

# **ƏMANƏTLƏRİN SİĞORTALANMASI FONDUNDA VƏ LƏĞVETMƏSİNDƏ OLAN BANKLARDA VƏTƏNDAŞLARIN QƏBULUNA DAİR TƏLİMAT**

## **1. Ümumi müddəalar**

1.1. Bu Təlimat Fondun və LPO banklarda müraciətçilərin qəbulunun qaydalarını tənzimləyir.

1.2. Fondun İcraçı direktoru, onun müavini və müşavirləri, struktur bölmələrin rəhbərləri, həmçinin LPO bankların Bakı şəhəri və regionlar üzrə təyin olunmuş səlahiyyətli şəxsləri bu təlimatın tələbləri əsasında müraciətçilərin qəbulunu həyata keçirir. Fondun və LPO bankların rəhbər şəxsləri müraciətçilərin qəbulunu tək və ya kollegial formada təşkil edə bilərlər.

1.3. Fond və LPO banklarda müraciətçilərin qəbulu iki formada aparılır: Fond və LPO bankların müvafiq inzibati binalarına gəlməklə yerində qəbul formasında və ya videoqəbul formatında.

## **2. Əsas anlayışlar və qısaldılmalar.**

2.1. Təlimat – bu Təlimat.

2.2. Fond – Əmanətlərin Sığortalanması Fondu.

2.3. LPO bank – Fondun ləğvetməsində olan banklar.

2.4. EMB – elektron müraciət bölməsi.

2.5. Müraciətçi – Fondun və LPO bankların rəhbər şəxslərinin qəbulu üçün müraciət edən Azərbaycan Respublikası vətəndaşları, əcnəbilər, vətəndaşlığı olmayan şəxslər, onların nümayəndələri, həmçinin hüquqi şəxslərin nümayəndələri.

2.6. Katib – müraciətçilərin qəbulunu təşkil edən məsul şəxs.

## **3. Müraciətçilərin qəbulu qaydaları**

3.1. Müraciətçilərin qəbulu üç mərhələdən ibarətdir:

3.1.1. Müvafiq LPO bankların müşavirləri və ya səlahiyyətli şəxsləri ilə görüş.

3.1.2. Fondun struktur bölmələrinin rəhbərləri ilə görüş.

3.1.3. Fondun İcraçı direktoru və ya onun müavini/müşavirləri ilə görüş.

3.2. LPO banklara aid olan məsələlərin həlli üçün Fondun rəhbərliyi ilə görüş bir qayda olaraq 3.1.1. və 3.1.2-ci bəndlərdə qeyd olunan görüşlər baş tutduqdan sonra mümkündür. Zəruri hallar istisna olmaqla, müraciətçilər əsasən Fondun İcraçı direktorunun qəbuluna müvafiq olaraq İcraçı direktorun müavini və ya müşaviri, İcraçı direktorun müavini və ya müşavirlərinin qəbuluna isə müvafiq struktur bölmələrin rəhbərləri tərəfindən qəbul edildikdən sonra yazılır.

3.3. Fondun struktur bölmələrinin müraciətçilərlə görüşü zərurət olduqda Qəbul komissiyası tərəfindən həyata keçirilə bilər. Qəbul komissiyasının tərkibi İcraçı direktor tərəfindən təsdiq edilir.

3.4. Müraciətçilərin qəbulunun təşkili İcraçı direktor tərəfindən təyin edilmiş katib tərəfindən həyata keçirilir.

3.5. Müraciətçiləri qəbul edən səlahiyyətli şəxslərin adı, soyadı, atasının adı, vəzifəsi və qəbul günləri, qəbul saatları, həmçinin qəbul qaydaları Fondun rəsmi internet sahifəsində (<https://www.adif.gov.az>) elektron müraciət bölməsində, sosial şəbəkələrdə, həmçinin Fondun və LPO bankların inzibati binalarının müraciətçilərə aydın görünən hissəsində yerləşdirilməlidir.

3.6. Müraciətçi Fondun və ya LPO bankların səlahiyyətli şəxslərinin qəbuluna yazılmaq üçün bu Təlimatın 4.1-ci bəndində nəzərdə tutulan resurslardan istifadə etməklə rəsmi qaydada müraciət edərək qeydiyyatdan keçib görüşün formatını seçməlidir.

