“ASAN Kommunal” mərkəzlərinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı

Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 109-cu maddəsinin 32-ci bəndini rəhbər tutaraq, əhaliyə kommunal sahədə xidmətlərin göstərilməsində idarəetmənin optimallaşdırılması və şəffaflığın artırılması, “ASAN xidmət” təcrübəsinin digər xidmət sahələrində tətbiq edilməsi, xidmətlərin daha keyfiyyətli, rahat və innovasiyaların tətbiqi ilə həyata keçirilməsi və bu sahədə vətəndaş məmnunluğunun təmin olunması məqsədi iləqərara alıram:

1. Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi fiziki və hüquqi şəxslərə kommunal və digər müştəri xidmətlərinin vahid məkanda “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyət prinsipləri və standartları əsasında göstərilməsini təmin edən “ASAN Kommunal” mərkəzlərinin yaradılmasını və vahid şəkildə idarə edilməsini təşkil etsin.

2. “ASAN Kommunal” mərkəzləri aşağıdakıları təmin edir:

2.1. kommunal və digər müştəri xidmətlərinin həyata keçirilməsini;

2.2. göstərilən xidmətlərin müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyalarından istifadə etməklə təşkilini, xidmətlərin təkmilləşdirilməsi məqsədilə innovasiyaların tətbiq edilməsini;

2.3. vətəndaşların telefon və ya internet müraciətlərinin “Çağrı xidməti” vasitəsilə qəbulu və cavablandırılmasını;

2.4. nəzarət və qiymətləndirmənin aparılmasını;

2.5. mərkəzlərdə fəaliyyət göstərəcək əməkdaşlar üçün etik kursların, vətəndaş axınının və konfliktli halların idarə olunması, vətəndaşları qarşılama, dinləmə, izahetmə bacarıqlarını inkişaf etdirən müxtəlif treninqlərin təşkilini;

2.6. xidmət keyfiyyətinin və vətəndaş məmnunluğunun ölçülməsi üçün mütəmadi olaraq sorğuların (“exit-poll”) keçirilməsini;

2.7. mərkəzlərin fəaliyyəti haqqında gündəlik və dövri statistik hesabatların hazırlanmasını;

2.8. kommunal xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqədar ödənişlərin və digər haqların banklar, ödəmə terminalları və ya “ASAN ödəniş” sistemi vasitəsilə həyata keçirilməsini.

3. “Azərişıq” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti, “Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti və Azərbaycan Respublikası Dövlət Neft Şirkətinin “Azəriqaz” İstehsalat Birliyi fiziki və hüquqi şəxslərə xidmət göstərilməsi sahəsində olan xidmətlərinin “ASAN Kommunal” mərkəzlərində həyata keçirilməsini təmin etmək üçün aşağıdakı tədbirləri görsünlər:

3.1. Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin həmin mərkəzlərdə onlar üçün müəyyən etdiyi yerləri zəruri işçi qüvvəsi, texniki kommunikasiya və informasiya resursları ilə təmin etsin;

3.2. müştəri xidmətləri sahəsində funksiyalarının “ASAN Kommunal” mərkəzlərinə ötürülməsini (“outsource”) təmin etməklə həmin xidmətlərin bu mərkəzlərdə göstərilməsi,

habelə bu Fərmanın 1-ci hissəsində nəzərdə tutulmuş mərkəzlərin yaradılması və təşkili ilə bağlı xərcləri maliyyələşdirsin;

3.3. mövcud informasiya sistemlərinin "ASAN ödəniş" sistemi ilə inteqrasiyasını təmin etsin.

4. Əhaliyə müştəri xidmətləri göstərən digər hüquqi şəxslər Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi ilə razılaşdırılmış qaydada bu Fərmanın tələblərinə uyğun olaraq müştəri xidmətlərini "ASAN Kommunal" mərkəzlərində həyata keçirə bilərlər.

İlham Əliyev

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

Bakı şəhəri, 4 may 2016-cı il.