

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

MAGİSTRATURA MƏRKƏZİ

İxtisasın şifri və adı: 060509 - Komputer elmləri
İxtisaslaşmanın adı: İqtisadi informasiya sistemləri
Kafedra: Rəqəmsal iqtisadiyyat və İKT
Magistrant: Cabbarlı İlham Emil oğlu

ELEKTRON HÖKUMƏT VƏ ONUN YARADILMASININ
TEXNİKİ-İQTİSADI ƏSASLARININ TƏHLİLİ
mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

Magistr proqramının rəhbəri _____ akad. Ə.M.Abbasov
Elmi rəhbər: _____ dos. İ.K.Musayev
Kafedra müdiri: _____ akad. Ə.M.Abbasov

BAKİ - 2019

MÜNDƏRİCAT

Giriş	4
I Fəsil. İnformasiya cəmiyyətində elektron hökumətin ümumi nəzəri əsasları	
§ 1.1 Elektron hökumət fenomeni, onun məzmunu, mahiyyəti və yaranma səbəbləri	7
§ 1.2 İnformasiya-kommunikasiya texnologiyalarına əsaslanan vətəndaş-mərkəzli rəqəmsal hökumətin təhlili	16
§ 1.3 Daha yaxşı idarəetməyə istiqamətlənmiş elektron hökumətin yaranma mərhələləri, üstünlükləri və məqsədləri	21
II Fəsil. Beynəlxalq səviyyədə elektron hökumətin tətbiqinin nəzəri təhlili və yaradılması prinsipləri	
§ 2.1 İnkişaf etmiş və etməkdə olan ölkələrin təcrübəsində elektron hökumətə keçid prosesi və onun mövcud vəziyyətinin nəzəri təhlili	38
§ 2.2 Müxtəlif indikatorlara görə elektron hökumətin və elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi metodologiyaları	54
§ 2.3 Beynəlxalq reyting sıralamalarında bəzi dünya ölkələrinin elektron hökumətin və elektron xidmətlərin tətbiqi üzrə yeri	58
III Fəsil. Azərbaycanda elektron hökumətin yaradılması və onun inkişaf perspektivləri	
§ 3.1 Azərbaycanda İKT-nin tətbiqi və elektron hökumətin yaradılması istiqamətində həyata keçirilən tədbirlər	66
§ 3.2 Azərbaycanın vahid dövlət şəbəkə infrastrukturunu, elektron hökumət portalı və ASAN xidmət	75
§ 3.3 Azərbaycanda yaradılmış elektron hökumət infrastrukturunun beynəlxalq səviyyədə qiymətləndirilməsi	85
Nəticə və təkliflər.....	90
Ədəbiyyat siyahısı	93

Резюме	96
Abstract	97

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı. XXI əsrdə müasir informasiya texnologiyalarının (İT) dünyanın bir çox ölkəsində geniş şəkildə istifadəsi baş verən elmi-texnoloji inqilabları olduqca sürətləndirmişdir. İnkişaf prosesində kütləvi və interaktiv ünsiyyət üçün əvəzsiz rola malik olan qlobal şəbəkə (internet) xüsusi yer almaqdadır.

XXI əsr ölkəmizdə və dünyanın hər yerində məlumatların xammal kimi istifadə olunduğu informasiya cəmiyyətinə və informasiya mədəniyyətinə keçidi kimi qəbul olunur. İKT-nin geniş yayılması mədəni, siyasi, sosial və iqtisadi sahələrdə əhəmiyyətli dərəcədə dəyişikliklərə gətirib çıxarır. Eyni zamanda, ictimai siyasi proseslərdə və dövlət idarəçiliyində müasir dövrlə ayaqlaşan və cəmiyyətin artan tələblərinə cavab verən çağdaş modellərin yaranmasına təkan verir. İnkişaf etmiş ölkələrin siyasi və dövlət idarəetməsinin inkişafında mühüm bir tendensiyalardan ən başlıcası “elektron hökumət”in yaradılmasıdır. Hal-hazırda informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının istifadəsi dövlətin inkişafı üçün dominant faktorlardan biri hesab olunur. İnformasiya texnologiyaları və internet hökumətin, müxtəlif ticarət strukturları və vətəndaşlar ilə qarşılıqlı əlaqəsi üçün mükəmməl imkanlar və effektiv idarəetmə yaradır. Elektron hökumət XX əsrin ilin sonları və XXI əsrin əvvəlləri üçün yeni dövlət idarəetməsi modelidir. Belə ki, qloballaşma, informasiya cəmiyyətinə keçid və informasiya iqtisadiyyatının formalaşması, insan kapitalının potensial inkişafı, dövlətin yeni funksiyalarının yaranması və dövlət xidmətlərinin artan institusional mürəkkəbliyi dünyanın bir çox ölkəsində “elektron hökumət” modelinin intensiv şəkildə tətbiq olunmasını zəruri edir.

Tədqiqatın məqsədi informasiya cəmiyyətində tətbiq olunan yeni dövlət idarəetmə prinsiplərinin nəzəri tədqiqi, elektron hökumət fenomeninin araşdırılması və yaradılmasının texniki, texnoloji və iqtisadi əsaslarının nəzəri təhlilindən ibarətdir.

Tədqiqatın obyektı kimi elektron hökumət, elektron xidmətlər və onların komponentləri çıxış edir.

Tədqiqatın predmeti kimi informasiya cəmiyyəti, onun formalaşması və inkişafı məsələləri, elektron xidmətlərin tətbiqinin inkişaf etdirilməsi yolları, elektron hökumətin yaradılması zamanı qarşıya çıxan problemlərin, eyni zamanda nəzərə alınmalı olan iqtisadi, texniki-texnoloji, sosial və siyasi amillərin nəzəri tədqiqi çıxış edir.

Tədqiqatın metodiki bazasını informasiya iqtisadiyyatı və cəmiyyəti elmlərinin tədqiqat metodlarının geniş ölçülü spektri və problemlərinin tədqiqi zamanı analiz və sintez, abstraksiya, tarixi və məntiqi əlaqə, həmçinin deduksiya və induksiya metodlarından geniş istifadə edilməklə ümumiləşdirilmiş faktlar, eyni zamanda onlar arasında müəyyən olunmuş qanunauyğunluqlar və təsadüfi proseslər zamanı yaranan əlaqələr, aşkar olunmuş xarakterik əlamətlər, həmçinin modern inkişaf istiqamətlərini və xüsusiyyətlərini izah etməyə çalışan elm alimlərinin və mütəxəssislərin yürütdükləri elmi mülahizələri və gəldikləri rəşional elmi nəticələr təşkil edir. Bundan başqa tədqiqat işində, kompleks və müqayisəli təhlil, qruplaşdırma və məntiqi ümumiləşdirmə metodlarından istifadə olunmuşdur.

Tədqiqat işində konkret proqram-məqsədli və tarixi yanaşma, kompleks və müqayisəli təhlil, dinamika, qruplaşdırma, məntiqi ümumiləşdirmədən istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın informasiya bazasını bir sıra beynəlxalq (Düya Bankı, BMT), regional (Avropa Şurası və s.) təşkilatların dövrü nəşrləri, müxtəlif müəllifli dissertasiya, tezis və məqalələr, internet saytları, yerli və xarici dövlətlərin rəşmi internet portalları, müxtəlif mənbəli video və qrafik resuslar və həmçinin elektron kitablar təşkil edir.

Tədqiqat işinin elmi yeniliyi indiki dövrdə informasiya iqtisadiyyatı və cəmiyyətinin formalaşmasının əşas xüsusiyyətləri, keyfiyyətə yeni növ iqtisadiyyatın və cəmiyyətin inkişafı yolları, bu məslələrin həlli üçün demokratik və liberal prinsplərə əşaslanan elektron hökumət infrastrukturunun qurulması məsələləri, iqtisadi inkişaf üçün elektron hökumətin inkişafı istiqamətləri barəsində tövsiyə və təkliflərin hazırlanıb tədqim olunmasından ibarətdir. Əlavə olaraq tədqiqat işində vətəndaşların post-demokratik idarə

etmə və ya rəqəmsal diktaturanın təsirinə məruz qalmaması üçün dövlətlərin atmalı olduqları addımlardan bəziləri təklif olunmuşdur.

Tədqiqat işinin nəzəri və təcrübi praktiki əhəmiyyəti əldə olunmuş dəqiq elmi nəticələr və müxtəlif inkişaf səviyyəsində olan dünya ölkələri təcrübəsindən elektron hökumət, informasiya iqtisadiyyatı, informasiya cəmiyyəti və elektron xidmətlərlə bağlı əldə edilmiş konkret faktlar və elmi nəticələrin köməyi ilə ölkə üçün ən yaxşı elektron hökumət modelinin yaradılması, tətbiqi və onun ən optimal yollarla inkişafı prosesinin həyata keçirilməsidir.

Dissertasiya işin strukturu və həcmi. Dissertasiya işi giriş hər biri üç paragrafdan ibarət olan üç fəsil, nəticə və verilmiş təkliflərdən ibarətdir.

Dissertasiya işinin birinci fəslində informasiya cəmiyyəti, yeni dövlət idarəetmə modelləri, elektron hökumət fenomeni, elektron hökumətin yaradılmasının nəzəri və konseptual əsasları, elektron xidmətlərin və elektron hökumətin inkişafı ilə siyasi demokratik idarəetmə modelinin inkişafının nəzəri əsasları ətraflı şəkildə təhlil edilmişdir.

İkinci fəslində inkişaf etmiş və həmçinin inkişaf etməkdə olan dünya ölkələri praktikasındakı elektron hökumət modelinin və elektron xidmətlərin təhlili aparılmış, eyni zamanda elektron xidmətlərin və elektron hökumətin inkişaf tendensiyaları araşdırılmışdır.

Üçüncü fəslində isə Azərbaycanda yaradılmış elektron hökumət modelinin yaradılmasının texniki-iqtisadi və hüquqi əsasları, beynəlxalq arenada bu modelin yeri və ölkənin iqtisadi inkişafına təsiri təhlil edilmiş, modelin inkişaf perspektivləri öyrənilmişdir.

I FƏSİL. İNFORMASIYA CƏMİYYƏTİNDƏ ELEKTRON HÖKÜMƏTİN ÜMUMİ NƏZƏRİ ƏSASLARI

§ 1.1 Elektron hökumət fenomeni, onun məzmunu, mahiyyəti və yaranma səbəbləri

Son illərdə dünyada müxtəlif sahələrdə mühüm dəyişikliklər baş vermişdir ki, bu dəyişikliklər onların klassik strukturuna yenidən baxmaq və o sahədə əsaslı reformlar aparmaq zərurəti yaratmışdır. Bu dəyişikliklərə ilk növbədə informasiya istehlakı və onun yayılması proseslərini aid etmək olar. Belə ki, bu sahədə aşağıdakı dəyişikliklər öz əksini geniş tapmışdır:

- İnformasiyanın həcmnin sürətlə artması. Bu artımın insanların həyat tərzinə keyfiyyətə təsiri.
- İnformasiyanın qəbulu, sistemli şəkildə saxlanması, emalı, ötürülməsi ilə bağlı müasir texnologiyaların istifadəsinin nəticəsi olaraq informasiya prosesləri haqqında konseptual təsəvvürlərin beyinlərdə əsaslı dəyişilməsi.

Rabitə və yüksək texnologiyaların inkişafında olan yeniliklər iqtisadiyyatı, sosial fəaliyyətin müxtəlif sahələrini və siyasi idarəetmə üsullarını köklü şəkildə dəyişərək yeni konsepsiyaların yaranmasına səbəb olmuşdur. İqtisadi baxımdan cəmiyyətin, başlanğıcını toxuma dəzgahının ixtirası ilə İngiltərədə başlamış sənaye (industrial) mərhələsindən sənayədən sonrakı (postindustrial) mərhələsinə keçidi baş verdi. Bu zaman müxtəlif sosioloqlar postsənaye konsepsiyasına əsaslanan “informasiya cəmiyyəti” (informational society) haqqında yeni fikirlər irəli sürməyə başladılar. Bəzi inkişaf etmiş ölkələr –Yaponiya, Kanada, Qərbi Avropa 1960-cı illərdən başlayaraq sənaye iqtisadiyyatından informasiya iqtisadiyyatında keçməyə başladılar. Bu proses öz növbəsində cəmiyyətin transformasiyası yəni, informasiya cəmiyyətinə keçid ilə sonlandı. Müəyyən vaxt keçdikdən sonra Avropa və Asiya qitəsindən olan ölkələr

tədricən bu prosesə qoşuldular. Nəticə olaraq *informasiya cəmiyyəti* - üzvlərinin böyük hissəsinin yeni informasiya texnologiyalarının köməyi ilə informasiyanın və onun ən ali forması hesab olunan biliyin istehsalı, məqsədyönlü emalı, qəbulu, sistemli saxlanması, və ötürülməsi ilə məşğul olan cəmiyyətdir. Məhz bu cəmiyyətdə istehsalatın əsas məhsulu informasiya və bilik hesab olunur. İnformasiya cəmiyyətinə olan münasibətlər isə informasiyalaşdırma prosesinin – əsas alət olan informasiya-kommunikasiya texnologiyaları vasitəsi ilə istehlakçıların informasiya tələbatlarının ödənilməsi üçün ideal mühitin yaradılmasının tam başa çatmasıyla formalaşır. Son dövrlərdə “informasiya cəmiyyəti” termin kimi yalnız kompüter elmləri mütəxəssisləri, informasiya mühəndisləri deyil, eyni zamanda siyasətçilər, sosioloqlar, iqtisadçılar, və bu elmlərlə əlaqədar olan assosiativ elmlərin alimləri tərəfindən olduqca geniş şəkildə işlədilir.

Birinci nəsil kompüterlər olan “meynfreymlər” bir şəxsin ala bilməyəcəyi qədər bahalı eyni zamanda böyük ölçülərə malik olduğu üçün yalnız böyük şirkətlər və dövlət müəssisələri tərəfindən istifadə olunurdu. İkinci nəsil “mini kompüterlər” və ardınca yaranan, lokal şəbəkə daxilində bir-biriylə əlaqəndirilə bilən üçüncü nəsil “mikro kompüterlər” nisbətən ucuz olduqları üçün geniş yayılmağa başladı. Dördüncü nəsildən etibarən isə internetin və digər qlobal şəbəkələrin sürətli inkişafı müşahidə olundu. İnformasiya-kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) sürətli inkişafı artan informasiya axınını gətirməklə yanaşı, həm də informasiya cəmiyyətinin müxtəlif sahələrində elektron xidmətlərin geniş istifadəsini zəruri hala çevirmişdir. “Elektron xidmət”lər dedikdə kompüter texnologiyalarının vasitəçiliyi ilə bir çox sahələrdə yerinə yetirilən işlərin optimal, sadə və məqsədyönlü həyata keçirilməsi nəzərdə tutulmuşdur. Belə sahələrə təhsil sektorundan başlayaraq turizm, bank, səhiyyə, kommersiya, sosial münasibətlər, fərdi sahibkarlıq və dövlətin müxtəlif icraedici orqanları arasındakı münasibətlərin tənzimlənməsini aid etmək olar. Yerinə yetiriləcək işlərin optimallaşdı-

rılması və sadələşdirilməsi dedikdə isə onların daha az zaman və digər resurslar sərf edərək sürətli həyata keçilməsi prosesi nəzərdə tutulur.

Elektron xidmətlərin tətbiqi transformasiyaya uğramış cəmiyyət və dövlətlərdə öz əskini tapmağa başladı ki, bu da elektron idarəetmə konsepsiyalarının meydana gəlməsinə zəmin yaratdı. Rəqəmsal texnologiyaların inkişafı, liberal iqtisadi-siyasi sistemin yaranması, demokratik idarəetmənin inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkələrdə tətbiq olunması, bu proseslərin təsiri ilə baş verən qloballaşma elektron idarəetmə bir-biriylə sıx əlaqəli olan aşağıdakı istiqamətlərdə inkişaf etməyə başladı:

- elektron cəmiyyət (e-society).
- elektron hökumət (e-government).
- elektron kommersiya (e-commerce).
- elektron biznes (e-business).

Elektron kommersiya internet texnologiyaları vasitəsilə marketinq və satışın təşkilini həyata keçirir. Hökumət də öz növbəsində marketinq və satışla məşğul olur. Lakin elektron hökumətin mərkəzi nüvəsi elektron kommersiya və elektronlaşma deyil, məhz hökumətin özü hesab olunur. Belə ki, elektron hökumət davamlı inkişafda olan rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi ilə əənəvi hökumətin təkmilləşdirilməsidir.

İdarəetmədə informasiyanın əhəmiyyətinə aid aşağıdakı faktlar nəzərə çarpır:

- İnformasiya əldə etmək qərarların qəbul edilməsinin əsasını təşkil edir. (şəxsi və ya ictimai mənfəət üçün ola bilər);
- Yaxşı strukturlaşdırılmış qərarların qəbul edilməsi mövcud məlumatın keyfiyyətindən və vaxtında əlçatanlığından aslıdır.

Yaxşı idarəetmə, digər məsələlərlə yanaşı, “informasiya dəstləri” və ya biliklərə əsaslanan qərarlar bu məlumatların qərarvericilər və müəyyən qrup insanlar tərəfindən bilinməsini tələb edir. Bu informasiyanın rəqəmsallaşdırılması və bütün fərdlər üçün əlçatan bir şəbəkədə mövcud olması, bu məlumatların hər kəs tərəfindən istifadə edilmə-

si üçün imkanlar açır – daha populyar olaraq bilinən “rəqəmsal idarəetmə” və ya “elektron idarəetmə” tətbiqinə əsas gətirir.

Rəqəmsal idarəetmənin tətbiqi zamanı vətəndaşlar onların rifahı naminə qərarların qəbul edilməsi proseslərinə təsir göstərə bilirlər. Vətəndaşlar artıq özlərinə təqdim olunan idarəetmə xidmətlərinin passiv istehlakçıları olaraq qalmır, istədikləri idarəetmə xidmətlərinin növlərini, standartlarını və onları ən yaxşı şəkildə təmin edə biləcək idarəetmə strukturlarını əvvəlcədən proqnozlaşdırır.

Hökumət – mütəşəkkil bir ictimaiyyətin, daha çox dövlətin idarə olunmasında xüsusi məsuliyyət daşıyan sistem və ya icraedici insanlar qrupudur. (8, s 757)

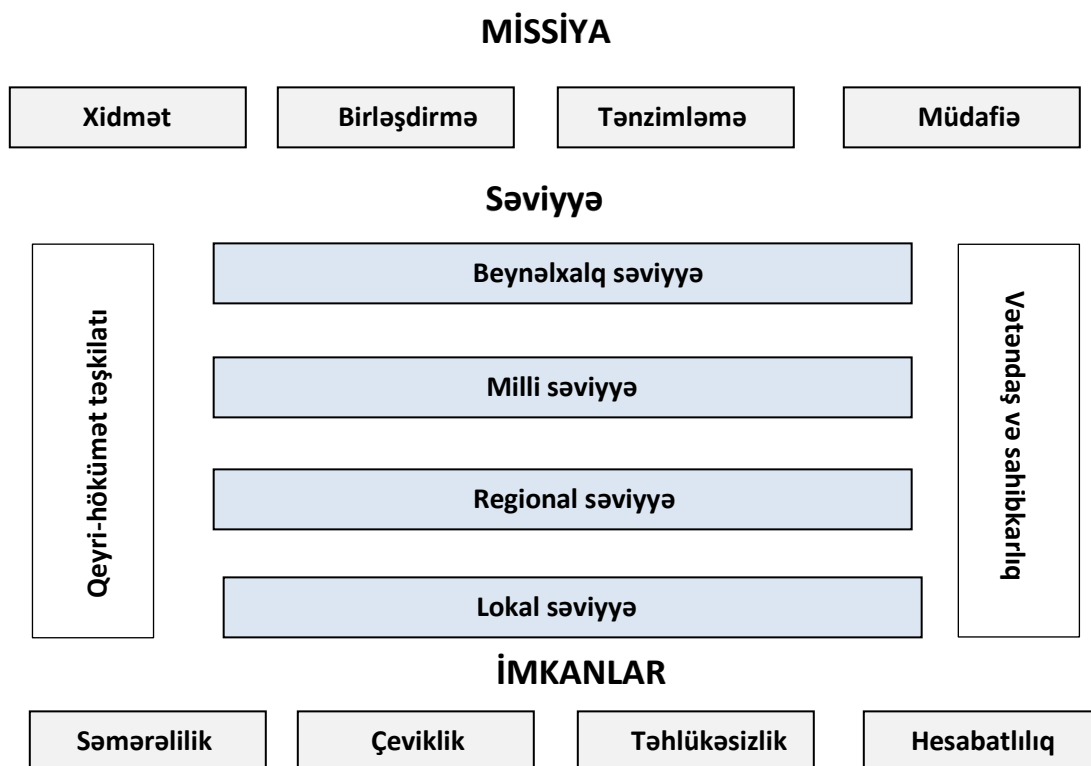
Dünyadakı hökumətlər, vətəndaşın həyat və mülklərini qorumağa xidmət etmək, həyatı sağlamlıq və təhsil xidmətlərini təmin etmək, global siyasi baxışı vasitəsilə iqtisadi artım və inkişafı stimullaşdırmaq, tənzimləyici islahat, maliyyə sabitliyini təmin etmək vəzifəsini daşıyırlar. Doğru və təhlükəsiz məlumat əldə edilməsi, işçilərə lazım olan məlumatların təşkili, ictimai informasiya sorğuları verən vətəndaşların düzgün məlumatlarla təmini hökumətin davamlı fəaliyyətində böyük rola malikdir. Belə ki, bir çox istiqamətdə məlumatların effektiv idarə olunması hökumətin əsas işidir (Şəkil 1.1).

Dünya hökumətləri, yerləşdiyi coğrafiyadan, siyasi idarəetmə üsulundan və konstitusiyadan asılı olmayaraq bir ümumi tənqidi problemi paylaşır: yüksək səviyyədə tənzimlənən və vətəndaş-mərkəzli bir mühitdə informasiya yüklənməsini idarə etmək. Bu zaman ortaya bəzi suallar çıxır:

- Hansı məlumatlar daha vacibdir ?
- Vətəndaşlar bizdən hansı növ xidmətlərini gözləyirlər ?
- Məlumat mübadiləsini hansı formada və nə zaman etmək istəyirlər ?

Hökumətlər öz hakimiyyətlərinin davamlı olması üçün yuxarıdakı suallara cavab taparaq seçicilərinin tələblərinə cavab verməlidirlər. Qloballaşma, iqtisadi tənəzzül və mürəkkəbləşən idarəetmə kimi amillər bir çox hökumətin proqramlarını və infrastrukturunu dəyişdirməyə məcbur edir. Elektron hökumət dövlət idarəetməsində

vacib olan bu sualları ətraflı araşdıraraq onlara effektiv cavablar tapmaq üçün müxtəlif konsepiyalar təqdim edir.



Şəkil 1.1 E-hökumətin strukturu

“Elektrom hökumət” konsepsiyası ilk dəfə 1997-ci ildə "Amerika Birləşmiş Ştatlarının “Milli Elm Fondu” tərəfindən təqdim olunmuşdur. Bu konsepsiya XX əsrin 90-cı illərinin sonlarında Amerika Birləşmiş Ştatlarının innovativ informasiya texnologiyalarının inkişafına xüsusi önəm verən eks-prezident B.Klinton hökuməti tərəfindən dövlət idarəetməsinə tətbiq olunmuşdur.

Elektron hökumət fenomeninə müxtəlif mənbələrdə və illərdə fərqli təriflər verilir:

1. “BMT”-nin tərifinə əsasən, elektron hökumət vətəndaşlara göstərilən xidmətin təkmilləşdirilməsi məqsədilə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının dövlət idarəetməsinə tətbiqdir. Hökumətin təklif etdiyi ən yaxşı nəzəri idarəetmənin praktiki həyata keçirilməsidir. (18, s 4)

2. “Dünya Bankı”na görə, elektron hökumət və vətəndaşlar (G2C), hökumət və biznes (G2B) və hökumət qurumları öz aralarında (G2G) arasında daha asan, aşağı xərcli və şəffaf qarşılıqlı əlaqə təmin etmək məqsədi daşıyır. Yəni hökumətin şəffaflığını, effektivliyini, səmərəliliyini və hesabatlılığını artırmaq üçün informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının (ICT) istifadə edilməsi. (18, s 4)
3. “İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatı”nın 2001-ci ildəki tərifinə görə: Elektron hökumət hökumətin işinin daha yaxşı nəticələrinə müvəffəq olmaq üçün bir alət kimi İKT-dən, xüsusilə İnternetdən vasitə kimi istifadə edir. (18, s 4)
4. E-hökumət, hökumət məlumatlarının və xidmətlərinin elektron təminatını həftədə 7 gün olmaqla, gün ərzində 24 saat (24/7) təşkil olunmasıdır (Holden, Norris və Fletcher, 2003). (18, s 4)
5. “Avropa İttifaqının İctimai Xidmətlərinin rəqəmsal gündəliyi” elektron hökumətin vətəndaşlara və müəssisələrə daha yaxşı dövlət xidmətləri göstərmək üçün rəqəmsal alət və sistemlərdən istifadə etdiyini bildirir. Effektiv e-hökumət vətəndaş, biznes və hökumət üçün daha çox səmərəlilik, qənaət, şəffaflığın artırılması, vətəndaşların siyasi həyatda daha çox iştirakı daxil olmaqla, müxtəlif fayda təmin edə bilər. (18, s 4)
6. Osborn və Qabler: Hökumətin biznes tərəfdaşlarına, işçilərinə və digər dövlət qurumlarına xüsusilə, vətəndaşlara xidmətlərinin çatdırılması və əlçatanlığı üçün “vəb-əsaslı” internet texnologiyalarından istifadəsidir. Hökumətlərin dövlət strukturlarına, məlumatlara, xidmətlərə daha rahat əlçatalığını təmin etmək, xidmətlərin keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq, demokratik prinsiplərin yaradılması proseslərində iştirak etmək üçün daha geniş imkanlar yaratmaq üçün yeni texnologiyalardan istifadə etmək üçün bir yoldur. (7, s 12)
7. Beynəlxalq Təşkilat olan YUNESKO “elektron güc” və ya “elektron liderlik” konsepsiyasından istifadə edir. YUNESKO-nun metodologiyasına əsasən elektron hökumət cəmiyyətdə informasiya mübadiləsi prosesinin təkmilləşdirilməsi və

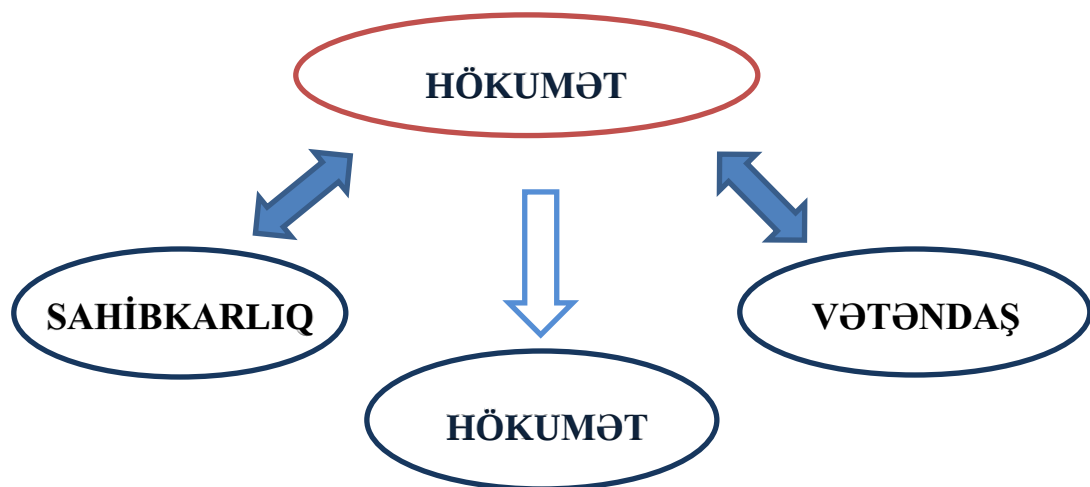
göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması, vətəndaşların qərar qəbuletmə prosesinə qatılmasını stimullaşdırması, dövlət orqanlarının hesabatlılığı və açıqlığı üçün ictimai sektorun İT-dən istifadə edilməsi prosesidir.

8. Elektron hökumət dövlət orqanlarının və mərkəzlərinin vətəndaşlara yerləşdirdiyi ictimai təşkilatların və təşkilatların imkanları ilə məhdudlaşdırılan ictimai xidmət prosesini nəzərə almır, ictimaiyyətə təqdim etdikləri məlumat və xidmətlərin keyfiyyətinə görə məsuliyyət daşıyan ictimai işçiləri saxlayır, dövlət vəzifəli şəxslərin işlərini qiymətləndirir, yüksək göstəricilərə görə mükafatlandırır və performansını yaxşılaşdırmağa çalışır. Bu proses xüsusi sektor və qeyri-hökumət təşkilatlarını əhatə edən bir yanaşmadır. (A.Dönmez, 2007)
9. E-hökumət işləri, dəyişikliyin əsasını təşkil edən və dövlətin məlumat və xidmət təmin edən kanalları dəyişdirən tətbiqlərdir. (M.Yıldız, 2003)

E-hökumət geniş mənada ictimai qrupların və dövlətin informasiya cəmiyyətindəki sosial və iqtisadi proseslərin tənzimlənməsi və idarə olunması ilə əlaqədar inzibati, bazar və şəbəkə əlaqələrinin kompleks bir sistemidir.