3.7. Fondun İcraçı direktoru, onun müavini və müşavirləri, həmçinin Fondun digər rəhbər şəxslərinin müraciətçiləri qəbulu qrafiki ildə bir dəfə aşağıdakı prinsiplər əsasında tərtib olunur və Fondun İcraçı direktoru tərəfindən təsdiq edilir:

3.7.1. İcraçı direktor tərəfindən qəbul - ayda bir gün;

3.7.2. İcraçı direktorun müavini və müşavirləri tərəfindən qəbul - ayda iki gün;

3.7.3. Fondun struktur bölmələrinin rəhbərləri tərəfindən qəbul - ayda ən azı iki gün.

3.8. Qəbul qrafikində göstərilən şəxslər müəyyən olunmuş vaxtda qəbulu həyata keçirə bilmədikdə qəbul digər məsul vəzifəli şəxs tərəfindən (hərəkət və ya hərəkətsizliyindən şikayət verilmiş şəxs istisna olmaqla) aparılır, bu mümkün olmadıqda isə qəbul başqa vaxta keçirilir.

3.9. Qəbulla bağlı hər hansı dəyişiklik baş verdikdə bu barədə müraciətçilərə katib tərəfindən məlumat verilir.

3.9.1. Qəbula yazılan müraciətçi şəxsiyyətini təsdiq edən sənədi təqdim etməlidir.

3.9.2. Qəbul zamanı müraciətdə irəli sürülən məsələnin həlli başqa dövlət orqanının səlahiyyətinə aid olduğu aşkar edilərsə, müraciət edən şəxsə aidiyyəti üzrə müraciət etmə qaydası izah olunur.

#### **4. Müraciətçilərin qəbula yazılması proseduru**

4.1. Müraciətçilər növbəlilik prinsipi əsasında aşağıdakı müraciət növlərindən istifadə edərək qeydiyyatata alınır və qəbul günü müəyyən olunur:

4.1.1. şəxsən müraciət etməklə;

4.1.2. EMB vasitəsi ilə;

4.1.3. poçt və ya email;

4.1.4. qaynar xətt vasitəsi ilə;

4.1.5. digər vasitələrlə (sosial şəbəkə və s.).

4.2. Müraciətçi müraciət etdikdə onun soyadı, adı, atasının adı, yaşayış və ya iş yeri, telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı, müraciət etdiyi məsələnin qısa məzmunu, əvvəllər bu məsələ ilə əlaqədar müraciət edib-etməməsi, həmçinin qəbulun hansı formatda keçiriləcəyi barədə məlumatları yazılı şəkildə Müraciətçilərin qəbuluna dair blankda (qoşma 1) qeyd edilir. Qəbula yazılan müraciətçiyə onu qəbul edən şəxsin vəzifəsi, adı, soyadı, qəbulun vaxtı və yeri barədə məlumat verilir. Müraciətçilərin qəbuluna dair blankda müraciətçi tərəfindən tarix yazılır və imzalanır, blankı təhvil alan şəxs blanka öz adını, soyadını və vəzifəsini qeyd etməklə imza edir.

4.3. EMB və digər vasitələrlə qəbula yazılmaq istəyən müraciətçilər bu Təlimatın 3.2-ci bəndində qeyd olunan məlumatları Müraciətçilərin qəbuluna dair blankda elektron formatda doldurmalıdırlar.

4.4. Poçt və ya email vasitəsi ilə qəbula yazılmaq istəyənlərin müraciəti katib tərəfindən icraata qəbul edilir və emal olunduqdan sonra ən gec 2 (iki) iş günü ərzində müraciətçi ilə əlaqə saxlanılır. Katib bu Təlimatın 4.2-ci bəndinə uyğun olaraq Müraciətçilərin qəbuluna dair blankı müraciətçi tərəfindən təqdim edilmiş məlumatlar əsasında dolduraraq qeydiyyatdan keçirir.

