

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

“AZƏRBAYCANIN DÖVLƏT İDARƏÇİLİYİNDƏ ELEKTRON HÖKUMƏT
TƏTBİQLƏRİ”
mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

Tağıyev Samir Sadiq oğlu

BAKİ – 2019

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

BMDM-in direktoru
i.ü.f.d., dos.Əhmədov Fəriz Saleh oğlu
_____ **imza**
“ ” _____ **2019-cu il**

“AZƏRBAYCANIN DÖVLƏT İDARƏÇİLİYİNDƏ ELEKTRON HÖKUMƏT
TƏTBİQLƏRİ” mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

İxtisasın şifri və adı: 060407 - Menecment

İxtisaslaşma: Menecment (sahələr üzrə)

Qrup: 232

Magistrant

Tağıyev Samir Sadiq oğlu

_____ **imza**

Elmi rəhbər

i.ü.f.d, dos. İsayev Söhrab
Zülfüqar oğlu

_____ **imza**

Proqram rəhbəri

i.ü.f.d., b/m Şamxalova Samirə

Oqtay qızı

_____ **imza**

Kafedra müdiri

i.e.d., prof. Kəbiyev Yaşar
Atakişi oğlu

_____ **imza**

BAKİ – 2019

E-Government Implementations in Public Administration of Azerbaijan

Summary

Relevance of research. On the eve of globalisation information technologies are rapidly developing and a number of social life experiences have been replaced by electronic and digital environments. On the basis of this, emerging information technologies have made society understand and conceive of such concepts as electronic commerce, electronic democracy, electronic governance, electronic government.

Purpose and Objectives of the Research: The purpose of the research is to improve e-government activity in Azerbaijan.

Used research methods: The methods are considered to scientific-abstraction, historical and logical comparison, induction, deduction, analysis and synthesis.

Information base of research: The research database consists of official statistical reports of the State Statistical Committee of the Republic of Azerbaijan, e-government bulletin of the Ministry of Transport, Communications and High Technologies of the Republic of Azerbaijan as well as annual publications of the United Nations and other international organizations.

Limits of research. The biggest limitation of the research is the lack of literature in the Azerbaijani language regarding the theoretical basis of the Electronic Government system.

The results of the research: The was emphasized importance of creating an electronic legal framework in the electronic government system of azerbaijan. Moreover, there were given proposals in order to raise the level of use of electronic services by the population.

Practical significance of results. The results of the research will ensure the regulation of relations between public authorities and the society.

Key words. Azerbaijan , E-Government , Information, Technology

İXTİSARLAR

ABŞ	Amerika Birləşmiş Ştatları
AK	Avropa Komissiyası
AR	Azərbaycan Respublikası
BMT	Birləşmiş Millətlər Təşkilatı
DOST	Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat
EHP	Elektron Hökumət Portalı
HÖP	Hökumət Ödəniş Portalı
XÖHKS	Xırda Ödənişlər üzrə Hesablaşma Klirinq Sistemi
İEOÖ	İnkişaf Etməkdə Olan Ölkələr
İEÖ	İnkişaf Etmiş Ölkələr
İƏİT	İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatı
İKT	İnformasiya Kommunikasiya Texnologiyaları
İT	İnformasiya Texnologiyaları
KİV	Kütləvi İnformasiya Vasitələri
KÖMİS	Kütləvi Ödənişlər üzrə Mərkəzləşdirilmiş İnformasiya Sistemi
QHT	Qeyri Hökumət təşkilatları
MÖS	Milli Ödəniş Sistemi
NRYTN	Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi
TMKS	Tibbi Müayinə Kartı Sistemi
VESKS	Vətəndaşların Elektron Sağlamlıq Kartı Sistemi
səh	səhifə

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ.....	7
I FƏSİL. ELEKTRON HÖKUMƏT VƏ ONUN FORMALAŞDIRILMASININ KONSEPTUAL ASPEKTLƏRİ.....	10
1.1. Elektron hökumətin mahiyyəti və onun iqtisadiyyatın idarə edilməsində rolu.....	10
1.2. Cəmiyyətin sosial-iqtisadi həyatına elektron hökumətin fəaliyyətinin təsiri.....	18
1.3. Elektron hökumətin fəaliyyətinin təşkili sahəsində xarici ölkələrin təcrübəsi	21
II FƏSİL. AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASINDA ELEKTRON HÖKUMƏTİN TƏŞKİLİ VƏ ONUN FƏALİYYƏTİNİN NORMATİV-HÜQUQİ TƏMİNAT MEXANİZMİ.....	35
2.1. Respublikamızda elektron hökumət fəaliyyətini təmin edən qanunvericilik aktları sistemi.....	35
2.2. Azərbaycanda Respublikasında elektron hökumət xidmətlərindən istifadənin müasir vəziyyətinin təhlili.....	40
2.3. Elektron hökumət xidmətlərindən istifadənin sosial-iqtisadi qiymətləndirilməsi.....	56
III FƏSİL. RESPUBLİKAMIZDA ELEKTRON HÖKUMƏTİN FƏALİYYƏTİNİN TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ İSTİQAMƏTLƏRİ.....	60
3.1. Azərbaycan elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi istiqamətləri.....	60
3.2. Azərbaycanda elektron hökumət xidmətlərindən əhalinn istifadə səviyyəsinin yüksəldilməsi istiqamətləri.....	64
3.3. Elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində monitoring sisteminin formalaşdırılması istiqamətləri.....	69
NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR.....	73
İSTİFADƏ EDİLMİŞ ƏDƏBİYYAT.....	77
Cədvəllərin siyahısı.....	81
Şəkillərin siyahısı.....	81

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı: Qloballaşma deyilən prosesdə informasiya texnologiyalarını sürətlə inkişaf etdiyi bir zamanda, bir sıra ictimai həyat təcrübələri elektron və rəqəmsal mühitlə əvəz olunmuşdur. Bunun əsasında inkişaf edən informasiya texnologiyaları sahələri cəmiyyətə e-poçt, e-ticarət, e-demokratiya, e-idarəetmə, e-bələdiyyə, e-parlament, e-hökumət və e-dövlət kimi anlayış və faktları özü ilə bərabər meydana gətirmişdir. Hazırda bütün dünyada, hökumətlər vətəndaşlara təqdim edilən xidmətlərin daha da təkmilləşdirilməsi və xərclərin azaldılması üçün e-dövlət layihələrinin reallaşdırılmasına külli miqdarda sərmayə qoyurlar. Hökumətlər İKT-dən istifadə etməklə fəaliyyətlərinin səmərəliliyini artırma və inzibati əməliyyatları daha asan həyata keçirə bilirlər. Bu mühüm faktı nəzərə alaraq, beynəlxalq təcrübədə e-dövlət quruculuğu istiqamətində aparılan tədqiqatların və eləcə də, tətbiq olunan ən uğurlu modellərin müəyyənəşdirilməsi və tədqiq olunması olduqca zəruridir.

Problemin qoyuluşu və öyrənilmə səviyyələri: E-hökumət sistemi Azərbaycan reallığında öyrənilməmişdir. bu səbəbdən mövcud konstrukturu nəzərə alsaq, deyə bilərik ki E-Hökumət tətbiqlərinin öyrənilmə səviyyəsi aşağıdır.

Tədqiqatın əsas məqsəd və vəzifələri: Tədqiqatın məqsədi Azərbaycanda elektron hökumət fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətləri ,yəni E-Hökumət xidmətlərindən əhəlinin istifadə səviyyəsinin yüksəldilməsi istiqamətləri , əhəlinin və biznes qurumlarının elektronlaşmadan gözləntiləri, elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi istiqamətləri və monitoring sisteminin qurulması məsələləri araşdırılıb, təhlil olunacaq və gələcək perspektivlər öyrəniləcək.

Tədqiqatın obyektı və predmeti: Tədqiqatın predmeti kimi iqtisadi inkişaf, informasiya cəmiyyəti, elektron hökumətin formalaşmasının və

tətbiqinin əsas xüsusiyyətləri, elektron xidmətlərin genişləndirilməsi məsələlərinin tədqiqi çıxış edir.

Tədqiqat metodları: informasiya cəmiyyəti və informasiya iqtisadiyyatı elmlərinə əsaslanır. Bu səbəbdən də problemin tədqiqində elmi abstraksiya, tarixi və məntiqi əlaqə, induksiya, deduksiya, analiz və sintez metodlarından istifadə edilməklə faktlar yığılıb ümumiləşdiriləcək, onlar arasında qanunauyğun və təsadüfi əlaqələr müəyyənləşdirilib xarakterik əlamətlər aşkarlanacaq. Həmçinin müasir inkişaf xüsusiyyətlərini və təmayüllərini izah edən bir çox xarici ölkə alimlərinin elmi mülahizələri və nəticələri təşkil edəcək.

Tədqiqatın informasiya bazası: Azərbaycan Respublikasının qanunları Azərbaycan Dövlət Statistika Komitəsinin illik nəşrləri, Elektron Hökumət bülletenləri, daha sonra BMT və digər beynəlxalq təşkilatların hesabatları təşkil edir.

Tədqiqatın məhdudiyyətləri: Tədqiqat aparılan zaman tədqiqatın sağlam şəkildə aparılması baxımından ən böyük məhdudiyyət e-hökumət sisteminin nəzəri əsaslarını ifadə edən Azərbaycan dilində hər hansı bir ədəbiyyatın olmamasıdır.

Nəticələrin elmi- praktiki əhəmiyyəti: Azərbaycanın e-hökumətin tətbiqlərinin modernizasiyası edilmişdir, yəni burada elmi-praktiki əhəmiyyət daşıyan portal əvəzinə mobil tətbiqlərin fəaliyyətinin artırılması göstərilmişdir.

Dissertasiya işinin həcmi və strukturu: Dissertasiya işi 3 fəsil 9 paraqraftan, nəticə və təkliflərdən, istifadə olunmuş ədəbiyyat siyahısından və cədvəllərin siyahısından ibarətdir. Dissertasiya işinin həcmi 64 səhifədir.

Burada ilk fəsil E-Hökumətin nəzəri-metodoloji əsaslarının öyrənilməsi, e-vətəndaş, e-qurum, e-biznes əlaqələrinin qarşılıqlı təsirinin öyrənilməsi və xarici inkişaf modellərindən bəzilərinin xüsusilə də Gartner Group, Dünya Bankı kimi təşkilatların inkişaf modelləri göstərilmiş, daha sonra ABŞ, Cənubi Koreya, Estoniya, Sinqapur, Türkiyə kimi dövlətlərin e-inkişaf mərhələləri göstərilmişdir.

İkinci fəsildə e-hökuməti təmin edən qanunvericilik bazası, daha sonra e-hökumətin müasir inkişaf vəziyyəti həm beynəlxalq, həm də Azərbaycan reallığı çərçivəsində göstərilmişdir. Sonda isə e-hökumətin həm sosial, həm də iqtisadi üstünlükləri qeyd olunmuşdur.

Son fəsildə isə təklif və tövsiyyələr edilmişdir. Burada qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi, əhəlinin e-hökumətdən istifadə səviyyəsinin artırılması üçün tövsiyyələr irəli sürülmüşdür. Üçüncü hissədə isə e-hökumətdə monitorinq aparılmasının dünya təcrübələri göstərilmişdir.

I FƏSİL. ELEKTRON HÖKUMƏT VƏ ONUN FORMALAŞDIRILMASININ KONSEPTUAL ASPEKTLƏRİ

1.1. E-Hökumətin mahiyyəti və onun iqtisadiyyatın idarə edilməsində rolu

Keçmişdən bugünə Dünya müxtəlif tarixi dövrlərdən keçib. Hal-hazırda yaşadığımız əsr “ İnformasiya əsri” adlanır. İnformasiya əsri və ya dövrü insanları əhatə edən bütün sahələrdə: mədəni, siyasi, iqtisadi, sosial, inzibati sahələrdə köklü dəyişiklikləri zəruri etmişdir. İnzibati sahədə baş verən bu dəyişiklik nəticəsində yeni bir anlayış “ Elektron Hökumət” anlayışı yarandı. **(Qeyd:** Azərbaycan Respublikası icraedici, qanunverici və məhkəmə hakimiyyətlərindən ibarət olduğu üçün qanunverici və məhkəmə hakimiyyəti ilə bağlı elektron sistem qurulmadığından “E-Dövlət” əvəzinə “E-Hökumət” anlayışı daha məqbuldur.)

E-Hökumətin inkişafı nəticəsində açıq, şəffaf, iştirakçı, az xərc, asanlıq, sürət və fəaliyyət kimi təyin edici ünsürlərlə dəstəklənən bir idarəçilik anlayışı ənənəvi idarəçiliyinin yerini almağa başlamışdır (Marquardt, K., 2008). E-Hökumətin mahiyyətinə varmaq üçün akademik ədəbiyyatlarda bir çox tərif verilmişdir. Məsələn, Richard Heeksə görə E-Hökumət dövlət təşkilatlarının fəaliyyətlərini inkişaf etdirmək üçün informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) istifadəsi olaraq görmüşdür (Heeks, R. 2008). Mete Yıldıza görə anlayış olaraq E-Hökuməti ictimai qurum və təşkilatlarının məlumat və xidmət göstərilməsində və idarə olunanların demokratik idarəetmə prosesinə qatılmasından məlumat və rabitə texnologiyalarının istifadə edilməsi kimi tərif vermişdir (Yıldız, M. , 2007).

Ancaq E-Hökumət dövlət qurumlarına kompüter qurulması və ya köhnə tətbiqlərin modernləşdirilməsi qədər sadə bir məsələ deyil. Nə kompüter istifadəsi, nə də prosedurları modernləşdirmək dövlət idarəçiliyinin fəaliyyəti təmin edə bilər, nə də idarə olunanların rəhbərlik fəaliyyətinə vətəndaş iştirakını təşviq edə bilər. Aydın olduğu kimi , E- Hökumət şəffaflığı təşviq

edərək, məsafəni ortadan qaldıraraq və insanların öz həyatlarını təsir edən siyasi proseslərə qatılmasını təmin edərək islahatı uğurla başa çatdırmaq üçün texnologiyayı istifadə edir (Al-Hashmi, A. ve Darem, A. B. 2015).

West isə E-Hökumət haqqında fikirlərini bu şəkildə yekunlaşdırmışdır: “E-Hökumət vətəndaşların öz hökumətləriylə yaxınlaşmasını təmin etməkdədir. Ölkənin siyasi sisteminə baxmadan, vətəndaşlar və hökumət arasındakı ünsiyyəti asanlaşdıran interaktiv xüsusiyyətlərdən faydalanmaqdadır” (West, D. M. , 2007).

Biznes sektoru qarşısında zəifləyən dövlət idarəçiliyinin yenidən qurulmasında İKT-dən daha çox faydalanmanın qaçınılmaz bir yol olduğunu vurğulayan H. Odabaşı E-Hökuməti, *“Fərdi və gizli məlumatların qorunması şərti ilə, informasiya texnologiyaları vasitəsilə vətəndaşlara, xüsusi sektora və ictimai qurum və quruluşlarına, yeddi gün iyirmi dörd saat ictimai xidmət verə bilən, mərkəzlər arasında məlumat paylaşılmasına imkan tanıyan və bunun nəticəsində hər bir vətəndaşın və işçinin ictimai rəhbərliyinin fəaliyyətlərini tələb edə bildiyi, interaktiv xidmətlərdən istifadə edə bildiyi və ya lazımi məlumatları əldə edə bildiyi , daha şəffaf və demokratik bir rəhbərlik anlayışı, daha məhsuldar, səmərəli və sürətli xidmət verə bilən ictimai platforma şəklində ”* (Odabaş, H. 2009, səh 8-9) adlandırır.

E-Hökumət proqramları dövlətin idarə edilməsi sahəsində çalışan alimlərin hamısının maraq mərkəzində olduğu qədər , Birləşmiş Millətlər Təşkilatının (BMT), İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatının (İƏİT) və Avropa Komissiyası (AK) kimi beynəlxalq təşkilatların da gündəmini təşkil edir. BMT-nin tərifinə görə E-Hökumət, hökumətin İKT-ə məlumat və xidmətləri vətəndaşlara çatdırmaq üçün istifadə etməsidir (United Nations e-Government Survey 2008). İƏİT-ə görə isə E-Hökumət, hökumətin daha yaxşı idarə sisteminə çatma vasitəsi kimi İKT-ni , xüsusilə İnterneti istifadə etməsidir (OECD , The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report , 2003). AK isə daha geniş tərif vermişdir: “ E-Hökumət dövlət xidmətlərini və demokratik prosesləri inkişaf etdirmək və dövlət siyasətlərinə dəstəyi gücləndirmək məqsədilə İKT-ə dövlət idarəçiliyində təşkilati dəyişikliklər və yeni

bacarıqlarla kombinə edilərək istifadə edilməlidir ”(Commission of the European Communities , 2003 , səh 7).

Elektron hökumət , ümumi olaraq ələ alındığında yeni bir anlayış olaraq başa düşülsə də, əsas etibarilə elektron dövləti yeni edən ünsürlər; istifadə edilən vasitələr və bu anlayışın altında yatan xüsusiyyətlərdir. Nə qədər "elektron" də olsa dövlət anlayışı, yenə də ilk olaraq müəyyənləşdirildiyi şəklini qorumaqdadır. Burada "yeni" olan şey, elektron dövlətin, ənənəvi dövlətdən fərqli olaraq funksiyasını necə və hansı vasitələrlə yerinə yetirdiyidir (İnce, M. , 2001) . Nəticə etibarilə e-hökumət əslində ənənəvi dövlətin davamını nəzərdə tutan bir yanaşma deyil, dövlətin struktur və zehni olaraq çevrilməsini zəruri edən bir model olaraq qəbul olunur. E-Hökumətin yalnız hökumətin bir veb-səhifə kimi deyil, siyasi, sosial, iqtisadi və texnoloji bütün ünsürləri içərisində saxlayan bir bütün olduğunu demək mümkündür (Şahin, A.,2008a).

Yekunda E-Hökumətə tərif versək deyə bilərik ki : “ E-Hökumət, dövlətin vətəndaşlara qarşı yerinə yetirməkdə məsul olduğu vəzifə və xidmətlər ilə vətəndaşların dövlətə qarşı olan vəzifə və xidmətlərinin qarşılıqlı olaraq elektron rabitə və əməliyyat mühitlərində kəsilməz və etibarlı olaraq icra edilməsidir” . Bu tərifdən belə bir nəticəyə gəlmək olar ki, dövlət, cəmiyyət və biznes E-Hökumətin əsas komponentləridir və E-Hökumət modeli bu üç təməl hədəf kütlədən meydana gəlməkdədir (Odabaş, H. , 2009) :

1.E-vətəndaş

2.E-qurum

3. E-biznes

Bu üç hədəf kütləsinin öyrənilməsi vacibdir. Çünki bu ünsürlər, həm bu rəhbərlik modelindən istifadə seqmentlərinin müəyyən edilməsi, həm də bu təbəqələr arasında əlaqə proseslərini necə işlədiyini başa düşməyə kömək edir.

E-vətəndaş dedikdə, dövlətlə olan rabitə və əlaqəsini kompüter şəbəkələri üzərindən reallaşdıran vətəndaş nəzərdə tutulur. E-qurum dedikdə

vətəndaşa kompüter şəbəkələri üzərindən, rəqəmsal mühitdə xidmət təqdim edən təşkilatdır. E-biznes dedikdə isə ətrafla olan ünsiyyətini və əməliyyatlarını kompüter şəbəkələri üzərindən edən şirkətlər başa düşülür (Marquardt, K., 2008). Təməl üsürlərdən təşkilat və quruluşlar daxili ünsür, vətəndaş və biznes isə xarici üsürlər olaraq qiymətləndirilməkdədir. Abdullah Tarhan'a görə ,E-Hökumət idarəetmə modeli və tətbiqlərindən təsirli bir şəkildə faydalanmaq üçün yuxarıda göstərilən üsürlərin hər birinin internet və ya başqa rəqəmsallaşdırma mexanizmi ilə bağlı olması və ya bu yollardan hər hansı biriylə əməliyyatlarını reallaşdırması lazımdır (Tarhan, A. 2010).

E-Hökumət modeli, dövlətin bütün üsürlərinin yenidən qurulması və bir çox sahədə dəyişikliklərin olmasını zəruri etməkdədir. Bu dəyişmə, e-hökumətin təməl mexanizmləri olaraq qəbul edilən təşkilat və quruluşlar, vətəndaşlar və xüsusi sektordan ibarət üç ünsürün yanında, hüquqi tənzimləmələr, standartlar, informasiya infrastrukturu, təhlükəsizlik kimi bir çox sahəsi də təsir etməkdədir. Bu baxımdan E-Hökumət tətbiqlərində bu üç ünsürlə birlikdə standartlar, informasiya texnologiyaları, təhlükəsizlik sistemləri kimi bir çox alt ünsür də araşdırılmalıdır (Odabaş, H. 2009).

E-vətəndaş. Elektron hökumətin təməl üsürlərindən olan vətəndaşın internet mühitinə bağlı olması lazımdır. İnternetə bağlı olan vətəndaş bu kanalla təqdim edilən hər xidmətdən rahatca istifadə edə biləcək. Burada əhəmiyyətli olan, insanların internetə çatmaq imkanının asan ola bilməsidir.. Bu da ölkənin inkişaf səviyyəsi, kompüter sahibliyi və kompüter istifadə etmə bacarığından bir-başa asılıdır(Altun, R. S. 2010).

