



Sadiqlıq, xeyirxahlıq və nəciblik nümunəsi

"...Bizim siyasətimiz demək olar ki, DOST mərkəzlərində öz əksini tapır - islahat, innovasiya, korrupsiyaya, rüşvət-xorluğa qarşı mübarizə, yeni texnologiyalar, gənclərin bu işlərə cəlb olunması, könüllülərin fəaliyyəti. Yəni bu mərkəzlər müasir Azərbaycanın simasını əks etdirir və ölkəmiz məhz bu yolla inkişaf etməlidir".

2019-cu ilin mayında Birinci vitse-prezident Mehriban xanım Əliyeva ilə birlikdə ilk DOST mərkəzinin açılışında Prezident İlham Əliyevin səsləndirdiyi kimi, bu layihə ölkəmizdə uğurla gerçəkləşdirilib və fəaliyyət göstərdiyi 6 illik zaman ərzində vətəndaşların böyük rəğbətini qazanıb. O da təsadüfi deyil ki, bu gün DOST xidmətlərindən əhəlinin məmnunluq səviyyəsi 98,5 faiz təşkil edir.

Birinci vitse-prezident Mehriban xanım Əliyevanın təşəbbüsünün nəticəsi olan DOST layihəsi əhəliyə, xüsusilə sosial cəhətdən həssas qruplara dövlət sosial xidmətlərinin "bir pəncərə"dən operativ, şəffaf və nəzakətli, vətəndaş məmnunluğu prinsipi əsasında təqdim olunmasını özündə ehtiva edir.

"Burada sanki insanın ruhu dincəlidir"

Prezidentin 2018-ci il avqustun 9-da imzaladığı fərmanla Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin tabeliyində yaradılan Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyinin 4 saylı Bakı DOST mərkəzindən reportaj hazırlayan zaman mərkəzin işçi heyəti, "DOST könüllüləri" tərəfindən göstərilən xidmətlə bağlı apardığımız müşahidələr, bura müraciət edən şəxslərlə etdiyimiz söhbətlər də bunu deməyə əsas verdi ki, vətəndaşlarımız sözün əsl mənasında bu ünvanların təmsilində əsl dostla sahib olublar.

"Bu mərkəzə pensiya məsələmlə əlaqədar gəlmişəm. Müraciətimə dərhal baxıldı və lazım olan məlumatlar verildi. Çox razı qaldım. Ümumiyyətlə, əvvəllər də bir neçə dəfə DOST-a gəlmişəm. Bu mərkəzə gəlib-gedəndə sanki insanın ruhu dincəlidir. Könüllülər, burada çalışan işçilər bizi gülər üzle qarşılayır, qayğı ilə lazım olan bütün köməkləri göstərirlər. Allah Prezidentimizə də, Mehriban xanıma da cənağı versin ki, biz vətəndaşlara bu cür yüksək səviyyədə xidmət göstərən mərkəz yaradıb".

4 saylı DOST mərkəzində pensiya bölməsində lazım olan xidməti aldıqdan sonra bu ünvanı tərk etməyə hazırlayan Arif Məmmədovla həmsöhbət olduğumuz zaman söylədi bu fikirləri.

Daha sonra A.Məmmədov mərkəzin çıxış qapısı yaxınlığında dayanan könüllü xanımın vətəndaş məmnunluğu sorğusunda iştirak edib, xidmətləri "5" səviyyəsində dəyərləndirərək, bu məkanı razılıqla tərk etdi...

Dost könüllülər

Vətəndaşlar 4 saylı DOST mərkəzinə daxil olduqdan sonra əvvəlcə qəbul masasına yaxınlaşırlar. Burada şəxsiyyət vəsiqələrini, yaxud da elektron imzalarını onlayn şəkildə təqdim edərək hansı xidmətdən yararlanmaq istədiklərini söyləyirlər. Qəbul masası arxasında öyləşən əməkdaşlar təqdim olunan sənədi yoxlayıb vətəndaşa növbə kağızı verirlər.

Daha sonra işə proses "DOST könüllüləri"nin köməyi ilə davam edir. Belə ki, vətəndaş mərkəzdə bunun üçün xidmət göstərən könüllüyə yaxınlaşıb növbə kağızını təqdim edir və onun tərəfindən uyğun xidmət masasına yönləndirilir.