E-hökümün 3 əsas aktoru (iştirakçıları) vardır:

- Vətəndaş
- Biznes və ya sahibkar
- Hökumət



Şəkil 1.2 Elektron hökumətin aktorları arasındakı əsas münasibətlər

Aktorlar və hökumət arasında müxtəlif səviyyələrdə e-hökumətin 5 əsas qarşılıqlı əlaqə modeli fərqləndirilir:

1. Hökumətdən-hökumətə (G2G);
 2. Hökumətdən-vətəndaşa (G2C);
 3. Hökumətdən-sahibkara (G2B);
 4. Sahibkardan-hökumətə (B2G);
 5. Vətəndaşdan-hökumətə (C2G);
- Hökumətdən-hökumətə (G2G) – Müxtəlif dövlət orqan və strukturlarının öz aralarında olan qarşılıqlı münasibətlərdir. Bu münasibətlərdə dövlət orqan və strukturlarının arasında idarəetmə, qanunlar, siyasətin inkişafı, dövlət qulluqçuları, iqtisadi inkişaf proqramları və layihələri ilə bağlı məlumat mübadiləsini nəzərdə tutulur.
 - Hökumətdən-vətəndaşa (G2C) – Bu, bir hökumət və fərdi şəxslər və ya vətəndaşlar arasında əlaqədir. Buraya pulsuz onlayn iş axtarışı, xarici pasport, doğum və ya nikah şəhadətnaməsi, sosial təminat, şəxsiyyət vəsiqəsi və s. kimi şəxsi sənədlərin təmin olması aiddir.
 - Hökumətdən-sahibkarlığa (G2B) – Bu əlaqələrə sahibkarlar, biznes və korporasiyalar tərəfindən istifadə olunan məlumatların, xidmətlərin, o cümlədən təsis sənədlərinin verilməsi, biznes lisenziyalarının alınması, gömrük bəyannamələri, biznes qanunları və qaydaları, əmək haqqı hesabatı, patentlərin, VÖEN-lərin, ticarət nişanının verilməsi, biznes və ya təşviq proqramları, kiçik sahibkarlığa dəstək, fakturaların elektron idarəedilməsi, biznes siyasəti və işçi qüvvəsi məlumatları daxildir.

- Sahibkarlıqdan-hökumətə (B2G) – Vergi və müxtəlif ödəmələr, dövlətlə əməkdaşlıq, dövlət layihələrinə dəstək, tenderlərin keçirilməsində təşəbbüs, müqavilələrin imzalanması, statistik məlumatların paylaşılması və s.
- Vətəndaşdan-hökumətə (C2G) – Vergi, cərimə, əhalinin siyahıya alınması, ictimai münasibətin öyrənilməsində dövlətə informasiya dəstəyi, səsvermə və digər vasitələrlə dövlətin idarəetmə və xarici siyasətini formalaşdırma, qərarqəbulu prosesinə təsir, dövləti müxtəlif xidmətlər üçün təşviq etmək və s.

Dünyanın inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkələrinin əksəriyyəti fakturaların elektron tənzimlənməsi üçün qanunvericiliyə malikdir. Məsələn, latın amerikası ölkələrindən Braziliya və Meksika hökumətlərinin dövlət tərəfindən maliyyələşdirilən elektron fakturaların alınmasını sistemlərin istifadəsinə nəzarət etmək üçün çox açıq qaydaları vardır. E-hökumət əlavə proqram təminatı və kadr resurslarına investisiyalar qoymadan e-faktura qaydalarına riayət olunmasına kömək etmək üçün təchizatçılar ilə bir təşkilatın borc hesabı sistemini birləşdirən elektron faktura üçün çevik, tələb olunan modelini təqdim edir. (10, s 30)

Hökumətdən-Sahibkarlığa (G2B) modeli həm də hökumət və qeyri-kommersiya təşkilatları arasındakı əlaqəni (G2N) ehtiva edir. Nüvə başlıqları böhranı, qloballaşma, ekoloji korlanma, sanksiyalar, ticarət qaydaları, qlobal maliyyə, mütəşəkkil cinayətkarlıq, terrorizm, insan hüquqları kimi çoxtərəfli məsələləri həll etmək üçün ölkələri, dövlətləri, qeyri-hökumət təşkilatlarını və müxtəlif şirkətləri bir araya gətirir.

Yuxarıda göstərilən, e-hökumətin aktorları arasındakı əlaqələr modellərində informasiya elektron hökumətin effektiv işləməsinin əsasını təşkil edir. Bununla birlikdə, bəzi hallarda məlumat və ya informasiya hökumət daxilində müxtəlif strukturların əməkdaşlığına mane ola bilər və parçalanmış siyasətlərə və mənfi proseslərə gətirib çıxara bilər. Yuxarıda göstərilənlərdən aydın olur ki, elektron dövlət informasiya cəmiyyətinin dövlətidir.

§ 1.2 İnformasiya-kommunikasiya texnologiyalarına əsaslanan vətəndaş-mərkəzli rəqəmsal hökumətin təhlili

İnnovativ İKT texnologiyalarından istifadə edərək, hökumətlər aşağıdakı üstünlükləri qazanır:

- Vətəndaşlara yüksək keyfiyyətli xidmətlər təqdim etmə
- Biznes, vətəndaş və hökumət əməkdaşlığını yaxşılaşdırma
- Qaydalara riayəti rahat tənzimləmə
- Şəffaf hesabatlılıq nümayiş etdirmə
- Vətəndaşların hökumətə inteqrasiyasını təmin etmə
- Səmərəlilik və performansda artım
- Daha az resurs ilə daha çox nəticə
- Təkrarlanan prosedurların ləğv edilməsi
- İnformasiya təhlükəsizliyinin təmini
- Brokratik prosedurların minimumlaşdırması

Cədvəl 1.1 Elektron hökumətin vətəndaş-mərkəzli meyarlara əsaslanan təsviri

	Kriteriyalar	Şərhlər
1	Elektron demokratiya	Elektron səsvermə və qərarların qəbul edilməsində ictimaiyyəti iştiraka təşviq etmək. E-cəmiyyətin qəbul edilməsi
2	Elektron vətəndaş	Elektron vətəndaşların nizamnaməsini hazırlamaq.
3	Elektron daxilolma	Giriş nöqtələrinin yaradılması.
4	Elektron savadlılıq	Dövlət işçilərinin dəstəyi ilə elektron savadlılığın artırılması.
5	Elektron səlahiyyətlər	“İnformasiya hüququ” aktının tənzimlənməsi.
6	Vətəndaş-mərkəzli e-hökumət	Hər hansı bir elektron hökumətin mərkəzində vətəndaşın olması
7	Vahid portal	Vətəndaşlar üçün xidmətlərin tək bir dövlət portalında olması.
8	Tək imza ilə giriş	Yalnız bir istifadəçi istifadəçi adı və şifrə.
9	Onlayn e-hökumət	İnternet üzərindən yerindəcə hökumət ilə əlaqə qurmaq.
10	Səmərəlili axtarışı təmin edən e-hökumət	Rahat istifadəçi interfeysinə malik olan veb saytlardan ibarət olan hökumət.
11	Keyfiyyətli e- hökumət	Minimum keyfiyyət standartlarının yaradılması.
12	Elektron ödəniş	Vətəndaşların maliyyə əməliyyatlarını onlayn rejimdə həyata keçirə bilməsinin təmini.

13	İctimaiyyətə açıq e-hökumət	Rəsmi veb saytlarda senzurasız siyasi müzakirə formalarının yaradılması.
14	Şikayətlərə anında reaksiya	Hər bir rəsmi orqan veb saytında şikayətlərə ən qısa zamanda baxmalı və əks tərəfə cavab göndərməlidir.
15	Hər yerdə olan e-hökumət	Mobil telefonlar daxil olmaqla, bir çox rabitə kanalı vasitəsilə elektron hökumətin təmin edilməsi (mobil hökumət).
16	Hər zaman əlçatan e-hökumət	Hər zaman “aktiv” olan elektron hökumət.
17	Məxfilik və təhlükəsizlik	Oğurlanması ilə vətəndaşların maddi və mənəvi hüquqlarını poza biləcək məxfi məlumatlarının qorunması.
18	Hüquqi dəstək	Elektron formada olan sənədlərin qanunvericiliklə iqlallaşdırılmasının təmini.
19	Müştəri əlaqələri (vətədaş xidmətləri)	Müştərilərlə (vətəndaşlarla) əlaqələrin idarə olunması (CRM) sistemlərinin tətbiqi.

Cədvəl 1.1-də olan meyarların praktiki tətbiqində İKT-nin rolu çox böyükdür. Qeyd olunduğu kimi, hökumətlərin dövlət proqramlarını və xidmətlərini təqdim etməsi səhih məlumatların həcmində əsaslanırlar. Cinayətlərin qarşısının alınmasından müdafiə, səhiyyə və sosial xidmətlərə qədər hökumət strukturları dayanmadan artan məlumatları idarə etmək üçün gündəlik olaraq müxtəlif mübarizə metodlarından istifadə edirlər. Məlumatın artması səmərəliliyin və məhsuldarlığın artırılmasına imkan yaratsa da, eyni zamanda kifayət qədər ciddi riskdir faktorlarını meydana çıxmasına səbəb olur. Yayılan dezinformasiyalar, itirilmiş məlumatlar, məlumatların sızması və kütləvi elektron poçtların silinməsi ilə əlaqədar son vaxtlar qalmaqallara səbəb oldu.

Qeyri-müəyyən iqtisadi mühitdə vətəndaşlar, vergi ödəyiciləri maksimum gəlir əldə etmək üçün daha şəffaf və effektiv bir hökumət istəyirlər. Vətəndaşına xidmət etmək hər hansı bir dövlətin funksiyalarının mərkəzində yer alır. Bu baxımdan “elektron hökumət” konsepsiyası vətəndaş-mərkəzli olub, onlara tam şəffaf xidmətlərin göstərilməsində misilsiz rol oynayır.

Vahid şəbəkə strukturuna malik olan hökumət istənilən əməliyyatı məkanından aslı olmayaraq hər hansı bir yerdən, hər hansı bir cihazdan, problemsiz öz-özünə xidmət təcrübəsi yaratmaq üçün vətəndaşlara lazım olan xidmətləri əldə etməyə imkan verir. Vətəndaşlar öz sorğularında irəliləyişləri izləmək, müəyyən yardımlar əldə etmək, məlumat və xidmətlərin axtarışı, sorğulara cavab almaq üçün onlayn hökumət portalı

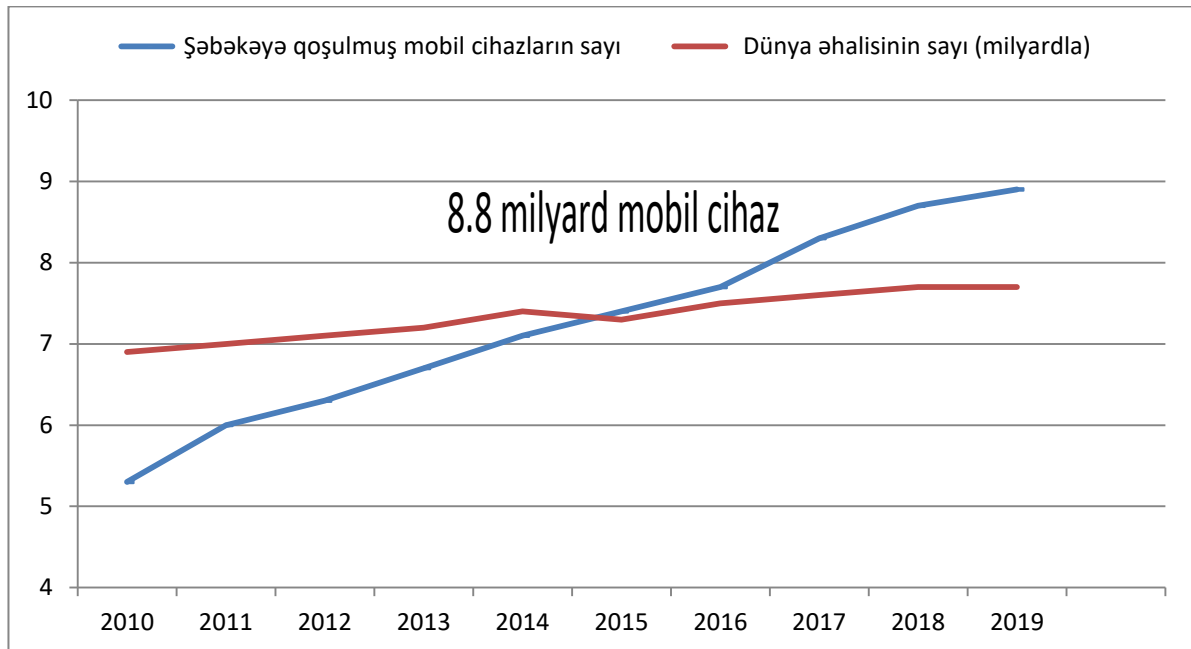
vasitəsilə avtomatik bildiriş əldə edə bilərlər. Elektron hökumət və online hökumət anlayışları bir-birinə yaxın olsa da fərqləndirilir. Onlayn hökumətdən (online government) fərqli olaraq elektron hökumət yalnız bəzi xidmətlərini internet üzərində etməklə kifayətlənmir. Elektron hökumət bütün strukturlarını tam olaraq rəqəmsallaşdırmış hökumətdir. E-hökumət dövlət qulluqçuları üçün vahid şəbəkə daxilində informasiya mübadiləsinə, müyyən idarəetmə proseslərini, idarələrin əməkdaşlığı və başqa xidmətlərin göstərilməsini yaxşılaşdırmağa malikdir. Bu proseslər zamanı işçilər yaxşılaşdırılmaya ehtiyac duyulacaq xidmətləri aşkarlayaraq onlara nümunələr verə bilərlər. Problemlə məsələləri müəyyənləşdirməklə müvafiq bölmələr məhsuldarlığı artırır və sərmayələri daha çox ehtiyac duyulan problemlərə yönəldir.

Mobil cihazların daha çox istifadə olunması internetin geniş yayılmasına zəmin yaratdı. Özəl sektor üçün mobil internet məsuldarlıq və səmərəlilik inkişafını təmin etsə də eyni nəticəsinə, ictimai sektorlarda görmək olmadı. Bu baxımdan mobil cihazlar vətəndaşlara sadələşdirilmiş xidmətlərdən istifadə üçün hökumət ilə qarşılıqlı əlaqə qurmaqda yardımçı olur.

Şəkil 2.2-də göründüyü kimi 2019-cu ilin statistikasına görə mobil şəbəkəyə qoşulmuş mobil cihazların sayı dünya əhalisinin sayını keçməkdədir.

Mobil hökumətin mobil qurğular vasitəsilə vətəndaşlara və digər istifadəçilərə olduqca səmərəlili xidmət göstərmək imkanı vardır. Məsələn, fəvqəladə və ya təbii fəlakət hallarında qısa mesaj (SMS) vasitəsi ilə ev və məktəb arasında əlaqə saxlamaq, hadisələr barəsində öncədən məlumat vermək, nəqliyyat sistemi xəbərdarlıqları göndərmək və s. Belə ki, vahid şəbəkə strukturlarına asan giriş olduqda dövlət qulluqçuları fəvqəladə hallar zamanı daha çox insanı məlumatlandırır və koordinasiya edərək, həyatlarını xilas etmiş olurlar. Mobillik eyni zamanda dövlət xidmətlərinə çıxışı asanlaşdıraraq rəqəmsal strukturlar və istifadəçilər arasında keçid üçün körpü rolunu oynayır. Mobil tətbiqlərin yaranması bu körpü arasında mühafizə olunmuş informasiya mübadiləsinə sürətləndirməklə yanaşı, olduqca sadələşdirdi.

(Mənbə: ITU World Telecommunication/ICT Indicators Database (2010-2019))



Şəkil 2.1 Dünya əhalisi və şəbəkəyə qoşulmuş mobil cihazların sayı (2010-2019)

Məlumatların həcmnin artması ilə internet və informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının ilə inkişafı fiziki yaddaşa alternativ olan bulud yaddaşlar (cloud storage) yarandı. Bu yaddaşlar internet üzərindən bulud hesablamalarına əsaslandığına görə informasiya təhlükəsizliyi probleminə yenidən baxmaq zəruri hesab olunaraq, həll yollarının tapılması və tətbiqi üçün daha çox investisiya ayrıldı.

Elektron hökumət, vahid şəbəkə daxilində istifadə etdiyi məlumatları qorumaq üçün müəyyən tədbirlər görməlidir. Aşağıdakı təhlükəsizlik mexanizmləri bu tədbirlər planının bir hissəsi kimi çıxış edir:

- Daxilolmalar və icazələr
- İnformasiyaları yoxlama imkanları
- Təhlükəsiz məlumat mübadiləsi
- İnformasiyanın idarə olunması

Daxilolmalara nəzarət, istifadəçilərə yalnız icazə verilən məlumatları görməyə imkanı verir. Yaxşı mühfizə olunmuş sistemdə, giriş hüququ fərdi və ya qrup səviyyəsi üçün müxtəlif mərhələlərdə tətbiq edilə bilər. Bu nəzarətlə müxtəlif strukturlar infor-

masiya sızıntısına nəzarət edərək, şəbəkə texnologiyalarını təhlükəsiz şəkildə idarəetməyə tətbiq edə bilirlər. İnsanlar məlumatları əldə etmək istədikdə, onlardan şəxsiyyəti və ya icazəni təyin edən identifikatorlar tələb olunur. Bir çox ölkədə məlumatların suverenliyi və infomasiya gizliliyi qanunvericiliyi məlumatların yalnız həmin ölkələrdə yerləşən informasiya sistemlərində saxlanılmasını və ordan sorğu ilə əldə edilməsini tələb edir.

Sistemin işləməsi zamanı elektron hökumət daxilində baş verən bütün proseslər izlənilir, sistem daxili qarşılıqlı əlaqələr yoxlanılır və yadda saxlanılaraq sonradan analiz olunur. Bu cür yoxlama imkanları təhlükəsizlik risklərinin idarə edilməsinə kömək etmək üçün nəzərdə tutulmuş əlavə bir mexanizmdir. Mexanizm, bir sənəddə edilən bütün əməliyyatları qeydə alaraq, sistem daxilində hər hansı bir informasiyanın kim tərəfindən əldə olunduğu, silindi və dəyişdirildiyini müəyyən edir.

İnteqrasiya olunmuş e-hökumətin qurulması zamanı əsas və zəruri məsələlərdən biri sistem ilə istifadəçilər arasında mühafizə olunmuş informasiya mübadiləsidir. “Elektron hökumət” məlumat mübadiləsinə təhlükəsiz həyata keçirmək üçün müxtəlif şifrələnmə metodlarından istifadə edirlər.

E-hökumət səmərəlili informasiya idarəetməsi üçün təhlükəsiz və vahid bir sistem təqdim edir. Bu sistem daxili siyasəti qorumaq şərtiylə informasiya resurslarını vahid mərkəzdən idarə edə bilir. Hökumət orqanları internet üzərindən, vətəndaş əməliyyatlarından, tibbi fayllardan, peyk şəkillərindən, hava sensorlarından, tədqiqat proqramlarından, xəstəliklərin izlənməsindən, cinayətkarlığa qarşı mübarizə tədbirlərindən və s. kimi mənbələrdən böyük miqdarda məlumatlar (“böyük verilənlər”) toplaya bilir. Bu xaotik məlumatlardan *Big Data Analysis* (Böyük Verilənlərin Analizi) texnologiyalarının köməyi ilə strukturlaşdırılmış və anlaşıqlı biliklər əldə edilir. Biliklər isə öz növbəsində hökumətin öz işini səmərəlili görməsinə və müəyyən proqnozlar əldə etməsinə yardım edir. (10, s 217)

§ 1.3 Daha yaxşı idarəetməyə istiqamətlənmiş elektron hökumətin yaranma mərhələləri, üstünlükləri və məqsədləri

Cədvəl 1.2 İdarəetmə islahatlarının üç əsas mərləsi

	Nomenklatura	Əhatə olunduğu illər	Xarakteristikalar
1	Ənnəvi brokratik tənzimləmə	1980-ci illərə qədər	Avtokrativ, sərt, və brokratik qaydalara tabeli idarəetmə
2	Yeni dövlət menecmenti (New Public Managment)	1980-ci illər	Korporativ və nəticə-yönümlü idarəetmənin tətbiqi
3	Elektrok Hökumət	1990-ci illərin ortalarından başlayaraq	Vətəndaş-məzəkəzli interaktiv və cəmiyyətə açıq idarəetmə

Ənənəvi dövlət idarəsi praktikasında baş verən əngəllər əsasən, dərin iyerarxik quruluşa malik dövlət strukturu, şöbələr arasında bürokratiyanın mürəkkəbliyi, vətəndaşların növbələrdə həddən artıq gözləməsi, vaxt aparan kağız işinin çoxalması və s. faktorlar hökumətin fəaliyyəti ilə qane olmamağa gətirib çıxarırdı. (12, s 4)

Dövlət idarəetməsində 1980-ci ildən ABŞ, Birləşmiş Krallıq, Kanada və s. kimi iqtisadi baxımdan inkişaf etmiş ölkələrdə başlamış reformların ikinci mərhələsi “Yeni dövlət idarəetməsi” (New public managment) konsepsiyasına əsaslanır. (7, s 10)

“Yeni dövlət idarəetməsi” konsepsiyasının müxtəlif ölkələrdə fərqli adlarla istifadə olunsalar da onun komponentləri standartdır. Belə ki, konsepsiyanın əsas baza prinsipləri aşağıdakılardır:

- Dövlət müəssisələrində şirkətlərə xas olan idarəetmədən üsullarından istifadə;
- Hökumətin bürokratik üslubdan daha çevik, elektron və rəqəmsal texnologiyalara əsaslanan yeni üsulların tətbiqinə keçidi;
- Dövlət sektorunda rəqabətin təmini, qeyri-dövlət təşkilatlarında və dövlət sektorunun daxilində qarşılıqlı əlaqələrin təmin olunmasının reallaşdırılması;
- Xidmətlərin gecikməsi problemlərinin həlli və onların keyfiyyətinin yüksəldilməsi;
- Dövlət tərəfindən vətəndaş və təşkilatlara yüksək keyfiyyətli və eyni zamanda modern tələblərə uyğun xidmətlərin göstərilməsinin təmini ilə bağlı idarəetmənin vahid bazasında müvafiq bölmələrin yaradılması;
- Bazada olan bölmələrin hər birinin ayrıca fəaliyyətinin dəqiq məqsədlərin və standartlarının ətraflı öyrənilməsi, qarşıya qoyulmuş tapşırıqın həllinin müvəffəqiyyət indikatorunun müəyyənəşdirilməsi;
- Rəhbərlik və işçilər arasında olan münasibətlərin strukturlaşdırılması, nizam-intizamın gücləndirilməsi, insan resurslarından effektiv istifadə, xərclərin mümkün olduqca azaldılması;
- Nəticələrin qiymətləndirilməsinin təmini, səmərəliliyin artırılması ilə nəticələrin alınmasında rol oynayanlara qarşı həvəsləndirici tədbirlərin görünməsi məqsədiylə irəli çəkilmə və mükafatlandırmanın təmini.

Hökumətlər tərəfindən daha yaxşı ictimai xidməti təmin etmək ehtiyacı 1992-ci ildə Ted Qebler və Devid Osbornun “Hökumətin yenidən qurulması” (Reinventing Government) adlı kitabı dərc olunduqdan sonra daha geniş qəbul edildi. Bu kitabda dövlət idarəciliyində islahatlar aparmaq məqsədi ilə innovativ sahibkar düşüncəsinə malik olan ictimaiyyətin yaradılması və bunun üçün dövlətin sahib olmağı vacib bilinən 10 ümumi prinsipdən bəhs edilir. Prinsiplər aşağıdakılardır:

1. Katalitik dövlət: Ənənəvi dövlət anlayışı, vergilər yığan və xidmət verən dövlət sisteminə aiddir. Katalitik dövlət, xidməti gətirmək və ya çatdırmaq məqsədi daşı-

yır. Başqa sözlə, dövlətin əsas vəzifəsi problemlərin həllinin, özəl sektor tərəfindən həlli zamanı katalizator rolunu oynamaqdır.

2. Rəqabətçi dövlət: Müvəffəqiyyətli dövlət idarəciliyi rəqabət əsas prinsiplərdən biridir. Rəqabətliklik malların və xidmətlərin daha ucuz, keyfiyyətli və səmərəli çatdırılmasına imkan verir. Müsəbiqə yenilikləri verir. Dövlət idarəciliyi “inhisarçı” strukturdan “rəqabət” quruluşuna yönəldilməlidir. Dövlət xidmətlərin yeganə istehsalçısı və ya satıcısı olmamalıdır. Dövlət xidmətləri bazarda rəqabət şəraitində həyata keçirməlidir. Tender və imtiyazların verilməsinin təşkili zamanı rəqabətliklik qaydalarında diqqət yetirilməməlidir.
3. Qeyri-mərkəzləşdirilmiş dövlət: Mərkəzi hökumətin funksiyalarını mümkün qədər yerli cəmiyyət üzvlərinə ötürmək lazımdır.
4. Missioner dövlət: Yaxşı və müvəffəqiyyətli dövlət idarəciliyi üçün dövlət əsas vəzifələrinə (təşkilatın əsas məqsədlərinə) uyğun hərəkət etməlidir. Hökumət öz vəzifələrini təyin etdikdən sonra bu vəzifələri yerinə yetirmək üçün işçi heyətini sərbəst edəcək büdcə sistemləri və qanunları yaratmalıdır. Yaxşı dövlət əvvəlcə missiyalarını müəyyən etməlidir.
5. Nəticələrə istiqamətlənmiş dövlət: Ənənəvi dövlət idarəetməsində performansın ölçülməsi gəlirlərə görə təyin edilir. Lakin nəticələrə istiqamətlənmiş dövlət modelində isə ölçmə gəlirdən xərclərə doğru dəyişməlidir. Bunun idarəetməyə tətbiqi çox vacidir.
6. Müştəriyönümlü dövlət: Ənənəvi dövlət idarəsində hansı mal və xidmətlərin istehsal olunacağına bürokratik siyasi qüvvələr qərar verir. Vətəndaşların vəzifəsi yalnız müntəzəm seçkilərdə səs verməkdir. Yaxşı dövlət idarəciliyində vətəndaşlara “müşəri” kimi baxaraq, onların istəklərinə və gözləntilərinə uyğun xidmət göstərilməlidir. Bu səbəbdən cəmiyyətdə ümumi keyfiyyətli idarəetmənin tətbiqi vacibdir.

7. Təşəbbüskar dövlət: Hökumət yaxşı dövlət idarəçiliyi üçün özəl sektorda sahibkarlıq ruhuna uyğun fəaliyyət göstərməsini təmin etmək üçün tədbirlər görülməlidir. Yəni cəmiyyət üzvləri yalnız xidmət istehlakçısı deyil, eyni zamanda innovativ yaradıcısı olmalıdır.
8. Önləyici dövlət: Osborn və Qabler öz kitablarında yazırdı ki, ənənəvi dövlət idarəetməsi problemlərlə mübarizə aparmaq üçün xidmət göstərirdi. Xəstəliyə qarşı mübarizə aparmaq üçün tibbi xidmət, cinayətkarlıqla məşğul olmaq üçün təhlükəsizlik qüvvələrini maliyyələşdirmək, yanğınlarla mübarizə aparmaq üçün daha çox yanğın söndürmə maşınları almaq yaxşıdır. Lakin bu təchizat əvəzinə qabaqlayıcı və profilaktik tədbirlər görmək daha yaxşıdır.
9. İştirakçı dövlət: Yaxşı bir dövlət idarəsi üçün məsuliyyətlərin müxtəlif səviyyədə paylanması qədər işçilərin gücləndirilməsi (təchizatı) da vacibdir. İşçilərə müxtəlif funksiya və məsuliyyətlərin ötürülməsi hökumətin daha yaxşı idarə olunması üçün vacib bir addımdır.
10. Tənzimləyici dövlət: Dövlətin əsas vəzifələrindən biri bazar iqtisadiyyatının yaxşı fəaliyyət göstərməsi üçün qaydalar yaratmaqdır. Dövlətin bazar qaydaları, rəqabət qaydaları, maliyyə və pul əmsalları ilə bağlı qaydaları müəyyənləşdirməsi çox vacibdir.

Yuxarıda verilmiş baza prinsiplərinə əməl olunması ilə yüksək səviyyəli dövlət strukturlarının fəaliyyətində mənfi cəhətlərin aşkarlanmasına və onların fəaliyyətlərinin daha aşağı səviyyəli idarəetmə strukturlarına ötürülməsi və bununla, dövlətlə vətəndaşlar arasındakı sədlərin ortadan qalxmasına səbəb olur.

