

“DOST mərkəzləri müasir Azərbaycanın siması kimi”

Və ya vətəndaş rahatlığı və nəzakətlik prinsipinin əsas götürüldüyü mərkəzden reportaj

Bir dövlət qurumu təsəvvür edin ki, orda xüsusi bir istiqamət üzrə sizə lazım olan bütün xidmətlər vahid mərkəzden idarə olunur. Özü də xidmətin keyfiyyəti günü-gündən artırılan bir mərkəzden. Elə bir qurum ki, burada şəffaflyq ən yüksək səviyyədə təmin olunur. Burada hər şey vətəndaşların rahatlığını təmin etmək məqsədi güdür. Bütün bunları Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İ.Qutqaşınli, 86 ünvanında yerləşən ilk DOST mərkəzinin inzibati binasında olduğumuz bir gün ərzində müşahidə etdik.

VAHİD STANDARTLAR ƏSASINDA GÖSTƏRİLƏN XİDMƏT

Yüz günlük fəaliyyətini yenidən tamamlayan DOST mərkəzinin qapısından içəri girərək bizi ulu öndər Heydər Əliyevin "Həyatının məqsədi, Azərbaycan, Azərbaycan vətəndaşının rifahıdır" kəlmələri salamlayır. Həqiqətən də burada vətəndaşlarımızın rifahı üçün əməkdaşların və könüllülərin cəsarətli çalışdığını müşahidə edirik. Mərkəzə daxil olan vətəndaşlar əvvəlcə qeydiyyat şöbəsinə müraciət edirlər. Qeydiyyat şöbəsində vətəndaşın hansı sahə üzrə müraciət etdiyi dəqiqləşdirilir və yönləndirmə aparılır.

Qeyd edək ki, ilk DOST mərkəzində "Pensiya və sosial sığorta", "Sosial müavinətlər və təqaüdlər", "Əlillik, tibbi ekspertiza və protez-ortopedik təminat", "Sosial xidmətlər və övladlığa götürmə məsələləri", "Əmək münasibətləri", "Məşğulluq xidmətləri", "Sosial-hüquqi, sosial-pedaqoji, sosial-psixoloji, sosial-məişət xidmətləri", "Bank və notarius xidmətləri" və s. bölmələrdə uyğun müraciətlər qəbul olunur. Vətəndaşlara məsləhət və məlumat əldə olunmasını asanlaşdırır. Nazirliyin aidiyyəti qurumlarının fəaliyyəti mərkəzə əlaqəli şəkildə təmin edilib. Həmçinin əlilliyi olan şəxslərin hərəkət imkanları üçün uyğunlaşma təmin edilib. Xidmətlər vahid standartlar əsasında və bir-birinə inteqrasiya olunmuş şəkildə, elektron müstəvidə təqdim olunur. Onu da qeyd edək ki, Mərkəzdə "142 Çağrı Mərkəzi" də fəaliyyət göstərir.

AZƏRBAYCANIN YENİ BRENDİ

Hazırda dünyada bir pəncərə prinsipi üzrə bir sıra sosial xidmət təcrübələri olsa da, Azərbaycanın DOST layihəsi, əhalinin məşğulluğu, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələri üzrə 132 xidmətin "bir pəncərə"dən təqdim edilməsinə imkan verən kifayət qədər geniş xidmətlər arealını, innovativ yenilikləri özündə əhatə edən unikal bir layihə kimi diqqəti cəlb edir. Bu mənada DOST layihəsi Azərbaycanın yeni brendi kimi özünü göstərməkdədir. Ölkədə aparılan sosial siyasət, əhalinin rifah halının yaxşılaşdırılması, həssas qruplara dövlət qayğısının artırılması istiqamətində kompleks tədbirlərin il-dən-ile güclənməsinə imkan verdiyi kimi, DOST layihəsi də dövlət sosial xidmətlərinin innovativ həllərinin tətbiqi üzərində, vahid platformadan, bir pəncərədən, tam şəffaf və operativ, vətəndaş rahatlığı və nəzakətlik prinsipi və sadə prosedurlar əsasında təqdim olunmasını xidmət edir.

HƏR ŞEY İDEAL OLA BİLMƏZ, AMMA...

Mərkəzə olduğumuz müddətdə diqqətimizi çəkən məqamlardan biri də o oldu ki, burada könüllülər də cani-könüllü, dayanmadan vətəndaşlara xidmət edir. Ümumi



işin təşkilində, vətəndaşların güclü üzlə qarşılanmasında onların böyük əməyinin şahidi olduq. Bundan başqa, gənclər könüllülük fəaliyyəti ilə həm iş təcrübələrini artırır, həm də əhalinin xüsusi həssas təbəqəsi ilə işləmək bacarığı əldə edirlər. Bəziləri, onlarla söhbət edir, digərləri xidmətin keyfiyyətinə dair sorğular keçirir. Bir qism könüllü isə dəyirmi masa ətrafında toplaşaraq həm nahar edir, həm də söhbətləşirlər. Könüllü olaraq fəaliyyət göstərənlərdən biri də **Səkinə Babayevadır**. Səkinə xanım vətəndaşlara göstərilən xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı sorğu keçirir. Deyir ki, müraciət edən vətəndaşların böyük qismi sonda bu sorğuda iştirak edir: "Böyük ehsarı, xidmətin keyfiyyətindən razılıq edir. Təbii ki, hər şey ideal ola bilməz. Nadir hallarda narazı vətəndaşlar da olur. Bu sorğu məhz həmin məqamları aradan qaldırmaq məqsədilə aparılır".

