

Azərbaycan Respublikası  
Mərkəzi Bankı İdarə Heyətinin  
«29» sentyabr 2016-cı il tarixli  
qərarı ilə təsdiq edilmişdir

Protokol № 38

D/r № 340

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI MƏRKƏZİ BANKININ  
«QAYNAR XƏTT»İNİN İSTİFADƏ QAYDALARI**

## **1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR**

1.1. Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının «Qaynar xətt»i (bundan sonra – «Qaynar xətt») sorğu və digər şifahi müraciətlərin cavablandırılması məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (bundan sonra – Mərkəzi Bank) tərəfindən təqdim olunan telefon müraciəti xidmətidir.

1.2. «Qaynar xətt»in işinin təşkili zamanı «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında» və «İnformasiya əldə etmək haqqında» Azərbaycan Respublikasının qanunları, “Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması Qaydası”nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 06 sentyabr 2016-cı il tarixli 339 nömrəli qərarı, digər normativ hüquqi aktlar, Mərkəzi Bankın daxili rəqlament sənədləri, eləcə də «Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının Ümumi şöbəsi haqqında Əsasnamə»si rəhbər tutulur.

1.3. «Qaynar xətt»ə daxil olan müraciətlərə baxılmasına görə Mərkəzi Bankın Ümumi şöbəsi və aidiyyəti struktur bölmələri cavabdehdir.

## **2. «QAYNAR XƏTT»İN İŞİNİN TƏŞKİLİ**

2.1. Mərkəzi Bankda “Qaynar xətt” vasitəsilə şifahi müraciətlərin qəbulunu təmin etmək üçün xüsusi şəhər telefon nömrəsi ayrılır və bu nömrəyə edilən bütün zəngləri Ümumi şöbənin bu məqsəd üçün ayrılan əməkdaşı (bundan sonra - kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı) qəbul edir. Bu zaman kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı soyadını və adını deyərək özünü təqdim edir.

2.2. Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

2.2.1. Azərbaycan dilində səlis danışmaq, yazmaq və oxumaq;

2.2.2. kompüterdə işləmək;

2.2.3. Mərkəzi Bankın fəaliyyət istiqamətlərinə dair ümumi biliklərə malik olmaq;

2.2.4. stressədavamlı və operativ olmaq;

2.2.5. etik davranış qaydalarına əməl etmək.

2.3. Telefon müraciətləri iş günlərində və iş vaxtında qəbul olunur. İstirahət, iş günü hesab edilməyən bayram günləri və ümumxalq hüzn günü, həmçinin iş vaxtından sonra edilən zənglər qəbul olunmur. Bu zaman iş vaxtından sonra telefon müraciət xidməti vasitəsilə müraciət edən şəxslərə səsli menyü vasitəsilə bu Qaydanın 2.4-cü bəndində göstərilən məlumatları təqdim etdikdən sonra ismarıç saxlamaq və ya növbəti iş günündə əlaqə yaratmaq təklif olunur.

2.4. Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı telefon müraciət xidməti vasitəsi ilə edilən bütün müraciətləri həmin gün qeydiyyat kitabına (Əlavə 1) daxil edərək qeydiyyatda alır. Vətəndaş müraciətinin qeydiyyatı zamanı müraciət edən şəxsin soyadı, adı, atasının adı, (müraciət hüquqi şəxsin adından daxil olduqda hüquqi şəxsin adı və bilavasitə müraciət edənin adı, soyadı, atasının adı) ünvanı, əlaqə nömrəsi, müraciətin qısa məzmunu, müraciətin edildiyi vaxt (saat və dəqiqə) qeyd olunur. Müraciət edən şəxs bu məlumatları verməkdən imtina etdikdə və ya yalan məlumat verdikdə, onun müraciəti qeydiyyatda alınmır, cavablandırılmır və müraciət edən şəxsə bu barədə dərhal məlumat verilir.