Demokratik və ya demokratikləşən sistemlərdə hökumət təhlükəsizliklə bağlı xidmətlərin göstərilməsi, ictimai xidmətlərin göstərilməsi və qanunlara uyğun olaraq bərabər davranışın təmin edilməsi kimi vəzifələri yerinə yetirir. Bu funksiyaların xüsusiyyətləri zamanla dəyişə bilər, ancaq qərb sistemlərində bu, hökumət və vətəndaşlar arasında bir “müqavilə” hesab olunur. Deməli, bu cür sistemlərdə vətəndaşlar idarə etmək

və nəzarət etməklə bağlı müqavilələri müəyyənləşdirmək, üçün hökumətlə əməkdaşlıq edir. (18, s 51)

Dünya Bankı tərəfindən əsasən müəyyən bir ölkənin əsas inzibati strukturlarının keyfiyyətini ölçə bilmək üçün “yaxşı idarəetmə” anlayışı yaradıldı.

Ümumiyyətlə, “yaxşı idarəetmə” dövlətin öz funksiyalarını səmərəlilik, siyasi proseslərə təşviq və vətəndaş cəmiyyətinə qarşı həssaslıqlarını dəyərləndirən bir şəkildə tənzimləyən normativ inzibati qanun prinsipi kimi qəbul edilir. Təcrübədə yaxşı idarəetmə sosial mühitin, ekoloji vəziyyətin və bazarın inkişafı üçün əlverişli siyasi çərçivə, həmçinin dövlət tərəfindən siyasi hakimiyyətin və dövlət resurslarının məsuliyyətli istifadəsini nəzərdə tutur. Yaxşı idarəetmə qanunun aliliyini nəzərə alaraq sui-istifadə və korrupsiya halları olmadan problemlərin həllini təmin edir. Belə ki, ümumi olaraq bu konsepsiyanın BMT tərəfindən qəbul edilmiş 8 əsas prinsipi vardır:

1. Hesabatlılıq (Accountability): Hesabatlılıq yaxşı idarəetmənin əsas tələbidir. Yalnız hökumət qurumları deyil, həm də özəl və qeyri-hökumət təşkilatları ictimaiyyətə hesabat verməlidirlər. Hesabatlılıq şəffaflıq və qanunun aliliyi olmadan əldə edilə bilməz.
2. Qanunların aliliyi (Rule of Law): Düzgün idarəetmə ədalətli bir hüquqi çərçivə tələb edir və tələb də qərəzsiz təmin olunmalıdır. Həmçinin, insan hüquqlarının, xüsusilə də azlıqların hüquqlarının tam qorunması tələb olunur. Burada əsas məsələ müstəqil fəaliyyət göstərə bilən hüquq mühafizə və məhkəmə orqanlarının işinin təminatıdır.
3. Vətəndaşlar və hökumətin əməkdaşlığı (Participatory): Əməkdaşlıq dedikdə vətəndaşların inkişaf prosesinə cəlb edilməsi nəzərdə tutulur. Demokratik şəraitdə qəbul olunacaq qərarlara ictimaiyyət tərəfindən münasibət bildirilməsi vacibdir.
4. Hökumətin və qəbul etdiyi qərarların şəffaflığı (Transparency): Şəffaflıq yaxşı idarəetmənin mühüm prinsipi olaraq hökumətin fəaliyyəti və qərarları barədə ictimaiyyəti təhrifsiz məlumatlandırmasını həyata keçirir. Hökumətin qərar qəbul-

etmə və ictimai siyasətinin həyata keçirilməsində şəffaflıq qeyri-müəyyənliyi azaldır və hökumət rəsmiləri arasında korrupsiyanın qarşısını alır. Tənzimləmələrin şəffaflığı iqtisadiyyatın inkişafı üçün də vacib olub, azad bazar şəraitində ölkəyə yeni investorların cəlb olunmasını təmin edir.

5. Cavabdehlik (Responsiveness): Yaxşı idarəetməni qarşısına qoymuş dövlət xidmətə ehtiyacı olan hər kəsi xidmətlərlərə ən yaxşı səviyyədə təmin etmə məsuliyyətini daşıyır.
6. Bərabərlik və ayrışdırıcılıq olmaması (Equity and Inclusiveness): Hər bir fərdin öz rifahını yaxşılaşdırmaq üçün bərabər fürsətə malik olmasının təmin olunması vacibdir.
7. Səmərəlilik və nəticəlilik (Effectiveness and efficiency): Gələcək hədəflərin təyini, keçmiş təcrübələrə dayanaraq daha səmərəlili və dəqiq yerinə yetirilərək yaxşı nəticələrin əldə olunması.
8. Konsensus yönümlü (Consensus Oriented): Yaxşı idarəetmə üçün hökumət məqsədə çatma prosesində mümkün olduğu qədər siyasət və proseduralara dair ümumi konsensusun tələblərinə uyğun hərəkət etməlidir.

“Yaxşı idarəetmə” konsepsiyasının inkişafı ilə əlaqədar olaraq “demokratik idarəetmə” (Democratic Governance) termini Birləşmiş Millətlər Təşkilatının bir çox proqramlarında, əsasən də İnkişaf Proqramında (UNDP) inkişaf etməkdə olan ölkələrin müəyyən parametrlərə görə müqayisəli şəkildə qiymətləndirilməsi zamanı geniş istifadə edilir.

Yeni ictimai idarəetmənin vahid şəbəkə modelinin yaradılması şəraitində dövlət inzibatçılığında İKT-dən geniş şəkildə istifadənin konseptual prinsipləri baxımından müəyyən dərəcədə irəliləməsi baş verir. Alim-tədqiqatçı L.Morqunovun fikrincə bütünlükdə İKT-dən istifadənin genişliyinin tam şəkildə qəbul olunması istiqamətində əsaslı inkişaf gedir. İnkişaf da öz növbəsində elektron hökumət (e-government) konsepsiyasının elektron idarəetmə (e-governance) konsepsiyası ilə əvəz olunmasıyla

ifadə olunur. Elektron hökumət konsepsiyasının əsasını hökumət, dövlət strukturlarındakı informasiyalarının hər kəs üçün açıqlığı və ictimai xidmətlərin onlayn şəkildə təqdimi təşkil edirdisə, elektron idarəetmə bu anlayışlardan əlavə, ictimaiyyətlə əməkdaşlığı, onun proseslərdə birbaşa iştirakını və təkliflərini nəzərə alaraq idarəetmənin təşkilini də nəzərdə tutur (Cədvəl 1.3). Belə ki, bu anlayışların bir arada olması demokratiyanın daha dəqiq desək elektron (və ya rəqəmsal) demokratiyanın mövcudluğunun göstəricisidir.

Cədvəl 1.3 Elektron hökumət, elektron adminstrasiya və elekton idarəetmə

Elektron hökumət (e-government)	Elektron adminstrasiya (e-administration)	Elektron idarəetmə (e-governance)
Dövlət siyasətinin koordinasiyası və həyata keçirilməsi, xidmətlərin onlayn rejimdə təmin edilməsi	Dövlət sektorunun idarəedici komponentlərinin təyini	Vətəndaşlar, dövlət qurumları və vəzifəli şəxslər arasında hökumət prosesləri və ictimai siyasətin formalaşdırılması arasında qarşılıqlı əlaqələrin təşviqi
Vətəndaşa yönəlmiş proqramların hazırlanması, dövlət məsələlərinin müzakirəsi zamanı vətəndaşların iştirakını stimullaşdırmaq	Elektron xidmətlərin təmininə keçid üçün strateji planlaşdırma	Texnologiyaların (xüsusilə də internetin) dövlət idarəetmə prosesini dəyişməsi
Qiymətləndirmə və analiz metodları ilə xidmət təminatının təkmilləşdirilməsi, göstərilən xidmətlərin müqayisəli şəkildə performansın ölçülməsi və hədəflərin müəyyən edilməsi	İnsan resurslarının idarə edilməsi məsələləri: təlim və kadr hazırlığı, mövcud resursların yerləşdirilməsi və maksimum dərəcədə artırılması	Elektron şaquli (hökumətin müxtəlif səviyyələri arasındakı əlaqənin dəyişməsi); e-demokratiya (vətəndaş iştirakının artması, onlayn səsvermə, etika, təhlükəsizlik və gizlilik məsələləri, şəffaflığın artırılması)
Ölkələrin qiymətləndirmə indeksinin	Hədəflərin təyin edilməsi	Qanunvericilik və ictimai

təyini (performans qiymətləndirməsi) hökumətin veb portallarının, veb saytlarının təhlili	və performansın qiymətləndirilməsi	siyasətin inkişafı üçün mühit: hökumətlərin siyasi təşəbbüsləri; tənzimləyici mühit; rəqəmsal imzaların qanuniləşdirilməsi kimi təşəbbüslərin tətbiqi; ictimai siyasətin formalaşdırılmasında vətəndaş cəmiyyətinin iştirakı
Dövlət məsələlərinin müzakirəsində vətəndaşların iştirakını maksimum səviyyəyə çatdırmaq	Elektron xidmətlərin göstərilməsinin xərclərə görə səmərəli qiymətləndirilməsi	Beynəlxalq səviyyədə dəyişikliklər: informasiya mübadiləsi nəticəsində sərhədlərin zəifləməsi; dünya standartlarının və ən yaxşı təcrübələrin tətbiq edilməsi; e-hökumət məlumatları və məlumatların idarə edilməsi

Elektron demokratiya (e-demokratiya) – elektron hökumət çərçivəsində demokratik institutların möhkəmlənməsi və inkişafı üçün müasir İKT-ni tətbiq etməklə, vətəndaş cəmiyyətinin formalaşdırılması və seçicilərin siyasi proseslərdə yaxından iştirakını təmin etməyə yönəlmişdir.

“Elektron demokratiya” çərçivəsində vətəndaşlar öz hüquq və azadlıqlarını təmin edə bilirlər ki, bu siyasi sistemdə dövlət özü demokratik proseslərin həyata keçirilməsində maraqlı olur. E-demokratiyanın təməl məqsədi mobil, internet və kompüter texnologiyaları vasitəsilə klassik demokratik proseslərdə vətəndaşların daha çox iştirakını təmin etməkdən ibarətdir.

E-demokratiya elektron hökumətlə nisbətə daha geniş anlayışdır. Rəqəmsal demokratiya dövlətdən-sahibkara (G2B) və dövlətdən-vətəndaşa (G2C) modullarından istifadə etməklə sahibkarlara və vətəndaşlara İKT-dən istifadəyə imkan verir. Elektron

demokratiyanın olması üçün elektron hökumətin təqdim etdiyi xidmətlərindən istifadə zamanı vətəndaşların IT-ni öyrənməsi və onların istifadəsini bilmək vacib şərtlərdən hesab olunur.

Belə ki, yaxşı idarəetməyə istiqamətlənmiş e-hökumətin yaradılması zamanı BMT-nin metodikasına əsasənən dövlət idarəetməsində aşağıdakı dəyərlərin nəzərə alınması məqsədəuyğun hesab olunur:

- hüquqi dəyərlər;
- sosial-siyasi dəyərlər;
- siyasi dəyərlər;
- universal təşkilati dəyərlər.

Ənnənəvi hökumətlə müqayisədə e-hökumətin dövlət, vətəndaş və biznes üçün ayrılıqda bir neçə üstünlükləri vardır.

Dövlət üçün:

- daha yaxşı və vacib məlumatlar sayəsində siyasətin formalaşdırılması, tən-
zimləmə və inkişaf funksiyalarının təkmilləşdirilməsi;
- müasir kommunikasiya texnologiyalarını tətbiq etməklə məlumatların həd-
dindən çox sürətli əldə edilməsi, saxlanması və emal edilməsi nəticəsində,
daha yaxşı qərarların qəbul edilməsi;
- ictimai proseslərin(idarəetməylə bağlı) daha yaxşı idarə olunması;
- şəffaf idarəetməyə əsaslanan hökumətin öz xidmətlərini, tənzimləməylə bağlı
qaydalarını ictimaiyyətə daha yaxşı yayması;
- vergitutma kimi tənzimləyici funksiyaların yaxşılaşdırılması;
- sosial sektorda səhiyyə, və təhsil, sosial xidmətlər kimi səmərəliliyin artırıl-
ması;
- dövlət orqanlarının vahid şəbəkə sisteminin formalaşdırılması;

- büdcəyə qənaət edərək, xidmətlərinin göstərilməsinə çəkilən xərhlərin və sərf olunan müddəti azaldılması ilə hökumətin müasir və mütərəqqi müsbət imicinin yaradılması.

Sahibkarlıq üçün:

- yeni biznesin yaradılması zamanı həyata keçirilən prosedurların sadələşdirilməsi, xərc və sərf olunana vaxtın azaldılması (bürokratik prinsiplərin ləğv olunması);
- e-biznes və e-ticarətlə məşğul olmağın mümkünlüyü (online biznes);
- hökumətin sahibkarlıqla bağlı qanun və tənzimlərin sadələşdirilmiş şəkildə idarə oluna bilməsinə görə daha yaxşı uyğunluq;
- elektron satınalma vasitəsi ilə dövlətlə daha rahat və şəffaf bir şəkildə əməkdaşlığın mümkünlüyü;
- nağd əməliyyatları onlayn rejimdə aparmaq (elektron bankçılıq, elektron ödənişlər);
- e-dövlət tərəfindən azad və rəqabətli rəqəmsal iqtisadi bazarın yaradılması, xarici bazarlara çıxmağın daha asan olması.

Vətəndaşlar üçün:

- 24/7 xidmətin göstərilməsi (həmişə mövcuddur);
- İqtisadi səmərəlilik (büdcə vəsaitlərinin klassik idarəetmə məsələlərinə deyil, vətəndaşların rifahı üçün sərf olunması);
- sürətli və səmərəli xidmət (elektron xidmətlər);
- dövlət orqanlarında şəffaflıq və ədalətlik;
- rahatlıq (internet olan hər yerdən hökumətə əlçatanlığın mümkünlüyü, informasiya tələbatının ödənməsi);
- vətəndaşların siyasi proseslərdə fəal iştirakı;
- məhdud imkanlı şəxslərin dövlət xidmətlərindən istifadəsinin sadələşdirilmiş şəkildə mümkünlüyü.

Elektron hökumətin məqsədləri tətbiq edildiyi dövlətin mövcud vəziyyəti və gələcəklə bağlı potensialından aslı olaraq dəyişir. Lakin məqsədlərin ümumiləşdirilməsi ilə inkişaf etməkdə olan ölkələrdə dayanaqlı elektron hökumət üzrə işçi qrup e-hökumətin aşağıdakı beş əsas məqsədini müəyyən etmişdir:

1. Daha yaxşı biznes mühiti yaratmaq.

Texnologiya bir çox sektorda əsasən də kənd təsərrüfatında və zəif xidmət təqdim edən sahələrdə məhsuldarlığın artması üçün əvəzolunmaz ələt rolunu oynayır. Dövlət idarəetməsində İKT-nin istifadəsi və elektron hökumət infrastrukturunun qurulması əlverişli biznes mühitinin yaradılmasına, dövlət və sahibkarlıq (xüsusən də kiçik və orta sahibkarlıq) arasında əməkdaşlığın möhkəmləndirilməsinə kömək edir. Elektron hökumət, prosedurların təkrarlanmasının aradan qaldırılması, xidmətlərin dərhal və səmərəli çatdırılmasına istiqamətlənmiş xarici investisiyaların ölkəyə cəlb edilməsi üçün şərait yaradır. Bunlardan başqa e-satınalmaların dövlət tərəfindən təmin olunması ilə daha rəqəbətli və ədatlėti mühit yaranır.

2. Xidmət istifadəçilərinin canlı olaraq sırada deyil, şəbəkədə olmasının tam olaraq təmini.

Bu məqsəddə vəzifəli şəxslərin birbaşa müdaxiləsinin minmallaşdırılması ilə sorğulara cəld reaksiya verən hökumətin malları və xidmətləri vətəndaşlara səmərəli çatdırması öz əksini tapır.

3. Yaxşı idarəetmənin və dövlət idarəetməsində ictimaiyyətin iştirakının gücləndirilməsi.

İdarəetmədə İKT-nin geniş tətbiqi ilə hökumətdə şəffaflığın və hesabatlılığın artırılması, vətəndaşların hökumət və qərar qəbulətmə prosesləri zamanı daha aktiv iştirak etməsi üçün imkanlar açır. Bu imkanlar da öz növbəsində korrupsiyanın qarşısını alır. Ancaq yalnız e-hökumətin qurulması ilə korrupsiyaya tam olaraq son vermək mümkün deyil. Korrupsiyaya qarşı mübarizə metodlarının tamamilə effektiv olması üçün digər mexanizmlər də işlək vəziyyətdə olmalıdır.

Eyni zamanda, e-hökumət səhih məlumatların sürətli çatdırılmasına kömək edir. Məlumatlılıq vətəndaşların informasiya bazasının gücləndirilməsinə və siyasi proseslər zamanı qərarlar qəbul etməsinə kömək edəcəkdir. Məlumatın şəffaflığı yalnız demokratiyanı gücləndirməsi ilə nəticələnməyib, eyni zamanda hökumət nümayəndələri arasında məsuliyyəti inkişaf etdirəcək və effektiv idarəçiliyə gətirib çıxaracaqdır.

4. Dövlət orqanlarının səmərəliliyi və məhsuldarlığını artırılması.

İT-nin tətbiqi ilə bürokratik gecikmələri azaltmaq üçün proseslərin və prosedurların yenidən təşkil edilməsi, xidmətlərin təmin edilməsini asanlaşdırmaq, bürokratik orqanların məhsuldarlığının artırılması və resurslara qənaət edilməsi məqsədlərdən hesab olunur. E-hökumət bu məqsəd çərçivəsində xüsusilə, aşağıdakı proseslərə kömək edə bilər:

- Dövlət idarəsində insan resurslarının məhsuldarlığını artırmaq, elektron sənəd dövriyyəsi ilə xərclərin azaldılması, hökumətin şəhərsalmada planlaşdırma potensialını yaxşılaşdırmaq (Coğrafi İnformasiya Sistemlərindən istifadə edərək). Prosedurların daha sadə olması və korrupsiya halının olmamasına hüquqi və fiziki şəxslər daha çox lisenziyalar üçün müraciət edirlər.
- Hökumət ilkin keçid dövründə xidmətlərin çatdırılma platformasına (ənənəvi və elektron hökumət) təklif etdiyi qiymətlərin artmağa meyilli olmağına baxmayaraq sahibkarları uzun və orta müddətdə qiymətləri stabil saxlamaqda razı salır.
- Hökumət İKT-ni tətbiq edərək lazımsız prosesləri ələyərək, öz işini optimallaşdırır və eyni zamanda bürokratiyanın qarşını alır.

5. Əlverişsiz şəraitdə yaşayan icmaların həyat şəraitini yüksəltmək.

E-hökumət çərçivəsində İKT-nin tətbiqi hökumət xidmətlərinə icmalara çatmasına və onların sosial-iqtisadi rifahlarının yüksəlməsinə imkan verir. Bu, onları siyasi prosesdə iştirak etmək, həmçinin lazımlı mal və xidmətlərin çatdırılmasını təmin edilməsini gücləndirmək deməkdir.

Nəticədə e-hökumətin məqsədi ölkədə iqtisadi, siyasi, və sosial inkişafı stimullaşdırmaq üçün cəmiyyətdə əsas rol oynayan vətəndaş, hökumət və biznes arasındakı qarşılıqlı əlaqəni möhkəmləndirməkdir.

Dayanıqlı və tam funksiyalı elektron hökumətin inkişaf mərhələlərinə görə birdən çox təsnifatı vardır (Cədvəl 1.4). Onların arasından prinsipcə ümumiləşdirilmiş və ən çox tərəfdər toplayan aşağıdakı 4 mərhələli “Gartner Group” inkişaf modelidir:

- **Kataloqlaşdırma və ya informasiyanın yerləşdirilməsi (İnternetdə mövcudluq).**

Bu mərhələdə hökumətlər, əsasən, vahid şəbəkədə birləşməyi tələb edən istifadəçilərin yüksək təzyiqindən ötürü hökumət öz veb portalını yaradır. Hökumətin əməliyyatlarla bağlı olmayan məlumatları saytda yerləşdirilir. Hər hansı bir hökumətin "elektron kataloqlaşdırma" mərhələsinə getməsinin əsas səbəblərindən biri, vətəndaşlar əksəriyyətinin internetdən özəl sektorun xidmətlərinə dair məlumatları əldə edə bildikdən sonra hökumətdən eyni çıxışı gözləyirlər. G2C modulu baxımından bu mərhələ istifadəçi üçün ən az funksionallığı təklif edir. Bu mərhələdə vahid portallarda tipik hökumət strukturunun şöbələrin ümumi təsviri, digər qurumların və nazirliklərin rəsmi səhifələrinə bəzi keçidlər olur. Rəsmi portalda olan ümumi məlumatlar sayəsində hökumət öz strukturuna daxil olan qurum və nazirliklər haqqında geniş məlumat verir. Bu mərhələdə texnoloji tələblər nisbətən sadədir. Hökumət onlayn fəaliyyət göstərdiyi üçün gizlilik və təhlükəsizlik də bu mərhələdə bir problem olur. Beləliklə, bu problemlərlə yanaşı sayt yaradarkən rəhbərlik bir sıra siyasi məsələlərini həll etməlidir. İlk vəzifə vahid portalda xidmətlərin ümumi koordinasiya, kataloqlaşdırılması, habelə onların saxlanması təmin etməkdir.

- **İntegrativ əlaqə.** Birinci mərhələdən fərqli olaraq interaktiv əlaqə mərhələsində vətəndaşlar ilə hökumətin səlahiyyətli nümayəndələri arasında qarşılıqlı əlaqələrin aparılması nəzərdə tutulur. Müxtəlif məqsədli forumların, elektron sənəd və məktublarnın, digər elektron vasitələrin və həmçinin, elektron sənəd dövriyyəsi serverlə-

rinin məlumat bazalarının vasitəçiliyi ilə vətəndaşlar ilə hökumətin səlahiyyətli nümayəndələri arasında interaktiv əlaqələr daha yüksək bir təkamül mərhələsinə keçir. Onlayn(onLine) rejiminlə bərabər oflayn (offLine) rejimdə forum və tenderlərin təşkil olunur. Vətəndaşlar vergi bəyannamələri və başqa rəsmi sənədləri elektron formada doldurur, eyni zamanda elektron məktublar vasitəsi ilə arayışlar əldə edir, müxtəlif məqsədli informasiya mübadiləsi apara bilirlər. Dövlət qarşılıqlı əlaqə mərhələsində İKT-dən vətəndaşlara əməkdaşlıq edərək onların fikrini öyrənmək və tələbatlarını ödəmək üçün vasitə kimi istifadə edir. Bu mərhələdə qarşıya qoyulan əsas məsələ əlaqələrin tam olaraq müasirləşdirilməsidir.

- **Tranzaksiya.** Bu mərhələdə vətəndaşlar hökumət portalında müxtəlif əməliyyatlar həyata keçirə bilirlər. Məsələn, lisenziyalarını yeniləmək, onlayn cərimələr və vergilər ödəmələri kimi əməliyyatları nümunə kimi göstərmək olar. Bu elektron əməliyyatların sayı və hökumət işçiləri ilə minimal bürokratik qarşılıqlı əməkdaşlıq edən dövlət sistemlərinə daim artdığı üçün hökumət birbaşa onlayn interfeys yaratmağa məcbur olur. Elektron əməliyyatlar mərhələsində daha çox müştəri və qurumların səmərəliliyi nəzərdə tutulmuşdur. Bu mərhələdə internet hökuməti aktiv respondent kimi təmsil edir. Vətəndaşlar hökumətlə onlayn rejimdə ikinci mərhələdə olan qarşılıqlı əlaqə qurmaq, formaları doldurmaqla yanaşı hökumət təsdiqləri, daxilolmalar və bu kimi başqa əməliyyatlar həyata keçirilir. Dövlətin e-satınalma sistemi ilə onlayn rejimində tenderdə olan namizədlər arasında potensial iştirakçıların və qaliblərin seçilməsi həyata keçirilməsi eyni zamanda müştərilərlə təchizatçılar arasında əlaqənin təşkili də bu mərhələdə həyata keçirilir. Bundan başqa portalda olan onlayn yardım mərkəzi vardır ki, buradan əməliyyatlarla bağlı məlumatları əldə etmək olur. Tranzaksiya mərhələsinə xas olan identifikasiya, autentifikasiya və avtorizasiya prosesləri zamanı müxtəlif məlumat mübadiləsi baş verir. Əməliyyatlar zamanı hökumətin əldə etdiyi məlumatlar bəzən siyasi baxımdan çox həssas ola bildiyi üçün texniki

cəhətdən müvafiq təhlükəsizlik mexanizmlərinin quraşdırılması zəruri hal olaraq qəbul olunur. Eyni zamanda, bir çox başqa siyasi həssas məsələlər, o cümlədən, tranzaksiyalar üçün gərəkli olan məxfi məsələlər informasiyanın mühafizəsi yolu ilə həll edilməlidir.

- **Dövlətin tam şəkildə transformasiyası və rəqəmsal demokratiyaya keçid.**
Transformasiya mərhələsində vahid standart və prinsiplərə əsaslanan dövlət idarəetməsinin tam şəkildə elektronlaşdırılmış infrastrukturunun qurulması ilə elektron hökumət keyfiyyət baxımında daha yüksək mərhələyə keçmiş olur. Bu mərhələnin xüsusiyyətlərindən biri vətəndaşların dövlət strukturlarının inkişaf strategiyalarının yenidən işlənilib hazırlanmasında birbaşa iştirak edə bilməsidir. Sonuncu mərhələdə elektron hökumət portalı həm vətəndaşlar, həm də biznes üçün təklif olunan bütün mövcud xidmətlərə mərkəzləşmiş və vahid çıxış nöqtəsi olur ki, bu isə öz növbəsində rəqəmsal bərabərsizliyin tam şəkildə aradan qaldırılması üçün nəzəri deyil, əməli tədbirlər görülməsi ilə nəticələnir. Bu baş verdikdə elektron referendumlar və seçkilər, hökumətin fəaliyyətində hesabatlılıq və yüksək şəffaflıq, dövlət xidmətlərinin biznes tərəfindən özəlləşdirilməsi və onların yerinə yetirilməsi zamanı keyfiyyətinə ciddi şəkildə nəzarət olunması, vətəndaşların istəyinə görə qərarların dəyişdirilməsi kimi vacib məsələlər fors-major hallar istisna olmaqla texniki baxımdan problemsiz şəkildə həyata keçirilir. Rəqəmsal bərabərsizlik tam aradan qalxdıqdan sonra onun yerini sosial bərabərsizlik tutur. Nəticə olaraq elektron hökumət özünün ən yüksək mərhələsinə çatır ki, bu da rəqəmsal demokratiyanın bərqərar olması ilə nəticələnir.

Cədvəl 1.4 - Elektron hökumətin inkişaf modeli

Dörd mərhələli “Gartner Group” modeli	• İnternetdə mövcudluq • Qarşılıqlı əlaqə • Tranzaksiya • Transformasiya
	• İlkin mərhələ

Dörd mərhələli “BMT” modeli	• Təkmilləşdirmə • İnteraktiv əlaqə • Tranzaksiya • İnteqrasiya olunmuş şəbəkə
Altı mərhələli “Deloitte and Taçə” modeli	• İnformasiyanın yerləşdirilməsi (nümayişi) • Rəsmi ikitərəfli tranzaksiyalar • Portalların fərdiləşdirilməsi • Xidmətlər qruplaşdırılması • Tam inteqrasiya və korporativ əməliyyatlar
Dörd mərhələli “Layni və Li” modeli	• Kataloqlaşdırma • Tranzaksiya • Üfüqi inteqrasiya • Şaquli inteqrasiya
Beş mərhələli “Hiller-Belanqer və Moon” modeli	• İnformasiyanın asan yayılması (birtərəfli ünsiyyət) • İkitərəfli kommunikasiya (sorgular və cavablar) • Xidmətlər və maliyyə əməliyyatları • Şaquli və üfüqi inteqrasiya • Vətəndaşların siyasətdə iştirakı
Beş mərhələli “Syue və Yonq” modeli	• Online Mövcudluq • Qarşılıqlı əlaqə • Əməliyyatlar • Transformasiya • Elektron demokratiya
Beş mərhələli “Avropa Komissiyası” modeli	• İnformasiyanın yerləşdirilməsi • Birtərəfli interaktiv əlaqə • İkitərəfli interaktiv əlaqə • Tranzaksiya • Aktivləşmə
Altı mərhələli “Silkok” modeli	• Məlumatların yerləşdirilməsi və yayılması • Rəsmi ikitərəfli tranzaksiyalar • Çox məqsədli portallar • Fərdiləşdirmiş portallar • Ümumi xidmətlər qruplaşdırılması • Dövlət tam inteqrasiyası və

	transformasiyası
Üç mərhələli "Stovers" modeli	• Elektron bülletenlərin təqdimi • Veb sayt vasitəsilə vətəndaşlarla ünsiyyət • Dövlət xidmətlərini 24/7 elektron şəkildə təqdim etmək
Dörd mərhələli "Sud" modeli	• Hökumət məlumatlarının olması • Qarşılıqlı əlaqə • Tranzaksiya • Transformasiya
"Nyu-Cersi Hökumət Araşdırmalar Mərkəzi" modeli	• Statik • İnteraktiv • Tranzaksiyalar • Transformasiya
İki mərhələli "Reddick" modeli	• Məlumatların onlayn kataloqlaşdırılması • Onlayn tranzaksiyalar
Beş mərhələli "Aksentura" modeli	• İnternetdə mövcudluq • Əsas funksiyalar • Xidmətlərin mövcudluğu • Qabaqcıl xidmətlərin çatdırılması • Xidmətlərin transformasiyası
Üç mərhələli "Watson və Mandi" modeli	• Yaradılma • Tənzimləmə • Müştəri tələblərinə uyğun olaraq transformasiya
Dörd mərhələli "Elmagarmid və Makİver" modeli	• İnformasiya nümayişi • Sadə məlumatların yığılması • Mürəkkəb əməliyyatların asanlaşdırılması • Dövlət idarəçiliyində xidmətlərin integrasiyası

II FƏSİL. BEYNƏLXALQ SƏVİYYƏDƏ ELEKTRON HÖKÜMƏTİN TƏQBİQİNİN NƏZƏRİ TƏHLİLİ VƏ YARADILMASI PRİNSİPLƏRİ

§ 2.1 İnkişaf etmiş və etməkdə olan ölkələrin təcrübəsində elektron hökumətə keçid prosesi və onun mövcud vəziyyətinin nəzəri təhlili.

