

“Gömrük sistemində aparılan islahatlar: nəticələr, perspektivlər”

Kobudluq yox, gülər üz, şirin dil lazımdır

“İldə bir dəfə Türkiyədən, uşaqlarımla Azərbaycana gəlirik. 3 gömrük keçirik, hamısı da gül-gülə. Ancaq “Qırmızı Köprü”yə gələndə əsəbdən ovuc-ovuc dərman atıram. İnsanlarla vəhşi kimi davranırlar”.

“Astara gömrüyündə vəhşilik hökm sürür. Nə qoca, nə xəstə, heç kimə hörmət olunmur. Camaatı öz kefləri ilə buraxırlar, 4-5 saata. Bir sözlə, vəhşilik”.

“Oralarda tam dərəcəyə gəlmiş! Gömrükçülər özlərini elə aparırlar ki, elə bil onların evinə çağırılmamış qonaq gəlib”.

Bunlar Azərbaycanın gömrük-sərhəd buraxılış məntəqələri ilə bağlı sosial şəbəkələrdə yazılan fikirlərdəndir. Ümumilikdə, gömrük-sərhəd keçidindən şikayətlərin bir çoxu xidmət göstərənlərin davranışları ilə bağlı olur.

2019-cu ilin yekunlarına həsr olunmuş müşavirədə də Prezident İlham Əliyev bununla bağlı Dövlət Gömrük Komitəsinin sədrinə tapşırıqlarını verdi: “Sərhəd Xidməti ilə birlikdə bu sahədə də həm vətəndaşlar arasında, həm də işçilər arasında maarifləndirmə işləri aparılmalıdır. Çünki hələ də bəzi hallarda şikayətlər daxil olur, bəzi vətəndaşlar şikayət edirlər, həm yerli vətəndaşlar, həm xarici vətəndaşlar ki, kobudluq, hörmətsizlik göstərilir. Bu hallara yol vermək olmaz”.

“3 S xidməti” deyərək bir yanaşma var. Bu, müştərilərə uğurlu xidmət üçün “s” hərfi ilə başlayan 3 vacib amil ifadə edir. Strategiya, sistemlər və “staff”, yəni əməkdaşlar. Birinci və ikinci önəmlidir, ancaq 3-cünün göstərdiyi xidmət əvvəlki iki “S”-i yüksəklərə də qaldıra, yerə vura da.

Ancaq hər bir pis və yaxşı nəticənin müəyyən səbəbləri olur. Maraqlıdır, Azərbaycanın gömrük-sərhəd buraxılış məntəqələrində əməkdaşların bəzi hallardakı kobud davranışı nəyin göstəricisidir? Vətəndaşlarla ünsiyyətdə qeyd olunan problemlərin yaşanmaması üçün nələr edilməlidir?

TƏLİM VƏ TRENİNGLƏR OLMALIDIR

“Konstitusiyaya” Araşdırmaları Fondunun prezidenti Əliməmməd Nuriyev deyir ki, gömrük işçilərinin etik qaydalarına riayət etməsi məsələsi diqqət mərkəzində olmalıdır: “Gömrük işçilərinin etik davranış qaydalarını müəyyənləşdirən şərafət kodu var. İstənilən gömrük işçisi işə qəbul olunan zaman etik qaydalara əməl edilməsi ilə bağlı iltizamla tanış olub, qol çəkməlidir. Bununla, o, öhdəlik götürür ki, etik kodeksə əmək edəcək.

Bundan başqa, etik qaydalar bütün gömrük məntəqələrinin müvafiq lövhələrində öz əksini tapmalıdır. Xidmət alan şəxslər də o nümunələrlə tanış olsunlar, lazım olanı gömrük işçisindən tələb edə bilsinlər. Əgər komitə istəsə, sifariş versə, biz virtual olaraq etik davranış qaydaları ilə bağlı təlim modulunu və onlar əsasında animasiya proqramları da hazırlaya bilərik.