İnkişaf etmiş ölkələrdə (İEO) kompüter sahibliyi və istifadə etmə nisbətləri digər ölkələrə nisbətən daha yüksəkdir . Elektron mühitdə əməliyyat edən vətəndaşların bəzi əsas hüquqları vardır. Bu hüquqlar fərqli E-vətəndaş hüquqlar bəyannamələrində toplanmışdır. Bu Bəyannamədə nümunə olaraq aşağıdakılar göstərilmişdir (Naralan, A. 2008):

1) Əlaqə kanalının seçimi, uyğun xidmətlər, təhlükəsizlik, aydın olar əməliyyatlar, ictimai sektorunun şəffaflığı, müqayisə edə bilmə və s. kimi hüquqlar əhatə edən Burger və Overheid - e- Vətəndaş Bəyannaməsi;

2) Ərizə vermə, səs vermə, daxil, toplanma, ifadə azadlığı, online xidmət, məxfilik, şəffaflıq, məlumat əldə etmə və s. kimi hüquqlar əhatə edən Westein'in Rəqəmsal Vətəndaş Hüquqları Bəyannaməsi;

3) Təhsil və praktik, online məlumat əldə etmə, online qoşulma və s. kimi hüquqlar əhatə edən EURO CITIES - İnformasiya cəmiyyətində Vətəndaş Hüquqları Bəyannaməsi.

E-qurum. Dövlət sektorunda xidmətlər ictimai quruluşların əliylə təqdim olunur. Cəmiyyət təşkilatları çoxu zaman hər hansı bir ödəniş almadan vətəndaşlara xidmət aparmaqdadır. Həm iş həyatında həm də gündəlik həyatda tez-tez müraciət edilən bu ictimai təşkilatlarının da şəbəkə mühitinə daşınması lazımdır. Bələdiyyələr, dərnekələr, fondlar, qeyri-hökumət təşkilatları, universitetlər, digər təhsil müəssisələri, notariuslar və bənzəri təşkilatlar da E-Hökumət təşkilatını tamamlamaq üzrə şəbəkə mühitində iştirak etməkdədir. Bu təşkilatların şəbəkə mühitində olmasını zəruri edən səbəblərdən biri, hər gün müxtəlif səbəblərlə bu növdən təşkilatlara bir çox dəfə müraciət və vətəndaşların tələb etdikləri xidmətləri rahat bir şəkildə ala bilmələrinə kömək məsələsidir (Kırçova, İ. 2003).

E-Hökuməti təşkil ana ünsürlərdən ən təməli elektron təşkilatdır. Çünki Elektron Hökuməti meydana gətirək üçün ilk öncə e-təşkilatı yaratmaq lazımdır. E-təşkilatın özünü yaratmaq üçün isə əvvəlcə təşkilatın içindəki avtomatlaşdırılma prosesini yenidən modernləşdirilməsi lazımdır. Bunun üçün e-təşkilatın bu günün texnologiyası ilə lazım olarsa iş müddətlərini də dəyişdirərək bu texnologiyanı tətbiqi labüddür (Öztürk, Ö. 2002).

E-biznes. İqtisadi həyatın ən əhəmiyyətli üzvləri biznes qurumlarıdır. Müəssisələr inkişafı dövlətdən də vətəndaşdan da daha yaxşı təqib etməkdə və daha tez uyğunlaşmaqdadırlar. Xüsusilə indiki vaxtda iqtisadi sərhədlərin böyük ölçüdə ortadan qalxması, bazarların global hala gəlməsi

rəqabəti daha da artırmış və informasiya texnologiyalarından faydalanmağı müəssisələrin varlıqlarını davam etdirə bilmələri üçün zəruri hala gətirmişdir. Müəssisələr yüksək texnologiyadan faydalanaraq rəqabət üstünlüyü təmin etməyə çalışmaqdadır (Altun, R. S. 2010). Faks qurğusundan kommersiya üçün istifadə edilməyə başlanmasıyla yaşanan böyük sıçrayışdan sonra informasiya texnologiyalarının təqdim etdiyi limitsiz imkanlardan istifadə edən şirkətlər rəqabət üstünlüyünü təmin etmək üçün bu sahəyə daha çox investisiya yatırdılar və nəticədə informasiya texnologiyaları (İT) şirkətlərin, təchizatçıların, vasitəçilərin, marketinq və satış sistemlərinin, satış sonrası xidmət sistemlərinin integrasiyasını təmin etdi və iş proseslərini dəyişdi və yeni iş modellərinin ortaya çıxmasına səbəb oldu (Kırçova, İ.2003). Şirkətlərin şəbəkə mühitinə daşınmasının digər ünsürlərə görə daha asandır və bu sahədə baş verən dəyişiklik özünü daha tez biruzə verir.

Yuxarıda sadaladığımız bu üç hədəf kütlə ilə hər şey bitmir. Dövlət idarəçiliyində E-Hökumət tətbiqlərinin müvəffəqiyyətli bir şəkildə reallaşdırılması üçün E-Hökumətin meydana gəlmə və inkişaf müddətində birbaşa iştirak edən bir sıra faktorların inkişaf etdirilməsi lazımdır. Bu faktorlara aiddir:

- 1) İnformasiya Texnologiyaları (İT) infrastruktur;
- 2) Hüquqi infrastruktur;
- 3) İnformasiya təhlükəsizliyi;
- 4) Maliyyə.

İnformasiya Texnologiyaları infrastruktur. E-Hökumət modelində həll olunacaq prioritet məsələlərdən biri də İT infrastrukturudur. Effektiv e-hökumət sağlam İT infrastrukturunu vasitəsilə həyata keçirildiyindən təhlükəsiz, sürətli və iqtisadi e-xidmət və dövlət idarəçiliyi tələblərini yerinə yetirmək üçün informasiya infrastruktur olmalıdır (Odabaş, H. 2009).

İT infrastruktur bir ölkədə kompüter və kommunikasiya texnologiyalarının miqdarı və keyfiyyəti ilə ölçülür. Elektron Hökumət xidmətlərinin əhaliyə ötürülməsində istifadə olunan əsas texnoloji vasitələrin

və bu texnologiyaların keyfiyyətinin nisbəti bu baxımdan əsas meyarlardan sayılır. Ölkənin informasiya infrastrukturunu, internet istifadəçiləri, kompüter, yerli və mobil telefon nömrələri barədə ümumi məlumatlar göstərilə bilər. Yuxarıda sadalanan amillərə əlavə olaraq, cəmiyyətdə kompüter və internet istifadəsi, telefon, internet və zəng xidmətləri üzrə əmək haqqı siyasəti, cəmiyyətin kompüter biliyi vəziyyəti, veb-sayt xidmətlərin sayı və xarakteri kimi amillər hər hansı bir ölkənin informasiya infrastrukturunu səviyyəsinə dair məlumat verən meyarlar arsındadır (Odabaş, H. 2009).

Hüquqi infrastruktur. E-Hökumət cəhdlərinin müvəffəqiyyətli bir şəkildə tətbiq olunması ilə uyğun qanuni çərçivənin yaradılması arasında çox yaxın bir əlaqə vardır. Buna səbəb E-Hökumət çərçivəsində edilən bir çox əməliyyatların və təqdim edilən xidmətlərin yeni prinsipləri, qaydaları, qanunları tələb etməsi və ya mövcud qanunlarda dəyişiklikləri məcbur etməsidir.

Vətəndaş-dövlət-kommersiya şirkətləri ilə əlaqələr ənənəvi dövlət quruluşunda müxtəlif qanunlarla tənzimlənir. Aydındır ki, əgər bu münasibətlər şəbəkə mühitinə ötürülərsə, virtual mühitdə fərqli hüquqi tənzimləməyə ehtiyac duyulur (Kırçova, İ. 2003). Bu səbəbdən də E-Hökumət tətbiqlərində nəticə əldə etmək istəyən dövlətlərin e-imza, elektron arxivləmə, informasiya axtarışı, məlumatların təhlükəsizliyi və qorunması, kibercinəyatkırlıq, intellektual mülkiyyət hüquqları, müəllif hüquqları və s. kimi məsələlərdə E-Hökumət modelinin fəaliyyətinə uyğun bir şəkildə hüquqi çərçivə hazırlamalıdırlar (Sobacı, M. Z. 2012).

İnformasiya təhlükəsizliyi. Elektron hökumət sistemində ən çox müzakirə olunan məsələlərdən biri də informasiya təhlükəsizliyidir. E-Hökumət tətbiqləri geniş yayıldığı üçün informasiya təhlükəsizliyi problemi də gündən-günə artmaqdadır və informasiya təhlükəsizliyinin yüksək səviyyəsi elektron hökumət baxımından daha çox əhəmiyyətə malikdir. İnformasiya vasitəsilə təqdim edilən informasiya və xidmətlərin gizliliyi mövzusunun 2 ayrı çərçivədə analiz edilə bilər (Vural, Y. və Sağıroğlu, Ş. 2008):

1) Qurumların vətəndaşlara və təşkilatlara xidmət təqdim edərkən istifadə etdiyi məxfi məlumatların üçüncü şəxslərin əlinə keçməsinin qarşısını almaq;

2) İnternetdə yerləşdirilən məlumatların milli təhlükəsizliyə təhlükə yarada bilmək ehtimalı.

Yüksək səviyyədə korporativ informasiya təhlükəsizliyini təmin etmək menecerlərin, işçilərin əsas da İT işçilərinin üzərinə düşür. E-Hökumət təhlükəsizliyi ən az coğrafi sərhədlərin təhlükəsizliyi qədər əhəmiyyətlidir.

Nəticə olaraq, elektron mühitdə edilən əməliyyatların doğruluğunu sübut etmə və etibarlı xidmət vermə ənənəvi iş tətbiqlərinə nisbətə daha çətinidir. Ona görə də xüsusi və ya məxfi məlumatların istifadəsi, mühafizəsi məsələləri E-Hökumət sistemi üçün hələ də ən vacib məsələ olaraq qalmaqdadır.

Maliyyə. Göstərilən faktorlar arasında təbii ki ən ilkin faktor kimi maliyyə vəsaitlərini göstərmək olar. Bildiyimiz kimi hər hansı bir sistemin qurulması böyük maliyyə vəsaitləri hesabına baş verir. Bu hal Elektron Hökumət sistemi üçün də qəbul olunandır. Amma elektronlaşma daima davam edən və inkişaf edən bir sistem olduğundan burada maliyyə xərclərinə bir neçə aspektdən yanaşmaq olar. E-Hökumətin maliyyə xərclərinə hökuməti qurma xərcləri, e-hökumət tərəfindən təmin edilən xidmət təkliflərinin xərcləri və rəqəmsal xidmət xərcləri olaraq təsnifləşdirilə bilər (Oğurlu,Y.2010).

Bu sistem ilk qurulduğu zaman çox xərc tələb etsə də, zaman keçdikcə xərclər qənaəətə çevrilir. Sadə bir misal olaraq göstərə bilərik ki, elektronlaşmadan öncəki dövlət idarəçiliyində bütün proseslər kağızlar vasitəsilə həyata keçirilirdi. Lakin E-Hökumət sistemində xəbərləşmələr, əməliyyatlar elektron formada həyata keçirildiyindən kağız israfçılığının qarşısı alınır və bu böyük maliyyə qənaətinə səbəb olur.

1.2. Cəmiyyətin sosial-iqtisadi həyatına elektron hökumətin fəaliyyətinin təsiri

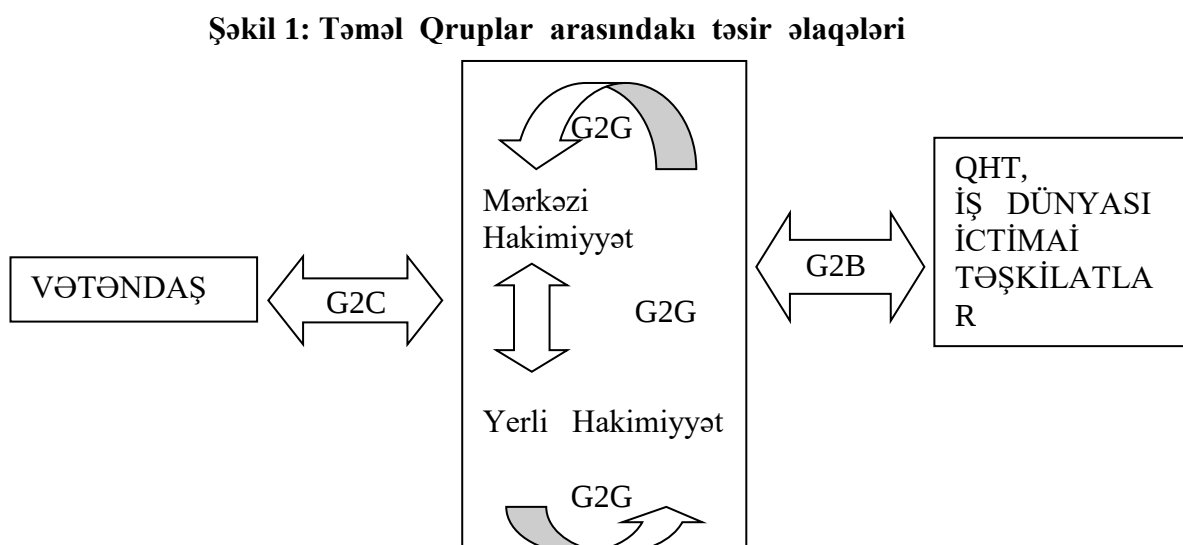
Vətəndaşlar, dövlət qurumları və iş dünyası e-idarəçilik konsepsiyaları içərisində 3 əsas hədəf qrupu olaraq təyin olunmaqdadır. Xarici strateji hədəflər vətəndaşlar, iş dünyası üzərinə fokuslanmaqda, daxili strateji hədəflər isə hökumətin özünə, yəni qurumlara fokuslanır. Bu səbəblə də, E-Hökumət kontekstində, bu üç hədəf kütlə arasındakı əlaqə araşdırılmalıdır (Backus, M. 2001). Bura aiddir: “dövlət - vətəndaş” (government to citizens - G2C), “dövlət - iş dünyası” (government to business - G2B), və “qurumlararası əlaqə” (government to government - G2G). Elektron mühitdə ortaya çıxan bu 3 təməl əlaqə aşağıdakı kimi şərh olunur (Alonso J.M. və b. 2009)

1) Dövlət - vətəndaş əlaqəsi (G2C): Veb-based informasiya və xidmətləri hökumət vətəndaşlara təqdim edir.

2) Dövlət - iş dünyası əlaqəsi (G2B): Veb-based informasiya və xidmətləri hökumət xüsusi sektorda olan şirkətlərə və digər təşkilatlara təqdim edir.

3) Qurumlararası əlaqə (G2G): Ölkə və siyasi quruluşa bağlı olaraq dövlət, yerli, və regional ərazilər arasındakı, əlaqə və rabitə düşünüləlməkdədir.

Yuxarıda göstərilən qruplar arasındakı qarşılıqlı təsir əlaqələri aşağıdakı şəkildə sistematik olaraq göstərilmişdir:



Mənbə : Backus, M. E-governance and development countries 2001, səh 4

Bəzi ədəbiyyatlarda bu qarşılıqlı təsir əlaqələri dəyişilərək 8 forması göstərilmişdir (Fang, Z. 2002,):

- 1) Dövlət-vətəndaş əlaqəsi;
- 2) Vətəndaş-dövlət əlaqəsi;
- 3) Dövlət-biznes əlaqəsi;
- 4) Biznes-dövlət əlaqəsi;
- 5) Dövlət orqanı-dövlət qulluqçusu əlaqəsi;
- 6) Qurumlararası əlaqə;
- 7) Dövlət-QHTarasındakı əlaqə;
- 8) QHT-Dövlət arasındakı əlaqə.

Ədəbiyyatda e-hökumətin qrupları arasındakı qarşılıqlı təsirin fərqli təsnifatları olsa da dissertasiyanın bu hissəsində əksəriyyət tərəfindən qəbul olunmuş 3 təməl əlaqə haqqında danışacağıq.

Dövlət - Vətəndaş əlaqəsi. Dövlət-vətəndaş arasında ünsiyyətin təməlində dövlətin vətəndaşı üçün var olduğu həqiqəti yatır. Bunlar arasında qarşılıqlı yaranacaq rabitə kanalları nə qədər açıq olsa, o qədər vətəndaşın rifahı, xoşbəxtliyi, dincliyi və etibarını təmin edilər. Bunlar arasındakı ünsiyyətsizlik ən başda dövlətin vətəndaşına, vətəndaşın da dövlətinə olan etibarını yox edər. Etibarsızlıq isə ölkədə demokratiya və insan hüquqlarının inkişafını və yaşıllaşmasını önləyər. Bu məzmununda, yalnız dövlətin vətəndaşına deyil, vətəndaşın da dövlətinə asan çata bilməsi və qarşılıqlı, rabitə və ünsiyyət içində olması olduqca əhəmiyyətlidir (Bengshir, T. K. 2000). Bu məzmununda, dövlət-vətəndaş əlaqəsi, dövlət və vətəndaşın bir-birləriylə elektron mühitdə ünsiyyətə keçməsinə və mümkün qədər xidmətlərin İKT-dən faydalanaraq təqdim edilməsini tələb edir. Çünki İEÖ-in təcrübəsi göstərir ki, İKT əsaslı dövlət-vətəndaş münasibətləri vətəndaş məmnuniyyətini təmin etmək, rəhbərlikdə şəffaflığı təmin etmək, iştirakı təşviq etmək və demokratiyanı gücləndirmə potensialına sahibdir.

Dövlət - İş Dünyası əlaqəsi. Dövlət - İş Dünyası Əlaqəsi, dövlətin iş dünyası ilə daha təsirli bir şəkildə işləmək üçün elektron mühitdə ünsiyyətə

keçməsinə işarə edir. Bu əlaqə çərçivəsində, ticarət və iş dünyasına bağlı məlumat və verilən elektron mühitdə qarşılıqlı olaraq dəyişməsi, lisenziya yeniləmə, sənəd və icazə alma, xüsusi sektorun vergi ödəməsi və dövlətin bir ehtiyacını elektron olaraq satın alması kimi əməliyyatlar ön plana çıxmaqdadır (Sobacı, M. Z. 2012).

Dövlətdən iş dünyasına istiqamətli proqramlar, şəbəkə mühitində ictimai məhsullarının satışını və dövlət xidmətlərinin tədarük edilməsini ehtiva etməkdədir və şəbəkə mühitində həyata keçirilən bu əməliyyatlar həm iş dünyasına həm də dövlətə bəzi faydalar təmin etməkdədir. Sürətli və təsirli ünsiyyət, əməliyyat xərclərinin azalması, kağız ilə əməliyyatların azaldılması və s. kimi fəaliyyətlər bunlardan bəziləridir. İş dünyası baxımından G2B qarşılıqlı təsiri dövlətlə birlikdə həyata keçirilən işin gətirdiyi imkanların fərqiində olmağı, xərclərə qənaəti təmin edilməsini və əməliyyatların həyata keçirilməsində fəaliyyətin artmasını təmin edir. G2B qarşılıqlı təsiri dövlət baxımından isə bəzi vacib məhsulların tədarük edilməsi prosesində xərclərin azaldılmasını, fəaliyyətin artırılmasını və çox istehsal olunmuş məhsulların satışında fərqli yeni imkanların yaranmasını təmin edir (Şahin, A. 2008a).

Qurumlararası əlaqə. G2G modelinə uyğun olan Qurumlararası əlaqə, istər bütün idarəetmə orqanları arasında üfüqi əlaqələri, istərsə də mərkəzi və yerli rəhbərliklər arasında əlaqələri əhatə edir. Dövlət strategiyasını inkişaf etdirmək və cəmiyyətə xidməti daha təsirli bir mövqeyə gətirmək üçün məlumata ehtiyac duyur. Qurumlar məlumat axışı və inteqrasiya ilə bağlı işlərin əvvəlcədən edilməsi lazımdır. Təkrarlanan işlərdən və eyni çərçivədə olan infrastruktur xərclərindən qaçmaq lazımdır. İdarələrin öz avtomatlaşdırma prosesləri informasiya və alt quruluşunu tamamlayaraq təşkilatdaxili məlumat sistemlərini ən yaxşı şəkildə istifadə edə bilən, təşkilati xidmətləri təsirli və məhsuldar bir şəkildə təqdim edə bilən quruluşu meydana gətirmək lazımdır (Yıldırım, Ş. 2007). Müxtəlif ölkələrdə dövlət qurumları arasındakı əlaqələrin uğurlu bir şəkildə həyata keçirildiyi, dövlətə aid təşkilatlardan ortaq məlumat bazası kimi istifadə tətbiqinə zəif də olsa həyata keçirildiyi görülür. Bu nöqtədə ən əhəmiyyətli problemlərdən biri

məlumat və sənəd mübadiləsi problemlərdir. Sənədləşmə və əməkdaşlıq məsələləri dövlət təşkilatlarında biznes sektor müəssisələrinə görə daha çətinidir. Çünki bu zamana qədərki “Ənənəvi idarəçilikdə” sənədləşmə kağız vasitəsilə həyata keçirilirdi. Bu da lazımsız təkrarların yol verilməsinə, proseslərin ləngiməsinə və külli miqdarda əlavə xərclərə səbəb olurdu. Qurumlar arasındakı əlaqələrin müvəffəqiyyəti cəmiyyət və biznes baxımından da əhəmiyyətlidir. Çünki vətəndaşa və şirkətlərə istiqamətli fəaliyyətlərin təməlinə qurumlararası fəaliyyət mexanizmi var.

1.3. Elektron Hökumətin fəaliyyətinin təşkili sahəsində xarici ölkələrin təcrübəsi

E-Hökumət, tək mərhələli bir proses olaraq düşünülə bilməz və ya sadəcə bir layihə olaraq tətbiq oluna bilməz. E-Hökuməti birdən çox mərhələni və ya inkişaf mərhələsini əhatə edən beynəlxalq bir tətbiqdır (Jayashree, S. və Marthandan G. 2010). E-hökumətin inkişaf dövrü ilə əlaqədar alimlər, beynəlxalq təşkilatlar bir sıra fərqli inkişaf modelləri təqdim edirlər. Məsələn, Concha mövcud E-Hökumət inkişaf modellərini üç qrupda təsnifləşdirmişdir (Concha və b. 2012-Fath-Allah və b. 2014)

1) Hökumət modelləri: Bu modellər qeyri-hökumət təşkilatlarının E-Dövlətlə əlaqələrində çatdıqları səviyyələri təyin etmək və inkişaf etdirmək mövzusunda kömək etmək üçün hökumətlər, məsləhətçilər və alimlər tərəfindən inkişaf etdirilmişdir.

