**Qoşma 2: Monitorinq anketi**

Dövlət qurumunun adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Xidmət mərkəzinin adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Doldurma tarixi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Əlaqə və ya əlavə sual üçün məsul şəxsin adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Əlaqə üçün telefon \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_və ya e-poçt ünvanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No**  | **Fəaliyyət prinsipləri və şəffaflıq standartları** | Cavab | Qeyd  |
|  | **I. Şəffaflıq** | **Bəli** | **Xeyr** | **Qismən** | Xidmət mərkəzinin ünvanı, xidmətləri, qaydaları, xidmətlərinin göstərilməsi prosesi və nəticəsi haqqında məlumatlandırma və nağdsız ödəmə imkanı |
| **1.1.** | ***Xidmət mərkəzinin ünvanı və xidmətləri*** |  |  |  |  |
| 1.1.1 | Xidmət mərkəzinin ünvanı haqqında internetdən məlumat əldə etmək mümkündürmü? |  |  |  |  |
| 1.1.2 | Xidmət mərkəzinin yerləşdiyi ünvan haqqında elektron xəritə (axtarış) üzərindən məlumat almaq imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 1.1.3 | Xidmət mərkəzinin yerləşdiyi ünvana gedən nəqliyyat vasitələri barədə məlumat əldə etmək imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 1.1.4. | Xidmət mərkəzinin göstərdikləri xidmətlər haqqında internet informasiya ehtiyatı vasitəsi ilə məlumat alma imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 1.1.5 | Xidmət mərkəzinin göstərdikləri xidmətlər haqqında telefon vasitəsi ilə məlumat alma imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 1.1.6. | Xidmət mərkəzinin göstərdikləri xidmətlər haqqında onlayn əlaqə vasitəsi ilə məlumat (yəni, onlayn konsultasiya) alma imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 1.1.7 | Bilavasitə xidmət mərkəzində xidmətlərlə bağlı məlumatlandırma imkanı varmı? (Məs. xidmətlə bağlı məlumat verən əməkdaşın ayrılması və ya məlumat köşkünün olması və ya xidmətlərə dair çap məhsullarının xidmət yerində yerləşdirilməsi) |  |  |  |  |
| 1.1.8 | Xidmət mərkəzinin fəaliyyəti haqqında KİV (TV, radio, jurnal və s.) vasitələrində məlumatlandırma həyata keçirilirmi?  |  |  |  |  |
| 1.1.9 | Xidmət mərkəzinin fəaliyyəti haqqında sosial media vasitəsilə məlumatlandırma həyata keçirilirmi?  |  |  |  |  |
| 1.2. | ***Xidmət mərkəzinin qaydaları*** |  |  |  |  |
| 1.2.1 | Xidmət mərkəzinin əsasnaməsi varmı?  |  |  |  |  |
| 1.2.2. | Xidmət mərkəzinin əsasnaməsi internetdə ictimaiyyət üçün açıqdırmı? |  |  |  |  |
| 1.2.3 | Xidmət mərkəzinin göstərdiyi bütün xidmətlərə dair reqlamentlər internetdə varmı?  |  |  |  |  |
| 1.2.4 | Müraciət zamanı istifadə edilən ərizə və ya digər xüsusi formalar barədə (nümunələri göstərilməklə) məlumatlar internetdə varmı? (Məs, tələb edilən sənədlərin tam siyahısı və ərizə nümunələri, ödəniş, icra müddəti və s.) |  |  |  |  |
| 1.2.5 | Xidmət mərkəzinin şikayət etmə vasitələrinin reqlamenti barədə məlumatlar internetdə varmı?  |  |  |  |  |
| 1.2.6 | Xidmət mərkəzinin işçilərinin vəzifə təlimatı varmı?  |  |  |  |  |
| 1.2.7 | Xidmət mərkəzinin işçilərinin vəzifə təlimatı internetdə ictimaiyyət üçün açıqlanırmı?  |  |  |  |  |
| 1.2.8 | Xidmət mərkəzinin işçilərinin vəzifə təlimatı xidmət göstərilən yerdə ictimaiyyətə açıqlanırmı?  |  |  |  |  |
| 1.2.9. | Sorğuların keçirilməsi üçün reqlament varmı? |  |  |  |  |
| 1.3. | ***Xidmət mərkəzlərində xidmətlərin göstərilmə prosesi və nəticəsi***  |  |  |  |  |
| 1.3.1. | Xidmət mərkəzlərində göstərilən xidmətlərin gedişatı barədə məlumatlandırma imkanı varmı? (sms, mail, telefon, elektron sistem) |  |  |  |  |