“Elektron dövlət”in tətbiqi 1990-cı illərin ictimai idarəetmədə islahatları (NPM) ilə başladı. Bu gün müxtəlif ölkələrdə e-hökumət layihələrinin həyata keçirilməsi praktikada prioritet məsələlərdən biri olmaqdadır. Bunun üçün elektron dövlət komponentləri arasına qarşılıqlı informasiya mübadiləsi baxımından geniş imkanlara sahib olan dövlət informasiya portallarının (hər zaman fəaliyyət göstərən vahid şəbəkə sistemi) mərhələli şəkildə qurulması prosedurları həyata keçirilir. Bu portallar vasitəsi ilə federal və regional səviyyədə dövlət hakimiyyəti subyektləri ilə portal istifadəçiləri arasında iqtisadi, hüquqi, statistik, siyasi və digər məlumatların mübadiləsi əlaqələri yaratmaq mümkün olur. Bundan əlavə, dövlət informasiya portalları çərçivəsində dövlət strukturlarını öz funksiyalarını yerinə yetirmək üçün əlavə imkanlar təmin etmək məqsədilə mal və xidmətlərin elektron bazası yaradılır. Yəni biznes dövlət sifarişi və müxtəlif sosial proqramları zamanı tenderlərdə iştirak etmək üçün dəvət olunur. Hökumət portallarının təkmilləşdirilməsi zamanı “elektron demokratiya” istiqamətində irəliləyişlər, vətəndaşlar və dövlətin, əhali və hökumət bütün strukturları, seçicilər və millət vəkilləri arasında elektron dialoqun tətbiqinə qədər yeni əlaqə formalarını, informasiya mübadiləsi və bu sahədə rəylərin nəzərə alınması sistemi yaratmaq əsas məqsədlərdən hesab olunur.

Şübhəsiz ki, müxtəlif idarələrin və dövlət idarələrinin çoxsaylı informasiya resurslarına vahid girişin təşkili, şöbə serverləri arasında yayılmış və geniş auditoriyaya yönəldilmişdir, hökumət portallarının ən məqbul və arzu edilən funksiyalarının

kateqoriyasına aiddir. Müxtəlif dünya hökumətlərin dövlət qurumlarının fəaliyyəti haqqında məlumat verən, cəmiyyətin dövlətlə vahid şəbəkə vasitəsi ilə əlaqələndirilməsini təmin etmək üçün “istifadəçi dostu” olan interfeys yaratmaq, portalda olan resurslara ictimaiyyətin çıxışını sadələşdirməsi dövlətin elektron sisteminin qurulması və ictimai nüfuzunun artırılması yolunda niyyətlərinin ciddiliyini göstərir.

Bu günə qədər elektron hökumətin yaradılması məsələsinin bütün tələblərinə cavab verən bir şablon yoxdur. Hər bir ölkənin e-dövlətin qurulması üçün özünəməxsus şərtləri, öncəlikləri və resursları var.

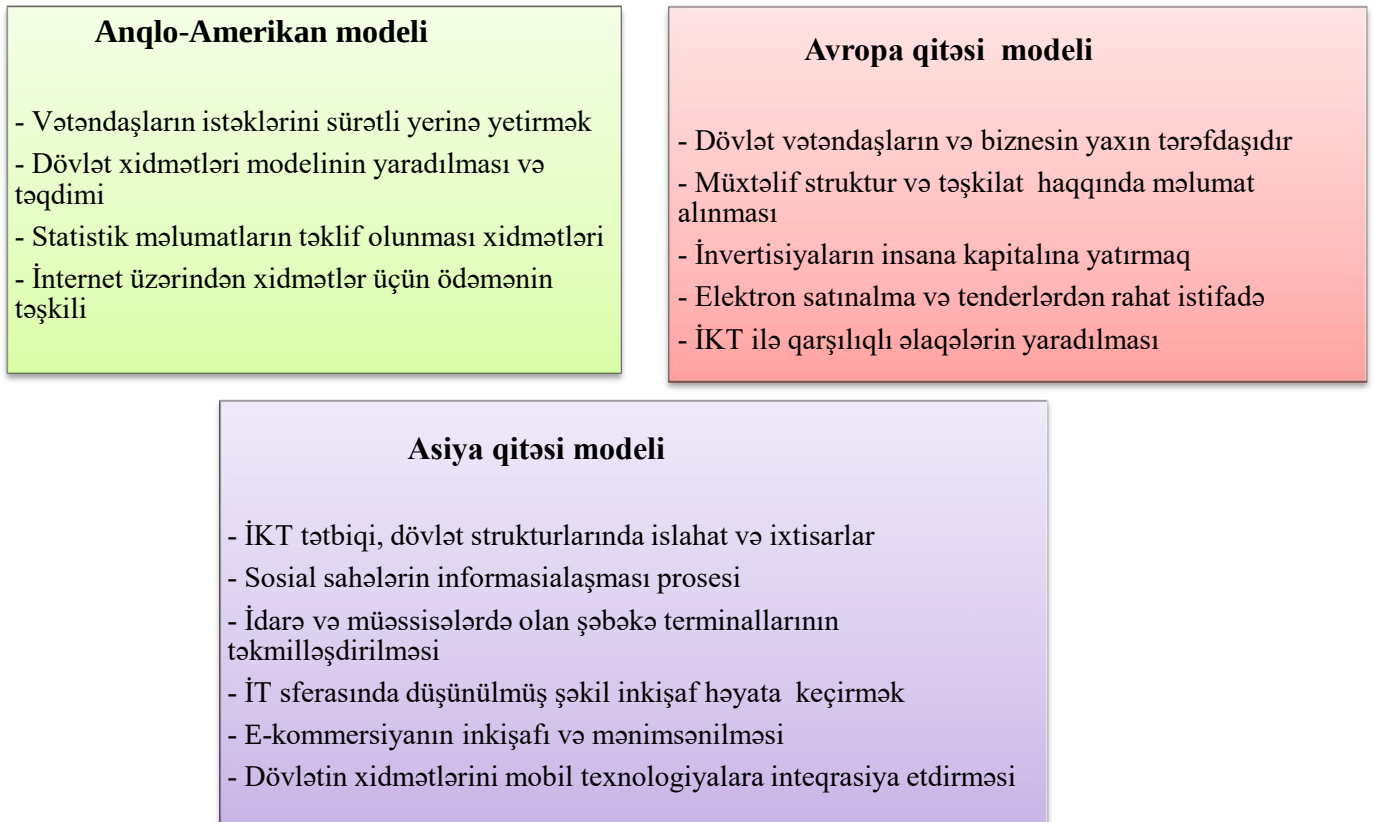
G2G tipi qarşılıqlı əlaqələrin yalnız dövlətin şöbələri arasında deyil, dövlətlərin şöbələri müxtəlif arasında elektron şəkildə meydana gələ bilməsi prosesi mütərəqqi şəkildə həyata keçirilir. Bəzi beynəlxalq təşkilatlar hal-hazırda dövlətlərarası əməkdaşlığın müxtəlif formaları üçün sənəd formatlarının standartlaşdırılması üzərində işləyirlər. Məsələn, BMT-nin Avropa İqtisadi Komissiyasının beynəlxalq ticarət sənədləri XML formatı əsasında hazırlanmışdır.

Ən inkişaf etmiş ölkələrdə, ilk növbədə Birləşmiş Ştatlarda və Birləşmiş Krallıqda elektron dövlət xidmətlərinin yaradılmasına dair tədqiqatlar dövlət orqanlarının şəffaflığı və hesabatlılığı şəraitində həyata keçirilir. Hesabatlılıq vətəndaşlara zəruri məlumatlar verməklə məhdudlaşmır, həmçinin xüsusi dövlət qurumlarının fəaliyyət göstəricilərinin müəyyənləşdirilməsi və ictimaiyyət üçün əlçatan olan bu göstəricilərin monitoring vasitələrinin yaradılması ilə təmin olunur. Çünki, belə bir sistemin qurulmasında vətəndaşlar dövlət orqanlarının işinin effektivliyinin qiymətləndirməsini üçün hakimiyyət nümayəndələrinə və mətbuat orqanlarının hesabatlarına etibar etmir.

Hazırda dünya ölkələrində tətbiq olunan elektron hökumətin 4 əsas modeli vardır: (Şəkil 2.1)

- Anqlo-Amerikan modeli;

- Avropa qitəsi modeli;
- Asiya modeli;
- Müvafiq ölkənin öz modeli.



Şəkil 2.1 Dünya ölkələrində tətbiq olunan e-hökumətin əsas modelləri və onların məqsədləri

Şəkil 2.1-dəki modeli ümumiləşdirəsi olsaq, elektron hökumətin quruluması zamanı dövlət siyasətində elektron hökumətin iki modeli fərqləndirilir: “**Şərqi**” və “**Qərbi**” modeli.

Elektron hökuməti tətbiq etmək istəyən dövlətlər inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkənin e-hökumət təcrübəsinə mütləq şəkildə müraciət edirlər. Bir neçə inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkələrdə e-hökumətə keçid prosesi və hal-hazırda onun mövcud vəziyyəti aşağıda göstərilmişdir.

Amerika Birləşmiş Ştatları. ABŞ e-hökumət proqramlarında aparıcı bir ölkə olub, informasiya və kommunikasiya sektorlarında ən qabaqcıl bir ölkələrdən biridir. Amerika internet istifadəçiləri baxımından dünyanın ən inkişaf etmiş ölkələrindən biridir.

1993-cü ildə başlanan bütün ictimai xidmətləri onlayn rejimdə bir nöqtədən təmin etmək məqsədi ilə “Access America” e-hökumət proqramı ilə işə başlanmışdır.

ABŞ hökuməti elektron hökumət tətbiqlərinin vətəndaş-dövlət əlaqələrini yaxşılaşdırdığını, vətəndaşların daha yaxşı xidmət ala biləcəyini və vergi ödəyicilərinin vasitəsiylə böyük miqdarda pul qazandıracağına inanır. Buna görə də hökumətin səlahiyyətli şəxsləri “Elektron hökumətin inkişafı” adı altında bir proqram hazırlayıb, praktikada tətbiq etdilər. Daha sonra 3 Oktyabr 2001-ci il tarixində təsdiq edilmiş e-hökumət strategiyasının hesabatında e-hökumətin təşəbbüsünün əsas məqsədləri aşağıdakılar oldu:

- xidmətlərin çatdırılması və federal dövlətlə vətəndaşlar arasında olan qarşılıqlı əlaqələri asanlaşdırmaq;
- dövlətin səmərəliliyi və effektivliyini artırmaq;
- dövlətin vətəndaşlara qarşı məsuliyyətlərini artırmaq.

Bu məqsədləri yerinə yetirmək üçün xüsusi məqsəd üçün müvəqqəti bir qrup yaradılmış və 80 nəfər bu məqsədlə təyin edilmişdir. Yaradılmış qrup, ölkədə 23 qurumun xidmətlərinə yönəldilmişdir. Təşəbbüslər lazımsız xərcləri və sabit xərcləri azaltmaqla tətbiqin qeyri-effektivliyini azaltmaq üçün müəyyənləşdirilmişdir.

Birləşmiş Ştatlarda elektron hökumət perspektivi üç sütuna əsaslanır:

- vətəndaş mərkəzli dövlət;
- nəticəyə istiqamətlənmiş dövlət;
- yenilikləri dəstəkləyən bazar yönümlü dövlət.

ABŞ-da digər konkret əməliyyatlar əyalət dövlət portalları vasitəsi ilə həyata keçirilir. Məsələn, California dövlət portalı nəqliyyat vergisi, lisenziyaların yenilənməsi

kimi bir çox onlayn xidmətin mövcud olduğu bir portaldır. Şimali Karolina Dövlət Portalı vətəndaşlar, biznes və hökumət işçiləri üçün dövlətin ən müasir xidmətlər tədim etmiş və 2000-ci ildə ən yaxşı dövlət portalı adına layiq görülmüşdür.

Məlum olduğu kimi ABŞ-da vətəndaşlar və təşkilatlar yerli hökumətə, dövlətə eyni zamanda federal dövlətə qarşı vergi öhdəliklərinə malikdirlər. Yerli idarələr və dövlət orqanları internet portalları vasitəsi ilə vergi yığımını online həyata keçirirlər. Vətəndaşlar və təşkilatlar saytın üzvləri kimi bank hesabları və kredit kartları vasitəsilə vergi ödəmələrini edə bilirlər. Federal vergilər federal dövlət vergi portalı (<http://www.irs.gov>) vasitəsilə ödənilə bilər.

Elektron Federal Vergi Ödəniş Sistemi (Electronic Federal Tax Payment System) ilə elektron mühitdə müəssisələrə vergi xidməti verilir. 200 min ABŞ dollarından çox illik vergi öhdəlikləri olan təşkilatların bu sistemdən istifadə etməsi qanuni olaraq məcburi tələb olunur.

ABŞ ordusunda seçilmiş müxtəlif pilot bölgələrdə ordu üzvlərinə onlar haqqında müxtəlif məlumatlarla yüklənmiş smart kartlar paylanmışdı. Ordu üzvləri sağlamlıq xidmətlərindən, kompüter şəbəkələrindən, təhlükəsizlik nöqtələrindən keçidlərdən, hərbi zonada etdikləri bütün xərclərdən və daha çox əməliyyatlardan istifadə üzərində identifikasiya üçün barmaq izlərini saxlayan bu kartlarla təmin edilir.

Amerikan cəmiyyəti haqqında cari və keçmiş məlumatları ucuz qiymət eyni zamanda sürətli şəkildə təqdim etmək istəyən ABŞ Əhaliyə İş İdarəsi IBM şirkəti ilə işləyərək ortaq şəkildə “ABŞ-Əhali İdarəetmə Məlumat Portalı” portalını yaratdı (<http://factfinder.census.gov>). İstifadə etmək üçün interfeys asan təqdim edilən bu portalda iqtisadi və demoqrafik statistik məlumat ABŞ-ın müxtəlif coğrafi bölgələrinə görə inteqrasiya olunmuş və dinamik şəkildə təqdim olunur. Beləliklə bu portal vasitəsi ilə ictimaiyyətin iqtisadi və demoqrafik statistik məlumatlar yerləşən bazaya giriş imkanları asanlaşdı həmçinin xidmət sürəti və keyfiyyəti artdı.

Kiçik və orta sahibkarlığın (SME) davamlı inkişafını dəstəkləmək və qloballaşmış bir iqtisadi mühitdə rəqabət gücünü artırmaq istəyən ABŞ Ticarət Nazirliyi, IBM ilə əməkdaşlıq nəticəsində yaradılan ABŞ Ticarət Nazirliyi portalı (www.doc.gov) sayəsində elektron bazar mühiti formalaşdırdı. Burada məqsəd bazarda iqtisadi, ticarət, hüquqi və sair mövzular haqqında məlumat vermək və bütün dünyadakı alıcılarla satıcıları araya gətirməkdir.

ABŞ-ın Florida əyalətində minlərlə şagirdəndən istifadə etdiyi təhsilin keyfiyyətini yüksəltmək istəyən rəhbərlər, IBM ilə biriklikdə yaradılan infrastruktur internetdə təhsil almaq üçün nəzərdə tutuldu. 1997-ci ildə açılmış veb-əsaslı ABŞ - Florida Distant Təhsil üzrə Virtual Məktəb Layihəsi (Florida Virtual School – <http://www.flvs.net>) sayəsində tələbə tələbələrin öyrənməsini sürətləndirmək və inkişaf etdirmək şansı qazandı.

Hal-hazırda, ABŞ federal hökuməti e-hökumətlə bağlı aşağıdakılara xüsusi diqqət yetirir:

- hökumət təşkilatları və nazirliklər arasında elektron ticarət, dövlət ehtiyaclarını ödəmək üçün mal və xidmətlərin təmin edilməsi üçün rəqabətli elektron tender sisteminin təşkili;
- ictimaiyyətə hökumətə və inzibati məlumatların açıqlığı;
- federal hökumət daxil olmaqla smart kartların istifadəsi;
- xüsusilə hökumət saytları vasitəsilə rəsmi sənədlərin elektron formada alınması, istənilən növ vergilərin ödənilməsi, əhaliyə dövlət aparatının fəaliyyəti haqqında statistik məlumatların verilməsi;
- İT-in tibb və səhiyyə sahəsində tətbiqi.

Kanada. Amerika qitəsində elektron hökumətin tətbiqində uğur qazanan dünya ölkələrdən biri də Kanadadır. Uğurun ən vacib səbəbi e-hökumət tətbiqin formalaşdırılması prosesində xidmətlərin qruplaşdırılması və bölüşdürülməsi zamanı vətəndaşların və şirkətlərin istəklərini maksimum şəkildə nəzərə almasıdır.

İnformasiya istifadəçilərinin tələblərinin qiymətləndirilməsindən sonra, layihələrin həyata keçirilməsinə doğru addımlar atmaq effektiv elektron hökumət tətbiqlərinə gətirib çıxardı. Ölkədəki kommunikasiya xərcləri ucuz olduğu üçün əhalinin böyük bir hissəsi internetdən istifadə edir. Bu isə öz növbəsində elektron hökumət infrastrukturunun inkişafı üçün vacib olan məsələlərdən biridir. Kanadada cəmiyyətin böyük bir hissəsi dövlətin şəbəkə mühitindən öz xidmətlərini təklif və təmin etməsini dəstəkləyir və bu tətbiqləri yaxından izləyir.

Vətəndaşların şəbəkə mühitindən əldə etdiyi xidmətlər ümumi şəkildə aşağıdakı kimdir:

- dövlətin maddi yardım proqramları ilə bağlı hər cür əməliyyatları şəbəkə üzərindən həyata keçirə bilmək;
- məhsul və xidmətlərin vergilərini, qiymətlərini və haqqında ətraflı məlumatları internetdə portalından əldə etmək,
- şəbəkə mühitində şirkətlərin korporativ əməliyyatlar və statistik haqqında məlumat göndərilməsi və eyni zamanda konsaltinq xidmətləri göstərilməsi;
- şəxsi hüquq və mənfəətlər haqqında ümumi məlumatın verilməsi;
- internet vasitəsilə vergi bəyannamələrinin alınması;
- özəl sektorda biznesin genişləndirilməsi, yeni bazara çıxarılması, şirkət və təsəvvüsatın təsdiqi prosedurları kimi biznesin qanuni qurulması haqqında məlumatların əldə edilə biləcəyi bir portal xidməti (www.canada.ca).

Böyük Britaniya Krallığı. Birləşmiş Krallıqda e-hökumətə dair ilk araşdırmalardan biri Sənaye və Ticarət Nazirliyi tərəfindən 1998-ci ilin dekabrında nəşr olunan “Bizim Rəqabətli Gələcəyimiz-İnformasiya İqtisadiyyatına keçid” adlı hesabatdır. Bu hesabatda, Britaniyanın 2002-ci ildə dünyanın ən rəqabətçi və yenilikçi bazarlarına sahib olması, özəl sektorda sektorda və hökumət proqramlarında informasiya texnologiyalardan geniş şəkildə istifadə edilməsi öz əksini tapmışdır.

Bununla yanaşı hesabatda, 2008-ci ilə qədər bütün dövlət qurumları tərəfindən təklif olunan xidmətlərin onlayn rejimdə həyata keçirilməsinin tam şəkildə təmin edilməsi, mövcud infrastrukturunu təkmilləşdirməsi və rəqəmsal imzanın tam şəkildə istifadəsinin təmini kimi məsələlər qarşıya qoyulan məqsədlər arasında yer alır. Bu sahədə görülmə işlərdə əsas məqsəd “İnformasiya dövründə ictimai xidmətlər üçün strategiya” proqramı çərçivəsində (“E-vətəndaşlar, e-biznes, elektron hökumət xidmətləri, informasiya dövründə cəmiyyətə xidmət edən strateji konsepsiya”) və informasiya cəmiyyətinin hökumətinə keçid prosesini təhlil etməkdir.

Birləşmiş Krallıqda elektron hökumətin tətbiqi üzrə tədqiqatı digər ölkələrin nümunələrindən fərqləndirən xüsusiyyətlərdən biri elektron hökumətin yaradılmasında cəmiyyətin bütün təbəqələri tərəfindən demokratik prinsiplərə riayət olunmasıdır.

Böyük Britaniya hökuməti e-hökumətin qurulması prosesində elektron kommunikasiya və əməliyyatlarda demokratik idarəetməni ən yaxşı şəkildə necə həyata keçirməklə bağlı məsələləri vətəndaşlarla müzakirə etdiyi üçün bu sahədə əldə etdikləri nəticələr olduqca uğurlu olmuşdur.

Böyük Britaniyanın Mərkəzi hökumət portalı (<http://www.gov.uk>) ümumi hökumət məlumatlarını təqdim edir, müxtəlif mənbələrdən olan məlumat və konsaltinq xidmətlərini bir araya gətirir.

Hökumət portalı “hökumət xidmətlərini və məlumatlarını tapmaq üçün ən yaxşı yer” olaraq qəbul edilir. Yəni məlumat və xidmətlər müxtəlif dövlət qurumları tərəfindən tək bir portal vasitəsi ilə təmin edilir. Müəyyən onlayn xidmətlərin qruplaşdırılması, vətəndaşların dövlətlə ünsiyyət qurmasını asanlaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuşdur. Portal “Axtarış” (Search) adlanan bölmə sürətli axtarış xidməti təqdim edir ki, bu da hökumət məlumatlarının əldə edilməsini asanlaşdırır. Mərkəzi hökumət portalı həmçinin vətəndaşlar və biznes üçün mövcud olan bir sıra hökumət xidmətlərinin təsviri və əlaqələrini də təqdim edir. Eyni zamanda, mərkəzi hökumət portalı hökumət transformasiyasının əsas elementidir.

Portal inkişaf etdikcə, digər hökumət qurumlarının rəsmi veb-saytlarına, xidmətlərə və məlumatlara keçid üçün yeni bölmələr daxil edilir. www.gov.uk portalı vətəndaşlara “Vətəndaş Məkanı” (Citizen Space) adlı bir bölmə vasitəsilə müxtəlif məsələlər haqqında şərh yazmaq və müzakirə etmək imkanı verir.

Böyük Britaniya, e-hökumətin təməlini diqqətlə və tədricən quran dövlətlərdən hesab olunur. Bu cür yanaşmanın mahiyyəti yeni xidmətlər yaradılmazdan əvvəl onun infrastrukturun qurulması üçün əlaqəli blokları qurmaqdır. İnfrastruktur, xidmətlərin daha da genişləndirilməsi üçün imkanlar təmin edən “Hökumət Şlüzü” vasitəsilə təmin edilir.

“Hökumət Şlüzü”-nün rolu müxtəlif hökumət qurumlarının birləşə biləcəyini təmin etməkdir ki, nəticədə vətəndaşlara inteqrasiya olunmuş və şəffaf bir xidmət təqdim edir. Hökumət xidmətlərin lazımi çatdırılma və inteqrasiyasını, eləcə də lazımi təhlükəsizlik və autentifikasiya vasitələrinin təminini həyata keçirir. Böyük Britaniya, hökumət şəbəkə sistemlərinin və texnologiyalarının qəbul olunmuş etalon uyğunluğunu təmin edən standartlar və protokollara böyük xüsusi diqqət yetirir.

Fransa. Fransada e-hökumətə dair tədqiqatların başlanğıcı 1998-ci ildə Maliyyə Nazirliyi tərəfindən dərc edilmiş ilk elektron ticarət hesabatı ilə başlamışdır. Hesabatın nəticəsi olaraq, İKT-nin effektiv şəkildə istifadə olunmaması Fransada işsizliyin əsas səbəbi kimi təyin olundu.

Fransada həyata keçirilən müsbət təşəbbüslərin ictimaiyyətə çatdırılmasında hər kəsin istifadəsinə açıq olan “Nazirliklər arasında İnnovativ Təşəbbüslər Bankı” adı verilmiş bir verilənlər bazası yaradıldı.

Fransada elektron hökumətinin yaradılması istiqamətində mühüm addım 2000-ci ildə mərkəzləşdirilmiş inzibati dövlət internet portalının yaradılması olmuşdur. Vahid şəbəkə pəncərəsi çərçivəsində müxtəlif səviyyələrdə ölkənin icra və qanunverici orqanlarının təqribən 2600 veb saytı yaradılıb. Eləcə də Avropa İttifaqının və fərdi üzv dövlətlərin 2000-dən çox veb resursuna malikdir. Maraqlıdır tərəfi odur ki, portalın

fəaliyyətinin ilk ilində 600.000-dən çox fransız vətəndaşı xidmətlərdən istifadə etmiş və ölkədə həqiqi internet istifadəçilərinin sayı 6 milyona çatmışdır.

Hal-hazırda, Fransız hökumət təşkilatlarının əksəriyyəti daxili şəbəkələr əsasında işləyir və bütün şöbələri birləşdirən şəbəkə yaratmaq üçün işlər aparılır. Həm hüquqi və həm də fiziki şəxslər üçün vergi bəyannamələrinin verilməsi internet vasitəsilə həyata keçirilə bilər.

Fransada e-hökumətinin istifadəçi bazasını genişləndirmək üçün bir sıra maneələr var. “Capgemini” şirkətinin araşdırmasına görə, əsas maneələrdən biri vətəndaşların müəyyən seqmentlərin gizlilik prinsiplərinə riayət etməsi ilə bağlı ciddi narahatlıq doğuran e-hökumətdənsə ənnəvi hökumətə inanmalarıdır. Eyni zamanda, ölkə vətəndaşlarının 71%-i elektron xidmətlərin ictimaiyyətin diqqətini əhalinin ehtiyaclarını ödəmək və 65%-i bu xidmətlərin dövlət fondlarının, vergiləri ödəmələrinin təşkil olunması üçün əsas vasitə hesab edir.

Almaniya. Avropa qitəsində inkişaf etmiş və böyük elektron hökumət strukturuna malik ölkələrdən biri də Almaniya. “Elektron hökumətə dair dövlət proqramı” üzrə yalnız federal səviyyədə tətbiq olunan xərclər 1,5 milyard avrodan artıqdır. Dövlət idarəetmə sisteminin elektronlaşdırma prosesinin nəticəsi xüsusilə büdcə vəsaitlərindəki əhəmiyyətli qənaət etdi ki, sadəcə 2006-cı ildə ölkədə inzibati aparatın saxlanılması üzrə xərclər təxminən 400 milyon avro azaldı.

2000-ci ildə Almaniya kansleri Gerhard Şröder, “İnformasiya cəmiyyətində həyat, təhsil və iş” konqresindəki çıxışında, e-hökumətin formalaşmasına istiqamətlənmiş ən mühüm aşağıdakı addımları qeyd etdi:

- internet bacarıqları ümumi təhsilin bir hissəsi olmalıdır;
- Almaniya ictimai kitabxanalar oxuculara internet imkanı təmin etməlidir;
- mobil operatorlar arasında rəqabətin artması, qiymətlərin aşağı düşməsinə gətirib çıxaracaq;
- internet vasitəsilə ödənişlərin təhlükəsizliyi üçün elektron imza tətbiq olunmalıdır.

Almaniyada vətəndaşlara və sahibkarlara hökumət strukturlarına və xidmətlərinə onlayn giriş imkanı verən təmin edən əsas veb portal (<http://www.bund.de>) hazırda 900-dən çox federal qurum, orqan və təşkilatlarla əlaqəli məlumatları özündə cəmləşdirir. İqtisadi, sənaye, hüquqi, tibbi, təhsil və cəmiyyətin digər sahələrində aid xidmətlərə bu portal vasitəsi ilə giriş əldə etmək olar.

Danimarka. E-hökumət tətbiqlərinin müvəffəqiyyətli olduğu ölkələrdən biri Danimarka hesab olunur. Tədqiqat göstərir ki, Danimarka dövləti şəbəkə mühitində təmin edilə biləcək bütün xidmətləri bu şəkildə verə bilir.