4.5. Qaynar xətt vasitəsi ilə qəbula yazılmaq istəyən şəxslər bu Təlimatın 4.2-ci bəndində qeyd olun məlumatları operatora bildirərək qeydiyyatdan keçirlər. Operator həmin məlumatları iş gününün sonuna kimi katibə təqdim etməlidir.

4.6. Fondun İcraçı direktoru, onun müavini və müşavirləri, həmçinin Fondun digər rəhbər şəxslərinin qəbuluna yazılmış müraciətçilər barədə məlumatlar həmin vəzifəli şəxslərə katib tərəfindən verilir və görüşün nəticəsi barədə məlumat katibə təqdim edilir.

4.7. Qəbula yazılan müraciətçilərin qeydiyyatı həm kağız üzərində, həm də elektron formada katib tərəfindən aparılır.

#### **5. Müraciətçilərlə görüşlərin videoqəbul formatda həyata keçirilməsi**

5.1. Müraciətçinin bu Təlimatın 4.1-ci bəndində göstərilən müraciət növlərindən istifadə edərək və 4.2-ci bənddə qeyd olunan məlumatları təqdim etməklə qeydiyyatdan keçərək videoqəbula yazılmaq hüququ vardır.

5.2. Videoqəbulun keçirilməsinə ən gec 1 (bir) iş günü qalmış qəbulun vaxtı barədə müraciətçiyə katib tərəfindən məlumat verilməli və elektron poçt ünvanına qəbula qoşulmaq üçün link göndərməlidir.

5.3. Videoqəbulların təşkili ilə bağlı informasiya kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi, o cümlədən qəbulun videoyazısı və arxivləşdirilməsi Fondun informasiya texnologiyalarına məsul müvafiq strukturu ilə katib tərəfindən əlaqəli şəkildə təmin edilir.

5.4. Qəbul zamanı qeyri-etik hərəkətlərə yol verən şəxslərlə video əlaqə xəbərdarlıq edilmədən dərhal dayandırılır.

5.5. Videoqəbul zamanı lazımı sənədlərin təqdim edilməsi zərurəti yarandıqda, müraciətçiyə həmin sənədləri müvafiq əlaqə vasitələrindən istifadə etməklə elektron formada təqdim etmək tövsiyə olunur.

## **6. Müraciətçilərin qəbulunun təşkili və ona nəzarət**

6.1. Müraciətçilərin qəbulu Fondun və ya LPO bankın inzibati binasında təşkil edilir.

6.2. Müraciətçilərin qəbulu prosesinə nəzarət və monitorinqin aparılması Risklərin idarə edilməsi, təhlil və investisiya departamenti tərəfindən həyata keçirilir.

6.3. Müraciətçilərin inzibati binada qəbulu bunun üçün ayrılmış xüsusi otaqlarda həyata keçirilir. Bu otaqlar zəruri texniki vasitələrlə və dəftərxana ləvazimatları ilə təchiz olunurlar.

6.4. Müraciətçilər şəxsi qəbulda yazılı müraciət təqdim edə bilirlər. Həmin müraciətlər qəbulu həyata keçirən şəxsə təqdim edilir (video və audio yazılış) və katib vasitəsi ilə qeydiyyatdan keçirilir.

6.5. Ümumi işlər və Risklərin idarə edilməsi, təhlil və investisiya departamentləri vaxtaşırı olaraq yerlərdə Fondun struktur bölmələri və LPO bankların regionlar üzrə nümayəndəlikləri ilə birgə müraciətçilərin səyyar qəbulunu təşkil edir, onun nəticəsi barədə Fondun rəhbərliyinə məlumat verir.

6.6. Keçirilmiş qəbullar və onların nəticələri barədə katib tərəfindən hər ay təqdim edilmiş məlumatlar əsasında Ümumi işlər və Risklərin idarə edilməsi, təhlil və investisiya departamentləri müraciətçilərin qəbulu işini ildə iki dəfədən az olmayaraq ümumiləşdirərək təhlil edir və həmin məlumatları Fondun rəhbərliyinə təqdim edir.

6.7. Bu Təlimatın tələblərinə riayət edilməsinə ümumi nəzarəti Risklərin idarə edilməsi, təhlil və investisiya departamenti həyata keçirir.