Eyni zamanda, gömrük işçilərinə xidmət alanlarla ünsiyyət qurmaqla bağlı treninqlər keçirilməli, onlara müəyyən nümunələr göstərməlidir. Təəssüf ki, treninqlərin keçirilməsi, işçilərin bu istiqamətdə maarifləndirilməsi istənilən səviyyədə deyil. Dövlət İmtahan Mərkəzi və Dövlət Qulluğu Məsələləri üzrə Komissiya etik davranış qaydaları ilə bağlı çoxsaylı seminarlar keçirirlər. Onlarda iştirak etmək lazımdır”.



Ə.Nuriyev deyir ki, bəzən sərhəd-gömrük məntəqələrində çox böyük növbələr olur və əsas problemlərdən biri də növbələrin idarə edilməməsidir: “Növbələrin idarə edilməsi problemin həllində önəmli məqamdır. Bu işə könüllüləri cəlb edə bilərlər. Düzdür, Bakı və Sumqayıtda tələbəri könüllü kimi cəlb etmək daha rahatdır, nəinki sərhəd məntəqələrində. Lakin müəyyən gəncləri cəlb edə bilərlər”.

Ə.Nuriyev gömrük-sərhəd məntəqələrinin infrastrukturunun müasir texnologiyalarla ayaqlaşmamağının da işçilərin göstərdikləri xidmətin keyfiyyətinə təsir etdiyini vurğuladı: “Digər ölkələrin gömrük-sərhəd məntəqələrinə baxanda, görürsən ki, müasir üslubdadır, yeni informasiya-kommunikasiya texnologiyaları tətbiq olunur. Bu, daha rahat xidmətə şərait yaradan önəmli faktordur. İnfrastrukturun tamamilə yenilənməsinə ehtiyac var. Ayrı-ayrı ölkələrin təcrübəsini öyrənilir, Azərbaycan reallıqları ilə uyğunlaşdırılıb tətbiq etmək lazımdır”.

QANUNU POZURLAR, SONRA DA SOSIAL ŞƏBƏKƏLƏRDƏ...

Ə.Nuriyev qeyd etdi ki, bəzən vətəndaşlar özləri də gömrük-sərhəd məntəqələrində uyğun olmayan davranış sərgiləyirlər, gömrük işçilərinə təxribətə çəkirlər: “Qanunsuz tələblər qoyurlar, gətirdikləri bütün əşyaları keçirmək istəyirlər. Həmişə qanunu pozmağa çalışırlar sonra sosial şəbəkələrdə yanlış olaraq gömrüyü günahlandırırırlar. Amma qanunla müəyyənləşdirilir ki, hansı əşyaları keçirmək olar, hansıları yox. Təbii ki işçilər təmkinli olmalıdırlar, lakin bu kimi məqamlar da olur. Gömrük işçilərinə psixoloji təlimlər də keçirilməlidir ki, belə situasiyalarda idarə edə bilsinlər”.

Ə.Nuriyevin sözlərinə görə, sərhəd-gömrük xidmətində çalışan əməkdaşların sosial müdafiəsi, iş yükləri məsələsinə də diqqət edilməlidir: “Səhərdən axşama qədər ayaq üstə çalışan bir nəfər gərginləşir, bu da onun işinə, vətəndaşlarla ünsiyyətinə təsir edir. İş yerində rahatlıq təmin olunmalıdır ki, işlərini daha yaxşı icra edə bilsinlər”.