Daha sonra işçilər üçün ayrılan şöbələrə üz tuturduq. **Cavid Cabbarlı sosial agent** vəzifəsində çalışır. Deyir ki, vətəndaşlar müavinət hüququnu gerçəkləşdirmək üçün ona müraciət etməlidir. Əlilliyə görə müavinət almaq istəyən şəxsləri könüllülər onun masasına ünvanlayır. Həmçinin pensiya və təqaüd, birdəfəlik müavinətlərin alınması üçün də siz Cavid bəyin masasına yaxınlaşmalısınız: "Ümumilikdə, müavinət sektoruna gün ərzində 200-ə yaxın vətəndaş müraciət edir. Hər gün xeyli sayda vətəndaşın müraciətinə baxaraq, onlara köməklik etməyə çalışırıq. Bu mənada işimizin həm çətin, həm də asan tərəfləri

mizə görə, maksimum səbri və təmkinli olmalıyıq".

Ağayeva Aytac əlillik sektorunun sosial agentidir. Gün ərzində 20-25-ə yaxın müraciət qəbul etdiyini deyir: "Müraciətlərin ən çoxu təkrar müayinələrə bağlı olur. Bu barədə vətəndaşların suallarını cavablayırıq. Proseduru izah edirik, həmçinin lazım olan sənədlər haqqında məlumat veririk. Ən çox müraciətlərdən biri də əlil arabalı ilə bağlıdır. Çünki əlillərə tibbi göstəriş burada verilir. Burada əyani müayinə yoxdur. Belə demək olarsa, bütün sənədləri elektron qaydada



alır və cavablayırıq. Bizə müraciət edənlərin çoxuna poliklinika tərəfindən ətraflı məlumat verildiyinə görə, çox da çətinliyimiz olmur. Amma ətraflı məlumat almaq üçün müraciət edən vətəndaşların da sayı az deyil".

"VƏTƏNDAŞLARLA İŞLƏMƏYİ SEVİRƏM"

Təqdirəlayiq məqamlardan biri də o oldu ki, mərkəzə fiziki məhdudiyətli şəxslərin də işləməsinə şərait yaradılıb. Onlardan biri məlumat bölməsində çalışan **Nicat Balaxanlıdır**. Nicat deyir ki, insanlara kömək etmək onun ən böyük arzusu olub. Bu mənada artıq öz arzusuna çatdığını söyləyir: "Çünki fəaliyyətim insanları lazımı şöbələrə yönəltmək və onlara dolğun məlumat verməkdir. Əlillik, pensiya, sosial sığorta, sosial müavinətlər üzrə vətəndaşlar mənə müraciət edir. Çalışırım ki, onlar çətinlik çəkmədən öz işini həll etsin. Əvvəlcə könüllü olaraq burada fəaliyyətə başladım. İki ay könüllü olduqdan sonra mərkəz mənə işə götürdü. Vətəndaşlarla işləməyi sevirəm".

Bəs görəsən vətəndaşlar necə, qurumun fəaliyyətindən razıdır? Qeydiyyat şöbəsində **Gülnarə Ağayevadan** bu sualımıza cavab alır: "Prosedur və sənədlər haqqında

tam məlumat verirlər. Mən qəyyumluğa görə müraciət etmişəm. Bir müddət idi ki, kartım hazır olmasını gözləyirdim. Yəqin ki, mənim kimi xeyli sayda vətəndaş müraciət edib. Artıq kartım hazırdır, banka yaxınlaşım onu əldə edə bilərəm".

Əməkdaşlar və könüllülərlə söhbətimizi tamamlayıb ikinci mərtəbəyə qalxırıq. Yüz gün ərzində göstərilən xidmətin keyfiyyəti haqqda **1 sayılı Bakı Dost mərkəzinin direktoru Seymur Aliyevlə** söhbət etdik. Seymur müəllim deyir ki, mərkəzin açılışı bu ilin mayın 9-da baş tutub. O, mərkəzin bu müddət ərzində göstərdiyi fəaliyyətdən 93 faiz tam, 97 faiz isə qismən razı qalıb: "Açılışın olduğu gündən vətəndaşların qəbuluna başlamışıq. Bakının iki - Yasamal və Səbail rayonu üzrə qeydiyyatda olan vətəndaşlara xidmət göstəririk. Fəaliyyətimiz dövründə 33 mindən çox vətəndaşa xidmət göstərilib. Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin tabeliyində olan orqanların göstərdiyi bütün xidmətlər burada vahid mərkəzden vətəndaşların ixtiyarındadır".

