

Düşünün ki, telefon zəng çalır, götürürsünüz və qarşı tərəfdən belə suallar gəlir: "Kitay yaxındır, yoxsa Ay?" yaxud "Space kanalı niyə göstərmir?" Təbii ki, həmin an bəzilərimiz "Bu nə sualdır?" deyib dəstəyi yerinə qoyar, hətta qarşı tərəfə hirsənə bilərik. Amma bir qrup şəxslər var ki, onlar hər gün bu tipli suallarla qarşılaşır və böyük bir səbirə onları cavablayırlar.

Söhbət Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin 142 Çağrı mərkəzinin işçilərindən gəlir. Son dövrlər mövcud vəziyyətlə bağlı vətəndaşların ən çox müraciət etdiyi ünvanlardan biri olduğunu nəzərə alaraq çağrı mərkəzindəki işlə daha yaxından tanış olmaq qərarına gəldik.



Son ümid yeri olan mərkəz

Əvvəllər günə 2200-2300 zəng qəbul edən 142 Çağrı mərkəzi indi 5-8 min insanın sualını cavablandırmalı olur

Mərkəz əhəlinin sosial müdafiəsi sahəsində müvafiq qanunvericilik və onun tətbiqi bərədə sualların cavablandırması, eyni zamanda DOST mərkəzlərinin fəaliyyət istiqamətləri haqqında məlumatın verilməsi məqsədilə xidmət edir. 2014-cü ildə müasir texnologiyalara uyğun olaraq qurulan çağrı mərkəzi ilk dövrlər işini nazirlikdə həyata keçirəndə, Prezidentin 10 dekabr 2018-ci il tarixli, 387 nömrəli Fərmanı ilə Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyinin

torlarımızın sayını 40-dan 100-ə qaldırdıq. Hazırda ikinövbəli sistemlə 100 operator səhər saat 9-dan gecə 12-yə qədər vətəndaşlara fasiləsiz xidmət edir".

Baş koordinator bildirir ki, operatorlardan böyük səbir və dözümlə yanaşı, işlədikləri sahədə kifayət qədər məlumatlı olmaq tələb edilir: "Bizim çağrı mərkəzinə qəbul edilən bütün operatorlar xüsusi hazırlıq dönmə keçirlər. Onlar ilk olaraq qanunvericilik, elektron informasiya sistemində işləmək, daha sonra telefonlara cavab verməklə bağlı təlimlərdə

Günə Azadə

ödəmə ilə bağlıdır".

Operator qeyd edir ki, bəzən onların sahəsinə aid olmayan suallar üçün də çağrı mərkəzinə zəng vuranlar olur: "Biz işə başlamazdan öncə qanunvericiliklə və nazirliyin xidmət sahələri ilə bağlı təlimlərdə iştirak edirik və bacardığımız qədər verilən suallara tam əhatəli cavab verməyə çalışırıq. Amma bəzən

mizə daxil olmadığını deyib, aidiyyatı orqana yönəldirik".

"MÜDAFİƏ" SÖZÜNÜ YANLIŞ ANLAYIRLAR

Növbəti operatorumuz isə **Sönməz Muxtarovdur**. İşlədiyi 1 il müddətində müxtəlif tipli suallarla qarşılaşdığını qeyd edir: "Bəzi vətəndaşlarımız Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi birləşməsində "müdafie" sözünü yanlış anlayırlar. Belə ki, Daxili İşlər Nazirliyinə aid olan bir məsələ ilə bağlı zəng vurub "gəlin, mən müdafie edin" deyirlər. Bu zaman məsələnin nə olduğunu aydınlaşdırıb, lazımı qurumun çağrı mərkəzinin nömrəsini veririk və ora zəng vurmalarını bildiririk. Çağrı mərkəzində işləmək böyük məsuliyyət tələb edir. Burada qanunvericiliyi bilməklə yanaşı, səbri və humanist, operativ olmaq tələb edilir. Biz vətəndaşı başa düşməli və maksimum dərəcədə ona kömək etməliyik. Çünki 142 Çağrı mərkəzinə zəng vuranların əksəriyyəti çətin həyat şəraitində yaşayan insanlardır. Onlar bu mərkəzi son ümid yeri olaraq görürlər".

S.Muxtarov deyir ki, mövcud vəziyyətlə əlaqədar zənglərin çox hissəsi 65 yaşdan yuxarı şəxslərdən gəlir: "65 yaşdan yuxarı olan, tənha yaşayan şəxslər bizə sosial-məişət işlərinə görə müraciət edirlər. Amma bəzən bunlar arasında ərzaq və maddi yardım istəyənlər də olur. Bu zaman izah etməyə çalışırıq ki, nazirliyin bu istiqamətdə xidməti yoxdur. Onları müxtəlif yardım fondlarına istiqamətləndiririk. 190 manatla da bağlı xeyli sayda müraciətlərimiz olur. Bunlar içərisində kifayət qədər imkanı olan, əlavə yardıma ehtiyacı olmayan vətəndaşlar da vardı. Belə hallar aşkar edildikdə, onların müraciətlərindən imtina edilir".

"SƏNİ GÖRÜM BU GÜNƏ QALASAN"

Operator pandemiya dönmə ilə bağlı gündəlik işinin artdığını bildirir: "Normal dövrlərdə gün ərzində 100 zəngə cavab verməli olurduqsa, pandemiya dönməndə bu say artıq 200-ə çatıb. Bəzən zəng vuran vətəndaşlar



Aygün Musayeva



Nüşabə Hüseynova



Elman Süleymanov



Sönməz Muxtarovdur

(DOST) təsdiq edilmiş strukturuna daxil edilib. Respublikanın bütün regionlarından stasionar nömrələrdən birbaşa "142" yığmaqla mərkəzə qoşulmaq mümkündür.