Ölkədə elektron hökumət praktikası ümumiyyətlə dövlətlə digər sektorlar arasında tərəfdaşlığı təmin etmək məqsədi daşıyır. Hətta bunun ölkədə üçün yüksək səviyyəli icra komitəsi yaradılmışdır.

Danimarka dövləti üçün e-hökumətin məqsədlərini aşağıdakılardır:

- şəbəkə cəmiyyətinin yaradılması;
- ictimaiyyətin şəbəkə mühitində problemsiz fəaliyyət göstərməsini təmin etmək;
- vətəndaşlara və qurumlara vahid mərkəzdən ictimai xidmətlərini çox geniş şəkildə təqdim etmək;
- bütün dövlət qurumları arasında əlaqə və məlumat mübadiləsi təmin edəcək infrastrukturun qurulması;
- etibarlı elektron hökumət strukturu çərçivəsində, daha demokratik və çevik bir idarəetmə quruluşu təmin etmək.

İspaniya. Vətəndaşlarına onlayn xidmətlər təqdim etmək üzrə müvəffəqiyyətli ölkələrdən olan İspaniyada 1999-cu ildə e-hökumət fəaliyyətini dəstəkləmək məqsədilə “Cəmiyyət və Yeni Texnologiyaların Yaradılması” proqramı yaradıldı. Məqsəd beynəlxalq səviyyədə rəqabətli bazarda iştirak idi. Bundan əlavə, proqram vətəndaşların ehtiyacları qarşılamaq və sosial-iqtisadi tərəqqinin təmin edilməsi məqsədi daşıyırdı.

İspaniyada dövlətin elektron hökumət vizyonuna aşağıdakı məqsədlər daxildir:

- vətəndaşlar tərəfindən ictimai xidmətlərə asan giriş;
- elektron smart kartların funksionallığının artırılması;
- vətəndaşlara daha yaxşı xidmət göstərmək üçün interaktiv xidmətlərin inkişaf etdirilməsi;
- mərkəzi, regional və yerli idarəetmə orqanları arasında əlaqəni və məlumat mübadiləsini təmin etmək;
- hökumətin inkişafı, müsbət istiqamətdə dəyişikliyi və yenidən qurulma səylərinin koordinasiyasına dəstək.

Ölkədə olan portalın istifadəçiləri üç böyük qrupdan ibarətdir. Bu qruplar vətəndaşlar, sahibkarlar və dövlət işçiləridir.

Bundan əlavə, portalda sosial təhlükəsizlik, vergi və şəxsiyyət vəsiqələri ilə bağlı layihələr də vardır.

Avstraliya. (<http://australia.gov.au>) E-hökumət çərçivəsində Avstraliya vətəndaşların dövlət xidmətlərinə və məlumatlarına asanlıqla daxil olmasını təmin etmək, lazım olan xidmətləri sürətli şəkildə çatdırmaq və yeni texnologiyaların istifadəsinə inam yaratmaq, siyasi proseslərə vətəndaşların inteqrasiyası inkişaf etdirmək, bu yollara daha çox səmərəliliyin və investisiyaların yatırılması faizlərinin artırılmasına nail oldu.

Dünyada ilk üz tanıma texnologiyası 2003-cü ilin yanvar ayında Avstraliyada tətbiq olundu.

Avstraliyada hazırlanan elektron hökumət proqramında qısaca aşağıdakılar öz əksini tapmışdır:

- dövlət qurumları baxımından elektron satınalma sisteminin həyata keçirilməsi;
- onlayn informasiya texnologiyası layihəsinin hazırlanması;
- internetdə alış-veriş edən vətəndaşların aldanılmaması üçün bir proqram paketinin hazırlanması;

- ölkədəki əhalinin əksəriyyətinin şəbəkə texnologiyasından istifadə etməsi ilə bu tədricən müvəffəqiyyət dərəcəsini artırılması.

Avstraliyanın şimalında iqtisadi inkişafını sürətləndirmək istəyən Nəqliyyat Nazirliyi, IBM şirkətindən məsləhət alaraq ilk növbədə strategiya planı hazırladı. Sonrakı prosesdə hazırlanan strategiya planına əsasən zəruri texniki və təşkilati infrastruktur formalaşdırdı. Avstraliyadakı e-hökumət tətbiqləri aransında liderlərdən olan layihə olan Şimali Avstraliya Nəqliyyat Nazirliyinin rəsmi portalı ictimai nəqliyyat xidmətləri, tariflər, yol şəraiti, yol təhlükəsizliyi tədbirləri və s. kimi məlumatları internet vasitəsi ilə istifadəçilərə təqdim edə bilir.

Avstraliyada, xüsusən məhkəmə sahəsində inkişaf etmiş elektron hökumət tətbiqləri mövcuddur ki, bunun nəticəsi olaraq ölkədə fiziki olaraq məhkəmə binalarından demək olar ki, istifadə olunmur. Tərəflər məhkəmə binasına gəlmədən video konferans vasitəsiylə məhkəmənin yekun qərarı verilə bilər. Bütün bunlar Avstraliyanın e-hökumətə verdiyi əhəmiyyətin göstəricisidir.

Cənubi Koreya. Cənubi Koreya hökuməti “e-demokratiya” modelini formalaşdırması əhalinin informasiya ehtiyaclarını ödəməyə və İKT-nin mədəniyyət və təhsil sistemində gətirilməsinə yönəlmişdir. “Elektron demokratiyanın” uğurlu inkişafı vətəndaşların dövlət və cəmiyyətin işlərinə real təsir imkanını artırmağa imkan verdi. Ölkə daxilində vahid informasiya məkanının yaradılması dövlətin mövqeyini gücləndirməklə yanaşı, də demokratiyanın əsas prinsipini (hakimiyyətin mənbəyi və daşıyıcısı xalqdır) qoruyub saxladı.

Professor D.Vestin başçılıq etdiyi Broun Universitetinin mütəxəssisləri, Cənubi Koreyada elektron hökumətin mövcud uğurlarının telekommunikasiya sahəsində inkişafın stimullaşdırılmasına yönəldilmiş addımların təbii nəticəsi olduğunu düşünürlər. Bununla yanaşı Cənubi Koreya dünyanın ən qabaqcıl aparıcı sənaye qüdrətinə daxil olan ölkələrdən biri olub, indi də prioritet hesab olunan iqtisadi inkişaf sahələrinə vətəndaşların diqqətini cəlb etməkdir. Eyni zamanda telekommunikasiya və kompüter

elmləri dövlət tərəfindən sadəcə sənaye və texnoloji inkişaf sahələrindən biri kimi deyil, daha geniş kontekstdə şərh edilir.

Cənubi Koreya Birləşmiş Millətlər Təşkilatının 2012-ci il üçün olan anketində ABŞ, Norveç və Danimarka ilə birlikdə bütün dövlət xidmətlərinin integrasiya olunmuş vahid veb-sayt vəsitəsiylə verildiyi bir neçə ölkədən biri kimi göstərilmişdir.

Mavriki. Hind okeanında bir ada ölkəsi olan Mavriki 1978-ci ildə müstəqillik qazanaraq, şəkər istehsalına əsaslanan monokultural iqtisadiyyatdan turizm, toxuculuq sənayesi və maliyyə xidmətləri daxil olmaqla müxtəlif fəaliyyətlər həyata keçirməkdədir.

Mavriki hökuməti ölkəni informasiya cəmiyyətinə çevirmək üçün qarşısına konkret məqsədlər qoymuşdur. Ölkə 100% rəqəmsal şəbəkəyə malik olub, bir sıra qanunların qəbulu üçün tənظيمləyici hüquqi çərçivədə telekommunikasiyanı özəlləşdirilir və liberallaşdırılır.

Milli İT strateji planı, ökləni müasir bir dövlət halına gətirmək və əhalinin həyat keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün onun iqtisadi dünya bazarında rəqəbətini gücləndirməyi qarşısına məqsəd qoymuşdur. Plan e-dövlət xidmətlərinin səmərəliliyinin artırılmasına, hökuməti xalqı daha yaxınlaşdırmağa və təhsil sisteminin inkişafı üçün əhalini İT-dən istifadə etməyi təşviq edir.

Sinqapur. Elektron hökumət tətbiqləri baxımından, Sinqapur aparıcı ölkələrdən biridir. Bunun səbəbi əhalinin sayına aşağı olması və dövlət idarəçiliyində yaşanan problemlər dərhal həll oluna bilməsidir. Eyni zamanda ölkədə texnologiya və internetdən istifadə faizi olduqca yüksəkdir.

Sinqapur hökuməti 1981-ci ildə “Milli İnformasiya Texnologiyaları Planı” proqramını yaratdı. Bu proqramın əsas məqsədi ölkədə “e-vətəndaş” (e-citizen) layihəsinin inkişaf etdirilməsi oldu. “E-vətəndaş” Sinqapurda pilot tədqiqat olaraq 1997-ci ildə başladı və bu gün dövlət və özəl sektor üçün müxtəlif xidmətlər təqdim edir. Bütün

layihələr mərkəzi hökumət işçiləri tərəfindən razılaşdırılır, onların prioritetləri müəyyən edilir.

Sinqapurun informasiya strategiyasının əsas hissəsi olan olan “Singapur-ONE” dünyada ilk dəfə yaradılmış interaktiv dövlət multimedia şəbəkəsidir. Bu “intellektual mühitdə” alış-veriş etmək, bank əməliyyatları aparmaq, xəbər oxumaq, əylənmək və s. əməliyyatları həyata keçirmək olurdu.

Sinqapurda e-cəmiyyət çərçivəsində təqdim edilən e-xidmətlərin bəzi nümunələri aşağıda verilmişdir:

- doğum haqqında şəhadətnamə verilməsi, məktəb qeydiyyat prosedurları, imtahanlara qəbul, təqaüd proqramları, yataqxana qeydləri;
- ev icarəsi, alış və satışı, telefon zəngləri, ünvan dəyişiklikləri;
- həkimlərdən və ya xəstəxanalardan təyinatlar və sağlamlıq məlumatlarını öyrənmək;
- patent, araşdırma və təhsil proqramları üçün müraciət;
- iş axtarma proqramları, təqaüd əməliyyatları, təhsil və vergi ödənişi, sosial təhlükəsizlik məlumatlarını əldə etmək;
- pasport prosedurları, viza müraciətləri, taksi icarəsi, sürücülük lisenziyasının yenilənməsi;

Portalda (www.gov.sg) bütün pul əməliyyatlarında kredit kartı istifadəsinə icazə verilir. Bir qayda olaraq, Sinqapur hökuməti, e-vətəndaşın əsas giriş qapısını yaratmaq üçün IBM-lə müqavilə bağladı. Bu razılaşmaya əsasən, sənaye ilə birgə hazırlana biləcək layihə subyektləri araşdırılmış və dövlət-özəl sektorun qrupları və “e-Citizen” əsas qovşaqlarının layihə qrupları həyata keçirilmişdir.

Yaponiya. Aydın olduğu kimi 1990-cı illərin ortalarında, bir çox Avropa, Şimali Amerika və bəzi Asiya ölkələri (xüsusən də Sinqapur) e-hökumət proqramlarında bir çox irəliləyiş göstərdilər. Lakin Yaponiyada elektron hökumət tətbiqlərinə keçidi nisbətən ləng baş verdi. Ölkədə e-hökumətin tətbiqi ilə bağlı ciddi sıçrayışlar 1990-cı

illərin sonlarında baş nazir Obuşi Keizo (1998-2000) dövründə edildi. 1999-cu ilin aprelində fövqəladə tədbirlər planı hazırlanmış və 2000-ci ilin iyulunda İnformasiya Texnologiyaları Strateji Şurası toplandı.

2001-ci ilin iyun ayında Yaponiya İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzi tərəfindən “E-Yaponiya 2002” proqramı işlənib hazırlandı. Bu proqramda hökumət nazirlik və digər dövlət qurumları tərəfindən informasiya texnologiyaları siyasətinin intensiv və strateji şəkildə həyata keçirilməsi, “E-Yaponiya strategiyası” və “E-Yaponiyanın Prioritet Siyasəti” kimi proqramlar geniş şəkildə əks olundu.

Yaponiyada elektron hökumət tətbiqlərində əsas inkişaf istiqaməti, vahid hökumət portalda bütün dövlət strukturlarının veb səhifələrinin və dövlət xidmətlərin toplanması oldu. Bu portal sayəsində vətəndaşlar və dövlət orqanları tərəfindən müvafiq məlumatları əldə edilə bilməsi mümkün oldu.

Facebookun Yaponiyada yüksəlməsinə şahid olan Takeo qubernatoru Keysuki Hivataşi də bunu bir üstünlük olaraq istifadə etmək üçün quberniyanın Facebook səhifəsinin açılmasına qərar verdi. Yaponiyanın Kyüsü adasında yerləşən Takeo Şəhər Quberniyasını tamamilə Facebook səhifəsinə köçürərək bunu edən ilk şəhər oldu.

Hivataşi, Facebook səhifəsinə keçidin təqribən 8 min dollar olduğunu və səhifələrin az olmasının insanların onun mahiyyətini tam anlamaması ilə əlaqədər olduğunu qeyd etmişdi. Yaponiyadan tətbiq olunan quberniyanın Facebook səhifələri elektron hökumət anlayışı və dövlət-vətəndaşı ünsiyyətinin onlayn inkişafı üçün vacib olduğunun sübutu oldu.

Bu nümunələrdən aydın olur ki, inkişaf etmiş ölkələrdə hökumət fəaliyyətinin yenidən qurulması vətəndaşlar, biznes və ictimai təşkilatlarla sıx əməkdaşlıqda həyata keçirilir. Bu qarşılıqlı fəaliyyət Avropa İttifaqında ən aydın və şəffaf bir şəkildə formalaşmışdır ki, burada bütün Avropa ölkələrindən, əhəlinin əsas siniflərindən və hökumət rəsmilərindən ibarət olan “İnformasiya Cəmiyyəti Forumu” vardır. Forumda Avropa Parlamentinin millət vəkilləri Avropa Hökumətinin yenidən qurulması daxil

olmaqla, Avropa İttifaqında informasiya cəmiyyətinin inkişafına qanunvericilik dəstəyi ilə bağlı tövsiyələr hazırlanır.

§ 2.2 Müxtəlif indikatorlara görə elektron hökumətin və elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi metodologiyası.

BMT tərəfindən, 2003-ci ildən bu yana təxminən hər 2 ildə bir dəfə üzv ölkələrin e-hökumət üzrə inkişaf səviyyəsini təyin etmək üçün xüsusi işlər görülür. Elektron Hökumət İnkişaf İndeksi (EGDI) olaraq adlandırılan bu iş, BMT İqtisadi və Sosial Münasibətlər Departamenti (UNDESA) nəznində Cəmiyyətlə İş və İnkişafın İdarəedilməsi Bölməsi (DPADM) tərəfindən həyata keçirilir. Lazımlı işlər və koordinasiya DPADM nəznində fəaliyyət göstərən “Elektron hökumət Qrupu” (e-Government Branch) tərəfindən həyata keçirilir.

Dünyanın əksər ölkələrini qiymətləndirən BMT E-hökumət Ölçmə Hesabatında müvəffəqiyyətli ölkə, şəhər və region nümunələri, müxtəlif mövzulara görə e-hökumət sahəsindəki dəyişikliklər və müvəffəqiyyət faktorlarının ekspertlər tərəfindən professional şəkildə qiymətləndirilməsi ilə paylaşılır.

2014-cü ilin may ayında dərc olunan elektron hökumət hesabatı böyük maraqla qarşılandı. Məsələn, bir həftə müddətində “#Unegovsurvey” “hashtag”-i ilə 3,6 milyona yaxın insan Twitter-ə müraciət etmişdi. Daha əvvəlki hesabatlar kimi, 2014 hesabatı da DESA hesabatlarında ən yüklənmiş sənədlər arasında idi. 2014-cü ilin hesabatının əsas mövzusu “Gələcəyimiz üçün E-hökumət” idi.

BMT-nin “EGDI” Hesabatının faydaları aşağıdakılardır:

- Dünyadakı təcrübə və yaxşı təcrübələrin paylaşılması ilə, müxtəlif dövlətlərə elektron hökumət siyasətiylə bağlı daha dəqiq qərarlar qəbul etməyə kömək edir;

- Bu, ölkələrdə elektron hökumətin inkişafına həvəsləndirir və onların potensialını artırmağa təşviq edir;
- Elektron hökumətə keçid istiqamətləri üçün istinad mənbəyidir və elektron hökumətin inkişafı dair lazımi məlumatlar verir.
- 10 ildən çox tədqiqatlar və qeydlər ilə elektron hökumətin inkişafında global səviyyədə irəliləyiş üçün görülən işlərin daha da produktiv olmasına təkan verir;
- E-hökumətin inkişafı problemlərini medianın diqqət mərkəzinə yönləndirir.

EDGI ümumiyyətlə 2 əsas məsələni diqqət mərkəzində saxlayır. Bunlar:

- E-xidmətlərin əsas göstəricisi olan onlayn xidmətlərin inkişaf səviyyəsi;
- E-xidmətlərin istifadəsi üçün əsas komponentlər olan telekommunikasiya infrastrukturunu və insan resurslarının səmərəliliyi istifadəsi.

Elektron hökumət inkişaf indeksinin ölçülməsi üç əsas indikatora görə aparılır:

- İnsan kapitalı indeksi (HCI).
- Telekommunikasiya infrastrukturunu indeksi (TII).
- Onlayn xidmət göstəricisi (OSI).

BMT-nin qiymətləndirmələri zamanı əsasən infrastruktur və insan resursları daxili potensialla bağlı, mövcud siyasət və təməl qanunvericilik giriş yönümlü, elektron xidmətlər isə çıxış yönümlü məsələləri nəzərə alınır.

Ümumi indeks dəyərinin hesablanması zamanı aşağıdakı düsturdan istifadə olunur (qiymətləndirmə [0-1] intervalında olan ədədlərlə ifadə olunur):

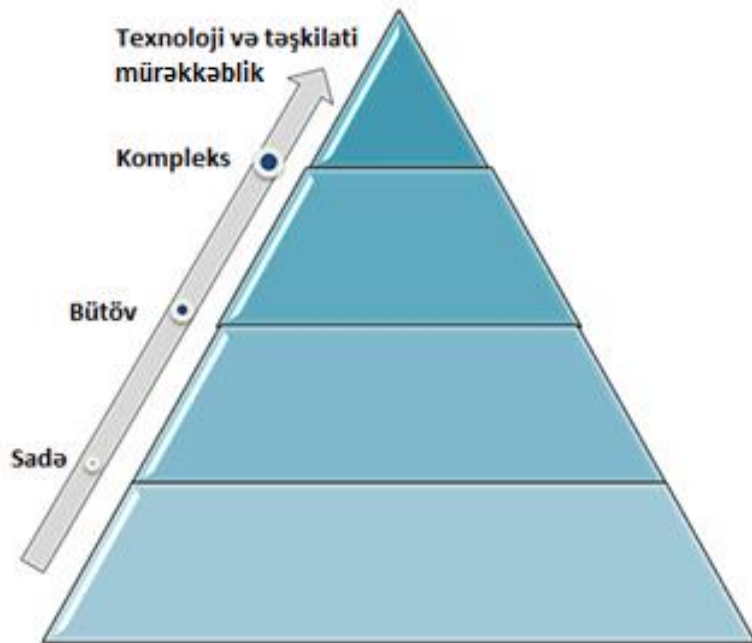
$$\text{EGDI} = \frac{1}{3} * (\text{Onlayn Xidmət Göstəricisi} + \text{Telekommunikasiya İnfrastrukturunu İndeksi} + \text{İnsan Kapitalı İndeksi}). \quad (1, \text{ s } 229)$$

Online xidmət indeksi E-hökumət İnkişaf İndeksi daxilində tədqiqat qrupu tərəfindən hazırlanmış alt indekslərə malik işdir. İndeks aşağıdakı başlıqlara görə təyin olunur:

- Yetkinlik səviyyəsinin qiymətləndirilməsi;
- İstifadəçi interfeysinin qiymətləndirilməsi;
- Məzmunun dolğunluğunun qiymətləndirilməsi.

Aşağıda, şəkil 2.2-də e-hökumətin tələbatları ödəmə səviyyələrinə görə ortaya çıxan suallar göstərilmişdir. Cavablandırma metodu olaraq “1=var” və “0=yoxdur” (ture=false) məntiqi bərabərliklərindən istifadə olunur.

2014-cü il üzrə qiymətləndirmə hesabatını hazırlamaq məqsədilə fərqli səviyyədə biliklərə malik 95 tədqiqatçı iştirak etmişdir. Hesabat üçün BMT 15 fərqli ölkədən, 37 könüllüdən (UNV) ilkin araşdırma aparmaq məqsədiylə dörd ay davamlı dəstək alınmış və tədqiqat 65 müxtəlif dildə aparılmışdır.



Şəkil 2.2 E-hökumətin tələbatları ödəmə səviyyələri.

2014-cü ilin hesabatında mövzular aşağıdakılar idi:

- “Bütövləşmiş hökumət” (Whole-of-government);
- E-iştirak (e-participation);
- Çox kanallı xidmətin çatdırılması (Multichannel Service Delivery);
- İstifadənin genişləndirilməsi (Increasing Usage);
- “Rəqəmsal bərabərsizliyin” azaldılması (Digital Divide Bridging);
- “Açıq hökumət” (Open Government).

Telekommunikasiya İnfrastruktur İndeksi aşağıdakı indikatorların köməyi ilə təyin olunur:

➤ *100 adam başına düşən:*

- Təxmini internet istifadəçisi;
- Sabit telefon xətti istifadəçisi;
- Mobil telefon abunəçiləri;
- Sabit genişzolaqlı şəbəkə abunəçiləri;
- Simsiz genişzolaqlı şəbəkə abunəçiləri.

Bu məlumatlar BMT nəznində Beynəlxalq Telekommunikasiya Birliyi (ITU) tərəfindən hazırlanan İKT-nin istifadəsi ilə bağlı məlumatlar bazasından əldə olunur.

Simsiz genişzolaqlı şəbəkə xətti istifadəçiləri meyarı ilk dəfə 2014-cü il hesabatında istifadə edilmişdir. 2012-ci ildə isə bu meyar əvəzinə sabit internet abunəçiləri kriteriyasından istifadə edilmişdir.

İnsan Resursları İndeksinin ölçülməsi zamanı BMT-nin Təhsil, Elm və Mədəniyyət Təşkilatının (UNESCO) statistik məlumatlarından istifadə olunur. İnsan Resursları İndeksi üçün aşağıdakı dörd indikatorlardan istifadə olunur:

- Əhalinin oxuma və yazma səviyyəsi;
- Ümumi təhsil səviyyəsi (Gross Enrollment Rate);
- Ali təhsil səviyyəsi;
- Orta təhsil səviyyəsi;

§ 2.3 Beynəlxalq reyting sıralamalarında bəzi dünya ölkələrinin elektron hökumətin və elektron xidmətlərin tətbiqi üzrə yeri.

İndiyə qədər BMT tərəfindən 2003-2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 və 2018-ci illər üçün ayrıca “Elektron Hökumətin İnkişafı İndeksi” (EGDI) tədqiqatları **doqquz** dəfə keçirilmiş və statistik qiymətləndirilmələr aparılmışdır.

“Elektron Hökumətin İnkişafı İndeksi” araşdırmalarında 2003-2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016 illər üçün ilk 15 ölkənin reyting sıralaması Cədvəl 2.1-də və 2018 il üçün ilk 20 ölkə isə Cədvəl 2.2-də verilmişdir.

Cədvəl 2.1 BMT-nin Elektron Hökumət İnkişafı İndeksi – 203-2016 illər üçün ilk 15 ölkə sıralaması

	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016
1	ABŞ	ABŞ	ABŞ	İsveç	Cənubi Koreya	Cənubi Koreya	Cənubi Koreya	İngiltərə
2	İsveç	Danimarka	Danimarka	Danimarka	ABŞ	Hollandiya	Avstraliya	Avstraliya
3	Avstraliya	İngiltərə	İsveç	Norveç	Kanada	İngiltərə	Sinqapur	Cənubi Koreya
4	Danimarka	İsveç	İngiltərə	ABŞ	İngiltərə	Danimarka	Fransa	Sinqapur
5	İngiltərə	Cənubi Koreya	Cənubi Koreya	Hollandiya	Hollandiya	ABŞ	Hollandiya	Finlandiya
6	Kanada	Avstraliya	Avstraliya	Cənubi Koreya	Norveç	Fransa	Yaponiya	İsveç
7	Norveç	Kanada	Sinqapur	Kanada	Danimarka	İsveç	ABŞ	Hollandiya
8	İsveç	Sinqapur	Kanada	Avstraliya	Avstraliya	Norveç	İngiltərə	Yeni Zelandiya
9	Almaniya	Finlandiya	Finlandiya	Fransa	İspaniya	Finlandiya	Yeni Zelandiya	Danimarka
10	Finlandiya	Norveç	Norveç	İngiltərə	Fransa	Sinqapur	Finlandiya	Fransa
11	Hollandiya	Hollandiya	Almaniya	Yaponiya	Sinqapur	Kanada	Kanada	Yaponiya
12	Sinqapur	Almaniya	Hollandiya	İsveç	İsveç	Avstraliya	İspaniya	ABŞ
13	Cənubi Koreya	Yeni Zelandiya	Yeni Zelandiya	Estoniya	Bəhreyn	Yeni Zelandiya	Norveç	Estoniya

14	Yeni Zelandiya	İslandiya	Yaponiya	Yeni Zelandiya	Yeni Zelandiya	Lixtenşteyn	İsveç	Kanada
15	İslandiya	İsveçrə	İslandiya	Finlandiya	Almaniya	İsveçrə	Estoniya	Almaniya

(Mənbə: <https://www.digitaldonusum.gov.tr/bm-e-devlet-gelismislik-endeksi/>)

2016 və 2018-ci hesabatlarına hazırlıq işlərinin bir hissəsi olaraq BMT tərəfindən müxtəlif ölkələrdə EGDI metodologiyalarını təkmilləşdirmək və hesabatların çərçivəsini müəyyənləşdirmək üçün müxtəlif iclas və seminarlar keçirilmişdir.

Cədvəl 2.2 BMT-nin 2018-ci il üçün Elektron Hökumətin İnkişafı İndeksi (EGDI)

Ölkə	Qrup	Sıra	EGDI
 Danimarka	VHEGDI	1	0.9150
 Avstraliya	VHEGDI	2	0.9053
 Koreya Respublikası	VHEGDI	3	0.9010
 Böyük Britaniya	VHEGDI	4	0.8999
 İsveç	VHEGDI	5	0.8882
 Finlandiya	VHEGDI	6	0.8815
 Sinqapur	VHEGDI	7	0.8812
 Yeni Zelandiya	VHEGDI	8	0.8806
 Fransa	VHEGDI	9	0.8790
 Yaponiya	VHEGDI	10	0.8783
 Amerika Birləşmiş Ştatları	VHEGDI	11	0.8769
 Almaniya	VHEGDI	12	0.8765
 Hollandiya	VHEGDI	13	0.8757
 Norveç	VHEGDI	14	0.8557
 İsveçrə	VHEGDI	15	0.8520
 Estoniya	VHEGDI	16	0.8486

Ölkə	Qrup	Sıra	EGDI
 İspaniya	VHEGDI	17	0.8415
 Lüksemburq	VHEGDI	18	0.8334
 İslandiya	VHEGDI	19	0.8316
 Avstriya	VHEGDI	20	0.8301

(Mənbə: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>)

Cədvəl 2.3 BMT-nin 2018-ci il üçün Elektron İştirak Səviyyəsi İndeksi sıralaması

Ölkə	Qrup	Sıra	E-iştirak İndeksi
 Koreya Respublikası	VHEGDI	1	1.0000
 Danimarka	VHEGDI	1	1.0000
 Finlandiya	VHEGDI	1	1.0000
 Hollandiya	VHEGDI	4	0.9888
 Yaponiya	VHEGDI	5	0.9831
 Yeni Zelandiya	VHEGDI	5	0.9831
 Avstraliya	VHEGDI	5	0.9831
 İspaniya	VHEGDI	5	0.9831
 Böyük Britaniya	VHEGDI	5	0.9831
 Amerika Birləşmiş Ştatları	VHEGDI	5	0.9831
 Norveç	VHEGDI	11	0.9775
 Braziliya	VHEGDI	12	0.9719
 Fransa	VHEGDI	13	0.9663
 Sinqapur	VHEGDI	13	0.9663
 İtaliya	VHEGDI	15	0.9551
 Hindistan	VHEGDI	15	0.9551
 Meksika	VHEGDI	17	0.9438

Ölkə	Qrup	Sıra	E-iştirak İndeksi
 Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri	VHEGDI	17	0.9438
 Lüksemburq	VHEGDI	19	0.9382
 Filippin	VHEGDI	19	0.9382
 İsveç	VHEGDI	19	0.9382

(Mənbə: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>)

Göründüyü kimi cədvəl 2.2 və 2.3-də göstərilmiş ölkənin hər biri “Çox Yüksək Elektron Hökumət İnkişafı İndeksi” (VeryHighEGDI) qrupuna aiddir.