Müsaibim deyir ki, gün ərzində mərkəzə təqribən 400-500-dək vətəndaş müraciət edir və 50 könüllü bu işdə onlara kömək edir. DOST Agentliyində könüllülük fəaliyyəti 3 istiqamətdə təşkil edilib: "Gənclər, əlilliyi olanlar və pensiyaçılar. "Gənc DOST" proqramında 15-29 yaşlı gənclər iştirak edə bilərlər. Könüllülük fəaliyyətinin müddəti 2 aydır və iş prosesi gündəlik olaraq növbəli şəkildə təşkil olunur. "Gənc DOST" proqramı könüllülər üçün sosial əhəmiyyətli fəaliyyətdə rol malik olma, işgüzar verdişlər əldə etmə, fərdi inkişaf, asudə vaxtın səmərəli keçirilməsi, yeni dostlar və əlaqələr və karyera yolunda ilk uğurlu addımların təməli baxımından faydalıdır. Bundan başqa, bu yaxınlarda Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat (DOST) Agentliyinin ilk DOST mərkəzində "Könüllü DOST" və "Üçüncü Bahar" layihəsinin birgə təşkilatçılığı ilə "Gümüşü Könüllü" proqramına start verilib. Program pensiya yaşına çatmış şəxslərin aktiv həyat tərzinin təmin olunması və asudə vaxtlarının səmərəli təşkilinə dəstək məqsədi daşıyır. Mərkəzin ştatı 96 nəfərdir. Bunlardan 40 nəfəri birbaşa, vətəndaşla təmasda olan sosial agentlərdir. Digərləri isə inzibati məsələlər üzrə çalışır".

S.Aliyevin sözlərinə görə, xidmətin keyfiyyətini yüksəltmək üçün sorğular təşkil edilir: "Vətəndaşın adı, soyadı, xidmət aldığı sahə və məmnunluğu öyrənilir, bütün rəylər nəzərə alınır. Kağız üzərində olan məlumatlar elektron bazamıza daxil olur və nəticə çıxarılır. Hazırda 60-70 faizə yaxın vətəndaş sorğuya cəlb edə bilirik. Gözləmə müddəti ilkin olaraq, bir ayda 10 dəqiqə idisə, artıq 1-2 dəqiqə təşkil edir. Xidmət sürətini artırmağa çalışırıq. Çünki həssas qruplarla işləyirik və onlar 1 dəqiqədən artıq gözlədikdə, narazılıq edirlər. Buna görə, nahar fasiləsində, şənbə-bazar günləri də işləyirik ki, istənilən vaxt bizə müraciət edən şəxslərə xidmət göstərə bilək".

Mərkəzin direktoru bildirdi ki, DOST Agentliyinin 2019-25-ci illərdə Bakıda və ölkəmizin regionlarında 31 DOST mərkəzi istifadəyə verilecək. Gələcə ildən respublikamızın regionlarında da DOST mərkəzləri şəbəkəsinin qurulmasına başlanacaq: "Bu 31 mərkəz, ümumən, "bir pəncərə" prinsipi üzrə 2,8 milyon şəxse əmək, məşğulluq, əlillik, sosial təminat sahələri üzrə 132 növdə xidmətlər göstərəcək. İlk "DOST" mərkəzi isə gün ərzində 400-dən çox vətəndaşa xidmət göstərir. İlkin mərhələdə Bakının Yasamal və Səbail rayonlarının əhalisi üçün nəzərdə tutulan mərkəz, ildə 100 mindən artıq vətəndaşın məşğulluq, əmək, əlillik və sosial müdafiə sahələrində xidmətlərlə təminatına imkan verəcək. Bütün DOST mərkəzləri yaradıldıqdan sonra isə vətəndaşların qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq, müraciət edən hər kəsə xidmətlər göstəriləcək".

Sağollaşım ayrılırdı. Gördüklərimiz, şahid olduğumuz, mərkəzden müsbət təəssüratlarla ayrılmağımıza səbəb oldu. Ümid edirik ki, belə uğurlu layihələrin davamı çox olar.

Şəbnam Mehdizadə

Yazı Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Kütləvi İnformasiya Vasitələrinin İnkişafına Dövlət Dəstəyi Fondunun birgə keçirdiyi müsabiqəyə təqdim edilir



var. Çətin tərəfləri odur ki, vətəndaşların əksəriyyəti elə bilir ki, kartları siz ifadə edirik. Əslində bu məsələyə biz yox, rayon qeydiyyat şöbəsi baxır. Bəzən sənədlərdə problem olan vətəndaşa nəyisə izah etmək mümkün olmur. Çalışırıq ki, səbirlə hər şeyi onlara izah edək. Həssas qruplarla işlədiyimiz