Vətəndaş xidmət masasına yönləndirən könüllü Aytac Ədilova söylədi ki, artıq iki aya yaxındır ki, bu mərkəzdə fəaliyyət göstərir. Günlərə görə vətəndaşların müraciət sayının dəyişdiyini bildirən könüllü xanımın sözlərinə görə, ümumilikdə bazar ertəsi və çərşənbə axşamı mərkəzə daha çox vətəndaş gəlir: "Bu gün isə saat 11 radələrində qədər təxminən 100-ə yaxın vətəndaş bizə tibbi sığorta, pensiya, məşğulluq və sair ilə bağlı müraciət edib".

Qərbi Kaspi Universitetində sosial iş ixtisasında oxuyan 20 yaşlı Nuray Mirzəli də burada könüllü kimi çalışaraq vətəndaşlara xidmət göstərir: "Mərkəzdəki iş ortami çox maraqlıdır. Eyni zamanda ixtisasımla əlaqəli olduğu üçün könüllü kimi çalışaraq təcrübəmin daha da artmasını istəyirəm. Ümumiyyətlə, vətəndaşlarla iş mənə çox maraqlı gəlir və bu vəzifəmi layiqincə yerinə yetirməyə çalışıram".

Mərkəzdə könüllülərin idarə edilməsi üzrə məsul şəxs Səyyarə Binnətova söylədi ki, beş ilə yaxındır DOST Agentliyində könüllülər sahəsində çalışır. 2019-2020-ci illərdə özü də könüllü kimi fəaliyyət göstərən Səyyarə xanım məlumat verdi ki, hər ay bu mərkəzə 50-yə yaxın könüllü



Hər kəsin "DOST"u

Birinci vitse-prezident Mehriban Əliyevanın təşəbbüsü ilə yaradılan bu mərkəzlərdən əhəlinin məmnunluğu 100 faizə yaxındır



şəxs gəlir: "Onların gündəlik fəaliyyəti vətəndaşların qarşılınması, xidməti pəncərələrə yönləndirilməsi, vətəndaşların məmnunluq sorğularında iştirak etməsi, elektron cihazlardan vətəndaşlara növbələrin verilməsi və bu kimi digər işlərdən ibarətdir".

4 saylı mərkəzdə diqqətçəkən məqamlardan biri də "özünəxidmət masası"dır. Burada könüllülər vətəndaşlara müəyyən məsələlərdə kömək göstərirlər.

Gənc könüllü Ülker Məmmədli dedi ki, elə olur ki, vətəndaş hansısa səbəbdən, tutuq ki, evdə internetlə təmin olunmayıbsa, yaxud kompüter yoxdursa, ünvanlı yardım təyinatı üçün özü qeydiyyatdan keçə bilmir. Belə halda vətəndaş "özünəxidmət masası"na yaxınlaşır: "Bu masada biz həmin şəxslərə kömək edirik. Burada həmçinin müxtəlif xidmətlərlə bağlı ərizələrin, arayışların yazılması ilə əlaqədar da kömək göstəririk. Bu gün gənortaya qədər 7 vətəndaşa ünvanlı sosial

yardımla bağlı qeydiyyatdan keçmək üçün kömək göstərilib, hazırda da bu proses davam edir".

"Bu təşəkkürlərin ən böyüyü Mehriban xanıma düşür"

Mərkəzin xidmətindən yararlanan vətəndaşların rəylərini öyrənən Aytəkin Hüseynova ilə də həmsöhbət olduq. Onun sözlərinə görə, iki aylıq könüllülük fəaliyyətinin bitməsinə sayılı günlər qalıb: "DOST-da yeni dostluqlar qurdum, yeni şeylər öyrəndim, təcrübələr qazandım. Məsələn, yaşlı insanlarla işləmək bacarığım birə-beş artdı. Hazırda da burada vətəndaşların mərkəzdə aldıkları xidmətlə bağlı rəylərini öyrənirəm. Demək olar ki, vətəndaşların xidmətimizdən məmnunluğu yüksək səviyyədədir".

