

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

MAGİSTRATURA MƏRKƏZİ

Əlyazma hüququnda

HÜSEYNOV DƏRYANUR RƏSUL

“ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN TƏTBİQİNİN PLANLAŞDIRILMASI
VƏ QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ MEYARLARI”

mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYA İŞİ

İxtisasın şifri və adı: 060509 Kompüter elmləri

İxtisaslaşmanın adı: İdarəetmənin informasiya texnologiyaları

Elmi rəhbər: f.-r.e.n., dos. Z.B.HƏSƏNOVA

Magistr proqramının rəhbəri: f.-r.e.n., dos. T.Ə.ƏLİYEVƏ

Kafedra müdiri: akad. Ə.M.ABBASOV

BAKİ - 2018

MÜNDƏRİCAT

| | |
|--|----|
| GİRİŞ | 4 |
| I FƏSİL. ELEKTRON ÖDƏNİŞLƏRİN MƏNFİ VƏ MÜSBƏT CƏHƏTLƏRİ | 7 |
| 1.1. Elektron kommersiya | 8 |
| 1.2. Onlayn ödəniş və elektron metodları | 9 |
| 1.3. Apple ödəniş | 12 |
| 1.4. Kontaktsiz ödəniş nədir? | 23 |
| II FƏSİL. ASAN XİDMƏTDƏ GÖSTƏRİLƏN XİDMƏTLƏR | 26 |
| 2.1. Asan xidmət nədir? | 26 |
| 2.2. Asan xidmətdəki xidmətlər | 29 |
| III. FƏSİL. ELEKTRON HÖKÜMƏT VƏ ELEKTRON SERVİSLƏR | 52 |
| 3.1. Elektron hökumət..... | 52 |
| 3.2. Elektron hökumətin maliyyə təchizatı | 55 |
| 3.3. E-xidmətlərin tənzimlənməsi və qurulmasına dair qanunvericiliyin analizi .. | 56 |
| 3.4. Azərbaycan Respublikasında Elektron Xidmətlərə Nəzarətin Metodologiyası | 62 |
| 3.5. E-Xidmətlərin siyahısında səviyyələrin dəyişimi üçün metodologiya | 70 |

| | |
|--|-----------|
| NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR | 77 |
| İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI | 80 |
| PE3IOME | 82 |
| SUMMARY | 83 |

GİRİŞ

Tədqiqat işinin mövzusunun aktuallığı. İnsanların fəaliyyətinin müxtəlif sahələrində elektron xidmətlərin növlərini görmək mümkündür. Elektron xidmətlər insanlar üçün yardımlı və kütləvi şəkildə inkişaf etməyə başlamışdır. Azərbaycan Respublikasında elektron xidmətlər exidmet.justice.gov.az internet web saytı sayəsində kütləvi şəkildə əhaliyə tanıtılıb. Bu xidmətlər əhalinin fəaliyyətlərini səmərəli şəkildə təşkil etmələri üçün geniş imkan yaratmışdır. İrəliləyən dövrlərdə bu tipli xidmətlər insanların fəaliyyətində daha vacib amilə çevriləcəyi aşkardır.

Elektron xidmətlər (e-service) aşağıda sadalananları istifadəçilər və qurumlar üçün təmin edir:

- İnformasiyanın təhlükəsizliyi;
- Əvvəlki xidmətlərdə müqayisədə məsrəflərin daha az olması;
- Əhalinin və qurumun məhdud vaxtının səmərəli təşkili;
- Şəffaflığın qorunması və möhkəmləndirilməsi və s.

Elektron xidmətlər məhfumu müxtəlif sahələrdə informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) istifadəsinin birbaşa tətbiqini özündə ehtiva edir. Bununla yanaşı, e-xidmətin dəqiq tərifini təmin etmək üçün tədqiqatçılar müxtəlif təriflərdən istifadə edirlər. Bu fərqli təriflərə baxmayaraq bir çoxları iddə edə bilər və bununlada həmçinin bir çoxları razı olar ki, bu xidmətlərdə texnologiyanın rolu böyükdür. Texnologiya bu xidmətlərin istifadəçilərə birbaşa çatdırılmasında əvəzsiz bir rola malikdir. Elektron xidmətlər bir çox servis elementini özündə cəmləşdirir, bunlar müştəri dəstəyi, xidmətlərə nəzarət və s kimi elementlər bura daxildir.

Elektron xidmətlərin bir çox üstünlükləri mövcuddur, bunlar aşağıdakılardır:

- Daha çox müştəri bazasına giriş
- Bazarın genişləndirilməsi
- Yeni bazarlara giriş maneələrinin azaldılması və yeni müştərilərin alınması xərcləri
- Müştərilərə alternativ kommunikasiya kanalı
- Müştərilərə xidmətlərin artırılması
- Şirkətin imicini artırmaq
- Rəqabət üstünlüklərini qazanmaq və s.

Tədqiqatın obyektı və predmeti. Obyekt insanların bütün dünya üzərində demək olar ki, hər gün istifadə etdiyi elektron xidmətlərdir. Predmet isə bu xidmətlərin bütün insanlıq üçün inşaf sahələrinin öyrənilməsi təşkil edir.

Tədqiqatın məqsədi və vəzifələri. Tədqiqatın əsas məqsədi xarici, inşaf etmiş ölkələrdə, eləcə də Azərbaycan Respublikasında da inşaf etməkdə olan elektron xidmətlər anlayışının xüsusiyyətlərinin təqdim olunmasıdır. Əsas vəzifə isə yaradılmış və inşaf etməkdə olan bu sistemin inşaf etmiş dövlətlərin təcrübəli sistemləri ilə inteqrasiyasını təşkil etməkdir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi. Bu dissertasiya işində electron xidmətlərin inşafı üçün bir çox digər inşaf etmiş ölkələrin xidmətləri araşdırılmışdır və xidmətlərin Azərbaycan Respublikasında daha da inşaf etdirilməsi üçün təkliflər irəli sürülmüşdür.

Tədqiqatın informasiya bazası. Tədqiqat işin yazılmasında bir çox yerli və xarici yazarların məqalə və kitablarından istifadə edilmişdir və eyni zamanda bir çox ölkələrin bu sahə ilə bağlı illik statistik məlumatlarından istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın praktiki əhəmiyyəti. Bu dissertasiya mövzusu bilvasitə bu xidmətlərin Azərbaycan Respublikasında inşafı üçün toplanmış araşdırmaları

özündə cəmləşdirir və buradakı məlumatların nəzərə alınması bu xidmətin inkişafı üçün həll edici addım ola bilər.

Tədqiqatın strukturu. Tədqiqat işi giriş, 3 fəsil, nəticə, təkliflər, istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından və xülasədən ibarətdir.

Birinci fəsil əsasən elektron ödənişlərin əsaslarından danışır və onların mənfi və müsbət cəhətlərini bir birindən ayırır. İkinci fəsil Respublikamızda Prezidentimizin göstərişi ilə yaradılmış “Asan Xidmət” dövlət strukturu incələyir. Üçüncü hissədə isə Elektron xidmətlər və Elektron hökumət dövlət proqramı haqqında danışılır.

I FƏSİL. ELEKTRON ODƏNIŞLƏRİN MƏNFİ VƏ MÜSBƏT CƏHƏTLƏRİ

Ödəniş sistemlərinin formaları və onlardan istifadə qaydaları

Ödəniş sistemi pul köçürmələri vasitəsi ilə maliyyə əməliyyatları üçün istifadə olunan bir sistemdir və bura təşkilatlar, insanlar, qaydalar, əməliyyatlar, standartlar və texnologiyalar daxildir ki, bunlarda da öz növbəsində hər biri ayrı - ayrılıqda bu mübadilə sisteminin fəaliyyətinə şərait yaradır.

Ümumi ödəniş sistemi, bank depozitləri vasitəsilə bank hesablarını və pul mübadiləsini təmin edib, əlaqələndirən əməliyyat şəbəkəsidir.

Ödəniş sistemini pul köçürmələri üçün ümumi sistem halına gətirən nələrdir?

Ənənəvi ödəniş sistemləri ödənişi zəmanətli edən çeklər və akkreditivlərlə hesablaşmalar - akkreditiv alıcı bankının satıcı bankına akkreditiv ərazəsində göstərilən məbləği ödəmək barədə tapşırıqları ilə ümumi hala gətirilmişdir[12].

Kompüter və elektron kommunikasiyaların meydana gəlməsi və inkişafı ilə bir çox alternativ ödəmə sistemləri meydana çıxdı. debit kartlar, kredit kartları, elektron pul köçürmələri, internet banking və elektron kommersiya ödəniş sistemləri alternativ ödəmə sistemlərinə daxildir.

Debit kartlar alış-veriş zamanı istifadə olunan kartlardır ki, bu kartlarla əməliyyatlar bankın obyektə təqdim etdiyi POS-terminallar vasitəsilə ödənilir. Bu kartlar debet rejimində fəaliyyət göstərir, yəni, kart hesabında olan faktiki məbləğ sərhəddində alış-veriş etməyə və ya bankomat vasitəsilə nəgd pul çıxarmağa imkanı yaradır.

Azərbaycanda real olaraq plastik kartlarla 21 bank işləyir. Onların sayı artıq 100 mini keçib. Sözügedən kartların 80 mini Azərbaycan Beynəlxalq Bankına məxsusdur. Onun istifadəçilərinin 60-70%-i debit kartlarının istifadəçiləridir.

Kredit kartlar Alış-veriş zamanı nəğd puldan deyil kreditdən istifadəyə imkan yaradır. Satış obyektlərinin bəzi almalı olduqları vəsaitləri ala bilməməsi və ya gecikmələri aradan qaldırmaq məqsədi üçün kredit kartları olduqca əlverişli hesab olunur. Kredit kartının bir başqa növüdə revolver kredit kartlarıdır. Revolver kredit kartlar kart ödəmələrini yalnız icazə verilmiş limitə qədər dəstəkləyir yəni istifadəçi gün ərzində müəyyən olunmuş kredit limitindən artıq vəsait xərcləyə bilməz.

Elektron pul köçürmələri pulun elektron şəkildə bir bank hesabından başqa bank hesabına, həmçinin tək maliyyə qurumları və ya bir çox maliyyə qurumları arasında, kompüter bünövrəli sistemlər, bank işçisinin müdaxiləsi olmadan həyata keçirilən sistemlər arasında istifadə olunur.

İnternet banking həmçinin e-banking və ya virtual banking olaraq da bilinir. Bu növ elektron ödəniş sistemi bank müştərilərinin və ya digər maliyyə təşkilatının müştərilərinə bir sıra maliyyə əməliyyatlarını, pul köçürmələrini maliyyə təşkilatının veb sahifəsi vasitəsilə həyata keçirməyə imkan verən elektron ödəniş sistemidir. Onlayn banking sistemi səciyyəvi olaraq Core Banking (mərkəzi banking) sisteminə qoşula və ya onun hissəsi ola bilər. Core Banking şəbəkə üzrə yerləşən bank filiallarına müraciət edən müştərilər üçün vahid bir sistemi təmin edir [13].

1.1 Elektron kommersiya

Elektron kommersiya ödəniş sistemi online əməliyyatlar üçün elektron ödənişi qəbul etməyi asanlaşdırır. Elektron məlumat mübadiləsi (EDI) nümunəsi

kimi də bilinən elektron ticarət ödəniş sistemləri internetə əsaslanan alış-veriş və bank xidmətlərinin geniş yayılması səbəbindən getdikcə daha çox populyarlaşır.

İllər ərzində, kredit kartlar elektron kommersiya ödənişləri üçün ümumi ödəniş formasına çevrilmişdir. Məsələn Şimali Amerikada demək olar ki, 90% ödənişlər bu forma üzrə aparılır. Baxmayaraq, bu texnologiya Şimali Amerikada geniş yayılıb, amma hələdə bir neçə ölkələr var ki, məsələn Çin, Hindistan kimi bu ölkələr kredit kartların təhlükəsizliyi məsələlərinin səmərəli həlli üsullarını təmin edə bilmir. Cari dövrdə smart kartlardan istifadə çox yayılmışdır. Smart kart, kredit karta bənzəyir lakin, bu kartlar daxilində 8-bit mikroprosessor olur və bu mikroprosessor vasitəsilə elektron pul istehlakçının kartından satıcının qurğusu vasitəsilə satıcının hesabına köçürülür. Ən məşhur smart kart istehsalçısı VISA Smart kartlarıdır. VISA smart kartlardan istifadə edərək siz kartınıza öz bank hesabınızdan pul yükləyərək bu kartı müxtəlif sahələrdə alış-veriş edərkən istifadə edə bilərsiniz [14].

Bəzi kompaniyalar var ki, maliyyə köçürmələrinin internet üzərindən həyata keçirilməsinə imkan yaradır. Məsələn PayPal bu şirkətlərə nümunə ola bilər. Bir çox vasitəçilər istehlakçılara icazə verir ki, cəld hesab yaratsınlar və əmtəəni yaradılmış cari online hesabla köçürsünlər. Daha sonra istehlakçının şəxsi bilgiləri təsdiqləndikdən sonra yaradılmış cəld hesab bank hesabı kimi fəaliyyət göstərir. Həmçinin böyük vasitəçilər kredit kartlardan əməliyyatlara da icazə verir. Eləcədə belə kredit kart əməliyyatları üçün adətən vergi təyin olunur və bu vergi vasitəçinin xərclərini kompensasiya edir.

1.2 Onlayn ödəniş və elektron metodları

Kredit kartlar onlayn ödənişin məşhur metodudur lakin istifadəçilər üçün bahalı metod olduğunu da demək olar. Çünki istifadəçi kartdan istifadə etdiyi

əməliyyatlara görə müəyyən məbləğdə vəsait ödəyir. Kredit katlarla ödəniş həyata keçirməzdən əvvəl kart üçün 3D təhlükəsizlik qeydiyyatından keçmək lazımdır. Bunun üçün kartı bankomata oxutduqdan sonra Pin kod daxil edilir, Azərbaycan dili və xidmətlər seçilir ardınca “İB 3D təhlükəsizlik parolları” yazılan düyməni sıxdıqdan sonra sıra ilə nomrələnmiş 20 ədəd 3d təhlükəsizlik kodu verilir. Verilən kodların hamısı tam istifadə edildikdən sonra analogi olaraq yeni təhlükəsizlik kodlarının siyahısını bankomatdan çıxatmaq olar. Lakin Debit kartlar bənzər təhlükəsizlik şərtləri daxilində daha ucuz başa gəldiyi üçün daha yaxşı alternativ sayılır. Alternativ ödəniş metodları bəzən kart ödəniş metodlarından daha çox bazarı ələ keçirir və daha çox istifadə olunur. PayPal və ApplePay kimi elektron cüzdanlar ekosistem üçün önəmli rol oynayır. Bitcoin ödəniş prosesləri də daha ucuz sayıla biləcək alternativdi və həmçinin fırıldaqçılıqdan daha üstün mühafizə imkanı yaradır[15].

Bank ödənişləri. Bu sistem ehtiva etmir ki, fiziki olaraq heç bir kartı özündə ehtiva etmir. Bu sistem o müştərilər tərəfindən istifadə olunur ki, onların hesabları internet banking-dən istifadəyə imkan verir. Bu sistemdə kart detallarını alıcının sayına yükləmək əvəzinə, ödəmə şəbəkəsi istifadəçiyə icazə verir ki, hansı bankdan istəsə ödəniş həyata keçirə bilsin. Daha sonra istifadəçi bankın sayına yönləndirilir harada ki, istifadəçi özü qeydiyyatdan keçib və ödənişi təsdiq edə bilər. Adətən bir çox iki mərhələli qeydiyyatlar (autentifikasiyalar) mövcüddür.

PayPal. PayPal pul transferinin internet vasitəsilə köçürülməsini təmin edən global elektron kommərsiyyə biznesidir. Onlayn pul transferi ənənə halını almış sənədli, çekli əməliyyatlara bir çox yeni elektron alternativlər yaradır. PayPal bir alıcıdır, onlayn satıcılar üçün, auksiyon saytar və digər kommərsiyyə istifadəçiləri üçün ödəniş prosesini yerinə yetirir, hansı ki, bunun üçün bir ödəniş tələb edir. Həmçinin istifadə olunan elektron ödənişə mütənasib olaraq haqq ala bilər.

Ödənişlər əsasən istifadə olunan valyutadan, ödəniş metodundan, göndərilən ölkədən, qəbul edən ölkədən, göndərilən və ya qəbul edilən pulun miqdarından asılı olaraq dəyişir. Əlavə olaraq müxtəlif valyutalardan istifadə edərək eBay-dan, PayPal vasitəsilə edilən alış-verişlərdə əlavə ödənişlər ola bilər. 2002-ci il Oktyabrın 3-də PayPal tamamilə eBay-ın mülkiyyətində olan filial oldu. Onun qərargahı eBay-in “North One Street” peyk ofis kampusündə San Jose, Kaliforniya, ABŞ-da yerləşir. Şirkət həmçinin Omaha, Scottsdale, Charlotte və ABŞ-da Austində əhəmiyyətli əməliyyatlara sahibdir. Hindistanda Chennai; İrlandiyada Dublin; Almaniyada Berlin; İsrail və Tel Əviv. 2007-ci ildən PayPal Luksemburgda yerləşən bank vasitəsilə avropa ittifaqı üzərindən idarə olunur [26].

Ödəniş mentwall Ödəniş mentwall elektron kommertiya təminatçısı olan şirkətdir. Bu şirkət 2010-cu ildə təhsis olunub. Bu şirkət istifadəçilərinə geniş alternativlər təklif edir.

Google Wallet Google Wallet (Google Cüzdan) 2011 ci ildə yaradılmışdır və PayPal ilə eyni funksiyaları icra edir. Google Wallet-in üstün təhlükəsizlik təminatı bu günki vaxta qədər hec bir hacker tərəfindən sındırıla bilməyib.

Mobile Money Wallets İnşaf etməkdə olan ölkələrdə yaşayan insanların bankçılıq etmək imkanları yoxdur, əsasən də 2-ci və 3-cü dərəcəli ölkələrdə. Misal üçün Hindistanda insanların çox hissəsi telefon istifadəçisidir, lakin buna baxanda insanların az hissəsi aktiv bank hesabına sahibdirlər. Belə bölgələrdə telefon operatorları insanlara mobil pul cüzdanları təklif etməyə başlayırlar. İnsanlar bununla öz şəxsi istifadəsində olan nömrə ilə pul transfer edə bilirlər və ya xərcləyə bilirlər. Bu ölkələrdə ki, insanlar öz nağd pullarının evlərinə, yaşadıkları yere yaxın dəyişmə nöqtələrində mobil pul valyutasına çevirə bilirlər. Bu pullar pul transferi ilə yanaşı, elektron kommeriya işlərində də istifadə oluna bilər.

1.3 Apple ödəniş

Apple ödəniş apple korporasiyası tərəfində yaradılan elektron ödəmə sistemi və elektron cüzdandır. Bu sistem bizə öz şəxsi Iphone, Apple Watch və ya Mac cihazımız vasitəsilə ödənişləri yerinə yetirməyimizə kömək edir. Apple Pay-in üstünlüyü ondadır ki, bu sistem vasitəsilə edilən alış-veriş zamanı Apple Pay istehlakçıdan spesifik bir terminal vasitəsilə alış-veriş etməsini tələb etmir. Bu sistem istənilən digər növ kontaktsiz ödəniş terminalları vasitəsilə də işləyəbilir.

Apple ödəniş, istifadəçilərə, iOS tətbiqlərində və internetdə ödənişlər etməyə imkan verən mobil ödənişlər xidmətidir. Bu sistem eyni zamanda kredit və ya debit kartları, Chip və PIN vasitəsilə yerinə yetirilən kontaktsiz əməliyyatları əvəz edə bilər. Bu sistem artıq kontaktsiz ödəniş sisteminə çox yaxın bir sistemə çevrilmişdir. Bir çox ölkələrdə bu sistemdən 2 hissəli autentifikasiyadan TOUCH ID (barmaq izi) vasitəsilə və ya Parol vasitəsilə istifadə edirlər. Servis hər bir Apple cihazının NFC (near field communication) antenası vasitəsilə naqilsiz (wirelessly) satış nöqtələri ilə əlaqə qurmasını təmin edir.

Əgər sizin ölkə Apple Pay ödəniş xidmətinə qoşulubsa istifadə edə bilmək üçün, yalnız üç şərt var:

- 1) Bu firmanın cihazlarına sahib olmalısınız;
- 2) "Mərkəzibank" ın borc və ya kredit kartınız olmalıdır;
- 3) MasterCard bu ödəniş sisteminin kartıdır.

Apple şirkəti, digər banklar və ödəniş sistemləri əlavə etmək üçün söz verir, lakin hələ nə vaxt və hansı ödəniş sistemi deyilmir.

Ödəniş aşağıda göstərilən qaydada yerinə yetrilir.

Siz telefonu çıxarın iki dəfə ardıcıl "Ev" düyməsini sıxın, kart seçin (kartlarınız bir çoxdursa, onlardan birini standart təyin edin) barmağı skaner edin və telefonu adi ödəniş terminalına yaxınlaşdırın. Sonra sizin hesabınızdan pul çıxılır və terminal

ödənilən məbləğin miqdarını göstərən çeki çap edir . Bu zaman İnternet bağlantısı tələb olunmur bank ilə məlumatların mübadiləsi ödəmə terminalı vasitəsilə yerinə yetirilir.

Apple saat üzərində əməliyyat yerinə yetirdikdə, Apple Pay servisi biz nə qədər ki, Apple Watch cihazımızı geyiniriksə aktiv olacaqdır. Lakin bu çür hallarda Touch ID (barmaq izi) texnologiyasından istifadə məhdudlaşdırılır.

Apple Pay EMV (Europay + MasterCard + VISA) ödəniş texnologiyasından istifadə edir bu çipli bank kartları ilə əməliyyatlar üçün beynəlxalq standartdır. Bu standart, maliyyə əməliyyatlarının təhlükəsizliyini yaxşılaşdırmaq üçün Europay, MasterCard və Visa tərəfindən birgə hazırlanmışdır. EMV kartı istifadəçisi üçün əsas fərq, terminal vasitəsilə (məsələn, dükanlarda, restoranlarda) hər hansı bir ödəmə edərkən PIN kodu daxil etmək prioritet tələbdir. Buna baxmayaraq, bu tələb məcburi deyil: istərsəniz, emitent bank çip kartının CVM-lərini konfigurasiya edə bilər ki, ilk növbədə imza tələb ediləcəkdir.

Xidmət müştərinin ödəniş informasiyalarını, kredit və ya debet kartı İlkin hesab nömrəsini (PAN) nişanlanmış Cihaz hesabı nömrəsi (DAN) ilə əvəz etməklə satıcıdan gizlin şəkildə saxlayır və hər bir əməliyyat üçün yaradılan “dinamik təhlükəsizlik kod”-unu yaradır.

Dinamik təhlükəsizlik kodu EMV növ köçürmələr üçün kriptogramdır.

Apple, bunun müştərilər, satıcılar və banklar arasında qalacağını və şirkət tərəfindən izlənilməyəcəyini də əlavə etdi. İstifadəçilər eyni zamanda uzaqdan sisetmi dayandıra bilər. Bunun üçün o FIND MY IPHONE proqramından istifadə edəcəkdir.

Hər hansı bir alış üçün istifadəçi ödəniş etdiyi zaman istifadəçi öz Apple cihazını terminal üzərində saxlayır. İphone istifadəçiləri təsdiq etməni Touch ID (barmaq izi) texnologiyası ilə yerinə yetirirlər. Apple Watch istifadəçiləri isə

təsdiqləməni cihaz üzərindəki düyməni iki dəfə sıxmaqla yerinə yetirirlər. İOS Proqramlar almaq üçün istifadəçi ödəniş üsulu olaraq Apple Pay texnologiyasını seçir və təsdiqləməni Touch ID vasitəsilə yerinə yetirir.

İstifadəçi ödənişi eyni zamanda digər 3 üsullada apara bilər. Bunlardan biri iTunes hesab vasitəsilə, digəri kartın şəklini çəkməklə və ya kartın informasiyalarını əl ilə daxil etməklə ödənişi reallaşdırır.

Böyük Britaniyada ödənişlər limiti 30 funt olmaqla kontaktsız ödənişlər vasitəsilə həyata keçirilir və belə texnologiyada bir hissəli autentifikasiyadan istifadə edilir. Apple Pay vasitəsilə edilən ödənişlərdə isə iki hissəli autentifikasiyadan istifadə olunur və adətən heç bir limit tətbiq olunmur. Satıcılarda artıq bu sistemdən istifadə edə bilmək üçün öz terminallarındakı proqram təminatı daimi olaraq yenilənməlidir ki, bu texnologiyanın yeni xüsusiyyətlərini öz sahələrinə tətbiq edə bilsinlər.

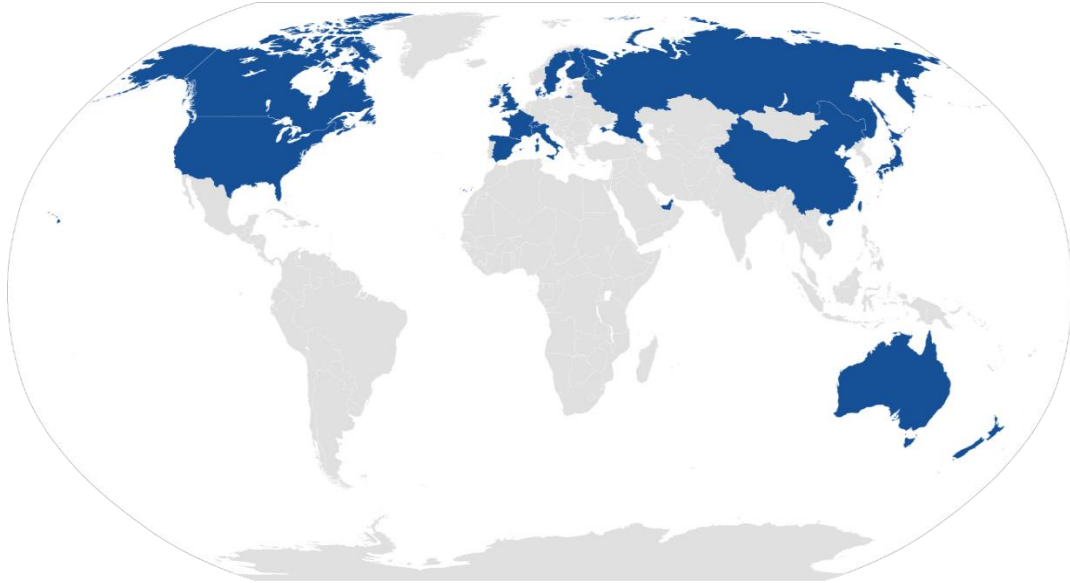
EMV rejimində əməliyyatlarda Apple Pay Touch ID istifadə edərək, telefonun və ya saatin parolunu istifadə edərək, İstehlakçı qurğusunun kart sahibi təsdiqləmə metodunun “Consumer Device Cardholder Verification Method” (CDCVM) istifadəsini dəstəkləyir. CDCVM cihazın özünə köçürməni etmək üçün lazım olan təsdiq etməni yerinə yetirməyə imkan verir və lazım olduqda istifadəçinin PIN yazmaq öhdəliyini ləğv edə bilər.

Apple elan etmişdi ki, 3 günlük fəaliyyət ərzində artıq 1 milyon kredit kartı Apple Pay sistemində qeydiyyatdan keçib və bu da bu sistemi Amerika Birləşmiş Ştatlarda ən böyük mobil ödəmə sistemi etmişdir.

Apple Pay-in istifadə olunduğu ölkələr:

| | |
|------------------|--|
| Oktyabr 20, 2014 |  United States |
| İyul 14, 2015 |  United Kingdom |

| | |
|------------------|--|
| Noyabr 17, 2015 |  Canada |
| Noyabr 19, 2015 |  Australia |
| Fevral 18, 2016 |  China |
| April 19, 2016 |  Singapore |
| İyul 7, 2016 |  Switzerland |
| İyul 19, 2016 |  France |
| İyul 20, 2016 |  Hong Kong |
| Oktyabr 4, 2016 |  Russia |
| Oktyabr 13, 2016 |  New Zealand |
| Oktyabr 25, 2016 |  Japan |
| Dekabr 1, 2016 |  Spain |
| Mart 7, 2017 |  Ireland |
| |  United Kingdom <i>Guernsey</i> <i>Isle of Man</i> <i>Jersey</i> |
| Mart 29, 2017 |  Taiwan |



Android Ödəniş 2015-ci ildə Google tərəfindən inkişaf etdirilən mobil qurğularda tətbiq olunan və satın alma tapşırıqları ilə təchiz edilmiş rəqəmsal cüzdan platformasıdır. Android Pay 2011-ci ild qurulmuş Google Walletin bazasında qurulub. Android Pay istifadəçilərinə ödənişləri öz android telefonlarından, planşet və ya saatlarından istifadəyə imkan verir. Android Pay NFC (near field communication) texnologiyasından istifadə edərək pul köçürməsini asanlaşdırmaq üçün kart məlumatı ötürür. Android Pay da həmçinin kredit ve debit kartları əzəv edir. İstifadəçi öz kartlarını Android Pay cüzdana yükləyir və istədiyi satış nöqtəsində yalnız android cihazdan istifadə edərək terminal vasitəsilə asanlıqla ödənişi edir. Qeyd etdiyim kimi bu texnologiyada dünyanın digər bir çox ölkələrində istifadə olunan kontaktsiz ödəmə sistemlərinə bənzəyir və bu texnologiyada da iki hissəli autentifikasiya mövcuddur. Servis Android cihazına icazə verir ki, naqilsiz olaraq NFC antena vasitəsilə satış nöqtəsindəki terminalla əlaqəyə girsin və tranzaksiya reallaşsın [19].

Android Pay fingerprint ID texnologiyasının da üstünlüklərindən faydalanır. Əgər android cihazda fingerprint texnologiyası mövcud deyilsə bu zaman Android

Pay parol (passcode) vasitəsilə fəaliyyətini davam eləyir. Nə zaman ki, istifadəçi satıcıya ödənişi edir, Android Pay kredit və ya debit kartın nömrəsini ödənişlə birlikdə göndərmir. Bunun əvəzinə sistem istifadəçi informasiyasını təmsil edəcək virtual hesabın nömrəsini yaradır. Bu servis istifadəçinin ödəniş məlumatlarını gizli saxlayır, istifadəçinin kart informasiyasını göndərmək əvəzinə bir dəfəlik kod göndərir.

İstifadəçi sistemə kartının informasiyasını kartın şəklini çəkməklə və ya kartın informasiyasını əl ilə daxil edə bilər.

| Date | Support for payment cards issued in |
|-------------------|--|
| Sentyabr 11, 2015 |  United States |
| May 18, 2016 |  United Kingdom ^[15] |
| İyun 27, 2016 |  Singapore ^[16] |
| İyul 13, 2016 |  Australia ^[17] |
| Oktyabr 20, 2016 |  Hong Kong ^{[18][19]} |
| Noyabr 17, 2016 |  Poland ^[20] |
| Dekabr 1, 2016 |  New Zealand ^[21] |
| Dekabr 7, 2016 |  Ireland ^[22] |

| | |
|-----------------|--|
| Dekabr 13, 2016 |  Japan ^[23] |
| Mart 7, 2017 |  Belgium ^[24] |
| May 23, 2017 |  Russia ^{[25][26]} |
| May 31, 2017 |  Canada ^[27] |

Microsoft ödəniş Microsoft şirkəti tərəfindən yaradılan mobil ödəmə və rəqəmsal cüzdan sistemidir. Bu servisdə digərləri kimi istifadəçilərinə ödənişlər öz cihazları üzərindən etməyi və kartlarını daxil etməyi təmin edir. Ödənişləri həyata keçirmək hal-hazırda yalnız Microsoft Lumia 950, Lumia 950 XL və Lumia 650 cihazlarında mümkündür. Microsoft Pay ödəniş etmək üçün xüsusi bir satış nöqtəsi terminalı tələb etmir. Sistem 2016-cı il iyun 21 istifadəyə verilmişdir.

Daha buna bənzər bir çox ödəmə sistemlərdən biridə Dashtop Mobile-dir.

Elektron ödəniş valyutaları. Elektron valyuta yalnız elektron formada mövcud olan və fiziki olaraq heç bir formada olmayan valyuta formasıdır. Elektron valyuta fiziki pulun xüsusiyyətlərini özündə göstərir, bu pulun üstünlüyü ondadır ki, bu pul vasitəsilə ani pul tranzaksiyası və sərhədsiz pul köçürmələri mümkündür.

Ənənəvi pul vahidi kimi bu pul ilə də fiziki əşyalar almaq və ya servislərdən istifadə etmək olar, ancaq ki, bu pul bəzi cəmiyyətlərdə onlayn oyun və ya sosial şəbəkələrdə istifadə üçün məhdudlaşdırıla bilər. Başqa növ elektron pul da şəbəkə puludur ki, burada pul transferi kompüter şəbəkəsi vasitəsilə həyata keçirilir, yəni əsasən internet vasitəsilə. Elektron pul da həmçinin fiziki pul kimi xüsusi bank və ya xüsusi bir maliyyə təşkilatı tələb edir. Fiziki pulun pul mənbəyində

mərkəzləşdirildiyi kimi elektron pul da belə mərkəzlərdə mərkəzləşdirilə bilər. Və ya mərkəzləşməyə, ayrı-ayrı mənbələrdə toplanma bilər.

Tarixi 1983-cü ildə David Chaum elektron pul ideyasını təqdim etdi. 1990-cı il də o, elektron pul şirkəti olan DigiCash-i yaratdı. 1998-ci ildə iflas etdiyini elan etdi və 1999-cu ildə şirkəti tərk etdi. 1997-ci ildə Coca-Cola mobil ödənişlərdən istifadə edərək satış maşınlarından alışı təklif etdi. Bundan sonra 1998-ci ildə PayPal meydana çıxdı. Nəhayət 2008-ci ildə Bitcoin təqdim olundu və bununlada rəqəmsal valyutanın başlanğıcı qoyuldu.

Rəqəmsal valyutaların kökləri 1990-cı illərdə Dot-Com balonuna aiddir. İlkərdən biri də E-gold (elektron qızıl) ki, 1996 cı il də yaradılıb və əsasını adından da göründüyü kimi qızıl təşkil edirdi. Başqa bir tanınmış elektron pul şirkəti də Liberty Reserve 2006-cı ildə yaradılmışdı. Bu şirkət istifadəçilərinə öz şəxsi dollar və ya avrolarını Liberty Reserv (Azad Ehtiyat) dollar və ya avrolarına çevirməyi təklif edirdi. Burada valyuta çevrilmə rüsumu ümumi məbləğin 1%-ni təşkil edirdi. Q sikkələr və ya QQ sikkələr Tencent QQ-nin mesajlaşma platformasında əmtəə əsaslı rəqəmsal valyuta növü kimi istifadə edilmiş və 2005-ci ilin əvvəlində yaranmışdır.

Bir çox kompaniyalar PayPal, eCash, WebMoney, Payoneer, cashU öz elektron valyutalarını birbaşa sonuncu istifadəçiyə təklif edirlər. Başqa sistemlər isə üçüncü tərəf vasitəsilə öz elektron valyutalarını təklif edirlər. M-Pesa şirkəti pul transferini mobil telefonlar üzərindən həyata keçirir. Bu sistemin əhatə dairəsini Afrika, Hindistan, Əfqanıstan və şərq Avropa təşkil edir. Bəzi cəmiyyət valyutaları, bəzi lokal valyutalarda elektron əməliyyatlarla işləyirlər.

Bir çox elektron ödəniş sistemləri asan ödəməni asanlaşdırmaq üçün və alıcının əməliyyat zamanı elektron cüzdanı buraxmaması üçün daha çox əminlik yaradır. Bunun üçün həmin şirkətlər kontaktsiz ödənişdən istifadə edirlər.

Elektron valyutalar haqqında

Bu gün üçün ən yüksək səviyyəli və müzakirə olunan mövzulardan biri kriptovalyutadır. Bu fenomen hər gün dünyada sürət qazanır. Çox daha Satoshi Nakamoto götürüblər. Bu sistem açıq mənbəli sistem olaraq 9 səhifəlik pdf məlumat şəklində istifadəyə buraxılıb çox adam kriptovalyuta ilə maraqlanmağa, ona güvənməyə başlayır və qanları bahasına əldə etdikləri qazanclarını ona sərf edirlər. Bu yaxınlarda, kriptovalyuta mövzusunda danışarkən daha çox onu bir sabun köpüyünə bənzədirdilər. Bəli, insanlar innovasiyaya etibar etməmək xüsusiyyətinə malikdirlər. Ən maraqlı şey isə qalib, hər hansı bir ixtiranın mənşəyində olan, investisiyaya güvənən və indi bəhrəsini görən bir şəxsdir. Yəqin ki, bunun üçün qabiliyyətə sahib olmaq müvəffəqiyyətli investisiyanı itirməkdən ayırmağı bacarmaq lazımdır. Beləliklə, bu gün üçün kriptovalyutanın mövcudluğuna və on təsirinə inanmamaq çətindir, çünki bu fenomen böyük miqyaslıdır. İnvestisiya və qazanmaq istəyənlər tezliklə bu axına qoşulmalıdırlar.

Kripto valyutası rəqəmsal puldur vahidi - koindir. Bu valyuta kriptografik kodla şifrələnir, bu məlumatlar kopyalana bilməz. Bu elektron formada olan fiziki pul analoqu deyil, yalnız virtual olaraq mövcuddur. Kripto valyuta öz özlüyündə mövcudur, yəni hər hansı bir dövlət bank sistemində ya valyuta, ya da neftlə bağlı deyildir. Onun qiyməti yalnız ona olan tələbatdan asılıdır.



Bitcoin kriptovalyutadır və dünya üzrə istifadə olunan elektron ödəniş sistemidir. Bu sistem dünyada ilk dəfə olaraq mərkəzləşdirilməmiş elektron valyuta sistemidir. Yəni bu valyuta sistemində bizim alışdığımız kimi heç bir mərkəzləşdirilmiş bank və ya administrator yoxdur. Burada Şəbəkə birbaşa əlaqəli (peer-to-peer) yəni köçürmələr istifadəçilər arasında birbaşa aparılır, heç bir vasitəçi olmadan. Bu köçürmələr şəbəkə düyünləri vasitəsilə təsdiq olunur və blokchain yaddaşda saxlanılır. Bitcoin bilinməyən biri tərəfindən ixtira olunub və


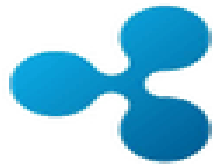

həmin şəxs və ya şəxslər özünə leqeb olaraq Satoshi Nakamoto götürüblər. Bu sistem açıq mənbəli sistem olaraq 9 səhifəlik pdf məlumat şəklində istifadəyə buraxılıb [20].

Kripto valyutasının tarixi 2008-ci il oktyabrın 31-də Yaponiyalı Satoşi Nakamoto tərəfindən hazırlanmış rəqəmsal valyuta və ödəniş sistemi olan Bitcoin haqqında məqalə dərc olunaraq başladı. 9 yanvar 2009-cu il tarixində Bitcoin şəbəkəsi aktivləşdi və ilk Bitcoin-güzdən buraxıldı.

Bir neçə il ərzində Bitcoin daha da inkişaf etdirildi və tədricən daha çox istifadəçi cəlb etməyə başladı. Ancaq onun qiyməti çox kiçik idi və ona olan inam ümüdsüz göründü. İndi bir Bitcoin dəyəri 15000 dollardan çoxdur. Hal-hazırda dünyanın ən populyar və tələbat olunan kriptovalyutasıdır.

Bitcoin üçün ilk alış 2010-cu ildə, bir Amerikalı 10.000 bitcoinə 2 pizza alıb. Hal hazırda hər bir ölkə özünün kriptovalyutasını kəşf etmək istəyir, indi bitkoindən fərqli 100-dən artıq kriptovalyuta mövcuddur.Ən çox işlənəni bunlardır-BitCoin — Биткойн, btc ; Ethereum — Эфир, eth ;BitCoin Cash — Биткойн Кэш, bch Ripple — Риппл, xrp BitCoin Gold — Биткойн Голд, btgLiteCoin — Лайткойн, ltc Dash — дэш IOTA — Иота, miota ;Cardano — Кардано, ADA Ethereum Classic — эфир классик, və s. ;

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><u>Bitcoin</u></p> <p style="text-align: center;">14355.10USD (-14.25%)</p> |  |
| <p style="text-align: center;">Bitcoin Cash</p> <p style="text-align: center;">2643.14 USD (-12.83%)</p> |  |

| | |
|--|---|
| <p><u>Ethereum</u></p> <p>719.10 USD (-8.59%)</p> |  |
| <p><u>Ripple</u></p> <p>1.33 USD (5.58%)</p> |  |
| <p><u>Litecoin</u></p> <p>251.40 USD (-12.82%)</p> |  |

Bu valyutanın adı puldan hansı üstünlükləri var?

Ən əhəmiyyətlisi, mənim fikrimcə, Kriptovalyuta qeyri-mərkəzləşdirilmişdir və buna görə sabitdir. Əməliyyatlar haqqında bütün məlumatlar bir yerdə saxlanmır, lakin bir çox serverdə istifadəçilər arasında dünyada yayılır.

Hər istəyən bir kəs açıq alqoritm sayəsində pul qazanmağa başlaya bilər. Bununla belə, məhdud sayda potensial koin sayəsində əldə etmək getdikcə çətinləşir. Və eyni səbəbdən, qiymət artmaqdadır.

Anonimlik - kriptomanet sahibləri haqqında heç bir məlumat yoxdur, yəni heç bir yerdə qeyd edilmir. Yalnız güzdanın nömrəsini tapa bilərsiniz.

Təhlükəsizlik. Kripto kodlarında saxlanılan əməliyyat məlumatları kopyalana bilməz. Valyuta yaratmaq da mümkün deyil. Kripto valyutasının istifadəçiləri tam saxtakarlıqdan qorunur.

Valyuta məzənnələrindən və neftin qiymətindən asılı olmadığı üçün, bu valyuta inflasa uğraya bilməz.

Kriptovalyutanın mənfi cəhətləri aşağıdakılardır:

Əlbəttə ki, kriptovalyutanın istifadəsi əlverişsizdir. Vahid tənzimləyici orqan yoxdur.

Valyuta əldə etmək daha mürəkkəbləşir, buna görə də rentabelliği itir. vadanlıqları dəstəkləmək üçün sərf olunan resurslar artıq özlərini ödəmir. Kriptogüzdanın parolu itirildikdə, orada olan bütün pulları itirirsiniz. Şifrə bərpa edilə bilməz.

Məzənnənin yüksək dəyişkənliyi.

Dövlət tənzimləyici orqanlarının bəzi mənfi hərəkətləri mümkündür. Məsələn, Çində Bitcoin qadağan edilməsi.

1.4 Kontaktsiz ödəniş nədir?

Kontaktsiz ödəniş sistemləri kredit kartları və debit kartlar, smart kartlar və başqa cihazlar yəni, smartfonlar və başqa mobil qurğular vasitəsilə, radio tezliklərin müəyyən edilməsi üsulu və ya Samsung Pay, Apple Pay, Android Pay, Fitbit Pay kimi texnologiyalardan istifadə etməklə daha təhlükəsiz və əlverişli ödəniş həyata keçirilir. Kart daxilində və cihaz daxilindəki mikroçip və antenna istifadəçiyə icazə verir ki, o yalnız cihazı satış nöqtəsindəki oxuyucuya (reader) yaxınlaşdırsın və ödəniş müvəffəqiyyətlə yerinə yetilir. Kontaktsiz ödənişlər, mobil ödənişlərdən fərqli olaraq daha yaxın məsafədən aparılır. Yəni, qısa şəkildə heç bir fiziki yaxınlıq tələb etmir. Qeyd etmək lazımdır ki, kontaktsiz alışlar əsasən kiçik qiymətli alışlarla məhdudlaşır.

2012-ci ildə MasterCard Advisors, istehlakçıların kiçik əməliyyatların asanlığı səbəbiylə kartlarını istifadə edərək daha çox pul sərf edə biləcəyini yazdı.

MasterCard Kanada deyir ki, kontaktsiz MasterCard brendini istifadə edən istifadəçilərdə 25% daha çox xərcləmə qeydə alınmışdır. Bu da bu brendin necə əlverişli olduğuna dair bariz bir sübutdur.

EMV tipli kartlarda ümumi istifadə üçün bir çox kredit kartlarının və smartfon şirkətlərinin tələblərinə uyğundur.

Böyük Britaniyada McDonalds, KFC, Burger King, Boots Eat, Heron Foods, Pret a Manger, Stagecoach Group, Subway, AMT Coffee, Tesco, Asda və Lidl kimi şirkətlər kontaktsiz ödəniş metodunu öz alıcılarına təklif edirlər. 2008-ci ilin martında kontaktsiz ödəniş üzrə EAT ilk restoranlar zincirinə çevrildi. Hal-hazırda bir çox maliyyə qurumları kontaktsiz ödəniş sistemləri təklif edirlər. MasterCard, Citibank, JPMorgan Chase, American Express, KeyBank, Barclays, Barclaycard, HSBC və.s ABŞ və Böyük Britaniyada geniş yayılmış temassız kredit kartlarının nümunələridir.

İlk kontaktsiz kart Böyük Britaniyada 2007-ci ildə Barclaycard qurumu tərəfindən yaradılmışdır.

2014 cu ilə qədər artıq 58 milyon kontaktsiz kart istifadə olunmağa başlanmışdı və bunun üçün Böyük Britaniyada 147000 terminal istifadəyə verilmişdi.

Bütün digər ödəniş cihazları kimi kontaktsiz ödəniş cihazlarının da bəzi təhlükəsizlik əlavələri mövcuddur. İqtisadi məkandan asılı olaraq, vahid əməliyyatlar üzrə ödəniş həddi ola bilər və bəzi temassız kartları yalnız müştərilərin PIN kodları istənməməsi üçün müəyyən bir neçə dəfə istifadə oluna bilər. Kontaktsiz debit və kredit pul köçürmələri köhnə kartlarda olduğu kimi eyni chipdən istifadə edir və eyni ilə fırıldaqçılığa qarşı qorunur. PIN-nin dəstəkləndiyi yerdə, kartın kontaktsiz hissəsi standart bir çip və PIN əməliyyatı yerinə yetirilənə qədər qeyri-funksional qalır. Bu, kartın faktiki kart sahibinə çatdırıldığını təsdiqləyir.

Bir çox çox sistemdə olduğu kimi, kontaktsiz sistemdə imza və ya PIN tələb olunmadığına görə əsasən, bu tipli əməliyyatlarda ödənişlər müəyyən olunmuş bir limit əsasında aparılır. Bu limite termin olaraq “floor limit” deyilir. Bu limitlər aşağıdakı cədvəl ilə aydınlaşdırılır.

| İqtisadı Ərazi | Limit | Qeyd |
|----------------|-----------------|---|
| Amerika | Limitsiz | 25-50 \$ üzərində köçürmələrə imza tələb olunur. |
| Almaniya | 25€ | Hər bir 25€ və 50€-luq köçürmələrdə PİN tələb olunur. |
| Avstraliya | Limitsiz | 100\$ daha çox köçürmələrə PİN tələb olunur. |
| Avstriya | Limitsiz | 25\$ yuxarı PİN tələb olunur. Əlavə olaraq kart 2007 ci ildən öncə hazırlanmışsa 5 köçürmə PİN-siz həyata keçirilə bilər. |
| Belçika | 25 € | 25€ yuxarı köçürmələrə PİN tələb olunur. |
| Bulqarıstan | Limitsiz | 25 BGN (12€) PİN tələb olunur. |
| Braziliya | Limitsiz | 50 \$-dan yuxarı PİN tələb olunur. |
| Çili | \$12.000 CLP | |
| Çin | CN¥1000 | Bank tərəfindən deaktiv edilənə qədər PİN tələb olunur. |
| Çexiya | Limitsiz | 500 CZK-dan çox köçürməyə PİN tələb olunur. |
| Danimarka | Limitsiz | 200DKK-dan çox köçürməyə PİN tələb olunur. |
| Estoniya | 25€ | |
| Finlandiya | 25€ | |
| Fransa | 20€ | Gün ərzində 3 dəfə istifadə oluna bilər. Və 20€-u keçə bilməz |
| Hon Konq | | |
| Macarıstan | Limitsiz | 500 HUF- üzərində köçürməyə PİN tələb olunur. |
| İslandiya | ISK 5.000 | 4.200 üzərində olan köçürmələr PİN və Chip tələb olunur. |

II FƏSİL. ASAN XİDMƏTDƏ GÖSTƏRİLƏN XİDMƏTLƏR

2.1 Asan xidmət nədir?

Asan xidmət dövlət və özəl xidmətlərini insanlara təklif edən dövlət tərəfindən yaradılmış qurumdur. Bu qurum dövlət başçısının №685 fərmanı ilə qəbul olunmuş və fəaliyyətə başlamışdır. Bu qurumun əsas labüd məqsədi, dövlət orqanları tərəfindən təklif olunan xidmətləri qurumun istifadəçilərinə daha səmərəli şəkildə təqdim etmək. Bu qurumda təklif olunan xidmətlərin bir üstünlüyüdə onların yeni texnikalar vasitəsilə həyata keçirilməsidir.

Asan xidmət özündə 10 dövlət və təqribi 30 özəl kompaniyanın xidmətlərini ehtiva edir. 230-dan daha çox xidmət bu qurumda cəmləşdirilib ki, bunlar ilə ayrı-ayrı tanış olacağıq.

Asan xidmət mərkəzlərində işlər “vahid məkan” anlayışına əsaslanır. Bu anlayışın əsas məğzi ondan ibarətdir ki, istifadəçilər bütün təklif olunan ictimai və özəl xidmətlərdən filialı tərk etmədən, vahid məkan çərçivəsində yararlanı bilsinlər. Aidiyyəti üzrə dövlət qurumu məkan qurana qədər bütün dövlət və özəl qurumlar öz xidmətlərini özləri təklif etməlidirlər. Yəni vahid mərkəz yaradılana qədər bütün xidmətlər daxili şəkildə tənzimlənməlidir. Bu xidmətlərin səmərəli üsulla təşkil olunmasında məsuliyyət birbaşa uyğun qurumların üzərinə düşür.

Asan xidmət yarandığın gündən bu günə qədər inkişaf etməkdədir. Onun bir çox mərkəzləri mövcuddur. İlk dəfə isə test lahiyə kimi ASAN xidmət mərkəzinin bakıda fəaliyyətə başladı. Əsas fəaliyyətə 23 servisi həyata keçirməklə başladı. Yəni ilk dəfə yaradıldıqda artıq qurum 23 xidmətlə istifadəçilərə köməklik edə bilirdi. Asan xidmətdə hər mərkəzdə 110-a yaxın ödənişli işçi, 90-a yaxın təcrübəçi işçi fəaliyyət göstərir. Bu xidmət yalnız Azərbaycana məxsus olan bir markadır. Bu qurumda insanlarla fəaliyyət mərkəzin birinci mərtəbəsindən yəni, məlumat

hissəsindən başlayır. Qeydiyyat məsələsində, növbə məsələsi və digər məsələlər xüsusi avadanlıqlar vasitəsilə tənzimlənilir. Bu avadanlıqlarla fəaliyyətdə çətinlik çəkən istifadəçilər üçün, mərkəzdə təcübəçi kimi işləyən gənc kadrlar səfərbər olur. Təcrübəçi işçilər istifadəçilərin xidmətlərlə bağlı istənilən sualını cavablandırmaq üçün qurumun təklif etdiyi bütün xidmətləri mükkəmməl şəkildə qavrayırlar. Həmçinin təcrübəçilər istifadəçilərə çox kiçik məsələlərdə də kömək edirlər. Məsələn istifadəçiyə lazım olan xidmətin mərkəzdə harada yerləşdiyi, orada nə qədər növbə olduğunu və həmçinin vətəndaşlara ərizəni yazmaqda da və bu kimi məsələlərlə istifadəçiləri məlumatlandırır və onlara labüd köməklikləri göstərir.

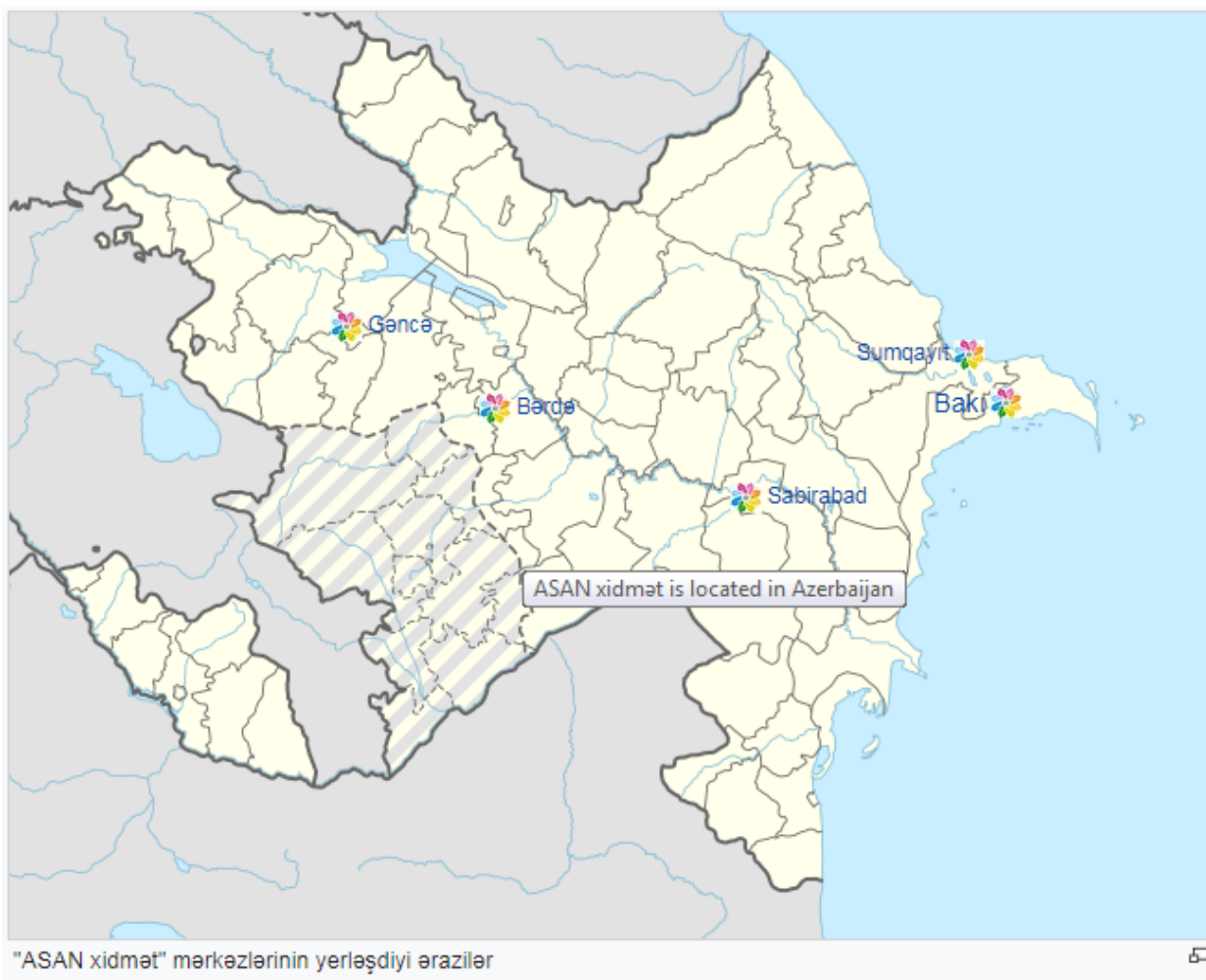
Mərkəzə gəlmək imkanı olmayan vətəndaşlar üçün də qurumun təşkil etdiyi xüsusi avtobuslar fəaliyyət göstərir ki, bu avtobuslar mərkəzlər olmayan yerlərə gedir və vətəndaşlara xidmət göstərir. Asan xidmətə fəaliyyətindən cari vaxta qədər 15 milyona yaxın müraciət olub. Asan xidmətdə hər dəfə xidmət göstərdikcə vətəndaşlar məmnunluq anketində iştirak edirlər və bu dövrə qədər məmnunluğun



faiz dərəcəsi 98% təşkil edir.

Eyni zamanda Dövlət Başçımızın qərarı ilə Asan Qatar-da xidmətə başlamışdır. Buda avtobuslar kimi mərkəzə gələ bilməyən vətəndaşlar üçün nəzərdə tutulub. Burada xidmət 4 dövlət orqanı tərəfindən təklif olunur [21].

Artıq 5-i paytaxtda olmaqla Asan xidmətin 11 filialı mövcuddur. Rayonlarda yerləşən filiallardan yaxın ərazilərdəki rayon vətəndaşları da istifadə edə bilər.



Asan xidmətdə bəzi dövlət qurumları və özəl kompaniyalar tərəfindən birgə 240-dan çox xidmətlər yerinə yetirilir.

Həmçinin Asan xidmət mərkəzlərində tərcümə bank, sığorta konsert və teatrlara bilet satışı xidmətləridə həyata keçirilir. Çağrı mərkəzi vasitəsilə insanlar mərkəzə zəng edərək xidmətlər haqqında dolğun informasiya ala, təklif və iradlarını bildirə bilərlər.

Asan xidmətin vətəndaşlarının vaxtlarını səmərəli istifadəsi üçün yaratdığı online növbə sistemi vasitəsilə vətəndaşlar mərkəzə gəlməmişdən sayt vasitəsilə elektron formada növbə tuta bilərlər.

Eyni zamanda mərkəzlərdə vətəndaşların xidmətlər ilə daha ətraflı tanış olması və onlar üçün zəruri olan informasiyaları əldə etməsi üçün beynəlxalq şəbəkəyə çıxışı olan kompyuterlərlə təhciz olunublar [11].

Xidmətdən istifadə edən vətəndaşlar öz ideyalarını ideya bankı vasitəsilə mərkəzlərə çatdırır və xidmətlərin inkişafına öz tövhiələrini verirlər. Yaradıldığı gündən, bu günə qədər bir çox belə təkliflər göndərilib və onların bəziləri də inkişafa uyğun olaraq istifadə olunub.

Xidmət mərkəzlərində hələki sınaq vəziyyətində olan sənədlərin vətəndaşlara çatdırılması xidməti də mövcuddur.

2.2 Asan xidmətdəki xidmətlər

Bu xidmətlər asan xidmətə Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən təqdim olunur:

- 1) Doğum tarixi qeydiyyatı;
- 2) Ölüm günü qeydiyyatı;
- 3) Nigah qeydiyyatı;
- 4) Boşanma qeydiyyatı;
- 5) Uşaq övladlığa götürmə qeydiyyatı;
- 6) Ad, Soyad dəyişdirmə qeydiyyatı.

Bu xidmətlər Daxili İşlər Nazirliyi tərəfindən təqdim olunur:

- 1) Şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi və bərpası;
- 2) Sürüclük vəsiqəsinin bərpası;
- 3) Məhkumluq haqqında arayış.

Bu xidmət Vergilər Nazirliyi tərəfindən təqdim olunur:

- 1) Vergi ödəyicilərinin qeydiyyatı;
- 2) Əvvəlki qeydiyyatı istisna olmaqla yaşayış evləri (mənzillər) üzərində mülkiyyət hüquqlarının qeydiyyatı çıxarışları.
- 3) Daşınmaz əmlaka qarşı hüquqların məhdudlaşdırılması (vurulması) haqqında Dövlət qeydiyyatı haqqında arayış.

Bu xidmətlər Əmlak Məsələləri Dövlət Komissiyası tərəfindən təklif olunur:

- 1) Pensiyaqların müəyyənləşdirilməsi;
- 2) Bu xidmət Sosial Müdafiə Fondu vasitəsilə yerinə yetirilir.

Bu xidməti Sosial Müdafiə Fondu təklif edir

- 1) Arxiv məlumatların hüquqi və fiziki şəxslər üçün təmin edilməsi;
- 2) Milli Arxiv İdarəsi tərəfində təklif edilir.

Bu xidmət Gömrük komitəsi tərəfindən təklif olunur:

- 1) Gömrük bəyannaməsinin alınması və gömrük rəsmiləşdirilməsi üçün sənədlər

Xidmətlərin bəziləri ilə daha yaxından tanış olaq:

Mülki status təsdiq edən sənədin qeydiyyatı haqqında şəhadətnamələrin (yenilənmiş sertifikatlar) verilməsi üçün tələb olunan sənədlər aşağıdakılardır:

1. Müraciət etmiş şəxsin şəxsiyyət vəsiqəsi;
2. Ölən şəxslər haqqında yeniləmə sertifikatları almaq üçün qardaşlıq münasibətlərini təyin etmiş sənədlər;
3. Dövlət rüsumunun qəbzi. Rüsum 2 azn təşkil edir.

Nikahın qeydiyyatı üçün lazım olan sənədlər bunlardır:

- 1) Evlənmək istəyən vətəndaşların yazılı ərizələri;
- 2) Həmin şəxslərin şəxsiyyət vəsiqələri;
- 3) Xarici vətəndaşların şəxsiyyət vəsiqələrində ailə haqqında qeyd olmadıqda, vətəndaşın mənsub olduğu dövlətdən onun ailə vəziyyəti haqqından alınmış sənəd;
- 4) Əvvəllər ailəli olub, ayrılmış şəxslərin boşanmalarını təyin edən sənədin kopyası;
- 5) Evlilik çağına çatmamış tərəfin evlənməsi üçün rayon icra hakimiyyəti tərəfindən icazə sənədi;
- 6) Tibbi müayinədən keçməyini təsdiq edən sənəd;
- 7) Rüsumun ödənildiyini təyin edən qəbz.

Rüsum 5 Azn təşkil edir.

Adın, soyadın dəyişdirilməsinin qeydiyyatı:

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Adın və ya soyadın və ya ata adının dəyişdirilməsi barəsində ərizə;

Ərizəni təqdim edən vətəndaşın doğum haqqında şəhadətnaməsi;

Həmin ərizəni təqdim edən vətəndaş əgər evlidirsə evlilik haqqından şəhadətnamə;

Evlilik pozulmuşdursa həmin vətəndaş bu barədə də şəhadətnamə təqdim etməlidir;

Yetkin olmayan uşaqlar varsa onun dünyaya gəlməsi barədə şəhadətnamə;

Şəxsiyyət vəsiqəsinin notariat üsulu ilə təyin olunmuş surəti;

İlkin hərbi mükəlləfiyyətlərə sahib olma barədə sənəd və yaxud hərbi biletin notariat üsulu hazırlanmış surəti;

Ərizə təqdim edən vətəndaşın 2 şəkli;

Rüsum haqqında sənəd

Bu əməliyyatlarda uşaq yetinkinloyə çatana qədər onun valdeyinləri, ərizə verən şəxs özü, notariat üsulu ilə müəyyən olunmuş etibarnamə verilmiş şəxslər.

Bu əməliyyata görə dövlət rüsumu 10 Azn təşkil edir.

Evliliyin pozulması haqqında qeydiyyat.

Vacib olan sənədlər:

Yetkin övladı olmayan tərəflərin evliliyi pozmaq istəmələri barədə razılıq ərizəsi;

Müraciət edən tərəflərin şəxsiyyət vəsiqələri;

Yetkin uşağın olmasından asılı olmayaraq tərəflərdən hər hansı birievliliyi pozmaq istəyərsə aşağıdakı sənədləri təqdim etməlidir:

Tərəflərdən hər hansı birinin itməsi barədə məhkəmənin qüvvədə olan qətnaməsi

Tərəflərdən hər hansı birinin iş qabiliyyəti olmaması haqqında məhkəmənin qüvvədə olan qətnaməsi.

Məhkəmə üsulu ilə iş qabiliyyətinin olmaması təsdiq olunmuş tərəfin işlərini icra etməkdə səlahiyyəti olan şəxsin ərizəsi;

Evliliyin bitirilməsi barədə məhkəmənin qüvvəyə qoyduqu qətnamə;

Evliliyin bitməsi barədə qüvvədə olan məhkəmə qətnaməsi;

Tərəflərin razılıq müraciəti və yaxud tərəflərin müraciəti əsasında evlilik bitdikdə evlilik barədə şəhadətnamə;

Ödənilmiş rüsumun qəbzi.

Bu əməliyyatda tərəflərin hər ikisi, məhkəmə qətnaməsi ilə bitirildikdə da hər ikisi bir yerdə və ya ayrılıqda, məhkəmə qətnaməsi ilə iş qabiliyyəti olmaması təsdiq edilmiş tərəfin işlərini icra edən səlahiyyətli şəxs və notariat üsulu ilə müəyyən olunmuş səlahiyyətlə şəxslər iştirak etməlidir.

Dövlət rüsumu övlad olmadıqda 15 Azn, məhkəmə qətnaməsi əsasında olduqda 15 Azn, tərəflərdən biri itkin düdükdə və ya iş qabiliyyəti olmadıqda 2 Azn təşkil edir.

Uşaq övladlığa götürmə qeydiyyatı:

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Uşağı götürən tərəflərin birgə ərizəsi və ya hər hansı tərəfin ərizəsi;

Tərəflərin şəxsiyyət vəsiqələri;

Övlad götürmə barədə məhkəmə qərarı;

Uşağın doğum sənədi.

Bu əməliyyatda götürən tərəflər və notariat üsulu ilə müəyyən olunmuş şəxslər iştirak etməlidir.

Bu əməliyyat üçün tərəflər heç bir rüsum ödəmir.

Atalığın təyin olunmasının qeydiyyatı:

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Atalığın təyin olunması üçün uşağın valdeyinlərinin birgə müraciəti;

Müraciət edən tərəflərin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədlər;

Övladın dünyaya gəlməsi haqqından şəhadətnamə;

Atalıq hüququ məhkəmə vasitəsilə təsdiq edilərsə rəsmi olan məhkəmə qətnaməsi;

Ana dünyasını dəyişdikdə, iş qabiliyyətinin olmadığı müəyyən edildikdə, yaşadığı yer müəyyən olunma bilmədikdə və yaxud ana valdeyinlik hüquqlarından məhrum edildikdə övladın atasının müraciəti ilə yanaşı;

Himayəlik orqanlarının razılığını göstərən sənəd;

Ananın dünyasını dəyişməsi haqqında şəhadətnamənin surəti;

Ananın iş qabiliyyətinin olmamasını təsdiq edən məhkəmə sənədi;

Ananın analıq hüququndan məhrum edilməsi barədə məhkəmə sənədi

Onun yaşadığı yerin müəyyən oluna bilinməməsi barədə məhkəmə sənədi.

Övlad artıq yetkinlik yaşına çatmışsa, atalığın müəyyən olunması əməliyyatı bir başa övladın və yaxud onun iş qabiliyyəti olmadıqda himayədarı olan səlahiyyətli şəxsin razılığı ilə həyata keçirilə bilər.

Bu əməliyyatda Ata ilə Ana, tək atanın ərizəsi olduqda yalnız ata, atalıq məhkəmə qaydası ilə təyin edildikdə tərəflərdən və ya onlardan hər hansı biri, yetkinlik yaşında olan şəxs barədə gedirsə bu müəyyən olunma o, zaman həmin şəxs də bu əməliyyatda iştirak etməlidir və sonndan notariat üsulu ilə səlahiyyət verilmiş şəxslər də həmçinin iştirak etməlidirlər.

Bu əməliyyatda da heç bir rüsum ödənilmir.

Vətəndaşın dünyasını dəyişməsinin təsdiq olunması:

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Dünyanı dəyişməni sübut edən sənəd;

Dünyanın dəyişən şəxsin təyin olunması haqqında və yaxud şəxsin ölmüş hesab edilməsi haqqında məhkəmənin qüvvədə olan qərarı;

Dünyasını dəyişən vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsi, həmçinin əgər vətəndaş xarici ölkə vətəndaşındırsa o zaman burda yaşamaqa dair icazə sənədi təqdim edilməlidir;

Dünyasını dəyişən vətəndaş hərbiçi olduqda buna dair sənəd təqdim etməlidir.

Bu əməliyyatda dünyasını dəyişən şəxin qohumları, qonşuları, mənzil isitimarın işçiləri, hadisənin baş tutduqu idarənin menecerləri və notariat qaydası ilə səlahiyyət verilmiş digər şəxslər iştirak etməlidir.

Bu əməliyyat üçündə heç bir dövlər rüsumu tələb olunmur.

Dünyaya gəlmənin qeydiyyatı:

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

İki tərəfin yəni valdeyinlərin şəxsiyyət vəsiqələri;

Evliliklərini təsdiq edən sənəd;

Tərəflərin dünyaya gəlmələrini təsdiq edən sənəd;

Hadisənin vaxtını, yerini təsdiq edən və xəstəxana tərəfindən verilən sənəd;

Əgər körpə xəstəxanadan kənarında dünyaya gələrsə bu zaman doğuşa kömək etmiş həkimin verdiyi sənəd;

Körpə ölü şəkildə doğularsa bunu təsdiq edən sənəd;

Körpə xəstəxanadan çıxmazdan öncə dünyasını dəyişərsə, dünyaya gəlmə və dünyasını dəyişmə haqqından sənəd;

Aşkar olunmuş körpə haqqında onun tapılma vaxtı məkanını təyin etmiş sənəd;

Dünyaya gəlmənin təyin olunması barədə aidiyyatı orqanın yəni məhkəmənin qərarı;

Dünyaya gəlmənin qeydiyyatına görə müəyyən edilmiş 1 ay keçəndən sonra körpənin səhhəti barədə həkimdən arayış.

Bu əməliyyatlarda valdeyin üzürlü səbələrdən iştirak edə bilmədikdə qohumlar, qonşular və yaxud notariat üsulu ilə səlahiyyət verilmiş şəxslər iştirak etməlidir.

Bu əməliyyat üçün rüsm ödənmir

Ailə tərkibi haqqında arayış:

Vacib olan sənədlər arayışı istəyən vətəndaşın şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd və ailə tərkibi ilə qohumluqunu sübut edən sənəd;

Bu əməliyyatda ailə tərkibi sayılan və yetkinlik yaşını keçmiş vətəndaşlar və notariat üsulu ilə səlahiyyət verilmiş şəxslər iştirak edə bilər;

Rüsum tələb olunmur.

Azadlıqdan məhrum edilmə barədə arayış verilməsi:

Vacib olan sənədlər bunlardır:

Ərizə tələb edən şəxsin ərizəsi;

Şəxsiyyət vəsiqəsi

Vətəndaş iştirak edə bilmədikdə onun yerinə kim iştirak edəcəksə, həmin adamın etibarnaməsi.

Yetkin olmayanlar üçün onların ərizəsi ata-ana və ya notariat qaydada səlahiyyət verilmiş şəxs tərəfindən alınır.

Bu əməliyyatda rüsumsuz yerinə yetirilir. Arayış dərhal verilir. Əgər zəruriyyət yaranarsa 1 gün müddətində verilir.

Sürücülük hüququnun ödəməni təsdiq edən sənədin (vəsiqənin) yenilənməsi.

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Vəsiqəni tələb edən şəxsin şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd;

Cari sürücülük hüququ verən sənəd (vəsiqə);

Rüsumun ödənildiyinə aid sənəd;

60 yaşdan daha çox yaşı olanlar üçün həkim arayışı.

Bu vəsiqə aşağıdakı hallarda yenisi ilə əvəz oluna bilər:

Qüvvədə olma müddəti başa çatdıqda;

Ad və ya soyad dəyişikliyi olduqda;

Hazırlanarkən hər hansı səhvlər olduqda;

İstifadəyə uyğun olmadıqda;

Ümumi respublika üzrə yeni vəsiqə yaradılarsa;

Rüsum 18 azn təşkil edir.

Həmçinin qeyd etmək lazımdır ki, vəsiqənin yenilənməsi cari kateqoriyanı saxlamaqla test üsulu ilə yoxlama olmadan yerinə yetirilir.

Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin yenisi ilə əvəz olunması

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Əgər vəsiqə yaşı ilə əlaqədar vətəndaşa ilk dəfə verilsə, yəni vətəndaşın on altı yaşı hələ tamam olmayıbsa, o zaman həmin vətəndaşın səlahiyyətli əvəzedicisi tələbini irəli sürür və aşağıdakı sənədləri təqdim edir:

Yazılı müraciət;

Dünyaya gəlməni sübut etmiş şəhadətnamə;

Qan qrupunun hansı qrupa aid olmasına dair təsdiqedicisi sənəd;

Yaşayacağı sahəyə köçmək barədə sənəd;

Nümayəndənin hüquqlarını təsdiq edən sənəd.

Əgər vəsiqə tələb edən vətəndaş artıq on altı yaşını keçibsə, bu zaman şəxsiyyəti təsdiq edən sənədlər aşağıdakı sənədlərin təqdim ediləndən sonra verilir:

Yazılı müraciət;

Əgər daha öncədən şəxsin aldığı, şəxsiyyəti təsdiq edən sənədi varsa onu və ya dünyaya gəlməsi faktını sübut etmiş şəhadətnamə;

Sənədi tələb edən vətəndaş əgər evlidirsə evlilik haqqında sənəd, əgər evliliyi pozulubsa pozulma haqqında sənəd;

Yaşayacağı sahəyə köçmək barədə sənəd;

Həkim arayışı;

Sənədi tələb edən şəxsin iki fotosəkili;

Rüsumun təmin edilməsi haqqında sübut;

Əgər vəsiqəni almağa görə səlahiyyətli nümayəndə yazılı xahiş edərsə, o zaman həmin səlahiyyətli şəxsin səlahiyyətlərini təsdiq edən sübut;

Hərbi qeydə alma haqqında sübut və yaxud əgər varsa hərbiyə olduğuna dair sübut;

Respublikamızda şəxsiyyət vəsiqələri iyirmi beş, otuz beş və əlli yaşlarında yenidən dəyişdirilir. Bu zaman vacib olmuş sübutlar aşağıdakılardır:

Yazılı sənəd;

Əgər daha öncədən şəxsin aldığı sənədi varsa onu və yaxud dünyaya gəlməsi haqqından faktın sübutu;

Rüsumun ödənildiyini müəyyən etmiş sübut;

2 şəkil.

Vətəndaşın evlilik halı dəyişərsə şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin dəyişməsinə görə vacib olmuş sübutlar:

Yazılı sənəd;

Şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun ödənilməsi haqqında sənəd;

2 şəkil;

Evlilik vəziyyətini dəyişməsin dair yazılı sübut.

Şəxsin adı, ata adı və yaxud soyadı dəyişərsə, vəsiqənin dəyişməsinə görə vacib olan yazılı sübutlar:

Yazılı sənəd;

Şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun ödənilməsi haqqında sübut;

2 şəkil;

Dünyaya gəlməni müəyyən etmiş sübut;

Adın, soyadın və ya ata adının dəyişməsinə təyin etmiş şəhadətnamə.

Şəxsin hərbi imtiyazları dəyişərsə zəruri olacaq yazılı sənədlər:

Yazılı sənəd;

Şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun köçürülməsi haqqda sübut;

2 şəkil;

Hərbiyə olma haqqında sənəd.

Vətəndaşın yaşayış yerini dəyişdikdə, vəsiqəsini dəyişmək üçün vacib olacaq sübutlar:

Yazılı sənəd;

Şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun köçürülməsi haqqında sənəd;

2 şəkil;

Evin zəruri sənədləri;

Şəxsə yaşamağa sahə vermiş vətəndaşın ərizəsi ərizəsi;

Hərbiyə olma haqqında sənəd.

Şəxs şəxsiyyətini təsdiq edən sənədi itirdiyi zaman bərpaya görə vacib olacaq sənədlər:

Yazılı sənəd;

Şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun köçürülməsi haqqında sənəd;

On altı yaşına çatmamış şəxslər üçün heç bir rüsm alınmır, onaltı yaşdan yuxarı olduqda 10 gün ərzində verilmə 5 AZN, 3 gün ərzində verilmə 25 AZN, 1 gün ərzində verilməsi 35 AZN təşkil edir.

Xarici pasportların təyini və yaxud yenisi ilə əvəz olunması.

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Müraciət edən vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun köçürülməsi haqqında sənəd;

Vətəndaşın on səkkiz yaşı tamam olmayıbsa ata-anasının və yaxud imtiyazlı nümayəndəsinin məmnunluq ərizəsi;

Otuz beş yaşına qədər hərbidən azad edilmə barədə sənədin sürəti və yaxud möhləti təsdiq edən sənədlər.

Pasport şəxsin və yaxud yanındakı şəxsin təxirəsalınmaz müalicəsi üçün və ya kənarında yerləşən qohumlarından hər hansı birinin dünyasını dəyişməsi və yaxud pis xəstəlik vəziyyətində olduğu halda iki gün müddətində verilir. Buna görə sadalanan sənədlər sübut olunmalıdır:

Təxirə salınmadan sağalmağın vacibliyini sübut etmiş sənəd;

Təxirə salınmadan müalicə üçün çatdırılmanın vacibliyini sübut edəcək kənar tibb məntəqəsindən təsdiqedicisi sənəd;

Xaricdə olan yaxın yaxınların səhhətindəki problemlərlə və ya dünyasını dəyişməsilə əlaqədar xarici ölkə xəstəxanasından arayış.

Xarici pasport on beş yaşa çatmamış şəxsə verərkən:

Şəxsin qan qrupu haqqında həkim sənəd;

Valdeyini olmadıqda şəxsi övladlıq götürənin və yaxud imtiyazlı vətəndaşın imtiyazlarını sübut edəcək sənəd.

Xarici vəsiqə əgər etibarlılığı bitərsə və yaxud pasporta sahib vətəndaşın adı, ata adı və ya soy adı dəyişərsə, eyni zamanda pasportdakı cip nasazlanarsa bu zaman dəyişdirilməlidir. Bu dəyişməni həyata keçirmək üçün vətəndaşın cari orqanda

çəkilməmiş şəkli lazım olur, amma həkim sənədi istənilmədən aşağıdakı sənədlər əsasında dəyişdirilir:

Vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsumun ödənildiyini sübut edəcək sənəd;

On səkkiz yaşına çatmayan vətəndaşın valdeyinin və yaxud imtiyazlı nümayəndəsinin razılığı;

Otuz beş yaşa qədər hərbiyədən azad edilmə barədə sənədin sürəti və yaxud möhlətlə bağlı sənədlər.

Pasport eyni vəziyyətdə dəyişdirildikdə:

Şəxsin qan qrupu haqqında həkim sənədi;

Təxirə salınmadan müalicə üçün çatdırılmanın vacibliyini təsiq edəcək kənar ölkə tibb məntəqəsindən təsdiqedicisi sənəd;

Rüsumlar haqqında:

On iş günü ərzində verilsə əgər müraciət edən şəxs bir yaşına qədər olan uşağırsa 10 AZN, bir yaşından üç yaşına qədər uşağırsa 20 AZN, üç yaşından on səkkiz yaşına qədərdirsə 30 AZN, 18 yaşında olduqda 40 AZN təşkil edir.

Əgər pasportun verilməsi 5 iş günü müddətində həyata keçirilirsə bu zaman 1 yaşınadək uşaqlar üçün 20 AZN, 1-dən 3 -ə qədər 40 AZN, 3-dən 18-ə qədər 60 AZN, 18 yaşında olduqda 80 AZN təşkil edir.

1 gün ərzində verilən zaman, 1 yaşına qədər uşaqlara 40 Azn 1-dən 3 yaşa qədər olanlarda 80 Azn, 3 yaşdan 18 yaşına qədər 120 Azn, 18 yaşında olanda isə 160 Azn rüsum tələb olunur.

Vətəndaş on beş yaşa çatmayıbsa bu zaman onun yerinə yazılı sənədi valdeyinləri ya da imtiyazlı şəxs təqdim edir.

Vətəndaşın yaşı on beşlə on səkkiz arasındadırsa yazılı sənədi özü də, valdeyinin də verə bilər. Hər halda yazılı sənəddə on beş on səkkiz yaş arasında olan şəxsində imzası olmalıdır.

Müraciət etmiş şəxsin barmaqının izləri götürülür. On beş yaşına çatmayan vətəndaşlardan barmaq izləri götürümlər.

Qüvvədə olan qərarla əgər vətəndaşın işləmə qabiliyyəti ləğv olunubsa bu zaman onun əvəzinə imtiyazlı nümayəndə iştirak etməlidir. Bu zaman imtiyazlı şəxs imtiyazlarının olması haqqında olan sənədləri təqdim etməlidir.

Eyni zamanda əgər qüvvədə olma müddəti bitmiş xarici pasport varsa vətəndaş onu aydiyyatı orqana təqdim etməlidir.

Pasportda hər hansı səhv aşkarlandıqda, pasport bir iş ərzində rüsumsuz şəkildə yenisi ilə əvəz olunur.

Pasport sahibi tərəfindən itirilərsə və yaxud qəsdən yararsız hala gətirilərsə bu zaman otuz azn cərimə olunur.

Pasport veriləndə də dəyişəndə də yeni şəkil mərkəzdəki texniki qurğular vasitəsilə çəkilir.

Köçürmə xidmətləri:

1. Başqa ölkə vətəndaşlarına ölkə ərazisində daimi olmayan yaşama hüququnun təyin edilməsi;
2. Başqa ölkə vətəndaşlarına ölkə daxilində işləmələri üçün hüquqların təyin olunması;

3. Başqa ölkə vətəndaşlarına ölkə daxilində müvəqqəti olmayan yaşama hüququnun təyin edilməsi;

4. Hər hansı bir fərdin ölkə vətəndaşı ola biləcəyinin və bilməyəcəyinin araşdırılması.

1) Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Xarici pasportun və ya başqa ölkə ərazisinə keçməyə icazə verən hər hansı başqa sənədin kopyası;

Dünyaya gəlmə haqqında sənəd və ya onunla eyni hüquqlu digər bir sənədin notarus üsulu ilə müəyyən edilmiş kopyası;

Daimi olmayan yaşama hüququnun verilməsi hallarını təyin edən sənəd;

Ölkə qanun vericiliyi tərəfindən müəyyən edilmiş keçici xəstəliklərin aludəçisi olmadığı haqqında həkimin verdiyi sənəd;

Ölkə ərazisində daimi olmayan yaşama və ya olma hüququnu təsdiq edən sənədin kopyası;

Elmi sahələr üzrə təcrübəli şəxslərin ölkəyə dəvət edən təşkilatın çağırma səbəbini müəyyən edən sənəd;

İki şəkil

Fərd hansı ərazi vahidi üzrə qeydiyyatla alınacaqsa o ərazinin sənədi;

Başqa ölkə vətəndaşına yaşamaq yeri verən vətəndaşın müraciəti;

Həmin şəxsin şəxsiyyət vəsiqəsi;

Rüsum haqqında qəbz.

Rüsumlar:

Başqa ölkə vətəndaşlarına daimi olmayan yaşama hüququnun verilməsi və ya verilmiş vaxtın genişləndirilməsi

Yetkin fərdlər üçün:

Uç aylıq olduqda otuz azn, altı aya qədər olduqda altmış azn, bir ilə qədər yüz iyirmi azn, bir il altı aya qədər yüz səksən azn, iki ilə qədər iki yüz qırx azn, iki il altı aya qədər üçüz azn, üç ilə qədər üçüz altmış azn.

Yetkin olmayan fərdlərə bütün bu sadalanan əməliyyatlar iki dəfə daha aşağı qiymətə təklif olunur.

2) Müraciət forması;

Ölkə vətəndaşı olmayan fərdin şəxsi pasportu və ya ölkəyə gəlmə üçün istifadə etdiyi sənədin surəti;

Xarici ölkə vətəndaşının ölkə ərazisindəki hər hansı müəssisədə işləməsinin vacibliyini sübut edən sənəd;

İşə qəbul edən şəxsin öhdəlikləri;

Hüquqi vətəndaşdırsa qeydiyyat haqqında sənədin notarius qaydası ilə təyin olunmuş kopyası;

Fiziki vətəndaşdırsa vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsinin notarius qaydası ilə müəyyən olunmuş kopyası;

Ölkə vətəndaşı olmayan şəxsin ölkə orqanları tərəfindən hər hansı bir yoluxucu xəstəliyinin olmaması barədə həkim sənədi.

Rüsumlar:

Üç ay müddətində olduqda üç yüz əlli Azn, altı ay müddətində olduqda altı yüz Azn, bir ilə qədər olduqda min Azn təşkil edir.

3) Müraciət forması;

Ölkə vətəndaşı olmayan fərdin şəxsi pasportu və ya ölkəyə gəlmə üçün istifadə etdiyi sənədin surəti;

Dünyaya gəlmə haqqında sənəd və ya bu sənədlə bərabər hüquqlu olan digər bir sənədin kopyası;

Qeydiyyatata alınacaq ərazi vahidi üzrə icra orqanı tərəfindən təyin olunmuş heç bir keçici xəstəliyinin olmaması barədə sənəd;

Ölkəyə vətəndaşlıq almaq üçün gəlmiş şəxsin və öz ailə üzvlərini saxlaya biləcək qədər maddi vəsaitinin olması barədə sənəd;

Ölkə ərazisində müvəqqəti və ya müvəqqəti olmayan yaşayış hüququnun verilməsi haqqında sənədin surəti;

İki şəkil;

Yetkin olmayan uşaqların notarius qaydası ilə təsdiq olunmuş razılığı;

Qeydiyyatata alınacaq vətəndaşın qeydiyyatata alınacağı ünvanın sənədi;

Bu yaşayış sahəsini verən şəxsin müraciəti;

Həmin şəxsin şəxsiyyət vəsiqəsinin kopyası;

Rüsum haqqında sənəd.

Yetkindirsə fərd üç yüz Azn, yetkin deyilsə yüz əlli Azn, əgər sənəd itərsə və ya yarasız halda olarsa yenidən verilmə üçün on Azn rüsm tələ olunur.

4) Müraciət forması;

İki şəkil;

Tərcümeyi-hal;

Şəxsiyyət vəsiqəsinin və ya ona bərabər sənədin kopyası;

Dünyaya gəlmə haqqında sənədin kopyası;

Fərd yetkin deyilsə onun ata və ya anasının şəxsiyyət vəsiqələrinin kopyası;

əgər övlad kimi götürmə halı varsa ölkə vətəndaşı olmayan uşağın övlad kimi götürülməsini təsdiq edən sənəd;

yetkin olmayan uşaqların vətəndaş olmalarına dair razılıq ərizəsi;

bu xidmətlərin rüsumu yoxdur.

Bu lazımı sənədlər iyirmi gün müddətində verilir və bu müddət uzadıla bilər.

Uzadıldığı tarixdə müraciət edən şəxs məlumatlandırılır.

Məhkum olub olmama barədə arayışın alınması.

Vacib olan sənədlər bunlardır:

Müraciət forması;

Şəxsiyyət vəsiqəsi;

Şəxs özü gələ bilmədikdə onun əvəzinə etibarnamə verdiyi şəxs iştirak edir.

Hər bir şəxs məhkum olma haqqında arayışı yalnız özü üçün ala bilər;

Yetkinlik yaşında olmayan şəxs olduqda onun qəyyumu olmuş şəxsin müraciəti əsasında verilə bilər.

Bu xidmət üçün heç bir dövlət rüsumu ödənilmir.

Sənəd yerindəcə verilir. Şübhəli hal olarsa 1 gün müddətində verilə bilər. [11]

Qədim sənədlər haqqında arayışlarının verilməsi.

Vacib olacaq sənədlər aşağıdakılardır.

Fiziki şəxs olduqda:

Müraciət forması;

Şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd;

Şəxs özü gələ bilmədikdə onun əvəzinə səlahiyyət verdiyi şəxs iştirak edir.

Hüquqi şəxs olduqda:

Müraciət forması;

Hüquqi vətəndaşın ölkə qeydiyyatına alınması haqqında sənəd;

Həmin şəxsin əvəzində ərizə vermə barədə sənəd;

Şəxsiyyəti təyin edən sənəd.

Eyni zamanda bu şəxslər yuxarıdakı sənədlərdən əlavə istədikləri qədim sənədin növündən görə bu sənədləridə ətirməlidirlər:

İş fəaliyyətinin təsdiq edən sənəd haqqında sorğu verilərsə əmək kitabçası gətirilməlidir;

Vətəndaşlıq vəziyyəti haqqında sorğu tələb etdikdə dünyaya gəlmə və yaxud ölmə barədə sənəd;

Vətəndaşlıq vəziyyəti haqqında sorğu tələb etdikdə evlilik və yaxud onun dağılması barədə sənəd;

Mükafatlandırma üçün müraciət edildikdə, həmin mükafatın verilməsini təsdiq edən sənəd.

Rüsumlar:

Hüquqi şəxs olduqda:

3 gün ərzində iyirmi Azn

5 gün ərzində olduqda on Azn

Fiziki şəxs olduqda:

3 gün ərzində on Azn

5 gün ərzində olduqda beş Azn

Rəsmi icazə sənədinin təklif olunması.

Vacib olan sənədlər aşağıda göstərilənlərdir:

İcazə sənədi almaq üçün tələbkar şəxs aidiyyəti orqana bu sənədləri verməlidir:

Müraciət edən fiziki şəxs olarsa ad, soyad, ata adı, şəxsiyyət vəsiqəsi barədə məlumatlar;

Müraciət hüquqi şəxs tərəfindən verildikdə şəxsin adı və ünvanı haqqından məlumatlar;

Məlumatın qısa izahı;

Müraciətin hazırlandığı vaxt və şəxsin imzası;

Hüquqi şəxsin təyin edilmiş adamının imzası və şəxsin möhrü;

Ərizə üçün tələb olunan digər sənədlər aşağıdakılardır;

Müraciət edən şəxsin vergi ödəyicisi olmasını təsdiq edən sənəd;

Müraciətdə qeyd olunan müəllər üzrə hər bir müraciət edən şəxsin mülkiyyətistismar və kirayə hüququnu təyin edən sənəd;

Ölkə qanunlarının və digər şərtlərin yeinə yetirildiyini təsdiq edən sənəd.

İcazə sənədini almaq üçün müraciət edən şəxs orqan tərəfindən müraciətə baxıldıqdan sonra on gündən gec olmayaraq ya müraciəti qəbul edir ya da əksi olduğu halda müraciət edən şəxsi məlumatlandırır.

Qeyd etmək lazımdır ki, icazə sənədləri müddətsiz verilir.

Sürücülük hüququnu təsdiq edən sənədin dəyişməsi barədə müraciət.

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Müraciət edən şəxsin ölkə vətəndaşlığını təsdiq edən sənəd;

Dəyişilməsi üçün müraciət olunmuş sürücülük hüququnu təsdiq edən sənəd;

Rüsumun ödənilməsi barədə sənəd;

Altıмыш yaşdan daha çox yaşı olan bir xəstəliyi olan şəxsin həkim arayışı.

Aşağıdakı hallarda da sənəd dəyişdirilməsi labüddür:

Cari sənədin vaxtı bitərsə;

Hər hansı məlumat dəyişikliyi olarsa;

Sənəd hazırlanarkən hər hansı səhvlər aşkarlarsa;

İstifadəyə uyğun olmayan hala düşərsə;

Yeni qəbul olunmuş hər hansı qanuna əsasən dəyişmə.

Rüsum on səkkiz azn təşkil edir.

Təqaüdlərin müəyyən olunması.

Vacib olan sənədlər aşağıdakılardır:

Əgər vətəndaşa yaşa görə təqaüd ödənilirsə, o zaman vətəndaş aşağıdakı sənədləri təqdim etməlidir:

Təqaüd almaq üçün müraciət etmiş şəxsin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin təsdiq olunmuş surəti;

Vətəndaşın əmək fəaliyyəti dövrünü göstərən sənəd;

Övladın dünyaya gəlməsi və müəyyən olunmuş yaşa qədər böyüdülməsi haqqında təsdiqedicisi sənəd;

Əgər vətəndaşa fiziki məhdudiyyətinə görə təqaüd ödənilirsə, o zaman vətəndaş aşağıdakı sənədləri təqdim etməlidir:

Təqaüd almaq üçün müraciət etmiş şəxsin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin təsdiq olunmuş surəti;

Vətəndaşın əmək fəaliyyəti dövrünü göstərən sənəd;

Tibbi müayinə nəticəsində fiziki qüsuru təsdiq edən sənəd;

Ailənin başçısı vəfat edərsə ona görə vətəndaşa təqaüd təyin olunması üçün aşağıdakı sənədlər lazımdır;

Təqaüd almaq üçün müraciət etmiş şəxsin şəxsiyyətini təsdiq edən sənədin təsdiq olunmuş surəti;

Vəsfat edən vətəndaşla qohumluq əlaqəsini təsdiq edən sənəd;

Şəxsin ölümünü və ya itkin düşməsini təsdiq edən aidiyyatı orqanın verdiyi sənəd;

Vəfat edən şəxsin yaşı haqqında sənəd;

Şəxsin yaşadığı dövr ərzində nə qədər peşə fəaliyyəti ilə məşqul olması barədə təsdiqedicisi sənəd;

Dünyasını dəyişmiş şəxsin körpə uşaqını saxlayan digər ailə fərdlərinin əmək fəaliyyətlərinin olmaması barədə sənəd.

III FƏSİL. ELEKTRON HÖKÜMƏT VƏ ELEKTRON SERVİSLƏR

3.1. Elektron hökumət

Elektron hökumət ideyası ilk dəfə İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları üzrə Milli Strategiyada qeyd olunmuşdur, bu ideya öz növbəsində 2004-cü ildə İnformasiya və Telekommunikasiya Nazirliyinin əsasını qoydu. Stratejidə göstərilən məqsədlərə nail olmaq üçün, Nazirlik “Elektron Azərbaycan” adlı dövlət proqramını 2005-2008 və 2010-2012-cil illər ərzində həyata keçirirdi. İlk dövlət proqramının məqsədi ölkədə informasiya cəmiyyətinin bünövrəsini qurmaq idi, ikinci proqramda isə əsas məqsəd elektron hökumətə keçidi asanlaşdırmaq oldu. İkinci dövlət proqramının bir parçası təki, İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları dövlətin və özünü idarəedən orqanlarında istifadəsi həmçinin elektron servislərin inkişafının dörd əsas istiqamətdən biri kimi qeyd olunurdu. Bu istiqamət üçün sadalanan vəzifələr müəyyənləşdirilmişdir:

1. Birləşdirilmiş məxfi multiservis şəbəkə torunun istifadə olunması həmçinin vahid informasiya məkanının yaradılması;
2. İctimai məlumat bazalarının integrasiyası və inkişafı həmçinin ictimai müəsislər arasında təhlükəsiz məlumat ötürülməsini üçün istifadə olunan yüksək səviyyəli mexanizmlər.
3. “Elektron Hökumət” konsepsiyasının istifadəyə verilməsi eyni zamanda elektron servislərin “tək pəncərə” prinsipi vasitəsilə istifadəçilərinə təqdim edilməsi.

Dövlət proqramını həyata keçirmək üçün Nazirlər Kabinetinin istəyinə əsasən Azərbaycanda elektron hökumətin yaradılması üçün iş planı təsdiq edilmişdir.

Fəaliyyət planı aşağıdakıları əhatə edir:

- Hüquqi-normativ eyni zamanda metodoloji əsasların yaradılması;
- Dövlət idarəçiliyində müasir informasiya sistemlərindən istifadə etmək üçün geniş tətbiqlərdən yararlanma
- Elektron hökumətin əsas komponentlərinin yaradılması
- Dövlət idarəçiliyində elektron servislərin istifadəsi və inkişafı
- Dövlət xidmətçilərinin eyni zamanda İKT mütəxəssislərinin IT təhsili səviyyəsinin artırılması;
- Elektron hökumətdəki əməliyyatların təhlükəsiz aparılması üçün münbit şərait yaradılması

Bu sahədə aparılan işlər nəticəsində elektron imza 2010-2012 illər ərzində təqdim edildi və “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanan elektron hökumət portalı (www.e-gov.az) istifadəyə verildi. Cəmiyyət məlumat sistemlərinə səmərəli xidmət etməsi üçün həmçinin təhlükəsiz məlumat ötürülməsinin əsası qoyulmuşdur. Lakin, ictimai informasiya qaynaqlarının təhlükəsiz və qarşılıqlı mübadiləsi hələ ki, həyata keçirilməyib. Başqa sözlə ifadə etsək “Yol artıq hazırı” lakin, onun üzərində gedəcək nəqliyyat hələ hazır deyil.

“Elektron Azərbaycan “dövlət proqram layihəsi 2013-2015-ci illərdə hazırlanıb və qəbul olunması üçün üzərində işlər gedib. Yeni proqramın əsas məqsədi birləşmiş standartları dövlət orqanları arasında məlumat mübadiləsi və yüksək səviyyəli elektron xidmətlərin göstərilməsi üçün inkişaf etdirməkdir [22].

Beynəlxalq hesabatlar Azərbaycanda elektron hökumətin inkişafının dinamik şəkildə baş verməsini göstərmişdir. BMT-nin elektron hökumət haqqında hesabatına əsasən Azərbaycan 2010-cu ildə 96-cı yerdə olduğu halda 2014-

cü ildə 68 ci yerə gəlmiş və nəticədə 28 xana irəliləmişdir. Başqa ölkələr ilə müqayisə etsək Azərbaycan Rusiya və Türkiyə kimi ölkələrdən öndə lakin, Gürcüstandan geridədir.

Table 1.5. Top 20 countries in Asia

| Country | Level of Income | EGDI | 2014 Rank | 2012 Rank | Change in Rank |
|-------------------------|---------------------|---------------|-----------|-----------|----------------|
| Very High EGDI | | | | | |
| Republic of Korea | High | 0.9462 | 1 | 1 | - |
| Singapore | High | 0.9076 | 3 | 10 | ↑ 7 |
| Japan | High | 0.8874 | 6 | 18 | ↑ 12 |
| Israel | High | 0.8162 | 17 | 16 | ↓ 1 |
| Bahrain | High | 0.8089 | 18 | 36 | ↑ 18 |
| High EGDI | | | | | |
| Kazakhstan | Upper Middle | 0.7283 | 28 | 38 | ↑ 10 |
| United Arab Emirates | High | 0.7136 | 32 | 28 | ↓ 4 |
| Saudi Arabia | High | 0.6900 | 36 | 41 | ↑ 5 |
| Qatar | High | 0.6362 | 44 | 48 | ↑ 4 |
| Oman | High | 0.6273 | 48 | 64 | ↑ 16 |
| Kuwait | High | 0.6268 | 49 | 63 | ↑ 14 |
| Malaysia | Upper Middle | 0.6115 | 52 | 40 | ↓ 12 |
| Georgia | Lower Middle | 0.6047 | 56 | 72 | ↑ 16 |
| Cyprus | High | 0.5958 | 58 | 45 | ↓ 13 |
| Armenia | Lower Middle | 0.5897 | 61 | 94 | ↑ 33 |
| Mongolia | Lower Middle | 0.5581 | 65 | 76 | ↑ 11 |
| Azerbaijan | Upper Middle | 0.5472 | 68 | 96 | ↑ 28 |
| China | Upper Middle | 0.5450 | 70 | 78 | ↑ 8 |
| Turkey | Upper Middle | 0.5443 | 71 | 80 | ↑ 9 |
| Sri Lanka | Lower Middle | 0.5418 | 74 | 115 | ↑ 41 |
| Regional Average | | 0.4951 | | | |
| World Average | | 0.4712 | | | |

Bu qurumun yaradılmasından etibarən, Yüksək Texnologiyalar və Telekommunikasiyalar Nazirliyi Elektron hökumət haqqında əsas siyasəti aydınlaşdırıb və onun idarə olunmasının rahatlaşdırılmasını təmin edib. Nazirlik əvvəldə də qeyd etdiyimiz kimi “Elektron Azərbaycan” ilə bağlı iki dövlət proqramını keçdiyimiz bir neçə ildə həyata keçirmişdir.

Bununla yanaşı, 2012-ci ilin iyul ayında yeni (ACSSI) yaradılması haqqında sərəncamına əsasən, Prezident İlham Əliyev 2012-ci il aprel ayının əvvəlində Telekommunikasiya Nazirliyi yanında Elektron hökumət Agentliyinin yaradılması haqqında olan fərmanı ləğv etdi. Sonrakı, 5 sentyabr 2012-ci ildəki fərman bu yeni dövlət agentliyinin statusunu təsdiq etdi və bu qurumu milli icra edən orqan olaraq təsdiqlədi. Bu qurum müxtəlif dövlət strukturları daxilində məlumat bazalarının qarşılıqlı inteqrasiyasını həyata keçirməkdə, elektron xidmətin yaradılması vəziyyətin rahatlaşdırılması təkmilləşdirilməsinə yönəldilmişdir. Hal-hazırda dövlət agentliyi elektron xidmətlərin yaradılmasına və onların inkişaf ideyalarına nəzarət edir. Eyni zamanda Nazirliklə bir yerdə agentlik verilənlər bazalarının inteqrasiyası prosesinin inkişafına nəzarət edir. Nazirliyin nəzdində Məlumat İşlənmə Mərkəzi elektron hökumət portalını idarə edir və istifadəçiləri texniki dəstəklə təmin edir [23].

3.2. Elektron hökumətin maliyyə təchizəti

“Elektron Azərbaycan” adlı dövlət proqramının büdcəsi hələki ictimayətə təqdim olunmayıb.

Sonuncu dövlət proqramı maliyyələşdirilməsinin ümumi təsvirini aşağıdakı kimi təqdim edir:

- ❖ Dövlət büdcəsi
- ❖ Daxili və xarici investərlər
- ❖ Texniki və maliyyə yardımı, beynəlxalq və xaricidən gələn kredit və qrantlar
- ❖ Və digər fondlardan gələn gəlirlər, qanunvericiliyə uyğun olaraq

Həmçinin qeyd etmək lazımdır ki, fondlar ictimai qurumlarda elektron xidmətlərin yaradılması və inkişaf etdirilməsi üçün ayrılmamışdır. Hər bir ictimai qurum bu tipli servislərin qurulması üçün öz hesablarından maliyyə vəsaiti ayırmalıdır. Bu vəziyyət öz gəlirlərini yarada bilməyən dövlət orqanlarını mənfi vəziyyətə qoyur. E-xidmətlərin genişləndirilməsi və 2013-2015-ci illər üçün elektron hökumətin inkişafı üzrə Dövlət Proqramının layihəsi ilk dəfə ictimaiyyətə açıq olan büdcəni əhatə edir.

3.3. E-xidmətlərin tənzimlənməsi və qurulmasına dair qanunvericiliyin analizi

Cari qanunvericilik elektron xidmətlərin inkişafı üçün bir sıra imkanlar açsa da, indiki dövrdə İnformasiya Mənbələri haqqında qanunvericilik mövcud deyildir. Bu qanunvericilik bir sıra dövlət orqanları arasında qarşılıqlı məlumat mübadiləsini tənzimləməli və elektron xidmətləri tam avtomatlaşdırılmasını təmin etməlidir. Həmçinin bundan başqa, digər iki mühüm qanun: İnformasiya əldə etmək haqqında Qanun və Fərdi məlumatlar haqqında Qanun ziddiyyətli müddəalara və boşluqlara malikdir. Üstəlik, bu qanunların həyata keçirilməsi çox arzuolunandır.

Yuxarıdakılardan əlavə olaraq son 10 ildə bir neçə qanunvericilik aktları, prezident fərmanlar və Nazirlər Kabinetinin qərarları qəbul edilmişdir.

Eyni zamanda, əlavə olaraq bir neçə beynəlxalq konvensiyalara qoşulmaya görə aşağıdakı qanunlar qəbul edilmir:

- ❖ Kibercinayətlər haqqında Budapest konvensiyası
- ❖ Şəxsi məlumatların avtomatik işlənməsinə dair şəxslərin bilavasitə qorunması qanunu[24].

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti aşağıdakı fərmanları qəbul etmişdir:

- ❖ Azərbaycan Respublikasında dövlət orqanlarında elektron servislərin yaradılması ilə bağlı müəyyən olunmuş tədbirlər;
- ❖ Elektron hökumət portalının təsdiqlənməsi və elektron servislərin genişləndirilməsi ilə bağlı müəyyən olunmuş məsələlər;
- ❖ Elektron hökumət portalına informasiyaların inteqrasiyası üçün texniki tələblərin təsdiqinə dair müəyyən olunmuş tədbirlər

Ümumilikdə götürsək hal-hazırda istifadə olunan qanunvericilik aktları elektron servislərin inkişafı üçün imkanlar yaradır. Məlumat mənbələri haqqında qanun hansı ki, bu sahə üçün ən önəmli qanun sayılır, hələdə hazırlanmamışdır. Aşağıda Şəxsi məlumatlar və informasiyaya əlçatanlığı ayrı-ayrılıqda analiz olunmuşdur.

Şəxsi məlumatların haqqında qanunun analizi

| Şəxsi məlumat anlayışı | |
|---|---|
| Cari vəziyyət | Analiz |
| <p>Şəxsi məlumatlar haqqında Azərbaycan Respublikası qanunu aşağıdakı kimi qeyd edilir:</p> <p>Şəxsi məlumat- Şəxsi məlumatlar - şəxsin şəxsiyyətini birbaşa və ya dolaylı şəkildə müəyyənləşdirməyə imkan verən hər hansı məlumat;</p> <p>Şəxsi məlumatların xüsusi kateqoriyası-bura şəxsin milliyyəti, ailə vəziyyəti, sağlamlığı və.s barədə məlumatlar daxildir;</p> | <p>Bu adlandırma şəxsi məlumatlar anlayışını tam şəkildə aydınlaşdırma bilmir. Şəxsi informasiya nədir? Hansı məlumatlar şəxsin müəyyənləşdirilməsinə imkan verən şəxsi məlumatlar hesab olunur? Şəxsi məlumatlar nəyi əhatə edir? Qısacası, şəxsi məlumat verilmiş bir şəxs haqqında məlumatdır, bu onun şəxsiyyətini müəyyən etməyə imkan verir. Daha geniş desək şəxsi məlumat</p> |

| | |
|--|--|
| | şəxsin bilavasitə şəxsiyyəti, onun sosial, psixoloji və iqtisadi vəziyyəti ilə bağlı informasiyadır. |
|--|--|

Aşağıda göstərildiyi kimi, daha konkret tərif təqdim olunur:

Şəxsi məlumat- Fiziki şəxs tərəfindən verilən və aşağıdakıları özündə ehtiva edən informasiyadır:

Adı, soyadı və atasının adı;

Nə zaman və harada dünyaya gəldiyi;

Ünvan, ailə, sosial və iqtisadi vəziyyəti;

Təhsili və digər məlumatlar.

Şəxsi məlumatların toplanması, işlənməsi və qorunması

Əsas prinsiplər olan şəxsi məlumatların toplanması, işlənməsi və qorunması ayrıca qeyd olunmayıb. Bununla bağlı qanundan aşağıdakı bəndi qeyd etmək olar:

Şəxsi məlumatları, məlumat mənbələrinin yaradılması Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının müddələrinə əsasən yerinə yetirilməli və qanuna uyğun olaraq gizlilik və öhdəçiliklərdə iştirakın balanslaşdırılması.

“Azərbaycan Respublikası Konstitusiyası tərəfindən təmin edilən insan hüquq və azadlıqları və qanunun aliliyi həmçinin könüllü iştirakın və öhdəçiliklərin prinsipləri” anlayışlarını bu kontekstdə birləşdirmək çox çətindir.

Təvsiyə olunur ki, sadalanan prinsiplər şəxsi məlumatların toplanması,

işlənməsi və qorunması prosesində qüvvədə qalsın:

- ❖ Qanunun aliliyi – Şəxsi məlumatların qanunun ədalətlik prinsipinə əsasən toplanmalıdır.
- ❖ Fayda – Şəxsi məlumatlar şəxsiyyəti müəyyən etmək üçün toplanmalı və qanuni məqsəd daşmalıdır. Şəxsi məlumatlar qanuni prosesə uyğun olmayan şəkildə toplana bilməz;
- ❖ Minimal – Şəxsi məlumatlar yalnız istifadə məqsədinə uyğun şəkildə toplanmalıdır;
- ❖ Limitlənmiş istifadə - Şəxsi məlumatların toplanması onların rəhbərlərinin razılığı ilə və ya müvafiq qurumların icazəsi ilə bu məqsədlərdən başqa digər məqsədlər üçün də toplana bilər;
- ❖ Məlumatın keyfiyyəti – Şəxsi məlumat işlənmə məqsədinə uyğun olaraq hərtərəfli olmalıdır;
- ❖ Təhlükəsizlik – Şəxsi məlumatlar məhv olmaya qarşı, icazəsiz girişə qarşı və qanuna zidd olan istənilən hala qarşı qorunulmalıdır;
- ❖ Şəxsiyyətin iştirakı – Şəxsi məlumatın sahibləri məlumatların onlardan toplandıqından xəbərdar olmalıdırlar və düzəliş etmək üçün tələbləri nəzərə alınmalıdır.

Şəxsi məlumatların qorunması

Qanun şəxsi məlumatların qorunması üçün lazım olan zəruri tələbləri əhatə etmir. Bu nöqtəyi nəzərdən baxsaq qanunun 5-ci bəndi bunları deyir:

- a. Şəxsi məlumatların qorunması prosesi bu prosesi saxlayan və idarə edənlər tərəfindən təmin olunmalıdır. Şəxsi məlumatların toplanması, işlənməsi və qorunması sahəsində çalışan insanlar işlədikləri müddət və işdən çıxdıqları müddətə bu məlumatların gizliliyinin qorunmasına

dair məsuliyyətli olmalarını təsdiq edən sənəd yazmalıdırlar.

- b. Ümumi əhalini telekommunikasiya, poçt, ünvan və digər sahələrə aid məlumatlar ilə təmin etmək üçün onların sahiblərinin yazılı razılığı əsasında təqdim etdikləri məlumatlar ümumi istifadə məlumat sisteminə daxil edilə bilər.
- c. Nə zaman ki, şəxsi məlumat ümumi istifadədə olan məlumat sisteminə daxil edilir, bu sistemi idarə edən operatorlar subyektə məlumatlandırılmalı və məlumatın kontekstinə və mənbəyini araşdırmalıdır. Şəxsi məlumatları saxlayanlar və ya operatorlar texniki-təşkilati tədbirlər görməlidirlər ki, bu informasiyaların qorunmasını təmin etsinlər.

Şəxsi məlumatların qorunması tələbləri müvafiq icra qorqanı tərəfindən müəyyən olunur

Təvsiyə

Şəxsi məlumatların qorunması üçün olan tələblər xüsusi olaraq seçilməlidir və burada bu məsuliyyəti öz üzərinə götürən operatorlar təhlükəsizlik təmin etmək üçün təşkilati, fiziki və İT tədbirləri almalıdırlar.

- ❖ Şəxsi məlumatın fiziki olaraq qorunması- təsdufi və ya qəsdən məlumat itkisinə qarşı mübarizə
- ❖ Məlumatların tamlığının qorunması- təsdufi və ya qəsdən məlumat dəyişkənliyinə qarşı mübarizə, məlumat istifadəçiləri və istifadə müddəti barədə məlumatların qeydə alınmasını təmin etmək
- ❖ Məlumatlara əlçatanlılığın məhdudlaşdırılması- icazəsiz girişin qarşısının alınması.
- ❖ Avadanlıqların qeydiyyatı: Məlumatları saxlayan və idarə edən şəxslər (operatorlar) bu prosesin yerinə yetirilməsi zamanı hansı cihazların istifadə

olunduğunu qeydiyyatata almalıdırlar.

Daha sonra aşağıdakı informasiyalar təmin olunmalıdır:

- Ad, tip və avadanlığın yerləşdiyi yer
- Adı, versiyası və əməliyyat sisteminin detalları

Şəxsi məlumatların toplanması

Qanunvericilik aşağıdakı qaydalardan istifadə edərək şəxsi məlumatların toplanmasını irəli aparmışdır:

7.2. Şəxsi məlumatların toplanması və emal edilməsi qanunvericiliyə uyğun olaraq icbari hallar istisna olmaqla, informasiya subyekti öz şəxsi məlumatlarını toplamaq və işləməyə etiraz etmək hüququna malikdir.

7.3. Fərdi məlumatların toplanması və emalı qanunvericiliyə uyğun olan şərtlər istisna olmaqla, informasiya subyekti öz şəxsi məlumatlarını informasiya texnologiyaları vasitəsilə toplamaq və işləməyə etiraz etmək hüququna malikdir, fərdi məlumatların toplanması və emalı haqqında qərarlar verildikdə belə texnologiyalar vasitəsilə məlumatlar informasiya mövzusunun maraqlarını pozur.

9.7.1. Xüsusi kateqoriyalara aid məlumatların toplanması və emalı qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hallarda icbari olur.

Bu qanun şəxsi məlumatların məcburi toplanması nəzərdə tutulur, Bununla belə, məlumatların toplanmasının məcburi xarakteri, məcburi toplanmaya imkan verən qanuni hallar, eləcə də belə məlumatların toplanmasına dair qaydalar dəqiqləşdirilmir.

Tövsiyyə

Şəxsi məlumatların toplanması və işlənməsi şərtləri, habelə tapşırıqların yerinə yetirilməsi üçün lazım olan qaydalar qabacaqdan müəyyən olunmalıdır.

Bundan əlavə olaraq, aydınlaşdırılmalıdır ki, şəxsi məlumatların toplanması, işlənməsi və köçürülməsinin məcburi xarakteri aşağıdakı şərtlər daxilində icazə verilə bilən olmalıdır:

- Müqavilələrin tətbiq edilməsinin şəxsi məlumat sahiblərinin imzası ilə yerinə yetirilməsinin təmin edilməsi;
- Şəxsi məlumat sahibinin və ya başqa bir adamın həyatının, sağlamlığının və ya azadlığının qorunması;
- Qanunvericiliyə və ya beynəlxalq müqavilələrə əsasən öhdəliklərin icarsı.
- Bu şərtlərdən əlavə olaraq, şəxsin tibii xəstəxanalarda sağlamlıq vəziyyəti haqqında informasiyalarının köçürülməsinə şəxsə ən yaxın insanlara açıq olmalıdır:
- Şəxsi məlumatlara əlçatanlığın və ya köçürülməsinin qadağan olunması;
- Bu tipli məlumatlara əlçatanlığın və ya köçürmələrin qadağan edilməsi istintaq orqanları tərəfindən şübhələrin araşdırılması və cinayətlərin qarşısının alınması və yaxud faktların araşdırılması yolu ilə həyata keçirilir.

3.4. Azərbaycan Respublikasında Elektron Xidmətlərə Nəzarətin Metodologiyası

Elektron xidmətlərin Azərbaycanda yaradılması

Qanunvericilik elektron xidmətləri ictimai qurumlar, fiziki və hüquqi şəxslər üçün, birbaşa müdxilə olmadan və mərkəzi idarəetmə orqanının vasitəsilə

informasiya və telekommunikasiya texnologiyalarından istifadə etməsi kimi izah edir.

Elektron xidmətlər göstərən orqanlar əsas sənədi prezidentin sərəncamıdır. Bu sərəncam özündə aşağıdakı sadalanan təlimatları ehtiva edir:

1. Qlobal internet şəbəkəsində elektron xidmətlər bölməsinin yaradılması;
2. Yaradılmış elektron xidmət bölmələrində göstərilən elektron xidmətlərin adının göstərilməsi;
3. Elektron xidmətlərin təminatı üçün vacib olan sənədlərin dəqiqliklə göstərilməsi;
4. Müvafiq sənədlərin elektron formada yüklənməsi;
5. İstifadəçilərin maneəsiz və pulsuz bu xidmətlərdən istifadə edə bilməsinin təmin edilməsi;
6. Müraciət blanklarının skan olunmuş kopyalarının və digər lazımı sənədlərin qəbulunun təmin olunması;
7. Sənədlərin təqdim olunmasını təmin etmək;
8. Bu tipli sənədlərin qanunvericilik tərəfindən xüsusişdirilmiş qaydalara və vaxt çərcivəsinə uyğun olduqunun təmin olunması;
9. Müvafiq lazımı sənədlərin əldə edilməsi üçün ictimai qurumlar tərəfindən saxlanılan elektron informasiya mənbələrindən istifadə etmək. Bunlar mümkün olmadıqda, uyğun şəxsdən lazım olan sənədin originalı tələb olunur;
10. Elektron xidmətlər üçün rüsumlar və digər ödənişlər elektron qaydada həyata keçirilməsinin təmin olunması;
11. Şəxsi məlumatların və elektron xidmətlər üzərində aparılan əməliyyatların təhlükəsizliyin təmin edilməsi üçün xüsusi vacib texniki təhlükəsizlik tədbirləri görmək lazımdır;

12. Yuxarıda qeyd olunan fəallıqlara görə Nazirlər Kabinetini aylıq hesabatlarla təmin etmək.

Sərəncamın tətbiqini təmin etmək üçün, Nazirlər Kabineti elektron xidmətlər təminatı və bu xidmətlərin siyahısı barədə qaydaları qəbul etmişdir. Bu qərarla 284 elektron xidmətin 41 ictimai qurum tərəfindən təmin olunacağı öz əksini tapmışdır. 2012-ci ildə isə cari elektron xidmətlərin sayı artıq 425- qədər yüksəlmişdir. Nazirlər Kabinetinin daha sonrakı sərəncamları ilə daha yeni xidmətlər elavə olundu və sonuncu qərarla artıq bu rəqəm 449-a çatmışdır.

Nəzarət metodologiyası Estoniya elektron hökumət akademiyası tərəfindən təklif edilir və TA tərəfindən Azərbaycan kontekstinə uyğunlaşdırılır. Bu metodologiya əsas olaraq elektron hökumətin nəzarəti və eyni zamanda müvafiq elektron xidmətlərə nəzarəti özündə cəmləşdirir. Bu Azərbaycanda elektron xidmətlər infrastrukturunu üçün ilk azad qiymətləndirmə olmuşdur. Bu həmçinin elektron xidmətlərinin gələcək inkişafı üçün yeni istiqamət formalşadılmışdır. Monitorinqin məqsədi aşağıdakılardır:

- Azərbaycanda elektron xidmətlərin cari vəziyyətini analiz etmək, problem sahələrini müəyyənləşdirmək və xidmətlərin inkişafı üçün təkliflər hazırlamaq;
- Elektron xidmətlərdə əhali iştirakını artırmaq üçün tədbirlər görmək;
- Elektron xidmətlərin şəffaflığını təşviq etmək;
- Elektron xidmətlərin elektron hökumət portalı dailinə inteqrasiyası prosesini inkişaf etdirmək;
- Elektron xidmətlərin inkişafını prioritetləşdirmək
- Elektron hökumətlə əlaqəli cari problemləri müəyyənləşdirmək və həll üçün təkliflər hazırlamaq.

Avropa İttifaqının təklif etdiyi e-infrastrukturun tam qiymətləndirilməsi 9 üfüqi imkanların qiymətləndirilməsinə əsaslanır. Elektron hökumət infrastrukturunun bu üç əsas komponenti:

- İstifadəçilərin elektronik müyyənləşdirilməsi;
- Elektron çatdırılmanın təhlükəsizləşdirilməsi;
- Etibarlı mənbələr

Bu komponentlər keyfiyyətli elektron xidmətlərin təşkili üçün əsasdır. Buna görə də, Estoniyalı ekspertlər tərəfindən hazırlanan metodologiyanın əsas komponentləri yuxarıda sadaladıqlarımdır. Tədqiqat 1 (Bəli) və 0 (Xeyr) kimi qiymətləndirilən hesablama sistemindən istifadə edir.

Aşağıdakı cədvəl qiymətləndirmə suallarını və qiymətləndirmə sistemini özündə cəmləşdirir:

| N | Elektron hökumət xidmətlərinin göstərilməsində elektron hökumət infrastrukturunun komponentlərinin monitorinqi | Qiymətləndirmə metodu | Qiymətlər |
|-----|--|-----------------------|-----------|
| 1 | Etibarlı mənbələr (məlumat bazaları və informasiya sistemləri) | | |
| 1.1 | Şəxsi məlumatların elektron qeydiyyatı (məlumat sistemi) varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.2 | Şəxsi mülklər və başqa mülklərə aid elektron qeydiyyat varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.3 | Kommersiya hüquqi şəxsləri və fərdi sahibkarların məlumatları haqqında elektron qeydiyyat varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |

| | | | |
|-----|--|--------------------|--|
| 1.4 | İctimai orqanlar elektron xidmətləri təmin edərkən bununla birgə şəxsi məlumatların elektron qeydiyyatını apara bilər? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.5 | İctimai orqanlar elektron xidmətləri təmin edərkən bununla birgə şəxsi mülklərin elektron qeydiyyatını apara bilər? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.6 | İctimai orqanlar elektron xidmətləri təmin edərkən bununla birgə kommersiya hüquqi şəxsləri və fərdi sahibkarların məlumatları haqqında elektron qeydiyyat apara bilər? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.7 | Dövlət idarələrinin şəxsi məlumatların elektron qeydiyyatı məlumatlarından istifadə etməsini tələb edən hüquqi əsas varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.8 | Kamu qurumlarının elektron daşınmaz əmlakdan istifadə etməsini maneə törədən hüquqi əsas varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 1.9 | Dövlət idarələrinin ticari hüquqi şəxslərin və fərdi sahibkarların elektron qeydiyyatdan (informasiya sistemindən) məlumatların istifadəsini tələb edən hüquqi əsas varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2 | Elektron identifikasiya vasitələri | | |

| | | | |
|-----|---|-------------------------------|--|
| 2.1 | Dövlət vətəndaşları elektron xidmətlərinə elektron identifikasiya vasitəsi ilə təmin edirmi? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2.2 | Dövlət müəssisələri ictimai elektron xidmətlər üçün nəzərdə tutulan elektron kimlik ilə təmin edir? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2.3 | E-identifikasiya vasitələri vətəndaşlar üçün elektron imzanı saxlayırmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2.4 | Elektron identifikasiya vasitələrində biznes üçün elektron imza varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2.5 | Elektron imza vasitəsilə vətəndaşlar nə qədər elektron xidmətlərdən istifadə edə bilər? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2.6 | Elektron imza vasitəsilə dövlət nə qədər elektron xidmətlərdən istifadə edə bilər? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 2.7 | Nə qədər elektron xidmətlər elektron imza ilə işləmək üçün uyğundur? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 3 | Təhlükəsiz elektron çatdırılma | | |
| 3.1 | Bir ölkənin məlumat mübadiləsi üçün əsas həlli varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 3.2 | Elektron xidmət provayderlərinin nə qədər məlumat mübadiləsinin həlli üçün eyni həll metodunu seçiblər? | 0 %-50 % -0 51 %- 100 % -1 | |
| 3.3 | Ümumi məlumat mübadiləsi həllində ictimai e-xidmətlərin neçəsi istifadə edilmişdir? | 0 %-50 % -0 51 %- 100 % -1 | |

| | | | |
|-----|--|--------------------|--|
| 4 | Tək qeydiyyat (SSO) | | |
| 4.1 | Sizin ölkənizin elektron hökumət xidmətləri və ya portalları üçün tək qeydiyyat sistemi mövcuddurmu? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 5 | Elektron təhlükəsizlik | | |
| 5.1 | Sizin yaşadığınız ölkə vətəndaşları üçün elektron təhlükəsizliyi təmin edirmi? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 5.2 | Sizin yaşadığınız ölkə müəssisələr üçün elektron təhlükəsizliyi təmin edirmi? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 6 | Açıq standartlar | | |
| 6.1 | Sizin ölkədə açıq standartların istifadəsini stimullaşdırmaq üçün (hüquqi / siyasət) çərçivə varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 7 | Elektron ödənişlər | | |
| 7.1 | Ölkənizdə ictimai xidmətlər üçün elektron ödəmə mümkündürmü? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| 7.2 | Ölkəniz müxtəlif elektron hökumət xidmətlərində istifadə üçün ümumi (ölkə miqyasında) ümumi e-Ödəmə sistemi varmı? | BƏLİ= 1 XEYR= 0 | |
| | Ümumi nəticə | | |

Yoxlamanın nəticəsi kimi seçilmiş 30 elektron xidmət hansı ki, ümumi əhali üzvləri, fiziki və hüquqi şəxslər üçün böyük əhəmiyyət kəsb edir bu seçilmə Aİ qanunvericiliyinə uyğun şəkildə yerinə yetirilir.

Yoxlama üç komponentdən ibarətdir:

Masaların araşdırılması, dövlət orqanları ilə müsahibələr sual və xarici ekspertlər, eləcə də Şəffaf Azərbaycan Hüquqi Məsləhət Mərkəzindən olan bəzi xidmətlərin istifadəçiləri.

Elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi üç əsas meyar əsasında aparılmışdır:

Elektron inkişaf etdirmə, elektron iştirak və elektron şəffaflıq.

Yuxarıda sadaladığımız 30 elektron xidmət aşağıdakılardır:

| N | Elektron xidmətlərin siyahısı (30 e-xidmət) |
|----------|--|
| | VƏTƏNDAŞ QEYDİYYATI |
| | 4.Səhiyyə Nazirliyi |
| 4.1 | Vətəndaşların e-sağlamlıq kartları haqqında məlumatların verilməsi |
| 4.2 | Tibbi sertifikatların doğum haqqında elektron qeydlərindən məlumatların verilməsi |
| 4.3 | Tibbi sertifikatların ölüm cədvəlinə dair məlumatların elektron qaydada verilməsi |
| | 5.Ədliyyə Nazirliyi |
| 5.1 | Qeydə alınmış vətəndaş statusu haqqında sənədlərin verilməsi |
| 5.2 | Mülki aktların qeydiyyatı üçün müraciət və sənədlərin qəbulu |
| | 6.Təhsil Nazirliyi |
| 6.1 | Şagirdlərə mövcud təhsil nailiyyətləri barədə məlumat verilməsi |
| | 7.Dövlət Miqarasiya İdarəsi |
| 7.1 | Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlığının verilməsi üçün ərizə və sənədlərin qəbulu |
| | MÜLKİYYƏT MƏSƏLƏLƏRİ |
| | 8.Kommunikasiya və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi |
| 8.1 | Stasionar telefon qurğusu üçün müraciət və sənədlərin alınması |
| | 9. Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi |
| 9.1 | Torpaq kadastrı məlumatlarının hazırlanmasına dair ərizələrin və sənədlərin qəbulu kadastr xidmətlərinin təmin edilməsi |
| | MÜƏSSİSƏLƏR ÜÇÜN XİDMƏTLƏR |
| | 11.Vergilər Nazirliyi |
| 11.1 | Elektron vergi bəyannamələrinin alınması və vergilərin ödənilməsi və |

| | |
|------|--|
| | digər büdcə ödənişlərin internet vasitəsilə həyata keçirilməsi |
| 11.2 | Fərdi sahibkarların onlayn qeydiyyatı |
| 11.3 | Hüquqi şəxslərin onlayn qeydiyyatı |
| | 12.Dövlət Gömrük Komitəsi |
| 12.1 | Malların və vasitələrin gömrük rəsmiləşdirilməsinə dair elektron ərizələrin qəbulu |
| | 13. İctimai Satınalma Agentliyi |
| 13.1 | Dövlət satınalmaları çərçivəsində planlaşdırılan tenderlər barədə məlumatların verilməsi |
| | 14.Dövlət Statistika Komitəsi |
| 14.1 | Onlayn statistika hesabatlarının təqdim edilməsi |
| | 15. Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi |
| 15.1 | Tikinti icazələri üçün ərizə |

3.5. E-xidmətlərin siyahısında səviyələrin dəyişimi üçün metodologiya

Elektron inkişaf etdirmə aşağıdakı modeldən müəyyən olunacaq. Əsərlərin xarakterindən asılı olaraq, üç, dörd və beş qatlı modellər tətbiq oluna bilər.

| Üç səviyyəli modelə uyğun olaraq elektron xidmət səviyyəsinin qiymətləndirilməsi | | |
|---|------------------------------------|--|
| Səviyələr | Göstəricinin faiz intervalı | Xidmət səviyyəsinin təsviri |
| 0 | 1-32% | Veb səhifə mövcud deyil və ya ictimai məlumatlara çıxış xidmətləri təmin edilmir. |
| 1 | 33-66% | Informativ: Xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı zəruri məlumatlar təmin edildi. |
| 2 | 67-99% | Birtərəfli interaktiv: Müxtəlif zəruri nümunələr olmuşdur xidmət üçün nəzərdə tutulmuşdur. |
| 3 | 100% | İkili qarşılıqlı: Xidmətlər üçün lazımi nümunələr |

| | | |
|--|--|--------------|
| | | verilmişdir. |
|--|--|--------------|

| Dörd səviyyəli modelə uyğun olaraq elektron xidmət səviyyəsinin qiymətləndirilməsi | | |
|---|------------------------------------|---|
| Səviyyələr | Göstəricinin faiz intervalı | Xidmət səviyyəsinin təsviri |
| 0 | 1-24% | Veb səhifə mövcud deyil və ya ictimai məlumatlara çıxış xidmətləri təmin edilmir. |
| 1 | 25-49% | Informativ: Xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı zəruri məlumatlar təmin edildi. |
| 2 | 50-74% | Birtərəfli interaktiv: Müxtəlif zəruri nümunələr olmuşdur xidmət üçün nəzərdə tutulmuşdur. |
| 3 | 75-99% | İkili qarşılıqlı: Xidmətlər üçün lazımi nümunələr verilmişdir. |
| 4 | 100% | Tamamilə rəqəmsallaşdırılmış əməliyyat: Xidmətləri tam elektron formatda əldə etmək də mümkündür. |

| Beş qatlamalı modelə uyğun olaraq elektron xidmət səviyyəsinin qiymətləndirilməsi | | |
|--|------------------------------------|---|
| Səviyyələr | Göstəricinin faiz intervalı | Xidmət səviyyəsinin təsviri |
| 0 | 1-19% | Veb səhifə mövcud deyil və ya ictimai məlumatlara çıxış xidmətləri təmin edilmir. |
| 1 | 20-39% | Informativ: Xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı |

| | | |
|---|--------|---|
| | | zəruri məlumatlar təmin edildi. |
| 2 | 40-59% | Birtərəfli interaktiv: Müxtəlif zəruri nümunələr olmuşdur xidmət üçün nəzərdə tutulmuşdur. |
| 3 | 60-79% | İkili qarşılıqlı: Xidmətlər üçün lazımi nümunələr verilmişdir. |
| 4 | 80-99% | Tamamilə rəqəmsallaşdırılmış əməliyyat: Xidmətləri tam elektron formatda əldə etmək də mümkündür. |
| 5 | 100% | Avtomatlaşdırılmış və proaktivdir: Elektron xidmətlərin təmin edilməsi təmin edildi. |

İnformativ – Elektron xidmətlərin ilk mərhələsi. Bura daxildir, xidmətlər üçün statik informasiya təminatı, tələb olunan sənədlər, həmçinin xidmətlər üzərində məsuliyyəti olan qurumların kimlik bilgiləri [14] .

Birtərəfli əlaqə – Tək tərəfli əlaqə ictimai qurumlar və ictimaiyyətin və ya hüquqi və ya fiziki şəxsin ümumi üzvü arasında olur. Ümumi əhalinin üzvləri müraciət formalarını veb saytlardan yükləyir, onları əl ilə doldurur və şəxsən təsdiqləyirlər.



İkili qarşılıqlı əlaqə - Ümumi əhalinin üzvləri elektron xidmətlərdən istifadə edə bilmək üçün təsdiqlənirlər və buna görə üzv elektron formları doldura bilir və ya müvafiq sənədlərin skan olunmuş versiyasını göndərə bilir. Bu səviyyədə, ictimai qurumların məsuliyyətli nümayəndələri email vasitəsilə cavab yazır və bununla da əlaqə ikili əlaqə olaraq davam edir.

Avtomatlaşdırılmış və proaktiv (fərdiləşdirilmiş) – Elektron xidmətlərin 5-ci səviyyəsi iki əsas konsepsiyadan təşkil olunmuşdur. Bu konsepsiyalar üçün əlavə izah vermək vacibdir. Avtomatlaşdırılmış elektron xidmətlər onu nəzərdə tutur ki,

müvafiq ictimai qurumlar ümumi əhalinin üzvləri üçün, həmçinin fiziki və hüquqi şəxslər, onların iqtisadi və sosial hüquqlarına əsasən elektron xidmətləri təmin edir. Başqa sözlə, istifadəçi xidmət üçün müraciət etməməlidir. Bundan əlavə proaktiv elektron xidmətlər onu nəzərdə tutur ki, ictimai qurumlar istifadəçiləri fəaliyyətə əsasən xəbərdar etməlidir. Belə elektron xidmətlər qeyd edir ki, qanunla nəzərdə tutulmuş çərçivədə və effektiv ictimai məlumat bazaları vasitəsilə, həmçinin təhlükəsiz məlumat mübadiləsi, ictimai qurumlar, elektron formaların doldurulmasını avtomatlaşdırır, harda ki, istifadəçi formalara yalnız baxmaq və təsdiqləmək işini yerinə yetirir. Monitoring işində əsasən 3 və 4-cü dərəcəli modellər istifadə olunmuşdur [25].

Aşağıdakı cədvəl ictimai qurumların müsabihə zamanı istifadə etdiyi sualları əks etdirir.

| Elektron xidmətin adı (Sorgulardan sonra göstərilən nömrələr elektron xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı tələbləri əks etdirir) | NO – 0 YES - 1 | Level 1 İstifadəçi xidmət haqqında onlayn məlumat ala bilər qurumu ziyarət etmədən | Level 2 İstifadəçi xidmət üçün lazım olan formanı quruma getmədən yükləyə bilər və onu əl ilə doldura bilər | Level 3 İstifadəçi xidmət üçün zəruri olan formanı onlayn doldurur və quruma getmir. | Level 4 İstifadəçi onlayn müraciət edir və elektron xidmətdən elektron şəkildə yararlanır | Level 5 Bir istifadəçi xidmətə müraciət etməz, hökumət proaktiv yanaşma alır və xidmət göstərir |
|--|-------------------------|---|--|---|--|--|
| | |  | | |  | |

| | | |  |  | | |
|---|--|--|---|--|--|--|
| İctimai qurumlar e-xidmətləri təmin edirlər? | | | | | | |
| Agentliyin veb saytının elektron xidmət bölməsi e-xidmətin adı və mahiyyəti, lazımi sənədlərin siyahısı barədə məlumat verirmi? | | | | | | |
| İnzibati qaydalara dəstək varmı? | | | | | | |
| E-xidməti təmin edən qurum müvafiq müraciət formalarını sayta yükləyirmi? | | | | | | |
| Elektron müraciət mövcuddur? Müraciət formalarının və digər sənədlərin skan olunmuş | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>kopiyasını müəyyən qaydalara uyğun olaraq təsdiq etmək mümkündür? Alternativ olaraq belə sənədləri onlayn doldurmaq mümkündür?</p> | | | | | | |
| <p>İstifadəçilərin şəxsi məlumatlarını xidmətlə əlaqəli verilənlər bazasından əldə etmələri mümkündürmü?</p> | | | | | | |
| <p>E-xidmət bir pəncərə altında verilir? E-xidmət "E-hökumət" portalına inteqrasiya olunmuşdurmu?</p> | | | | | | |

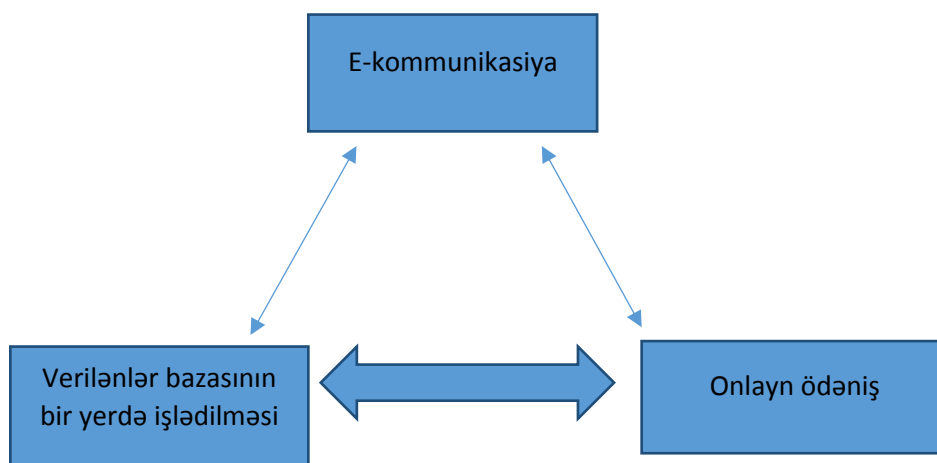
Tədqiqatda istifadə olunan metodologiya görə, qiymətləndirmənin ikinci aspekti xidmətlərin şəffaflığına nəzarət edir. Şəffaflıq e-xidmətlərin şəffaflığı kimi başa düşülür. O ümumi ictimai qurumlara verilən ümumi şəffaflığı qiymətləndirmir. Aşağıdakı metodologiyaya əsasən, şəffaflığın artırılması yolu ilə korrupsiyanın azaldılmasına olan töhfəyə görə e-xidmətlər qiymətləndirilir. Qiymətləndirmə interaktiv ünsiyyət və elektron kommunikasiyaya, vasitələrin nağdsız ödəniş ünsiyyətinin mövcudluğuna, məlumat bazalarının qarşılıqlı fəaliyyətinə baxır.

E-kommunikasiya rəsmi və vətəndaş arasında üz-üzə təmas olma ehtimalı aradan qaldırır və nəticədə korrupsiya ehtimalı azalır. İstifadəçilərin həmçinin imkanı olur ki, elektron xidmətdən istifadə etdikdən sonra məmnunluq anketində iştirak etsin.

Online ödəmə şəffaflığı təmin edən rəqəmsal və müşahidə edilən əməliyyat kimi müəyyən edilə bilər.

Müxtəlif dövlət orqanlarının məlumat bazaları arasında məlumat bazalarının və ya qarşılıqlı **məlumat mübadiləsinin birgə işlənməsi** prosedurları sadələşdirir və xidmət çatdırmalarında gecikmələri azaldır.

İnformasiya sistemləri və texnologiyalarının müasir problemləri



NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Bu dissertasiya işində nəticə olaraq demək olar ki, elektron xidmətlərin insanların həyat fəaliyyətinin daha səmərəli təşkilində əvəzsiz rolu danılmazdır. Elektron xidmətlər hal-hazırda Azərbaycan üzərində yeni populyarlıq qazanmış bir fenomendir, lakin növbəti illərdə artıq ən ucqar kəndlərdə yaşayan insanlar üçün belə əvəzi olmayan bir vasitəyə çevriləcəyi aşıkardır. Bunun üçündə bu sahə ilə bağlı ixtisas artımı öz töhvəsini verməli və bu sahəni dövlət dəstəyi ilə gənclər daha irəli aparmalıdırlar.

Yüksək Texnologiya dövründə nağd pul, elektron pulla çox böyük rəqabət içindədir və bu rəqabətə dözməyə çalışır, çünki daha çox insanın virtual cüzdanlardan istifadəni üstün tutur. Biz artıq ödəniş sistemləri haqqında danışımışıq, burada biz elektron ödənişin mənfi və müsbət cəhətlərindən danışıacağıq.

Bizə artıq aydındır ki, elektron ödəniş sisteminin əvənəvi bank sisteminə nisbətən daha çox üstünlükləri var.

1. Vaxta qənaət. Pul virtual hesablar arasında, internet vasitəsilə göndərilir və bu adətən bir neçə dəqiqə ərzində baş verir. Naqilli köçürmə zamanı və ya poçt vasitəsil köçürmə sizə bir neçə günə başa gəlir. Əsas üstünlük onadadır ki, siz növbə gözləmədən öz məqsədinizə qısa müddətdə nail olursunuz.

2. Xərclərin idarə olunması. Kimsə sizin ödənişlərinizi nəzarəti altına almaq istəsə belə, ümumi ödənişlərin böyük bir hissəsini təşkil edən bütün kiçik xərcləri yazmaq üçün kifayət qədər səbrli olması lazım gələcəkdir. Virtual hesab bu günə kimi etdiyiniz bütün köçürmələri əhatə edir və köçürmə etdiyiniz obyektə və miqdarıda göstərir. Və siz bu tarixçəni istənilən vaxt yoxlaya bilərsiniz. Bu üstünlük elektron ödənişlərin üstünlükləri içərsində az əhəmiyyətli üstünlük sayılır.

3. İtirmə və oğurlanma riskinin azalması. Siz virtual cüzdanınızı hardasa unuda bilməzsiz və bunun neticəsində cüzdan her hansı bir oğru tərəfindən oğurlana bilməz.

4. Aşağı komissiyalar. Əgər siz internet servis təminatçısı və ya mobil hesab təminatçısı üçün ödənişi UPT(sahibsiz ödəniş terminal) üzərindən etsəniz sizdən çox miqdarda komissiya haqqı alınacaqdır. Lakin elektron ödənişlər zamanı komissiya haqqı bütün köçürülən məbləğin 1%-ni təşkil edir. Bu da nəzərə çarpacaq dərəcədə fərq yaradır.

5. Dost istifadəçi. Bütün bu xidmətləri göstərən servislər çalışırlar ki, daha çox insanın istifadəsi üçün dost interfeysi yaradırlar və bu interfeys bütün istifadəçilər üçün başa düşülən olmalıdır. Əlavə olaraq bu cür sistemlərdə hər zaman 7/24 fəaliyyət göstərən köməkçi komanda olur və bu komanda istifadəçilərin istənilən sualını cavablandırmağa hazır olurlar.

6. Münasiblik. Bütün köçürmələr istənilən vaxt istənilən yerdən reallaşdırıla bilər. İstifadəçiyə lazım olan yalnız və yalnız internete çıxışının olmasıdır.

Elektron xidmətlərin bu qədər çox bilinən üstünlükləri ilə yanaşı çatışmaz (mənfi) xüsusiyyətləridə mövcüddür. Bunlar aşağıdakılardır:

1. Məhdudiyyət. Hər bir ödəniş sisteminin hesabdakı maksimum məbləğə görə, gündəlik edilə biləcək köçürmələrə görə limitlər yəni məhdudiyyətləri olur.
2. Hack olunma riski. Əgər siz təhlükəsizlik qaydalarına uyğun hərəkət etsəniz, o zaman sizin təhlükə ilə üzləşmə ehtimalınız çox aşağı olacaqdır. Ən pis vəziyyət təhlükəsizliyi yüksək olmayan olmayan şirkətin xakerlər tərəfindən qırılmasıdır ki, bununla xaker istifadəçilərin və işçilərin bütün məlumatlarını ələ keçirə bilirlər. Hətta elektron ödəniş sistemində plastik kart istifadə

olunmasa belə bu bu sistemi tam təhlükəsiz etmir. Hər zaman təhlükə mövcuddur.

3. Fərqli ödəniş sistemləri arasında pul transferi problemi. Adətən bir çox ödəniş sistemləri bir-birləri ilə əməkdaşlıq etmirlər. Bu səbədən də siz elektron valyutanızı eyni valyutaya mübadilə etməlisiz və buda çox vaxt alıcıdır əgər sizin güvəndiyiniz bir sistem yoxdursa.
4. Anonimlik olmaması. Bütün köçürmələr haqqındakı informasiyalar, hesabdakı məbləğ, köçürmə vaxtlar və digər hər şey ümumi bir databazada cəmlənir. Və bu deməkdir ki, ağıllı servisin bu informasiyalara daxil olmağa icazəs vardır. Bunun müsbət və ya mənfi olmasına özümüz qərar verməliyik.
5. İnternetə girişin zəruriliyi. Qısa olaraq əgər sizin internet əlaqənizdə problem varsa siz hesabınıza daxil olabilməyəcək və mahiyyət etibarilə heç bir əməliyyat edə bilməyəcəksiniz.

Ümumilikdə götürdükdə elektron ödənişlərin üstünlükləri mənfi tərəflərinə nisbətən daha ağırlıq təşkil edir və bu sistemin ənənəvi naqilli köçürmə sistemlərinə nisbətən böyük üstünlüyü vardır.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. “Demokratik İstehsalçı Gənclər” ictimai birliyi. Elektron hökumət haqqında
2. Elektron Hökumət, Bakı-2007 s. 8-11.
3. “Demokratik İstehsalçı Gənclər” ictimai birliyi. Elektron imza // Elektron Hökumət, Bakı-2007 s. 12-14.
4. Rasim Əliquliyev, Əlövsət Əliyev. Elektron kommersionun inkişaf xüsusiyyətləri // İqtisadi Proseslərdə İnformasiya Texnologiyaları, Bakı-“ELM”-2002 s. 32-35
5. “Asan xidmət” Brand Story. // Bakı, Azərbaycan.s.6-46
6. “Asan ödəniş” sistemi haqqında əsasnamə. // Qanun nəşriyyat. Bakı-2015
7. “Azərbaycan Respublikası Mıqrasiya Məcəlləsi” Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının ölkədən getmək və ölkəyə gəlmək hüququnun həyata keçirilməsi. // “Hüquq yayın evi” nəşriyyat Bakı-2017.s. 20
8. “Azərbaycan Respublikası Mıqrasiya Məcəlləsi” Azərbaycan Respublikasının ərazisində daimi yaşamaq üçün icazə // “Hüquq yayın evi” nəşriyyat Bakı-2017.s. 60
9. “State Program (E-Azerbaija) on the development of communications and information technologies in the Republic of Azerbaijan for 2005-2008” // Bakı- 2006.s. 13-24
- 10.Məhərrəm Əkbərov. “Elektron Kommersion”. // “Elektron kommersionun nəzəri əsasları”. // “İqtisad Universteti” Nəşriyyat. Bakı-2011.s.3-10
- 11.Məhərrəm Əkbərov. “Elektron Kommersion”. // “Elektron ödəniş sistemləri”. // “İqtisad Universteti” Nəşriyyat. Bakı-2011.s.3-10
- 12.<http://diskurs.az/az/az-rbaycan-elektron-ticar-t-ustunlukl-ri-v-catismazliqlari/>
- 13.<http://diskurs.az/az/blog/>

14. <https://reg.e-gov.az/Upload/MeqaleFiles/138.docx>
15. <https://www.azericard.com/?p=1>
16. <https://www.bestchange.ru/wiki/article-systems.html>
17. <https://www.walletone.com>
18. <https://news.tut.by/economics/210674.html>
19. <https://www.apple.com/ru/apple-pay/>
20. [https://akket.com/android/84885-google-pay-v-rossii-novaya-plate.](https://akket.com/android/84885-google-pay-v-rossii-novaya-plate)
21. <https://www.ipay.ua/>
22. www.asan.gov.az/en/service-centers/asan-xidmetler
23. <https://www.e-gov.az/>
24. https://az.wikipedia.org/wiki/Elektron_hökumət
25. transparency.az/.../Elektron%20xidmet%20son%20hesabat%20TI%20
26. <https://eset.az/az/business/eti/>

SUMMARY

This dissertation is about Electronic Services (e-service). The dissertation is based on the current state of the e-services, the necessary steps for its development. The research work covers the history of e-services, the trends in foreign countries, as well as its practical importance. This service is widely praised by "Asan Xidmet", which is the most widely used electronic services provider in the Republic of Azerbaijan. The rights and obligations of citizens or foreigners who use these services are widely discussed in Asan Xidmet.

At the same time, this e-government state program and electronic payments are also highlighted in areas that are extremely relevant to modern world countries.

РЕЗЮМЕ

Эта диссертация посвящена электронным услугам (электронное обслуживание). Диссертация основана на текущем состоянии электронных услуг, необходимых шагах для его развития. Исследовательская работа охватывает историю электронных услуг, тенденции в зарубежных странах, а также ее практическое значение. Эта услуга широко известна как «Асан Хидмят», является наиболее широко используемым поставщиком электронных услуг в Азербайджанской Республике. Права и обязанности граждан и иностранцев, которые пользуются этими услугами, широко рассматриваются в Асан Хидмят.

В то же время эта исследовательская работа о государственной программе электронного правительства и электронных платежей посвящена областям, актуальным для стран современного мира.