HƏR GÜN 5-8 MİN ARASI MÜRACİƏT OLUR

Çağrı mərkəzinin hazırkı fəaliyyəti ilə bağlı daha geniş məlumat əldə etmək üçün mərkəzin baş koordinatoru **Aygün Musayeva** ilə həmsöhbət olur. Onun sözlərinə görə, xüsusi karantin rejiminin tətbiqindən sonra çağrı mərkəzi də gücləndirilmiş iş rejiminə keçib: "24 mart 2020-ci il tarixində ölkəmizdə xüsusi karantin rejimi elan olundu. O gündən 65 yaşdan yuxarı şəxslərin təhlükəsizliyi və sağlamlıqlarının qorunması baxımından evdən çıxmaları qadağan edildi. Buna görə də həmin şəxslərə evdə sosial-məişət xidmətlərinin göstərilməsinin təşkilinə başlandı. Adıçəkilən xidmət Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin səlahiyyətləri çərçivəsində olduğundan bu iş nəzarət bizə həvalə edildi. Həmin gündən həddən artıq zəng gəlməyə başladı. Məsələn, əvvəllər günə 2200-2300 zəng qəbul edirdikse, pandemiya dönməndə bu say 5-8 min arası olur. Buna görə operatorlarımızın da sayını artırdıq. Xüsusi karantin rejimindən sonra çağrı mərkəzimiz də gücləndirilmiş iş rejiminə keçib və bununla əlaqədar olaraq opera-

torlarımızın sayını 40-dan 100-ə qaldırdıq. Hazırda ikinövbəli sistemlə 100 operator səhər saat 9-dan gecə 12-yə qədər vətəndaşlara fasiləsiz xidmət edir".

"MƏHSULUM NİYƏ GƏLMƏYİB?"

Çağrı mərkəzinə gəlib, operatorlarla danışımaq olmazdı. Zənglərin çoxluğunu bilərək vaxtlarını çox almamaq şərti ilə bir neçə operatorla söhbətəşdik. İlk müsahibimiz **Aysel Cabbarlı** oldu. Aysel bildirir ki, hazırda ən çox müraciət 190 manatlıq yardımla bağlıdır: "Mart ayının 24-dən əvvəl nazirliyin müxtəlif xidmətləri ilə bağlı suallar olurdu. Amma karantin rejimi elan edildikdən sonra mövcud vəziyyətlə əlaqədar olaraq işsiz və aylıq gəliri olmayan şəxslərə 190 manat birdəfəlik ödəmənin edilməsi müəyyənləşdirildi. Bundan sonra zənglərimizin böyük əksəriyyəti bu

bizim sahəyə aid olmayan suallar da ünvanlanır. Məsələn, bir xanım zəng vurub Türkiyədən sifariş verdiyi məhsulun nə üçün hələ də gəlmədiyini soruşurdu (gülür)".

6 aydır ki, çağrı mərkəzində operator çalışan **Nüşabə Hüseynova** da vətəndaşların maraqlı müraciətləri olduğunu qeyd edir: "Çağrı mərkəzi iş mühiti cəhətdən olduqca rəngarəng, maraqlı yerdir. Daxil olan zənglərin əksəriyyəti nazirliyin xidmət sahələri bağlıdır. Amma bəzən bizim nazirliyə aid olmayan suallar da verilir. Məsələn, pandemiya dönməndə bir xanım zəng vurub kanalizasiya borusunun partladığını və buna görə kömək istədiyini bildirmişdi. Bundan başqa, zəng vurub qonşusunun həraretinin olduğunu deyənlər də var. Təbii ki, bu zənglər cavabsız qalmır. Bu məsələlərin bizim xidməti-

arasında bizi təhqir edənlər də olur. Vətəndaş ona müavinət düşmədiyini deyəndə, bizi təhqir etməyə başlayırlar. "Səni görüm bu günə qalasan" deyib qarğış belə edirlər. Bu da təbii ki, bizim üçün xoşagəlməz haldır. Düzüdü, işə başlamışdan əvvəl psixoloji təlimlərdən keçirik, amma nə qədər də olmasa, adama təsir edir. Amma elə insanlar da olur ki, əsəbi şəkildə zəng vururlar və onlara köməklik edəndən sonra xoş təəssüratla ayrılırlar".

Çağrı mərkəzinin koordinatoru **Elman Süleymanov** qeyd edir ki, nazirliyin xidmətlərindən kənar mövzularla bağlı suallar gələndə də vətəndaşı cavabsız qoymurlar: "Göstərdiyimiz xidmətlərlə bağlı bütün sualları çalışırıq ki, cavablayaq. Elə bir vətəndaşımız yoxdur ki, bizim nazirliyin xidmətimizlə əlaqəsi olmasın. Ona görə hər tip insan bizə zəng vurur. Bir dəfə vətəndaş zəng vurub, səsinə orta yaşlı birinə oxşayırdı. Adı deyib, doğum tarixini soruşanda telefonu qoyub "ay mama, mən nə vaxt doğulmuşam" deyərək anasını müraciət edib. Başqa bir vətəndaş isə zəng vurub "bizdə "Space" kanalı göstərmir" deyib kanalın niyə işləmədiyini soruşur".

Koordinator işlərini sevərək gördüklərini bildirir: "İşimiz yorucu olsa da, sevərək görürük. Çünki insanlara kömək edirik, onlar üçün vacib məsələlərin həllində az da olsa, rolumuz olur. Problemlərin həlli zəncirvari olaraq gələndə bütün ölkə üçün yüngülləşmə olur. Bu da bizə işimizdə stimulyer verir".