2) E-Dövlət layihələrinə bütöv yanaşma modelləri: Bu modellər, inkişaf layihələrinin elektron ictimai xidmətlərində istifadə edilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur.

3) E-Dövlətin təkamül modelləri: E-dövlətin inkişafı təkamül modellərinin mərhələlərində ümumiyyətlə bir-birini izləyən pillələr şəklində göstərilir.

Coursey və Norrisi görə inkişaf modelləri bir çox baxımdan bənzəməkdədirlər və bütün modellər e-hökumətin təməl onlayn quruluşdan inteqrasiyaya, çevrilməyə və kəsintisizliyə doğru xətti inkişafını nəzərdə

tutur. Eyni zamanda bütün modellər e-hökumətin təməlində hökumətlər və vətəndaşlar , arasındakı əlaqələri dəyişdirəcəyini təxmin edirdilər. (Coursey, D. ve Norris, D. 2008) .Abdoullah Fath-Allah və digərləri ədəbiyyatda daha çox bilinən 12 inkişaf modelini göstərmişdir . Aşağıdakı cədvəldə inkişaf modelləri və modellərin mərhələlərinin adları göstərilmişdir:

Cədvəl 1: İnkişaf modelləri və onların səviyyələri

MODEL	Səviyyə 1	Səviyyə 2	Səviyyə 3	Səviyyə 4	Səviyyə 5	Səviyyə 6
Layne və LEE	Kataloqlama	Generasiya	Şaquli inteqrasiya	Üfüqi inteqrasiya	—	—
Anderson və Henriksen	İnkişaf	Böyütmək	Yetkinlik	İnqilabçı	—	—
BMT	Ortaya Çıxma	İnkişaf Etmiş	Generasiya	Əlaqəli	—	—
Alhomod	Şəbəkənin Mövcud Olması	Qarşılıqlı Təsir	Tam Generasiya	İnteqrasiya	—	—
Hiller və Belanger	Məlumat	İki İstiqamətli Rabitə	Generasiya	İnteqrasiya	İştirak	—
Almazan və Gil-Garcia	Mövcud Olma	Məlumat	Qarşılıqlı Təsir	Generasiya	İnteqrasiya	Siyasi İştirak
Cisco	Məlumat Qarşılıqlı Təsiri	Generasiya	Çevrilmə	—	—	—
Gartner Group	Şəbəkənin Mövcud Olması	Qarşılıqlı Təsir	Generasiya	Çevrilmə	—	—
West	Reklam	Online Xidmət	Portal	İnteraktiv Demokratiya	—	—
Moon	Məlumatın Nəşri	İki İstiqamətli Rabitə	Xidmət və Maliyyə	İnteqrasiya	Siyasi İştirak	—
Dünya Bankı	Nəşr etmək	Qarşılıqlı Təsir	Generasiya	—	—	—
Deloitte və Touch	Məlumatın Dərc Olunması	İki İstiqamətli Generasiya	Çox məqsədli Portal	Portalı Fərdiləşdirmək	Nümunə Qurum İnkişafı	Tam İnteqrasiya

Mənbə : Fath-Allah, A. və b. E-government Maturity Models 2014, səh 81

Dissertasiyanın bu hissəsində ədəbiyyatda ən məşhur inkişaf modellərindən üçü; Layne və Leenin inkişaf modeli, Dünya Bankı tərəfindən

hazırlanmış model, inkişaf modeli üzərinə Gartner Araşdırma Qrupunun etmiş olduğu iş araşdırılacaq.

Gartner'in 4 Mərhələli E-Hökumət İnkişaf Modeli. Gartner Araşdırma Qrupunun etmiş olduğu işdə, e-hökumət cəhdlərinin irəliləmə vəziyyətini ölçmək və müştəri xidmətlərinin arzu olunan səviyyəyə çatmasını təmin edən yol xəritəsini yaratmaq baxımından e-hökumətin inkişaf prosesinin 4 mərhələdən ibarət olduğu bildirilir (Gartner Group 2003-Alshehri, M. ve Drew, S. 2010):

1. Mərhələ: Şəbəkənin Mövcud Olması . Bu mərhələ məlumat verən bir şəbəkə saytı olaraq göstərilir. Bəzən kağız broşuralarla eyni xüsusiyyətdə olan əməliyyatları həyata keçirdiyi üçün bu mərhələni "broşur əşya" deyə də adlandırılmaqdadır.

2. Mərhələ: Qarşılıqlı Əlaqə . Qarşılıqlı əlaqə mərhələsi hökumət və vətəndaş (G2C), hökumət və biznes (G2B) və dövlət qurumları (G2G) arasında sadə əlaqələrin qurulmasını təklif etməkdədir. Qarşılıqlı əlaqə mərhələsinin şəbəkə saytları, məlumatlandırıcı cavablar çıxaran e-poçt rabitə və məlumatlandırma formalarını meydana gətirməkdədir.

3. Mərhələ: Generasiya. Generasiya mərhələsi, sənəd üçün , vergi və ödənişlərin ödənilməsi kimi əməliyyatların internet vasitəsilə edilməsini təmin etməkdədir.

4. Mərhələ: Çevrilmə. Çevrilmə mərhələsi idarəçiliyin konsepsiyasına görə hazırlanmış ən yüksək mərhələdir. Bu mərhələ, dövlətin funksiyalarının necə hazırlanması və təşkil edilməsinin yenidən icad edilməsini ehtiva etməkdədir.

Dünya Bankının 3 Mərhələli E-Hökumət İnkişaf Modeli .Dünya Bankı tərəfindən hazırlanan inkişaf modeli 2002-ci ildə “The E -Government Handbook For Developing Countries” də nümayiş olunmuşdur.

Dünya Bankı, inkişaf etdirdiyi modelin mərhələlərinin bir-birinə bağlı olmadığını və bir mərhələnin başlaması üçün daha əvvəlkinin bitməsinə ehtiyac olmadığını ifadə etmişdir. Təqdim etdiyi bu modelin üç mərhələsinin

də konseptual olaraq e –hökumətin məqsədlərinə çatmaq üçün bir yol olduğunu vurğulayan Dünya Bankı, mərhələləri və mərhələlərin xüsusiyyətlərini aşağıdakı kimi açıqlamışdır(Center for Democracy and Technology 2002):

1) Nəşr Etmək- Dövlət məlumatına girişi artırmaq üçün İKT-dən istifadə edilməsi;

2) Qarşılıqlı Təsir - Rəhbərlikdə vətəndaş iştirakının artırılması;

3) Generasiya Etmək- Dövlət xidmətlərini online rejimdə izləməyin mümkün olması.

1. Mərhələ: Nəşr etmək. Hökumətlər böyük miqdarda çoxu qismi fiziki və biznes üçün faydalı olan məlumatlar dərc etdirməkdədir. Bu məlumatları internet və digər inkişaf etmiş rabitə texnologiyaları vətəndaşlara birbaşa və daha sürətli şəkildə həyata keçirə bilirlər. Saytlar hökumət haqqında olan və hökumət tərəfindən yığılan məlumatları mümkün qədər geniş bir kütləyə yayırlar. Saytlar, qəzetlər ümumilikdə Kütləvi İnformasiya Vasitələri(KİV) bu işdə maraqlı olmalıdırlar. Belə edərək onlar E-Hökumətin inkişafında vacib rol oynayırlar.

İnkişaf etməkdə olan ölkələrdə (İEOÖ) E-Hökumətin bu mərhələsi məzmun olaraq fərqli həyata keçirənlər də, bu dövlətlərin hamısı E-Hökuməti hökumətin qaydalarını, qanunlarını, normativ hüquqi aktlarını online olaraq cəmiyyətə çatdıraraq həyata keçirirlər.

Dünya Bankı, son olaraq bu səviyyə ilə əlaqədar vətəndaşlar və müəssisələrin, dövlət dairələrinə gəlmədən, uzun sıralarda gözləmədən və ya rüşvət vermədən asanlıqla dövlət məlumatlarına rahatlıqla əldə edə biləcəklərini bildirir.

2. Mərhələ: Qarşılıqlı Təsir. KİV-nin təsir sahəsi nə qədər güclü olsa da, onlar E-Hökumət tətbiqlərində ilk addım xüsusiyyəti daşıyırlar. Bu mərhələnin əsas mahiyyəti ondadır ki, cəmiyyətin hər bir üzvü istənilən zamanda və istənilən vasitə ilə dövlət qurumdan məlumat əldə etmək imkanına sahib olur(qanunvericilikdə müəyyən olunmuş şərtlərlə).Bu proses

e-poçt vasitəsilə və ya nazirliklərdə fəaliyyət göstərən qaynar xətt vasitəsilə ya da ki bir-başa qurumun özünə müraciət edərək həyata keçirilə bilər. Nəticədə bu proses dövlət və cəmiyyət arasındakı ikitərəfli ünsiyyətin formalaşmasına və dövlətin idarə edilməsində cəmiyyət üzvlərinin yaxından iştirakını təmin edir. Vətəndaş iştirakını da artırmaq hökumətə olan ictimai etimadın artmasını təmin edir.

3. Mərhələ: Generasiya . İEOÖ-də özəl sektor e-ticarət xidmətlərini təqdim etmək üçün internetdən istifadəyə başladığı kimi, hökumətlərdən də dövlət xidmətlərinin təqdim edilməsi məsələsində eynisi gözlənilir. Bu məzmununda, hökumətlər, istifadəçilərin onlayn olaraq əməliyyat edə biləcəyi veb –səhifələr yaradaraq E-Hökumət mövzusunda daha böyük məsafələr qət edə bilər. Bir əməliyyat saytı dövlət xidmətlərinə hər zaman uyğun olan birbaşa bir əlaqə təklif edir. İKT-dən istifadə üçün hökumətləri təşviq edən ən böyük səbəb aktual bürokratik və sıx əmək tələb edən prosesləri nizama qoymaq istəyidir. Çünki bu nizam nəticəsində uzunmüddətli dövrdə qənaət təmin edilə bilər və məhsuldarlıq artırıla bilər.

Keçmişdə şəxsiyyət vəsiqəsinin yenilənməsi və s. buna bənzər əməliyyatlar həyata keçirmək həm çox vaxt aparırdı, həm də neqativ hallar baş verirdi. Amma Azərbaycan Respublikasında həyata keçirilən uğurlu siyasət nəticəsində bu halların qarşısı alındı. Artıq hər bir vətəndaş “ASAN xidmət” ə gedərək bu prosesi uzun növbələrdə gözləmədən qısa bir vaxt ərzində həyata keçirə bilər. Bu mərhələdə hökumətlər prosedurları və prosesləri avtomatlaşdıraraq və yenidən təşkil edərək xüsusilə vergi və pul cəzası kimi gəlir gətirən sahələrdə korrupsiya və rüşvəti önləməyi əsas istiqamət olaraq görür. Bu prosesin sonunda həm vətəndaşların dövlətə olan etibarını güclənir, həm də dövlət gəlirlərinin artacağı nəzərdə tutulur.

Layne və Leenin 4 Mərhələli İnkişaf Modeli .Layne və Lee E-Hökuməti ölkələr üçün vacib və global bir tətbiq olaraq görürdülər. Bu

məzmununda, Layne və Lee E-Hökumət üçün 4 mərhələli bir inkişaf modeli təklif edir (Layne, K. və Lee, J. 2001) :

- 1) Kataloqlaşdırma mərhələsi;
- 2) Generasiya mərhələsi;
- 3) Şaquli integrasiya mərhələsi;
- 4) Üfüqi integrasiya mərhələsi.

Kataloqlaşdırma Mərhələsi. Layne və Lee düşünürdülər ki, bir çox vətəndaş və biznes xüsusi sektorun xidmətlərinə internet üzərindən həyata keçirə bildikləri kimi, dövlət xidmətlərinə də eyni şəkildə daxil olmaq istəyindədir. Bu səbəblə də getdikcə bütün vətəndaşlar dövlət məlumatlarını qəzetlərdə axtarmaq əvəzinə şəbəkə saytlarında axtarış edəcəklər və onlar hökumətləri haqqında məlumatları tapa bilməyəcəklər. Nəticədə hökumətlər medianın, texnologiya bacarıqlarına sahib işçilərin təzyiqi və vətəndaşların tələbləri nəticəsində dövlət şəbəkə saytlarını meydana gətirməyə başlayacaqlar. Belə mərhələlərdə hökumətlər internet mövzusunda kifayət qədər mütəxəssis olmadıqları üçün kiçik layihələr edərək riskləri minimum endirməyi seçirlər (Layne, K və Lee, J. 2001).

Şəbəkə saytının mövcud olması dövlət baxımından da faydalıdır, çünki hökumət işçilərinin zamanının çoxu dövlət xidməti və prosesləri ilə əlaqədar sadə sualları cavablandırmağa sərf olunur. Dövlət saytlarının yaranması işçilərin iş yükünü azaldır. Dövlətin saytının yaranması nəticəsində vətəndaşlar proses və prosedurların xüsusiyyətlərini öyrənə bilir. Bununla bərabər dövlət xidmətləri üçün hansı təşkilatlara müraciət etməyin lazım olduğunu öyrənə bilirlər (Layne, K və Lee, J. 2001).

Generasiya Mərhələsi. Vətəndaşlar lazımlı sənəd işlərini başa çatdırmaq üçün dövlət təşkilatlarına getmək yerinə bu əməliyyatları internet vasitəsilə reallaşdırmağı tələb edirlər. Elektron əməliyyatlar həm müştərilər, həm də təşkilatlar üçün məhsuldarlığının artırılması məsələsində “kataloglanma” mərhələsinə nəzərən daha yaxşı imkanlar təklif edir. Əməliyyat mərhələsi daha geniş demokratik proseslər üçün imkanlar təmin edir. E-Hökumətin

xidmət göstərilməsində daha məhsuldardır və həm hökumət, həm də vətəndaş baxımından qənaətcil olacağı şübhəsizdir. İkinci mərhələ vətəndaşların öz hökumətləri ilə ünsiyyətinin tərzini dəyişən inqilabçı yeni bir sistemin, e-hökumətin başlanğıcıdır. Bu mərhələ vətəndaşların öz hökumətləri ilə onlayn olaraq ünsiyyətdə olmasını gücləndirir (Layne, K və Lee, J. 2001) .

Şaquli İnteqrasiya Mərhələsi. Bu mərhələdə mövcud proseslərin avtomatlaşdırılması və rəqəmsallaşdırılması məsələsinə deyil, dövlət xidmətlərinin çevrilməsi mövzusunə diqqət ayrılır. Dövləti elektronlaşdırmaq yalnız mövcud xidmətlərin internet üzərindən təqdim edilməsi məsələsi deyil. Layne və Lee-yə görə onlayn əməliyyat mərhələsindən sonra təqdim edilən xidmətlər daha çox diqqətdə olduğu üçün vətəndaşların e-hökumətdən gözləntiləri də artacaq (Layne, K və Lee, J. 2001). Generasiya mərhələsində olan sistemlərin çoxu parçalanmış vəziyyətdədir. Alimlərin nəzəriyyəsinə görə təbii inkişaf, yəni böyümə yalnız bir integrasiya forması ilə deyil hər iki şaquli və üfüqi integrasiyaların birləşməsi nəticəsində reallaşacaq. Təşkilatlar ümumiyyətlə eyni səviyyədə olan digər dövlət qurumları və ya yerli və mərkəzi səviyyədə olan oxşar təşkilatlarla əlaqəsi olmayan fərdi verilənlər bazalarına sahibdirlər. Məsələn, bir dövlət müəssisənin lisenziya informasiya bazası ilə yerli bir müəssisənin lisenziya bazası arasında əlaqə yoxdur (Layne, K və Lee, J. 2001) .

İlk olaraq eyni əməliyyatları həyata keçirən amma fərqli hökumət səviyyələrində iştirak edən təşkilatlar arasında şaquli birləşmənin reallaşacağı nəzərdə tutulmalıdır. Çünki hökumət səviyyələri arasındakı ünsiyyətsizlik fərqli fərdi təşkilatlar arasındakı ünsiyyətdən daha az olduğu düşünülməkdədir. Cəmiyyət təşkilatlarının çoxu özləriylə eyni səviyyədə olan fərqli təşkilatlara nisbətə mərkəzi və yerli səviyyələrdə mövcud olan təşkilatlarla daha çox ünsiyyət qurmaqdadırlar (Layne, K və Lee, J. 2001).

Üfüqi İnteqrasiya. Vətəndaşların İKT-nin bütün potensialından faydalana bilməsi üçün yalnız fərqli təşkilatların təqdim etdiyi xidmətlərin

üfüqi integrasiyası ilə reallaşa bilər. Ümumiyyətlə, öz hökumətlərindən kömək tələbində olan vətəndaşlar birdən çox dövlət xidmətinə ehtiyac duymaqladırlar. Məsələn, sığınma ehtiyacı olan bir vətəndaş eyni zamanda təhsil, tibbi müdaxilə, qida məsələlərində də dövlət dəstəyinə ehtiyac duymaqladır. Bu problemin öhdəsindən gələ bilmək üçün bəzi qurumlar evsiz iş elanları haqqında məlumat əldə edə biləcəkləri, borclarını ödəyə biləcəkləri, tibbi yardım əldə edə biləcəkləri xidmət mərkəzləri meydana gətirməkdədirlər. Hökumətlər hər zaman xidmətlərin ən çox ehtiyacı olan insanlara göstərilməsinin tərəfdarıdır. Üfüqi integrasiya mərhələsi əhəmiyyətli ölçüdə bu səyləri artıracaq. Fərqli funksional sahələrdən olan məlumat bazaları bir-birləriylə ünsiyyətdə olacaqlar və informasiya ən yaxşı şəkildə paylaşılacaqdır, beləcə tək bir qurum tərəfindən əldə edilmiş məlumatlar dövlət vahidlərinin daxilində yayılacaq. Layne və Lee-yə görə məsələn, bir vətəndaş başqa bir əraziyə daşındıqdan sonra səlahiyyət almaq üçün müraciət olduqda onun əsas yaşayış yeri, sosial sığorta məsələsi və s. başqa məlumatlar hal-hazırda yaşadığı yerli bələdiyyə və ya qurumla paylaşılacaq, beləcə vətəndaş daşınmış olduğu yeni ərazidə hər hansı bir dövlət xidmətindən istifadə etmək üçün yenidən müraciət forması doldurmaq məcburiyyətində qalmayacaq (Layne, K və Lee, J. 2001).

Yuxarıda sadalanan hər bir inkişaf modeli müxtəlif dövrlərdə ölkələr tərəfindən tətbiq olunmuşdur və onlardan bəziləri müvəffəqiyyətli olmuşdur. İndi isə o ölkələrdən bəzilərinin inkişaf modellərini nəzərdən keçirəcəyik.

İlk növbədə onu deməliyik ki ölkələrin e-inkişaf indekslərini hazırlayan və hər iki ildən bir bu hesabatları dərc etdirən bir təşkilat vardır ki, o da BMT-dır. Bizdə həmin bu hesabatlara nəzərən, e-inkişafa görə yüksək reytinglərə sahib ölkələrin e-hökumət sistemlərini analiz edəcəyik.

ABŞ. ABŞ dünyada e-hökumət sahəsinə ən çox investisiya yatan və ən çox layihələri həyata keçirən ölkələrdən biridir, bəlkədə birincidir. Bu səbəbdən ABŞ-nın e-hökumət siyasəti öyrənilməli və bəzi sahələrə tətbiq edilməlidir.

Əgər E-Hökumət xalqın dövlət orqanlarına daha asan girişi təmin etmək üçün informasiya texnologiyalarının yayılması olaraq qəbul edilirsə, o zaman deyə bilərik ki ABŞ bu fəaliyyətə hələ 1993-cü ildə başlamışdır (Hagen, M. 2004). Daha sonra hökumət IT vasitəsilə yenidənqurma, hökumət hesabatlarının tərtibi və e-hökumət sahəsində islahatlara başladı. Bu islahatların davamı olaraq, yeni E-Hökumət layihəsi olan “Access America ” yaradılmış və 1998-ci ildə “Hökumət kağız sənədləşmələrinin azaldılması haqqında akt” (The Government Paperwork Elimination Act) qəbul olundu (Hagen, M. 2004) .

Bütün dövlət xidmətlərini onlayn şəkildə təmin etmək məqsədi güdən “ Access America” proqramı e-xidmətləri bir portala integrasiya etmək nəzərdə tutulmuşdu. Bunun nəticəsi olaraq, ilk internet portalı olan “ firstgov” 2001-ci ildə dizayn edilmiş və istifadə verilmişdir (Uçkan, Ö. 2003).

2000-ci il ABŞ üçün yeni bir dövrün başlanğıcı idi. O dövrdə hakimiyyətə gələn George W. Bush “Access America” portalını mərkəzi hökumət portalı etdi və yeni e-hökumət strategiyası qəbul olundu. Bu strategiyanın 3 əsas prinsipi aşağıdakılardan ibarətdir (White House 2002):

- 1) Bürokratik mərkəzli deyil, vətəndaş mərkəzli idarəetmə;
- 2) Nəticəyə istiqamətlənmiş idarəetmə ;
- 3) Aktiv olaraq yeniliklərə açıq idarəetmə.