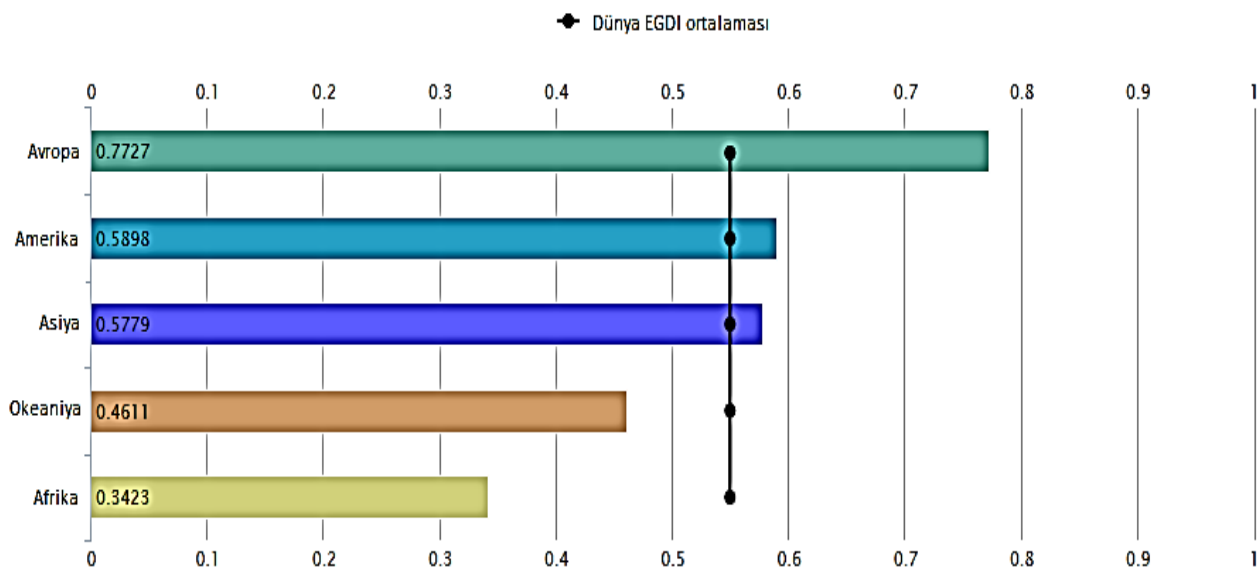
Aşağıda, şəkil 2.2 və cədvəli 2.3-də regionlar üzrə müqayisəli 2018-ci il EGDI-ləri göstərilmişdir:

Cədvəl 2.3 Regionlar üzrə 2018-ci il EGDI

Region	EGDI-nin orta qiyməti
Avropa	0.7727
Amerika	0.5898
Asiya	0.5779
Bütün dünya	0.5491
Okeaniya	0.4611
Afrika	0.3423

(Mənbə: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>)

(Mənbə: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>)



Şəkil 2.2 Regionlar üzrə 2018-ci il üçün EGDİ

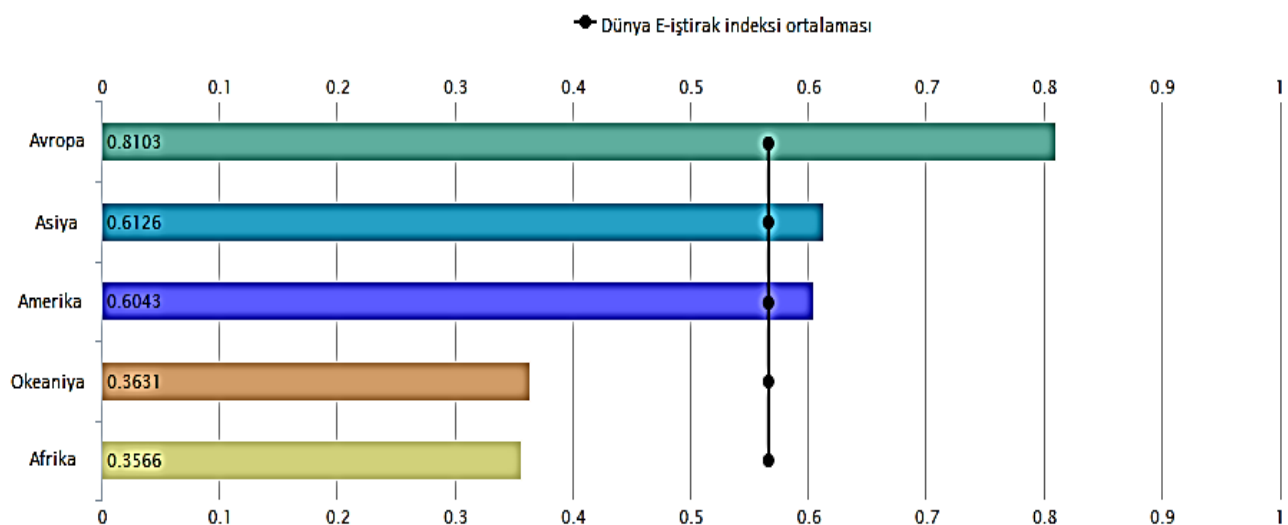
Şəkil 2.2-dən göründüyü kimi regional səviyyədə e-hökumət üzrə göstəricilərə görə Avropa qitəsi ən yüksək reytinglərə malikdir.

Cədvəl 2.4 Regionlar üzrə 2018-ci il E-iştirak indeksi

Region	E-iştirak indeksinin orta qiyməti
Afrika	0.3566
Amerika	0.6043
Asiya	0.6126
Avropa	0.8103
Okeaniya	0.3632
Bütün dünya	0.5654

(Mənbə: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>)

(Mənbə: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>)



Şəkil 2.3 Regionlar üzrə 2018-ci il üçün E-iştirak indeksi

Cədvəl 2.5-də isə Türkiyə, İran və MDB ölkələrinin 2016 və 2018-ci illər üzrə müqayisəli BMT EGDI göstəriciləri qeyd olunmuşdur.

Cədvəl 2.5 Türkiyə, İran və MDB ölkərinin müqayisəli (2016-2018) EGDI göstəriciləri

Ölkə	Qrup	Sıra (2016)	Sıra (2018)	EGDI 2018	Sıra dəyişikliyi
Rusiya	VHEGDI	35	32	0.7969	+3
Belarus	VHEGDI	49	38	0.7641	+11
Qazaxıstan	VHEGDI	33	39	0.7597	-6
Türkiyə	HEGDI	68	53	0,7112	+15
Gürcüstan	HEGDI	61	60	0.6893	+1
Moldova	HEGDI	65	69	0.6590	-4
Azərbaycan	HEGDI	56	70	0.6574	-14
Özbəkistan	HEGDI	80	81	0.6207	-1

Ölkə	Qrup	Sıra (2016)	Sıra (2018)	EGDI 2018	Sıra dəyişikliyi
 Ukrayna	HEGDI	62	82	0.6165	-20
 İran	HEGDI	106	86	0,6083	+20
 Ermənistan	HEGDI	87	87	0.5944	
 Qırğızıstan	HEGDI	97	91	0.5835	+6
 Tacikistan	MEGDI	139	131	0.4220	+8
 Türkmənistan	MEGDI	140	147	0.3652	-7

Cədvəl 2.5-də göstərilmiş ölkələr arasında VHEGDI (VeryHighEGDI-Çox Yüksək E-hökumət İnkişafı indeksi), HEGDI (HighEGDI-Yüksək E-hökumət İnkişafı indeksi) və eyni zamanda MEGDI (MediumEGDI-Orta E-hökumət İnkişafı indeksi) qrupunun nümayəndələri yer almaqdadır.

Cədvəl 2.6-də Türkiyə, İran və MDB ölkələrinin 2016 və 2018-ci illər üzrə müqayisəli BMT e-iştirak göstəriciləri göstərilmişdir. Elektron iştirak indeksi baxımından MDB məkanında LEGDI (Aşağı E-hökumət İnkişaf İndeksi) göstəricisinə malik olan yeganə ölkə Türkmənistandır.

Cədvəl 2.6 Türkiyə, İran və MDB ölkərinin müqayisəli (2016-2018) E-iştirak göstəriciləri

Ölkə	Qrup	Sıra (2016)	Sıra (2018)	E-iştirak 2018	Sıra dəyişikliyi
 Rusiya Federasiyası	VHEGDI	32	23	0.9213	+9
 Belarus	VHEGDI	76	33	0.8820	+43
 Moldova	VHEGDI	50	37	0.8596	+13
 Türkiyə	VHEGDI	60	37	0.8596	+23
 Qazaxıstan	VHEGDI	67	42	0.8371	+25
 Özbəkistan	VHEGDI	47	59	0.7584	-12

Ölkə	Qrup	Sıra (2016)	Sıra (2018)	E-iştirak 2018	Sıra dəyişikliyi
 Qırğızıstan	HEGDI	67	75	0.6854	-8
 Ukrayna	HEGDI	32	75	0.6854	-43
 Azərbaycan	HEGDI	47	79	0.6798	-32
 Gürcüstan	HEGDI	76	87	0.6236	-11
 Ermənistan	HEGDI	84	103	0.5674	-19
 İran İslam Respublikası	HEGDI	149	111	0.5281	+38
 Tacikistan	MEGDI	149	134	0.3876	+15
 Türkmənistan	LEGDI	179	186	0.1124	-7

Dayanıqlı e-hökumət vahid şəbəkə infrastrukturası yaratmaq üçün dünya dövlətləri BMT EGDİ reyting sıralaması və BMT e-hökumət tədqiqatlarından mütləq şəkildə istifadə edirlər ki, bu proses də öz növbəsində BMT tədqiqatlarının hər zaman lazımlı və məhsuldar olduğuna dəlalət edir. Tədqiqatlarda həmçinin dayanıqlı “elektron hökumət”in yaradılması üçün texniki-iqtisadi əsaslar analiz edilir və hesabatlarda şərh olunur.

FƏSİL III. AZƏRBAYCANDA DÖVLƏT ELEKTRON HÖKÜMƏTİN YARADILMASI VƏ ONUN İNKİŞAF PRESPEVTİVLƏRİ

§ 3.1 Azərbaycanda İKT-nin tətbiqi və elektron hökumətin yaradılması istiqlamətində həyata keçirilən tədbirlər

Şəkil 2.1-dən məlum olduğu kimi bəzi ölkələr öz elektron hökumətin modellərini formalaşdırıb tətbiq edirlər. Belə ki, Azərbaycanda elektron hökumət yaradılarkən müxtəlif ölkə təcrübələrindən istifadə olunmuş və dövlət öz modelini yaratmışdır.

E-hökumətin mərkəzində İKT-nin deyil, hökumətin dayandığı məlumdur. Lakin çağdaş dünyada elektron hökumət infrastrukturunun yaradılması zamanı İKT-nin xidmətlərini inkar etmək olmaz. Azərbaycanda e-hökumət infrastrukturunun yaradılması istiqamətində ölkədə İKT-nin istifadəsinin genişləndirilməsi və e-xidmətlərlə bağlı xronoloji tədbirlər kompleksi həyata keçirilmişdir.

Ötən illər ərzində Azərbaycanda e-xidmətlər və e-hökumətin formalaşması və inkişafında hüquqi baza rolunu oynayan müxtəlif fərmanlar, qanunlar və dövlət proqramları işlənilib hazırlanmış və qəbul olunmuşdur.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamına əsasən “*Azərbaycan Respublikasının inkişafı naminə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları üzrə Milli Strategiya (2003—2012-ci illər)*” təsdiq edilmişdir (17 Fevral 2003-cü il). [35]

Milli Strategiyanın başlıca məqsədi informasiya və kommunikasiya texnologiyalarından geniş şəkildə istifadə edərək ölkədə demokratiyanın inkişafına yardım etmək və informasiya cəmiyyətinə keçid prosesini sürətləndirmək etmək idi.

Avropa İttifaqına daxil olan ölkələrdə biznes və vətəndaşlar üçün təqdim olunan 20 əsas e-xidmət növünün əksəriyyəti hal-hazırda ölkəmizdə e-hökumət çərçivəsində

tətbiq edilməkdədir. Bu xidmətlərə rəsmi sənədlərin, gömrük və vergi bəyannamələrinin verilməsi, statistik hesabatların ictimaiyyətə təqdim olunması, məşğulluq idarələrinin vasitəçiliyi ilə iş axtarışı prosesi, orta məktəblərə qəbul üçün müraciət prosesi, dövlət qulluğuna və ali təhsil müəssisələrinə qəbul üçün imtahanlarında iştirak üçün e-ərizələrin qəbulu və sair daxildir. “Dövlət orqanlarının e-xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin İlham Əliyevin 23 may 2011-ci il tarixində imzaladığı 429 nömrəli fərman [34] dövlətin idarə edilməsində müasir prinsiplərin diqqətə alınması, müxtəlif dövlət strukturlarının və orqanlarının fəaliyyətində şəffaflığının və səmərəliliyin artırılması, korrupsiyaya yol verilməsi halların qarşısının alınması üçün e-xidmətlərin əhəmiyyətini əsas göstərərək bu istiqamətdə görülən işlərin sürətləndirilməsinə yüksək dərəcədə təkan vermişdir. Müvafiq dövlət orqanları tərəfindən birbaşa əhaliylə əməkdaşlıq çərçivəsində göstərilən xidmətlərin, həmçinin yerli investisiyaya malik olan MMC-lərin (Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyətlərin) və fərdi sahibkarların qeydiyyatı, daşınmaz əmlaka çıxarışlarının və fərqli məsələlərlə bağlı arayışların verilməsi, məcburi şəkildə olan dövlət sosial sığortasına dair hesabatların və sığorta olunanlar haqqında məlumatların təqdimi, təqaüd (pensiya) və ünvanlı sosial yardım təyinatı üçün ərizələrin, telefon xəttlərinin çəkilişi və qlobal şəbəkəyə (internet) qoşulmaq üçün müraciətlərin qəbulu və sair və ilaxır elektron formada göstərilməsi təmin edilmişdir. Hal-hazırda isə bu cür xidmətlərin sayı daim artmaqda davam edir. Bəzi dövlət orqanlarında təqdim olunan xidmətlər üçün nəzərdə tutulmuş rüsumların, pul köçürmələrinin və eyni zamanda digər elektron ödənişlərin real vaxt rejimində ödənilməsi (e-payment) üçün olduqca rahat interfeys yaradılmış əhalinin istifadəsinə verilmişdir. [34, 35]

Milli strategiya planından əlavə bir sıra başqa qanunlar qəbul edilmiş, fərman və sərəncamlar verilmiş və konsepsiyalar işlənib hazırlanmışdır. Bunlardan aşağıdakıları göstərmək olar:

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2005-2008-ci illər üçün Dövlət Proqramının təsdiq edilməsi haqqında 21 oktyabr 2005-ci il taxili Sərəncamı. [34]

“Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2005-2008-ci illər üçün Dövlət Proqramının (Elektron Azərbaycan)” [34] məqsədi ölkədə rabitə və informasiya texnologiyalarının yüksək tələblərə cavab verərək inkişafının təmini və Azərbaycanın hərtərəfli tərəqqisi yolunda işlərin görülməsi, informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının inkişafına dair “Milli Strategiya”nın həyata keçirilməsinin yüksək səviyyədə təşkili, müəyyən olunmuş konkret məqsədlərə və bu sahədəki fəaliyyət istiqamətlərinə uyğunlaşdırılmış şəkildə layihələri planlaşdırmaq və onları icra etməkdən ibarət idi. Cəmiyyətin müasir tələblərə cavab verən şəkildə inkişaf etdirilməsi, dövlət idarəçiliyinin təkmilləşdirilməsi və onun şəffaflığının daha da artırılması, bilik iqtisadiyyatın inkişafının təmini, milli informasiya ehtiyatlarının yaradılması, bütün fəaliyyət sahələrində yeni texnologiyaların tətbiqinə nail olunması, informasiya təhlükəsizliyi və azadlığının hüquqi yollarla müdafiəsi, global informasiya məkanına inteqrasiyanın həcmnin genişləndirilməsi və informasiya cəmiyyətinə tam şəkildə keçidin təmin edilməsi bu fəaliyyətin əsas tərkib hissələrindən hesab olunurdu. Nəzərdə tutulan işlərlə əlaqədar olaraq ölkədə “Elektron hökumətin formalaşdırılması üzrə Fəaliyyət Proqramı”nın layihəsi hazırlandı və həyata keçirildi. Bu məsələlərin tam həlli ilə aşağıdakı göstərilən nəticələrin əldə olunması gözlənilirdi:

- Müxtəlif dövlət orqanlarının fəaliyyətində səmərəliliy artırılmasına istiqamətlənmiş, özəl sektora və vətəndaşlara keyfiyyətli və ən müasir tələblərə cavab vermə qadir olan informasiya xidmətləri göstərən e-hökumətin formalaşması və onun davamlı inkişafı;
- övlət orqanlarının fəaliyyətində elektron sənəd dövriyyəsinin (ESD) təşkili;
- Müasir informasiya texnologiyalarının dövlətin mərkəzi idarəetmə və yerli özünüidarəetmədə orqanlarında geniş istifadəsinin təmini.

2004-cü il 9 mart tarixində qüvvəyə minmiş “Elektron imza və elektron sənəd haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu”. [34]

Qanun ölkədə e-hökumətin formalaşması və inkişafı üçün təkan roluna malik dövlət tədbirlərindən biri olmuşdur. Belə ki, qanun e-imzanın və e-sənədin istifadə olunmasının, eyni zamanda onların e-sənəd dövriyyəsində (ESD) tətbiqinin hüquqi, təşkilati əsaslarını və bunlarla əlaqədar olan subyektlərin hüquqlarını təyin edir, onların aralarında yaranmış münasibətləri tənzimləmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Bu qanuna görə qanunvericilikdə qadağan olunmuş hallar istisna olmaq şərtiylə, e-imza və ESD bütün fəaliyyət sahələrində geniş şəkildə istifadə oluna bilər. [34, 35]

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında 23 may 2011-ci il tarixli Fərmanı. [34]

Bu Fərmanda müasir tələblərə tam şəkildə cavab verə bilən və çevik idarəetmənin, eyni zamanda korrupsiyaya hallarının aradan götürülməsi və hər bir dövlət orqanının fəaliyyətində şəffaflığın artırılması üçün əhaliyə e-xidmətlərin göstərilməsinin zərurliyi öz əksini tapmışdır. Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları Fərmana əsasən mütləq şəkildə aşağıda-kılır yerinə yetirməliydilər:

- Yalnız səlahiyyətləri çərçivəsində əhaliyə e-xidmətlər göstərilməsi məqsədiylə rəsmi veb (internet) sahifələrində xüsusi e-xidmət bölməsi yaradılmalı;
- Yaradılmış e-xidmət bölməsində uyğun olaraq göstərilən xidmətin adı, xidmətin göstərilməsi dair tələb olunan sənədlərin tam dəqiq siyahısı və müvafiq sənədlərin elektron forması yerləşdirilməli;
- Şəxslərin bu bölmədən maneəsiz və sərbəst şəkildə istifadəsi tam şəkildə təmin edilməlidir.

Bu Fərmanda qeyd olunmuş, e-hökumətin inkişafına təkan verən əsas məsələlərdən biri üç ay müddətində Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin (RİTN) dövlət orqanlarda olan e-xidmətlərin istifadənin “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanmış təşkili

məqsədlə “elektron hökumət” portalının yaradılması və istifadəyə verilməsini təmin etməsinin göstərilməsi olmuşdur. [35]

“Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010 — 2012-ci illər üçün Dövlət Proqramı”nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 11 avqust 2010-cu il tarixli Sərəncamı. [35]

Sərəncamda adı çəkilmiş Dövlət Proqram Milli Strategiyadan qeyd olunmuş vəzifələrin icrası, informasiya cəmiyyətinə keçidinin dövlət tərəfindən təmini, dövlət idarəetməsində səmərəliliyin daha da artırılması və qərarların qəbulu zamanı vətəndaşlara və sosial institutlara təqdim olunan iştirakı haqqının genişləndirilməsi, İKT-nin inkişafı və onun geniş tətbiqini təmin etməklə biliklərə əsaslanan, rəqabətqabiliyyətli iqtisadiyyatın qurulması və onun inkişaf etdirilməsi üçün lazımi şəritin yaradılmasının təmini, cəmiyyətdə informasiya xidmətlərinə və məhsullarına olan tələbatın tam ödənilməsi məqsədini daşıyırdı. Yuxarıdakı məqsədlərə tam nail olmaq üçün aşağıda göstərilmiş məsələlərin həlli zəruri hesab olunurdu:

- Ölkədə modern İKT infrastrukturunun inkişafı hüquqi və fiziki şəxslərin dövlət orqanlarının haqqında məlumatlara çıxışının təmini, informasiya və kommunikasiya xidmətlərinin inkişafı, genişləndirilməsi, keyfiyyətinin müasir tələblərə uyğun şəkildə artırılmasının təmini;
- İKT həllərinin dövlət idarəçiliyinin bütün səviyyələrində tətbiqinin təmini, dövlət İS və informasiya resurslarının yaradılması və onların inkişafı;
- Dövlətin informasiya (məlumat) resursları və İS-nin vahid exnoloji standartlara əsaslanan integrasiyasının təmini, texnoloji, təşkilati-texniki, tədbirlərin həyata keçirilməsi və onlar üçün əlverişli mühitin yaradılması, dövlətin struktur orqanları arasında tam təhlükəsiz və mühafizə olunmuş şəkildə informasiya mübadiləsinin təşkili üçün nəzərdə tutulmuş vahid konfidensial multiservis şəbəkəsinin müasir tələblərə cavab verəcək şəkildə inkişaf etdirilməsi;

- Müvafiq dövlət orqanlarda göstərilən xidmətlərin səmərəliliyinin və keyfiyyətinin artırılması üçün “Elektron hökumət” həllərinin geniş şəkildə tətbiqi, e-xidmətlərin müvafiq olaraq “bir pəncərə” prinsipinə uyğun şəkildə təşkil edilməsi.

Yerli özünüidarəetmə və dövlət orqanlarının fəaliyyətinin bütün səviyyələrində İKT-nin tətbiqi və e-xidmətlərin daha da inkişaf etdirilməsi. Qeyd olunmuş məqsədlə çatmaq üçün aşağıdakı həllər nəzərdə tutulmuşdur:

- Dövlət orqanlarının fəaliyyətində İKT həllərinin geniş şəkildə tətbiqi üçün vahid informasiya fəzasının yaradılması və inkişafı;
- Dövlət informasiya resursları və İS-lərinin yaradılması, integrasiyası və müasir tələblər uyğunlaşdırılması, dövlət orqanlarının sadəşdirilmiş şəkildə fiziki və hüquqi şəxslərlə, həmçinin öz aralarında qarşılıqlı əlaqəsi zamanı təhlükəsiz və etibarlı informasiya mübadiləsi üçün lazımi mexanizmlərin tətbiqi;
- “Elektron hökumət” həllərinin tətbiqi və fiziki və hüquqi şəxslərə “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanan e-xidmətlərin təqdim olunması;
- İKT-nin tətbiqi və inkişafı ilə bağlı görülmə işlər haqqında dolğun və səhih məlumatların yayılması.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin “İdarələrarası elektron sənəd dövriyyəsi (ESD) sistemi haqqında Əsasnamə”nin təsdiq edilməsi barədə 4 sentyabr 2012-ci il tarixli Fərmanı. [35]

Fərmanda qeyd edilən Əsasnamədə idarələrarası ESD sisteminin yaradılması, onun idarə olunması və sistemdən istifadə qaydaları müəyyən olunmuşdur.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin “Elektron hökumət portalı haqqında Əsasnamə ”nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə 5 fevral 2013-cü il tarixli Fərmanı. [35]

Bu Fərmanda ölkədə “e-hökumət” portalının dövlət orqanları tərəfindən təqdim olunan e-xidmətlərin “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanan istifadəni təşkil etmək üçün daha da təkmilləşdirilməsi, e-xidmətlərin təşkil edilməsinə dair görülmə bütün işlərin

səmərəliliyinin yüksəldilməsi, dövlət orqanlarında e-xidmətlərin geniş istifadə olunması məqsədi ilə, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23 may 2011-ci il tarixli 429 nömrəli Fərmanına uyğun olaraq “Elektron hökumət” portalı haqqında Əsasnamə” təsdiq olunmuş və “2013-2015-ci illərdə dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin genişləndirilməsi və “elektron hökumət”in inkişafına dair Dövlət Proqramı”nın ilkin layihəsinin hazırlanması və ölkə prezidentinə təqdim edilməsinə dair tapşırıqlar öz əksini tapmışdır. [31, 34]

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında “Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi”nin yaradılması və dövlət orqanları tərəfindən vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 3 iyul 2012 tarixli Fərmanı. [35]

Bu Fərmanda dövlət orqanlarının bütün fəaliyyət sahələrində şəffaflığın daha da artırılması, vətəndaşlara təqim olunan xidmətlərin daha keyfiyyətli, rahat, müasir formada olması və xidmətlərin təqdim olunmasında müasir innovasiyaları tətbiqi, vətəndaşlara qarşılıqlı münasibətin etik qaydalar, nəzakətli davranışlar çərçivəsində həyata keçirilməsi, vətəndaş məmnunluğunun və ehiyyəalarının ödənilməsinin təmin olunmasının zəruriliyindən dolayı təqdim olunacaq xidmətlərin təkmilləşdirilməsi, elektron xidmətlərə keçid prosesinin sürətləndirilməsi öz əksini tapmışdır. Bütün bunların yerinə yetirilməsi üçün yuxarıda adı qeyd olunmuş agentlik və onun tərkibində müxtəlif dövlət orqanlarının vətəndaşlara göstərdikləri xidmətlərin həyata keçirilməsini prosesini təmin etmək məqsədi ilə Bakı şəhərinin bir sıra rayonlarında “ASAN xidmət” mərkəzləri yaradılmışdır. Agentliyin rəsmi internet saytı fəaliyyət göstərir (<http://vxside.gov.az/az>).

29 dekabr 2012-ci il tarixli “Azərbaycan 2020: Gələcəyə baxış” İnkişaf Konsepsiyası. [34]

Konsepsiyada ölkədə İKT-nin inkişafı və informasiya cəmiyyətinə keçid prosesinin tam şəkildə təmin edilməsi, innovativ və bilik iqtisadiyyatın yaradılması, İKT-nin və e-xidmətlərin yerli özünüidarəetmə və müxtəlif dövlət orqanlarının bütün fəaliyyət sahələrinə geniş tətbiqi, informasiya mühafizəsi və təhlükəsizliyi sahəsində görülən işlərin

keyfiyyətinin artırılması, cəmiyyətin müxtəlif təbəqələrində olan şəxslərin informasiya tələbatının (məhsul və xidmətlər) tam şəkildə ödənilməsinin təmini, “informasiya etikası” barədə cəmiyyətin maarifləndirilməsinə dair görülmə işlərin sürətləndirilməsi, rəqabətə davamlı və xarici bazarlara ixrac oluna biləcək potensiala İKT inforsturunun formalaşdırılması, professional mütəxəssislərin və elmi kadrların yetişdirilməsi kimi bir sıra əsas vəzifələr öz əksini tapmışdır.

Konsepsiyaya görə 2020-ci ilə qədər ölkədə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları infrastrukturunu daha da inkişaf etdiriləcək və bunun sayəsində əhaliyə dövrə ayaqlaşan ən yeni e-xidmətlərin göstərilməsinin təmini üçün geniş imkanlar yaradılacaqdır. Bunlardan başqa ölkə ərazisində, hətta kəndlər və şəhəratrafi yaşayış məntəqələrdə də ucuz və eyni zamanda keyfiyyətli, genişzolaqlı internetə şəbəkəsinə çıxış üçün xüsusi infrastruktur yaradılacaq və əhəlinin istifadəsinin asalaşdırılması təmin ediləcəkdir. Uzaqdan (distant) təhsil, e-ticarət, e-səhiyyə və s. kimi yeni e-xidmət növlərinin ölkədə geniş şəkildə tətbiq olunmasına nail olunacaq və e-ticarət proseduru iştirakçıların hüquqi baxımdan müdafiəsini və informasiya təhlükəsizli hallarından mühafizə üçün xüsusi qanunvericiliyə yenidən baxılacaq və daha da təkmilləşdiriləcəkdir. İKT-nin tətbiqi və əhəlinin rəqəmsal hazırlığı baxımından geri qalan bölgələrdə olan texnoloji-texniki problemlər öz həllini tapacaqdır. Azərbaycanda İKT-nin tətbiqinə dair görülmə işlərdə məqsədə nail olunduqda ölkə global və müasir informasiya məkanına inteqrasiya edəcəkdir. [34]

Kosmik sənayenin inkişaf etdirilməsinə dair lazımi və müvafiq tədbirlər kompleksi həyata keçiriləcəkdir. Telekommunikasiya kosmik peyklərin geostasionar orbitə göndərilməsi sayəsində ölkə daxilində etibarlı və keyfiyyətli peyk rabitəsi təmin ediləcəkdir. Bu da öz növbəsində ölkəni informasiya təhlükəsizliyi sahəsinə də daha da gücləndiriləcəkdir. Telekommunikasiya sahəsində müasir və beynəlxalq standartlara cavab verən texnologiyaların tətbiqi genişləndiriləcək, peykdən vasitəsi ilə radio və televiziya proqramlarının paket yayımının təşkili təmin ediləcəkdir. Eyni Aşağı orbitli

peykların yerin obritinə çıxarılması nəticəsində ölkədə ətraf mühitin mühafizəsi, milli təhlükəsizlik, topoqrafiya və kartoqrafiya sahəsində görülən işlərin fəaliyyətini daha səmərəli və keyfiyyətli edəcəkdir. [34]

“E-hökumət”in inkişafı üçün ardıcıl və mərhələli şəkildə lazımi tədbirlər görülməli. Dövlət orqanlarında ən yeni və beynəlxalq standartlara cavab verə bilən İKT-nın tətbiq olunması genişləndiriləcək, müxtəlif dövlət və yeri özünüidarə orqanları vahid şəbəkə infrastruktur daxilində təhlükəsiz və mühafizə olunmuş məlumat mübadiləsi apara və ayrı-ayrılıqda öz funksional vəzifələri çərçivəsində öhtəliklərinə düşən e-xidmətlərin əhali üçün göstərməsinin təşkili təmin ediləcək, eyni zamanda informasiya təhlükəsizliyinin yüksəldilməsi diqqətdə saxlanılaraq, savadlı istifadəçi və mütəxəssislərin yetişdirilməsi kimi məsələlər diqqətdə saxlanılacaqdır. E-xidmətlərin keyfiyyəti artırılacaq və eyni zamanda bu xidmətlərə informasiya (məlumat) köşkləri, mobil rabitə və bu kimi başqa müasir vasitələrlə çıxışın təşkili təmin ediləcəkdir. Dövlət İS-nin və informasiya resurslarının vahid inteqrasiyası texnoloji standartlar əsasında təmin olunacaqdır. Bu işlərlə yanaşı dövlət orqanları birləşdirən vahid informasiya fəzasının formalaşdırılacaq və bunun üçün infrastruktur təmin ediləcəkdir.