66 yaşlı Züleyxa Mikayılova isə 4 saylı mərkəzin "Gümüşü könüllü"südür. O da nişdi ki, 2020-ci ildən "Üçüncü bahar"

İctimai Birliyinə üzv olub və birliyin DOST-la olan müqaviləsi əsasında ödənilən bu mərkəzdə "Gümüşü könüllü" kimi fəaliyyət göstərməyə başlayıb: "Bura çox maraqlıdır və vətəndaşlara kömək etmək xoşdur. Onu da deyim ki, xüsusilə bizim yaşda olan insanlara gənclərlə ünsiyyətdə olmaq müsbət təsir edir. Mərkəzdə bu imkana da sahib olmuşam. Gənclərimizin burada çox böyük həvəslə fəaliyyət göstərdiklərini görürəm. Onlar işə sözün əsl mənasında ürəklərini qoyurlar və bacardıqları qədər insanlara kömək edirlər ki, hər şey onlar üçün rahat olsun".

Z.Mikayılova insanların rahatlığı üçün yaradılan bu mərkəzlərin təşəbbüskarı Mehriban xanım Əliyevaya böyük minnətdarlıq edərək söylədi ki, bura gəlib məsələlərini rahatlıqla həll edən vətəndaşlar mərkəzi razı tərk edirlər: "Onların təşəkkürlərinin ən böyük payı isə heç şübhəsiz Mehriban xanıma düşür".

Pəşəkar xidmət

Birinci vitse-prezident Mehriban xanım Əliyevanın təşəbbüsü olan DOST konsepsiyası Azərbaycanda son illər aparılan sosial islahatların mühüm nailiyyətlərindən biridir. Bu konsepsiya əmək, məşğulluq, əlillik, reabilitasiya, sosial müdafiə və sosial təminat sahələrinə dair 15 istiqamət üzrə 160 sosial xidmətin "bir pəncərə"dən, müasir və çevik, tam şəffaf mexanizmlər üzərindən, vətəndaş məmnunluğuna uyğun təqdim olunmasını təmin edir.

4 saylı DOST mərkəzində əlillik istiqaməti üzrə sosial agent Aygün Zeynalova məlumat verdi ki, vətəndaşlar adətən onlara əlilliyin qiymətləndirilməsi, ilkin əlilliklə müddətsiz əlillik sənədlərinin sistemə daxil edilməsi, əlillik arayışlarının ödənilməsi və sair ilə bağlı müraciətlər edirlər.

Pensiya məsələləri üzrə sosial agent Seyran Səfərov söylədi ki, pensiya sahəsi üzrə məsələ, pensiyaların yenidən hesab-

lanması, təyinatı və digər bu kimi məsələlərlə əlaqədar vətəndaşların müraciətlərini qəbul edirlər: "Bu gün də vətəndaşlar tərəfindən pensiyanın yenidən hesablanması ilə bağlı bir neçə müraciət olub".

Övladlığa götürmə üzrə sosial agent Nərimin Abdullayeva dedi ki, övladlığa götürmək istəyən vətəndaşlar DOST mərkəzinə yaxınlaşıb bununla əlaqədar qanunvericiliklə, elektron müraciətlə bağlı izahat alırlar, suallarını verirlər: "Övladlığa götürmə bir sıra formalarda olur. Yəni vətəndaşların öz situasiyasından asılı olaraq hansı sənədləri toplayacaqları və müraciəti hansı formada edəcəkləri ilə bağlı qanunvericiliyi onlara izah edirik. Vətəndaşlar sənədlərini yığdıqdan sonra özlərinə uyğun DOST mərkəzlərinə yaxınlaşıb özəl xidmət masasında qeydiyyatdan keçə bilərlər ki, burada da könüllülərimiz onlara kömək göstərirlər".