2.5. Müraciət edən şəxs bu Qaydaların 2.4-cü bəndində göstərilən məlumatları təqdim etdikdən sonra kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan müraciəti birbaşa cavablandırır ( Mərkəzi Bankın telefon müraciət xidmətinə edilən şifahi müraciətlərlə bağlı danışıqlar müraciət edən şəxsi məlumatlandırmaqla, audioyazısı aparıla bilər). Müraciət edən şəxsə verilən cavab konkret, aydın və ədəbi dilin rəsmi-işgüzar üslubuna uyğun olmalıdır.

2.6. Şifahi müraciətin birbaşa cavablandırılması "Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası"nın 4.5-ci bəndinə uyğun olaraq təmin edilir.

2.7. Şifahi müraciətin birbaşa cavablandırılması mümkün olmadıqda, kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı onun araşdırmaya qəbul edilərək sonradan cavablandırılması məqsədi ilə müraciət vərəqəsi (Əlavə 2) tərtib edir və Elektron Sənəd Dövriyəsi Sistemi vasitəsilə təqdim edir. Müraciət vərəqəsi bu Qaydaların 2.4-cü bəndində göstərilən məlumatları, eləcə də müraciətin qəbulu və cavablandırılmasınadək olan prosesləri özündə əks etdirir.

2.8. Şifahi müraciətin operativ cavablandırılmasını təmin etmək məqsədi ilə müraciət vərəqəsi kargüzarlıq xidmətinin rəhbəri tərəfindən Elektron Sənəd Dövriyəsi Sistemi vasitəsilə aidiyyəti struktur bölmənin rəhbərinə təqdim edilir.

2.9. Kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra müraciət edənə onun müraciətinə baxan struktur bölmə barədə 1 (bir) iş günündən gec olmayaraq, müraciət vərəqəsindəki əlaqə nömrəsinə zəng edərək müraciət edənlə əlaqə yaratmalı və onun müraciətinə baxan struktur bölmə barədə məlumat verməlidir.

Bu mümkün olmadıqda 3 (üç) iş günü ərzində hər gün ən azı 2 dəfə müxtəlif saatlarda müraciət edənə əlaqə yaratmağa çalışmalı və bu barədə müraciət vərəqəsində qeydlər aparmalıdır.

2.10. Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin daxil olduğu struktur bölmənin əməkdaşı tərəfindən “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” (İnformasiya sorğusu halında “İnformasiya əldə etmək haqqında”) qanunla müəyyən edilmiş müddətlərə riayət etməklə, müraciətə dair cavab məktubu hazırlanmalı və struktur bölmə rəhbəri tərəfindən təsdiq edilməlidir.

2.11. Müraciət vərəqəsi tərtib olunan şifahi müraciətin cavablandırılması zamanı müraciətə baxan struktur bölmənin əməkdaşı əlaqə telefonu ilə əlaqə yaradarkən özünü təqdim etdikdən sonra, danışılan şəxsin şəxsiyyətini müəyyən etməli və danışılan şəxs müraciət edən şəxsin özü olduqda, hazırlanmış cavabı ona təqdim etməli, əks halda, müraciət edən şəxslə nə zaman əlaqə saxlaya biləcəyini dəqiqləşdirməli və bu barədə Elektron Sənəd Dövriyyəsi Sistemində müvafiq qeydlər aparmalıdır.

2.12. Müraciət edən şəxsin şifahi müraciətində qaldırılan məsələ “Dövlət sirri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq dövlət sirri təşkil edən məlumatlara və ya qanunla qorunan digər məlumatlara aid olduqda, müraciətin bu səbəbdən mahiyyəti üzrə cavablandırılmasının mümkünsüzlüyü barədə müraciət edənə məlumat verilir.

2.13. Müraciətin bu Qaydaların 2.5-ci bəndinə uyğun olaraq cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətin yazılı şəkildə təqdim edilməsi təklif olunur.

2.14. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciətdə qaldırılan məsələnin Mərkəzi Bankın səlahiyyətinə aid olmadıqda, müraciət edən şəxsə aidiyyəti üzrə müraciətetmə qaydası izah olunur.