İnformasiya təhlükəsizliyi və mühafizəsi üzrə görülən işlər çərçivəsində, internet trafikində global və regional kiberhücumların qarşısının alınması, dövlət informasiya resurslarının və İS-lərinin ola biləcək real hədə və təhdidlərdən mühafizəsi, milli səviyyədə kiber təhlükəsizlik hazırlığının yüksəldilməsi və bunlar üçün gərəkli hesab olunan maarifləndirmə işlərinin genişləndirilməsi müvafiq dövlət orqanlarının diqqət mərkəzində saxlanılacaqdır.

İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları üzrə yüksək ixtisaslı kadrların yetişdirilməsi üçün görülən işlər daha da təkmilləşdiriləcəkdir və gündən-günə onlara artan ehtiyacın ödənilməsi üçün ali məktəblərdə təhsilin elmi tədqiqatlara və innovasiyalara yönümlü, dünya təhsilə inteqrasiya olunmuş şəkildə təşkili üçün münasib

mühit yaradılacaqdır. Bu işlər sayəsində ölkədən miqrasiya edən “beyin axını”nın qarşısı təsirli dərəcədə alınacaqdır.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli Dövlət xidmətlərinin Elektron Reyestri "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında" 262 nömrəli Fərmanı. [34]

Elektron Reyestrin aparılmasını dövlət qurumların fiziki və hüquqi şəxslərə, eyni zamanda digər dövlət qurumlarına göstərdikləri elektron xidmətlərin ümumi sayının və onların istiqamətlərinin dəqiqləşdirilməsi və müəyyən edilməsi, vahid mənbədə toplanması, xidmətlərin yaradılması zamanı dövlət büdcəsindən səmərəlili istifadə etdilməsi, xidmətlərin təhlili, onlar üzrə monitorinqin aparılması və proqnozlaşdırılması məqsədlərini daşıyırdı. “Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestri”nin rəsmi portalı fəaliyyət göstərir (www.dxr.az/). [32,34]

§ 3.2 Azərbaycanın vahid dövlət şəbəkə infrastrukturu, “e-hökumət portalı” və “ASAN” xidmət

Azərbaycanda “e-hökumət”in tam şəkildə işlək vəziyyətdə olması üçün aşağıdakı göstərilmiş komponentlərin yaradılması zəruri hesab olunurdu:

- Dövlət strukturlarının vahid şəbəkə infrastrukturu;
- Elektron hökumət portalı;
- Elektron hökumət şlüzü;
- Milli elektron imza infrastrukturu;
- Milli elektron sənəd dövriyyəsi (ESD) infrastrukturu;
- İnformasiya ehtiyatları və sistemləri;
- Elektron hökumət məlumat mərkəzi (e-Gov data-center).

İlk öncə onu qeyd etmək məqbuldur ki, “elektron hökumət”in yaradılması üçün əsas maliyyə mənbəyi dövlət büdcəsidir. Həmçinin müxtəlif beynəlxalq strukturlar, qeyri-hökumət təşkilatları (QHT), transmilli şirkətlər də “elektron hökumət”in yaradılması üçün əlavə maliyyə mənbəyi ola bilər.

Belə ki, Azərbaycanda ilk dəfə onlayn (online) ödəmə sistemi 2008-ci ildə istifadəyə verildi. Ardınca isə dövlət orqanlarını bir nöqtədə birləşdirən vahid şəbəkə infrastrukturunu formalaşdı. Elektron imzanın istifadəsi məqsədilə *“Açıq Açar İnfrastruktur quruldu və Milli Sertifikat Xidmətləri Mərkəzi”* yaradıldıqdan sonra 2011-ci ilin sentyabr ayında fəaliyyət başladı. E-imza xidmətindən istifadə etmək istəyi ilə həm fiziki və həm də hüquqi şəxslərə, eyni zamanda müxtəlif hakimiyyət orqanlarına, ümumilikdə 15 mindən çox “e-imza” sertifikatı təqdim olunmuşdur. Sonrakı mərhələlərdə fərdi vətəndaş məlumatların və dövlət informasiya resurslarının informasiya sistemlərinin dövlət reyestrləri yaranmış və bunlarla yanaşı e-sənəd dövriyyəsi sistemi tətbiq olunmuşdur. Hal-hazırda verilənlər bazası funksiyasını yerinə yetirən e-hökumət məlumat mərkəzi fəaliyyət gös-tərir. Dövlət orqanlarının İS-ləri ilə tam şəkildə integrasiya edilmiş “elektron hökumət portalı” (www.e-gov.az) və vahid e-hökumət şlüzü yaradılaraq 2012-ci ilin aprel ayında istifadəyə verildi. Portal yaradılarkən müvafiq dövlət orqanlarının yertinə yetirməli olduğu e-xidmətlərin siyahısı hazırlanaraq təqdim olunmuşdur. [32]

“Bir pəncərə” prinsipinə əsaslanan “Elektron hökumət” portalı vətəndaşlara dövlət informasiyaları və xidmətlərini əldə etmək üçün ayrılıqda müxtəlif qurumlarının rəsmi internet səhifələrinə daxil olmadan birbaşa əldə etməyə imkan verir. Hal hazırda portalda 43 dövlət qurumunun 449 e-xidmətləri fəaliyyət göstərir. “Elektron hökumət” portalının texniki-texnoloji infrastrukturunu *“Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (NRYTN) Məlumat Hesablama Mərkəzi”*ndə yerləşir. Portalın fəaliyyətində texniki dəstəyi Məlumat Hesablama Mərkəzi yerinə yetirir. İstifadəçilər tərəfindən verilmiş sualların operativ şəkildə cavablandırılması, yeniliklərlə bağlı vətəndaşlara

müvafiq məlumatlandırın çatdırılması məqsədi ilə MHM tərəfindən rəsmi Youtube, Facebook və Twitter kimin sosial şəbəkələrdə portalın rəsmi səhifələri yaradılmışdır. İstifadəçilər portaldan istifadə etməklə turizm, səhiyyə dövlət qulluğu, ticarət, gömrük işi, əmlak və vergi münasibətləri, statistika, torpaq kadastrı, nəqliyyat, pensiya və sosial müavinət, məşğulluq, təhsil, tələbə qəbulu, hüquq mühafizə, rabitə, və s. elektron xidmətləri əldə bilirlər.

Portal ilk yarandığında əhalinin məlumatsızlığı və İKT savadsızlığı səbəbindən müraciət edənlərin az olsa da, onların sayı günü-gündən getdikcə artmaqdadır. Portalda ən çox istifadə edilən xidmətlərə Dövlət İmtahan Mərkəzi tərəfindən keçirilmiş qəbul və sınaq imtahanı iştirakçılarına nəticələr haqqında internet və ya SMS vasitəsilə məlumatların verilməsi və imtahan qeydiyyatı ilə bağlı müraciət, Dövlət Gömrük Komitəsi tərəfindən nəqliyyat vasitələrinin və malların keçirilməsi ilə bağlı yerinə bir sıra əməliyyatlar, NRYTN tərəfindən təqdim olunan mobil nömrə daşınması ilə bağlı xidmətlər, Əmək və Əhalinin Sosial Müafiəsi Nazirliyi tərəfindən iş yerinə dair arayışın verilməsi, ünvanlı sosial yardım almaq üçün müraciətlər, əmək müqavilələrinin qeydiyata alınması, pensiya kalkulyatoru, PİN-ni daxil etməklə Daxili İşlər Nazirliyinin bazasında fərdi məlumatlar barədə axtarış və Vergilər Nazirliyinin bazasından ödəyicinin VÖEN-ə görə axtarılması olmuşdur. “E-hökumət” portalının mobil versiyası işlənilib hazırlanıb və hal-hazırda fəaliyyət göstərir. Bundan başqa alınması üçün uzun zaman (illər, aylar, günlər) sərf olunan sənədləri elektron sənəd dövriyyəsinin (ESD) yardımı ilə, sorğu verən şəxsin identifikasiyası olunmasında bir neçə saniyə müddətində elektron formada əldə etmək mümkündür. Portala qeydiyyatlı giriş üçün “ASAN imza” (www.asanimza.az/), “Elektron imza” və sistem tərəfindən verilmiş istifadəçi adı və şifrədən istifadə etmək olar. “Elektron Hökumətin İnkişafı Mərkəzi” tərəfindən yaradılmış “MyGov” sistemi 11 mart 2019-ci ildə sınaqdan keçirilmişdir. Sistem vasitəsi ilə istifadəçilər özlərinin şəxsi kabinetini yaradıb, onun vasitəsi ilə bildirişlərin, arayışların və başqa məlumatların alınması üçün istifadə oluna bilər. [31, 32, 34]

Yaradılmış “ASAN xidmət” mərkəzlərində (Cədvəl 3.1) elektron hökumət çərçivəsində vətəndaşlara göstərilən xidmətlərdə şəffaflığın, keyfiyyət və operativliyin artırılması üçün mexanizm müasir İKT-yə əsaslanır. Bu konsepsiya vətəndaşlara dövlət orqanları tərəfindən xidmətlərin daha keyfiyyətli və yeni üslubda, müasir innovasiyalar tətbiq edilməklə göstərilməsini nəzərdə tutur.

Cədvəl 3.1 Yaradılmış “ASAN xidmət”lər və onların əhatə dairəsi

<i>Mərkəzlər</i>	<i>Açılış tarixi</i>	<i>Əhatə dairəsi</i>
1 saylı Bakı	15.01.2013	Bakı qeydiyyatında olan bütün vətəndaşlar
2 saylı Bakı	24.05.2013	
3 saylı Bakı	17.09.2013	
4 saylı Bakı	07.05.2014	
5 saylı Bakı	14.07.2015	
Sumqayıt	03.05.2013	Sumqayıt şəhərində, Abşeron, Şabran, Qusar, Quba, Qobustan Qobustan Xaçmaz, Xızı, Siyəzən, və Şamaxı rayonları qeydiyyatında olan vətəndaşlar
Gəncə	21.12.2013	Gəncə şəhərində, Göygöl, Gədəbəy, Daşkəsən, Goranboy, Samux, Şəmkir, Xocalı, Kəlbəcər və Naftalan rayonları qeydiyyatında olan vətəndaşlar
Sabirabad	15.12.2014	Şirvan şəhərində, Sabirabad, İmişli, Kürdəmir, Hacıqabul, Saatlı, Beyləqan, Salyan rayonları qeydiyyatı olan vətəndaşlar

Bərdə	13.03.2015	Mingəçevir şəhərində və, Ağdam, Laçın, Ağcabədi, Yevlax, Bərdə, Ağdaş, Tərtər rayonları qeydiyyatı olan vətəndaşlar
Masallı	03.09.2016	Lənkəran, Lerik, Astara, Masallı, Yardımlı və Cəlilabad rayonu qeydiyyatı olan vətəndaşlar
Qəbələ	10.08.2016	Balakən, Qax, Zaqatala, Qəbələ, Oğuz, Şəki, İsmayıllı, Ağsu, Qobustan və Şamaxı rayonu qeydiyyatı olan vətəndaşlar
Quba	07.12.2017	Şabran, Quba, Qusar və Xaçmaz rayonu qeydiyyatı olan vətəndaşlar
Mingəçevir	27.02.2018	Mingəçevir şəhəri, Göyçay, Ağdaş və Yevlax rayonu qeydiyyatı olan vətəndaşlar
İmişli	22.10.2018	Füzuli, İmişli, Saatlı, Beyləqan, Zərdab və Biləsuvar rayonu qeydiyyatı olan vətəndaşlar
Şəki	29.10.2018	Qax, Zaqatala, Şəki, Oğuz və Balakən rayonları qeydiyyatı olan vətəndaşlar

(Mənbə: [https:// az.m.wikipedia.org/wiki/ASAN_xidmət](https://az.m.wikipedia.org/wiki/ASAN_xidmət))

Mərkəzlərin “ASAN xidmət” adlandırılması düşünülmüş şəkildə seçilmişdir. “ASAN” (Azerbaijan Service and Assessment Network) ingilisindən dilimizə tərcümə olunduqda “Azərbaycan Xidmət və Qiymətləndirmə Şəbəkəsi” kimi tərcümə olunur. “ASAN xidmət” yaradılarkən ilk növbədə onun məqsədi dövlət qulluqçularının əhaliyə xidmət göstərilməsi zamanı vətəndaş məmnunluğunun yüksək səviyyədə olmasının təmin edilməsi ilə bağlı yeni yanaşmanın formalaşdırılması olmuşdur. Mərkəzlərdə əhaliyə göstərilən xidmətlər “bir qapı” prinsipi əsasında təqdim edilir. Şərti olaraq izah etsək, vətəndaş yalnız bir qapıdan istifadə etməklə sistemə daxil olur, bir mərkəzdən (“ASAN xidmət”) müxtəlif dövlət orqanlarının xidmətlərindən bir məkanda və eyni zamanda yararlanı bilər. Belə ki, vətəndaş mərkəzə daxil olur, məlumat bölməsindən

istədiyi xidmət üçün hansı müvafiq bölməyə və hansı sənədlərlə müraciət lazım olduğunu öyrənir və xidmət üçün elektron sıra götürərək bölmənin qarşısında elektron lövhədə öz növbə nömrəsinin çıxmasını gözləyir ki, oraya yaxınlaşıb xidməti əldə edirlər. Əldə etmək istədiyi sənədləri almaq üçün vətəndaş qanunvericiliklə müəyyənləşdirilmiş müddət ərzində yenidən mərkəzə yaxınlaşıb götürə bilirlər. Bu günə qədər "ASAN xidmət" mərkəzlərinə 26 milyondan çox müraciət qeydə alınmışdır ki, bu müraciətlərə görə vətəndaşların xidmətlərdən məmnunluq dərəcəsi 98-100% arasında yer almaqdadır.

Cədvəl 3.2 “ASAN xidmət” mərkəzlərində ən çox göstərilən xidmətlər

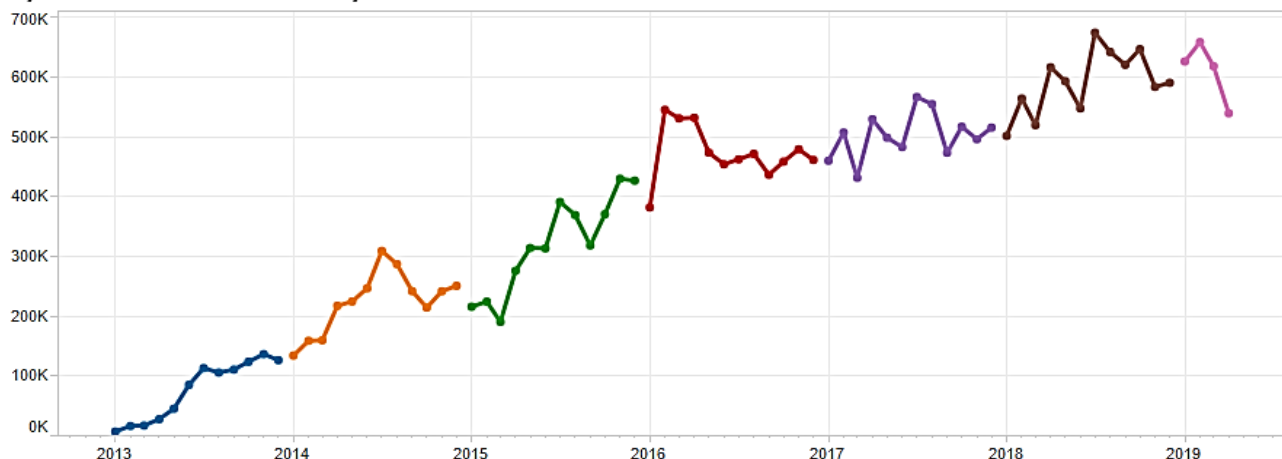
<i>Xidmət</i>	<i>Xidməti göstərən dövlət orqanı</i>
Notariat fəaliyyəti	“Ədliyyə Nazirliyi”
Vətəndaşlıq statusu aktlarının dövlət Qeydiyyatı	
Məhkumluq barədə arayışların verilməsi	“Daxili İşlər Nazirliyi”
Sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi	
Şəxsiyyət (elektron şəxsiyyət) vəsiqələrinin verilməsi və dəyişdirilməsi	
Ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi	

Yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan şəxslər haqqında arayışın verilməsi	
Hüquqi və fiziki şəxslər üçün arxiv arayışlarının verilməsi	“Milli Arxiv İdarəsi”
Əmək pensiyalarının təyin edilməsi	“Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi”
Daşınmaz əmlakla bağlı istənilən növ əməliyyatların qeydiyyatı	“Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi”
Miqrasiya xidmətləri	“Dövlət Miqrasiya Xidməti”
Kommersiya hüquqi şəxslərin və vergi ödəyicilərinin qeydiyyatı	“Vergilər Nazirliyi”
Gömrük bəyannamələrinin, gömrük rəsmiləşdirilmələri üçün sənədlərin qəbulu	“Dövlət Gömrük Komitəsi”
Hərbi qeydiyyat	“Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti”
Lisenziaların verilməsi	“İqtisadiyyat Nazirliyi”
Sertifikatlaşma və qeydiyyat	“Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi”

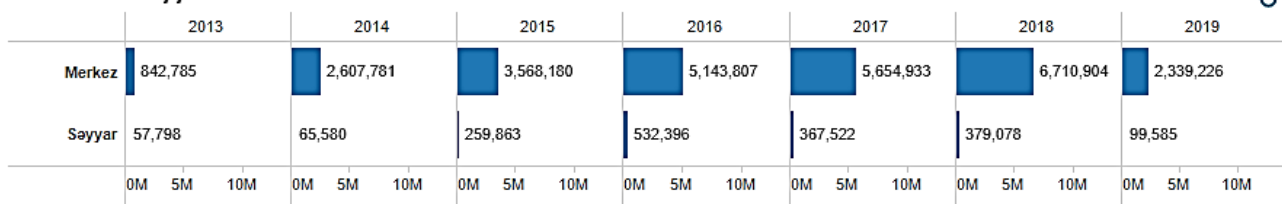
(Mənbə: [https:// az.m.wikipedia.org/wiki/ASAN xidmət](https://az.m.wikipedia.org/wiki/ASAN_xidmət))

Fəaliyyət günlərinin sayı	Ümumi müraciətlərin sayı	Mərkəzlər üzrə müraciət sayı	Səyyar xidmət üzrə müraciət sayı
2,183	28,629,438	26,867,616	1,761,822

Aylar üzrə ümumi müraciət sayı



Mərkəz və Səyyar xidmət üzrə müraciətlərin illik həcmi



Hesabatın yenilənmə tarixi : 4/24/2019

Şəkil 3.1 “Asan xidmət” üzrə İntellektual Monitoring Sistemi

Cədvəl 3.1-də göstərilmiş “ASAN xidmət” mərkəzlərinin yaradılmasından başqa “ASAN” brendi altında aşağıdakılar fəaliyyət göstərir (<https://asan.gov.az/>):

- Səyyar “ASAN xidmət”. Yaradılmış mərkəzlərə gedə bilməyən vətəndaşlara xidmət göstərmək üçün lazım olan yeni avadanlıqlarla təchiz olunmuş səyyar avtobuslar müxtəlif bölgələrə səfər edir və getdikləri bölgələrdə təxminən iki həftə qalırlar.

- ASAN Qatar. “ASAN xidmət” mərkəzlərinin olmadığı şəhər və rayonlarda əhaliyə dövlət xidmətlərini göstərmək üçün zəruri və yeni texnoloji avadanlıqlarla təchiz olunmuşdur.
- ASAN Kommunal. Mərkəzlərdə Azəriqaz ASC, Azərsu ASC və Azərişiq ASC-nin ümumilikdə 45 növdə kommunal xidmətləri fəaliyyət göstərir. Bakı şəhərində iki “ASAN Kommunal” mərkəzi yaradılmış və hal-hazırda əhalinin xidmətinə verilmişdir.

20 Noyabr 2012-ci il tarixində yaradılmış “İdeya Bankı” “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətində effektivliyi artırmaq üçün vətəndaşlar ideyalar toplamaq üçün innovativ ideyaların toplanmasına xidmət edir və ilk idəya elə yaradıldığı tarixdə qəbul edilmişdir.

Yaradılmış bütün elektron hökumət infrastrukturuları ölkədə dövlət idarəciliyində bürokratiyanın qismən aradan qalması və səmərəliliyin artması ilə nəticələnmişdir. Bundan başqa dövlət büdcəsi hesabına yaradılmış “elektron hökumət” portalı və “ASAN xidmət” mərkəzlərini müxtəlif sertifikatlar almış və bir neçə beynəlxalq mükafata təltif olunmuşdur. Bu sahədə atılan hər bir addım ölkəni beynəlxalq səviyyədə elektron hökumət qiymətləndirməsi üzrə reytinglərdə ön sıralara daşmışdır. Dünyanın bəzi ölkələri Azərbaycanın elektron hökumət təcrübəsindən istifadə etməkdədir ki, bu da formalaşdırılmış modelin müəyyən qədər uğurlu olduğu anlamına gəlir.

“İnnovasiyalar Mərkəzi” MMC (<https://icenter.az/>) özəl və dövlət sektorunda İT-nin tətbiqi və onlara lazımı texniki dəstəyin göstərilməsi, eyni zamanda İS və informasiya ehtiyatlarının təmini ilə məşğul olur ki, bu da ölkədə e-hökumət və şirkətlərdə İKT-nin tətbiqi sahəsində inkişafa yardım etmiş olur. Bu sahədə yaradılmış layihələri aşağıda göstərilmişdir:

- AZINNEX
- World Summit Award
- ASAN Radio

- Səyyar xidmətlərin təşkili
- ASAN Learning
- Xidmətlərin "Outsource" təşkili

“Azərbaycan Respublikası Prezidenti 14 mart 2018-ci il tarixli “Elektron hökumətin inkişafı və rəqəmsal hökumətə keçid ilə bağlı tədbirlər haqqında” 1885 nömrəli Fərmanı”na əsasən yaradılmış “Elektron Hökumətin İnkişafı Mərkəzi” publik hüquqi şəxsi. [35]

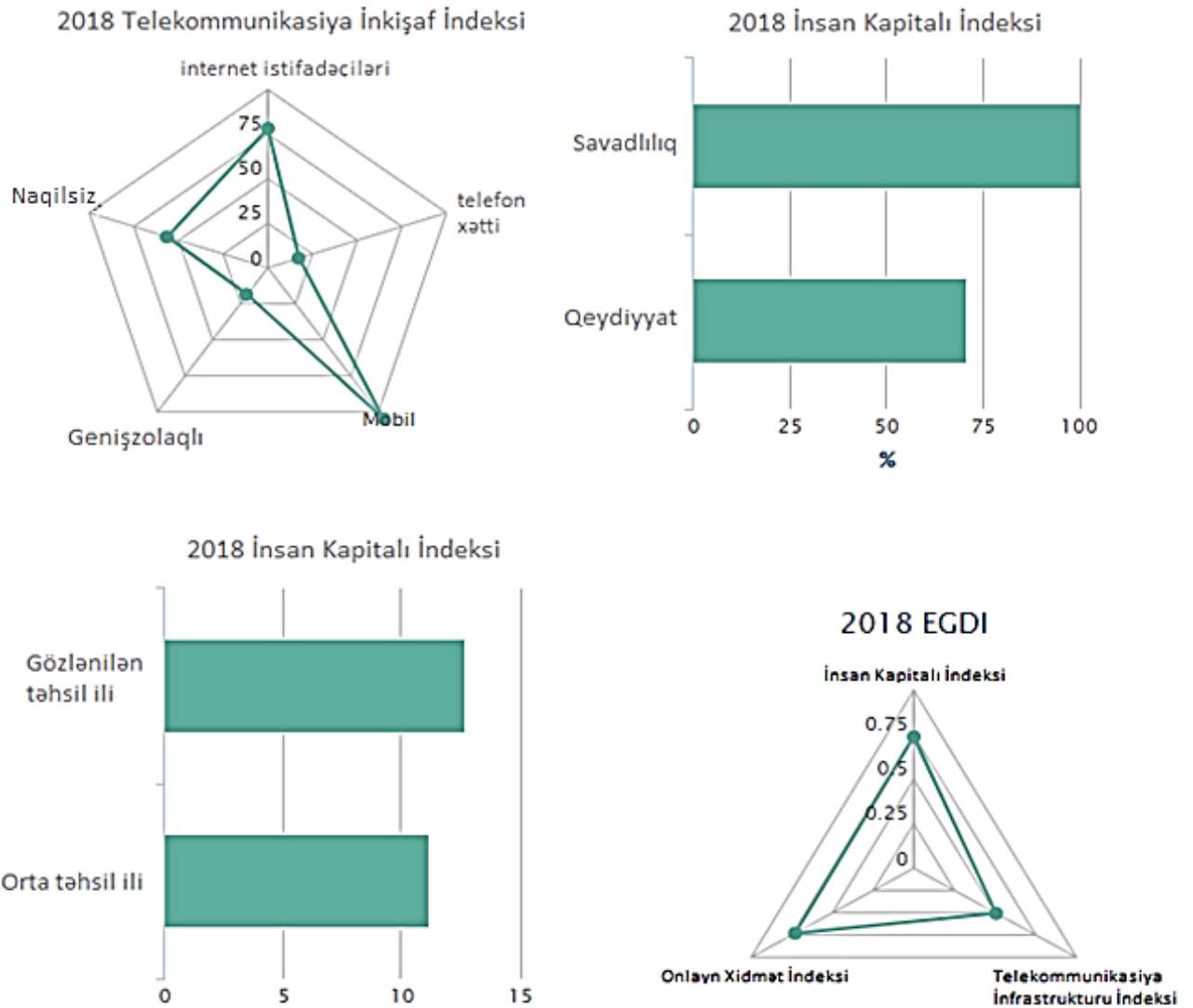
“Elektron Hökumət Portalı” vasitəsi ilə əhaliyə elektron və informasiya xidmətlərinin göstərilməsini təmin edir, G2G və G2B istiqamətlərində çərçivəsində fəaliyyət göstərən e-xidmətləri təkmilləşdirir. Mərkəz həmçinin ASAN Finans, ASAN Viza (<https://evisa.gov.az>), e-Agro, ASAN Ödəniş (<https://asanpay.az/intro/home>), ASAN, Wifi və başqa layihələrdə quruculuq işlərinə davam etməkdədir.

“ASAN ödəmə” portalında istifadəçilər öz şəxsi elektron kabinetlərini yarada bilmə imkanına sahibdirlər. Yaradılmış elektron kabinetdə istifadəçilər onlara tətbiq olunmuş inzibati qanunun pozuntuları ilə bağlı ətraflı məlumatlarla (protokollar, video və foto görüntülər) tanış ola bilir. Bundan əlavə şəxsi kabinetə malik istifadəçilər aşağıdakı əməliyyatları həyata keçirə bilirlər:

- Tətbiq olunmuş inzibati cərimələrlə dair hüquqi vəsatət qaldırmaq və şikayət etmək;
- Kommunal və bu kimi digər ödənişlərin yerində ödənilməsi;
- Portala əlavə olunmuş yeni xidmətləri barəsində bildiriş və məlumat almaq;
- Mövcud olan başqa xidmətlərdən istifadə üçün rahat keçid edilməsi.