2012- ci ildə isə yeni bir e-hökumət strategiyası hazırlandı. “Digital Government” adlanan bu strategiyanın qarşısına qoyduğu məqsədlər bunlardır(Digital government , 2012): Amerika vətəndaşlarının istədikləri hər yerdə, istədikləri zaman məlumat və xidmətlərdən yararlanmaq imkanı; məlumatların təhlükəsizliyini təmin etmək; ölkədə yeniliklərin təşviqi və dövlət məlumatlarının artırılması. Hal-hazırda isə ABŞ-da yüzlərlə e-xidmətin daxil olduğu www.usa.gov portalı fəaliyyət göstərir.

Sinqapur. BMT-nin 2018-ci il hesabatına görə Sinqapur e-inkışaf indeksinə görə dünyada yeddinci sıradadır (0.88). Sinqapur ABŞ-dan sonra e-hökumət sistemini ən tez yaradan ölkədir və bu ölkənin e-hökumət sisteminin öyrənilməsinin əsas səbəblərindən biridir.

Sinqapurun e-hökumət quruculuğu 1980-ci illərin əvvəllərindən başlamışdır. Həmin dövrdə yaradılan proqram gələcəkdə yaradılan E-Hökumət sisteminin başlanğıcını qoydu. Daha sonra 2000-ci ildə ilk E-Hökumət fəaliyyət planı qəbul edildi(E-Government Action Plan) . Bu planın müvəffəqiyyətlə icrası 2003-cü ildə yeni, ikinci dövlət planının yaranmasına təkan verdi (Demirel, D. 2006).

Sinqapurda E-Hökumətin idarə olunması 1999-cu ildə yaradılan IDA (Infocommunication Development Agency) dövlət agentliyinin fəaliyyətə başlaması ilə yeni mərhələyə qədəm qoydu. Sözügedən agentliyə konsaltinq xərcləri, büdcə xərcləri, e-hökuməti müşahidə prosesini həyata keçirmək kimi çox böyük səlahiyyətlər verilmişdir. IDA dövlət agentliyi ölkənin elektron inkişaf planına əsasən fəaliyyət göstərir və e-layihələrin nəzərdə tutulmuş vaxt ərzində icra olunması nəzarət edir və lazım gələrsə dövlət qurumlarına təsir göstərə bilir. Sinqapur hökuməti üçün E-Hökumət əsas və vacib məsələdi. Bunun sübutu olaraq qeyd edə bilərik ki, elektronlaşma ilə bağlı fəaliyyət planlarının hazırlanmasına və həyata keçirilməsinə ölkənin Baş naziri rəhbərlik edir (<https://www.e-gov.az/az/news/read/183#.Vg6B-d-qqko>, 2015b).

Sinqapurun elektronlaşma siyasəti 2011-ci ildə dəyişdi. Bu dəyişiklik həmin ildə qəbul olunan “E-Government Masterplan 2011-2015” planla bağlı idi. Bu əslində Sinqapur tarixində e-hökumət sisteminin yeni erası idi. Çünki burada artıq daha çox sosial fəaliyyət planları həyata keçirilirdi. Bundan əlavə hökumətin mövcud şüarı dəyişdirilərək “Səninlə birlikdə hökumət” adı aldı. Bu masterplanın ən böyük məqsədlərindən biri cəmiyyətin sosial vəziyyətinin yaxşılaşdırılmasıdır (<https://www.gov.sg/>, 2015).

Son olaraq, qeyd edilməlidir ki, Sinqapur hökuməti vətəndaşların dövlət idarəciliyində iştirakının artırılması istiqamətində fəaliyyətlərinin davam etdirir. Bu məzmununda dövlət üçün əhəmiyyətli məlumatların açıq şəkildə inteqrasiyasının təmin edir. Bu inteqrasiya aşağıdakı prinsiplər əsasında həyata keçirilir (<https://www.e-gov.az/az/content/read/2>, 2015):

- 1) İnformasiya asanlıqla əldə edilməlidir- cəmiyyətə açıq edilən informasiya data. gov.sg portalında yayımlanmalıdır.
- 2) İnformasiya təkrarən işlənilə bilməlidir – açıqlanan informasiyalar təlimatlara uyğun formaya salınmalıdır.
- 3) İnformasiyalar zamanında yayımlanmalıdır - nümayiş etdirilən informasiyalar etibarlılığını qorunmalıdır.
- 4) İnformasiyalar sistem tərəfindən oxunmalıdır. (nümunə üçün, CSV, XLS və s.)
- 5) İnformasiyalar dəyişdirilməməlidir- informasiya mövcud formasında saxlanılmalıdır.

Cənubi Koreya. Cənubi Koreya BMT-nin 2010, 2012, 2014, 2018-ci il E-hökumət inkişaf indeksi hesabatlarında e-iştirak indeksinə görə 1-ci yer tutmuşdur. Ona görə də Cənubi Koreyanın e-hökumət siyasətinin analiz edilməlidir. Həyata keçirilən quruculuq işləri və tədbirlər sayəsində , Koreyanın beynəlxalq aləmdə nüfuzu artmışdır və Koreyanın e-hökumət quruculuğunun səmərəsi beynəlxalq birliklər səviyyəsində müxtəlif e-hökumət sistemləri tərəfindən tanınır (<https://www.egov.az/az/news/read/174#.Vg6CAAd-qqko>, 2015a).

Hazırkı vəziyyətdə Koreyada “e-people”adlanan portal fəaliyyət göstərir və bu portal dövlətin elektronlaşma siyasətində mühüm rol oynayır. Bu portal vasitəsilə insanlar bir çox e-xidmətdən yararlanırlar. Onlardan ən önəmlisi portal vasitəsilə hökumətdə baş verən dəyişiklikləri tez bir zamanda öyrənmə bilirlər(EHP, 2015a). Bu portalın digər bir spesifik xüsusiyyəti “ Şikayətlər” adlanan bölmənin olmasıdır. Bu bölmə vasitəsilə Koreya hökumətlə-vətəndaş əlaqəsi tənzimlənir və vətəndaşların istəkləri nəzərə alınır. Buraya aiddir (e-people, 2015) : a)qanunlarda, normativ aktlarda dəyişikliklər edilməsi; b) hökumət siyasəti və fəaliyyəti ilə bağlı fikir mübadiləsi; c) insanlığa zidd tədbirlərin, fəaliyyətlərin ləğvi.

Koreya müasir dövrdə elektronlaşma sahəsi üzrə ən çox yeniliklər edən ölkələr sırasındadır. Digər yandan da Koreya e-hökumət sahəsində uzun inkişaf mərhələlərindən keçmişdir.

Bu inkişaf mərhələləri müxtəlif illərə bölünməklə 6 mərhələdən ibarətdir. Bu mərhələlərində hər birinin spesifik fəaliyyət istiqamətləri vardır. Mərhələlər və istiqamətləri cədvəl 2-də göstərilmişdir (<https://www.e-gov.az/az/news/read/174#.Vg6CAAd-qqko>, 2015a):

Cədvəl 2: Cənubi Koreyanın Elektron Hökumət fəaliyyətinin inkişaf mərhələləri

Mərhələlər	Mühüm fəaliyyət istiqamətləri
Başlanğıc (1980–1990-cı illər)	5 Milli İnformasiya Sisteminin yaradılması. Kompüter Şəbəkəsinin Genişləndirilməsi və İstifadəsinin İnkişafı üzrə fəaliyyət.
Əsasının qoyulması (1990 – 2000-ci illər)	Yüksək sürətli informasiya və kommunikasiyanın təməlinin qoyulması və internetin inkişafı, informasiyalaşdırmanın inkişafı üzrə fəaliyyət istiqamətlərinin təsdiq edilməsi.
Tətbiq olunma (2001-2002-ci illər)	E-hökumət üzrə 11 mühüm təşəbbüsün yerinə yetirilməsi, E-hökumətin fəaliyyət istiqamətlərinin təsdiq edilməsi.
Genişlənmə (2003-2007-ci illər)	E-hökumət üzrə 31 sxem layihəsini icra etmək,
Toplanma (2008-ci ildən indiyədək)	Milli İnformasiyalaşdırma Master Planının əsasını qoymaq, açıqlıq, paylaşma və əməkdaşlıq prinsipləri üzrə e-Hökumət istiqamətində tapşırıqların icra edilməsi.
Smart Hökumət (2011-ci ildən indiyədək)	Gələcək E-Hökumət (Smart Hökumət) planının hazırlanması.

Mənbə: EHP ,<https://www.e-gov.az/az/news/read/174#.Vg6CAAd-qqko>,2015

Estoniya. Estoniya artıq E-Hökumət fəaliyyətinə görə dünyada tanınmış ölkələrdəndir. Bunu 2018-ci (BMT) hesabatında da görmək olar. Belə ki, Estoniya e-inkişaf indeksinə görə dünyada 16-cı yerdədir. Estoniyanın araşdırılmasının bir səbəbi də elektron hökumət siyasətinin Azərbaycan Respublikası üçün önəm daşmasıdır. Çünki Azərbaycanın e-hökumət siyasəti Estoniyanın X-road sisteminin təcrübəsindən istifadə edərək qurulmuşdur (Muradov, M. 2014) .

Estoniyada elektronlaşma fəaliyyətinə keçdikdən sonra səsvermə artıq heç yerə getmədən həll olunur. Bu proses E-Estoniya vasitəsilə baş verir. Proses mobil telefon vasitəsilə dünyanın hər yerindən, internet üzərindən

hüquqi cəhətdən əsaslandırılmış müqavilələrin imzalanması deməkdir. Bu kimi onlarca e-xidmət var ki, estoniyalılar bu xidmətlərdən rahatca istifadə edə bilir. Onlardan bəziləri ilə tanış olaq (<https://www.e-gov.az/en/news/read/287> , 2015 c) .

Elektron şəxsiyyət vəsiqəsi (E-İD) . 2002-ci ildən etibarən tətbiq olunur. Bu tətbiqlə siz müasir, yeni şəxsiyyət vəsiqələrinə sahib olursunuz. Bu xidmət bütün əhali qrupları üçün məcburi edilməklə, 90 %-lik nəticəyə nail olunmuşdur.

E-sənəd. Estoniyada geniş istifadə olunan bir tətbiqdır. Bu tətbiqin əsas xüsusiyyəti e-imza vasitəsilə sənədlərin imzalanmasıdır. Çünki rəqəmsal imzalar digər imzalarla bərabər səviyyədədir.

Bu da həyata keçirilən proseslərdə köməklik göstərir. Bu tətbiqlə siz heç yerə getmədən e-imza vasitəsilə istənilən məlumatı və ya sənədi virtual olaraq rahatlıqla əldə edə bilərsiniz .

E-biznes qeydiyyatı . Elektronlaşmanın bir digər məqsədi də biznes qurumlarının dövlətlə olan münasibətlərinin yaxşı vəziyyətə gətirilməsidir. Bu proses Estoniya E-biznes vasitəsilə həll olunur . Tətbiq çoxfunksionaldır və təhlükəsizliyə ciddi riayət olunur. Burada siz şirkət qurub, qeydiyyatını edə bilərsiniz, lazım gəldikdə dövlət qurumlarından bəzi məlumatların da əldə olunması mümkündür.

E-Vergi. 2000-ci ildə tətbiqə başlanan bu sistem həm vaxta qənaət edir, həm də yaranacaq neqativ halların qarşısını alır.Ümumilikdə Estoniya həyata keçirilən E-Hökumət sistemi çoxəhatəli bir sistem olmaqla bərabər dövlətin bütün hakimiyyət orqanlarını bu sistem daxilində təmərküzləşdirib.

Türkiyə. Bir çox ölkədə olduğu kimi Türkiyədə də E-Hökumət tətbiqlərini sürətlə inkişaf etməkdə olması, həmçinin Türkiyə ilə Azərbaycan arasında hər sahədə möhkəm əlaqələrin mövcud olması Türkiyənin e-hökumət təcrübəsinin araşdırılmasını tələb edəcək səbəblərdəndir.

Türkiyədə bu sistemin yaranması hələ 1980-ci illərdə planlaşdırılırdı.1990-2000-ci illər arasında texnologiya və elmi siyasət yenidən qurulmağa başlandı və e-hökumət layihələrinə keçid baş verdi (Törenli 2004-

Çarıkçı,O.2010).Bu dövrdə dünyada yaşanmağa başlayan məlumat və texnologiyaların çevrimə prosesi Türkiyədən də yan keçmədi. Bunun nəticəsi olaraq 1993-cü ildə “ Türkiyə İnformasiya və İqtisadi Modernizasiya” layihəsi fəaliyyətə başladı (Çarıkçı, O. 2010) .

Türkiyədə həyata keçirilən e-hökumət sistemi dövlətin bütün olmasa da böyük bir hissəsini əhatə edə bilib. İndi isə bu tətbiqlərdən bəziləri ilə tanış olaq.**Pol-Net (Polis Məlumat Şəbəkəsi layihəsi)**. Bu layihə Türkiyə kimi çox ölkələrlə qonşu olan və ərazisi çox böyük olan ölkələr üçün idealdır. Bu layihə ilə mərkəzlərdə gələn məlumatlar daha effektiv şəkildə toplanır və mövcud təhlükəsizlik qüvvələri ilə paylaşılır (Parlak , B. 2011) .

UYAP (Milli Məhkəmə Şəbəkəsi layihəsi). Bildiyimiz kimi Türkiyənin əhalisi 80 milyondan çoxdur.Təbii haldır ki bu qədər nüfusun olduğu ölkədə məhkəmələrlə bağlı iş həddən çoxdur. Bu sistemin də tətbiqi bundan irəli gəlir.Bu layihə Türkiyənin məhkəmələrinin və struktur vahidlərinin iş prinsipi asanlaşdıraraq, prosesi sürətləndirir və etibarlılığı artırır.

VEDOP (Vergi Ofisləri Avtomatlaşdırma layihəsi). Bu tətbiq mərkəzi vergi orqanının və ona tabe qurumların iş fəaliyyətini asanlaşdırmaq üçün hazırlanmışdır və bu tətbiq bütün prosesi elektronlaşdırır (Parlak, O. 2011).

II FƏSİL. AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASINDA ELEKTRON HÖKUMƏTİN TƏŞKİLİ VƏ ONUN FƏALİYYƏTİNİN NORMATİV- HÜQUQİ TƏMİNATI MEXANİZMİ

2.1. Respublikamızda elektron hökumətin fəaliyyətini təmin edən qanunvericilik aktları sistemi

Hər bir sahənin fəaliyyətini təmin edən qanunvericilik sistemi mövcuddur bu proses həmçinin E-Hökumət sahəsində də həyata keçirilir. Baxmayaraq ki Elektron hökumət sistemi ölkəmizdə XXI əsrin ikinci on illiyindən etibarən tətbiq olunmağa başlanıb amma hələ XXI əsrin ilk on illiyindən e-hökumətin qanunvericiliyi formalaşmağa başlamışdı.

Bu prosesin nəticəsi olaraq hal-hazırda Azərbaycanda Elektron hökumət və elektron xidmətlərin formalaşması və inkişafı məqsədilə qanunvericilik bazası yaradılmışdır və bunun üçün bir sıra qanuni tənzimləmələr edilmişdir. Bu qanuni tənzimləmələri Parlament səviyyəsində qəbul edilən qanunlar, Nazirlər Kabineti tərəfindən qəbul edilən qərarlar, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanları və beynəlxalq qanunlar olaraq təsnifləşdirmək mümkündür.

Parlament səviyyəsində qəbul edilən qanunlardan bəziləri aşağıdakılardır (Muradov M. və b., 2014, səh 23):

1) “Elektron sənəd və elektron imza haqqında” Azərbaycan Respublikası qanunu (9 Mart 2004);

2) “Elektron ticarət haqqında” qanun (10 May 2005);

3) “Fərdi məlumatlar haqqında” qanun (30 sentyabr 2010).

Bu qanunların hər biri Elektron Hökumət sisteminin ayrı-ayrı sahələrinin fəaliyyətini tənzimləyir. Ölkəmizdə elektron hökumətin sənədləşməsi və elektron imza məsələlərini tənzimləyən qanunlardan biri də “Elektron sənəd və elektron imza” haqqında qanundur. Qəbul edilən bu qanun elektronlaşma ilə bağlı münasibətləri tənzimləməklə bərabər burada digər vacib məsələlər də xarakterizə olunur. Belə ki burada elektron imzanın

əhəmiyyəti vurğulanaraq, onun mahiyyəti, fiziki və hüquqi şəxslər üçün istifadəsi məsələləri öz həllini tapır. Həm də bu qanunda elektron sənədin rəsmi və rəsmi olmayan yazışmalarda yeri və bu yazışmaların hüquqi əsasları öz əksini tapır (<http://e-qanun.gov.az/framework/5946>, 2017).

Parlament səviyyəsində qəbul edilən bir digər önəmli qanun “Elektron ticarət haqqında” qanundur. 10 may 2005-ci ildə hazırlanan bu qanun elektronlaşmanın problemləli sahələrindən olan ticarət haqqındadır. Burada sadəcə onun təşkili yox, eyni zamanda onun əsasları, bu müddəadan irəli gələn vəzifə və öhdəliklər də daxildir. Həmçinin burada əməl oluması tələb olunan bəzi prinsiplər də mövcuddur. Onlardan bəzilərinə misal olaraq, iştirakçıların iradə sərbəstliyi məsələsi, onların əmlak müstəqilliyinin təmini, azad və ədalətli rəqabət şəraitinin formalaşması məsələsi; müqavilə azadlığının təmin olunması; məhkəmə şəraitində hüquqların müdafiəsinə təminat məsələləri və s. daxildir (http://www.e-qanun.az/alpdata/framework/data/10/f_10406.htm, 2005).

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti tərəfindən isə Elektron Hökumət tətbiqləri ilə bağlı aşağıdakı qərarlar alınmışdır:

1) Nazirlər Kabinetinin və mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının hazırladıqları qanuni tənzimləmələrin layihələrinin " Elektron hökumət "portalında yerləşdirilməsi Qaydaları" nın təsdiq edilməsi haqqında (25 iyun 2011);

2) “ İcra hakimiyyəti orqanları tərəfindən müəyyən sahələrdə e-Dövlət xidmətlərinin təqdim edilməsi qaydaları”nın və “ E-Hökumət xidmətləri siyahısı" nın təsdiq edilməsi haqqında qərar (24 noyabr 2011);

3) “Elektron hökumət” portalına inteqrasiya edilməsi lazım olan məlumat sistemlərinin və ehtiyatların siyahısı ”nın və “ İnformasiya sistemlərinin və ehtiyatların, e-xidmətlərin “Elektron hökumət” portalına inteqrasiya edilməsinə dair Texniki Tələbləri ”n təsdiq edilməsi (1 May 2014).

Nazirlər Kabinetinin qərarları arasında e-hökumət sisteminin qanunvericilik bazasının təkmilləşməsində ən böyük yardımçı “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən müəyyən sahələrdə e-Dövlət xidmətlərinin

təqdim edilməsi qaydaları”nın və “ E-Hökumət xidmətləri siyahısı” nin təsdiq edilməsi haqqında qərardır (24 noyabr 2011).Bu qərar digər bir dövlət sənədinin icrasının təmin etmək üçün yaradılmışdır. Həmin dövlət sənədi isə “Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2011-ci il 23 may fərmanıdır (<http://e-qanun.az/framework/21716>, 2011).

Bu fərmanda yaradılan publik hüquqi şəxslərin fəaliyyəti və fəaliyyətindən irəli gələn məsələlərin həlli daxildir. Burada fəaliyyətindən irəli gələn məsələlər dedikdə, onun həyata keçirilməsi prosesində İKT-nin tətbiqi və bu tətbiqlər nəticəsində göstərilən e-xidmətlər başa düşülür. Dövlət qulluğu məsələləri, əmlakla bağlı münasibətlər, konsulluq fəaliyyətləri, səhiyyə məsələləri, sosial təminat problemi, statistik hesabatlarla bağlı məsələlər, təbii mühit, ekoloji problemlərlə məsələlər, gömrük məsələləri və s. bu xidmətlər sırasındadır.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin səlahiyyətləri çərçivəsində E-Hökumət tətbiqləri ilə bağlı imzaladığı sənədlərə nümunə olaraq aşağıdakılar göstərilə bilər (Muradov M. və b, 2014: 23):

1) Dövlət orqanlarının e-xidmətlər təqdim etməsinin təşkil edilməsi sahəsində tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı(23 May 2011);

2) “Elektron hökumət” portalı haqqında Əsasnamə ”in təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə əlaqədar Fərman (5 fevral 2013).

Azərbaycan Respublikasının (AR) Prezidentinin imzaladığı bu 2 Fərman E-Hökumət sisteminin ən əsas qanunvericilik mənbələridir. Buna görə də hər iki Fərmanın analiz edilməsi əsasdır.

23 May 2011-ci ildə qəbul olunan “ Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər” haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı adından da bəlli olduğu kimi hakimiyyət orqanları tərəfindən yaradılmış bəzi elektron xidmətlərin təşkili , burada baş

verən neqativ halların aradan qaldırılması kimi məsələlər daxildir (<http://e-qanun.az/framework/21716>, 2011).

Fevral ayının 5-i 2013- cü ildə imzalanan “Elektron hökumət” portalı haqqında Əsasnamə”nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı E-Hökumət sisteminin ən əsas dövlət sənədidir. Çünki burada E-Hökumətin əsas komponenti olan EHP haqqında tədbirlər planı yer alır.

Bundan əlavə bu qanunda elektron xidmətlərlə bağlı dəyişikliklər, daha sonra həmin xidmətlərin vahid bir portalda mərkəzləşmə məsələsi, burada həyata keçirilən fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılması məsələsi göstərilmişdir (<http://e-qanun.gov.az/framework/25215>, 2013) .