DİLDƏ XOŞ SÖZ, ÜZDƏ TƏBƏSSÜM

Turizm üzrə ekspert Ceyhun Aşurov deyir ki, gömrük-sərhəd məntəqələri ölkəyə giriş nöqtəsidir və burda çalışan şəxslərin dilində xoş söz, üzündə təbəssüm

olmalıdır: “Gömrük əməkdaşları yüklə keçən şəxsləri yoxlayırlar və bu, normaldır. Onlar öz vəzifə borclarını yerinə yetirirlər, işləri çox gərgin və stresslidir. Bunu başa düşürük. Lakin nəzərə almaq lazımdır ki, turizm, ölkəyə giriş nöqtəsindən başlayır, ölkə haqqında təsəvvür yaradır. Ona görə, daha diqqətli, gülürüz olsunlar, “xoş gəldiniz” kimi xoş sözlərdən istifadə etməlidirlər. Bir dəfə başqa bir ölkənin gömrük əməkdaşı pasportuma baxaraq - doğum günümə bir neçə gün qalmışdı - məni adımla çağıraraq təbrik etdi, ölkəsinə xoş gəldiyimi dedi. Bu, mənim üçün xoş təəssürat yaratdı. Niyə bunlar bizdə olmasın? Bəlkə də, indi edirlər, amma düşünürəm ki, bunlarla bağlı müəyyən təlimlər, məlumatlar verilməlidir”.

C.Aşurov deyir ki, gömrük-sərhəd buraxılış məntəqələrində işləməyə xanımların cəlb edilməsi də yaxşı olar: “Mənim qarşılaşdığım əməkdaşlar kişilər olub. Ancaq bir çox ölkələrdə bu məntəqələrdə həm xanımlar, həm bəylər xidmət aparırlar. Bu da önəmlidir”.

ÇOX ŞEY DƏYİŞİB, AMMA...

Xaricə tez-tez səfər edən **radio aparıcısı Teymur Əliyev** deyir ki, bir neçə il öncə ilə müqayisədə gömrük-sərhəd buraxılış məntəqələrinin əməkdaşlarının vətəndaşlarla ünsiyyətində yaxşılaşma doğru çox dəyişiklik var: “Ancaq yenə də o kobud davranış hallarını görürük. Ancaq limanlarının gömrüyü yaxşıdır. Düşünürəm ki, bu, bir az da gələn insanların kontingentindən asılıdır. Hava limanlarının buraxılış məntəqələrində çalışan gömrük əməkdaşlarının iş yükü elə çox olmur, normal kontingentlərlə işləyirlər. Ona görə onlar bir qədər təmkinli olurlar. Ancaq yerüstü məntəqələrdə isə heç də həmişə elə olmur. Bəzən çox pis davranırlar. Mənimlə yox, sadəcə müşahidəçi kimi bunu görürəm. Bir növ, burda adamına görə davranırlar. Görünüşdən, danışmaq tərzindən adamları analiz edirlər. Görünüşdən müəyyənləşdirəndə ki, adamın ticarət məqsədi yoxdur, turistdir və s. onda problem olmur, kobud davranmırlar. Ancaq məsələn, Gürcüstan-Azərbaycan sərhədini gündə 3 dəfə keçən adamlar var. Onların maşınlarının yoxlanmasını izləyəndə artıq o kobud reaksiyaları görürsən. Çünki bəzən vətəndaşlar nələrsə gizli keçirməyə çalışırlar. Bu zaman da kobud davranırlar, bu da orda olan hər kəsin qanını qaraldır. Düşünürsən ki, bunu tənzimləmək mümkün deyil? Razi-

yam, hamı qanuna əməl etməlidir. Amma təəssüf ki, gömrük əməkdaşları da bəzən qanunlara əməl etmirlər. Şifahi tapşırıq əsasında əməkdaşlar hansısa bir işi tətbiq edirlər, bu zaman da insanlar deyirlər ki, qanunu göstər və s. Bu da mübahisələr, problemlər, selsiqlilik yaradır”.

GÜRCÜSTAN SƏRHƏDİ 5 DƏQİQƏ, AZƏRBAYCAN TƏRƏFİ 2 SAAT. NİYƏ?

T.Əliyev deyir ki, Azərbaycan və Gürcüstan sərhədini keçənlər müqayisə edirlər və onlarda sual yaranır: Niyə biz Gürcüstan tərəfini 5 dəqiqəyə keçirik, Azərbaycan tərəfini 2 saata? O da ölkədir, biz də: “Gürcüstan sərhədlərini, gömrüyünü pis qoruyursa, onda o ölkədə cinayətkarlıq baş alıb getməli idi. Demək ki, normal şəkildə, sadə yoxlama ilə bunu işi qurmaq olur”.