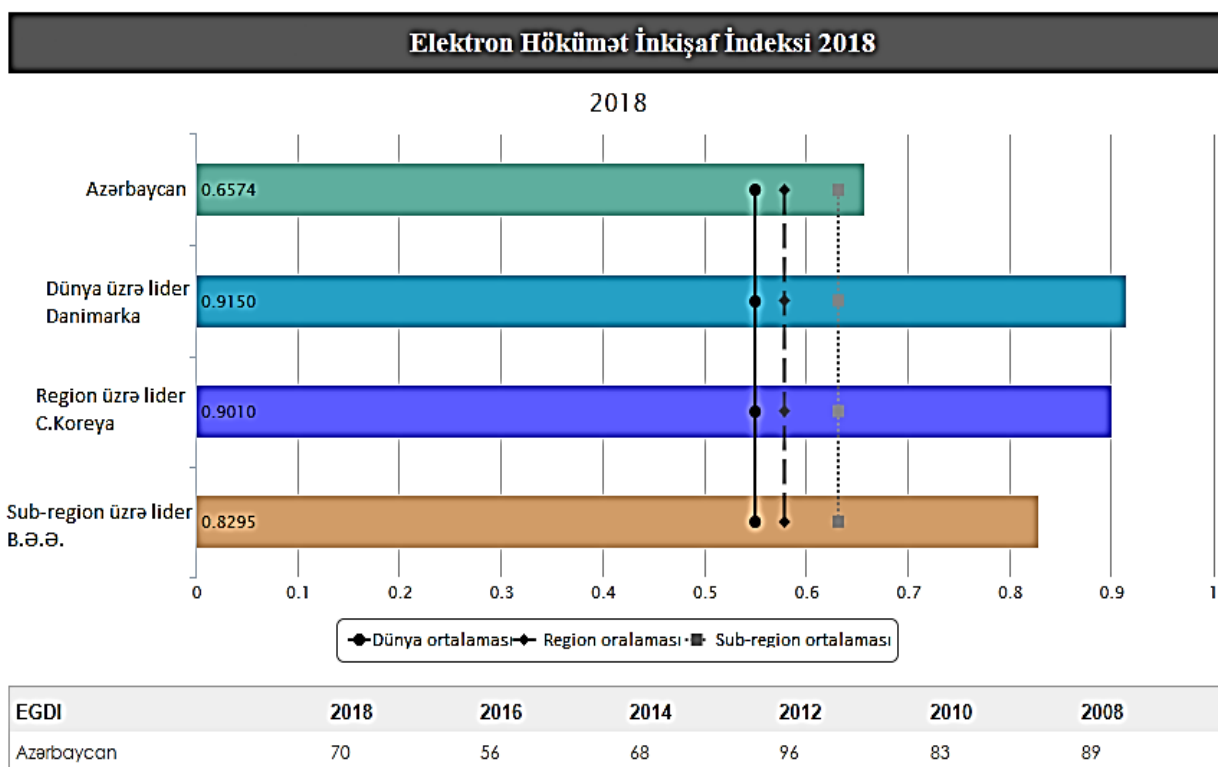
§ 3.3 Azərbaycanca yaradılmış elektron hökumət infrastrukturunun beynəlxalq səviyyədə qiymətləndirilməsi

Aşağıda müxtəlif komponent və indekslərə görə Azərbaycan üçün BMT 2018-ci il ölçmələrinin nəticələri daha çox qrafik şəkillərdə ətraflı şəkildə göstərilmişdir. Bu nəticələrdən istifadə edərək müfəviq dövlət orqanları elektron hökumət infrastrukturunu daha da təkmilləşdirmək üçün inkişaf planları işləyib hazırlayırlar.



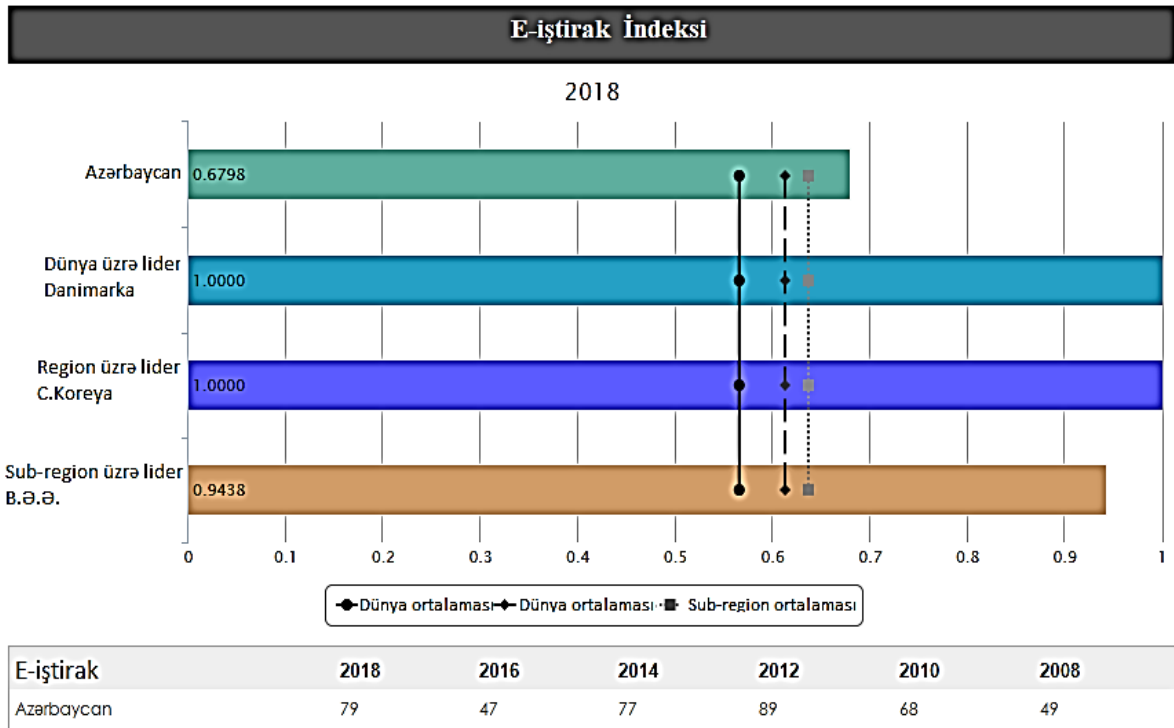
Şəkil 3.1 Azərbaycan üzrə bəzi alt-komponentlərə BMT EGI ölçmələri nəticələri

Şəkil 3.1-ə nəzər nəzər yetirdikdə Azərbaycan olan bəzi alt-komponentlər və komponentlərin nəticələrinin aşağı olduğunu görmək mümkündür. Nəticələrin aşağı olması Azərbaycanı reytiqlər üzrə sıralamada bəzi dünya, region və sub-region ölkələr-dən geri qalmasına səbəb olur. Bütün ölkə üzrə genişzolaqlı şəbəkələrin inkişaf səviy-yesinin olmaması telekommunikasiya inkişafı indesi nəticələrinə ciddi dərəcədə mənfi təsir göstərir. Azərbaycanın ümumi EGDİ reyting sıralamasında da əvvəlki, illərə nisbətən geriləməsi bu az da olsa bu alt-komponentlərlə əlaqəlidir. BMT-nin 2018-ci il üçün nəzərdə tutulmuş müqayisəli EGDİ şəkil 3.2-də ətraflə şəkildə göstərilmişdir.



Şəkil 3.2 Azərbaycanın Elektron Hökumət İnkişaf İndeksi nəticələrinə görə reytingi

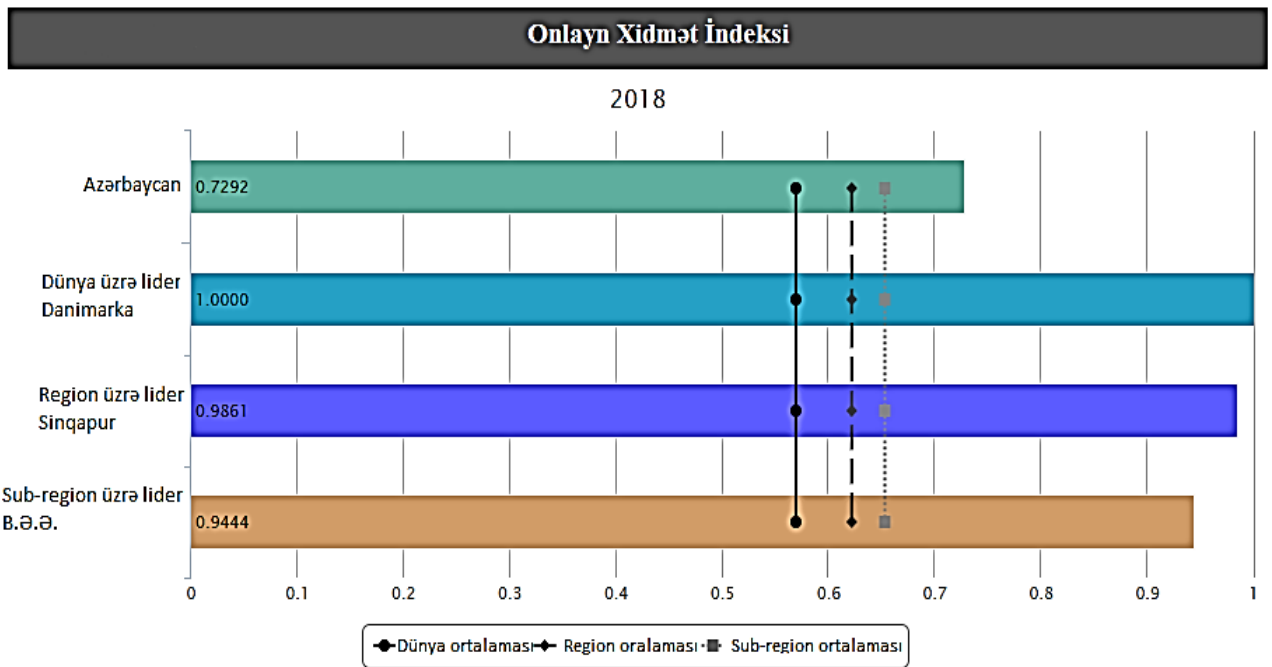
Azərbaycan bu nəticələrə görə region və sub-region üzrə lider dövlət olmasa da, ölkə üzrə EGDİ-nin ümumi dünya, region və sub-region ortalaması qiymətlərindən çox olduğunu müşahidə etmək olur.



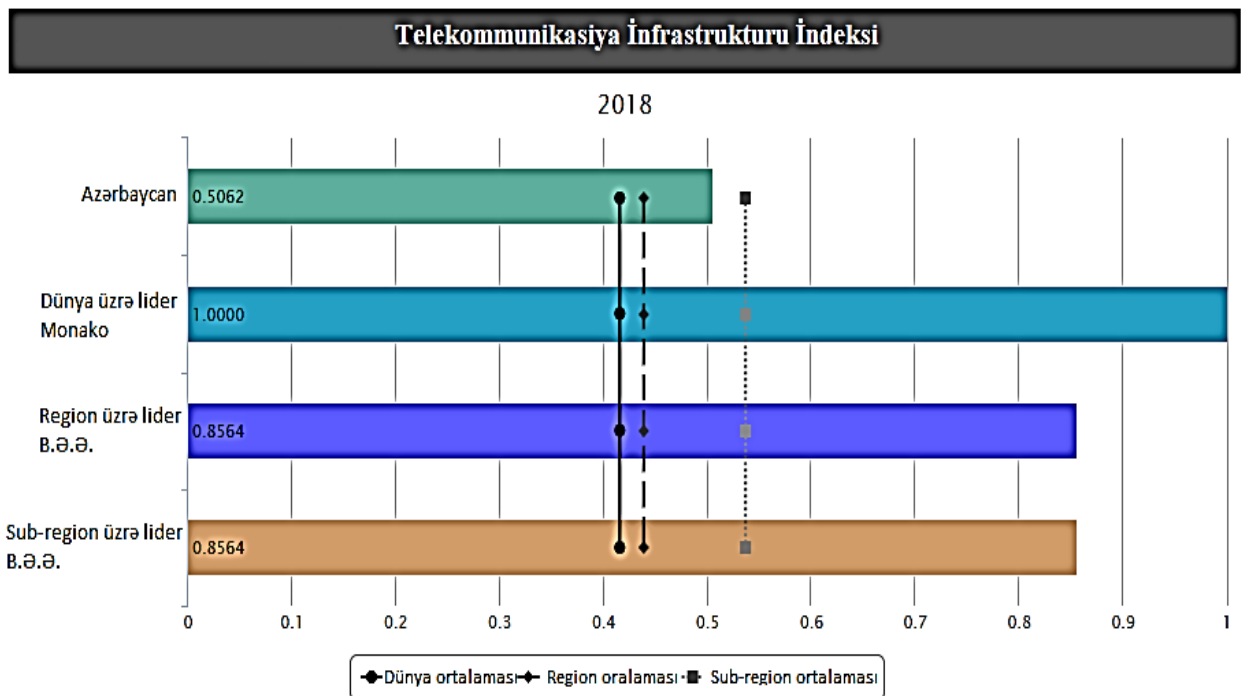
Şəkil 3.3 Azərbaycanın Elektron İştirak İndeksi (EPI) nəticələrinə görə reytingi

Elektron iştirak (eParticipation) indeksi nəticələrinə görə isə ölkə reyting sıralamasında 2008 və 2016-cı illərdə özünün ən yüksək pilləsində olmuşdur. Şəkil 3.3-də bu nəticələrin illər üzrə daim artıb-azaldığını görmək olur. Mütəxəssislərin araşdırmalarına görə geriləmənin başlıca səbəbi kimi Azərbaycanın bəzən bu sahədə inkişaf üçün atılan addımlarda “yerində qaldığı” ilə deyil, digər irəliyə rəqib ölkələrin daha çox addım atmasıdır.

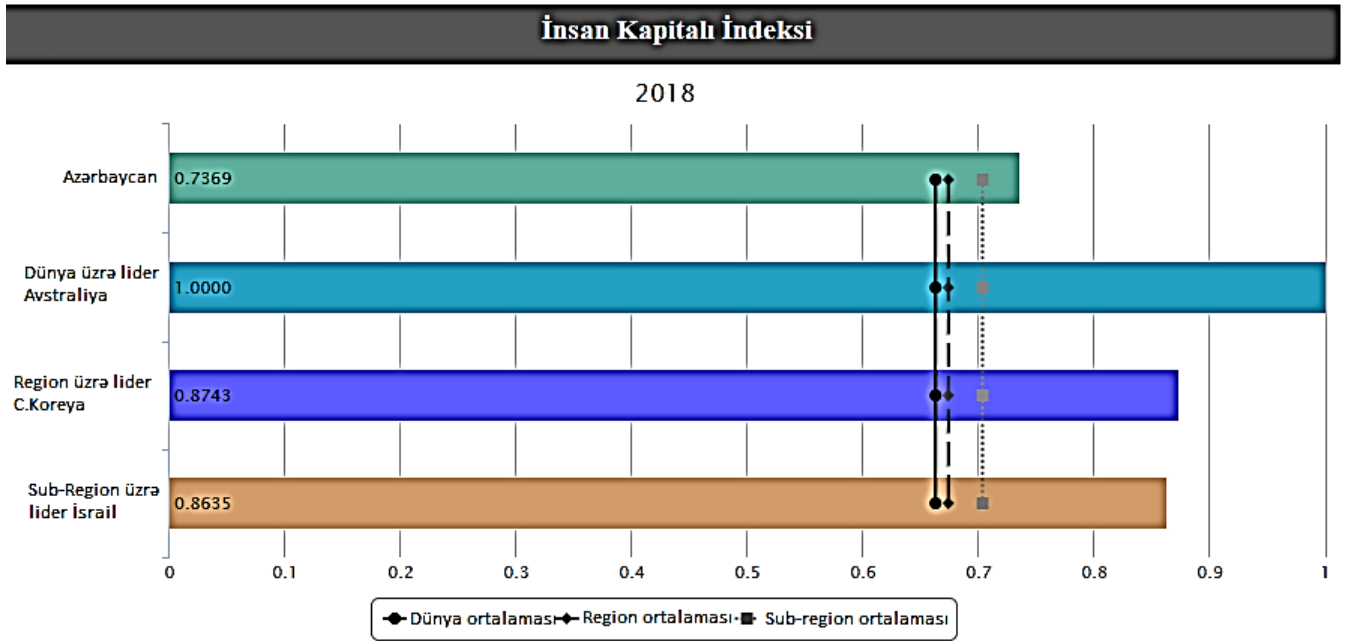
Məlum olduğu kimi ölkədə dayanıqlı “elektron hökumət” infrastrukturunu formalaşdırdıqdan sonra global dünya ilə ayaqlaşmaq üçün daim onun təkmilləşirməyə ehtiyac duyulur. Bu zaman görülən işlərin qiymətləndirilməsi prosesində qeyd etdiyimiz kimi bəzi komponentlərin inkişaf indeksləri ətraflı şəkildə təhlil olunmalıdır. Azərbaycan üçün bu inkişaf indekslərinin 2018-ci il üçün olan nəticələrinin hər birinin ayrı-ayrılıqda – Onlayn xidmət indeksi, qrafik şəkillərlə ifadə olunmuş BMT EGDI təhlillərinə baxaq: (Şəkil 3.4, Şəkil 3.5 və Şəkil 3.5)



Şəkil 3.4 2018-ci il Azərbaycan üzrə Onlayn Xidmət İndeksi nəticələri (BMT)



Şəkil 3.5 Azərbaycanın 2018-ci il üzrə Telekommunikasiya İnfrastrukturı İndeksi nəticələri (BMT)



Şəkil 3.6 Azərbaycanın 2018-ci il üzrə İnsan Kapitalı İndeksi nəticələri (BMT)

2018-ci ildə Azərbaycan BMT insan kapitalı, onlayn xidmət və telekommunikasiya infrastrukturunu indeksləri ölçmələri nəticələrinə görə dünya, region və hətta sub-region ortalamalarından üstün mövqedə qalır. Lakin, 2003-2018 illər arası nəticələrinə görə heç zaman dünya, region və sub-region lideri olmamışdır. Yuxarıda qeyd olunduğu kimi 2016-cı il nəticələrinə baxdıqda isə 2018-ci ildə müəyyən qədər geriləmələr müşahidə olur. (Cədvəl 2.5 və 2.6)

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Qloballaşma və informasiya cəmiyyətinə keçid çağdaş dövrümüzdə İKT-nin müasir standartlara uyğunlaşmasını qaçılmaz edir. Fərdi kompüterlərin geniş yayılması və internetin mövcudluğu səbəbindən dolayı əksər dünya ölkələrindən İKT savadlılığı səviyyəsi daim artmaqdadır. Bununla yanaşı, elektron biznes və elektron ticarət də sürətlə inkişaf edir. Hal-hazırda İKT məişət həyatında, tibbdə, səhiyyədə, təhsildə, elmdə və dövlət idarəçiliyində getdikcə daha çox istifadə olunur.

“Elektron hökumət” dövlət və cəmiyyət arasındakı münasibətlərin yeni bir formasıdır ki, bu da dövlətin virtual məkanda müəssisələrə və vətəndaşlara göstərdiyi xidmətlərin həcmi və keyfiyyətinin genişləndirilməsi, korrupsiya hallarının aradan qaldırılması, idarəetmə və əməliyyat xərclərinin azaldılması, “yeni iqtisadiyyatın” inkişafına təkan verməsi, cəmiyyətin demokratikləşdirilməsi, bu yolda qarşıya çıxan problemlərlə mübarizənin effektivliyinin artırılmasına yönəlmişdir.

Elektron hökumətin mahiyyəti yalnız mövcud hökumətin elektronlaşdırılması deyil, həmçinin xidmət göstərilməsi zamanı daha effektiv və qənaətcil olmasıdır. Elektron hökumət tətbiq olunduqda dövlət öz proses və strukturlarını dəyişdirir, eyni zamanda dövlət, vətəndaşlar və təşkilatlar arasında yeni səviyyədə əlaqələr yaratmaq imkanına malik olur. Belə ki, dövlət idarəetmə sistemlərində inzibati islahatlar olmadan müasir informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi son dərəcə səmərəsizdir. Buradan belə nəticə çıxır ki, elektron hökumətin mərkəzində İKT deyil, hökumət durur.

Dünya öklərinin federal və regional hökumət orqanlarının rəsmi internet portallarının təhlili göstərir ki, son illərdə hökumətlərin informasiya açıqlığı indeksləri daim artmaqdadır. Vətəndaşlara və təşkilatlara verilən məlumatlar onların ehtiyacları və gözləntiləri ilə daha uyğun gəlir, dövlət xidmətiləri daha çox sosial yönümlü olur.

Elektron hökumət formalaşdırılarkən əsasən inkişaf etməkdə olan Qərb (Avropa, ABŞ, Kanada) və Şərq (Yaponiya, C.Koreya, Sinqapur) modelləri təcrübə-sindən

istifadə olunur. Həmçinin bu təcrübəsinin öyrənilməsi zamanı elektron hökumətin tam olaraq formalaşmasının çox mərhələli və eyni zamanda uzunmüddətli bir proses olduğu məlum olur. Bu modellərin müxtəlif amillərə görə müqayisəli təhlili zamanı bütün dünya ölkələrinə tətbiq oluna biləcək vahid nümunəvi modelin mövcud olmaması nəticəsinə gəlmək olur. Yəni hər bir, ölkənin özünəməxsus milli-mənəvi dəyərlərinə, daxili siyasi-iqtisadi sisteminə və digər reallıqlara uyğun olan modeli olmalıdır ki, elektron hökumət infrastrukturunu dayanaqlı olsun. Lakin milli elektron hökumət modelinin formalaşdırılması zamanı bu sahədə uğurlu dünya ölkələrinin təcrübəsindən də mütləq şəkildə istifadə edilməlidir.

Azərbaycanda olan elektron hökumət və vətəndaşların qarşılıqlı əlaqəsini təhlil etdikdə informasiya cəmiyyətinin təsiri ilə ölkə əhalisinin ağılında baş verən geniş miqyaslı sosial-mədəni dəyişiklikləri müşahidə etmək olur. Elektron hökumətin formalaşması yolunun başlanğıcında ictimaiyyətə elan edilmiş prinsiplər real vəziyyətlərdən uzaqlaşsa da, sonradan tənzimləyici çərçivələr müəyyən edildi, çoxfunksiyalı mərkəzlər yaradıldı, inkişaf etdirilmə və həyata keçirilmə üçün müxtəlif elektron hökumət tənzimləmələri, daxili və beynəlxalq əməkdaşlığı inkişaf etdirmək və genişləndirmək məqsədilə dövlət informasiya sistemlərinin inteqrasiyası vətəndaşların dövlət idarəetmə proseslərinə cəlb olunması və əhalinin informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının köməyi ilə dövlətlə əməkdaşlığı üçün olduqca geniş imkanlar yaranmağa başladı.

Azərbaycan öz elektron hökumət modelini daim inkişaf etdirsə də, son illərdə BMT-nin apardığı indeks qiymətləndirilməsində dünya ölkələri reyting sıralamasında gerilədiyi müşahidə olunur. Azərbaycanda elektron hökumət infrastrukturunu daha da yaxşılaşdırmaq üçün geniş miqyaslı vəzifələri yerinə yetirməli və çağdaş informasiya əsrində ağır rəqabət qarşısında bir sıra zəruri tələblərə cavab verməlidir:

- Aktiv şəbəkə istifadəçilərinin sayını artırmalı;
- Elektron xidmətləri haqqında məlumatlılığın artırılması;

- Elektron xidmətlərin aşağıdakı meyarlara uyğun olması:
 - Xidmətlər “bir pəncərə” əsasında təmin edilməlidir. İdeal olaraq xidmətlərin alıcısı xidmətlərin göstərilməsi üçün daxili mexanizmləri mütləq şəkildə bilməməlidir.
 - Xidmətin təmin edilməsi üçün lazım olan bütün prosesin elektron versiyası hazırlanaraq optimallaşdırılmalıdır. Vətəndaşlar və sahibkarlıq üçün xidmətlərin sadəliyə və əlçatanlığına nail olmaq lazımdır.
- Hökumətin xidmətlər zamanı istifadəçilərin şəxsi məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etməsi;
- İstifadəçi rəyini qəbul etmək və təhlil etmək mexanizmi üçün qarşılıqlı əlaqə sistemini yaradılması;
- E-hökumət konsepsiyasının reallaşdırılması üçün müxtəlif ölkə təcrübələrindən yararlanması və müstəqil təhlilin aparılması.

ƏDƏBİYYAT

1. Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). United Nations eGovernment Survey 2018, Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies. New York, United Nations 2018.
2. RICHARD HEEKS, Understanding e-Governance for Development (2001)
3. RICHARD SILCOCK, What is E-gov (2001).
4. OECD E-LEADERS CONFERENCE (6-7 March 2008). The Future of Electronic government (AGENDA 2020) // Main Conclusions.
5. E-Government in European Union June 2018 (pdf).
6. Riley, B.T. (2001) “ Electronic Governance and Electronic Democracy: Living and Working”: Connected World, Volume. 2.
7. Osborne, D and Gaebler, T. (1992 405p.) Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Public Sector.
8. Oxford English Dictionary, Oxford University Press. November 2010.
9. International Telecommunication Union (ITU), Electronic government implementation toolkit// Introduction: E-Government Readiness Assessment Framework (2009).
10. Barrenechea, Mark J. Jenkins, Tom. E-Government or Out of Government// First Printing, April 2014 Printed in Canada First Edition.
11. Arcaris, Christine, and Rishi Sood. “User Survey Analysis: IT Spending Priorities in Government, Worldwide, 2013.” Gartner, Inc.: January 25, 2013.
12. Shivakumar Kolachalam, An Overview of E-Government// International Symposium on Learning Management and Technology Development in the Information and Internet Age. The convergent paths of Public and Private Organizations. University of Bologna November 2002.

13. European Union, eGovernment Benchmark 2017// Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe.Final background report volume 2.
14. Chadwick, Andrew. Internet politics: States, citizens and new communication technologies. Oxford: Oxford Univ. Press. (2006).
15. P.Parycek, O.Glassey, M.Janssen, H.J.Scholl, E. Tambouris, E. Kalampokis, S.Virka. Electronic Government: 17th IFIP WG 8.5 International Conference Proceedings (2018) /EGOV 2018, Volume 11020.
16. Daniel Lathrop, Laurel Ruma. Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice (2010).
17. OECD/International Telecommunication Union (2011). M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing.
18. Introduction to e-Government. ICT-driven Change Management, Project Management and Process Management: Nuria Rodríguez Domínguez Charles Bastos Rodríguez Sarajevo, April 2010.
19. UN, “E-Government survey”, 2009-2016.
20. European Journal of ePractice. “Best practices in eGovernment: on a knife-edge between success and failure” (February 2008).
21. Марина Соколова Электронное правительство в Беларуси: преодолеть инерцию информатизации (Минск, 2011 г.).
22. А.В.Чугунов. Электронное Правительство: эффективность политики внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное управление / Санкт-Петербургский государственный университет 199034, г. Санкт-Петербург, Университетская наб., д. 7-9.
23. Александра Александровна Сидорова, Электронное правительство. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры (2017).

24. К.С.Дрогобыцкая.Архитектурные аспекты электронного правительства (2013).
25. Сидорова А.А.Подробнее. ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры (Год: 2018)/ МГУ им. М.В. Ломоносова (г.Москва). Факультет государственного управления.
26. Анатолий Михайлович.Электронное правительство и информационная безопасностьТарасов (Тираж:1000, Год выпуска:2011).
27. С.Ю.Кабашов Электронное правительство. Электронный документо-оборот. Термины и определения (Год издания:2015).
28. Н.С.Виноградова, О.А.Моисеева Открытое правительство и «электронное правительство» в мире.
29. Л.А.Василенко. Интернет в информатизации государственной службы России: социологические аспекты../Л.А. Василенко, Рос. акад. гос. Службы при Президенте Р.Ф. - М.: Наука, 2-е изд 2008.—с 39.
30. Beynəlxalq təcrübədə elektron hökumət modelləri, Journal of Qafqaz University, Economics and Administration, №32, Bakı - 2011, s. 115-123.
31. <http://www.mincom.gov.az> / Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin rəsmi saytı.
32. www.e-gov.az Azərbaycan Respublikasının “Elektron Hökumət” portalı ;
33. www.vxsida.gov.az .
- 34.www.e-qanun.az .
35. <https://president.az> .
36. www.dijitaldonusum.gov.tr .
37. www.en.wikibooks.org/wiki/E-government .
38. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us> .

РЕЗЮМЕ

В неопределенной экономической среде граждане ищут более прозрачное и эффективное правительство для налогоплательщиков, чтобы максимизировать их прибыль. Обслуживание гражданина находится в центре функций любого государства. С этой точки зрения концепция «электронного правительства» ориентирована на граждан и играет беспрецедентную роль в предоставлении им прозрачных услуг.

Основной целью является создание новых систем коммуникации, обмена информацией и подотчетности в области «электронной демократии» при совершенствовании государственных порталов, а также совершенствования в области «электронной демократии», применения электронного диалога между гражданами и государством, населением и государственными структурами, избирателями и депутатами.

ABSTRACT

In an indefinite economic environment, citizens are seeking a more transparent and effective government for taxpayers to maximize their profits. Serving a citizen is at the center of the functions of any state. From this point of view, the concept of “electronic government” is a citizen-centered and plays an unparalleled role in providing transparent services to them.

The main goal is to create new communication systems, information exchange and accountability in the field of “e-democracy” while improving state portals, as well as improving in the field of “e-democracy”, applying electronic dialogue between citizens and the state, population and government structures, voters and deputies.