Göstərilən qanunlardan, fərmanlardan əlavə olaraq elektronlaşmanın gələcək perspektivlərini araşdıran və ona uyğun fəaliyyət planı hazırlanan Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 2 aprel tarixli Sərəncamı ilə “Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyətinin inkişafına dair 2014–2020-ci illər üçün Milli Strategiya” və bu strategiyadan irəli gələn məsələlərin həlli baxımından hazırlanan “Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyətinin inkişafına dair Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə 2016–2020-ci illər üçün Dövlət Proqramı” da vardır. Bu milli strategiyanın və dövlət proqramının ayrı-ayrılıqda təhlili e-hökumət sisteminin qanunvericilik bazasının öyrənilməsi baxımından vacibdir.

2014-2020-ci illər üçün yaradılan Milli Strategiya bir-başa olaraq İC-nin yaranması məsələlərini həll etmək üçün hazırlanıb. Bu səbəbdən biz strategiyanın əsas məqsədi kimi İC-nin formalaşmasını və bunun nəticəsində bərpa edilən vətəndaş-dövlət əlaqələrinin möhkəmləndirilməsini , dayanıqlı tərəqqiyə nail olunmasını və s.ni göstərə bilərik (<https://president.az/articles/11312>, 2014) . Göstərilən məqsədlərə nail olmaq üçün bəzi problemlərin həlli vacibdir. Onlardan bəziləri:

- 1) İC şəraitində tənzimləmələrin həyata keçirilməsi və effektiv əlaqələrin qurulması məsələsi;
- 2) İTT sahəsində elmi və ixtisaslı kadrlara ehtiyac məsələsi;
- 3) “ Elektron Hökumət” in fəaliyyət sahəsinin genişlənməsi və bunun İKT-yə tətbiqi;
- 4) Sosial xidmətlərlə bağlı keyfiyyət göstəricisinin artırılması məsələləri;
- 5) Beynəlxalq informasiya məkanına inteqrasiya.

Yuxarıda sadaladığımız məsələlər İC üçün vacib məsələlərdir. Bu məsələlərin həlli bir-başına olaraq Milli Strategiyanın məqsəd və vəzifələrinə nail olma səviyyəsindən asılıdır. Milli Strategiyanın da məqsəd və vəzifələrinə nail olunması üçün 2016-cı ildə “ Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyətinin inkişafına dair Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə 2016–2020-ci illər üçün Dövlət Proqramı ” hazırlanmışdır. Bu Dövlət Proqramının da öz-özlüyündə həll etməli olduğu məsələlər və bundan irəli gələn vəzifələri vardır (<https://president.az/articles/21127>, 2016). Buraya aiddir : a) Elmtutumlu və yüksək texnologiyaya sahib məhsulların istehsalı və onların dünyaya çıxışına şərait yaradılması; b) Mütəxəssislərin elmi fəaliyyətinin, gənclərin yeni nəsil təşəbbüslərinin dəstəklənməsi; c) Gənclərin zehni inkişafının artırılması; d) Yeni texnologiyalara inamın artırılması; e) İC quruculuğunda dövlət-sahibkar-vətəndaş tərəfdaşlığının artırılması; f) İnternet magistrallarına alternativ birləşmələrin təmin edilməsi; g) Elmtutumlu və yüksək texnoloji məhsulların istehsalı; h) Qabaqcıl təcrübənin idxalı və texnoloji transferin təmin olunması.

Son olaraq beynəlxalq konvensiyalara qoşulmaq barədə aşağıdakı qanunlar qəbul edilmişdir (Muradov M. və b., 2014, səh 23):

- 1) “Kibercinayətkarlıq haqqında” Konvensiya, 23 noyabr 2001-ci il, Budapeşt;
- 2) “Fərdi məlumatların avtomatlaşdırılmış qaydada işlənməsi ilə əlaqədar şəxslərin qorunması haqqında”, 28 yanvar 1981-ci il, Strasburq.

2.2. Azərbaycan Respublikasında elektron hökumət xidmətlərindən istifadənin müasir vəziyyətinin təhlili

Azərbaycan Respublikası E-Hökumət tətbiqlərinin həyata keçirilməsi istiqamətində fəaliyyətinə 2000-ci illərin əvvəllərində başlamışdır. Azərbaycan, E-Hökumət tətbiqlərinin reallaşdırmaqla ictimai qurum və quruluşlarda fəaliyyətin və məhsuldarlığın artırılmasını, şəffaflığın artırılmasını, qərar alma prosesinə vətəndaş iştirakının təmin edilməsini, vətəndaşların hökumət orqanları ilə daha rahat əlaqələr qurabilməsini qarşısına məqsəd qoymaqladır.

Dissertasiyanın bu hissəsində elektron xidmətlərdən istifadənin müasir vəziyyətinin təhlili aparılacaq. Azərbaycanda həyata keçirilən E-Hökumət modeli beynəlxalq standartlara uyğun şəkildədir və buna görə də təhlil ilk öncə beynəlxalq səviyyədə araşdırılmalıdır. Dünyada elektron hökumətin inkişaf indeksini hesablayan qurum vardır ki, bu da Birləşmiş Millətlər Təşkilatıdır. Burada ölkələrin bir-birləri ilə müqayisədə fəaliyyətlərinin sıralaması verilir. Cədvəl 3 -də 2018-ci il üzrə BMT-nin “E-hökumət inkişaf indeksi”nin reyting cədvəlində yer alan ilk 10 ölkə göstərilmişdir:

Cədvəl 3: 2018 -ci ildə ölkələrin elektron hökumət inkişaf indeksi

Nö	Ölkənin adı	E-hökumət inkişaf indeksi
1.	Danimarka	0.9150
2.	Avstraliya	0.9053
3.	Koreya Respublikası	0.9010
4.	Böyük Britaniya Birləşmiş Krallığı	0.8999
5.	İsveç	0.8882
6.	Finlandiya	0.8815
7.	Sinqapur	0.8812
8.	Yeni Zelandiya	0.8806
9.	Fransa	0.8790
10.	Yaponiya	0.8783

Mənbə: BMT-nin Elektron hökumət hesabatı, 2018

(https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)

2016-cı il və 2014-cü il hesabatlarına nəzər salsaq görürük ki, sıralamada köklü dəyişikliklər baş verib. Beləki əvvəlki hesabatlarda ABŞ, Böyük Britaniya, Sinqapur kimi ölkələr siyahıya başçılıq edirdisə hal-

hazırda ən yaxşı göstərici Danimarkaya məxsusdur və ABŞ ilk onluqda belə yoxdu. Bundan əlavə BMT-nin hesabatına əsasən Danimarka E-İştirak (E-Participation) indeksinə görə də dünyada liderdir. Daha sonra siyahıda Avstraliya və Koreya Respublikası gəlir.

BMT-nin araşdırmasına əsasən Danimarkanın müvəffəqiyyətinin səbəbi son 15 ildə dövlətin bütün qurumlarının bu prosesə qanun çərçivəsində məcburi yollarla da olsa daxil etməsidir. Bundan əlavə Danimarkanın 5 illik Digital Strategiyanın tətbiqinin də önəmi var. Danimarka vətəndaşlar üçün yaratdığı NemID portalı vasitəsilə müxtəlif xidmətlər təklif edir. Belə ki yaşlılar, pensiya yaşına çatmış insanlar portala daxil olaraq pensiyaya ayrıldıqdan sonra nə edəcəkləri haqqında portaldan təkliflər ala bilər. Daha sonra digital poçt tətbiqini başlattı və hal-hazırda 15 yaşdan yuxarı vətəndaşların 90%-i bu poçta malikdir. Nəticədə digital poçt vətəndaş-qurum arasındakı əlaqəni tənzimləyərək, maliyyə xərclərinin azalmasına səbəb olur (<https://govinsider.asia/innovation/denmark-online-services-digital-government-australia-korea/>,2018)

BMT-in hesabatına görə Azərbaycan inkişaf indeksinə görə dünya ölkələri arasında 70-ci yerdədir. Amma 2016-cı ildə isə 56-cı yerdə idi. Buna səbəb göstəricinin azalması deyil, ölkələrdə inkişaf indeksinin çox yüksək göstəricilərə sahib olmasıdır. İnkişaf indeksinin hesablanmasında üç əsas indikatordan istifadə edilir :

- 1) Onlayn xidmət sub- indeksi;
- 2) Telekommunikasiya sub-indeksi;
- 3) İnsan kapitalı sub- indeksi.

Azərbaycanda bu göstəricilər ildən-ilə müsbət şəkildə dəyişməkdə, artmaqdadır. Cədvəl 4-də “ Elektron hökumət inkişaf indeks”ində illər üzrə Azərbaycanın sub-indekslərdə dəyəri göstərilmişdir:

Cədvəl 4: Elektron Hökumət inkişaf indeksində illər üzrə Azərbaycanın sub-indekslərdə dəyəri

Sub-indekslər/ İllər	2014	2016	2018
Onlayn xidmət sub-indeksi dəyəri	0.4331	0.6812	0.7292
Telekommunikasiya sub-indeksi dəyəri	0.4605	0.4852	0.5062
İnsan kapitalı sub-indeksi dəyəri	0.7480	0.7158	0.7369

Mənbə: BMT-nin Elektron hökumət hesabatı , 2018,2016,2014

Hesabatlara baxdığımızda görürük ki, üç sub-indeksin ikisində , yəni onlayn xidmət sub-indeksi və insan kapitalı sub-indeksi üzrə yüksək göstəricilərə sahibik. Təbii ki bu ölkəmiz üçün sevindirici haldır. Lakin bunu telekommunikasiya sub-indeksinə aid etmək olmur. Bu üç indeksin hər biri müəyyən parametrlər əsasında hesablanır. Bu səbəbdən də onların hər birini ayrı-ayrılıqda təhlil etmək lazımdır.

Onlayn xidmət sub- indeksi. BMT-nin hesabatına əsasən bu indeks aşağıda göstərilən 4 mərhələdən ibarət indikatorlar əsasında hesablanır:

- 1) İnformasiya xidmətləri ;
- 2) Artırılmış olan informasiya xidmətləri;
- 3) Tranzaksiyalı olan xidmətlər;
- 4) Əlaqələndirilmiş olan xidmətlər.

Cədvəl 5: 2018-ci il Azərbaycanın onlayn xidmət sub-indeksində dəyəri

	Onlayn xidmət sub-indeksi
Azərbaycan	0.7292
Dünyada ortalama	0.5691
Amerika ortalama	0.6095
Afrikada ortalama	0.3633
Avropada ortalama	0.7946
Asiyada ortalama	0.6216

Mənbə: BMT-nin Elektron hökumət tədqiqatı, 2018

(https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)

Azərbaycan onlayn xidmət sub-indeksi göstəricisinə görə sadəcə Avropa ölkələrindən geri qalır. Məlumat üçün qeyd edək ki, Azərbaycan bu

göstəriciyə görə MDB ölkələri arasında 6-cı yerdədir. Daha yüksək göstəriciyə malik olan MDB ölkələri sırasıyla : Rusiya 0.9167, Qazaxıstan 0.8681, Moldova 0.7708, Özbəkistan 0.7917 və Belarusya 0.7361.

Telekommunikasiya infrastruktur sub- indeksi. Telekommunikasiya infrastruktur sub-indeksi beş indikatorndan təşkil olunur. Göstərilən hər bir komponent 100 nəfərə əsasən hesablanmaqdadır. Buraya aiddir:

- 1) İnternet istifadəçilərinin sayı;
- 2) Əsas telefon xətlərinin uzunluğu;
- 3) Mobil telefon istifadəçilərinin sayı;
- 4) Sabit internet istifadəçiləri;
- 5) Əsas genişzolaqlı şəbəkə istifadəçilərinin sayı.

Cədvəl 6: 2018-ci il Azərbaycanın telekommunikasiya sub-indeksində dəyəri

Göstəricilər	Azərbaycan
Telekommunikasiya infrastruktur sub-indeks dəyəri	0.3033
100 nəfərə düşən İnternet istifadəçiləri	78.02
100 nəfərə düşən telefon xətləri	17.48
100 nəfərə düşən mobil istifadəçilər	104.77
100 nəfərə düşən sabit internet istifadəçilər	56.21
100 nəfərə düşən sabit genişşəbəkəli internet istifadəçilər	18.55

Mənbə: BMT-nin Elektron hökumət tədqiqatı, 2018

İnsan kapitalı sub- indeksi . BMT -nin insan kapitalı sub-indeksi əsasən bu üç göstərici ilə hesablanır və Azərbaycan üçün göstəriciləri bunlardır:

- 1) İnsanların savadlılıq faizi : 99.79% (Mənbə: UNESCO)
- 2) Gözlənilən tələbə ili : 12.7 (Mənbə: UNESCO)
- 3) Orta məktəb ili : 11.2. (Mənbə: UNESCO)

Birləşmiş Millətlər Təşkilatının hesabatında Elektron iştirak indeksi də hesablanır. Elektron iştirak indeksi (E-Participation) bir növ keyfiyyət göstəricisidir.

Belə ki bu göstərici elektron hökumət sorğusundan əldə olunur və bu göstərici dövlət orqanlarının veb-saytlarının faydalılıq göstəricisini və digər ölkələrlə müqayisədə hazırlıq səviyyəsini ölçür.

Bu hesabatda göstəricilər regionlar üzrə, bəzən də təşkilatlara üzv ölkələr üzrə də sıralanır. Təbii ki bu sıralanmalarda ölkələrin yerləri dəyişir. Aşağıdakı cədvəldə isə Azərbaycanın da üzv olduğu Müstəqil Dövlətlər Birliyi ölkələri üzrə göstəricilər əks olunmuşdur. Bu cədvəl BMT-nin 2018-ci il E-İnkişaf hesabatından götürülərək və burada həm elektron inkişaf, həm də elektron iştirak indeks göstəriciləri əks olunmuşdur:

Cədvəl 7: E-İştirak və e-inkişaf indeksinə görə MDB ölkələri

Sıra	Ölkə	E-iştirak	E-inkişaf
1	Azərbaycan	0.6798	0.6574
2	Rusiya	0.9213	0.7969
3	Moldova	0.8596	0.6590
4	Qırğızıstan	0.6854	0.5835
5	Özbəkistan	0.7584	0.6207
6	Gürcüstan	0.6236	0.6893
7	Ukrayna	0.6854	0.6165
8	Qazaxıstan	0.8371	0.7597
9	Belarus	0.882	0.7641
10	Ermənistan	0.5674	0.5944
11	Tacikistan	0.3876	0.4220
12	Türkmənistan	0.1124	0.3652

Mənbə: BMT-nin Elektron hökumət tədqiqatı, 2018

BMT-nin hesabatında Azərbaycan Respublikasında həyata keçirilən informasiya təhlükəsizliyi siyasəti barəsində də informasiya verilmişdir. Burada əsasən Elektron Təhlükəsizlik Xidmətindən danışılır. Belə ki , BMT-nin hesabatına görə yaradılan Elektron Təhlükəsizlik Xidməti və ya CERT elektronlaşmada və kiberhücumların qarşısını almaqda öz effektivliyini göstərir. ETX-nin əsas xidmətləri (<https://www.cert.az/haqqimizda>, 2013):

- 1) İnformasiya subyektlərinin fəaliyyətini tənzimləyir;
- 2) Etimal olunan təhlükələr üçün məlumatlandırma prosesini həyata keçirir,

3) İnternet istifadəçilərinə zərər verə biləcək proqramların və ya vasitələrin aşkarlanmasını və bu məsələdən iəli gələn təlimatların hazırlanmasını həyata keçirir;

4) İnternetdə qlobal xarakter daşıyan hücumların qarşısını almaq üçün ölkə səviyyəsində milli internet operatorunun yaradılması və bununla bağlı tədbirlərin həyata keçirilməsini təşkil edir;

5) Kiberhücumların hazırlığının təmin edilməsi və bununla bağlı olaraq aidiyyəti qurumlarla işin təşkilini həyata keçirir.

Elektron Hökumət haqqında artıq demək olar ki, əhali üçün əlçatandır bir sistemdir. Burada artıq həm vaxt itkisinin qarşısı alınır, həm də yarana biləcək neqativ hallarının qarşısı alınır. Nəticə olaraq dövlətin hər bir vətəndaşı heç bir yerə müraciət etmədən, evini və ya iş yerini tərk etmədən istədiyi qurumla virtual olaraq əlaqə saxlaya bilər və lazım olduqda sənəd də almaq imkanı var. Bu imkanlar artdıqca vətəndaşların da “E-hökumət”ə müraciətləri də artır (<https://reyting.az/layihe/9145-elektron-hokumete-muracietlerin-sayi-23-milyonu-otub.html>, 2018).

Bu baxımdan da E-Hökumət xidmətlərindən istifadənin müasir vəziyyətinin təhlilini həyata keçiririksə burada E-hökumətin əsas komponenti olan Elektron Hökumət portalı (EHP) haqqında danışmalıyıq. EHP-nin rəsmi saytı www.e-gov.az saytıdır. 2017-ci ildə Məlumat Hesablama Mərkəzinin (MHM) operatoru olduğu “Elektron hökumət” portalı üzərindən elektron xidmətlərə müraciət edənlərin sayı 23 milyondan çox olub. Aşağıda isə EHP-dən ən çox müraciət olunan on qurum göstərilmişdir (<https://reyting.az/layihe/9145-elektron-hokumetemuracietlerin-sayi-23-milyonu-otub.html>, 2018):

- 1) Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi - 9.341.135
- 2) Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi - 8.327.251
- 3) Dövlət İmtahan Mərkəzi - 3.173.948
- 4) Dövlət Gömrük Komitəsi - 961.392
- 5) "Azərsu" ASC - 347.243
- 6) Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi - 103.965

7) Daxili İşlər Nazirliyi - 96.568

8) Ədliyyə Nazirliyi - 58.253

9) Prezident yanında Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi - 54.417

10) Dövlət Miqrasiya Xidməti - 52.053.

Təkcə 2017-ci ilin ikinci yarısından etibarən EHP-na on doqquz e-xidmət və bir e-arayış əlavə olunub(Elektron Hökumət bülleteni iyul 2017 nömrə 40):

1) Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi: a) Dövlət tərəfindən məcburi sosial sığortanın hesabatlarının təqdim edilməsi.

2) Ədliyyə Nazirliyi: a) İcra ödənişinin, borc hərəkətləri ilə bağlı həyata keçirilən xərclərin elektron şəkildə həyata keçirilməsi; b) Nazirlik tərəfindən vətəndaşlıq məsələsi ilə bağlı qeydiyyatda dair yenidən şəhadətnamələrin verilməsi; c) Vətəndaş üçün onun adının, soyadının və ata adının dəyişdirilməsi və bununla bağlı müraciət; e) Nazirlik tərəfindən vərəsəlik məsələsinin həlli və bu barədə məlumatın verilməsi.

3) Vergilər Nazirliyi: a) Qurumun orqanları tərəfindən bəyannamələrin hazırlanması və təsdiq edilməsi üçün ödəyicilərə göndərilməsi; b) Nazirliyin çağrı mərkəzi vasitəsilə “Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi”nin təqdim edilməsi; c) Mənfəət vergisinin müddətinin uzadılması üçün ərizələrin qəbulu; d) Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması; e) Vergi öhdəliyinin yaranmaması haqqında arayışların vergi orqanına onlayn təqdim edilməsi.

4) Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi: a) Geodeziya, qravimetriya, fotoqrammetriya, topoqrafiya və s. bu kimi fəaliyyətlərin həyata keçirilməsi üçün müraciətin qəbulu; b) Müxtəlif təyinatlı xəritə və atlasların tərtibatı; c) Baza xəritələrinin tərtibi ilə əlaqədar sənədlərin qəbulu;

5) Prezident Yanında Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi: Güzəştli mənzil sistemi.

6) “Azərsu” ASC : Su təchizatı sistemində baş vermiş qəza ilə bağlı müraciət.

7) Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi : Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestrindən elektron çıxarışın əldə edilməsi.

8) Dövlət Dəniz Administrasiyası : Dənizçinin sənədi haqqında elektron arayış.

Hal –hazırda portalda 450 xidmət fəaliyyət göstərir. Bu xidmətlərin də böyük bir payı aşağıdakı 5 qurumun nəznindədir (<https://www.e-gov.az/az>, 2018) :

1) Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyi (65 növ xidmət) ;

2) Azərbaycan Respublikası Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (39 növ xidmət);

3) Azərbaycan Respublikası Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi (35 növ xidmət);

4) Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyi (31 növ xidmət);

5) Azərbaycan Respublikası Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (28 növ xidmət).

EHP-dan əlavə e-xidmət kimi nazirliklərin təşəbbüsü ilə həyata keçirilən e-layihələri və yaradılan portalları da göstərmək olar. Ona görə də dissertasiyanın bu hissəsində Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin , Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyinin və Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin həyata keçirdikləri e-layihələri təhlil edəcəyik.

Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin həyata keçirdiyi e-layihələrə misal olaraq, “ Xalq Kompüteri ”, “ AzDataCom”, “Dilimanc” və “Data Mərkəzi” kimi layihələri göstərə bilərik. 2017- ci ildən isə həyata keçirilən e-layihələrdən ən vacibləri isə “Şəbəkə” və “ İctimai İnternet” layihələri olmuşdur.

“Şəbəkə” layihəsi. Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin (NRYTN) təşəbbüsü ilə 2017-ci ildə ilk "Şəbəkə" xidmət mərkəzi istifadəyə verilib. Hazırda 9 “Şəbəkə” xidmət mərkəzi fəaliyyət göstərir. Bu müasir xidmət mərkəzlərində NRYTN-nin qurumları tərəfindən vətəndaşlara vahid yerdə və zamanda xidmətlər təqdim olunur. “Şəbəkə” mərkəzləri əhaliyə

sadəcə poçt xidmətləri göstərilir , eyni zamanda aviabilet satışı və turizm xidmətləri də göstərilir.

Bundan əlavə “Şəbəkə” mərkəzlərində beynəlxalq ödəniş kartlarının, e-imza, açıqca və aviabiletlərin satışı, pul köçürmələri, büdcə, Dövlət İpoteka Fondu (DİF) üzrə ödənişlər həyata keçirilir. Mərkəzlərdə həmçinin müştərilər rahatlığını təmin etmək üçün ödəniş terminalları da quraşdırılıb. Belə ki, müştərilər vaxt itirmədən “SmartPay” adlanan ödəniş sistemi vasitəsi ilə ödəniş edə bilirlər (<http://mincom.gov.az/az/view/pages/108/>, 2017).

“İctimai İnternet” layihəsi. Daha çox xarici turistlərin faydalandığı bu layihə əslində hər kəs üçündür. 2017-ci ilin 19 mart tarixindən NRYTN tərəfindən yaranan bu layihə “Pulsuz Wi-Fi” xidmətini təşkil edir. Bu layihə daha çox turizmin inkişafına dəstək, yerli və əcnəbi turistlərin vaxtlarını səmərəli təşkil etmək məsələlərini həll etmək üçün yaradılıb. Hazırkı dövrdə internetin nə qədər önəmi olduğunu vurğulamağa ehtiyac yoxdur. NRYTN atdığı bu addım hər kəs tərəfindən maraqla qarşılanır. Təbii ki turist axını yay ayları olduğu üçün həmin dövrdə layihəyə qoşulanların sayında artışı baş verir və bəzən bu rəqəm günlük on min nəfərə çatır. Qoşulma sayı isə 6 milyona yaxındır. NRYTN-nin təşəbbüsü ilə “Bakı Telefon Rabitəsi” Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti (“Baktelecom”) tərəfindən əhalinin pulsuz internetlə təminatı “İctimai İnternet” layihəsi çərçivəsində reallaşdırıldı. Bu çərçivədə ilk olaraq Dövlət Bayrağı Meydanı və “İçərişəhər” Dövlət Tarix-Memarlıq Qoruğunun ərazisi təchiz edilib. “Huawei”, və “Microtic” şirkətləri ilə əməkdaşlıq edilir. İnternet təhlükəsizliyini təmin etmək baxımından üç yüzə yaxın access point quraşdırılmışdır (<http://mincom.gov.az/az/view/pages/111/>, 2017).

Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyinin həyata keçirdiyi ən önəmli elektron layihələrə misal olaraq “Vətəndaşların Elektron sağlamlıq kartı” sistemini və “Tibbi müayinə kart” sistemini göstərmək olar.

“Vətəndaşların Elektron sağlamlıq kartı” sistemi. Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyi tərəfindən tətbiq olunan elektron informasiya sistemidir. VESKS-nin tətbiqi nəticəsində elektron registrlərin hazırlanması və

bundan sonra vətəndaşların sağlamlığı haqqında nəzarət sisteminin təkmilləşdirilməsi məsələləri və şəxslərin sağlamlığı barədə informasiya bankının yaradılması təmin edilir. Ənənəvi dövlət idarəçiliyində bu proses çox uzun mərhələlərdən keçirdi. Həmçinin bu proses kağızlara köçürülürdü. Amma indi nazirlik tərəfindən tətbiq olunan bu sistem nəticəsində hər kəsə bu kartdan verilməklə bir növ tibbi baxımdan yeni bir sistem qurulmuş olacaq və burada yerləşdirilən şəxsi məlumatlar nazirliyin informasiya mərkəzində saxlanılacaq. Bura aid olan məlumatlar müayinə, müalicə, cari istifadə edilən dərman preparatları, gələcəkdə tibbi sığorta və s.-dir.

Bu, müasir standartlara uyğun informasiya sistemidir. Çünki sistem xəstənin məlumatlarını qeydiyyat şöbələrinə, təcili tibbi yardım maşınlarına, apteklərə və s. xüsusi qurğular vasitəsilə göndərərək operativliyi təmin edir.

Qeyd edək ki, qurulacaq bu sistem artıq Türkiyə Cümhuriyyəti tərəfindən həyata keçirilir. Elektron informasiya sistemi ilkin mərhələdə Respublikada fəaliyyət göstərən bütün uşaq poliklinikalarına və xəstəxanalara aid məlumatlar daxil edilməklə sistemləşdiriləcək (<http://e-sehiyye.gov.az/az/s/12/V%C9%99t%C9%99nda%C5%9Flar%C4%B1n+Elektron+Sa%C4%9Flaml%C4%B1q+Kart%C4%B1+sistemi>).

Səhiyyənin Dövlət Proqramlarından biri “Tibbi Müayinə Kartı sisteminin” yaradılması və tətbiqidir. “Tibbi Müayinə Kartı” sisteminin (TMKS) tətbiqi Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2005-ci il 21 oktyabr tarixli sərəncamı ilə təsdiq edilən “Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə Dövlət Proqramı”nın əsasında.

(<http://esehiyye.gov.az/az/s/11/Tibbi+M%C3%BCayin%C9%99+Kart%C4%B1+Sistemi>, 2007)

“Tibbi müayinə kart” sistemi. (TMKS) Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyi tərəfindən yaradılan bu sistem məlumatları özündə saxlayan elektron informasiya sistemi olaraq qəbul edilir. Tətbiqin əsas məqsədi işləyən bütün vətəndaşların tibbi müayinədən keçib-keçmədiyini yoxlamaqdır. Tətbiq bununla nəticələnmir. Beləki həyata keçirilmiş sistem məqsədi müayinədən keçən şəxslərin mərkəzləşdirilmiş və lokal məlumat bazalarının yaradır və

bununla da prosesdə iştirak edən qurumlar arasında məlumat mübadiləsinin təmin edir. Prosesə nəzarəti isə GEM və poliklinikalar həyata keçirir (<http://esehiyye.gov.az/az/s/11/Tibbi+M%C3%BCayin%C9%99+Kart%C4%B1+Sistemi,2007>).

Hazırda “Elektron Səhiyyə” (e-sehiyye.gov.az) internet portalı vasitəsilə Elektron Tibbi Müayinə Kartı sistemindəki məlumatları vətəndaş aldığı kartın üzərində qeyd olunan kod vasitəsilə məlumatları internet üzərindən əldə edə bilər. Bununla bərabər vətəndaşın çalışdığı təşkilatın məsul şəxsləri də internet vasitəsilə işçilərinin mövcud sağlamlıq vəziyyətləri ilə maraqlana bilərlər. Bunun üçün sadəcə vətəndaş portalda 1 dəfə qeydiyyatdan keçməlidir (<http://e-sehiyye.gov.az/>).

2018-2019 – cu illər daha çox sosial layihələrin həyata keçirilməsi ilə yaddı qalır. Belə ki, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi nəznində elektronlaşma fəaliyyəti ilə bağlı mühüm bir addım atıldı. 2018-ci ildə Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyev əhalinin məşğulluğu, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında fərman imzaladı. Bununla da, Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin tabeliyində “Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi” publik hüquqi şəxs (DOST Agentliyi) yaradıldı. Agentliyin ən əsas məqsədi olaraq əhalinin məşğulluq səviyyəsinin ölçülməsi, əmək və sosial müdafiə sahələrində göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi, xidmətin şəffaflığının artırılması göstərilir (<http://sosial.gov.az/DOST%20M%C9%99rk%C9%99zl%C9%99ri,2019>) .

İlk DOST mərkəzi 2019-cu ilin may ayının 9-da Bakı şəhərinin Yasamal rayonunda fəaliyyətə başladı. Bu mərkəzdə gün ərzində 350 , il ərzində isə yüz mindən artıq vətəndaşa əmək, əlillik və məşğulluq sahələri ilə bağlı xidmət göstərəcək. “Bir pəncərə” prinsipi adlanan bu mərkəzdə xidmətlərin sayı 100-dən çox olacaq. “Gənc DOST” proqramı da fəaliyyətə başlayacaq və burada 50- yə yaxın könüllü fəaliyyət göstərə biləcək. Təqdim olunan xidmətlərdən bəzilərinə misal olaraq sosial müavinətlər, sosial sığorta məsələləri, məşğulluqla bağlı xidmətlər ümumilikdə sosial sahənin

bütün sferaları burada öz əksini tapacaq. Nəticədə vətəndaşların istənilən xidmətdən tez bir zamanda və maliyyə tələb etmədən yararlanı biləcək. Hətta ASAN xidmət mərkəzləri kimi səyyar şəkildə də fəaliyyət göstərəcək (<http://www.1news.az/az/mobile/news/bakida-dost-agentliyinin-ve-ilk-dost-merkezinin-inzibati-binasinin-acilisi-olub,2019>).

Daha sonra Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 5 sentyabr 2018-ci il tarixli Fərmanı ilə yeni bir portal yarandı. Bu portal yaradılarkən əsas məqsədi ənənəvi dövlət idarəçiliyinin tamamilə ləğv edilməsini həyata keçirmək idi. Bu portal “e-sosial” adlanır. Portal Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə tabedir. Burada göstəriləcək elektron xidmətlər sayəsində vətəndaş və ya biznes qurumu bu portal vasitəsilə nazirliyin informasiya ehtiyatlarına rahat şəkildə giriş edə biləcək və sistemlərində onlar barədə formalaşmış və orada saxlanılan informasiyalara çıxış imkanı əldə edə biləcək. Hətta vətəndaş lazım gələrsə, mövcud qurumlara sorğu göndərə biləcək və müraciətlər edə biləcək. Portal tam müasir tələblərə cavab verir. Beləki portalın məsləhətlər bölməsi fəaliyyət göstərəcək və lazım gəldikdə vətəndaşa xəbərdarlıqlar edə biləcək. Bu portalın əsas spesifik xüsusiyyətlərindən biri də hər zaman interaktiv fəaliyyət mexanizminə sahib olmasıdır (<https://e-sosial.az/#/about>, 2018).

Hökumət Ödəniş Portalı. Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı ən böyük məqsədi milli ödəniş sistemlərinin yaradılması idi. Bu sistemin yaradılması elə də asan olmadı. Ardıcıl şəkildə uğurla həyata keçirilən islahatlar nəticəsində Hökumət Ödəniş Portalı (HÖP) yarandı. HÖP-nin ilk infrastrukturunu hələ XXI əsrin əvvəllərindən başladı. Ən müasir texnologiya və proqram təminatlarına əsaslanan arxitektura malik Milli Ödəniş Sistemi (MÖS) yaradıldı. Bu infrastrukturun əsas komponenti ardıcıl olaraq 2001 və 2002-ci illərdə istifadəyə verildi. Real Vaxt Rejimində Banklararası Milli Hesablaşmalar Sistemi (AZIPS) 16 fevral 2001-ci il tarixində, Xırda Ödənişlər üzrə Hesablaşma Klirinq Sistemi (XÖHKS) isə 2002-ci ilin sonlarında istifadəyə verildi. Bu sistemlərin yaranması nəticəsində banklar arasında

hesablaşmalar daha rahat və real rejimdə aparıldı və pul dövriyyəsi sürətlə artaraq , kiçik həcmli və təkrarlanan xırda ödənişlərin daşıyıcılar əsasında həyata keçirilməsinə köməklik göstərdi (<https://gpp.az/GPEWebPortal/Infosite/About>, 2018).

Daha sonra isə MÖS-ün bir yeni komponenti - Kütləvi Ödənişlər üzrə Mərkəzləşdirilmiş İnformasiya Sistemi (KÖMİS) yaradıldı. Bu proses 11 iyul 2008-ci il tarixində baş verdi.

HÖP-ün infrastrukturu çoxşaxəlidir. Beləki burada ödəniş qəbul edilərkən avtomatik olaraq büdcə səviyyəsinin kodu və ya büdcə təşkilatının kodu kimi çox əhəmiyyətli rekvizitlər portal tərəfindən müəyyənləşdirilir və dərhal ödəniş həyata keçirilə bilir. Həmçinin büdcənin toplanılması ilə məşğul olan dövlət qurumu da eyni şəkildə əməliyyatlardan istifadə edə bilər. Bununla da ödənişlərin qəbul edilməsi sadələşərək, baş verə biləcək yanlışların sayı minimuma qədər endirilir.

Bu portal məhkəmə hakimiyyəti ilə də sıx əlaqələr qurub. Belə ki bu infrastruktura 13 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı, 'Elektron Məhkəmə' portalı üzərindən 97 məhkəmə orqanı, pilot olaraq seçilmiş on bələdiyyə orqanı, altı dövlət ali təhsil müəssisəsi, İcbari sığorta Bürosu vasitəsi ilə on üç sığorta şirkəti və üç mobil rabitə operatoru inteqrasiya olmuşdur.

(<https://gpp.az/GPEWebPortal/Infosite/About>, 2018) .

E-Hökumətin ən böyük dəstəkçilərindən olan Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və ASAN Xidmət mərkəzləri və Səyyar ASAN avtobusları da HÖP infrastrukturundan istifadə edir. Eyni zamanda HÖP-ün rəsmi internet sahifəsinin ən böyük üstünlüyü quruma aid olan ödənişlərin toplanılması imkanının olmasıdır (<https://gpp.az/GPEWebPortal/Infosite/About>, 2018).

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi haqda da danışmaq lazımdır. Çünki E-Hökumət xidmətlərindən danışırıqsa “ASAN” xidmət mərkəzlərini də unutmamalıyıq. “ASAN xidmət” mərkəzləri . Elektron Hökumət sisteminin ən

təməl, vacib komponentlərindəndir. Çünki “ASAN xidmət” mərkəzləri vətəndaşların vaxt itkisinin azalması; peşəkarlıq səviyyəsinin artırılması; dövlətə etimadın gücləndirilməsi; dövlətdə şəffaflığın artırılması, neqativ hallara qarşı mübarizənin gücləndirilməsi; e-xidmətlərdən daha geniş istifadə olunması və s. bu kimi məsələlərin həllində iştirak edir (<https://asan.gov.az/az/about>). Hal-hazırda “ASAN xidmət” mərkəzləri böyüməkdə və inkişaf etməkdədir. Əvvəllər çox böyük zaman itkisinə və məsrəflərə səbəb olan əməliyyatlar artıq qısa zamanda və dövlət strukturlarında gözləmədən həyata keçirilə bilər. ASAN xidmət mərkəzlərinin göstərdiyi xidmətlər çoxdur və bu proses səyyar ASAN avtobuslar vasitəsilə də rayonlarda həyata keçirilir. Nəticələri ümumiləşdirsək, deyə bilərik ki “ASAN xidmət ” mərkəzləri E-Hökumətin əsas dayaq nöqtəsidir. “ASAN xidmət ” mərkəzlərinin xidməti saymaqla bitməzləkin son zamanlarda məşhurlaşan rəqəmsal layihələri vardır ki, onlardan da bəziləri aşağıda göstərilmişdir.

ASAN LOGIN . “ASAN Login” yaradılan e-xidmətlərdən, portallardan , digər elektron proseslərdən rahatca istifadə edə bilək deyə yaradılıb. “ASAN Login” sistemi mikroservis arxitekturası əsasında hazırlanıb. Bunun nəticəsidir ki, müxtəlif sistemlər üçün mərkəzi autentifikasiya rolunu oynayır. Yeni e-Gov infrastrukturunun ən əsas parçasıdır. Çünki bütün integrasiya olunmuş sistemlərə sadəcə bir dəfə “ASAN Login” dən qeydiyyatdan keçməklə, istifadə edə bilərsiniz. Nəticədə yarana biləcək mənfi halların da qarşısı alınır, yəni müxtəlif sistemlərdə eyni şəxsə aid fərqli məlumatlarının yaranmasının qarşısını alır. Bu sistemin digər müsbət cəhəti də odur ki, burada təkrarçılığa da yol verilmir. Siz bu tətbiqlə bağlı hər hansısa bir sistemdən çıxdıqda sistem avtomatik bütün sistemlərdən çıxışı təmin edir. İstifadəçilər yalnızca bir mərkəzdən qeydiyyatdan keçməyi yetərlidir, bu da, istifadəçi dublikasiyasının qarşısını alır. Təkrar avtorizasiya sistemlərinin yazılmasına ehtiyac olmur və beləcə bir şəxsə aid çoxsaylı istifadəçi adları və şifrələrin unudulması hallarının da qarşısı alınır (<http://digital.gov.az/az/projects/asan-login>, 2019).

“ASAN ödəniş”. Layihələr arasında ən çox tanınandır. Hardasa ən azı gündə 2-3 dəfə bu sistemdən istifadə edirik. “ASAN ödəniş” sistemi kommunal xərclərin ödənilməsi, cərimə, bələdiyyə vergilərinin ödənilməsi, bank əməliyyatları və digər onlarla əməliyyatın tez və rahat şəkildə həyata keçirə bildiyimiz bir sistemdir.

Bu sistem yaranmadan öncə məsələn, hər hansısa bir kommunal ödəniş həyata keçirən zaman müvafiq quruma gedilməli idi, daha sonra növbədə gözlənilməli idi, bəzən sistemin işləməməsi halları da baş verirdi. Nəticədə həm maddi, həm də mənəvi cəhətdən vətəndaşlar ziyan görürdülər. Lakin “ASAN Ödəniş” sistemi vasitəsilə bu proses bir neçə saniyədə həll olunur. Ölkə daxilində geniş ərazini əhatə edən “ASAN Ödəniş” terminalları, www.asanpay.az portalı və “ASAN Pay” mobil əlavəsi vasitəsilə istənilən xidməti etmək mümkündür. Hal – hazırda 122 qurumun rüsum, kommunal, lizinq, kredit və digər ödənişlərini “ASAN ödəniş” sistemi vasitəsilə heç yere getmədən etmək mümkündür (<http://digital.gov.az/az/projects/asan-odenis>, 2019).

“ASAN Viza”. Xarici ölkələrə səfərlər zamanı qarşılaşdığımız ən böyük problem viza problemidir. “ASAN Viza” sistemi də bu kimi problemlərin həlli məqsədilə yaradılmışdır, yəni Azərbaycana gəlmək istəyən əcnəbilər və vətəndaşlığı olmayan şəxslər viza verilməsi prosedurunun sadələşdirilməsi məqsədilə. “ASAN Viza” sistemi əsasən iki fəaliyyət istiqaməti vardır (<http://digital.gov.az/az/projects/asan-viza>, 2019):

1. www.evisa.gov.az elektron viza portalı vasitəsi ilə elektron vizaların verilməsi;
2. Azərbaycan ərazisində yerləşən hava limanlarında vizaların verilməsinin təmini.

Elektron vizaların verilməsi prosesi artıq çox sadələşdirilib. Bu proses artıq ümumvətəndaş pasportunun təqdim edilməsi ilə başa çatır. Bu da mövcud problemlərin yaşanmasının qarşısını alır. Turistin seçimindən asılı olaraq vizalar 3 gün və ya 3 saat ərzində verilə bilər.

2018-ci ildən etibarən Bakı, Gəncə, Qəbələ və Lənkəran beynəlxalq hava limanlarında “ASAN Viza” sistemi vasitəsilə sadəcə Bakı şəhərində deyil, eyni zamanda Gəncə, Qəbələ, Lənkəran kimi şəhərlərdə də viza verilməsi problemi tamamilə həll olunub. Ümumilikdə isə bu sistem vasitəsilə 95 ölkədən olan əcnəbilərə e-viza verilməsi təmin edilir və artıq bu proses sadəcə ingilis dilində deyil, 9 müxtəlif dildə həyata keçirilir.

“ASAN Finans”. Rəqəmsal layihələr içərisində ən mürəkkəb quruluşa malik layihədir. E-Hökumət sistemi ilə bağlı son dövrlərdə yaradılan mərkəzlərdən biri olan Elektron Hökumətin İnkişafı Mərkəzi tərəfindən yaradılan bu layihə bütün maliyyə resurslarını vahid bir mərkəzdə cəmləşdirmək məqsədi güdür.

Bu sistem əsasən maliyyə təşkilatları tərəfindən ən çox istifadə olunur və onlara qaxandırdığı üstünlükləri aşağıdakı şəkildə təsnifləşdirmək olar (<http://digital.gov.az/az/projects/asan-finans>, 2019) :

- 1) VÖEN vasitəsi ilə iş yeri, gəlirlər və digər vacib məlumatların real zaman kəsiyində əldə edilməsi;
- 2) Məlumatların təhlili prosesində analizlərin sürətli aparılmasına imkan yaradılması;
- 3) Rəqəmsal bankçılığın inkişafı;
- 4) Operator və digər xərclərə qənaəətə imkanı.

Sistemin vətəndaşlara qazandırdığı imkanlar bunlardır :

- 1) Bank xidmətlərindən istifadə zamanı kağızdan imtina ;
- 2) Sığorta xidmətləri üzrə müraciətlərin vahid rəqəmsal məkandan daha sürətli şəkildə göstərilməsi;
- 3) Bankçılıq xidmətinin əlçatan olması;
- 4) Bank xidmətlərinə istənilən zaman kəsiyində elektron müraciət imkanı.

“ASAN Finans” layihəsi genişspektrli və əhatəli bir sistemdir. Bu səbəbdən də qurumlarla iş prosesi vacibdir. Həm də bu layihə vətəndaş-qurum arasında əlaqələrin normallaşmasına da öz tövhesini verir. Belə ki, qurumlar yalnız vətəndaşın icazəsi olduğu təqdirdə bu sistemin köməyi ilə vətəndaşın

şəxsiyyət vəsiqəsi haqqında məlumat, iş yeri haqqında məlumat, məhkumluğu varsa o barədə məlumat, dövlət qarşısında hər hansısa bir öhdəliyi varsa o haqda da məlumat asanlıqla əldə oluna bilinir. Nəticədə qurumlar zamana və resursa qənaət edir. Bu layihənin digər bir xidməti asanlıqla kredit alına bilmə imkanındır, yəni siz bu sistemlə banka müraciət edirsiniz və sistemdə qeydiyyatda olduğunuz üçün krediti tez bir zamanda əldə edib, hətta bütün sənədləri elektron şəkildə imzalaya bilərsiniz.

