən "SOCGOV 2025: Süni intellekt insan və transformasiya üçün" adlı beynəlxalq konfrans sosial xidmətlərin inkişafı, yeni idarəetmə yanaşmaları və beynəlxalq təcrübənin paylaşılması baxımından mühüm platforma olub. Konfrans yerli və beynəlxalq ekspertləri bir araya gətirməklə sosial xidmətlər sahəsində sürətli inkişaf perspektivlərinin qiymətləndirilməsi, innovativ yanaşmaların, süni intellekt alətlərinin və müasir texnologiyaların tətbiq edilməsi ilə gələcək inkişaf yollarının müəyyənləşdirilməsində əhəmiyyətli rol oynayıb. Bütün bunlar Azərbaycanın sosial siyasət və idarəetmə sahəsində global miqyasda artmaqda olan nüfuzunun daha bir göstəricisidir.

Beləliklə, DOST sosial xidmətlərin təşkili və göstərilməsi sahəsində tətbiq olunan yenilikləri və hər kəsə öz dost yanaşması ilə Azərbaycan vətəndaşının xidmətindədir. İnnovativ yanaşmalar, şəffaf mexanizmlər və yüksək xidmət keyfiyyəti DOST modelini təkcə ölkə daxilində deyil, global miqyasda da nümunəvi bir brendə çevirib. Bu konsepsiyanın genişlənməsi sosial xidmətlərin daha əlçatan, operativ və insan mərkəzli formada təqdim olunmasını təmin etməklə Azərbaycanın sosial siyasətində yeni uğurların davamlı olacağını deməyə əsas verir.

İradə ƏLİYEVA,
"Azərbaycan"