T.Əliyev deyir ki, digər ölkələrin təcürbəsində də kobudluq hallarını müşahidə edib: “Mərkəz sərhədində əlimdə fotoaparət olduğu üçün məni elə yoxlayırdılar ki, elə bil atom bombası keçirirəm. Rusiya sərhədini keçəndə rus gömrükçüləri bir mətbəx stolu qoyurlar, deyirlər ki, maşındakıları boşalt. Sonra maşının içinə, əşyalara uzaqdan göz atıb deyirlər ki, yığı maşına. Mənasız, növbəni uzadan, vaxt aparan bir əziyyətdir. Belə şeylər başqasında olanda, deyirsən ki, onların pis olmasından mənə nə? Ancaq Azərbaycan öz ölkəmizdir, burda nəyinsə pis olmasını istəmirik”.

ETİK DAVRANIŞ QAYDALARI DA AŞILANIR

Dövlət Gömrük Komitəsinin Mətbuat və İctimaiyyətlə Əlaqələr İdarəsinin rəisi Natiq Axundov bildirdi ki, ölkə başçısının gömrük-keçid məntəqələrində şəxslərin və nəqliyyat vasitələrinin daha asan və sürətli keçidinin təmin edilməsi, eləcə də sərhədkeçmə prosesinin sürətli, şəffaf və maneəsiz şəkildə reallaşdırılmasına dair tapşırıqları hər zaman diqqət mərkəzindədir:

“Dövlət Gömrük Komitəsi əvvəlki illərdə olduğu kimi 2020-ci ildə də Azərbaycanın dövlət sərhədlərində yerləşən bütün gömrük-keçid məntəqələrində infrastrukturun yenidən qurulması istiqamətində müvafiq tədbirlər həyata keçirəcək, bu məntəqələrin son texnoloji avadanlıqlarla təmin olunması işini davam etdirəcək.

Eyni zamanda, əvvəlki illərlə müqayisədə 2019-cu ildə həm xarici ölkələrə gəlib-gələn Azərbaycan vətəndaşlarının, həm də ölkəmizə turist axınının artdığı nəzərə alınaraq, istər axın, istər cənub, istərsə də şimal istiqamətində yeni gömrük-keçid məntəqələrinin tikilməsi ilə bağlı layihələndirmə işlərinə başlanılıb və bu məntəqələrin inşasına bu ildən başlanılması nəzərdə tutulub”.

N.Axundov qeyd etdi ki, gömrük-keçid məntəqələrində vətəndaş-məmur münasibətlərinin tam sağlam əsaslar üzərində qurulması və bu məntəqələrdə xidmət ən yüksək səviyyəyə çatdırılması istiqamətində görülən işlər davam etdirilir: “Gömrük xidmətində aparılan islahatlar da prioritet istiqamətlərdən biri də gömrükçülərin peşə hazırlığının artırılmasıdır və bu məqsəddə gömrük əməkdaşları davamlı şəkildə Dövlət Gömrük Komitəsinin Akademiyasında ixtisasartırma təlimlərinə cəlb edilir və bu təlimlərin daha da intensivləşdirilməsi təmin ediləcək. Bu təlimlərdə gömrükçülərə zəruri bilik və bacarıqlarla yanaşı, etik davranış qaydaları da aşılanır. Xidməti intizam qaydalarının tələblərini pozanlara qarşı isə müvafiq tədbir görülür və bu istiqamətdə görülən işlər 2020-ci ildə də ən əsas vəzifələr sırasındadır”.

Aygün Asimqızı
Yazı Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsi və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Kütləvi İnformasiya Vasitələrinin İnkişafına Dövlət Dəstəyi Fondunun keçirdiyi birgə müsabiqəyə təqdim edilir