2.3. Elektron hökumət xidmətlərindən istifadənin sosial-iqtisadi qiymətləndirilməsi

Elektron Hökumət sistemi bütünləşmiş və kompleks bir sistemdir. Bildiyimiz kimi E-Hökumətin 3 əsas ünsürü vardır: Dövlət qurumları, biznes təşkilatları və vətəndaşlar. Elektron Hökumətin məqsədi bu üç ünsürün bir-biri ilə qarşılıqlı fəaliyyətini tənzimləmək və bu prosesi daha sürətli və daha tez həyata keçirməkdir. Bu səbəbdən E-Hökumət xidmətlərindən istifadənin sosial-iqtisadi qiymətləndirilməsini həyata keçirmək üçün elektronlaşmanın bu üç komponentə gətirəcəyi faydanı analiz etmək lazımdır.

Ədəbiyyatlarda bu proses müxtəlif cür təsnifləndirilmişdir. Məsələn, elektron hökumətin verdiyi faydalar qurumdaxili və xarici ölçülərinə görə, vətəndaşlar və dövlət işçiləri kontekstində və ya proses sahibləri və proses nümunələrinə görə və s. Elektron Hökumət tam olaraq həyata keçirildiyi zaman gətirə biləcəyi faydalarla tanış olaq.

Şəffaf dövlət idarəçiliyinin yaradılması. Elektronlaşmadan öncə dövlət “Ənənəvi dövlət” prinsipləri əsasında idarə olunurdu. Lakin müəyyən zamandan sonra “Elektron Hökumət” idarəçiliyi formalaşdı.

Düzgün seçilmiş Elektron hökumət modeli, ölkənin iqtisadi və ictimai-siyasi inkişafına, həyat standartlarının və iqtisadiyyatın yüksəlməsinə böyük təsir göstərir. Bu baxımdan da şəffaf dövlət idarəçiliyinin formalaşması önəmlidir. Çünki idarəçilikdə şəffaflıq və hesabatlılıq rüşvətxorluq və

korupsiyanın qarşısının alınması üçün ən vacib vasitələrdən biri hesab olunur. Məsuliyyət və şəffaflıq vətəndaşlara daha çox idarəetmə fəaliyyətlərini izləmək imkanı verir və bu da öz növbəsində dövlətə olan etimadı gücləndirir. İdarəçilikdə şəffaflıq vətəndaşların idarəçilikdə iştirakını, dövlət-vətəndaş münasibətlərinin təmin edilməsini və bu məzmununda dövlət idarəçiliyinin fəaliyyətini təmin edəcək bir vasitə olaraq görülməlidir (Şahin, A. 2008b).

Şahinə görə, E-Hökumət hesabatlı, əlçatan, şəffaf, məsuliyyətli, iştirakçı və məhsuldar bir idarəetmə anlayışına sahib olmalıdır. Şahin A. bu vəziyyətin dövlət orqanları üçün bürokratik proseslərdən yaranan vətəndaşların mənfi fikirlərinin müsbət şəkildə dəyişəcəyini nəzərdə tutur (Şahin, A. 2008b).

Bürokratiyanın azalması. Dövlət idarəçiliyinə iqtisadi, hüquqi, sosial məsələlər təsir etdiyi kimi siyasi təsirlər də mövcuddur. Hətta bu siyasi proseslər çox zaman dövlət idarəçiliyinin inkişafına əngəllər törədir. Bu baxımdan Elektron Hökumətin ən böyük faydalarından biri də bürokratiyanın azalmasıdır. Çünki bu həm dövlət-vətəndaş münasibətlərinə təsir göstərir, həm də proseslərin həllini ləngidir.

Bürokratik və yavaş sürətlə həyata keçirilən idarəçilik anlayışından xilas olmaq, dövlət xidmətlərində İKT-dən təsirli və məhsuldar olmaq istifadə etmək, müasir dövlət quruluşunun formalaşması, vətəndaşa etibarlı və sürətli xidmət göstərilməsi E-Hökumətin fəaliyyətini motivasiya edən başlıca ünsürlərdir.

Nəticə olaraq deyə bilərik ki, bürokratik məsələlər nə qədər tez bir zamanda həll olunarsa, bu da öz növbəsində elektronlaşmanın qarşısında duran ən böyük çətinliyi aradan qaldıracaqdır.

Dövlətin yenidən qurulması. Elektron Hökumətin ən böyük mənfəəti bütün dövlətin elektron hökumət tətbiqləri ilə yenidən qurulmasıdır. Dövlətin yenidən qurulması dövlət qurumlarının və təşkilatlarının mövcud inzibati strukturuna deyil, vətəndaşların tələb etdiyi məlumat və proseslərə əsaslanır.

“Dövlətin yenidən qurulması nəticəsində dövlət qurumları arasında reallaşacaq integrasiya ilə təşkilatlar daha məhsuldar çalışacaq, vətəndaşına keyfiyyətli xidmət göstərən dövlət sistemə keçid baş verəcək, dövlət idarəçiliyinin mərkəzində vətəndaş faktoru daha önəmli olacaq, səhər 8 axşam 6 iş saatları anlayışı dəyişərək 7/24 kəsilməz ictimai xidmət formalaşacaq və dövlət gənc, müasir və dinamik formalaşacaq” (Kuran, N.H. 2005 səh. 16).

Maliyyə baxımından qənaət edilməsi. Hal-hazırda elektron hökumət portalında 450-ə yaxın xidmət vardır, yəni həmin xidmətlərin həyata keçirilməsi tez bir zamanda və heç bir dövlət qurumuna getmədən həyata keçirilir. Lakin portal fəaliyyətə başlamamışdan öncə vətəndaşlar hər hansı bir əməliyyatı həyata keçirmək üçün müxtəlif dövlət qurumları gəzir, vaxtlarının böyük bir hissəsini orada sərf edirdilər.

Bundan əlavə dövlət qurumları vətəndaşların müraciətlərini kağız daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırırdılar və bəzəb proses aylarla davam edirdi. Bu da öz növbəsində həm dövlətə, həm də vətəndaşlara çox böyük vaxt itkisinə və maliyyə xərclərinə səbəb olurdu.

Amma hal-hazırda E-Hökumət sisteminin tətbiqi ilə bu məsələlər həll olunur. Belə ki E-Hökumət modelinin tətbiqi nəticəsində vətəndaşlar və ya biznes təşkilatları istənilən zaman və məkanda əməliyyatlarını həyata keçirə bilirlər.

Dövlət qurumlarına edilən müraciətlərin, ərizələrin, şikayətlərin elektron formada həmin qurumların rəsmi internet sahifəsinə göndərilməsi, dövlət qurumlarının da həmçinin müraciətlərin cavabını elektron formada göndərməsi ciddi ölçüdə maliyyə xərclərinə qənaət olunmasına köməklik göstərir.

Yuxarıda göstəriləndi kimi E-Hökumət bağlı yarana biləcək əsas faydalar göstərilmişdir. Lakin bu müxtəlif ədəbiyyatlarda müxtəlif cür təsnifləşdirilir. Aşağıdakı cədvəldə Kuran N.H. Elektron Hökumət tətbiqlərindən əldə olunacaq faydaları proses sahibləri və proses nümunələrinə görə təsnifləşdirmişdir:

Cədvəl 8: Proses sahibləri və proses nümunələrinə görə E-Hökumətin üstünlükləri.

Proses Sahibi	Proses Nümunəsi	Faydalar
Vətəndaş	İnformasiya Mədəniyyət Səhiyyə Təhsil Vergi	a) Praktik və daha aşağı maliyyə xərcləri ; b) Daha demokratik bir mühit ; c) Siyasət və xidmətlər haqqında daha çox məlumat ; d) Təhsil səviyyəsinin artırılması ; e) Vacib dövlət xidmətlərinin ölkənin hər yerinə ədalətli və asan daxil olmaq .
Şirkətlər	Əməliyyatlar Rəhbərlik Vergi	a) Ardıcıl və sürətli əməliyyatlar , daha aşağı maliyyə xərcləri ; b) Xidmət sahəsinin keyfiyyətinin artırılması ; c) Xərclərin aşağı düşməsi və siyasi təsirlərin azalması ilə şirkətlərin bazarda rəqabət gücünün artması; d) Şəffaflıq .
Dövlət Qurumları	Mərkəzi və Yerli İdarəetmə Əlaqələr Siyasət	a) Qanuni tənzimləmələrin ehtiyac duyulduğu şəkildə qəbul edilməsi ; b) Yeni texnoloji proseslərin doğru təyin olunması ; c) Təşkilatlar arasındakı təkrarlanmanın qarşısını almaq; d) Bir-biri ilə əlaqəli dövlət qurumları formalaşdırmaq ; e) Şəffaf, vətəndaşa yaxın və etibarlı bir imic yaradılması .

Mənbə: Kuran, N.H. “Türkiyə İçin E-devlet Modeli” (2005)

III FƏSİL. RESPUBLİKAMIZDA ELEKTRON HÖKUMƏTİN FƏALİYYƏTİNİN TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ İSTİQAMƏTLƏRİ

3.1. Azərbaycanla elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi istiqamətləri

İnsan hüquq və azadlıqlarının, eləcə də vətəndaşlara layiqli həyat səviyyəsinin təmin edilməsi Azərbaycan dövlətin ali məqsədidir. Bu səbəbdən də hüquqi bazanın və islahatların həyata keçirilməsi əhəmiyyət kəsb edir. Biz dissertasiyanın əvvəlki fəslində E-Hökumətin fəaliyyətini təmin edən qanunvericilik aktlarından bəhs etmişdik. Bu hissədə isə qanunvericilik bazasının təkmilləşdirməsi istiqamətlərini araşdıracağıq.

Bunun üçün ilk öncə E-Hökumətin qanunvericilik bazasının inkişaf tarixi nəzərdən keçirək. Bu fəaliyyət 2003-cü il tarixində Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı ilə “Azərbaycan Respublikasının inkişafı naminə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları üzrə Milli Strategiya” təsdiq edilməsi ilə başladı. Bu qanun İKT-nin təməlini qoydu. Beləki burada qəbul edilən milli strategiyanın məqsədi İKT-ni inkişaf etdirmək oldu. Amma strategiyanın əsas məqsədi bu deyildi. Buradakı əsas məqsəd İKT-ni inkişaf etdirməklə demokratik inkişafa kömək etmək və İC-yə keçidi təmin etmək idi.

İC-ni yaratmaqdan əlavə strategiyanın qarşısına qoyduğu başqa məqsədlər də var idi. Məsələn, dövlət idarəçiliyində şəffaflığa nail olmaq, iqtisadi, sosial, siyasi dirçəlişə nail olmaq, vətəndaşların rahat şəkildə faydalana biləcələri məlumat mərkəzlərini yaratmaq, informasiya əldə olunması ilə bağlı tənzimlənmələrin həyata keçirilməsi, dövlət siyasətinə bağlı olaraq və milli maraqları da nəzərə alaraq dünya təcrübəsindən yararlanmaqla elektronlaşma sahəsində yenilikləri yaratmaq və s.

Milli Strategiyanın əsas fəaliyyət istiqamətlərindən biri elektron hökumətin formalaşdırılması və inkişaf etdirilməsi idi. Daha sonra Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2005-

2008-ci illər üçün Dövlət Proqramının təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı, “Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010 — 2012-ci illər üçün Dövlət Proqramı”nın “təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı” qəbul edildi. Bu sərəncamlar E-Hökumət sisteminin yeni mərhələyə qədəm qoymasına yardımçı oldu. Daha sonra müxtəlif illərdə qəbul edilən Dövlət Proqramları elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində qanunvericilik bazasının formalaşmasına köməklik göstərdi.

Lakin müasir dövr yenilikçi olmağı, sürətli və çevik qərarlar qəbul etməyi tələb edir. Bu da öz növbəsində qanunvericilik sahəsində dəyişiklikləri və təkmilləşdirmə fəaliyyətlərini zəruri edir. Çünki ənənəvi idarəetmə sistemində yaradılan hüquqi bazanın E-Hökumət sistemində tətbiq olunması mümkün deyil. İndi isə keçən illərdə E-Hökumət sahəsində təkmilləşən qanunlarla tanış olaq:

9 mart 2017-ci ildə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti “Azərbaycan Respublikasında elektron sənəd və elektron imza ilə bağlı bəzi normativ hüquqi aktların təsdiq edilməsi haqqında” 2006-cı il 28 yanvar tarixli 27 nömrəli qərarında dəyişikliklər etdi (Elektron Hökumət bülleteni nömrə 39 2017-ci il, səh 2).

28 aprel 2017-ci ildə Azərbaycan Respublikası Prezidenti tikinti sahəsində qeyri-rəsmi əmək münasibətlərinin qarşısının alınması ilə bağlı nəzarətin gücləndirilməsinə dair tədbirlər haqqında Fərman imzalayıb. Bu Fərmanda vətəndaşların əmək hüquqlarının qorunması, əmək münasibətlərinin nəzarətin gücləndirilməsi və monitorinqin innovasiyalardan istifadə etməklə təşkili məqsədi ilə tikinti obyektlərinin inşası ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslərin elektron reyestrinin yaradılması əks olunur (Elektron Hökumət bülleteni nömrə 40 2017-ci il).

24 may 2017-ci ildə Azərbaycan Respublikası Prezidenti “Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyinin fəaliyyəti ilə bağlı bəzi məsələlər haqqında” 2016-cı il 16 noyabr tarixli

Fərmanına dəyişikliklər edib. Fərmanda əks olunan məsələlərdən biri də “Elektron hökumət” portalı üzərindən “Güzəştli Mənzil” sisteminə gücləndirilmiş elektron imza ilə müraciət edilməsidir.

Həmin gündə Azərbaycan Respublikası Prezidenti istehsal fəaliyyəti sahəsində vergitutma məqsədləri üçün gəlirlərin və xərclərin uçotunun aparılması qaydasını təsdiq edib. Nəticədə mövcud prosedurlar e-qaimə fakturanın tətbiqi ilə sadələşdirilib. Bununla da istehsalda fəaliyyət göstərən ödəyicilər seçimlərinə uyğun şəkildə elektron-qaimə fakturalardan istifadə edə biləcəklər (Elektron Hökumət bülleteni nömrə 40 2017-ci il).

16 iyun 2017- ci ildə Azərbaycan Respublikası Prezidenti “Daşınmaz əmlakın dövlət reyestri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda dəyişikliklər edilməsi barədə” Azərbaycan Respublikasının 25 aprel tarixli qanununun tətbiqi haqqında Fərman imzalayıb. Fərmanda daşınmaz əmlakın dövlət reyestrindən elektron imza ilə təsdiqlənmiş çıxarışın “Elektron hökumət” portalı üzərindən əldə olunması nəzərdə tutulur (Elektron Hökumət bülleteni nömrə 40 2017-ci il).

Həyata keçirilən bu təkmilləşmələr elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində öz müsbət tövhələrini vermişdir. Lakin mövcud sahədə bəzi qanunlardakı çatışmazlıqlar hələ də öz aktuallığını qorumaqdadır. *“Belə ki mövcud qanunvericilik aktları və sərəncamlar ümumən elektron xidmətlərin inkişafı üçün imkan yaratsa da, “ İnformasiya ehtiyatları və sistemləri haqqında” qanun hələ qəbul edilməmişdir. Bununla bərabər, “ İnformasiya əldə etmək haqqında” və “ Fərdi məlumatlar haqqında” iki əsas qanunda ziddiyyətli maddələr və boşluqlar vardır. Fərdi məlumatlar haqqında qanunda fərdi məlumatların toplanması, işlənməsi və qorunması üçün aydın prinsiplər və qaydalar müəyyən edilmir. “ İnformasiya əldə etmək haqqında” qanunda isə informasiya sahiblərinin və nəzarət qurumunun səlahiyyət və funksiyaları aydın göstərilməmişdir. Nəhayət, qanunların implementasiyasında problemlər qalmaqdadır”* (Muradov M. və b. 2014, səh 23).

Göstərilən bu qanunlar Elektron hökumət sahəsində münasibətləri tənzimləyən əsas qanunvericilik aktları olsa da mövcud problemlər hələ də öz

həllini tapmamışdır. Bu da öz növbəsində elektron hökumət infrastrukturuna öz mənfi təsirini göstərir.

Buradakı əsas problem mövcud qanunların modernləşdirilməsi və təkmilləşdirilməsi və ya yeni qanunların qəbulu deyil, ümumilikdə qanunvericilik sahəsində elektronlaşmaya tam keçilməməsidir. Beləki bildiyimiz kimi Azərbaycan Respublikasında həyata keçirilən sistem E-Hökumət adlanır. Lakin beynəlxalq təcrübəyə nəzər salsaq, görərik ki digər dövlətlərdə bu sistem E-Dövlət olaraq adlandırılır. Çünki Azərbaycanda hələ də qanunvericilik və məhkəmə hakimiyyətlərində elektronlaşma tam olaraq həyata keçirilməyib. Nəticə etibarilə elektronlaşmanın sadəcə icraedici hakimiyyət səviyyəsində həyata keçirilməsi hüquqi bazanın inkişafını ləngidir.

Təbii ki qanunverici və məhkəmə hakimiyyətləri ilə bağlı mövcud sistemin dəyişməsinə istiqamətlənmiş bir sıra addımlar atılır. Buna misal olaraq, 2019-cu il tarixində Azərbaycan Respublikası Prezidenti tərəfindən imzalanan “Məhkəmə- hüquq sistemində islahatların dərinləşdirilməsi haqqında” Fərmanı göstərmək olar. Daha sonra Azərbaycan Respublikası Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən yaradılan Normativ hüquqi aktların vahid elektron internet bazasının (e-qanun.az) yaradılması da atılan müsbət addımlar sırasındadır.

Azərbaycanda elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi üçün ilk öncə qanunvericilik hakimiyyətinin tam olaraq elektronlaşmaya inteqrasiya məsələsi həll olunmalıdır. Çünki qanunvericilik tam olaraq formalaşmadan hər hansısa bir sahə üzrə hüquqi bazanın təkmilləşməsi həmin sahənin inkişafına ciddi zərbə vurur.

Göstərilənləri ümumiləşdirsək, belə bir nəticəyə gəlmək olar ki, E-Hökumət sisteminin qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi istiqamətlərinin başında Elektron Dövlət sisteminin formalaşması yadır. Bu səbəbdən də mövcud vəziyyəti nəzərə alaraq bu sahədə ciddi addımlara ehtiyac olduğunu söyləyə bilərik.

3.2. Azərbaycanda elektron hökumət xidmətlərindən əhalinin istifadə səviyyəsinin yüksəldilməsi istiqamətləri

Elektron Hökumət dedikdə müasir informasiya texnologiyalarından istifadə etməklə dövlət qurumları tərəfindən Azərbaycan respublikasının ərazisində yaşayan bütün vətəndaşlara - hüquqi və fiziki şəxslərə, xarici vətəndaşlara və vətəndaşlığı olmayan şəxslərə informasiya və e-xidmətlərin göstərilməsinə şərait yaradan bir sistem başa düşürük. Müasir dövrdə İnkişaf etmiş ölkələrin (İEO) hamısı və inkişaf etməkdə olan ölkələrin (İEOÖ) bir qismi məhz bu sistemi formalaşdırmağa çalışır. Çünki bu sistem bir növ “gələcəyin sistemidir” kimi adlandırmaq olar.

Son illərdə E-Hökumət istiqamətində atılan addımlar çox yüksək qiymətləndirilir. Bunun nəticəsidir ki, hal-hazırda EHP-da 450 xidmət vardır. Lakin bu xidmətlərdən istifadə səviyyəsi çox aşağıdır. Hakimiyyət orqanlarının göstərmiş olduğu elektron xidmətlərin öz müsbət tərəfləri vardır, amma bu prosesdən narazılıq səviyyəsi də az deyil. 2017-ci ildə Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin saytında elektron sorğu keçirilmişdi. Bu sorğu bir-başa olaraq EHP-nın müasir vəziyyətinin təhlili, inkişaf istiqamətləri və mövcud problemlərin araşdırılması səbəbi ilə həyata keçirildi. Nəticədə respondentlərdən alınan cavablar belə oldu. Sorğuda iştirak edənlərin yarısından çoxu EHP-dan narazılıqlarını bildirir, dördü bir hissəsi isə daha yaxşı şəkildə ola bilər cavabını verdi. (<http://kaspi.az/az/elektron-xidmet-sahesi-raziliqlar-ve-naraziliqlar/config/xml/pages/pages/config.xml>, 2018)

Dissertasiyanın bu hissəsində biz e-xidmətlərdən istifadə səviyyəsini araşdıracağıq. Yəni əhalinin e-hökumət xidmətlərindən istifadə səviyyəsi hansı vəziyyətdədir, mövcud problemlər nədir, problemlərin həlli yollarını və xidmətlərdən istifadənin artırılması yollarını təhlil edəcəyik.