5 ildir bu mərkəzdə çalışan sosial müavinətlər üzrə böyük mütəxəssis Sərdar Əliyev məlumat verdi ki, əsasən vətəndaşlara ünvanlı sosial yardımla bağlı kömək göstərir, onlara bununla əlaqədar hüquqlarını izah edirlər: "Əlilliyə, ailə başçısını itirməyə, yaşa görə və bu kimi bir neçə növ müavinətlərin təyin olunması ilə bağlı məsələlərlə məşğul olur. Həmçinin xəstəlik vərəqələrinə görə ödənilən vəsaitlərin məlumatlarını veririk. Son zamanlar əsasən bizə edilən müraciətlərin 80 faizi ünvanlı sosial yardımla əlaqədar olur. Biz bununla bağlı qanunun tələblərini vətəndaşlara izah edirik. Digər müraciətlərin azalmasının səbəbi isə əlilliyə, yaşa və sairə görə müavinətlərin təyinatının elektron formada aparılmasıdır".

Dövlət Tibbi Sosial Ekspertiza və Reabilitasiya Agentliyinin 4 saylı DOST mərkəzində bölməsi fəaliyyət göstərir. Əlilliyə olan şəxslər gəlib burada əyani müayinədən, qiymətləndirilmədən keçə bilərlər.

Böyük məmnunluq

Ölkə üzrə 7 DOST mərkəzi, həmçinin Zəngilan rayonunun Ağalı kəndində "Smart" DOST məntəqəsi və Qarabağ Regional DOST mərkəzinin Şuşa filialı fəaliyyət göstərir. Hazırda Naxçıvan, Quba, Sabirabad, Sumqayıt, Gəncə və Masallıda DOST xidmətləri şöbəsinin qurulması üçün layihə, təmir-tikinti işləri aparılır. Ümumilikdə 17 yeni Regional DOST mərkəzinin, 55 DOST filialının yaradılması nəzərdə tutulur.

DOST mərkəzlərində indiyədək 3,3 milyondan çox vətəndaşa xidmət göstərilib. Bu il fevralın 3-də isə DOST mərkəzlərində rekord sayda vətəndaş müraciəti qeydə alınıb. Belə ki, mərkəzlərdə ümumilikdə 6480 nəfər vətəndaş müraciət edib. Bu göstərici DOST mərkəzlərində indiyədək qeydə alınan ən yüksək nəticədir.

DOST xidmətlərindən vətəndaşların məmnunluq səviyyəsi 98,5 faiz təşkil edir. "DOST" Çağrı Mərkəzi 142 üzrə isə 6,9 milyondan çox zəng cavablandırılıb və məmnunluq səviyyəsi 95,1 faizdir.

Reportajımız zamanı 4 saylı mərkəzdə rəylərini öyrəndiyimiz vətəndaşlar da bir ağızdan DOST-dan razılıq etdilər.

"Həyat yoldaşımın pensiyasını hesablatdırmaq üçün bu mərkəzə müraciət etmişəm. Çox sağ olsun könüllülər də, mərkəzdə xidmət göstərən digər işçilər də, dərhal bizə kömək göstərdilər və ətraflı məlumat verdilər".

Bu fikirləri səsləndirən Elza Əliyeva dedi ki, mərkəzdə ilk dəfə olmasına baxmayaraq, göstərilən xidmətə görə təəssürləri çox xoşdur.

Həmsöhbət olduğumuz Niyazi Şirinov, Rükəyyə Əbdülova adlı vətəndaşlar da xidmətdən çox məmnun qaldıqlarını bildirdilər.

Ayaz Ərzumanov söylədi ki, bu ünvanla sosial yardım üçün müraciət edib və 14 iş günü ərzində ona cavab veriləcək: "Operativ şəkildə məsələmlə bağlı mənə kömək göstərildi. Burada hər kəsin gülürüz və mehriban olması, xoş əhvali-ruhiyyəsi biz vətəndaşlara da sirayət edir".

Bu, 4 saylı DOST mərkəzində yaşayan gərgin bir iş gününün qısa zaman kəsiyi idi. Sözügedən məkanda bir neçə saat ərzində iş prosesini izləyərək gəldiyimiz qəti qənaət bu oldu ki, mərkəzdə bütün işlər vətəndaş məmnunluğuna köklənib və elə buna görə də əhəlinin ən çox müraciət edərək razı qaldığı ünvanın məhz DOST olması təəccüblü deyil...

Yasəmən MUSAJEVA,
"Azərbaycan"