### **3. HESABATLIQ VƏ NƏZARƏT**

3.1. Hər iş gününün sonunda kargüzarlıq xidmətinin əməkdaşı gün ərzində telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan müraciətlərə dair məlumat hazırlayır və kargüzarlıq xidmətinin rəhbərinə təqdim edir. Həmin məlumatda aşağıdakılar əks olunur:

3.1.1. qəbul edilmiş müraciətlərin ümumi sayı;

3.1.2. qeydiyyatata alınmış və cavablandırılmış müraciətlərin, o cümlədən təkrar müraciətlərin sayı;

3.1.3. qeydiyyatata alınmasından və cavablandırılmasından bu Qaydanın 2.4-cü bəndinə uyğun olaraq imtina edilmiş müraciətlərin sayı;

3.1.4. tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı;

3.1.5. müraciət edən vətəndaşın soyadı, adı, atasının adı, ünvanı və telefon nömrəsi;

3.1.6. müraciətin mövzusu, qeydiyyat nömrəsi və qəbul edilmə vaxtı (saatı və dəqiqəsi);

3.1.7. müraciətin cavablandırılması və ya onunla bağlı görülən tədbirlər barədə qeyd.

3.2. Mərkəzi Bankın kargüzarlıq xidməti telefon müraciət xidməti vasitəsilə daxil olan şifahi müraciətlər barədə, 6 (altı) ayın və ilin yekunları üzrə arayış hazırlayır və rəhbərliyə təqdim edir.

3.3. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə müraciət edən şəxs barədə əldə edilmiş fərdi, ailə və şəxsi həyatına aid sirr olan, habelə peşə və ya kommersiya sirri ilə bağlı məlumatların istifadəsinə və yayılmasına yol verilmir.

3.4. Telefon müraciət xidməti vasitəsilə edilən müraciətlərin qeydiyyatına dair elektron daşıyıcılar kargüzarlıq xidmətində 2 (iki) il saxlandıqdan sonra "Milli arxiv fondu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən edilmiş qaydada məhv edilir. Fəaliyyətlərinin xüsusiyyətlərinə uyğun olaraq, struktur bölmənin həmin materialları daha uzun müddət saxlamaq hüququ vardır.

#### **4. YEKUN MÜDDƏALAR**

4.1. Bu Qaydalar təstiqləndiyi gündən qüvvəyə minir.

4.2. Bu Qaydalar təsdiqləndiyi gündən Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin 10.11.2009-cu il tarixli 32 nömrəli (d/r № 227) qərarı ilə təsdiqlənmiş "Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının "Qaynar xətt"nin iş reqlamenti" ləğv edilir.

**Mərkəzi Bankın sədri**

**Elman Rüstəmov**

*«Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının  
«Qaynar xətt»inin istifadə Qaydaları»na Əlavə 1*

**Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının  
«Qaynar xətt»inə daxil olan müraciətlərin  
qeydiyyat kitabı**

<b>№</b>	<b>Tarix</b>	<b>Müraciət edən şəxsin soyadı, adı və atasının adı; hüquqi şəxsin adı</b>	<b>Müraciət edən şəxsə aid əlaqə məlumatları</b>	<b>Müraciətin məzmunu</b>	<b>Müraciətin bağlı olduğu təşkilatın adı</b>	<b>Müraciətə baxan şəxsin adı, soyadı və vəzifəsi</b>	<b>Müraciətə baxılmasının nəticəsi və tarixi</b>

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının  
"Qaynar xətt"inin istifadə Qaydaları"na **Əlavə 2**

**QAYNAR XƏTT**  
**Azərbaycan Respublikasının**  
**Mərkəzi Bankına**

**MÜRACİƏT VƏRƏQƏSİ**

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının "Qaynar xətt"inə aşağıdakı müraciət daxil olmuşdur:

**Təyin olunmuş nömrə:**

**Tarix:**

**Müraciət edən şəxs:**  
(soyadı, adı, atasının adı)

**Müraciət edən şəxsin ünvanı:**

**Şəhər:**

**Rayon:**

**Müraciət edən şəxsin əlaqə**

**EV:**

**telefonu:**

**İŞ:**

**MOBİL:**

**Müraciətin məzmunu:**

**Qəbuledən:**  
(soyadı, adı, atasının adı)

Tarix:

İmza: