

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

Əlyazması hüququnda

Leyla Qaraşova Kərəm qızı

“Asan xidmətin təşkili, tətbiqi və onun inkişaf istiqamətləri” mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

İxtisasın şifri və adı 060410 “Dövlət və bələdiyyə idarəetməsi”

İxtisaslaşma “Elektron idarəetmə”

Elmi rəhbər:

i.e.n., dos. Nəşibov V.N

Magistr proqramının rəhbəri:

Prof. Həsənov H.S

Kafedra müdiri Prof. K.A. Şahbazov

BAKİ - 2018

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ.....	3
FƏSİL I. “ASAN XİDMƏT”İN FORMALAŞMASININ ƏSASLARI VƏ ƏHƏMİYYƏTİ.....	6
1.1 “Asan xidmət”in formalaşmasının iqtisadi, təşkilati və hüquqi əsasları.....	6
1.2 “Asan xidmət”in təşkilinin məqsədləri və prinsipləri.....	8
1.3 “Asan xidmət”in tətbiqinin cəmiyyət üçün əhəmiyyəti.....	10
FƏSİL II. “ASAN XİDMƏT”İN FƏALİYYƏT İSTİQAMƏTLƏRİNİN TƏHLİLİ VƏ QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ.....	12
2.1 “Asan xidmət” vasitəsilə həyata keçirilən xidmət növləri və onların qiymətləndirilməsi.....	12
2.2 “Asan xidmət” mərkəzləri ilə birgə həyata keçirilən layihələr və onların təhlili.....	34
2.3 “Asan xidmət” layihəsinin dünya səviyyəsində qiymətləndirilməsi.....	43
FƏSİL III. “ASAN XİDMƏT”İN FƏALİYYƏTİNİN TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ İSTİQAMƏTLƏRİ.....	52
3.1 “Asan xidmət”in digər dövlətlərdə həyata keçirilən oxşar layihələrlə müqayisəli təhlili.....	52
3.2 Mövcud problemlərin və onların aradan qaldırılması yollarının müəyyən edilməsi.....	61
3.3 “Asan xidmət”in perspektiv inkişaf istiqamətlərinin müəyyən edilməsi.....	63
NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR.....	67
İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYATLAR.....	69

Giriş

Mövzunun aktuallığı: Son dövrlərdə cəmiyyətə nüfuz etmiş terminlərdən biri də “elektron dövlət” anlayışdır. İnkişaf etmiş ölkələrin təcrübəsindən aydın olur ki, milli innovasiya sistemlərinin və səmərəli idarəçiliyin təmin olunmasında elektron dövlət mühüm rol oynayır. Müasir dövrdə bir çox ölkələr məhz bu tətbiq forması ilə idarəetmədə aşkarlıq və şəffaflığı artırmağa çalışırlar. Belə ki, e-dövlət, vətəndaş-məmur münasibətlərində birbaşa təması minimuma endirir və dövlət xidmətlərindən istifadəni vətəndaşlar üçün daha əlçatan edir. Beləliklə də dövlət xidmətlərindən istifadə zamanı baş verə biləcək korrupsiya halları aradan qalxır və nəticədə vətəndaş məmnunluğu təmin edilmiş olur.

İdarəetmədə e-dövlət mexanizmini tətbiq etməyə çalışan ölkələrdə biri də Azərbaycan Respublikasıdır. Ölkədə bu sahədə görülmən ən mühim tədbir isə “Asan xidmət” layihəsinin tətbiqi oldu. “Asan xidmət” olduqca gənc bir modeldir. Bu baxımdan da tədqiqat işlərində tez-tez istifadə olunan mövzu deyil. Bu model cəmiyyətdə özü haqqında olduqca müsbət rəy formalaşdırıb. Hətta digər orqanların fəaliyyəti ilə müqayisədə ideal qurum təsəvvürünü yaradır. İstər qəzet və jurnallarda, istərsə də internet saytlarında bu qurum haqqında hər hansı bir neqativ məqama rast gəlinməyib. Ancaq bu o demək deyil ki, “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətində heç bir problem və ya qüsurlar yoxdur. Bu modelin elektron dövlət quruculuğu siyasətində rolu, əhəmiyyəti və fəaliyyətində mövcud olan problemlərin aşkar edilməsi və həll yollarının tapılması dissertasiya işinin aktuallığını təşkil edir.

Tədqiqat işinin məqsədi və vəzifələri: Tədqiqatın məqsədi “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətində mövcud problemləri aradan qaldırmaqla onun perspektiv inkişaf istiqamətlərini formalaşdırmaq üçün müəyyən olunmuş prioritetlərin həyata keçirilməsində praktik tövsiyyələr verməkdən ibarətdir. Bu məqsədə nail olmaq üçün aşağıdakı vəzifələr müəyyən olunmuşdur:

- “Asan xidmət” vasitəsilə həyata keçirilən xidmət növlərini müəyyənləşdirilmək və qiymətləndirmək;
- “Asan xidmət”i digər dövlətlərdə həyata keçirilən oxşar layihələrlə müqayisə etmək;
- müqayisə nəticəsində mövcud problemləri aşkar etmək və onların aradan qaldırılması yollarını müəyyənləşdirmək;
- “Asan xidmət”in perspektiv inkişaf istiqamətlərini müəyyənləşdirmək.

Tədqiqatın elmi yeniliyi və praktiki əhəmiyyəti: Tədqiqatın elmi yeniliyi və praktiki əhəmiyyəti onunla bağlıdır ki, “Asan xidmət”in təşkilinin nəzəri əsasları öyrənilmiş, fəaliyyəti təhlil edilmiş, digər ölkələrdə olan oxşar layihələrlə müqayisə edilərək müəyyən problemlər aşkar edilmiş və problemlərin aradan qaldırılması və perspektiv inkişaf istiqamətlərində tövsiyyələr verilmişdir.

Tədqiqatın informasiya mənbələri: Tədqiqat işinin yazılmasında “Asan xidmət” mərkəzlərindən əldə olunan jurnallardan, elmi məqalələrdən, o cümlədən konfrans materialları və internet resurslarından istifadə edilmişdir.

Tədqiqat işində istifadə olunan metodlar: Tədqiqat işinin yazılışında təhlil, müqayisə, analiz və sintez metodlarından istifadə olunub.

Tədqiqat işinin strukturu: Dissertasiya işi giriş, üç fəsil, nəticə və təkliflərdən ibarət olub, sonda istifadə olunan elmi ədəbiyyatın siyahısı ilə tamamlanmışdır.

Birinci fəsil - “Asan xidmət”in formalaşmasının əsasları və əhəmiyyəti” adlanır. Bu fəsil üç yarım-fəsildən ibarət olub “Asan xidmət”in təşkilinin nəzəri əsaslarından, məqsəd və prinsiplərindən və cəmiyyət üçün əhəmiyyətindən bəhs edir.

“Asan xidmət”in fəaliyyət istiqamətlərinin təhlili və qiymətləndirilməsi” adlanan ikinci fəsildə “Asan xidmət” vasitəsilə həyata keçirilən xidmət növləri, birgə həyata keçirilən layihələr və dünya miqyasında qiymətləndirilməsindən danışılır.

Tədqiqat işinin üçüncü fəsli - ““Asan xidmət”in fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətləri” - “Asan xidmət”in digər dövlətlərdə həyata keçirilən oxşar layihələrlə müqayisəsinə və perspektiv inkişaf istiqamətlərinin müəyyən edilməsinə həsr edilib.

Tədqiqat işinin sonunda hər üç fəsildə əldə olunan məlumatlar ümumiləşdirilmiş və təcrübi tövsiyələrin tətbiqi haqqında nəticə formalaşdırılmışdır.

I FƏSİL. Asan xidmət”in formalaşmasının əsasları və əhəmiyyəti

1.1 “Asan xidmət”in formalaşmasının iqtisadi, təşkilati və hüquqi əsasları

Son dövrlərdə cəmiyyətə nüfuz etmiş terminlərdən biri də “elektron dövlət” anlayışıdır. Bu terminin hələki konkret bir tərifı olmasa da müasir dövrdə bir çox ölkələr bu sistem vasitəsilə idarəetmədə operativlik və aşkarlığa nail olmağa çalışırlar. Belə dövlətlərdən biri də bizim ölkəmizdir.

Ölkəmizdə bu sahə üzrə həyata keçirilən ən mühüm tədbir “Asan xidmət” layihəsinin tətbiqi oldu.

“Asan” sözü ingilis dilində olan Azerbaijan Service and Assessment Network sözlərinin baş hərflərindən əmələ gəlmişdir. Azərbaycanca tərcümədə isə Azərbaycan Xidmət və Qiymətləndirmə Şəbəkəsi adlanır [4, 6] . Buradan da aydın olur ki, “Asan” biz bildiyimiz “asan” mənasını ifadə etmir.

Qeyd edək ki, “Asan xidmət” Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Azərbaycan Respublikasının qanunları, Azərbaycan Respublikasının Prezidentinin fərman və sərəncamları, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələr, “Dövlət Agentliyi haqqında Əsasnamə”, Agentliyin Kollegiya qərarları, Agentliyin sədrinin qərar, əmr və sərəncamlarını rəhbər tutaraq vətəndaşlara xidmət göstərir [11, 6].

Mərkəzin direktorunun səlahiyyətləri, fəaliyyəti, mərkəzdə gördüyü işlər, müavinləri, onların səlahiyyətləri, fəaliyyəti və mərkəzlərdə gördükləri işlər “Asan xidmət”in təşkilinin əsasını təşkil edir.

Mərkəz fəaliyyətini bir neçə sektorla birgə həyata keçirir. Bu sektorlara misal olaraq Vətəndaşların qəbulu işinin təşkilini, Vətəndaşların hüquqlarının təminatını, Səyyar xidmətlərin təşkilini, Uçotu və digər qurumları göstərmək olar. Bu sektorlardan hər biri özünəməxsus funksiyaları icra edir. Belə ki, birinci sektor vətəndaşların qəbulunu, qarşılanmasını, mərkəzlərdə göstərilən xidmətlər haqqında

məlumatların verilməsini, xidmətlərin səmərəli formada vətəndaşlara təqdim edilməsini təmin edir.

İkinci sektor xidmətlərin vətəndaşlara qanunvericilikdə müəyyən edilmiş qaydada, effektiv və operativ şəraitdə, etik davranış və növbəlilik qaydalarını gözləməklə həyata keçirilməsini təmin edir və xidmətlərin göstərilməsi qarşılığında lazımi rüsumların ödənilməsi prosesinə nəzarəti həyata keçirir. Bundan başqa, mərkəzdə hər hansı xoşagəlməz və qeyri-qanuni bir hadisə baş verdikdə müvafiq tədbirlər həyata keçirir və bu cür hadisələrin baş verməməsi üçün müxtəlif həll yolları təkliflər edir.

Üçüncü sektor isə səyyar avtobuslarda xidmət göstərən qurumların qarşılıqlı fəaliyyətini təmin edir, xidmətlərin göstərilməsi prosedurasına və mühitinə nəzarəti həyata keçirir və səyyar avtobuslarda özünəxidmətin tətbiqini təşkil edir.

Dördüncü sektor isə mərkəzləri lazımi texnologiyalar və avadanlıqlarla təmin edir və vəsaitlərin düzgün qaydada xərclənməsinə nəzarət edir və müxtəlif bank əməliyyatlarını həyata keçirir.

Qeyd edək ki, bu funksiyalar Dövlət Agentliyi haqqında qəbul edilmiş Əsasnamə”yə uyğun olaraq müəyyənləşdirilmişdir [11, 6].

“Asan” mərkəzləri Agentlik haqqında qəbul edilmiş Əsasnaməyə əsasən aşağıdakı hüquqlara sahibdirlər:

- mərkəzə müraciət etmiş vətəndaşların yaradılmış şərait, göstərilən xidmətlər haqqında fikirlərinin öyrənilməsi;
- mərkəzdə innovativ texnologiyaların tətbiqini genişləndirməklə xidmətlərin göstərilməsi məqsədilə lazımi tədbirlərin həyata keçirilməsi;
- fəaliyyətlərində beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi və uyğun təcrübənin tətbiqi məqsədilə təkliflər verilməsi;

- fəaliyyətlərində qanunvericiliklə müəyyənləşdirilmiş digər hüquqların həyata keçirilməsi.

1.2. “Asan xidmət”in təşkilinin məqsədləri və prinsipləri

“Asan xidmət” layihəsini bir Azərbaycan brendi, unikal məhsulu, idarəetmə sistemində yeni mərhələnin başlanğıcı kimi qiymətləndirmək olar. Azərbaycana məxsus olan bu yenilik vətəndaşa vahid mərkəzdən müxtəlif dövlət orqanlarının təklif etdiyi bütün xidmətlərindən eyni anda faydalanmağa imkan yaradır. Qeyd edək ki, layihə dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı vətəndaş məmnunluğunun əldə olunması məqsədilə yaradılıb. Bu model vətəndaşların dövlət xidmətlərindən istifadəsi zamanı şəffaflığı təmin edir, korrupsiya hallarının baş verməsinin qarşısını alır və innovasiyayönümlü və çoxfunksiyalı xidmətlər həyata keçirir. Həmçinin bura vətəndaş-məmur münasibətlərində keyfiyyətcə yeni mühitin formalaşdırılması da daxildir. Bu avanqard nümunə bürokratiya, korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsini, elektron xidmətlərdən istifadəni sürətləndirməklə bərabər, vətəndaşlara geniş spektrli sadələşdirilmiş xidmətlər təklif edir. Eyni zamanda “Asan xidmət” neqativ hallara qarşı mübarizədə öz effektiv təsirini göstərir, dövlət idarəciliyində yeni və təkmil standartların tətbiq olunmasında müstəsna əhəmiyyət kəsb edir.

“Asan xidmət” mərkəzlərinin təşkili məqsədlərini konkret olaraq aşağıdakı kimi qruplaşdırmaq olar:

- Xidmətlərin göstərilməsi zamanı vətəndaşların əlavə xərclərinin və vaxt itkisinin qarşısının alınması;
- Vətəndaşlara etik qaydalara və nəzakətli davranışa əsaslanan münasibət qurulması;
- Yüksək peşəkarlıq səviyyəsinin əldə olunması;
- Vətəndaşların dövlət strukturları ilə münasibətində etimadın gücləndirilməsi;

- Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı şəffaflığın artırılması, korrupsiya hallarının aradan qaldırılması;
- Elektron xidmətlərdən istifadənin intensivləşdirilməsi;
- Bu sahədə daha səmərəli islahatların aparılması.

“Asan”ın fəaliyyətinin əsasını operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri təşkil edir [14, 7].

Bu prinsiplər əsasında mərkəzlər vətəndaşlara operativ və şəffaf şəraitdə xidmətlər göstərir, vətəndaşlarla etik davranış qaydalarına uyğun münasibət qurulmasını təmin edir və bu xidmətlərdən istifadə edən vətəndaşların rahatlığı maksimum dərəcədə təmin edilir.

Mərkəzlərdə vətəndaşlar elektron növbə əsasında qəbul edilir. Vətəndaşlar mərkəzlərdəki elektron lövhələr və işarələr vasitəsilə xidmətlər haqqında məlumatları daha asan əldə edirlər. Həmçinin mərkəz hər zaman internetlə əlaqəni təmin edə bilən kompyuterlərlə təchiz edilmişdir. Beləliklə də mərkəzlərdə vətəndaşlar onlara lazım olan bütün elektron xidmətlərdən yararlanırlar. Hətta mərkəzlərdə digər dövlət orqanlarının informasiya sistemlərinə də qoşulmaq mümkündür. Belə ki, mərkəzlərdə yerləşdirilmiş “data mərkəz” vasitəsilə lazımi sənədlər haqqında məlumatları vətəndaşdan tələb etmədən də dövlət orqanlarının informasiya bazalarına göndərmək mümkündür. Həmçinin vətəndaşlar mərkəzə gəlmədən də istənilən xidmət növləri, lazımi sənədlər haqqında informasiya əldə edə və növbə tuta bilirlər [www.kaspi.az]. Bu da “Çağrı” mərkəzinin köməkliyi ilə ya internet, ya da telefonla həyata keçirilə bilər. Eyni zamanda vətəndaşlar “Çağrı” mərkəzinin köməkliyi ilə informasiya xidmətini videoqəbul vasitəsilə həyata keçirə bilirlər. Məhz bu prinsiplər vasitəsilə mərkəzlər vətəndaşlara daha effektiv, müasir və innovativ xidmətlər təklif edirlər.

Həmçinin qeyd etmək lazımdır ki, mərkəzlərdə dövlət orqanları ilə vətəndaşlar arasında birbaşa münasibət minimuma endirilmiş və elektron xidmətlərə keçid

prosesi intensivləşdirilmişdir. Beləliklə də, mərkəzlərdə korrupsiyaya səbəb olan amillər aradan qaldırılmışdır.

Qeyd edək ki, mərkəzlərdə təqdim edilən xidmətlərin effektivliyinə, şəffaflığına, etik qaydalara riayət olunmasına Agentlik daim nəzarət edir, qiymətləndirmənin nəticələri və baş vermiş xoşagəlməz hallar haqqında cənab Prezidentə daim məlumat verir.

1.3.“Asan xidmət”in tətbiqinin cəmiyyət üçün əhəmiyyəti.

“Asan xidmət” layihəsinin cəmiyyətdə tətbiqi nəticəsində əhali daha keyfiyyətli və müasir innovativ xidmətlərdən istifadə edə bilər. Mərkəzdə quraşdırılmış müasir və rahat texnologiyalar vasitəsilə vətəndaşlar vaxta və xərclərə qənaət etməklə dövlət xidmətlərindən yararlanırlar.

Bu modelin tətbiqi ilə insanların həyatında müsbət dəyişikliklər baş vermiş, dövlət xidmətlərindən istifadə ilə əlaqədar cəmiyyətdə vətəndaşların razılığı təmin edilmişdir. Belə ki, vətəndaşlar artıq dövlət xidmətlərindən daha operativ və keyfiyyətli formada istifadə edə bilər və bununla da cəmiyyətdə insanlar arasında dövlət orqanlarına etimad artır. Bu baxımdan “Asan xidmət”in fəaliyyəti əhali tərəfindən razılıqla qarşılanır. Mərkəzə müraciət edən vətəndaşların məmnunluğunun 98-100% arasında dəyişməsi buna bir sübutdur. Bu təkcə bir bəyənilmə əmsalı deyil, həmçinin vətəndaşların etimad göstəricisidir.

“Asan xidmət” mərkəzləri xidmətləri vətəndaşlara “vahid pəncərə” prinsipinə əsaslanaraq təklif edilir. Yəni vətəndaşlar eyni bir məkanda müxtəlif dövlət qurumlarının istənilən xidmətlərindən eyni vaxtda yararlanırlar. Bu da vətəndaşların fərdi xərclərini azaldır və vaxt itkisini aradan qaldırır. Mərkəzlərin fəaliyyətinin əsas üstünlüklərindən biri də həftənin bütün günlərində vətəndaşlara fasiləsiz xidmət göstərməsidir.

“Asan xidmət” həmçinin səyyar şəkildə bölgələrdə fəaliyyət göstərir. Bu model yaradılmamışdan əvvəl vətəndaşlar sosial müavinətlərini aldıkları zaman problemlərlə rastlaşırdılar. Ancaq “Asan xidmət” və “Asan Səyyar Xidmət”-in təşkili ilə istər Bakı şəhərində, istərsə də regionlarda yaşayan əhəlinin problemlərinin həlli asanlaşıb.

“Asan xidmət” modelinin tətbiqindən əvvəl hansısa sənədi, arayışı almaq üçün günlərlə, həftələrlə gözlədiyimizi, müəyyən çətinliklərlə qarşılaşdığımızı yəqinki hər birimiz yaxşı xatırlayırıq. Hətta Bakıda yaşayan, lakin rayonda qeydiyyatda olan vətəndaşlar şəxsiyyət, sürücülük vəsiqəsinin dəyişdirmək, yenidən almaq üçün rayona getmək məcburiyyətində qalırdılar. Təbii ki, bu zaman bir çox problemlər, əngəllər ortaya çıxırdı. Ancaq bu modelin yaradılması ilə bu problemlər, süni əngəllər aradan qaldırıldı.

II Fəsil. “Asan xidmət”in fəaliyyət istiqamətlərinin təhlili və qiymətləndirilməsi.

2.1. “Asan xidmət” vasitəsilə həyata keçirilən xidmət növləri və onların qiymətləndirilməsi

İlk “Asan xidmət” mərkəzi 2013-cü il yanvarın 15-də fəaliyyətə başlayır. Həmin ildə üçü paytaxtda, ikisi regionlarda olmaqla ümumilikdə beş mərkəz vətəndaşların istifadəsinə verilir. Fəaliyyətinin başlanğıcında mərkəzlərdə xidmətləri vətəndaşlara Ədliyyə, Daxili İşlər, Vergilər Nazirliyi, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi, Dövlət Gömrük Komitəsi, Dövlət Miqrasiya Xidməti, Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi, Dövlət Sosial Müdafiə Fondu və Mili Arxiv İdarəsi təqdim edirdi [15, 8]. Qeyd etdiyimiz bu orqanlar vətəndaşlara notarial, sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi, şəxsiyyət vəsiqələrinin və ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi xidmətlərindən tutmuş ədliyyə, əmlak, gömrük sənədlərinin verilməsi, vergi qeydiyyatı, əmək pensiyalarının təyin edilməsi, miqrasiya sənədləri, torpaq kadastrı, arxiv və məhkumluq arayışlarının verilməsi xidmətlərini vətəndaşlara təklif edirdi [15, 8] .

2013-cü ildən başlayaraq mərkəzlərdə həmçinin özünəxidmət də təşkil edilmişdir. Belə ki, mərkəzlərdə növbələrin tutulması üçün xüsusi aparatlar, internetlə təmin olunmuş kompüterlər, Elektron Şikayət köşkləri və Milli ön terminalları quraşdırılıb. Qeyd edək ki, Çağrı mərkəzi ilə videoəlaqəni Elektron Şikayət köşkləri təmin edir, Milli ön terminalları vasitəsilə isə kommunal və digər ödəmələr həyata keçirilir.

2013-cü il 1 fevral tarixindən başlayaraq “108” Çağrı Mərkəzi fəaliyyət göstərməyə başlayır. Çağrı Mərkəzi vasitəsilə vətəndaşlar istədikləri məkandan internet və ya telefondan istifadə etməklə mərkəzlərdə təklif olunan bütün xidmətlər, lazımı sənədlər və dövlət rüsumları barədə məlumat əldə edir, növbə tuta bilir və

ASANın fəaliyyəti ilə əlaqədar irad və təkliflərini bildirirlər. Nəticədə bu xidmət vətəndaşların xərclərinə və vaxtlarına qənaət etməsinə səbəb olur

Düşünürəm ki, vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi məqsədilə “Asan”ın xidmətlərin göstərilməsində tətbiq etdiyi innovasiya xüsusilə qeyd edilməlidir. Belə ki, mərkəzlərdə növbə aparatları və növbəlilik prosesinə nəzarət etmək üçün monitorlar quraşdırılıb. Bu texnologiyalar vasitəsilə mərkəzlərdə növbəlilik prinsipinin gözlənilməsi, xidmətlərin göstərilməsi zamanı xoşgəlməz halların və şikayətlərin qarşısının alınması təmin edilir. Mərkəzlərdə həmçinin “onlayn növbə tutulması” və “hazır sənədlə bağlı məlumat verilməsi” kimi elektron xidmətlər də göstərilir. Bu xidmətlər vətəndaşların mərkəzlərə gəlmədən növbə tutmalarını və hazır olan sənədlər haqqında məlumat əldə bilmələrini təmin edir. Bundan başqa, mərkəzlərdə Biometrik Məlumatların Toplanması Sistemi fəaliyyət göstərir. Bu sistem biometrik şəkilləri, barmaq izlərini və elektron imzanı hüquq mühafizə orqanlarına ötürür. Bu texnologiya insanların kimliklərini aşkarlayır, həm də milli təhlükəsizlik sistemini gücləndirir, qeyri-qanuni miqrasiyanın qarşısını alır və hər hansı bir cinayətin baş verməsinə mane olur [27, 6]. Onu da qeyd edək ki, bu innovativ texnologiyanın insan orqanizminə heç bir mənfi təsiri yoxdur.

3 sayılı “Asan xidmət” mərkəzində “Exit poll” rəy sorğusu fəaliyyət göstərir. Bu texnologiya vasitəsilə vətəndaşlar mərkəzlərdə təklif olunan xidmətlər haqqında öz fikirlərini bildirmə bilirlər. Bu tətbiq forması mərkəzdə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin araşdırılması məqsədilə mərkəzə müraciət etmiş vətəndaşların onlara təklif olunan xidmətlərlə bağlı münasibətlərini öyrənir ki, bu da dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində mövcud olan problemlərin aradan qaldırılmasına kömək edir.

Həmçinin mərkəzdə elektron müraciət köşkləri quraşdırılmışdır ki, bununla vətəndaşlar “Çağrı” mərkəzi ilə canlı videobağlantı quraraq xidmətlərlə bağlı öz fikirlərini bildirmə bilirlər [31, 1].

Bundan başqa, Sumqayıt “Asan xidmət” mərkəzində Elektron Ərizə Kobinələri də fəaliyyət göstərir. Bu texnologiya vətəndaşlara elektron ərizələrini doldurmağa və çap etmələrinə imkan verir.

Gəncə şəhərində yerləşən “Asan xidmət” mərkəzində isə digər mərkəzlər ilə görüntülü əlaqə yaradan xüsusi avadanlıq yerləşdirilib.

2013-cü ildə “Asan xidmət”in cəmiyyətə təqdim etdiyi növbəti innovativ yenilik Asan imza (mobil imza) olub. Mobil imza e-xidmətlərdən istifadə etmək məqsədilə şəxsiyyətini təsdiq etmək və sənədləri rəqəmsal imzalamaq üçün istifadə olunur. Asan İmza əslində elektron mühitdə təklif olunan bütün xidmətlərdən istifadə etmək üçün istifadə olunan mobil SİM-kartıdır. O, həm Azərbaycan, həm də beynəlxalq səviyyədə istifadə üçün nəzərdə tutulmuşdur. Bu sistem heç bir sağlamlıq riski yaratmamaqla bərabər, həmçinin cinayətlər və digər xoşagəlməz hallara qarşı mübarizə ilə bağlı milli təhlükəsizlik sistemini gücləndirir. Ancaq qeyd edək ki, elektron imzanın əldə olunmasında ciddi problemlər var. Belə ki, elektron imzanın əldə olunması və tətbiqində tələb olunan xidmət haqlarında ciddi problemlər müşahidə olunur. Yəni imzanın adı Asan olsa da prosesin özü o qədər də asan deyil. Qeyd edək ki, elektron imzanın verilməsində yaranan problemlər mobil operatorlardan qaynaqlanır. Bu baxımdan düşünürəm ki, bu məsələyə yenidən baxımlı və müvafiq tənzimlənmələr aparılmalıdır.

2013-cü ildə “Asan xidmət” mərkəzlərinin olmadığı regionlarda yaşayan əhaliyə dövlət xidmətlərini çatdırmaq üçün Səyyar Asan xidmət təşkil edilib. Həmin ildə bu xidmət vasitəsilə vətəndaşlara Daxili İşlər, Ədliyyə Nazirliyi və Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi, Dövlət Sosial Müdafiə Fondu, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi səkkiz növ xidmət göstərilib [5, 8]. Adları qeyd olunan orqanlar tərəfindən vətəndaşlara şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi və dəyişdirilməsi, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi və sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi, əmək pensiyalarının təyin edilməsi, mənzillərin yüklülüyünə dair arayışların verilməsi, çıxarışların verilməsi və dəyişdirilməsi və fərdi yaşayış evlərinə

ilkin qeydiyyat istisna olmaqla çıxarışların verilməsi, torpaq kadastrı məlumatları barədə arayışların verilməsi və notariat xidməti və vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı xidmətlərindən başqa, həmçinin hüquqi yardım, sığorta və bank xidmətləri kimi funksional yardımçı xidmətlər də təqdim edilib [5, 9]. 6 aylıq fəaliyyəti dövründə Səyyar xidmətdən ümumilikdə əlli mindən çox vətəndaş yararlanıb.

Aparılmış statistik göstəricilərə əsasən nəzərinizə çatdıraraq ki, 2013-cü ildə mərkəzlərə 850 mindən çox vətəndaş müraciəti daxil olub. Bu müraciətlərin ən çoxu Daxili İşlər Nazirliyinin, ən azı isə Dövlət Gömrük Komitəsinin göstərdiyi xidmətlər üzrə qeydə alınıb.

2014-cü ildə 4 sayılı Bakı və Sabirabad regional “Asan xidmət” mərkəzləri vətəndaşların istifadəsinə verilir. Beləliklə də həmin dövrdə xidmətlər vətəndaşlara yeddi mərkəz tərəfindən təqdim edilir. Bu dövrdə mərkəzlərdə vətəndaşlara əlavə olaraq mənzillər üzərində mülkiyyət hüquqlarının ilkin dövlət qeydiyyatına alınması və fərdi yaşayış evləri üzərində mülkiyyət hüquqlarının təkrar dövlət qeydiyyatına alınması barədə çıxarışların, texniki pasportların verilməsi, yaşayış yeri üzrə qeydiyyata alındığı və ya qeydiyyatdan çıxarıldığı hallarda çağırışçıların və hərbi vəzifəli vətəndaşların hərbi qeydiyyata alınması və hərbi qeydiyyatdan çıxarılması, xaricdə istifadə üçün nəzərdə tutulan sənədlərə dair Azərbaycan Respublikası Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən apostil verilməsi üçün sənədlərin qəbulu xidmətləri təqdim olunur. Həmin ildə həmçinin əhaliyə xidmət göstərən orqanların sırasına Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti əlavə edilir və nəticədə əhaliyə xidmət göstərən orqanların sayı 10-a çatdırılmış olur.

2014-cü ildə Agentliyin nəzdində “İnnovasiyalar Mərkəzi” MMC fəaliyyətə başlayır. Mərkəz sosial istiqamətli innovasiyalarla əlaqədar təhlillərin aparılması, dövlət orqanları və biznes qurumlarının fəaliyyətində innovativ texnologiyanın tətbiqi məqsədilə yaradılıb.

Həmin ildən həmçinin ilk dəfə olaraq Sabirabad regional “Asan xidmət” mərkəzində vətəndaşların biometrik tanınması üçün xüsusi eynəklər (google glass), havanı innovativ texnologiyalarla təmizləyən və ozonlaşdıran miniatür tropik meşə texnologiyası və eləcə də səyyar avtobuslarda da quraşdırılması nəzərdə tutulan havadakı mikrobları zərərsizləşdirən biosan və digər texnologiyalar istifadəyə verilir.

2014-cü ildə də vətəndaşlara səyyar xidmətlər təqdim edilmişdir. Belə ki, həmin ilin fevralından etibarən “9-108” sifarişli səyyar Asan xidmət fəaliyyət göstərməyə başlayır. Bu xidmətin tətbiqi ilə vətəndaşlar yaşayış və ya iş yerini tərk etmədən mərkəzdə göstərilən xidmətlərdən yararlanırlar.

2014-cü ilin statistik müşahidələrinə nəzər saldıqda məlum olur ki, həmin dövrdə mərkəzlərə iki milyondan çox vətəndaş müraciəti daxil olub. Bu da keçən illə müqayisədə müraciətlərin 3 dəfədən çox artdığı deməkdir.

2013-2014-cü illər ərzində isə mərkəzlərə ümumilikdə üç milyon yarım vətəndaş müraciəti daxil olub. Bu illər ərzində mərkəzlərə daxil olmuş müraciətlərin statistik göstəricisi isə aşağıdakı cədvəldə əks olunub:

Cədvəl 2.1

“Asan xidmət” mərkəzlərinə 2013-2014-cü illər ərzində daxil olmuş müraciətlər haqqında əsas statistik göstəricilər :

№	Xidmət mərkəzləri	Müraciətlərin Statistikası							
		Fəaliyyətdə olduğu günlərin sayı	Müraciətlərin ümumi sayı	Xidmət göstərilib				Müraciətlərin orta gündəlik sayı (son aya əsasən)	Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsi (son aya əsasən)
				Cəmi	Sənəd qəbulu	Hazır sənəd	Informasiya xidməti		
1	1 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	673	827 027	775 168	280 656	430 268	64 244	1 421	93,7%
2	2 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	540	763 565	719 429	254 640	389 999	74 790	1 432	94,2%
3	3 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	435	523 008	496 787	180 128	263 369	53 290	1 382	95,0%
4	4 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	223	293 779	279 897	99 983	141 616	38 298	1 419	95,3%
5	Sumqayıt "ASAN xidmət" mərkəzi	563	587 099	548 488	191 691	294 154	62 643	1 308	93,4%
6	Gəncə "ASAN xidmət" mərkəzi	348	491 001	433 912	155 932	229 588	48 392	1 607	88,4%
CƏMİ			3 485 479	3 253 681	1 163 030	1 748 994	341 657	8 569	93,3%

2015-ci ildə daha iki mərkəz (Bərdə regional və 5 saylı Bakı “Asan xidmət”) vətəndaşların istifadəsinə verilir. Beləliklə, əhaliyə xidmət göstərən mərkəzlərin sayı doqquza çatdırılmış olur.

Həmin ildə mərkəzlərdə vətəndaşlara daha 3 yeni xidmət təklif edilir. Bu xidmətlərə misal olaraq yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan insanlar haqqında arayışın verilməsi, ölkədə yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan insanlar haqqında arayışın verilməsi, şəxsin ölkənin vətəndaşlığına mənsubiyyətinin müəyyənləşdirilməsi üçün sorğuların qəbulu və cavablandırılması və sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olmaq üçün lisenziya verilməsi kimi xidmətləri göstərmək olar.

Qeyd edək ki, lisenziyalar “Asan xidmət” vasitəsilə Prezidentin bu sahədə olan müvafiq Fərmanına əsasən sahibkarlara verilir. Onu da diqqətinizə çatdıraraq ki, artıq sahibkarlar lisenziyaları həm müddətsiz, həm də əvvəlki illərlə müqayisədə daha az rüsumla əldə edə bilirlər.

2015-ci ildə mərkəzlərdə İqtisadiyyat Nazirliyi və Təhsil Nazirliyi tərəfindən vətəndaşlara xidmət göstərilməsi təmin edilmişdir. Qeyd edək ki, 2015-ci ildən başlayaraq ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq həyata keçirilir.

2015-ci ildən başlayaraq həmçinin “Asan xidmət” vətəndaşlara onlayn tərcümə xidmətini də təklif edir. Belə ki, vətəndaş tərcümə etdirəcəyi sənədin ya şəklini, ya da elektron variantını tercume.asan.az internet sahifəsinə göndərərək sənədin tərcümə olunacağı dili seçir. Tərcümə olunmuş sənədi vətəndaş ya müvafiq “Asan xidmət” mərkəzindən ala bilər, ya da kuryer xidmət vasitəsilə lazımi ünvana gətirtdirə bilər. Bu məqsədlə ilk növbədə şəxs qeydiyyatdan keçərkən kuryer xidmətdən istifadə edib etməyəcəyini qeyd edir. Əgər kuryer xidməti seçibsə, hazır sənəd şəxsin qeyd etdiyi ünvana göndərilir. Əgər kuryer xidmətdən istifadə etmək istəmirsə o zaman sənədi hansı mərkəzdən almaq istədiyini qeyd edir. Tərcümənin vaxtı və ödəniləcək məbləğ haqqında məlumat şəxsin elektron poçt ünvanına göndərilir. Sənədin tərcüməsinə isə vətəndaş onlayn ödəniş edikdən sonra başlanılır [5, 6].

“Asan”da bu xidmətin göstərilməsi mən tərəfdən bəyənilir. Çünki bu xidmət vasitəsilə vətəndaşlar evdən, işdən ayrılmadan istənilən məkandan lazımı sənədlərin tərcüməsini əldə edə bilirlər.

2015-ci ildən etibarən “Asan ödəniş” sistemi fəaliyyət göstərir. Bu sistem inzibati cərimələrin tətbiq edilməsi ilə əlaqədar qərarların elektron formada göndərilməsini və inzibati cərimələrin, məhkəmə qərarlarının icrası üzrə müəyyən olunmuş ödənişin elektron formada həyata keçirilməsini təmin edir. Beləliklə də şəxslər olduqları yeri tərk etmədən və növbələrdə gözləmədən cərimələri və məhkəmə qərarları ilə əlaqədar olan ödənişləri həyata keçirə bilirlər. Bu ödənişlər “Asan ödəniş” portalında, terminallarında yerinə yetirilə bilər. Diqqətinizə çatdırmaq ki, ödənişləri nağd və ya bank kartı ilə həyata keçirmək mümkündür. Bu sistem vasitəsilə həm dövlət strukturlarına, həm də özəl təşkilatlara ödəniş etmək mümkündür. Sistem aparılmış ödənişlərin tarixcəsini də saxlayır. Sistemdə istifadəçilər avtorizasiyandan keçməklə onlara tətbiq olunan inzibati tənbehlər və qanun pozuntuları haqqında geniş məlumat əldə edə bilirlər. İstifadəçi www.asanpay.az portalından şəxsi kabinetinə daxil olmaqla cari vaxta cəriməsinin olub-olmaması barədə çıxarışı əldə edə bilər. İstifadəçi həmçinin ona inzibati tənbeh tətbiq edilməsi haqqında qərarları pulsuz SMS məlumat vasitəsilə də əldə edə bilər. Sistemdə hətta istifadəçinin ona tətbiq edilən inzibati tənbehlə bağlı narazılığını yuxarı instansiyalara bildirmək üçün də şərait yaradılıb. Bu günə qədər 5 publik hüquqi şəxs sistemə qoşulub və sistem vasitəsilə ümumilikdə 300 minə yaxın ödəniş həyata keçirilib.

Ölkə Prezidentinin tapşırığı ilə insanlara düzgün və operativ məlumat çatdırmaq, eləcə də cəmiyyəti “Asan xidmət”in fəaliyyəti ilə daha yaxından tanış etmək məqsədilə “Asan radio” fəaliyyət göstərir. İlk olaraq, 24 dekabr 2015-ci ildə 100FM dalğasında test yayıma başlayan “Asan radio” 2016-cı il yanvarın 25- də tam yayıma keçib [5, 14-17]. Radio dövlət qurumları ilə vətəndaşlara arasında vasitəçilik edərək əhəlinin sosial və hüquqi cəhətdən maariflənməsinə, hər hansı məsələ ilə bağlı

yarlanmış problemlərin həll edilməsinə köməklik göstərir. Qeyd etdiyimiz bu xüsusiyyətlər “Asan radio”nu digər radiolardan fərqlədirən əsas cəhətlərdir. Qeyd edək ki, radioda verilişlər seçilərkən əsasən maraqlı və praktiki cəhətdən faydalı olması xüsusiyyətlərinə üstünlük verilir. Belə ki, radioda həm faydalı, ona xeyirli məlumatı əldə etmək istəyən, həm də gözəl musiqilər dinləmək istəyən dinləyicilər üçün maraqlı verilişlər təqdim olunur.

2015-ci ilin statistik müşahidələrinə əsasən mərkəzlərə üç milyon yarımından çox vətəndaş müraciəti daxil olub.

Qeyd edək ki, müraciət sayı 2014-cü illə müqayisədə 36%, 2013-cü illə müqayisədə isə 4 dəfədən çoxartmışdır.

Ümumiyyətlə “Asan xidmət”in fəaliyyətə başladığı gündən 2015-ci ilə kimi mərkəzlərə yeddi milyondan çox müraciət daxil olub.

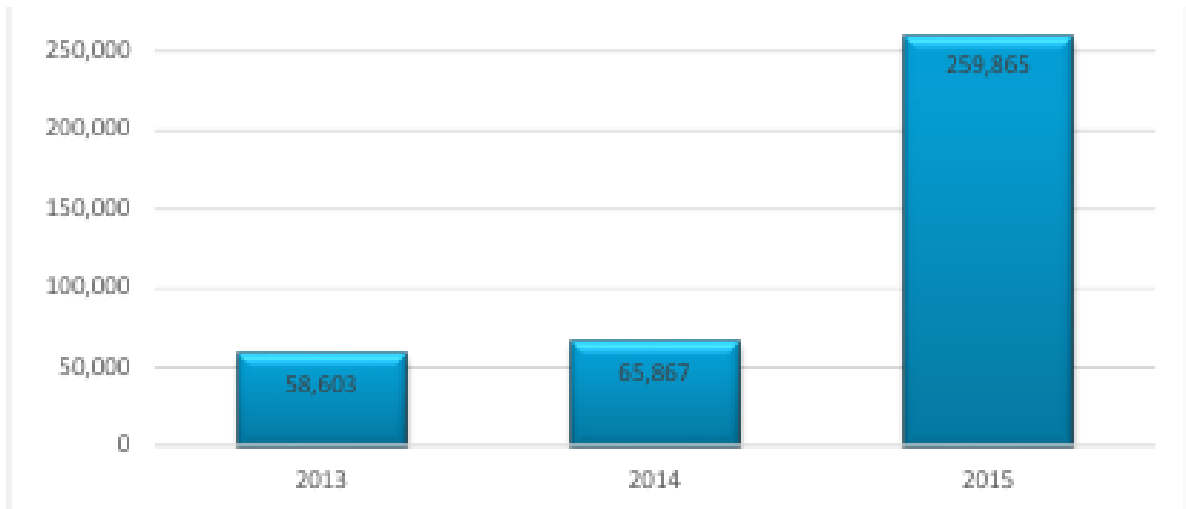
2015-ci ildə də əvvəlki illərdə olduğu kimi ən çox vətəndaş müraciəti Daxili İşlər Nazirliyinin, ən az müraciət isə Dövlət Gömrük Komitəsinin təklif etdiyi xidmətlər üzrə qeydə alınmışdır.

2015-ci ildə də səyyar xidmət vətəndaşlara xidmət göstərüb. Bu xidmət vasitəsilə 250 mindən çox regionlarda yaşayan vətəndaşlar bu xidmətdən yararlanıb.

Səyyar “Asan xidmət”in 2013-2015 illər üzrə vətəndaş müraciəti aşağıdakı qrafikdə təsvir olunmuşdur:

Sxem 2.1

Səyyar Asan xidmət, vətəndaş müraciətlərinin illər üzrə artım tempi, 2013-2015



2016-cı ildə Qəbələ və Masallı regional “Asan xidmət” mərkəzləri vətəndaşların istifadəsinə verilmişdir. Beləliklə də 11 mərkəz tərəfindən vətəndaşlara xidmət göstərilməsi təmin edilmişdir.

2016-cı ildə vətəndaşlara daha keyfiyyətli kommunal xidmətlər göstərmək üçün "Asan Kommunal" mərkəzi yaradılır. Burada vətəndaşlara həm Azərişiq, Azərsu və Azəriqazın təklif etdiyi xidmətlər, həm də bank və sığorta xidmətləri göstərilir.

2016-cı ildə ilk olaraq 1 və 3 saylı “Asan xidmət” mərkəzlərində “Asan wi-fi” layihəsinin tətbiqinə başlanılıb. Belə ki, bu layihə vasitəsilə insanlar internetdən pulsuz istifadə edə bilirlər. Bu günə qədər bu sistemə iki milyondan çox istifadəçi qoşulub və sistem vasitəsilə 50-yə yaxın dövlət və özəl şirkətin müxtəlif xarakterli tanıtım materialları vətəndaşlara çatdırılıb [7, 63] .

Həmin ildən etibarən həmçinin “Asan xidmət” mərkəzləri tərəfindən vətəndaşlara daha bir innovativ layihə - “Asan Chekup” təqdim edilir. İnsanlar xüsusi avadanlıqla təchiz edilmiş bu tibbi yoxlamadan 42 parametrlə üzrə tibbi müayinədən keçə bilər. Müayinədən keçən hər bir vətəndaşın sağlamlıq nəticələri SMS, elektron poçt, onlayn veb və ya bir kağız şəklində yoxlama prosedurasından sonra verilir.

2016-cı ildən başlayaraq Dövlət Agentliyinin nəzdində “ABAD” publik hüquqi şəxsin fəaliyyəti təmin edilir. “ABAD” fəaliyyətə başladıqdan sonra sahibkarlıq fəaliyyətinin inkişafında, məşğulluq səviyyəsinin yüksəlməsində və ailə təsərrüfatlarının yaradılmasında müsbət dəyişikliklər baş verib [6, 8] .

“ABAD”da iştirak edən ailələrin məhsullarını nümayiş etdirmək məqsədilə “İçərişəhər” Dövlət Tarix-Memarlıq Qoruğu ərazisində, Heydər Əliyev Beynəlxalq Hava Limanında, Bakı Dəmiryolu Vağzalında, Milli Gimnastika Arenasında, Şamaxı rayonunun Dəmirçi kəndində və Qəbələdə, “Tufandağ” dağ-xizək kurortunun ərazisində ABAD mərkəzləri istifadəyə verilib. Bu mərkəzlərdə bir çox regionlardan əl işləri, bal mürəbbə kimi ərzaq məhsulları nümayiş olunur. Təqdim olunan bütün məhsulların üzərində onların orijinallığından xəbər verən həmin məhsulları istehsal etmiş sənətkarın, ailə təsərrüfatının xüsusi loqotipi və “ABAD” leybli yerləşdirilir [6, 13].

ABAD vasitəsilə bir çox ailələr ərzaq məhsulları istehsalı, xalçaçılıq, misgərlik, müxtəlif əl işləri, rəngkarlıq, arıçılıq üzrə məhsulların ölkə bazarında satışını həyata keçirirlər. Onlar həmçinin ABAD vasitəsilə yuxarıda qeyd edilən peşələrin mütəxəssislərinə çevrilmiş və öz bizneslərini genişləndirə bilmişlər. ABAD məhsulların kустar deyil, müasir tələblərə uyğun şəkildə hazırlanmasına, sertifikatlaşdırılmasına, satışına dəstək olaraq marketinq, brendinq və dizayn kimi xidmətlər də təklif edir. ABAD hətta ailələri məhsulların yüksək keyfiyyət və beynəlxalq standartlara uyğun hazırlanması üçün lazımi texnologiya ilə də təmin edir. ABAD həmçinin məhsulların satış məntəqələrinə daşınmasını da həyata keçirir. Hal-hazırda bu ailələr Abadın dəstəkliyi ilə öz məhsullarını dünya bazarlarına çıxartmağı qarşılarına məqsəd qoyublar.

Onu da qeyd edək ki, Asan xidmət Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi ilə ABAD mərkəzləri əməkdaşlıq Memorandumu imzalayıb. Tədbir 1 sayılı Sağlamlıq imkanları məhdud gənclərin Peşə Reabilitasiya Mərkəzində keçirilmişdir. Tərəflər burada gənclərə yaradılmış şəraitlə, onlara təklif edilən xidmətlərlə,

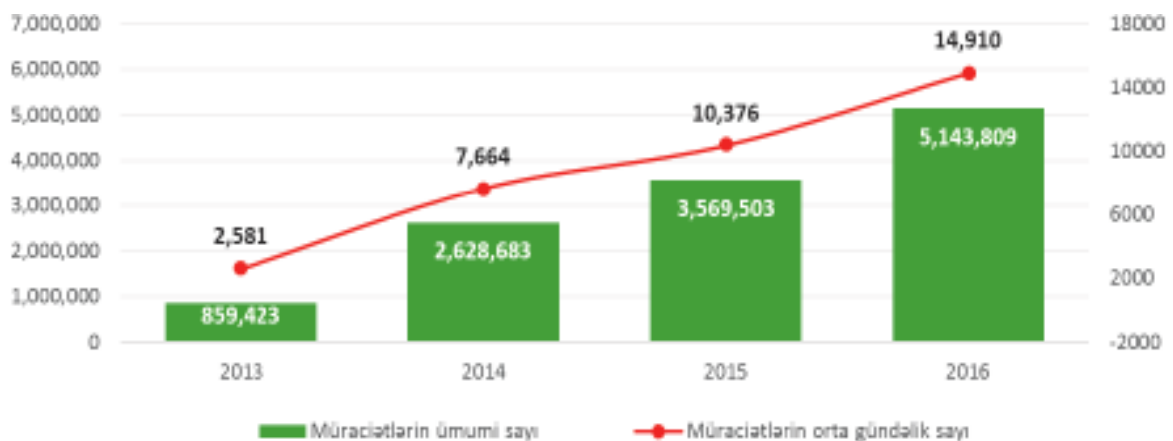
gənclərin əl işləri ilə yaxından tanış olublar. Daha sonra isə Memorandum imzalanıb. Memorandumun imzalanmasında əsas məqsəd ABAD vasitəsilə mərkəzlərin ən son texnologiyalarla təmin edilməsi marketinq, brendinq, dizayn, mühasibatlıq və hüquqi yardım kimi xidmətlərin göstərilməsinin və istehsal olunan məhsulların sertifikatlaşdırılmasının, satışının həyata keçirilməsinə dəstəyin təmin edilməsidir [6, 16].

2016-cı ildə mərkəzlərdə 5 milyondan çox vətəndaş müraciəti qeydə alınmışdır. Müraciət sayı 2015-ci illə müqayisədə 1.4 dəfə, 2014-cü illə müqayisədə 2 dəfə və 2013-cü illə müqayisədə isə 6 dəfə artmışdır. 2013-2016-cı illərdə isə ümumilikdə mərkəzlərə 12 milyondan çox vətəndaş müraciəti daxil olmuşdur.

2013-2016-cı illər ərzində mərkəzlərə daxil olan müraciətlərin illik dinamikası aşağıdakı qrafikdə öz əksini tapmışdır:

Sxem 2.2

Asan xidmət mərkəzlərinə 2013-2016-cı illər üzrə olan müraciətlərin illik artım tempi



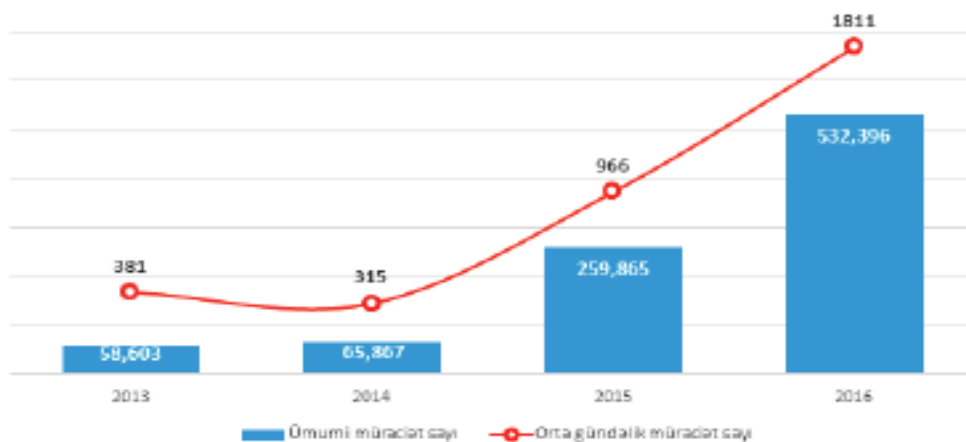
2016-cı ildə də əvvəlki illərdə olduğu kimi ən çox vətəndaş müraciəti Daxili İşlər Nazirliyi, ən az müraciət Dövlət Gömrük Komitəsi tərəfindən təqdim olunan xidmətlər üzrə qeydə alınmışdır.

2016-cı ildə də səyyar xidmət öz fəaliyyətinə davam etmişdir. Belə ki, həmin ildə 500 mindən çox vətəndaş bu xidmətdən yararlanmışdır.

Vətəndaşların 2013-2016-cı illər üzrə səyyar xidmətə müraciəti aşağıdakı kimidir:

Sxem 2.3

Səyyar Asan xidmət, vətəndaş müraciətlərinin 2013 – 2016-cı illər üzrə artım tempi



“Asan xidmət”in imza atdığı yeniliklərdən biri də “Asan viza” sistemidir. Bu sistem 2017-ci ilin yanvar ayından tətbiq olunur. Sistemin tətbiqi ilə vizalar elektron və sadələşdirilmiş formada təqdim edilir. E-vizaları əldə etmək üçün ilk öncə “müraciət”, “ödəniş” və “yüklə” adlı mərhələləri keçmək lazımdır. Bu mərhələləri keçmiş əcnəbilər və vətəndaşlığı olmayan şəxslər 3 iş günü ərzində vizanı ala bilərlər. Diqqətinizə çatdırraq ki, e-vizanı artıq qrup şəklində də almaq mümkündür. Qruplarda şəxslərin sayı 2-10 arasında dəyişə bilər. İlk əvvəllər bu xidmətlə 8 ölkəyə viza verilirdisə, bu gün bu ölkələrin sayı 90-ı keçmişdir. E-viza ilə ölkəmizdə otuz gün qalmaq mümkündür. Qeyd edək ki, bu ölkələrin siyahısını Xarici İşlər Nazirliyi təsdiq edir.

2017-ci ildə Agentlik tərəfindən sahibkarlığın təşkili məqsədilə "Lisensiyalar və icazələr" portalı yaradılır. Portal lazımi lisenziya və icazələrin verilməsi,

sonlandırılması, yenidən bərpası və ləğvi üçün müraciətləri qəbul edir, cavablandırır və portala yerləşdiriləcək məlumatların lazımi vaxtda əldə olunmasını təmin edir [7, 53].

Ancaq hal-hazırda bu cür faydalı və şəffaf onlayn sistem işləmir. Buna səbəb kimi isə lisenziya verməli olan dövlət qurumlarından əksəriyyətinin öz informasiya sistemlərini Portala vaxtında inteqrasiya etməməsi göstərilir.

2017-ci ildə “Asan xidmət” Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi ilə Əməkdaşlıq Memorandumu imzalayıb. Memorandum xidmətlərin göstərilməsində vətəndaş məmnunluğunun, şəffaflığın təmini, birgə bir çox layihələrin təşkili, yeniliklərin tətbiqi məqsədilə imzalanıb. Mərasimə həmçinin Asan könüllülər də qatılıblar. Onlar Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin İnformasiya Texnologiyaları və Məlumat İdarəetmə Mərkəzində dövlət əmlakının idarə olunmasında istifadə olunan müasir texnologiyalar haqqında informasiya əldə ediblər. Qeyd edək ki, Asan könüllülər “Master 2” proqramı ilə Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsində təcrübə keçir və təlimlərdə iştirak edirlər [6, 23].

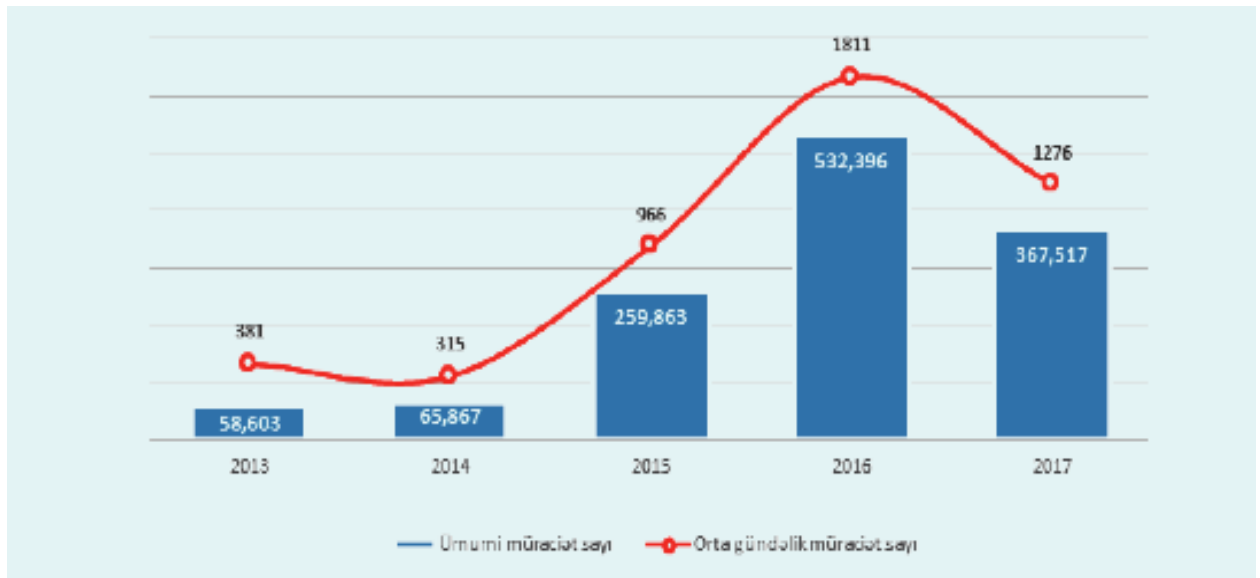
2017-ci ilin fevralından başlayaraq səyyar qatar vətəndaşlara xidmət göstərir. Səyyar qatar 4 vaqondan və gözləmə zalı, laboratoriya, xidmət zalı və əməkdaşların istirahət kupelərindən ibarətdir. Onu qeyd edək ki, bu xidmət növbəli qaydada ölkənin müxtəlif regionlarında yaşayan vətəndaşlara minimal xərclərlə dövlət xidmətlərini çatdırır [13, 2].

2017-ci ildə səyyar xidmətə 360 minə yaxın müraciət daxil olunmuşdur ki, bu göstərici 2016-cı illə müqayisədə 1.44 dəfə azalmış, 2015-ci illə müqayisədə isə 1.41 dəfə, 2014-cü illə müqayisədə 5.5 dəfə, 2013-cü illə müqayisədə 6 dəfə artmışdır.

Səyyar xidmətlərə fəaliyyətə başladığı gündən 2017-ci ilə kimi 1 milyon 200 mindən çox vətəndaş müraciəti qeydə alınıb. Səyyar xidmətə daxil olmuş müraciətlərin 2013-2017-ci illər üzrə dinamikası aşağıdakı qrafikdə əks olunub:

Sxem 2.4

Səyyar “Asan xidmət”ə 2013- 2017-ci illər üzrə vətəndaş müraciəti dinamikası

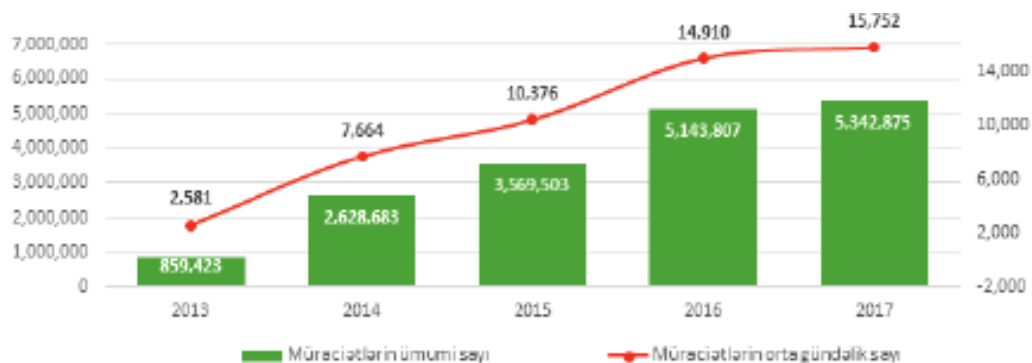


2017- ci ildə “Asan xidmət” və “Asan Kommunal” mərkəzlərində beş milyon yarımından çox vətəndaş müraciəti qeydə alınmışdır.

“Asan xidmət” mərkəzlərində 2013-2017-ci illər ərzində qeydə alınmış vətəndaş müraciəti aşağıdakı qrafikdə öz əksini tapmışdır:

Sxem 2.5

“Asan xidmət” mərkəzləri, müraciətlərin 2013-2017-ci illər üzrə artım tempi



“Asan xidmət” fəaliyyətə başladığı gündən 2017-ci ilə kimi mərkəzlərə ümumilikdə 19 milyon vətəndaş müraciəti daxil olub.

2017- ci ildə də ötən illərdə olduğu kimi ən çox vətəndaş müraciəti Daxili İşlər Nazirliyi tərəfindən təklif olunan xidmətlərə olmuşdur. Ən az müraciət Dövlət Gömrük Komitəsinin payına düşmüşdür.

Bundan əlavə, “Asan Kommunal” mərkəzlərinə xidmətlər üzrə daxil olmuş müraciətlərin ən çoxu “Azəriqaz” İB tərəfindən təklif edilən xidmətlərdə müşahidə olunmuşdur .

“Asan xidmət” mərkəzləri fəaliyyətdə olduğu dövrdə cəmiyyətdə vətəndaşlara bir çox innovativ xidmətlər göstərən texnologiyalar tətbiq etmişlər: Məsələn, Elektron müraciət köşkləri, Elektron Məlumat Mərkəzi, “Mr. Asan”, “Asan Eco oturacaq”lar, “İdeya Bankı”, “Asan İmza”, “Asan wi-fi”, “Asan Çek-up”, “i-LAB store”, “İntellektual Monitoring Sistemi”, “Kredit reyting sistemi”, “Start-up” layihəsi, “Ready 1.0-hazır sənəd” cihazı, Xilasetmə qolbağı kimi texnologiyaları misal göstərmək olar.

Elektron Məlumat Mərkəzi vasitəsilə vətəndaşlar göstərilən xidmətlər, xidmətlərlə bağlı ələb olunan sənədlər və dövlət rüsumu barədə ətraflı məlumatlar əldə edə bilirlər. Həmçinin xidmətlərlə bağlı tələb olunan ərizə formalarının elektron şəkildə doldurulması və çap olunması xidmətlərindən də yararlanmaq mümkündür.

“Mr.Asan” ilə mərkəzə müraciət edən vətəndaşlar arasında rəy sorğuları keçirilir, vətəndaşların müraciət vəiradları qeyd edilir, həmçinin şəxslərin Çağrı Mərkəzi vasitəsilə sualları, təklif və şikayətləri əldə edilir [4, 56].

“Asan Eco oturacaq”lar Asan loqosu formasında olan günəş panelləri ilə təchiz olunmuşdur. Qurğuya yerləşdirilmiş madem isə internetdən ödənişsiz istifadəyə imkan verir.

“İdeya Bankı”nda toplanan ideyalar “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi məqsədilə yaradılıb [7, 63]. 2016-cı ildən etibarən könüllülərin sosial və biznes xarakterli ideyalarını qiymətləndirmək üçün “İdeya Məclisi” fəaliyyət göstərir. İdeya Bankı həmçinin digər dövlət qurumları ilə birlikdə

respublika səviyyəsində müsabiqələrin keçirilməsində də iştirak edir. Məsələn, İqtisadiyyat Nazirliyi və BMT-nin Azərbaycan Nümayəndəliyi tərəfindən birgə təşkil edilən Respublika İnnovasiya Müsabiqəsi İdeya Bankının vasitəçiliyi ilə həyata keçirilmişdir. Qeyd edək ki, bu günə kimi İdeya Bankı vasitəsilə 800-ə yaxın layihə qiymətləndirilib. Qiymətləndirmə nəticəsində qaliblər sertifikat və mükafatlarla təltif olunur. İdeya Bankında elan olunan müsabiqələr, keçiriləcək təlimlər, dünyada baş verən ən son texnoloji yeniliklər və innovasiyalar və s. haqqında İdeya Bankının facebook, instagram və twitter səhifələrində əldə etmək olar.

“Asan wi-fi” sistemi insanlara müxtəlif yerlərdə quraşdırılmış simsiz internet modemləri vasitəsilə internetdən pulsuz istifadəni təmin edir. Bu günə qədər 2 milyon 300 mindən çox istifadəçinin yararlandığı sistem onları həm dövlət və sosial layihələr haqqında məlumatlandırır, həm də müxtəlif dövlət və özəl şirkətlərin müxtəlif xarakterli tanıtım materiallarını onlara daha rahat çatdırı bilər.

“Asan Çek-up”, xüsusi avadanlıqla təchiz edilmiş bu tibbi yoxlama çantası 42 parametrdə tez tibbi müayinədən keçməyə imkan verir. Müayinənin nəticələri mətn mesajları, elektron poçt, onlayn-veb və ya bir kağız şəklində yoxlama prosedurasından sonra verilir.

“i-LAB store” vahid portalı özündə innovativ texnologiya və proqram təminatı haqqında məlumatları əks etdirir.

“İntellektual Monitoring Sistemi” vətəndaşların elektron müraciətləri haqqında məlumatları mərkəzləşdirilmiş qaydada toplayır və analiz edir. Sistem real vaxtda müxtəlif hesabat və statistik məlumatlara daxil olmağa imkan verərək düzgün və effektiv qərarların qəbul edilməsini təmin edir. Həmçinin portal vasitəsilə vətəndaşlar real vaxtda onlara lazım olan məlumatları əldə edə bilərlər.

Kredit reyting sistemi vətəndaşların maliyyə məsuliyyətini və ödəmə qabiliyyətini onların iş yerləri, gəlirləri, öhdəlikləri və borcları əsasında təhlil edir.

Sistem ipoteka və kredit təklif edən bankların, qeyri-bank kredit təşkilatlarının istifadəsini həyata keçirir.

“Start-up layihəsi uğurlu ideyaların cəlbinə, maliyyələşdirilməsinə və həyata keçirilməsinə dəstək olur.

“Ready 1.0-hazır sənəd” cihazı vətəndaşları sənədlər hazır olduqda SMS, elektron poçt vasitəsilə məlumatlandırır ki, bu da sənədlərin hazırlanması prosedurunu sadələşdirir.

Xilasətmə qolbağı avtomatik olaraq işə düşür. Qeyd edək ki, bu qolbaqlar suda batma zamanı istifadə olunur.

2018-ci ildə “Asan xidmət” vətəndaşlara bir çox yeni xidmətlər və layihələr təqdim etmək fikrindədir. “Mobile Gov” aplikasiyası da belə layihələrdən biridir. Bu tətbiq “eGov 2.0 versiyasında Mobil Hökumət”in yaradılması məqsədilə hazırlanıb. Aplikasiya istifadəçiləri smartfonları vasitəsilə dövlət xidmətlərindən yararlanmağa biləcəklər. Beləliklə, bundan belə nəticə çıxartmaq olar ki, Asan “mGov” texnologiyası vasitəsilə dövlət xidmətlərini ənənəvi deyil, modernləşdirilmiş onlayn müstəvidən təqdim etməyə maraqlıdır.

“Asan”ın tətbiq edəcəyi digər bir layihə isə “Asan Ödəniş” texnologiyası ilə vizaların verilməsidir. Yəni bu o deməkdir ki, bu proqram tətbiqi ilə əcnəbilər və vətəndaşlığı olmayan şəxslər vizaları bu texnologiya vasitəsilə ala biləcəklər. Onlar bu aparatlar vasitəsilə həm viza rüsumunu ödəyəcək, həm də viza ilə əlaqədar sorğuların bildirişlərini ala biləcəklər.

Təqdim olunacaq daha bir yenilik isə “Asan Turist” mobil aplikasiyasıdır. Mobil aplikasiya vasitəsilə ölkəyə səfər edən turistlərin lazımi turizm xidmətlərindən istifadəsinə kömək edəcək. Bu innovativ platforma turistlərə istədikləri məkanları asanlıqla tapmağa, turizm şirkətləri tərəfindən təşkil edilən turlardan yararlanmağa və arzuladıqları səfərləri planlaşdırmağa dəstəyi təmin edəcək.

2018-ci ildə Əmək Münasibətlərinin Tənzimlənməsi üzrə Vahid Internet Portalı vətəndaşların ixtiyarına veriləcək. Portalın yaradılmasında əsas məqsəd ölkədə həm işə götürənləri, həm də işçiləri əmək müqavilələrinin bağlanmasına vadar etmək və onları bu sahədə zəruri olan bütün informasiya ilə təmin etməkdir. Düşünürəm ki, əmək münasibətlərinin tənzimlənməsində və bu sahədə olan problemlərin aradan qalxmasında, şəffaflığın təmin olunmasında portal vacib rol oynayacaq.

“Asan xidmət” həmçinin mərkəzlərdə hazır sənədlərin vətəndaşlara avtomatlaşdırılmış qaydada verilməsini təmin edən təkmilləşdirilmiş “Ready 2.0” avadanlığının istifadəyə verilməsini planlaşdırır. Mərkəzlərdə müraciətlərin tənzimlənməsini həyata keçirən və “Elektron növbə sistemi”nə integrasiya edilmiş bu avadanlıq sənədin hazır olmasının onlayn yoxlanılması və sənəd hazır olduqda SMS, elektron poçt və s. vasitəsilə vətəndaşların məlumatlandırılmasını həyata keçirəcəkdir.

“Asan”ın istifadəyə verilməsini nəzərdə tutduğu digər portal “Discover Azerbaijan” layihəsidir. Portal ölkədə fəaliyyət göstərən mehmanxana, restoran, nəqliyyat və digər turistik xidmətləri vahid platformadan göstərilməsi məqsədilə hazırlanır. Portal həmçinin “Asan Viza” sistemi vasitəsilə viza əldə etmək istəyən turistlərin ölkə daxilində səyahət imkanları barədə məlumatlandırılmasını da təmin edəcək. Qeyd edirəm ki, “Discover Azerbaijan” layihəsi turistik xidmətlərin əlçatanlığını təmin etmək baxımından arzu olunandır.

“Asan xidmət”in növbəti illərdə reallaşdıracağı layihələr içərisində ən çox diqqətimi çəkən isə “Asan 2.0” konsepsiyası oldu. Düşünürəm ki, eGov 2.0 və “Ready 2.0” layihələri bu konsepsiyanın tərkib hissələridir. Bu konsepsiyadan belə nəticə çıxartmaq olar ki, “Asan xidmət” dövlət xidmətlərini artıq yeni onlayn rejimdə təqdim etmək fikrindədir. Ümid edirəm ki, “Asan 2.0”nin tətbiqi ilə dövlət xidmətləri tam elektronlaşdırılacaq və bu sahədə olan mövcud problemlər aradan qaldırılacaq.

2018-ci ildən başlayaraq “Asan xidmət”də fiziki və hüquqi şəxslərə sadələşdirilmiş vergi üzrə hesabatlarının tərtib edilməsi xidməti təklif edilir.

Diqqətinizə çatdıraraq ki, vətəndaşlar bu xidmət haqqında daha geniş məlumatı “Çağrı” mərkəzinə zəng etməklə əldə edə bilərlər.

2018-ci ildən başlayaraq artıq Gəncə şəhərində yerləşən “Asan xidmət” mərkəzində vətəndaşlara onlayn hüquq xidməti təklif olunur. Növbəti illərdə digər mərkəzlərdə də bu xidmətin tətbiqinə başlanılacaq.

Diqqətinizə çatdıraraq ki, 2013-cü ildən başlayaraq Dövlət Agentliyi elektron xidmətlərin təşkili və göstərilməsinin qiymətləndirilməsini həyata keçirir. Qiymətləndirmə zamanı mövcud vəziyyət dəyərləndirilir və yekun Hesabat hazırlanıb təqdim edilir.

Elektron xidmətləri qiymətləndirərkən 3 meyar-elektronlaşma və əlaqəlilik səviyyəsi, informasiya açıqlığı və əldəolunma (giriş) səviyyəsi və istifadə rahatlığı səviyyəsi əsas götürülməlidir.

Adları qeyd olunan meyarlara əsasən isə aşağıdakı parametrlər müəyyənləşdirilməlidir:

- xidmət haqqında məlumat vermək;
- xidmətə müraciət etmək üçün müəyyənləşdirilmiş imkanlar;
- xidmətlərin təqdim edilməsi üçün təyin edilmiş zaman intervalı;
- xidmətlərin həyata keçirilməsində tətbiq olunan informasiyanın elektronlaşdırılması və başqa qurumların informasiya sistemləri ilə inteqrasiyası;
- xidmətlərin göstərilməsi məqsədilə əməkdaşlar üçün müxtəlif treninqlərin təşkili;
- şikayətmə və nəzarətmə yolları;
- vətəndaş məmnunluğunun təyin edilməsi yolları.

İşçi qrup bu meyarlar və onların əsasında müəyyənləşdirilmiş parametrlər əsasında elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsini həyata keçirməlidir.

2013-cü ildə 439 e-xidmətin qiymətləndirilməsi həyata keçirilmişdir. 40 dövlət orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi zamanı informasiya texnologiyaları sistemi 6 orqanda qənaətbəxş, 28 orqanda qismən qənaətbəxş hesab edilmiş, 6 orqanda isə ümumiyyətlə qənaətbəxş hesab edilməmişdir. Bu da o dövrdə dövlət orqanlarında İKT infrastrukturunda, informasiya sistemləri və formalaşdırılmasında bir sıra problemlərin olduğunu sübut etmişdir.

Bu baxımdan Dövlət Agentliyinin təşəbbüsü ilə bu sahənin inkişafı məqsədilə bir çox layihələr həyata keçirilmişdir. Belə layihələrə “Elektron mənzil növbəsi və bölgüsü”, “Arxiv fondunun elektronlaşması”, “Gənclər və İdman Nazirliyinin Gənclər təşkilatları və idman obyektlərinin elektron sistemlərinin yaradılması”, “Info vətəndaş”, “Elektron parking sistemi” layihələri aiddir.

2014-cü ildə mərkəzlərdə vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin, texniki səviyyəsinin qiymətləndirilməsi məqsədilə monitorinqlər, bir sıra gizli yoxlama (“mystery shopping”) tədbirləri, xidməti davranış qaydalarının qiymətləndirilməsi üçün isə nəzarət və müşahidə tədbirləri həyata keçirilmişdir. Mərkəzlərdə keçirilən nəzarət və müşahidə tədbirləri nəticəsində ümumilikdə 2.201 nöqsan aşkar olunmuşdur. Nöqsanların sayı 2013-cü illə müqayisədə 26% azalmışdır.

Bu nöqsan hallarından 1.354-ü xidmətin keyfiyyətində və xidməti davranış qaydalarında, 781- i iş vaxtı rejiminə əməl edilməməsi və 66-sı isə hüquqi aktların tələblərinə riayət olunmamasında qeydə alınmışdır.

Ən çox nöqsan halları notarial fəaliyyətdə və şəxsiyyət vəsiqələrinin verilməsi və dəyişdirilməsində baş vermişdir. Bu cür nöqsan hallarının bir daha olmaması üçün işçilər və onların rəhbərləri ilə lazımi söhbətlər həyata keçirilmiş, bu məqsədlə onlara şifahi formada xəbərdarlıqlar edilmiş, təlimlər keçirilmiş və bu kimi digər zəruri tədbirlər görülmüşdür.

2015-ci ildə ümumilikdə 39 dövlət orqanı tərəfindən 438 e-xidmətin qiymətləndirilməsi həyata keçirilmişdir.

E-xidmətlərin göstərilməsi məqsədilə Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin 4, İqtisadiyyat Nazirliyinin 2, Vergilər Nazirliyinin 4, Ədliyyə Nazirliyinin 2 və Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin 2 yeni e-xidməti ilə bağlı layihələrə baxılmış və rəy verilmişdir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2015- ci il 30 avqust tarixli Fərmanına uyğun olaraq “əhalinin dövlət reyestri” informasiya ehtiyatının, ““Giriş-çıxış və qeydiyyat” idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış Sistem”inin, “Ünvan reyestri” informasiya sisteminin və Dövlət Agentliyinin daxili informasiya texnologiyalar strukturunun təşkilinin qiymətləndirilməsi həyata keçirilmişdir. Növbəti illərdə də bu istiqamətdə tədbirlər davam etdirilmişdir.

Mərkəzlərdə həmçinin əhaliyə təqdim olunan xidmətlərin səviyyəsinin ölçülməsi istiqamətində rəy sorğularının keçirilməsi məqsədilə “Exit poll” sorğu köşkləri istifadəyə verilmiş, mərkəzlərdə göstərilən xidmətlərdən istifadə edən vətəndaşın sonda xidmətlə bağlı münasibətinin öyrənilməsi üçün sorğu planşetlərinin tətbiqi həyata keçirilmişdir. Bu da operatorların təklif etdiyi xidmətlərin səviyyəsinin ölçülməsini və operatorun fəaliyyətinin qiymətləndirilməsini təmin etmişdir.

Bundan başqa, mərkəzlərdə quraşdırılmış innovativ qurğular təkmilləşdirilmiş, əməkdaşların operativ məlumatlandırılması üçün müxtəlif məlumat lövhələri və Radio məlumatlandırma sistemi quraşdırılmışdır.

2016-cı ildə e-xidmətlərin təşkilinin və göstərilməsinin qiymətləndirilməsi zamanı 34 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı 444 e-xidmətin qiymətləndirilməsini həyata keçirmişdir. Həmçinin bəzi informasiya sistemləri və ehtiyatlarının qiymətləndirilməsi də həyata keçirilmişdir. Belə ki, “Yeni doğulmuş uşaqlara fərdi identifikasiya nömrəsinin (FİN) verilməsinin təmin edilməsi” layihəsi çərçivəsində “əhalinin dövlət reyestri” informasiya ehtiyatı və “Vətəndaşın sağlamlıq kartı”

informasiya sistemi qiymətləndirilmişdir. Bu ildə həmçinin ilk dəfə “Giriş-çıxış və qeydiyyat” idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat axtarış sisteminin, “Ünvan Reyestri” informasiya sisteminin, Vahid miqrasiya məlumat sisteminin və “Elektron hökumət” portalının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinə başlanılmışdır.

Bu ildə həmçinin Ədliyyə Nazirliyinin və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin 1, Dövlət Gömrük Komitəsinin 3 və Vergilər Nazirliyinin 5 yeni e-xidmətin yaradılması ilə bağlı təkliflərinə cavab verilmişdir.

2016-cı il ərzində “Asan Radio”nun, “Asan Viza”nın məlumatlandırma və onlayn fəaliyyətinin həyata keçirilməsi məqsədilə www.asanradio.az və www.evisa.gov.az 2 yeni saytı vətəndaşların ixtiyarına verilmiş və beləliklə də Dövlət Agentliyinin informasiya ehtiyatlarının sayı artırılaraq 11-ə çatdırılmışdır.

2017-ci ildə 30 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı 404 e-xidmətin qiymətləndirilməsini həyata keçirmişdir.

E-xidmətin göstərilməsində inzibati prosedurun müəyyənləşdirilməsi məqsədilə dövlət orqanları tərəfindən təklif edilən 182 inzibati reqlament layihəsinə baxılmış və müvafiq rəy və təkliflər verilmişdir. Həmçinin müxtəlif qurumlar tərəfindən 158 yeni e-xidmətin yaradılması, 3 xidmətin adının dəyişdirilməsi və 4 xidmətin yenidən təşkili ilə bağlı təkliflər daxil olmuşdur.

2017-ci ildə həmçinin www.abad.gov.az yeni saytı vətəndaşların istifadəsinə verilmişdir. Qeyd edim ki, bu sayt “Abad” publik hüquqi şəxsin məlumatlandırma və onlayn fəaliyyətinin həyata keçirilməsini təmin edir.

Qeyd edim ki, artıq Dövlət Agentliyi tərəfindən dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsində vətəndaş iştirakçılığı da təmin olunub. Belə ki, vətəndaşların dövlət xidmətini qiymətləndirməsi üçün “Vətəndaş İndeksi” yaradılıb. Yəni necə ki, dövlət qurumları dövlət xidmətlərini “Asan İndeks” vasitəsilə qiymətləndirirsə, vətəndaş da bu prosesi “Vətəndaş İndeksi” vasitəsilə həyata keçirə bilər. Hal- hazırda vətəndaş bu prosesdə 400-dən çox xidməti qiymətləndirə bilər.

2.2 “Asan xidmət” mərkəzləri ilə birgə həyata keçirilən layihələr və onların

təhlili

“Asan xidmət” yarandığı gündən bu günə kimi könüllü fəaliyyətini ən geniş tətbiq edən dövlət qurumudur desək, yanılmırıq. Burada gənclərin könüllü fəaliyyət göstərməsi onların bilik və bacarıqlarını inkişaf etdirməsinə köməklik göstərir. Gənclər 2 ay təcrübə müddətini müvəffəqiyyətlə tamamlamaqla Dövlət Agentliyi tərəfindən rəsmi sertifikat və xasiyyətnamə ilə təltif edirlər. Fəaliyyətləri dövründə könüllülər mərkəzlərdə əlillərin daha asan xidmət almasına, mərkəzə müraciət etmiş valideynlərin uşaqlarına xüsusi qayğı, vətəndaşların qarşılanmasına, elektron lövhələrin istifadəsinə köməklik göstərir, mərkəzlərə müraciət etmiş vətəndaşlara xidmətlər haqqında düzgün izahlar verir, vətəndaşları məlumatlandırır. Bununla da könüllülər “Asan xidmət” mərkəzlərinin daha operativ fəaliyyət göstərməsinə yardımçı olurlar. Könüllülər “Asan xidmət”də fəaliyyətləri dövründə bir çox tədbirlərdə və təlimlərdə iştirak edir, müxtəlif mövzular müzakirə edirlər.

Qeyd edək ki, könüllülərin burada əldə etdikləri təcrübə gələcəkdə iş həyatında uğur qazanmağına kömək edir. Könüllülər burada fəaliyyət göstərməklə bilik, ilkin əmək verdişləri, kollektivdə çalışmaq və dövlət orqanlarının işi ilə yaxından tanış olmaq şansı əldə edirlər. Həmçinin “Asan Könüllülər”in dövlət və özəl qurumlarda işlə təmin olunmalarına dəstək olmaq məqsədilə Asan Kadr portalı da yardılıb.

2013-cü ilin noyabr ayında “Asan xidmət” mərkəzlərində fəaliyyət göstərən könüllülər tərəfindən “Asan Könüllülər” təşkilatının yaradılması təşəbbüsü irəli sürülmüşdür. Elə həmin ilin dekabr ayında isə rəsmi olaraq gənclər təşkilatı kimi Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən qeydə alınıb. Bu təşkilatın yaradılmasında əsas məqsəd gənclərin şəxsi inkişafına nail olmaq, dövlətçilik, vətənpərvərlik kimi dəyərlərin ətrafında birləşərək cəmiyyətə töhfə verməkdir. “Asan Könüllülər”i fərqləndirən əsas amillərdən biri də yalnız özləri üçün deyil, aid olduqları cəmiyyətin hər bir fərdinin inkişafı üçün çalışmağa üstünlük verirlər. Hal-hazırda bu təşkilatda 10000-dən çox

könüllü fəaliyyət göstərir. Gənclərin inkişafı üçün təhsil, sosial, idman, mədəni, intellektual və özünüinkişaf yönümlü tədbir, layihələr həyata keçirilmişdir.

Vətəndaşlara xidmət göstərən “Asan xidmət” mərkəzinin işçilərinin peşəkarlıq səviyyəsinin təmini məqsədilə Dövlət Agentliyi tərəfindən bir çox treninqlər, kurslar təşkil edilir. Bunun nəticəsində mərkəzlərin əməkdaşlarının fəaliyyətində peşəkarlıq səviyyəsi yüksəldilmiş və vətəndaşlarla münasibətdə uğurlu nəticələr əldə edilmişdir.

Qeyd edək ki, işçilərin davranışlarının təkmilləşdirilməsi və biliklərinin artırılması məqsədilə həyata keçirilən tədbirlər nəticəsində uğurlu nəticələrin əldə olunması bu sahəyə olan marağı daha da artırmışdır.

İşçilərin həmçinin ümumi dünya görüşü və ictimai fəaliyyətlərinin daha da artırılması üçün bir çox mədəniyyət mərkəzləri və teatrları ilə əməkdaşlıq əlaqələri qurulmuş və işçilərin burada təşkil edilən tədbirlərdə iştirakı təmin olunmuşdur.

Mərkəzlərdə işçilərin xüsusilə də gənc kadrların fəaliyyəti nizam-intizam və daha da təkmilləşmə prinsiplərinə nəzərən təşkil edilir. Bu istiqamətdə yenicə işə götürülmüş işçilərə tezliklə kollektivə uyğunlaşması prosesi tətbiq olunur və nəticədə onların əmək fəaliyyəti və kollektivə adaptasiyası tez bir zamanda həyata keçirilir.

“Asan xidmət” öz işlərini yalnız vətəndaşlara xidmət göstərməklə məhdudlaşdırmır, həm də vətəndaşları sosial məsuliyyətlərə yönəldən fəaliyyətlər təşkil edir.

“Asan xidmət” insanların rifahının yaxşılaşdırılmasına, vətəndaşların dünya görüşünün artırılmasına və daha sağlam sosial həyatın formalaşmasına xidmət edən müxtəlif sosial layihələr təşkil edir.

2013- cü il mayın 6- da 1 sayla Bakı “Asan xidmət” mərkəzində ümummilli lider Heydər Əliyevin 90 illik yubileyinə həsr olunmuş sərgi nümayiş olunmuşdur. Qeyd edək ki, sərgini Dövlət Agentliyi və “Yarat! ” Müasir İncəsənət Məkanı təşkil

etmişdir. Sərgidə “Asan xidmət”inhəyata keçirdiyi layihələrdən, dövlət qulluqçusu-vətəndaş münasibətlərində oynadığı roldan danışılmışdır.

Qeyd edək ki, sərgidə bir çox istedadlı rəssamların əsərləri iştirakçılara təqdim olunmuşdur. Bu sərginin təşkili Azərbaycan incəsənətinin inkişafı baxımından mühüm əhəmiyyətə malik idi.

Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyasının professoru, “Simurq” Azərbaycan Mədəniyyət Assosiasiyasının prezidenti, Azərbaycan Kulturoloqlar Cəmiyyətinin sədri Fuad Məmmədov da sərgidə çıxış etmiş, sərginin əhəmiyyətindən danışmışdır.

Qeyd edək ki, sərgidə nümayiş olunan əsərlər tamaşaçılar tərəfindən maraqla qarşılanmışdır.

“Asan Məktub”la arzular reallaşır. “Asan Məktub” layihəsi daxilində “Offroad” yürüşü keçirilib. Yürüşü Azərbaycan Avtomobil Federasiyası təşkil edib. Layihə Quba rayonunun Xınalıq kəndində yaşayan uşaqların www.asanmektub.az saytında yerləşdirilmiş arzularının həyata keçirilməsini təmin edib. Qeyd edək ki, yürüş Novruz bayramı ərəfəsində təşkil olunmuşdu. Bu yürüşdə “Asan Məktub”a məktub yazan uşaqlara müxtəlif hədiyyələr təqdim edilib. Yürüşdə 20-ə yaxın “Offroad” avtomobili iştirak edib. Yürüşdə həmçinin 80-ə yaxın uşağın arzu məktubu qeydə alınmış və www.asanmektub.az saytına yerləşdirilmişdir.

“Asan Könüllüləri” Təşkilatının 2015-ci ildə başlatdığı bu layihənin əsas məqsədi sosial cəhətdən həssas qruplara aid uşaqları sevindirmək və ümumilikdə sosial məsuliyyəti, cəmiyyətdə qayğı hissini daha da artırmaqdır.

Kağız tullantılarının toplanması məqsədilə “Yaşıl Dağ” sosial aksiyası keçirilib. Aksiyanı Təhsil Nazirliyi və Dövlət Agentliyi keçirib. Aksiya keçirildiyi müddət ərzində ümumilikdə 200 tondan çox kağız tullantısı yığılıb. Bu da təxmini 4200-dən çox şam ağacının yenidən təbiətə bağışlanması deməkdir. Bu layihənin təşkili ilə kağız israfı azaldılmış və ağacların qorunması, təbiətin mühafizəsində ciddi

irəliləyişlər müşahidə olunmuşdur. Bundan başqa layihə ətraf mühitin çirklənməsinin qarşısının alınmasına və tullantıların düzgün idarə olunmasına öz töhfəsini vermişdir. Həmçinin bu layihəyə dəstək məqsədilə Asan Könüllülər tərəfindən “Yaşıl Asan” təşəbbüsü irəli sürülmüşdür. Bu təşəbbüslə “hər kağızı bir yarpağa dəyişək” layihəsi yaradılmışdır. Layihənin yaradılmasında 400-dən çox könüllü iştirak etmişdir. Qeyd edək ki, layihə ətraf mühitin çirklənməsinin qarşısının alınmasında mühüm roloynamışdır. Bu layihə çərçivəsində yüzlərlə gənc Beynəlxalq Sahil təmizləmə kompaniyasına qoşularaq Novxanı sahilini zibildən təmizləyiblər.

“Asan xidmət”, Təhsil Nazirliyi və Daxili İşlər Nazirliyi birgə “Sənədsiz məktəbli qalmasın” adlı sosial aksiya təşkil ediblər. Aksiya çərçivəsində şagirdləri şəxsiyyət vəsiqəsi ilə təmin ediliblər. Ümumiyyətlə aksiyanın keçirildiyi müddət ərzində 9000-ə yaxın şagird “Asan xidmət” mərkəzinə gəlmədən və əlavə vaxt sərf etmədən şəxsiyyət vəsiqəsi alıb.

Könüllülük fəaliyyətinin təbliğatı məqsədilə Sumqayıtda “Asan xidmət” mərkəzində “Könüllü məşhurlar” layihəsinə start verilib. “Bakılı oğlan” Bəhram Bağırzadə, Azərbaycan Futbol mütəxəssisi Qurban Qurbanov, Azərbaycan Yazıçılar Birliyinin Katibi, xalq yazıçısı və Neftçi PFK-nın Müşahidə Şurasının sədri Çingiz Abdullayev və Milli Məclisin deputatı Tahir Mirkişili kimi tanınmış insanlar bu layihədə iştirak etməklə “Asan xidmət” mərkəzində vətəndaşlara könüllü olaraq xidmət göstəriblər.

Qeyd edək ki, Daşkəsən rayonunda Gənclərin Təlim və İstirahət mərkəzində “Könüllülər Parlamenti-Azərbaycan” layihəsi keçirilib. Layihəni Qeyri-Hökumət Təşkilatlarına Dövlət Dəstəyi Şurası və “Asan Könüllüləri” Təşkilatı təşkil edib [5, 46-47] . 40-a yaxın insanın iştirak etdiyi layihədə gənclər və idman nazirinin müavini İntiqam Babayev, Milli Məclisin Hüquq siyasəti və dövlət quruculuğu komitəsinin Rövşən Rzayev, Milli Məclisin deputatları Vüsal Hüseynov və Kamran Bayramov, Dövlət Agentliyinin sədr müavini Ülvi Mehdiyev ilə görüşlər keçirilib. Layihə çərçivəsində ölkəmizdəki qeyri-neft sektorununbaşılcı inkişaf istiqamətləri, təhsil,

sənaye, energetika sahəsinin inkişafına təsir edən amillər, həmçinin QHT-lərin əhəmiyyəti, mövcud problemlərin aradan qaldırılması üsulları və s. kimi mövzularda söhbətlər aparılıb və bu mövzularla əlaqədar müxtəlif təkliflər hazırlanıb. Həmçinin layihə müddətində gənclərin iştirakı ilə ekoloji təmizlik aksiyası və kitab fləşmobu təşkil olunub. Qeyd edək ki, “Könüllülər Parlamenti-Azərbaycan” layihəsinin təşkilində əsas məqsəd gənclərin vətəndaş mövqeyini konstruktiv şəkildə bildirməsini stimullaşdırmaqdır.

“Asan xidmət” Bakı Şəhər Halqası ilə Anlaşma Memorandumu imzalayıb. Memorandumu Bakı Şəhər Halqası Əməliyyat Şirkətinin (BŞH) İnsan Resursları şöbəsinin rəhbəri və Dövlət Agentliyinin İnsan Resursları və təlim şöbəsinin müdiri imzalayıblar [5, 45]. Memorandum könüllü fəaliyyətində qarşılıqlı əməkdaşlığın inkişafı və möhkəmləndirilməsi məqsədilə imzalanıb. İmzalanma mərasimində əməkdaşlıq münasibətləri ətrafında könüllü fəaliyyətinin tətbiqinin möhkəmləndirilməsi haqqında ortaq məxrəcə gələrək ölkədəki könüllülük hərəkatının önəmini, Asan könüllülərin Formula-1 yarışında könüllü kimi iştirakı və orada müxtəlif bacarıqların qazanılmasına verəcəyi töhfə müzakirə olunub.

“Əsgərə Məktub!” layihəsi Asan Könüllüləri tərəfindən ölkə vətəndaşlarının mənəvi dəstəyini əsgərlərə göstərmək və onlarda döyüş sevgisini artırmaq məqsədilə təşkil edilib. Yəni vətəndaşlar əsgərlərimizə mənəvi dəstəyi məktublarla çatdırı bilər. Bu layihə vasitəsilə əsgərlərdə dayanan əsgərlərimizə yüzlərlə məktub göndərilib.

“Asan Könüllüləri” təşkilatının təşəbbüsü və Sabirabad rayonu İcra Hakimiyyətinin dəstəyi ilə Sabirabad şəhərində “Novruz-Dostluq Festivalı” təşkil edilib. Türkiyə, İran, Hindistan və Əfqanıstandan olan iştirakçıların qatıldığı bu festivalda Novruz bayramının əhəmiyyəti, insanları qarşılıqlı ünsiyyətə çağırması, səmimiyyəti gücləndirməsi və yüksək əxlaqi keyfiyyətlər formalaşdırılması haqqında müzakirələr aparılıb. Festivalda həmçinin Azərbaycandakı zəruri şərait, xüsusilə də “Novruz – Dostluq Festivalı”nın keçirilməsinin multikulturalizm ənənələrinin inkişafı və möhkəmlənməsində mühüm rol oynadığı qeyd edilib. Festivalda hər bir ölkənin

mədəniyyətini əks etdirən milli mətbəx nümunələri, milli-təbii sənət məhsulları və Novruz adət-ənənələri təqdim edilib. Bayramı tərənnüm edən çıxışlar, müxtəlif rəqs nümunələri, mahnılar və səhnəciklər festival iştirakçıları tərəfindən maraqla qarşılanıb.

Asan könüllülər tərəfindən həmçinin dahi şəxsiyyətlərimizin həyat və yaradıcılığını əks etdirən bir çox təqdimatlar hazırlanmışdır. Belə təqdimatlardan biri də Mir Cəlal Paşayevin səhnələşdirilmiş “İclas qurusu” və “Sonanın cavabı” hekayələridir. Qeyd edək ki, bu tədbir Rəşid Behbudov adına mahnı teatrında tamaşaçılara təqdim olunmuşdur.

Tədbirdə ilk olaraq dahi şəxsiyyətin həyat və yaradıcılığından söhbət açılıb. Sonra isə yazıçı ilə Məhəmməd Füzuli və Hüseyn Cavidin xəyali görüşü canlandırılaraq iştirakçılara təqdim olunub. Tamaşada həmçinin pedaqoq yazıçının tələbələri ilə olan söhbəti, tələbələrinin yazıçı haqqında fikirləri də səsləndirilib.

Könüllülər həmçinin “Hələ sevirəm deməmişdilər” əsərini də səhnələşdirib tamaşaçılara təqdim etdilər. Tamaşa müharibədə əsir düşmüş bir əsgərlə tibb bacısının sevgisindən bəhs edirdi. Qeyd edək ki, tamaşa iştirakçıların marağına səbəb olmuşdur.

“Asan xidmət” Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi ilə birgə “Gəncliyin səsi” festivalını təşkil edib. Festivalda könüllülər və digər gənclər tərəfindən hazırlanmış müxtəlif əl işlərindən təşkil olunmuş fotosərgi təqdim olunub. Qeyd edək ki, festivalda mədəniyyətin müxtəlif sahələrindən olan peşəkar və həvəskar gənclər iştirak ediblər. Festivalda həmçinin rəngarəng konsertlər, görüşlər, foto və rəsm sərgiləri də təşkil olunub. Qeyd edək ki, festival iştirakçıların böyük marağına səbəb olub.

2016-cı ildə Dövlət Agentliyi Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi və Koreyanın Azərbaycandakı səfirliyi ilə birgə “Koreya Mətbəxi Festivalı”nı təşkil edib. Tədbirdə Mədəniyyət və Turizm naziri, Dövlət Agentliyinin sədri və digər rəsmilər də iştirak

edib. Festivalda Koreya kulinariyasından olan xüsusi yeməklər sərgilənmiş və hər iki ölkənin zəngin mətbəx ənənələri müzakirə olunmuşdur ki, bu da öz növbəsində ölkələrarası mədəni əlaqələrin inkişafına səbəb olmuşdur.

2017-ci ildə Dövlət Agentliyi “Asan Könüllülər” təşkilatı və Azərbaycan Fotoqrafları Birliyi ilə birgə “Könüllülər hərəkəti fotoqrafların gözü ilə 1-ci Ümumrespublika açıq foto sərgisi” təşkil edib. Sərgi 2 sayılı “Asan xidmət” mərkəzində keçirilib. Sərgi könüllü hərəkətini inkişaf etdirməklə daha çox gənci bu sahədə fəaliyyət göstərərək özünü inkişafa müsbət təsir etmişdir. Sərgi çərçivəsində həmçinin “Könüllülü: Uğur formulu” kitabının imza günü keçirilib. Bu kitabın satışından əldə olunan gəlir isə www.asanmektub.az saytında yerləşdirilmiş aztəminatlı ailələrin uşaqlarının məktublarındakı istəklərinin gerçəkləşdirilməsinə istiqamətlənib [20, 6]. Sərgi 1 ay davam etmişdir. Bu müddət ərzində ictimai və idman sahəsində fəaliyyət göstərən könüllülərin fəaliyyəti ilə əlaqədar 16 fotoqraf tərəfindən 34 fotosəkil çəkilib.

2017-ci il fevralın 9-da Dövlət Agentliyi Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti ilə birgə atıcılıq turniri keçirir. “Vətənin müdafiəsinə hazıram!” adlı turnir Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidmətinin təşkilinin 5-ci ildönümünə həsr edilir. Turnir vətəndaşlarda vətənpərvərlik hissinin yüksəldilməsində mühüm roloynamışdır. Qeyd edək ki, 1, 2 və 3-cü yerin qalibləri müxtəlif diplom və qiymətli hədiyyələr ilə mükafatlandırılıb.

Dövlət Agentliyi həmçinin Horadiz kəndində Respublika gününün 99 yaşının tamam olması ilə əlaqədar “Yaşa Azərbaycan” adlı festival keçirib. Festivalın keçirilməsində “Asan Könüllüləri” Təşkilatı da köməklik göstərib. Festival keçirilən müddətdə könüllülər həmçinin Cocuq Mərcanlıya səfər ediblər. Səfər zamanı könüllülərə burada aparılan yenidənqurma işləri haqqında ətraflı məlumat verilir. İştirakçılar həmçinin “Əsgərə Məktub!” və “Məktəblinin dostu” layihəsi vasitəsilə insanlardan göndərilən dəstək məzmunlu məktubları əsgərlərimizə çatdırıblar [6, 37-39].

Bundan başqa “Yaşıl Asan” və “Eko Park” Ekoloji tədqiqatlar mərkəzi birgə Ekoloji maarifləndirmə” mövzusunda aksiya keçiriblər. Aksiya ekoloji problemlərin aradan qaldırılmasında cəmiyyətin bütün üzvlərinin iştirakını təmin etmiş, bu mövzuda insanların maarifləndirilməsinə dəstək olmuş və ətraf mühitə dəyən zərərin azalmasına təsir etmişdir. Qeyd edək ki, aksiya “Qarabağa Doğru” adlı ekoloji layihənin tərkib hissəsi kimi həyata keçirilmişdir.

2013-cü ildə “Asan xidmət” Azərbaycan Hüquqşünasları Konfederasiyası ilə əməkdaşlıq Memorandumu imzalayır. Memorandumun imzalanmasında əsas məqsəd tərəflərin birgə fəaliyyətini təşkil etmək və bu sahədə vətəndaş iştirakçılığını təmin etməkdir. Həmçinin sənəddə qeyd olunur ki, tərəflər birgə olaraq layihələr, treninqlər təşkil edə və monitoring və sorğular keçirə bilərlər. Memorandum hər iki qurum arasında əməkdaşlıq münasibələrinin tənzimlənməsində, dövlət xidmətlərinin göstərilməsində vətəndaşların məlumatlandırılması və maarifləndirilməsində və həmçinin vətəndaş iştirakçılığının təmin edilməsində mühüm rol oynadı.

“Asan xidmət” - “Neftçi” futbol klubunun yeni baş sponsorudur. Belə ki, 16 oktyabr 2015-ci ildə “Neftçi” ilə Dövlət Agentliyi arasında “Yeni baş sponsorluq” müqaviləsi imzalanıb. İmzalanma mərasimində klubun Müşahidə şurasının sədri Çingiz Abdullayev və Dövlət Agentliyinin sədri İman Kərimov çıxış ediblər. Bu ictimai əhəmiyyətə malik qarşılıqlı faydalı əməkdaşlıq müqaviləsini klubun icraçı direktoru Elnur Məmmədov və Dövlət Agentliyinin sədr müavini Ülvi Mehdiyev imzalayıblar.

Müqavilədə “Asan xidmət”in sosial təsirinin artırılması, Asan heyət və Asan könüllülərdən Neftçi komandasına daha geniş fan dəstəyinin təmin edilməsi, ümumilikdə fan mədəniyyətinin yetişdirilməsi, eləcə də sosial layihələrin təşkili və idmana dəstəyin əldə edilməsi və ictimai marağın qanuna uyğunlaşdırılması nəzərdə tutulur.

“Asan xidmət” 2017-ci il noyabrın 9-da Təhsil Nazirliyi, Müdafiə Nazirliyi ilə birlikdə Tərtərdə Bayraq Günü ilə əlaqədar Bayraq yürüşü təşkil edir. Yürüşdə Təhsil

və Müdafiyyə nazirliklərinin rəhbərləri, millət vəkili, “Asan xidmət”in işçiləri, bir çox tanınmış şəxslər və başqaları iştirak edib. Yürüşə ümumilikdə 2500-ə yaxın iştirakçı qatılıb. Qeyd edək ki, yürüş milli atributlarımızın təbliğində və gənclərimizdə vətənpərvərlik hissinin aşılmasında mühüm rol oynamışdır.

2017-ci ildə “Asan” yeni bir layihəyə imza atır. Belə ki, Sağlam Ailə Tibb Mərkəzi ilə birlikdə vətəndaşlar üçün səyyar tibbi müayinə təşkil edir. Diqqətinizə çatdıraraq ki, bu xidmət pulsuz olaraq həyata keçirilir [7, 60]. Yəni, bu xidmətdən istifadə etmək istəyən vətəndaşları peşəkar həkimlər pulsuz olaraq tibbi müayinədən keçirirlər. Qeyd edək ki, bu aksiya mütamadi olaraq həyata keçirilir. Bu günə qədər 2500-ə yaxın vətəndaş bu aksiyaya müraciət edib. Aksiyanın təşkili nəticəsində insanlar arasında tibbi müayinə mədəniyyəti və sağlam həyat sürmək tərzini aşılanmış, aztəminatlı vətəndaşların pulsuz müayinələrə keçməsi təmin edilmişdir.

2018-ci ilin may ayında “Asan Könüllülər” Təşkilatı Gilan Holding, ADA Universiteti və BMT-nin İnkişaf Proqramının Azərbaycan Nümayəndəliyi ilə ADA Universitetində “AVO MUN” 2018 layihəsini təşkil edir. Qeyd edim ki, üç gün müddətində davam edən tədbirdə bir çox mövzular ətrafında müzakirələr aparılıb. Tədbirin keçirilməsində isə əsas məqsəd gənclərin hüquqi, siyasi və ictimai cəhətdən savadlandırılmasıdır.

Tədbirdə həmçinin “Asan” könüllülərin təşkil etdiyi layihələrdən, onların əhəmiyyətindən danışılıb. Tədbirdə həmçinin qeyd olunub ki, bu layihə həm də ölkəmizin gələcək inkişafının təmin edilməsi məqsədilə keçiriləcək tədbirlərə də faydalı mənbə olacaq.

Onu da qeyd edək ki, bu layihə 3 fərqli dildə 3 komitənin simulyasiyasını təşkil etməklə ölkəmizdə keçirilən ilk layihədir.

2018-ci ildə həmçinin Asan könüllüləri və “AccessBank” birlikdə “AİM-ASAN İnkişaf Modeli” layihəsini təşkil edirlər. Bu layihə regionlarda oxuyan məktəblilərin yaradıcı və məntiqi təfəkkürünü inkişaf etdirmək məqsədilə təşkil

edilmişdir. Layihənin keçirildiyi müddət ərzində bir çox bölgələrdə şagirdlərlə görüşlər keçirilmiş və onlara social inkişaf istiqamətində müxtəlif təlimlər təşkil edilmişdir. Həmçinin təlimlərdə fərqlənən şagirdlərə hədiyyələr də verilib.

Qeyd edək ki, layihədə 9, 10 və 11-ci sinif şagirdləri iştirak ediblər. Layihədə eyni zamanda ən son müasir və innovativ yeniliklər, sosial şəbəkələrdən düzgün istifadə haqqında da danışılıb.

Diqqətinizə çatdıraraq ki, gələcəkdə də Respublikamızın digər regionlarında bu layihənin davam etdirilməsi nəzərdə tutulur.

2.3 “Asan xidmət” layihəsinin dünya səviyyəsində qiymətləndirilməsi

Bir il fəaliyyət göstərdikdən sonra “Asan” bir çox dünya səviyyəli sertifikatlarla təltif olunub. Belə ki, mərkəzlərdə yaradılan təhlükəsiz və sağlam mühit və işçilərin peşəkarlıq səviyyəsinə görə OHSAS 18001: 2001 sertifikatı ilə təltif olunub. “Asan” həmçinin ISO 9001:2008 sertifikatına da layiq görülüb. Diqqətinizə çatdıraraq ki, “Asan” mərkəzlərdə sərgilənən şəffaf idarəetməyə görə bu sertifikatla təltif olunub.

“Asan xidmət”, eyni zamanda, “dövlət xidmətlərinin göstərilməsində təhlükəsiz iş şəraitinin yaradılması” adlı müsabiqədə 1-ci yerə layiq görülüb [www.asan.gov.az]. Qeyd edək ki, müsabiqəni Britaniya Əməyin Mühafizəsi Şurası təşkil edib. Bu müsabiqədə bir çox ölkələrdən olan 800-ə yaxın təşkilat qatılıb.

Ümumiyyətlə yarandığı gündən bu günə qədər bir çox xarici dövlətlərdən və beynəlxalq təşkilatlardan 600-ə yaxın nümayəndə heyəti “Asan xidmət” mərkəzlərinə baş çəkib.

“Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti həmçinin Dünya Bakkı, Avropa Birliyi, Avropa Parlamenti və digər dövlətlər və təşkilatların da diqqətindən yayınmayıb.

“Asan xidmət” “Euronews” telekanalının da diqqətindən yayınmamışdır. Belə ki, telekanlada “Asan xidmət” in fəaliyyətindən, məqsəd və prinsiplərindən və inkişaf istiqamətlərindən bəhs edən reportaj hazırlanıb təqdim edilmişdir.

2015-ci ilin mart-aprel aylarında Roma və Brüsseldə “Avröpada mərkəzləşdirilmiş sosial xidmətlərin təşkili: Asan nümunəsi” və “Elektron hökumət proqramlarının uğurlu inkişafı üçün institusional şərait” mövzusunda iki beynəlxalq konfrans keçirilib. Konfranslarda Azərbaycan və Avropa ölkələrinin ekspertləri iştirak edib. Konfransda “Asan xidmət” modelinin vətəndaşların istəklərinə cavab verdiyi vurğulanıb. Konfransda həmçinin Avropa ölkələrində də bu cür modelin yaradılmasının labüdlüyü qeyd olunub. Tədbirdə “Asan xidmət” əhalinin həyat səviyyəsinin yüksəldilməsinə xidmət edən bir vasitə kimi qeyd olunub.

2014-cü ildə paytaxt Bakıda həmçinin “İnsan hüquqları və qabaqcıl idarəçilik kontekstində dövlət xidmətlərinin göstərilməsi” adlı konfrans təşkil edib. Qeyd edək ki, konfransı “Asan xidmət” və Avropa Şurası Nazirlər Komitəsi keçirib. Konfransa bir çox beynəlxalq təşkilatlardan, xarici ölkələrdən, ölkəmizin aidiyyəti orqanlarından, o cümlədən bir çox yerli xarici təşkilatlardan olmaqla ümumilikdə 200-ə yaxın nümayəndə heyəti qatılıb.

Gürcüstanın Daxili İşlər Naziri 2013-cü ildə Azərbaycanda səfərdə olarkən 1 sayılı “Asan xidmət” mərkəzində qonaq olmuşdur. Burada qonağa mərkəzlərin fəaliyyəti, səyyar xidmət, iş prinsipləri və gələcək inkişaf perspektivləri haqqında məlumat verilmişdir. “Asan xidmət”in hüquqi əsasları ilə yaxından tanış olan qonaq, praktiki fəaliyyətindən də razılıq bildirmişdir.

“Asan xidmət”in BƏƏ-də təqdimatı baş tutub. Dubayda keçirilən Zirvə toplantısında ölkəmizi Dövlət Agentliyinin sədri və Agentliyin digər üzvləri təmsil edib. Tədbirə bir çox ölkələrin prezidentləri, nazirləri, özəl şirkətlərdən və elm sahəsindən minə yaxın nümayəndə heyəti qatılıb. Dövlət Agentliyinin sədri “Davamlı inkişaf məqsədləri fəaliyyətində” adlı platformada çıxış edərək, dövlət idarəçiliyinin və dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsinin bu sahədə atıla biəcək mühüm

addımlardan biri kimi vurğulayıb. Konfransda həmçinin “Asan”ın elektron dövlət quruculuğunda oynadığı roldan bəhs edilib. Həmçinin davamlı inkişafın həyata keçirilməsi məqsədilə dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsindəki müsbət istiqamətdə müşahidə olunan dəyişikliklərin digər sahələrə də təsir etdiyi diqqətə çatdırılıb. Qeyd edək ki, konfransa yerli və xarici ölkə nümayəndələri, BMT və Dünya Bankının mütəxəssisləri də qatılıblar.

Brüsseldə Avropa Parlamentində "Azərbaycanda innovasiya və mobil identifikasiya: yeni Avropaya rəəqəmsal integrasiya" adlı konfrans keçirilib. Qeyd edək ki, konfrans Estoniyanın təşəbbüskarlığı ilə həyata keçirilib. Konfransda elektron-dövlət quruculuğunda həyata keçirilən tədbirlər, “Asan İmza” layihəsinin əhəmiyyəti müzakirə olunub. Burada həmçinin “Asan İmza”nın ölkəmizlə Avropa İttifaqı arasında əlverişli münasibətlərin qurulmasında oynayacağı roldan danışılıb və “Asan”ın fəaliyyəti haqqında video təqdim olunub.

Konfransdan sonra isə Asan Sertifikatlaşdırma Xidmət Mərkəzi Estoniya Sertifikatlaşdırma Mərkəzi ilə Anlaşma Memorandumu imzalayıb. Mərasimdə Asan imza haqqında geniş müzakirələr aparılıb. Belə ki, tədbirdə Asan imza yaratmağın şərtləri, istifadə qaydaları haqqında məlumat verilib və gələcəkdə bütün sahələrdə mobil identifikasiyanın istifadəsinin zəruriliyi qeyd olunub.

Mərakeşin Rabat şəhərində yerli idarəetmə orqanları və insan resursları mövzusuna dair Afrika Yerli İdarəetmə Orqanları birinci Beynəlxalq Forumu keçirilib. Qeyd edək ki, Forumu Mərakeşin Daxili İşlər Nazirliyi, Afrikanın Birləşmiş Şəhərlər və Yerli İdarəetmə Orqanları Təşkilatı və Yerli İdarəetmə Orqanları Akademiyası, Mərakeş Bələdiyyə Sədrələrinin Assosiyasiyası və Rabat Beynəlxalq Universiteti birlikdə həyata keçiriblər. Tədbir bir çox beynəlxalq təşkilatların üzvləri, idarəetmə orqanlarının yüksək vəzifəli şəxsləri, diplomatik nümayəndələri ilə müşayiət olunub. Tədbirdə “Asan”ın dövlət xidmətlərinin göstərilməsində sərgilədiyi yüksək keyfiyyət müzakirə olunub. Forumda həmçinin “Asan xidmət”in yüksək ixtisaslı kadrların hazırlanmasında və istər dövlət, istərsə də özəl xidmətlərin bir məkandan

yeni texnologiyaların tətbiqi ilə vətəndaşlara göstərilməsində qazandığı uğurlar haqqında ətraflı məlumat verilib.

“Asan xidmət”in uğurlarından həmçinin Londonun “Queen Elizabeth II” konfrans mərkəzindəki “Civil Service Live 2015” adlı sərgi və konfransda qeyd olunub. Qeyd edək ki, tədbir Avropa Azərbaycan Cəmiyyəti tərəfindən təşkil edilib. Bu tədbirə dövlət işçiləri və mütəxəssisləri qatılıb. Civil Service Live 2015” sərgisi isə “Civil Service World” jurnalının təşkilatçılığı ilə baş tutub. Qeyd edək ki, sərgidə 5000-dən çox dövlət qulluqçuları və özəl şirkətlərin işçiləri iştirak edib.

“Xidmət və informasiyanı istifadə üçün daha sadə, aydın və sürətli etmək məqsədilə rəqəmsal sistemin tətbiqi” və “Effektivliyi artırmağa yönəlmiş yeni iş metodlarından istifadə, yeni, modern və dinamik iş atmosferinin yaradılması” mövzularının müzakirə olunduğu konfransda “Asan xidmət”in fəaliyyətindən və prinsiplərindən söhbət açılıb.

Əfqanıstanda da artıq “Asan xidmət” modeli tətbiq edilir. 2016-cı ildə Dövlət Agentliyi Əfqanıstanda səfərdə olur. Səfər çərçivəsində Əfqanısanın Maliyyə Nazirliyi ilə Anlaşma Memerandumu imzalayır. Memerandum Əfqanıstanda dadövlət xidmətlərinin göstərilməsində “ASAN” kimi bir layihənin tətbiq edilməsi məqsədilə imzalanır. Qeyd edək ki, imzalanmamərasimi Əfqanıstan Prezidentinin sarayında baş tutub. Mərasimə nazirlər, millət vəkilləri və digər yüksək vəzifəli şəxslər qatılıblar. Mərasimdən sonra isə mətbuat konfransı keçirilib. Mətbuat konfransında İnam Kərimov çıxış edib. O, çıxışında ölkəmizlə Əfqanıstan arasındakı münasibətlərdən və “Asan xidmət”in əhəmiyyətindən danışib [5, 11]. Konfransda həmçinin Əfqanıstanda da bu cür modelin tətbiq olunmasının vacibliyi vurğulanıb. Memorandum imzalandıqdan sonra isə tərəflər prezidentin sarayında Əfqanıstanın Prezidentinin qəbulunda olublar.

Qeyd edək ki, Əfqanıstanda artıq “Asan”a oxşar modeli öz ölkəsində tətbiq edir. (asan.gov.af).

Bundan başqa, “Asan xidmət”lə İtaliya, Koreya, Fransa, İndonezya, Monteneqro kimi ölkələrin aidiyyatı qurumları və İSESCO arasında Anlaşma Memorandumu imzalanıb.

“Asan xidmət”in Parisdə təqdimatı nümayiş olunub. “Dövlət xidmətlərinə çıxış və vətəndaşlıq” adlı konfransda Azərbaycanı Dövlət Agentliyinin əməkdaşları təmsil edib. Qeyd edək ki, konfransı Fransanın Baş naziri təşkil edib. Konfransda Fransanın dövlət orqanlarından olan nümayəndələr və diplomatik şəxslər iştirak ediblər. Tədbirdə “Asan xidmət”in dövlət xidmətlərinin göstərilməsində həyata keçirdiyi təkmilləşdirmə işlərindən bəhs olunub və uğurlu təcrübə kimi konfrans iştirakçılarına təqdim olunub. Konfransda həmçinin “Asan xidmət”in fəaliyyətindən bəhs edən təqdimat göstərilib. Qeyd edək ki, təqdimat konfrans iştirakçıları tərəfindən böyük maraqla qarşılanıb. Konfransdan sonra Dövlət Agentliyi ilə Fransanın diplomatik nümayəndələri arasında ikitərəfli görüşlər keçirilib.

2016-cı il 4-9 aprel tarixlərində Albaniya Respublikasında vahid məkan prinsipi əsasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsinin innovativ yollarla təkmilləşdirilməsi dövlət orqanı olan Birgə xidmətlərin Göstərilməsi Agentliyinin (ADİSA) nümayəndə heyəti ölkəmizdə səfərdə olmuşdur. Səfərin məqsədi “Asan xidmət” və ADİSA ilə əməkdaşlıq əlaqələrinin genişləndirilməsi və Asan təcrübəsinin öyrənilməsi idi. Səfər çərçivəsində Albaniyalı həmkarlar “Asan xidmət” mərkəzləri ilə yaxından tanış olmuş və ikitərəfli əməkdaşlığın dərinləşdirilməsi üzrə müzakirələr aparılmışdır.

Romada “Avropada mərkəzləşdirilmiş sosial xidmətlərin təşkili: “Asan” nümunəsi” adlı konfrans təşkil edilib. Diqqətinizə çatdıraq ki, konfrans Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Qeyri-Hökumət Təşkilatlarına Dövlət Dəstəyi Şurası və İtaliyanın “Vision” təşkilatı tərəfindən keçirilib. Bu tədbirə ekspertlər, bir çox vətəndaş cəmiyyətlərinin nümayəndələri və təmsilçiləri qatılıb. Konfransda Şuranın təşkili məqsədindən və müasir dövrdə ölkəmizdə elektron dövlət quruculuğunda həyata keçirilən tədbirlərdən danışılıb. Konfransda həmçinin “Asan

xidmət” təcrübəsinin İtaliyada da tətbiqinin əhəmiyyəti vurğulanıb və ölkəmizin Aİ ilə əlaqələrinin genişləndirilməsinin tərəfdarı olduğu diqqətə çatdırılıb. Konfransda eyni zamanda “Asan xidmət” modelinin İtaliyalılar tərəfindən bəyənildiyi və bu ölkədə də bu cür unikal bir modelin tətbiqinin vacibliyi vurğulanıb.

İsraildə Qlobal Sammit keçirilib. Sammiti Amerikanın “Forbes” jurnalı təşkil edib. Diqqətinizə çatdıraraq ki, Sammitdə iqtisadiyyatın bir neçə sektorundan olan gənc sahibkarlar və ixtiraçılar qatılıb. Tədbirdə ölkəmizi Dövlət Agentliyinin nümayəndəsi, İstək liseyinin şagirdi və İnnovasiyalar sektorunun müdiri təmsil edib. Tədbirdə bir çox məşhur biznesmenlərin çıxışı olub. Ölkəmiz tərəfindən tədbirə yağış suyundan enerji əldə etməyə imkan verən “Rainergy” layihəsini təqdim olunub. Diqqətinizə çatdıraraq ki, layihə iştirakçılar tərəfindən çox bəyənilib.

2018-ci ilin aprelində Küveyt Dövlətindən olan nümayəndə heyəti “Asan xidmət” mərkəzinin qonağı olub. Qonaqlar burada “Asan xidmət” mərkəzlərinin təşkili prinsipləri və fəaliyyəti haqqında məlumatlar əldə ediblər. Həmçinin qonaqlara “Asan”ın yaradılması ilə dövlət idarəçiliyində baş verən müsbət yeniliklər haqqında da məlumat verilib.

2018-ci ilin may ayında Türkiyənin yüksək vəzifəli şəxsləri “Asan” xidmətin qonağı olub. Qonaqlar “Asan xidmət” mərkəzlərini iş prinsipləri və uğurlu fəaliyyəti ilə yaxından tanış olublar. Qonaqlara bildirilib ki, “Asan”ın yaradılması ilə dövlət idarəçiliyində müsbət dəyişikliklər baş verib.

2018-ci ilin aprel ayında Rusiya Federasiyasının da bir çox vəzifəli şəxsləri “Asan xidmət”in qonağı olublar. Qonaqlar həmçinin “Abad” sənətkarlıq mərkəzlərində də baş çəkiblər. Qonaqlara “Asan xidmət” mərkəzlərinin iş prinsipləri və uğurlu fəaliyyəti haqqında danışılıb. Qonaqlara bildirilib ki, “Asan”ın yaradılması ilə dövlət idarəçiliyində müsbət dəyişikliklər baş verib. Bundan başqa “Asan”ın təqdim etdiyi xidmətlər haqqında geniş məlumatlar verilib.

Səfər çərçivəsində qonaqlar həmçinin “İnnovasiyalar Mərkəzi” MMC ilə Anlaşma Memorandumu imzalayıblar.

Əfqanıstan Respublikasının vəzifəli şəxsləri 2018-ci ilin aprel ayında “Asan xidmət” mərkəzlərinə baş çəkirlər. Səfərdə olan qonaqlar “Asan xidmət” mərkəzlərinin yaradılması və fəaliyyəti haqqında məlumatlandırılır. Tanışlıq çərçivəsində həmçinin “Asan xidmət”in bu günə qədər layiq görüldüyü mükafatlar haqqında məlumat verilir. Bundan başqa səyyar xidmətin təşkili prinsipləri və fəaliyyəti qeyd edilib. Səfər çərçivəsində qonaqlar həmçinin Quba “Asan həyat” kompleksinə də baş çəkirlər.

2018-ci ilin aprel ayında həmçinin Dünya Bankının təcrübə mübadiləsi iştirakçıları da “Asan xidmət”in qonağı olurlar. Burada qonaqlar mərkəzlərin yaradılması və fəaliyyəti haqqında məlumat əldə edirlər. Qonaqlara həmçinin dövlət idarəciliyində “Asan xidmət”in oynadığı roldan danışılıb.

2018-ci ilin aprel ayında həmçinin İndoneziya Respublikasının vəzifəli şəxsləri də “Asan xidmət” mərkəzlərinin qonaqları olur. Səfər zamanı qonaqlar “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə yaxından tanış olurlar. Qonaqlara həmçinin “Asan”ın uğurlu fəaliyyətindən danışirlər. Qonaqlar həmçinin “Asan Viza” sistemi, elektron xidmətlər haqqında məlumatlandırılıblar.

Diqqətinizə çatdıraraq ki, tərəflər arasında 2017-ci ildə əməkdaşlıq haqqında Memorandum imzalanıb. Buna görə də hər iki qurum arasında təlimlər, treninqlər keçirilir.

2018-ci ildə bir çox qonaqlar qəbul edir. Belə qonaqlardan biri də Beynəlxalq Miqrasiya Təşkilatının nümayəndəsidir. Burada o, mərkəzin fəaliyyəti ilə yaxından maraqlanır. Eyni zamanda qonağa “Asan xidmət” vasitəsilə elektron dövlət quruculuğunda baş verən yeniliklərdən danışılır.

Bu ildə “Asan xidmət”ə baş çəkən qonaqlardan biri də Latviya Respublikasının səlahiyyətli nümayəndəsi olmuşdur. Qonaq “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti

ilə əlaqədar geniş məlumatlandırılıb. Qonağa həmçinin elektron dövlət quruculuğunda “Asan xidmət”in əhəmiyyətindən danışılıb.

Bu ilin fevral ayında Smart Amerika şirkətinin əməkdaşı da “Asan xidmət”də qonaq olmuşdur. Qonaq “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar geniş məlumatlandırılıb. Qonağa həmçinin elektron dövlət quruculuğunda “Asan xidmət”in əhəmiyyətindən danışılıb.

Bu ilin yanvar ayında Əlcəzair Xalq Demokratik Respublikasının səlahiyyətli şəxsi də “Asan xidmət” də qonaq olur. Səfər zamanı qonağa “Asan xidmət”in və Asan Radionun fəaliyyəti haqqında geniş məlumat verilir.

Bu il həmçinin Niderland, Sudan, İSESCO-nun səlahiyyətli nümayəndələri də “Asan xidmət”də qonaq olur.

Yaponiyanın Azərbaycandakı səfiri “Asan xidmət”in fəaliyyəti haqqında aşağıdakı fikirləri söyləmişdir:

“Azərbaycanda elektron dövlətçilik quruculuğunu həyata keçirmək məqsədilə “Asan xidmət” modeli yaradılmışdır. ”

O qeyd edib ki, bir çox ölkələrdə buna oxşar layihələr tətbiq edilir, ancaq “Asan xidmət” kimi unikal model yalnız Azərbaycanda fəaliyyət göstərir.

O, həmçinin mərkəzlərdə yaradılan şəffaf, operativ şəraitdən, vətəndaşlara göstərilən keyfiyyətli xidmətdən danışır.

2017-ci ildə dünyaca məşhur Harvard, Stanford və Tafts universitetlərinin tələbələri “Asan xidmət”də qonaq olublar. Qonaqlar “Asan xidmət” mərkəzləri və Asan Radio haqqında geniş məlumatlandırılıblar. Onlara həmçinin “Asan xidmət”in dövlət idarəçiliyində oynadığı roldan, əhəmiyyətindən danışılıb.

2018-ci ilin mayında Harvard və Tafts Universitetlərinin tələbələri Asan xidmətin qonağı olur. Qonaqlara burada Asanın fəaliyyəti və onun elektron quruculuğunda əhəmiyyəti və rolu haqqında geniş məlumat verilib.

Bu ərəfədə həmçinin Belçika Krallığının Xarici işlər Naziri nümayəndə heyəti ilə birlikdə “Asan xidmət” mərkəzlərinin qonağı olur. Qonaqlar burada “Asan Viza”, “Asan Viza 2.0” layihələri, Abad və Asan Radionun fəaliyyəti ilə yaxından tanış olur, Asan xidmətin elektron dövlət quruculuğu siyasətinin həyata keçirilməsindəki əhəmiyyəti və rolu haqqında geniş məlumat əldə edirlər.

Bu ilin may ayında həmçinin Estoniyanın paytaxtı olan Tallin şəhərində elektron hökumət mövzusunda konfrans baş tutur. Konfransı Elektron İdarəçilik Akademiyası təşkil edib.

Tədbir rəqəmsal idarəetməyə həsr olunub. Burada bir çox dövlətlərin e-dövlət quruculuğu sahəsindəki siyasəti, innovasiya və bu sahədə olan çatışmazlıqlar və onların aradan qaldırılması yolları haqqında söhbətlər aparılıb.

Konfrans çərçivəsində “Asan xidmət”lə Elektron İdarəçilik Akademiyası arasında Anlaşma Memorandumu imzalanıb. Diqqətinizə çatdırraq ki, Memorandum e-dövlət quruculuğu sahəsində ikitərəfli əməkdaşlığın qurulması istiqamətində imzalanıb.

Bu dövrdə həmçinin Cənubi Koreyanın Seul şəhərində “Asan xidmət” mərkəzinin nümayəndələrinin də qatıldığı tədbir təşkil edilib. Tədbir e-hökumət mövzusunda həsr olunub. Burada həmçinin Cənubi Koreyanın Daxili İşlər və Təhlükəsizlik Nazirliyi ilə memorandum imzalanıb. Mərasimə 47 ölkədən olan 10 ölkənin dövlət qulluqçuları qatılıblar.

III FƏSİL. “Asan xidmət”in fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətləri.

3.1. “Asan xidmət”in digər dövlətlərdə həyata keçirilən oxşar layihələrlə müqayisəli təhlili.

Diqqətinizə çatdırmaq ki, təkcə Azərbaycanda deyil, digər ölkələrdə də “vahid pəncərə” prinsipi əsasında dövlət xidmətlərini təklif edən modellər tətbiq olunur. Belə modellərə misal olaraq Rusiyanın Çoxfunksiyalı Mərkəzlərini (Multifunctional Centers,MFC) , Gürgüstanın Dövlət Xidmət Zallarını (Public Service Halls) , Qazaxıstanın Dövlət Xidmət Mərkəzlərini (Public Service Centers) və Braziliyanın Poupa Tempo (Time Saver) modelini göstərmək olar. “Asan xidmət”in bu modellərlə müqayisəsi nəticəsində oxşar və fərqli məqamlar, üstünlüklər və çatışmazlıqlar aşkar olunub. Qeyd edim ki, müqayisə zamanı həmçinin ABŞ və Çinin də bu sahədə olan yanaşmalarından istifadə edilib. İlk öncə bu modellərlə “Asan xidmət”in oxşar cəhətini qeyd etmək istərdim. Belə ki, adları yuxarıda qeyd olunan mərkəzlər də daxil olmaqla “Asan xidmət”in fəaliyyəti də beynəlxalq arenada qəbul olunmuş standartlara əsasən həyata keçirilir. Hətta mərkəzlərin müəyyən etdiyi məqsədlər, prinsiplər, vəzifələr və strateji hədəflər də eynidir. Sadəcə fərqlilik mərkəzlərin fəaliyyətlərində tətbiq etdikləri texnologiyada müşahidə olunur. Məsələn, məlumdur ki, “Asan”da vətəndaşlara eyni vaxtda on dövlət orqanının xidmətləri təklif olunur və “Asan xidmət” mərkəzləri Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində fəaliyyət göstərir. Ancaq Rusiya və Gürcüstanda mərkəzlər ayrı-ayrı nazirliklərin tabeliyində fəaliyyət göstərərək həmin nazirliyin xidmətlərini vətəndaşlara təklif edir. Yəni Rusiya və Gürcüstanda ədliyyə, daxili işlər, iqtisadiyyat və digər nazirlik və orqanların xidmətlərini təklif edən ayrı-ayrı mərkəzlər fəaliyyət göstərir və bu mərkəzlər fəaliyyətində xidmətlərini təklif etdiyi nazirliklərə tabedir. Düşünürəm ki, bu baxımdan “Asan xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti daha üstündür. Belə ki, bir Azərbaycan vətəndaşı olaraq eyni vaxtda və eyni məkanda on dövlət orqanının

xidmətlərindən istifadə etməklə qeyd etdiyim ölkələrin vətəndaşları ilə müqayisədə vaxt və xərclərimizə 10 dəfə çox qənaət etmiş oluruq.

Rusiyada 2007-ci ildən başlayaraq “vahid pəncərə” prinsipi əsasında xidmət göstərən çoxfunksiyalı mərkəzlər yaradılmağa başlanılmışdır. 2008-ci ildə dövlət xidmətlərinin elektronlaşdırılması ən fəal mərhələyə çatmışdır. Göründüyü kimi Rusiya bizdən 5 il əvvəl xidmətlərin elektronlaşdırılmasına başlamışdır

2015-ci ildən etibarən isə bütün çoxfunksiyalı mərkəzlərin kiçik və orta biznesə xidmət göstərməsi təmin edilmişdir. Belə ki, çoxfunksiyalı mərkəzlər 2015-ci ildən etibarən eyni standartlardan istifadə edərək sahibkarlar üçün ən azı məsləhətçi dəstəyini təmin edir. Bunun nəticəsində xidmətlərin keyfiyyəti və əlçatanlığı artmış, həmçinin vətəndaşlar və təşkilatların maliyyə xərcləri azalmışdır.

Rusiyada həmçinin qadın sahibkarlara hüquqi məsləhət vermək üçün 2015-ci ilin noyabr ayından başlayaraq çağrı mərkəzi fəaliyyət göstərir. Qadınlar çağrı mərkəzi vasitəsilə vergi və maliyyə mütəxəssislərindən, hüquqşünaslardan məsləhətlər alırlar. Qeyd edirəm ki, zəng mərkəzinin bütün mütəxəssisləri könüllü fəaliyyət göstərirlər.

Məncə “Asan xidmət” mərkəzlərində də sahibkarlara bu cür dəstək təmin edilsə ölkədə sahibkarlığın inkişafına müsbət istiqamətdə dəyişikliklər müşahidə etmək olar.

Qeyd edirəm ki, “Asan”da da kiçik və orta sahibkarlığın inkişafı üçün müəyyən tədbirlər görülüb. Belə ki, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müvafiq Fərmanı ilə sahibkarlara fəaliyyəti ilə əlaqədar lisenziyaların verilməsi “Asan xidmət” vasitəsilə təmin edilir. Lisenziyaların “Asan xidmət” vasitəsilə verilməsi sahibkarlıq fəaliyyətinin inkişafına müsbət təsir etmişdir.

Bundan başqa, lisenziyalarla bağlı lazımi proseduraları həyata keçirmək üçün “Lisenziyalar və icazələr” portalı yaradılıb. Ancaq bu cür faydalı onlayn sistem hal-

hazırda işləmir. Çünki lisenziya verməli olan dövlət qurumlarından əksəriyyəti öz informasiya sistemlərini Portala vaxtında integrasiya etmirlər.

Düşünürəm ki, bu sahədə daha ciddi addımlar atılmalı və mövcud problemlər aradan qaldırılmalıdır. Çünki bir ölkə kimi strateji hədəf olaraq İKT hesabına iqtisadiyyatın inkişafının neft sektorundan asılılığın aradan qaldırılması ilə yüksək iqtisadi artıma nail olmağı seçmişik.

Məncə bu sahədə Çin daha iddialıdır. Belə ki, o, “İnternet Plus” fəaliyyət planına əsaslanaraq interneti ənənəvi sənayeyə integrasiya etməklə iqtisadi artımın çoxalmasını nəzərdə tutur. Bu plan kütləvi sahibkarlıq və innovasiya, istehsal, kənd təsərrüfatı, enerji, maliyyə, dövlət xidmətləri, logistika, e-ticarət, nəqliyyat və s. daxil olmaqla, yeni sənaye rejmini qurmağı təmin edən inkişaf hədəflərini və dəstəkləyici tədbirləri əhatə edir.

Fəaliyyət planına əsasən hökumət 2018-ci ilədək internetin iqtisadi və sosial sahələrə integrasiyasını daha da dərinləşdirməyi hədəfləyir. Çin bu məqsədlə maneələri və aşağı səviyyəli məhsulları təmizləməyi, kredit sistemini optimallaşdırmağı və hüquqi xidmətlər göstərməyi nəzərdə tutur.

Qısaca desək, “İnternet Plus”un əlverişliliyi Çin iqtisadiyyatını daha da yüksək səviyyəyə gətirəcək.

Çinin bu strategiyasını çox bəyəndim. Hətta istərdim ki, biz də hədəflərimizə çatmaq üçün gələcəkdə “İnternet Plus”un əlverişliliyindən istifadə edək. Düşünürəm ki, ancaq hal-hazırda ilk öncə bu sahədə olan maneələr aradan qaldırılmalı və mövcud problemlər öz həllini tapmalıdır.

İnanıram ki, növbəti illərdə bu sahədə olan problemlər tezliklə aradan qaldırılacaq.

Rusiyada həmçinin 2012-ci ildən başlayaraq Moskvada gənclərin həyat strategiyalarını müəyyənləşdirməyə və uğur əldə etməyə kömək edən Moskva

Gənclər Çoxfunksiyalı Mərkəz (Moskva Youth Multifunctional Center) fəaliyyət göstərir. Mərkəzdə gənclər biznes sahəsində təcrübə əldə etmək, könüllü kimi çalışmaq, beynəlxalq əməkdaşlıq və layihələr üzərində işləməklə yanaşı, ekologiya, sağlam həyat tərzini və şəxsi inkişafı ilə bağlı təlimlərdə də iştirak edirlər. Gənclər burada iş laboratoriyaları ilə layihə üzərində işləyə bilər, təlim və seminarlarda iştirak edirlər. Mərkəzdə təqdimatlar, sərgilər və konsertlər üçün böyük bir zal da var. Gənclərin layihə üzərində işləyərkən rahatlığı üçün internet-kafe və video-studio yaradılıb.

Rusiyadan fərqli olaraq ölkəmizdə gənclərin şəxsi inkişafı, sosial aktivliyi üçün ayrıca mərkəz fəaliyyət göstərmir. Ancaq gənclərimizin şəxsi inkişafını təmin etmək məqsədilə “Asan xidmət” mərkəzində könüllü fəaliyyəti tətbiq olunur. Mən “Asan”ın bu fəaliyyətini yüksək qiymətləndirirəm. Çünki könüllülərin burada əldə etdikləri təcrübə gələcəkdə iş həyatında uğur qazanmağa kömək edir. Könüllülər burada fəaliyyət göstərməklə bilik, ilkin əmək verdişləri, kollektivdə çalışmaq və dövlət orqanlarının işi ilə yaxından tanış olmaq şansı əldə edirlər. Ancaq qeyd edirəm ki, bu sahədə də müəyyən boşluqlar var. Belə ki, digər orqan və müəssisələrdə, özəl şirkətlərdə könüllü kimi çalışaraq təcrübə əldə edən gənclərin bir qismi bildirirlər ki, “Asan xidmət” mərkəzində könüllü fəaliyyəti zamanı təkrarçılıqla qarşılaşırlar və nəticədə bu fəaliyyət onlar üçün o qədər də verimli olmur. Məncə “Asan xidmət” bunu nəzərə almalı və bu sahədə elə bir innovasiya tətbiq etməlidir ki, könüllü kimi təcrübəsi olan gənclər də “Asan”da yenidən təcrübə qazanmağa həvəsli olsunlar.

Gürcüstanda isə hər bir Dövlət Xidməti Zallarında göstərilən xidmətlər üç sahəyə bölünür: Sürətli xidmət sahəsi, Uzunmüddətli xidmət sahəsi və Özünüidarəetmə sahəsi. Sürətli Xidmət sahəsində vətəndaşlara iki dəqiqə müddətində artıq çap edilmiş şəxsiyyət vəsiqəsi və ümumvətəndaş pasportları, doğum şəhadətnaməsi, evlilik lisenziyası, əmlak və biznes qeydiyyatı kimi xidmətlər təklif olunur. Uzunmüddətli xidmət sahəsində isə insanlar ən azı beş dəqiqə müddətə çatdırılmasını tələb edən xidmətlər alırlar. Uzunmüddətli xidmətlərə pasport və ya şəxsiyyət vəsiqəsi təqdim etməsi, əmlakın və ya biznesin qeydiyyatı və arxiv

sənədlərinin alınması daxildir. Özünüidarəetmə sahəsində avtomatlaşdırılmış sistemlər qonaqlar üçün şəxsiyyət vəsiqəsi və pasportları üçün biometrik fotosəkil çəkməyə, mülkiyyət və ya biznes qeydiyyatı uçotunun çıxarılmasına və ödənişləri həyata keçirməyə imkan verir.

Xidmət Zalı da “Asan xidmət” mərkəzləri kimi həm vətəndaşlara dövlət xidmətlərinin göstərilməsi təmin edir, həm də dövlət qurumlarına xidmətlərini yaxşılaşdırmağa və yeni fikirlər yaratmağa kömək edir, o cümlədən ideyaların yaranmasına, problemlərin həllinin optimal yolları üzrə təkliflər verməyə, proseslərin optimallaşdırılması planlarını hazırlamağa, həyata keçirməyə və davamlı inkişafa kömək edir.

Xidmət Zallarında həmçinin fiziki və virtual sahələrdə şəxslərin və təşkilatların etibarlı və təhlükəsiz şəkildə müəyyənləşdirilməsinə imkan yaradan identifikasiya xidmətləri göstərilir.

Xidmət Zalında Dövlət Reyestri Departamenti fəaliyyət göstərir. Departament miqrasiyaya, qanunda dəyişikliklərin edilməsinə, müvəqqəti və daimi yaşayışa, investisiya fəaliyyətinə icazə verilməsini təmin edir.

Xidmət Zalında “Asan”dan fərqli olaraq ənənəvi deyil, yeni qaydada şəxsiyyət vəsiqəsi verilir. Belə ki, 2011-ci ilin 11 avqust tarixindən başlayaraq Gürcüstanda yeni şəxsiyyət vəsiqələrinin (e-ID card) verilməsinə başlanılmışdır. Yeni şəxsiyyət vəsiqəsi yüksək texnologiya standartlarına cavab verən sənəddir. Şəxsiyyət vəsiqəsində şəxs haqqında məlumatları saxlayan bir ID mikrotip daxildir. Mikrotip şəxsiyyət vəsiqəsinin sahiblərinin öz qərarı ilə istifadə edə biləcəyi onlayn tanınma və rəqəmsal imzalama proqramlarına sahibdir.

Yeni bir şəxsiyyət vəsiqəsi ICAO (Beynəlxalq Mülki Aviasiya Təşkilatı) standartlarına cavab verir və yalnız ölkə daxilində deyil, xaricində də səyahət üçün istifadə oluna bilinir. E-şəxsiyyət vəsiqəsində ənənəvi şəxsiyyət vəsiqəsində olan məlumatlardan başqa şəxsin vergi məlumatları, sağlamlıq məlumatları əks olunub. E-

şəxsiyyət vəsiqəsi sahibindən başqa heç kimə açıqlanmayan dörd rəqəmli PİN kodla qorunur. Beləliklə, e-şəxsiyyət vəsiqəsi vasitəsilə elektron mühitdə informasiya təhlükəsizliyi tam təmin edilmiş olur.

Ənənəvi olaraq, müqavilənin imzalanması avtomatik olaraq kağız üzərində imza qoymaqla həyata keçirilirdi. E-ID kartı da bu sahədə əhəmiyyətli dəyişikliklər etdi. Belə ki, vətəndaşlar öz kompüterlərində e-şəxsiyyət vəsiqəsi vasitəsilə elektron sənəd yarada və rəqəmsal imzalar ata bilirlər. E-şəxsiyyət vəsiqəsi bir tərəfdən rəqəmsal imza müəyyən etmək üçün və digər tərəfdən sənədin dəyişdirilməsi halında imzanın avtomatik olaraq etibarsız olmasını təmin edir.

E-şəxsiyyət vəsiqəsi itirildikdə isə dərhal Zəlin tərkibində fəaliyyət göstərən Dövlət Xidmətinin İnkişaf Agentliyinə xəbər verilir. Nəticədə onlayn identifikasiya sistemi avtomatik olaraq e-şəxsiyyət vəsiqəsi ilə hər hansı bir girişi blok edir. Beləliklə, başqaları gizli PİN kodu bilsələr də, ondan istifadə edə bilmirlər. Diqqətinizə çatdırım ki, e-şəxsiyyət vəsiqəsinin ləğvindən sonra edilən rəqəmsal imzalar etibarsız sayılır.

Bildiyimiz kimi ancaq “Asan xidmət”də şəxsiyyət vəsiqələri ənənəvi qaydada verilir. Düzdür bizdə də e-xidmətlərdən istifadə etmək məqsədilə şəxsiyyətini sübut etmək və sənədləri rəqəmsal imzalamaq üçün Asan İmza (mobil imza) istifadə olunur. Ancaq e-imza şəxsiyyət vəsiqəsində deyil, ayrıca tətbiq olunur.

Asan İmza əslində elektron mühitdə təklif olunan bütün xidmətlərdən istifadə etmək üçün istifadə olunan mobil SİM-kartıdır. O, həm Azərbaycan, həm də beynəlxalq səviyyədə istifadə üçün nəzərdə tutulmuşdur. Ancaq qeyd edim ki, elektron imzanın əldə olunmasında ciddi problemlər var. Belə ki, elektron imzanın əldə olunması və tətbiqində müəyyən olunan xidmət haqlarında ciddi problemlər müşahidə olunur. Ümumiyyətlə imzanın adı Asan olsa da prosesin özü asan deyil. Diqqətinizə çatdırıraq ki, bu sistemdə yaranan problemlərə mobil operatorlar səbəb olur. Ona görə də bu məsələyə yenidən baxılmalı və müvafiq tənzimlənmələr aparılmalıdır.

Xidmət Zalında vətəndaşlara həmçinin biometrik pasportlar da təqdim olunur. Sadə bir pasportdan fərqli olaraq, biometrik pasportda sahibin şəxsi məlumatları, elektron foto və barmaq izləri olan elektron mikrotip daxildir. Biometrik pasport yüksək texnologiyaya əsaslanan səyahət sənədidir. Biometrik pasport bir insanın tam müəyyənləşdirilməsini təmin edir və rəsmi sənədi tərtib etmək imkanlarını aradan qaldırır. Biometrik pasport sisteminə köçürmə Gürcüstandakı sənədlərin etibarlılığını əhəmiyyətli dərəcədə artırır.

Gürcüstanda həmçinin vətəndaşlığı olmayan bir şəxsə Gürcüstandan çıxmaq, xaricə səyahət etmək və Gürcüstanı tərk etmək üçün səyahət pasportu verilir. Bu pasport Dövlət Xidmətinin İnkişaf Agentliyinin və ya müvafiq Dövlət Xidmətinin hər bir filialında verilir.

Xidmət Zalında “Asan xidmət”dən fərqli olaraq Dövlət Xidmətinin İnkişaf Agentliyi tərəfindən vətəndaşlara həmçinin ümumtəhsili təsdiq edən dövlət sənədləri, məcburi təhsil diplomu (9-cu sinfi bitirmə diplomu), orta təhsil diplomu və orta səviyyəli orta təhsil şəhadətnamələrinin verilməsi də həyata keçirilir.

“Asan xidmət” mərkəzlərində də şəxsiyyət vəsiqələrinin, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsində bu cür texnologiyaların tətbiq olunması mən tərəfdən arzu olunandır. Belə ki, şəxsiyyət vəsiqələri elektron qaydada verilərsə həm vətəndaşlar bundan məmnun qalar, həm də e-imzanın əldə olunmasında yaranan problemlər aradan qalxar.

Şəxsiyyət vəsiqələrinin verilməsində Xidmət Zalının daha bir üstünlüyü vəsiqələrin verilməsi zamanı bir qrup şəxslərə müəyyən güzəştlərin edilməsidir. Belə ki, Gürcüstanda müharibədə iştirak edənlər, aztəminatlı ailələr şəxsiyyət vəsiqəsinin alınmasında tələb olunan dövlət rüsumunu ödəməkdən azaddırlar. Tələbələr isə rüsumun tam deyil, müəyyən bir hissəsini ödəməklə e-şəxsiyyət vəsiqələrini əldə edə bilirlər.

Təklif edirəm ki, Asanda da müharibədə iştirak edərək əlil olanlar, ailə başçısını itirənlər, aztəminatlı ailələr bu cür dövlət rüsumlarını ödəməkdən azad edilsinlər və ya müəyyən bir güzəştə rüsumların bir hissəsini ödəməklə dövlət xidmətlərindən yararlanılsınlar.

Qazaxıstan Respublikasında isə 2011-ci ildən başlayaraq elektron formada və “vahid pəncərə” prinsipi əsasında dövlət xidmətlərini vətəndaşlara təqdim edən mərkəzlər fəaliyyətə başlamışdır. Mərkəzlərdə həm vətəndaşlara, həm də investorlara xidmətlər təklif olunur. Mərkəzlərdə vətəndaşlara ailə, səhiyyə, təhsil, işlə təmin etmə və məşğulluq, sosial təminat, vətəndaşlıq, miqrasiya və immiqrasiya, daşınmaz əmlak, vergilər və maliyyə, hüquqi yardım, nəqliyyat və kommunikasiya, turizm, idman və hərbi qeydiyyat və təhlükəsizlik xidmətləri göstərilir.

Ailə xidmətlərinə aşağıdakı xidmət növləri daxildir:

- Atalığın müəyyən olunması;
- Ad və soyadın dəyişdirilməsi;
- Qazaxıstan Respublikasının məhkəmə orqanlarından və digər dövlət orqanlarından, habelə notariuslarından çıxarılmış rəsmi sənədlərin apostilizasiyası;
- Kimsəsiz bir uşağın övladlığa götürülməsi üçün birdəfəlik ödənişin təyin edilməsi;
- Doğum haqqında şəhadətnamənin verilməsi;
- Birinci dərəcəli sağlamlıq xidməti göstərən tibbi təşkilatın əlavə edilməsi;
- Uşaq bağçasına qeydiyyat;
- Boşanma sənədinin verilməsi;
- "Uşaq doğum" kompozit xidməti;

- Analıq və uşaq baxımından faydalanmanın təyin edilməsi;
- Əlilliyi olan uşaqları yetişdirən ailələrə konsaltinq yardımı göstərilməsi;
- Əlilliyi olan uşaqlara psixoloji, tibbi və təhsil yardımlarının göstərilməsi;
- Uşağın (uşaqların) tərbiyələndirilməsi üçün qoruyucu ailəyə köçürülməsi və onların saxlanması üçün pul ödənişinin təyin edilməsi;
- Vergi borcunun mövcudluğu (olmaması), məcburi pensiya borcları və sosial yardımlar haqqında məlumat əldə etmək.

Qeyd edirəm ki, bu xidmətlərdən əksəriyyəti “Asan xidmət” mərkəzlərində göstərilir. “Asan xidmət” mərkəzlərində həmçinin səhiyyə, təhsil, işlə təmin etmə və məşğulluq, sosial təminat, vergilər və maliyyə, hüquqi yardım, turizm, idman və hərbi qeydiyyat və təhlükəsizlik kimi xidmətlər də göstərilir.

Uşaq bağçasına qeydiyyatın aparılması “Asan”da göstərilməsi mən tərəfdən arzu ediləndir. Çünki bu bir sirr deyil ki, bu gün uşaqların bağçalara qeydiyyatı zamanı ciddi problemlər müşahidə olunur. Əgər bu xidmət “Asan”a həvalə edilsə, düşünürəm ki, bu sahədə mövcud olan problemlərdən qalxar.

2015-ci ildən başlayaraq Qazaxıstan Respublikasının İnvestisiya və İnkişaf Nazirliyi tabeliyində İnvestorlara Xidmət Mərkəzi yaradılmışdır. Mərkəz investorlara fəaliyyəti ilə əlaqədar məsləhətləşməni və dövlət xidmətlərindən istifadəyə dəstəyi təmin edir. Qeyd edirəm ki, Qazaxıstanın bütün bölgələrində investorlar üçün xidmət mərkəzi yaradılmışdır. Hal-hazırda bu sahədə 19 xidmət sektoru fəaliyyət göstərir.

Mərkəz “vahid pəncərə” prinsipi əsasında fəaliyyət göstərərək investorlarla dövlət orqanları arasında birbaşa təması məhdudlaşdırır və onlara dəstəyi təmin edir. Bunun nəticəsində bürokratik və inzibati əngəllər əhəmiyyətli dərəcədə azalmışdır. İnvestisiya fəaliyyəti ilə bağlı bütün lazımi məlumatları əldə etmək üçün www.isc.baseinvest.kz saytı fəaliyyət göstərir.

İstərdim ki, bizim ölkəmizdə də investisiya fəaliyyəti ilə bağlı xidmətlər “Asan”a həvalə edilsin. Əslində investisiya, sahibkarlıq fəaliyyəti ilə bağlı xidmətləri göstərən mərkəzləri müvafiq nazirliyin tabeliyində də yaratmaq olar. Ancaq nəticədə iqtisadi sektorda bizə lazım olan inkişaf əldə olunmayacaq. Çünki heç kimə gizli deyil ki, ölkəmizdə “Asan xidmət” kimi şəffaf və operativ fəaliyyət göstərən 2-ci bir qurum yoxdur. Bu səbəbdən də yuxarıda qeyd olunan xidmətlərin “Asan”a verilməsinin tərəfdarıyam.

Brazilyada dövlət xidmətlərini vətəndaşlara çatdırmaq üçün yaradılan Poupa Tempo (Time Saver) proqramı “Asan xidmət”dən tamamilə fərqlənir. Belə ki, bu proqram “vahid pəncərə” deyil, bir dən çox pəncərə prinsipi əsasında fəaliyyət göstərir. İnternetlə təmin olunmuş Agentlik bir çağırış mərkəzi ilə gündə orta hesabla vətəndaşlara 75 min xidmət təklif edir. Bu proqram vasitəsilə vətəndaşlara eyni vaxtda 68 qurum tərəfindən 400-dən çox xidmət növü təklif olunur.

Məlumdur ki, “Asan xidmət” 2018-ci ildə yeni layihə olaraq “eGov 2.0” aplikasiyasını vətəndaşlara təqdim etmək fikrindədir. Qeyd edirəm ki, ABŞ-da bu sistem artıq tətbiq olunur. Belə ki, vətəndaşlar internet vasitəsilə USA.gov kimi saytlarda fərdi seçilmiş vəzifəli şəxslərlə əlaqə quraraq vətəndaşlıq, viza, pasportların əldə edilməsi, vergi, kreditlər, təhsil və ətraf mühit kimi digər mövzular haqqında da məlumat əldə edə bilirlər.

3.2. Mövcud problemlərin və onların aradan qaldırılması yollarının müəyyən edilməsi.

Məlumdur ki, 2015-ci ildən etibarən sahibkarlara lisenziyalar “Asan xidmət” vasitəsilə verilir. Diqqətinizə çatdıraraq ki, cənab Prezidentin bu sahədə verdiyi müvafiq Fərmanı ilə lisenziyalar daha az müddətə və dövlət rüsumu ilə sahibkarlara verilir.

Bundan başqa, lisenziyalarla bağlı lazımi prosedurları həyata keçirmək üçün “Lisenziyalar və icazələr” portalı yaradılıb. Qeyd edirəm ki, ancaq bu cür əhəmiyyətli bir sistem hal-hazırda işləmir. Buna səbəb kimi lisenziya verməli olan dövlət qurumlarından əksəriyyətinin öz informasiya sistemlərini Portala vaxtında integrasiya etməməsi göstərilir. Bu cür ciddi problemin aradan qaldırılması məqsədilə hökumət artıq Portala qoşulmalı olan nazirliklər və qurumlar üçün dəqiq vaxt təyin edib.

Daha bir ciddi problem “Asan İmza”nın əldə edilməsi zamanı müşahidə olunur.

Xatırladaq ki, “Asan İmza” (mobil imza) e-xidmətlərdən istifadə etmək məqsədilə şəxsiyyətini sübut etmək və sənədləri rəqəmsal imzalamaq üçün istifadə olunur.

Qeyd olunur ki, elektron imzanın əldə olunması və istifadəsi zamanı müəyyən olunan xidmət haqlarında ciddi problemlər var. Yəni imzanın adı Asan olsa da əldə olunması və tətbiqi o qədər də asan deyil. Sistemdə yaranan problemlərə səbəb kimi isə mobil operatorlar göstərilir.

Xatırlatmaq istərdim ki, Gürcüstanda da e-xidmətlərdən istifadə etmək məqsədilə şəxsiyyətini sübut etmək və sənədləri rəqəmsal imzalamaq üçün mobil imzadan istifadə olunur. Ancaq bu imzalar e-şəxsiyyət vəsiqəsində tətbiq olunur. Düşünürəm ki, “Asan xidmət” də bu texnologiyanı tətbiq etsə həm vətəndaşlar ənənəvi deyil, yeni e-şəxsiyyət vəsiqəsi əldə etmiş olar, həm də mobil imzanın əldə olunmasında baş verən problemlər aradan qalxar.

Onu da diqqətinizə çatdırım ki, könüllü fəaliyyətində də müəyyən boşluqlar hiss olunur. Belə ki, könüllü fəaliyyətində heç bir təcrübəsi olmayan şəxslər Asanda təcrübə keçərkən maraqlı, verimli olduğunu bildirirlər. Ancaq başqa yerlərdə təcrübə əldə edən gənclər Asanda təcrübə keçərkən təkrarçılıqla qarşılaşdığını bildirirlər. Yəni bu təcrübə onlar üçün o qədər də verimli olmur. Düşünürəm ki, Asan bu

istiqlamətdə də innovasiya tətbiq etməlidir ki, könüllü kimi təcrübəsi olan gənclər burda da yenidən təcrübə keçməyə maraqlı olsunlar.

3.3. “Asan xidmət”in perspektiv inkişaf istiqamətlərinin müəyyən edilməsi.

Xatırladım ki, 2018-ci ilin əvvəlində Mingəçevir şəhərində “Asan həyat” kompleksinin və “Asan xidmət” mərkəzinin açılışı baş tutub. Açılışda 2018-ci ildə vətəndaşlara yeni layihələrin və xidmət növlərinin təqdim olunacağı qeyd olunub. Belə layihələrə misal olaraq "İnnoLand" , "Mobile Gov" , "Asan Turist" mobil applikasiyasını göstərmək olar.

"İnnoLand" layihəsinin təqdimatından belə nəticəyə gəldim ki, “Asan” beynəlxalq rəqabətə davamlı innovativ məhsul və xidmətlərin istehsalını həyata keçirmək məqsədilə ölkədə innovasiya ekosisteminin bütün iştirakçılarını cəlb etməklə innovasiya fəaliyyətinin stimullaşdırılması və uğurlu startapların yaradılmasına maraqlıdır.

"Mobile Gov" applikasiyası "eGov 2.0 versiyasında Mobil Hökumət"in yaradılması məqsədilə hazırlanıb. Belə ki, applikasiya vasitəsilə istifadəçilər smartfonlarından istifadə etməklə dövlət xidmətlərindən yararlanı biləcəklər. Beləliklə, bundan belə nəticə çıxartmaq olar ki, Asan “mGov” texnologiyası vasitəsilə dövlət xidmətlərini ənənəvi deyil, modernləşdirilmiş onlayn müstəvidən təqdim etməyə maraqlıdır.

“Asan”ın tətbiq edəcəyi daha bir yenilik isə "Asan Ödəniş" sistemi vasitəsilə vizaların verilməsidir. Yəni bu o deməkdir ki, bu proqram tətbiq olunduqdan sonra əcnəbilər və vətəndaşlığı olmayan şəxslər vizaları "Asan Ödəniş" aparatları vasitəsilə ala biləcəklər. Onlar bu aparatlar vasitəsilə həm viza rüsumunu ödəyəcək, həm də viza ilə əlaqədar sorğuların bildirişlərini ala biləcəklər.

Daha bir yenilik isə “Asan Turist” mobil aplikasiyasıdır. Aplikasiya ölkəyə səfər edən turistlərin istənilən turizm xidmətlərindən yararlanmasına imkan verəcək. İnnovativ platforma turistlərə istədikləri obyektləri rahatlıqla tapmağa, turizm şirkətləri tərəfindən regionlara təşkil olunan turlardan yararlanmağa və özləri üçün səfərlər planlaşdırmağa dəstəyi təmin edəcək.

Mingəçevir regional “Asan xidmət” mərkəzinin açılışında qeyd olundu ki, 2018-ci ildə 2, 2019-cu ildə isə 5 yeni xidmət mərkəzinin açılışı nəzərdə tutulur və bu məqsədlə müvafiq işlər görülür.

“Asan xidmət” növbəti illərdə bir çox layihələrin reallaşdırılmasını nəzərdə tutur. Bu layihələr aşağıdakılardır:

2018-ci ildə Əmək Münasibətlərinin Tənzimlənməsi üzrə Vahid İnternet Portalı vətəndaşların ixtiyarına veriləcək. Portalın yaradılmasında əsas məqsəd ölkədə həm işə götürənləri, həm də işçiləri əmək müqavilələrinin bağlanmasına vadar etmək və onları bu sahədə zəruri olan bütün informasiya ilə təmin etməkdir. Düşünürəm ki, əmək münasibətlərinin tənzimlənməsində və bu sahədə olan problemlərin aradan qalxmasında, şəffaflığın təmin olunmasında portal vacib rol oynayacaq.

“Asan xidmət” həmçinin mərkəzlərdə hazır sənədlərin vətəndaşlara avtomatlaşdırılmış qaydada verilməsini təmin edən təkmilləşdirilmiş “Ready 2.0” avadanlığının istifadəyə verilməsini planlaşdırır. Mərkəzlərdə müraciətlərin tənzimlənməsini həyata keçirən və “Elektron növbə sistemi”nə integrasiya edilmiş bu avadanlıq sənədin hazır olmasının onlayn yoxlanılması və sənəd hazır olduqda SMS, elektron poçt və s. vasitəsilə vətəndaşların məlumatlandırılmasını həyata keçirəcəkdir.

“ASAN”ın istifadəyə verilməsini nəzərdə tutduğu digər portal “Discover Azerbaijan” layihəsidir. Portal turistlərə ölkədə fəaliyyət göstərən mehmanxana, restoran, nəqliyyat və digər turistik xidmətləri vahid platformadan göstərilməsi məqsədilə hazırlanır. Portal həmçinin “Asan Viza” sistemi vasitəsilə viza əldə etmək

istəyən turistlərin ölkə daxilində səyahət imkanları barədə məlumatlandırılmasını da təmin edəcək. Qeyd edim ki, “Discover Azerbaijan” layihəsi turistik xidmətlərin asan əlçatanlığını təmin etmək baxımından arzu olunandır.

“Asan xidmət”in növbəti illərdə reallaşdıracağı layihələr içərisində ən çox diqqətimi çəkən isə “Asan 2.0” konsepsiyası oldu. Düşünürəm ki, eGov 2.0 və “Ready 2.0” layihələri bu konsepsiyanın tərkib hissələridir. Bu konsepsiyadan belə nəticə çıxartmaq olar ki, “Asan xidmət” dövlət xidmətlərini artıq yeni onlayn rejimdə təqdim etmək fikrindədir. Ümid edirəm ki, “Asan 2.0”nin tətbiqi ilə dövlət xidmətləri tam elektronlaşdırılacaq və bu sahədə olan mövcud problemlər aradan qaldırılacaq.

Yuxarıda qeyd olunan bütün layihələr “Asan xidmət” tərəfindən gələcəkdə icrası nəzərdə tutulan layihələrdir. Düşünürəm ki, icrası zəruri olan, ancaq “Asan xidmət” tərəfindən nəzərdə tutulmayan layihələr də var.

Belə ki, gələcəkdə yüksək texnologiya standartlarına cavab verən və sahiblərinin öz qərarı ilə istifadə edə biləcəyi onlayn tanınma və rəqəmsal imzalama proqramlarına sahib elektron şəxsiyyət vəsiqələrinin (e-ID Card) verilməsi arzuolunandır.

Diqqətinizə çatdırım ki, artıq bir çox ölkələrdə vətəndaşlara bu cür şəxsiyyət vəsiqələri təqdim olunur.

Ənənəvi şəxsiyyət vəsiqəsində olan məlumatlardan başqa şəxsin vergi məlumatları, sağlamlıq məlumatlarının əks olunduğu e-şəxsiyyət vəsiqəsi sahibindən başqa heç kimə açıqlanmayan dörd rəqəmli PİN kodla elektron mühitdə informasiya təhlükəsizliyi tam təmin etmiş olacaq. Həmçinin vətəndaşlar öz komputerlərində e-ID kartı vasitəsilə elektron sənəd yarada və rəqəmsal imzalar ata biləcəklər.

E-şəxsiyyət vəsiqəsi itirildikdə isə dərhal müvafiq mərkəzə xəbər verilməklə e-ID kartı ilə hər hansı bir giriş blok ediləcək. Beləliklə, başqaları gizli PİN kodu bilsələr də, ondan istifadə edə bilməyəcəklər. Qeyd edim ki, e-şəxsiyyət vəsiqəsinin ləğvindən sonra edilən rəqəmsal imzalar etibarsız sayılacaq.

Həmçinin arzu olunan ikinci yenilik biometrik pasportların (ümumvətəndaş pasportları) verilməsidir. Sadə bir pasportdan fərqli olaraq, biometrik pasportda sahibin şəxsi məlumatları, elektron foto və barmaq izləri olan elektron mikrotip daxildir. Biometrik pasport yüksək texnologiyaya əsaslanan səyahət sənədidir. Biometrik pasport bir insanın tam müəyyənləşdirilməsini təmin edir və rəsmi sənədi tərtib etmək imkanlarını aradan qaldırır.

Nəticə və təkliflər

“Asan xidmət”in cəmiyyətdə tətbiqi nəticəsində vətəndaşlar bu gün daha keyfiyyətli və müasir innovativ xidmətlərdən istifadə edə bilər. Mərkəzdə quraşdırılmış müasir və rahat texnologiyalar vasitəsilə vətəndaşlar vaxta və xərclərə qənaət etməklə dövlət xidmətlərindən yararlanırlar. Dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlər daha operativ və keyfiyyətli formada vətəndaşlara təqdim olunur və bununla da cəmiyyətdə insanlar arasında dövlət orqanlarına etimad artır. Ancaq qeyd edək ki, bəzi dövlət xidmətlərinin göstərilməsində müəyyən problemlər mövcuddur. Məsələn, e-imzaların əldə olunmasında, xidmətlərdən istifadə üçün yaradılmış bir çox portalların fəaliyyətində ciddi maneələr müşahidə olunur. Bu cür problemlərin həlli daha ciddi və real addımların atılmasını tələb edir. Ümumiyyətlə nəticə olaraq belə qeyd etmək olar ki, son dövrlər “Asan xidmət”in fəaliyyətində durğunluq və formallıq müşahidə olunur. Bundan başqa qeyd edim ki, “Asan xidmət”i digər ölkələrdə olan oxşar layihələrlə də müqayisə edərkən dövlət xidmətlərinin göstərilməsində müəyyən boşluqların, çatışmazlıqların olduğu məlum olur. Bu kimi çatışmazlıqlar şəxsiyyət vəsiqələrinin əldə olunmasında, investisiya və sahibkarlıq fəaliyyətində özünü biruzə verir. Bu cür problemlərin həlli dövlət xidmətlərinin göstərilməsində beynəlxalq təcrübənin daha yaxından izlənilməsini və tətbiqini tələb edir. Bu metod həm dövlət xidmətlərindən istifadəni daha əlçatan edir, həm də ənənəvi formada təklif edilən xidmətlərdə yaranan problemlərin qarşısını alır.

Bütün bu yuxarıda qeyd edilənləri yekunlaşdıraraq, hazırki magistr dissertasiyasının mövzusu ilə əlaqədar aşağıdakı praktiki təkliflərin verilməsini məqsədə uyğun hesab edirəm.

1. “Asan xidmət” mərkəzlərində şəxsiyyət vəsiqələri ənənəvi deyil, elektron qaydada vətəndaşlara təqdim edilsin. Düşünürəm ki, nəticədə həm bu sahədə vətəndaş məmnunluğu əldə edilmiş olar, həm də “Asan imza”nın əldə olunması ilə bağlı yaranan çətinliklər aradan qalxar.

2. “Asan xidmət” mərkəzlərində vətəndaşlara təqdim olunan ümumvətəndaş pasportları biometrik pasportlarla əvəz edilsin. Nəticədə həm rəsmi sənədi tərtib etmək imkanları aradan qaldırılacaq, həm də ölkədə sənədlərin etibarlılığını əhəmiyyətli dərəcədə artıracaq.

3. “Asan xidmət” mərkəzlərində vətəndaşlara dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı müəyyən güzəştlər tətbiq edilsin. Belə ki, müharibədə iştirak edərək əlil olanlar, ailə başçısını itirənlər, aztəminatlı ailələr bu cür dövlət rüsumlarını ödəməkdən azad edilsinlər və ya müəyyən bir güzəştlə rüsumların bir hissəsini ödəməklə dövlət xidmətlərindən yararlanılsınlar.

4. “Asan xidmət” mərkəzlərində sahibkarlara vergi, maliyə və hüquqi baxımından dəstək təmin edilsin.

5. “Asan xidmət” mərkəzlərində investorlara da dəstək təmin edilsin. Nəticədə investorlar və dövlət orqanları arasında birbaşa təmas məhdudlaşdırılsın və beləliklə də bu sahədə bürokratik və inzibati əngəllər əhəmiyyətli dərəcədə azalsın.

6. “Asan xidmət” mərkəzlərində uşaqların uşaq bağçalarına qeydiyyatı da təmin edilsin. Çünki bu bir sirr deyil ki, bu gün valideynlər uşaqlarını bağçada qeydiyyatdan keçirən zaman ciddi problemlərlə üzləşirlər. Düşünürəm ki, bu xidmət “Asan xidmət” vasitəsilə həyata keçirilsə, bu sahədə olan mövcud problemlər aradan qalxar.

İstifadə olunan ədəbiyyat siyahısı

1. Andrei V. Chugunov, Radomir Bolgov, Yury Kabanov, George Kampis, Maria Wimmer Springer. Digital Transformation and Global Society: First International Conference, DTGS 2016, St. Petersburg, Russia, June 22-24, 2016. 620 pg.
2. ““Asan xidmət”dən daha bir yenilik - sənədlərin çatdırılması”. Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyi. 17 mart 2016.
3. “Asan jurnalı” - Brand of Azerbaijan, 2014, ISSN 2518-1637.
4. “Asan jurnalı” - Brand Story, ISSN 2518-1637.
5. “Asan jurnalı”, 2016, ISSN 2518-1637.
6. “Asan jurnalı”, 2017, ISSN 2518-1637.
7. “Asan 2012-2017” jurnalı, ISSN 2518-1637.
8. A. Asimqızı Viza probleminin asan həlli. Elektron vizaların verilməsi prosedurunun “Asan Xidmət”ə həvalə edilməsi razılıqla qarşılanıb //Kaspi.-2016.- 3 iyun.- S.6.
9. “ASAN xidmət” sisteminin yaradılması ictimai xidmətlər sahəsində inqilab, vətəndaş - məmur münasibətlərində yenilik oldu: İlham Əliyev: “ASAN kommunal” mərkəzlərində göstəriləcək ən yüksək xidmət ölkəmizin müasirliyini, inkişafını və bizim siyasətimizi əks etdirir” /İ.Əliyev.
<http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2016/dekabr/521869.htm>//Azərbaycan.- 2016.- 29 dekabr. - S.1, 2.
10. ASAN xidmət получил международный сертификат по стандарту управления ISO.
<http://www.anl.az/down/meqale/bakrabochiy/2014/fevral/355370.htm>//Бакинский рабочий.-2014. - 27 февраля. - С.4.

11. Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi haqqında Əsasnamə: Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 5 sentyabr tarixli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir. 2012-ci il. www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2012/sentyabr/259992.htm//Azərbaycan.- 2012.-7 sentyabr.- S. 6.
12. Bakıda Kareya milli mətbəxi festivalı keçirilib. //Mədəniyyət.-2016.- 10 iyun.- S. 8.
13. E. Mənsimov "ASAN qatar" yola düşür: Dəmiryol şəbəkəsinə malik bütün rayonlarının sakinlərinə səyyar "ASAN xidmət" göstəriləcək. //Azərbaycan <http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2017/yanvar/525743.htm>.-2017.-28 yanvar.- S.2.
14. Ə. Abbasbəyli. "ASAN xidmət" korrupsiya sahəsindəki problemlərin aradan qaldırılmasına ciddi təsir edib" . <http://www.anl.az/down/meqale/palitra/2013/aprel/305525.htm>//Palitra.-2013.- 25 aprel.- S.7.
15. F. Ələsgərov. Yola saldıığımız ilin əlamətdar hadisələrindən biridə Bakıda Vətəndaşlara Xidmətvə Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin və ilk «ASAN xidmət» mərkəzinin açılmasıdır. <http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2012/dekabr/287208.htm>//Azərbaycan.- 2012.- 30 dekabr.- S.8.
16. Gəncədə «ASAN xidmət» mərkəzi ilə tanışlıq: Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyevin Gəncə şəhərinə və Göygöl rayonuna səfəri. <http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2014/yanvar/347665.htm>//Azərbaycan.- 2014.- 22 yanvar.- S.7
17. Harper, Logan. "A Citizen's Guide Government to Open Government, E-Government, and Government 2.0 ". June 10,2013.

18. Xinhua. ““Internet Plus” action plan unveiled”. China.org.July 4,2015.
19. İ.Həsənov: Kiçik və orta sahibkarlığın inkişafına dəstək: Lisenziyaların "ASAN Xidmət" mərkəzləri vasitəsilə verilməsi özəl sektorun inkişafına əlavə stimulyaradır. [http://www.anl.az/down/meqale/525/2017/aprel/537985.htm//525-ci qəzet.-2017.- 12 aprel.- S.8.](http://www.anl.az/down/meqale/525/2017/aprel/537985.htm//525-ci-qezet.-2017.-12-aprel.-S.8)
20. “Könüllülər hərəkəti fotoqrafların gözü ilə”
[http://www.anl.az/down/meqale/medeniyyet/2017/fevral/527322.htm//Mədəniyyət.-2017.- 8 fevral.- S.6](http://www.anl.az/down/meqale/medeniyyet/2017/fevral/527322.htm//Medeniyyet.-2017.-8-fevral.-S.6)
21. Q. Aslan. "ASAN"-ın xidmətləri insanları razı salır /
[http://www.anl.az/down/meqale/respublika/2013/may/310393.htm//Respublika.-2013.- 17 may.-S.6.](http://www.anl.az/down/meqale/respublika/2013/may/310393.htm//Respublika.-2013.-17-may.-S.6)
22. Mahir Babayev. ““Yaşıl dağ” aksiyası maraqla qarşılır”. Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyi. 6 noyabr 2015.
23. Maxat Kassen.Taylor & Francis. E-Government in Kazakhstan: A Case Study of Multidimensional Phenomena.2016.152 pg.
24. ““Neftçi” futbol klubu ilə “Asan xidmət” arasında əməkdaşlıq müqaviləsi imzalanıb”. Azərbaycan Dövlət İnformasiya Agentliyi. 17 oktyabr 2015.
25. Piagessi, Danilo IGI Global. Global Strategy and Practice of E- Governance: Examples from Around the World: Examples from Around the World: Examples from Around the World.Apr 30.2011.564 pg.
26. R.Bağirov "ASAN xidmət" bir Azərbaycan brendidir.
[http://www.anl.az/down/meqale/iki_sahil/2013/iyun/312671.htm//İkisahil.-2013.-4 iyun.- S.5.](http://www.anl.az/down/meqale/iki_sahil/2013/iyun/312671.htm//Ikisahil.-2013.-4-iyun.-S.5)

27. R.Rzalı. «Asan xidmət»in rahatlığı.

<http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2013/yanvar/290499.htm//Azərbaycan.-2013.-23 yanvar.-S.6>.

28. S.Qarayeva. Möhtəşəm yürüş /

<http://anl.az/down/meqale/525/2017/noyabr/563054.htm//525-ci qəzet.-2017.-11 noyabr.-S.6>

29. Ülviyyə R. Əli. ““Asan xidmət”dən “Sənədsiz məktəbli qalması” aksiyası ”.

Oxu.az. 26 noyabr 2015.

30. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və 1 nömrəli «ASAN xidmət» mərkəzi istifadəyə verilmişdir: Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyev açılışda iştirak etmişdir.

www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2012/dekabr/287080.htm//Azərbaycan.-2012.-30 dekabr.-S.1.

31. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 2 sayılı Bakı «ASAN xidmət» mərkəzi açılmışdır: Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyev açılışda iştirak etmişdir. <http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2013/may/326453.htm//Azərbaycan.-2013.-25 may.-S.1>

32. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və 1 sayılı Bakı «ASAN xidmət» mərkəzi istifadəyə verilmişdir: Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyev açılışda iştirak etmişdir.

<http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2012/dekabr/326453.htm//Azərbaycan.-2012.-30 dekabr.-S.1>

33. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 3 sayılı Bakı «ASAN xidmət» mərkəzi açılmışdır: Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyev açılışda iştirak etmişdir.

<http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2013/sentyabr/326453.htm//Azərbaycan.-2013.-18 sentyabr.-S.1>

34. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Sumqayıt «ASAN xidmət» mərkəzi açılmışdır: Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyevin Sumqayıt şəhərinə səfəri.

<http://www.anl.az/down/meqale/azerbaycan/2013/may/307794.htm//Azərbaycan.-2013.-4 may.-S.2>.

İnternet resursları:

1. www.1news.az
2. www.axsam.az
3. www.ann.az
4. www.amerikaninsesi.org
5. www.apa.az
6. www.apolitical.co/solution_article/brazil-sets-chain-one-stop-timesaver-shops-government/
7. www.asan.gov.az
8. www.azertag.az
9. www.azvision.az
10. www.e-qanun.az
11. <http://egov.kz>
12. www.gapp.az
13. www.xalqcebhəsi.az
14. www.xalqqazeti.az
15. www.ideya.az
16. informasiya.org
17. www.interaztv.com
18. www.kaspi.az
19. m.lent.az
20. www.loc.gov/law/foreign-news/article/georgia-public-service-halls/

21. www.marja.az
22. www.oneclick.az
23. <http://psh.gov.ge/>
24. www.report.az
25. www.salto-youth.net
26. www.sputnik.az
27. www.trend.az

РЕЗЮМЕ

Главная цель организации проекта «Asanxidmət» - предоставление инновационных, многофункциональных услуг, обеспечение прозрачности в предоставлении государственных услуг, предотвращение коррупции и обеспечение удовлетворенности граждан в результате применения современных технологий.

Следует отметить, что при сравнении «Asanxidmət» с деятельностью других государственных органов в стране никаких недостатков или проблем не наблюдается. Однако, сравнивая «Asanxidmət» с аналогичными проектами в других странах, есть некоторые проблемы и пробелы в предоставлении государственных услуг. Можно преодолеть проблемы в этой области, внимательно отслеживая деятельность подобных проектов в других странах, усиливая использование применяемых стандартов.

Цель исследования - предоставить практические рекомендации для реализации выявленных приоритетов для устранения существующих проблем в деятельности центров «Asan xidmət» и разработки их перспективных направлений развития.

Диссертация состоит из введения, трех глав, результатов и предложений, а также списка использованной литературы. В первой главе рассматриваются цели и принципы организации «Asanxidmət» и ее значение для общества. Во второй главе рассматриваются услуги, предлагаемые через «Asanxidmət», совместные проекты, международные отношения и их оценки. Третья глава исследования посвящена сопоставлению «Asanxidmət» с аналогичными проектами в других странах, устранению проблем и недостатков, выявленных в результате сравнений, и определению перспективных направлений развития.

SUMMARY

The main goal of the organization of the "Asan xidmət" project is to provide innovative, multifunctional service, providing transparency in provision of public services, preventing corruption, and ensuring citizen satisfaction as a result of application of modern technologies.

It should be noted that when comparing the "Asan xidmət" with the activities of other state agencies in the country, any deficiencies or problems are not observed. However, when comparing "Asan xidmət" with similar projects in other countries, there are some problems and gaps in the provision of public services. It is possible to overcome the problems in this field by closely monitoring the activities of similar projects in other countries, by strengthening the use of the standards they apply.

The purpose of the study is to provide practical recommendations for the implementation of the identified priorities for eliminating existing problems in the activities of "Asan xidmət" centers and formulating their perspective development trends.

The dissertation consists of introductory work, three chapters, results and suggestions and a list of literature used. The first chapter deals with the purpose and principles of the organization and the importance of the organization for the organization. The second chapter deals with the services provided through "Asan xidmət" projects, international relations and their evaluation. The third chapter of the research is dedicated to comparing to "Asan xidmət" similar projects in other countries, eliminating the problems and shortcomings identified as a result of comparisons, and defining perspective development trends.