| 1.3.2. | Xidmət mərkəzlərində göstərilən xidmətlərin nəticəsi barədə məlumatlandırma imkanı varmı? (sms, mail, telefon, elektron) |  |  |  |  |
| 1.3.3. | Xidmətlər üzrə müraciət edənlər barədə dövrlər üzrə statistik və analitik məlumatlar (bülleten, hesabatlar) açıqlanırmı? |  |  |  |  |
| 1.3.4 | Hər hansı xidmətdən imtina barədə normativ hüquqi aktlara istinad edilərək imtinanın səbəbləri göstərilməklə istifadəçinin məlumatlandırılması keçirilirmi?  |  |  |  |  |
| 1.3.5 | Şikayət etmə vasitələri barədə məlumatlandırma keçirilirmi?  |  |  |  |  |
| 1.3.6 | Şikayət edənlərin hansı sahələr üzrə şikayət etdiyi ictimaiyyətə açıqlanırmı? |  |  |  |  |
| 1.3.7 | Vətəndaş məmnuniyyəti ilə bağlı sorğuların nəticələri açıqlanırmı? |  |  |  |  |
| 1.3.8. | Şikayətlər və təkliflər üzrə görülən tədbirlər barədə vətəndaşlar məlumatlana bilirmi? |  |  |  |  |
| 1.4 | **Nağdsız ödəmə imkanı** |  |  |  |  |
| 1.4.1 | Ödəniş qəbz (çek) vasitəsilə qəbul edilirmi?  |  |  |  |  |
| 1.4.2 | Yerində ödəmə imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 1.4.3 | Elektron formada ödəmə imkanı varmı? |  |  |  |  |
|  | II. Rahatlıq | **Bəli** | **Xeyr** | **Qismən** | Xidmətin vətəndaşın ehtiyaclarına uyğun təşkil edilməsi və xidmətin gedişatı prosesində neqativ hisslərin olmaması üçün əlverişli şərait |
| 2.1 | ***Xidmətə çatımlılıq və iş rejimi***  |  |  |  |  |
| 2.1.1. | Qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq müraciət imkanı təmin olunurmu?  |  |  |  |  |
| 2.1.2. | Səyyar xidmət vasitəsilə müraciət mümkündürmü ? |  |  |  |  |
| 2.1.3. | Həftənin bütün günlərində növbəli iş rejiminin tətbiqi və iş günü ərzində fasiləsiz (nahar fasiləsiz) xidmətin təşkili mümkündürmü? |  |  |  |  |
| 2.1.4. | Elektron və ya onlayn növbə idarəetmə sistemi varmı?  |  |  |  |  |
| 2.2. | ***Digər rahatlıq amilləri***  |  |  |  |  |
| 2.2.1. | Növbədə gözləyən vətəndaşlara gözləmə yeri təmin edilirmi?  |  |  |  |  |
| 2.2.2. | Növbə gözləyən vətəndaşlara rahatlığın təmin edilməsi (su dispenseri və sanitar qovşağı) mövcuddurmu?  |  |  |  |  |
| 2.2.3. | Əlilliyi olan şəxslər, yaxud körpə uşaqlı valideynlərin mərkəzə daxil olması üçün pandus və ya lift qoyulubmu və ya digər şərait yaradılıbmı? |  |  |  |  |
| 2.2.4 | Xidmət mərkəzində kserokopiya xidməti varmı? |  |  |  |  |
| 2.2.5. | Xidmət mərkəzində printer xidməti varmı? |  |  |  |  |
|  | III. Operativlik | **Bəli** | **Xeyr** | **Qismən** | **Xidmətə müraciətin və xidmətin nəticəsinin vaxt nöqteyi baxımından qısa və qaydalara uyğun təşkil olunması** |
| 3.1.1. | İcra müddətinin qısaldılmasını nəzərdə tutan tövsiyə xarakterli daxili sənədlər, müvafiq tapşırıqlar və ya icra mexanizmi varmı? |  |  |  |  |
| 3.1.2. | Vətəndaş tərəfindən xidmətlərin göstərilmə müddətinin seçilməsi imkanı varmı? |  |  |  |  |
| 3.1.3. | Xidmətlər üzrə müraciətlərin idarə edilmə sistemi (CRM) varmı? |  |  |  |  |
| 3.1.3. | Xidmətlərinin təşkilində (müraciətin qəbulu, emalı, nəticənin təqdim edilməsində) elektron informasiya sistemi istifadə edilirmi? |  |  |  |  |
| 3.1.4 | Xidmətlərin təşkilində istifadə edilən daxili reyestrlər və digər informasiya resursları tam elektronlaşdırılıbmı? |  |  |  |  |
| 3.1.5. | Xidmət üçün tələb edilən sənədlər (məlumatlar) digər orqanların informasiya ehtiyatlarından elektron əldə edilirmi? |  |  |  |  |
| 3.1.6. | Hər xidmətin göstərilməsi üçün orta müddət nəzərdə tutulubmu? |  |  |  |  |
| 3.1.7 | Xidmətin gec təmin edilməsi ilə bağlı hər hansı cəza tədbiri nəzərdə tutulubmu? |  |  |  |  |
| 3.1.8. | Xidmətin tez və qaydalara uyğun təmin edilməsi ilə bağlı işçilər stimullaşdırılırmı? |  |  |  |  |
| 3.1.9. | Xidmətin tez və qaydalara uyğun edilməsi ilə bağlı əməkdaşlar təlimlərə cəlb edilirmi? |  |  |  |  |
| 3.1.10 | Əməkdaşların xidməti fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi aparılırmı? |  |  |  |  |
|  | **IV. Nəzakətlilik** | **Bəli** | **Xeyr** | **Qismən** | Xidmətin göstərilməsi (məlumatlandırma, müraciət, əldə etmə) prosesində vətəndaşlara münasibətdə etik qaydalara (xeyirxah, diqqətli və səbirli olmaq) əməl edilməsi və bunun üçün əlverişli şəraitin olması |
| 4.1. | ***Xidmətlərin təşkili ilə bağlı əməkdaşlara təlim keçilməsi*** |  |  |  |  |
| 4.1.1. | Təlim Mərkəzi mövcuddurmu?  |  |  |  |  |
| 4.1.2. | İşçilərin etik davranış qaydalarına əməl etməsi ilə bağlı təhlil aparılırmı? |  |  |  |  |
| 4.1.3. | Etik davranış üzrə təlimlərin keçirilməsi təşkil olunurmu?  |  |  |  |  |
| 4.2. | ***Personalın etik davranış qaydalarına əməl etməsi*** |  |  |  |  |
| 4.2.1. | Etik davranış qaydalarını pozan işçilərin təlimlərə cəlb edilməsi üçün tədbirlər görülürmü? |  |  |  |  |
| 4.2.2. | Etik davranış qaydalarını pozan işçilərin intizam məsuliyyətinə cəlb edilməsi üçün tədbirlər görülürmü? |  |  |  |  |
| 4.2.3. |  Xidmət mərkəzlərində video kameraları varmı?  |  |  |  |  |
| 4.2.4. | Xidmət mərkəzlərində nəzarətçilərin olması təmin olunurmu?  |  |  |  |  |
|  | **V. Məsuliyyət** | **Bəli** | **Xeyr** | **Qismən** | Xidmət mərkəzinin davranışların nəticələri ilə bağlı dövlət qurumu və vətəndaş (vətəndaş cəmiyyəti) qarşısında cavabdehliliyi (izah etmək) və vəzifə öhdəliklərini vaxtında yerinə yetirməsi |
| **5.1.** | ***Hesabatlılıq və təhlil*** |  |  |  |  |
| 5.1.1. | Xidmətlər üzrə statistik monitorinq imkanları varmı? (dövrlər, xidmət yerləri, əməkdaşlar üzrə) |  |  |  |  |
| 5.1.2 | Xidmət mərkəzinin fəaliyyəti ilə bağlı ictimaiyyətlə mütəmadi olaraq görüşlər təşkil edilirmi? |  |  |  |  |
| **5.2.** | ***Şikayət mexanizmləri və vətəndaş iştirakçılığı*** |  |  |  |  |
| 5.2.1. | Xidmət yerində müraciətlərin qeydə alınması üçün şikayət və təklif jurnalı mövcuddurmu?  |  |  |  |  |
| 5.2.2. | Şikayətləri və təklifləri bildirmək üçün onlayn müraciət imkanları varmı?  |  |  |  |  |
| 5.2.3. | Şikayətlərin vahid mərkəzdən idarə olunması və ya nəzarət edilməsi təmin olunurmu? |  |  |  |  |
| 5.2.4. | Vətəndaşların şikayət və təkliflərinin təhlilindən çıxan nəticələrlə bağlı tədbir görmək mexanizmi varmı? |  |  |  |  |
| 5.2.5 | Şikayətlər üzrə görülən tədbirlərin vətəndaş tərəfindən elektron izlənilməsi imkanı mövcuddurmu?  |  |  |  |  |
|  | **VI. Vətəndaş mƏMNUNİYYƏTİ** | **Bəli** | **Xeyr** | **Qismən** | Vətəndaşın xidmətlə bağlı gözləntilərinin qarşılandığı və xidmətin gedişatı və nəticəsi ilə bağlı müsbət hisslərinin olması |
| 6. | ***Sorğuların keçirilməsi***  |  |  |  |  |
| 6.1. | Mərkəzlərdə sorğuların keçirilməsi(xüsusi blanklar və ya xüsusi quraşdırılmış elektron lövhələr vasitəsi ilə) təşkil olunurmu? |  |  |  |  |
| 6.2. | Mərkəzlər xidmət əldə edildikdən sonra xidmət istifadəçiləri ilə telefon və ya e-poçt əlaqə (əks əlaqə) vasitəsi ilə məmnuniyyət sorğusu həyata keçirirlərmi?  |  |  |  |  |
| 6.3. | Mərkəzlər xidmət digər üsullardan (ictimai yerlərdə sorğuların keçirilməsi, fokus qrupların keçirilməsi, “gizli müştəri” vasitəsi ilə müşahidə) istifadə etməklə istifadəçilərin xidmət barədə məmnuniyyətini bilirlərmi? |  |  |  |  |
| 6.4. | Sorğuların keçirilməsi üçün məsul şəxs müəyyən edilirmi?  |  |  |  |  |