Kompüter və internetdən istifadə. Bu bir-başa olaraq E-Hökumət qarşısında duran ən vacib məsələdir. Çünki biz dissertasiyanın 1-ci fəslində də qeyd etdiyimiz kimi E-Hökumətin ən başlıca infrastrukturunu İT infrastrukturudur. Xatırladaq ki, İT-nin əsas meyarları olaraq internet

istifadəçiləri, kompüter, yerli və mobil telefon nömrələri barədə ümumi məlumatlar göstərilə bilər. Yuxarıda sadalanan amillərə əlavə olaraq, cəmiyyətdə kompüter və internet istifadəsi, telefon, internet və zəng xidmətləri üzrə əmək haqqı siyasəti, cəmiyyətin kompüter biliyi vəziyyəti, web-sayt xidmətlərin sayı və xarakteri kimi amillər hər hansı bir ölkənin informasiya infrastrukturuna səviyyəsinə dair məlumat verən meyarlar arasındadır. Bu meyarlarla bağlı statistik məlumatlar Cədvəl 9- da göstərilmişdir:

Cədvəl 9. İKT-nin əsas infrastruktur göstəriciləri

Göstəricilər/İllər	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Əhalinin hər 100 nəfərinə düşən internet istifadəçilərinin sayı, nəfər	70	73	75	77	78	79
Əhalinin hər 100 nəfərinə düşən mobil telefon abunəçilərinin sayı, abunəçi	105	105	107	112	106	104
Əhalinin hər 100 nəfərinə düşən ümumi istifadədə olan sabit şəbəkə telefonlarının sayı, ədəd	17	17	17	16	15	15
İKT-nin inkişaf indeksi	5.22	5.65	5.79	6.23	6.25	6.2

Mənbə : Azərbaycan Respublikası Statistika Komitəsi , Azərbaycanda İnformasiya Cəmiyyəti 2018, səh 9)

İKT-nin inkişafı indeksi dünya ölkələrində İKT-nin dinamikasını dinamikasını xarakterizə edən əsas göstərici hesab olunur və Beynəlxalq Telekomunikasiya İttifaqı tərəfindən müəyyənləşdirilmiş bu göstərici İKT üzrə əsas göstəricilərin birgə təmsil olunması və ümumiləşdirilməsi, onların müvafiq dövrlər üzrə müqayisəsi ilə xarakterizə olunur.

Cədvəl 9-a nəzər salsaq görürük ki, əhalinin hər 100 nəfərinə düşən internet istifadəçilərinin sayını qənaətbəxş hesab etmək olar. Amma bu

göstəricini həm regionlar üzrə, həm internetdən istifadə təyinatına görə, həm də istifadə tezliyinə görə qruplaşdırsaq, o zaman əsas problemlər üzə çıxır.

Belə ki statistikaya əsasən 2018-ci ilin əvvəlinə əhalinin hər 100 nəfərindən 79-u internet istifadəçisi olmuşdur. Orta hesabla hər gün internetdən istifadə edənlərin internet istifadəçilərinin ümumi sayında xüsusi çəkisi 81,7 faizdir. İnternet istifadəçilərinin 41,9 faizi 24 yaşadək olan gənclərdir. Yaşı 64 yaşdan yuxarı olan istifadəçilərin xüsusi çəkisi 0,1 faiz təşkil edir. Yəni bu statistika onu göstərir ki, orta və yaşlı nəsil internetdən istifadə səviyyəsi çox aşağıdır. Daha sonra internet istifadəçilərinin sayına regionlar üzrə baxsaq burada böyük pay Bakı və Abşeron ərazilərinin payına düşür. Bu problem kompüterdən istifadə də baş verir, yəni kompüter istifadəçilərinin 43,1 %-i 24 yaşa qədər olan şəxslərdir (Azərbaycan Respublikası Statistika Komitəsi “İnformasiya Cəmiyyəti” 2018).

İnternet şəbəkəsindən istifadənin məqsədləri və xarakteri Cədvəl 10 -da göstərilmişdir:

Cədvəl 10: İnternet şəbəkəsindən istifadənin məqsədləri və xarakteri, faizlə, 2017

Ölkə üzrə	İnformasiya axtarmaq	Əlaqə yaratmaq	Təlim və təhsil	Şəkil yükləmək, musiqiyə qulaq asmaq	Əmtəə və xidmətlə- rin sifarişi və ya satışı	Hakimiy- yət orqan- ları ilə əlaqə
Şəhər	31,4	27,8	6,9	14,5	1,6	17,8
Kənd	27,7	31,8	7,1	21,4	1,1	10,9

Mənbə: Azərbaycan Respublikası Statistika Komitəsi ,2018

Burada hakimiyyət orqanları ilə əlaqə dedikdə əhali tərəfindən hakimiyyət orqanlarının veb-səhifələrindən informasiyanın əldə edilməsi, sənədlərin yüklənməsi və göndərilməsi başa düşülür. Bu göstərici əhalinin hakimiyyət orqanlarının veb-səhifələrindən istifadə səviyyəsinin aşağı olduğunun əyani sübutudur. Bu E-Hökumət sistemi üçün böyük bir problemdir və bu problemin aradan qaldırılması üçün ardıcıl tədbirlər planı hazırlanmalıdır.

Bu tədbirlər planına bəzi təkliflər verə bilərik. Məsələn, kənd və rayonlarda kompüter və internetdən istifadənin aşılması üçün təlimlərin keçirilməsi, yeni yaranacaq e-xidmətlərlə bağlı daima ictimaiyyətin məlumatlandırılması, bunun üçün Kütləvi informasiya vasitələrindən (KİV) istifadə olunması, e-xidmətlərdən yararlanmaq üçün ondan istifadə qaydaları barədə xüsusi verilişlərin hazırlanması və s. göstərmək olar.

Lakin bu problemin ən tez və nəticə verən yolu mobil tətbiqetmələrdir. Belə ki hazırki dövrdə hər kəs yeni nəsil mobil telefonlardan istifadə edir və insanlar bütün əməliyyatlarını mobil tətbiqetmələr ilə edir. Son 2 ildə atılan addımlar nəticəsində EHP-nın mobil tətbiqetməsi mövcuddur və orada hal-hazırda 20-yə yaxın xidmət yerləşdirilib. Lakin bununla bağlı məlumatlılıq məsələnin həllini çətinləşdirir. Bunu bir çox İEO, məsələn ABŞ, İngiltərə, Danimarka hətta İEOÖ-in bəziləri istifadə edir. Türkiyə timsalında bir tətbiqetməyə baxaq. Türkiyədə e-sağlıq deyilən tətbiqetmə vardır ki, siz həmin tətbiqetməyə daxil olub özünüz və ailəniz haqqında məlumatları daxil edirsiniz. Sizin və ya ailənizin hər hansı bir üzvünün səhətində problem yaşanarsa, o tətbiqetmə vasitəsilə bir neçə saniyədə təcili tibbi yardıma mesaj daxil olur. Bu mesaj vasitəsilə sizin yeriniz, yaşınız ,varsa xəstəliyiniz və digər məlumatlar orada öz əksini tapır. Bu da öz növbəsində əlavə vaxt itkisinin azalmasına və xəstəyə düzgün diaqnoz prosesini tezləşdirir.

Qurumların veb-səhifələri. Digər ciddi problemlərdən biri də hakimiyyət orqanlarının veb-səhifələrinin istənilən səviyyədə olmamasıdır. Aydın ki, dövlət sektorunda fəaliyyət göstərən hər hansı bir qurum veb-səhifə yaradır. Nəticədə E-hökumət sisteminin veb-resursu formalaşmağa başlayır. Hakimiyyət orqanları tərəfində yaradılan bu veb-resurs çox böyük önəm daşıyır. Belə ki keçmişdə vətəndaşlar hər hansı bir məlumat əldə etmək istədikdə dövlət orqanlarına müraciət edirdilər. Bu proses həm uzun idi, həm də fəvqəladə halla zamanı ciddi problemlərə səbəb olurdu. Bu baxımdan yaradılan veb-səhifə elə səviyyədə olmalıdır ki, baş verə biləcək bütün problemlərin qarşısını ala bilsin. Ona görə də virtual mühitdə

yaradılan veb-səhifələrin infrastrukturunu yaxşı qurulmalıdır. Bu infrastruktur qurulduqdan sonra onun analizi dərindən aparılmalı, mövcud problemlər aşkarlandıqdan sonra bununla bağlı fəaliyyət planı hazırlanmalıdır (Əliquliyev R.M., Yusifov F.F. 2014).

Bəzi qurumların veb-səhifələrini qənaətbəxş hesab edə bilərik, lakin bu digər qurumlar üçün belə deyil. Bu səbəbdən də veb-infrastrukturunun analizi vacib məsələdir. Bunun üçün isə xarici ölkələrdə “web-mining” adlanan texnologiyadan istifadə olunur. Bu texnologiyanın tətbiqi bizə aşağıdakı məlumatları əldə etməkdə yardımçı olur (Əliquliyev R.M., Yusifov F.F. ,2014):

- 1) Vətəndaşlar hansı məsələlər üzrə daha çox müzakirə aparırlar;
- 2) Müzakirələrin dövlət orqanlarındakı veb-səhifələrə aid olub-olmamasının monitorinqi;
- 3) Qurumların veb-səhifələrinin təsnifatı. Yəni hansı qurumun veb-səhifəsinə daha çox müraciət edilir və vətəndaşların müxtəlif əlamətlərə görə (məkan, zaman, yaş, cins, peşə, aktivlik və s.) təsnifatı;
- 4) Qoyulan tələblərin həll olma faizi ;
- 5) Digər ölkələrdən e-hökumət mühitində yaradılan veb-səhifələrə olan müraciətlərin ölkələr, qurumlar, məsələlər, zaman və s. üzrə təsnifatı və s.

Bu problem də ciddi bir problemdir. Bu problemin həll olunması üçün ciddi addımlar atılır, lakin hələ də problem həll oluna bilmir. Bu problemə təklif olaraq deyə bilərik ki, yaxşı İT mütəxəssislərin yetişdirilməsi mövcud problemin həllində effektiv rol oynaya bilər. Bunu xarici ölkələrin təcrübəsində də görmək olar. Təbii ki dövlət dəstəyi ilə xarici ölkələrdə təhsil alaraq yaxşı şəkildə yetişən İT mütəxəssislərimiz var, lakin onların o ölkələrdə deyil, bizim ölkəmizdə fəaliyyət göstərmələri üçün onların həyat şəraitlərinin yaxşılaşdırılaraq ölkəyə qazandırılmalı bilər.

Digər aktual problemlərdən biri də bəzi xidmətlərin tam olaraq elektronlaşmamasıdır. Portala inteqrasiya olunan xidmətlər kifayət qədər çoxdur, lakin bəzi xidmətlərlə bağlı əməliyyatlar tamamlanmamışdır. Yəni

bəzi e-xidmətlərin emalı və nəticələnmə elektronlaşmadığından vətəndaş yenidən nazirliyə və ya digər quruma müraciət etmək məcburiyyətində qalır.

Ənənəvi dövlət idarəçiliyindən elektronlaşmış idarəçilik sisteminə keçid tez bir zamanda baş vermir. Buna görə də bu cür halların baş verməsi gözləniləndir. Buradakı əsas məsələ cəmiyyətimizin bütün qruplarının elektronlaşmış idarəçilik sistemini qəbul etməsidir.

3.3. Elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində monitoring sisteminin formalaşdırılması istiqamətləri

Elektron-Hökumət vətəndaş-dövlət qurumları-biznes təşkilatları arasında münasibətləri virtual şəkildə tənzimləyən idarəçilik sistemidir. E-Hökumətin ən əsas məqsədlərindən biri də informasiya cəmiyyətini (İC) formalaşdırmaqdır. Çünki informasiya cəmiyyətinin qurulması dövlətin ən önəmli siyasətidir. Bu siyasət insan resurslarının inkişafı, vətəndaşların məlumat almaq, onu yaymaq və istifadə etmək hüquqları, milli İKT məhsullarının istehsalı, informasiya təhlükəsizliyinin təmin edilməsi, ölkənin elektron geriliyinin aradan qaldırılması, şəffaf dövlət və e-hökumətin formalaşdırılması və s. kimi mühüm məsələlər daxildir (Yusifov F.F. , 2010). Bu mühüm məsələlərin həll olunması IC-dən asılıdır. Bu baxımdan IC-nin qiymətləndirilməsi və mövcud vəziyyətin analiz olunması baxımından E-Hökumətin monitoring sisteminin yaradılması mühüm məsələdir.

Dissertasiyanın son hissəsində biz elektron xidmətlərdən istifadə sahəsində monitoring sisteminin formalaşdırılması istiqamətlərini araşdıracağıq. Bunun üçün biz 2 müxtəlif mənbənin təcrübəsindən istifadə edəcəyik. Bunlardan birincisi Estoniyanın E-İdarəçilik Akademiyasının mütəxəssisləri tərəfindən hazırlanmış və Şəffaflıq Azərbaycan Təşkilatı tərəfindən yerli kontekstə uyğunlaşdırılmışdır (<https://www.osce.org/>, 2014).

Monitoringin məqsədləri isə aşağıdakılardır (Muradov M. və b., 2014):

1) Azərbaycanda elektron xidmətlərin vəziyyəti ilə bağlı real durumu öyrənmək və mövcud problemləri aşkarlamaq və xidmətlərin inkişafı ilə bağlı tövsiyələr vermək;

2) Elektron xidmətlərin ictimai iştirakçılığını təşviq etmək;

3) Elektron xidmətlərin inkişafını prioritetləşdirmək.

Həyata keçirilmiş tədqiqat 3 hissədən ibarət olmuşdur. Buraya elektron inkişaf, elektron iştirak və elektron şəffaflıq meyarları daxil idi. Elektron İnkişaf veb-saytları və onların xidmət səviyyəsini göstərən bir meyardır və bu meyar 3, 4 və 5 səviyyəli olmaqla təsnifləşdirilir. Cədvəl 11-də beynəlxalq təcrübədə daha çox istifadə olunan 5 səviyyəli model xarakterizə olunmuşdur:

Cədvəl 11: 5 səviyyəli modelə uyğun elektron xidmətlərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi

Səviyyələr	Göstəricilərin faiz intervalı	Xidmətin göstərilmə səviyyəsinin təsviri
0	1-19 %	Veb sayt yoxdur və ya ictimai informasiyalara və xidmətlərə giriş təmin olunmayıb.
1	20-39%	İnformativ: Xidmətlərin əldə edilməsi ilə bağlı zəruri olan informasiya təmin olunub.
2	40-59%	Birtərəfli interaktiv: Xidmətlərin əldə edilməsi üçün zəruri olan müxtəlif forma nümunələri təmin olunub.
3	60-79%	İkitərəfli interaktiv : Xidmətlərin əldə edilməsi üçün zəruri olan elektron formalar təmin olunub. (Onlayn formada göndərilə bilər)
4	80-99%	Tam elektronlaşma-tranzaksiya: Xidmətlərin tam olaraq elektron formada əldə edilməsi təmin edilib. (qərar vermə, bildiriş, ödəmə, çatdırılma və s)
5	100%	Avtomatlaşdırılmış və proaktiv: elektron xidmətlərin göstərilməsi təmin edilmişdir.

Mənbə : Muradov və b. Azərbaycanda elektron hökumət infrastrukturunun və elektron xidmətlərin monitorinqi və qiymətləndirməsi üzrə Hesabat , 2014 ,36-37

İndi isə hər bir səviyyənin xarakterizasiyasına baxaq. **0-cı səviyyə** hələ ki veb-saytın yaranmadığı və xidmətlərin formalaşmadığı bir səviyyədir.

1-ci səviyyədə isə informativ səviyyə də adlanır, bu artıq elektron xidmətin ilk mərhələsi hesab oluna bilər və burada məsul şəxslərin və ya qurumun əlaqə nömrələri, statik məlumatlar yerləşdirilir.

2-ci səviyyə birtərəfli ünsiyyətin təmin olduğu səviyyədir. Daha inkişaf etmiş veb-sayt, blankların, ərizələrin əl ilə doldurulması spesifik xüsusiyyətdir.

3-cü səviyyə, yəni ikitərəfli interaktiv səviyyəsi. Burada ikitərəfli ünsiyyət təmin olunur və artıq ərizə, blank elektron formada təqdim olunur. Ən əsas mənfi cəhəti xidmətin tam olaraq elektronlaşmamasıdır.

4-cü səviyyə. Xidmət tam olaraq elektronlaşır, yəni bura xidmətin email prosesi, geribildiriş və nəticələnmə də daxildir. Azərbaycan Respublikasının hakimiyyət orqanlarının veb-səhifələrinin bir çoxu bu səviyyəyə hələ gəlib çatmamışdır.

5-ci səviyyə, yəni tam avtomatlaşdırılmış səviyyə ən mükəmməl elektronlaşma sistemidir və hardasa ölkələrin böyük bir qismi bu səviyyəyə gəlib çatıb bilməmişdir. Bu səviyyənin mükəmməlliyi ondadır ki, sistem vətəndaş üçün hər şeyi özü həll edir və bunun üçün vətəndaşın hər hansısa bir elektron müraciətə belə ehtiyac qalmır.

E-şəffaflıq monitoring üçün ikinci qiymətləndirmədir. Burada adından da bəlli olduğu kimi sistemin şəffaflıq meyarı qiymətləndirilir. Bu şəffaflıq meyarının da öz komponentləri mövcuddur (Muradov və b., 2014).

E-şəffaflığın əsas komponenti elektron ünsiyyətdir. Elektron ünsiyyət neqativ halların qarşısını alan, G2C (government – to-citizen) münasibətlərini tənzimləyən bir sistemdir. Digər bir komponent isə nağdsız ödəniş adlandırılır. Nağdsız ödəniş sistemi vasitəsilə ediləcək əməliyyatlar bir neçə saniyədə baş verir və bu proses elektronlaşdırıldığından şəffaflığı təmin edir.

E-şəffaflığın son komponenti isə məlumat bazarlarının açıqlığıdır. Bildiyimiz kimi qurum-vətəndaş arasında yaranan ən böyük problem məlumatların tam açıqlanmaması idi. Bu sistem həmin problemi aradan qaldıraraq, informasiya mübadiləsini tənzimləyir.

Monitorinqin son qiymətləndirməsi e-iştirak adlanır. Bildiyimiz kimi E-Hökumətin əsas məqsədlərindən biri vətəndaşların dövlət idarəçiliyinə cəlb edilməsidir. Bu proses özlüyündə 3 mərhələdən keçməlidir:

a) E-məlumatlandırma (vətəndaşların daima yeni e-xidmətlər barəsində məlumatlandırılması) ;

b) E-məsləhətləşmə (e-xidmətlərlə bağlı vətəndaşların virtual olaraq məsləhətini almaq) ;

c) E-qərar vermə (qərar vermə prosesində bir-başa iştirak) .

Son olaraq qiymətləndirmə ilə bağlı beynəlxalq təcrübədən birinə baxaq. E-xidmətlərin monitorinqi ilə məşğul olan böyük təşkilatlardan biri kimi Australian National Audit Office-i (ANAO) göstərmək olar. ANAO təşkilatı monitorinq üçün qiymətləndirmə prosesini beş meyar üzrə qiymətləndirir(<https://www.anao.gov.au/>,2018).

İlkin meyar e-xidmətin yerləşdiyi veb-saytın imkanlarını və keyfiyyətini göstərir. İkinci meyar bir-başa olaraq səmərəlilik göstəricisi ilə bağlıdır. Effektivliyi göstərən meyar üçüncü olaraq göstərilmişdir. Dördüncü e-xidmətlərin təsir mexanizmlərini araşdırır. Son meyar isə elektron şəffaflıq göstəricisidir.

Hər iki siyasəti analiz etdikdə qərara gələ bilərik ki, Azərbaycan reallığına ən yaxın monitorinq sistemi Estoniyanın monitorinq siyasətidir.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

İKT sahəsində baş verən dəyişikliklər nəticəsində dünya yeni bir cəmiyyətə, informasiya cəmiyyətinə keçdi. İC cəmiyyətin hər seqmenti tərəfindən informasiya və rabitə texnologiyalarının geniş bir şəkildə istifadə edildiyi, beləliklə hər cür mal və xidmət istehsalında fəaliyyətin artdığı və informasiya əldə etmənin getdikcə asanlaşdığı bir quruluş olaraq ifadə edilir. İKT inkişaf edir və nəticədə cəmiyyətin tələbləri dəyişir. Yəni cəmiyyət artıq informasiya texnologiyalarının təmin etdiyi imkanlardan faydalanaraq zaman itirmədən, dövlət və ya xüsusi təşkilatlarla birbaşa təmasa keçmədən xidmət almağı, əməliyyatları reallaşdırmağı istəyir. Nəticədə İKT-dən istifadə edərək vətəndaşlara daha keyfiyyətli xidmət göstərilməsi məsələsi dövlət idarəçiliyi və özəl sektorun ən vacib məqsədlərindən birinə çevrilir. Bunun nəticəsidir ki, Elektron idarəetmənin dövlət idarəetmə prosesində istifadəsi elektron hökumət adlanan yeni bir idarəetmə strukturunun yaranmasına gətirib çıxartdı.

Dissertasiya “Azərbaycanın dövlət idarəçiliyində e-hökumət tətbiqləri” dir. Bu tədqiqat Azərbaycanda yaradılan elektronlaşma siyasətinin mexanizmlərini, vətəndaş-dövlət qurumu arasındakı münasibətlərin tənzimlənməsi, e-hökumət tətbiqlərinin Azərbaycan Respublikasına nə kimi fayda gətirdiyi və digər məsələlərin araşdırılması səbəbiylə yazılmışdır. Burada hər bir fəsildən uyğun nəticələr çıxarılmış və bəzi təklif və tövsiyələr edilmişdir. Üç fəsildən ibarət olan tədqiqatın sonunda aşağıdakı nəticələr əldə edilmişdir.

Alınan nəticələrdən biri belədir: Azərbaycan Respublikası dövlət idarəetmə sistemində açıq cəmiyyət və hüquqi dövlət yaratmaq məqsədi daşıyan bir dövlət kimi, dünyanın reallığı kimi ortaya çıxan elektron dövlət quruluşunun həyata keçirilməsi ilə bağlı çox istəklidir. Həm də dövlət E-Hökumət tətbiqlərinin gücünə, E-Hökumət xidmətlərinin reallaşdırılması yolu ilə ictimai qurum və quruluşların fəaliyyətinin, məhsuldarlığının və şəffaflığının artacağına, büdcədə qənaət ediləcəyinə, dövlət qulluğuna xərclənən

zaman və xərcin azalacağına, qərar alma prosesində vətəndaş iştirakının təmin ediləcəyinə, vətəndaşın hökumət orqanları ilə daha rahat əlaqələr qura biləcəyinə inanır.

Azərbaycanın dövlət idarəçiliyində e-hökumət tətbiqlərini araşdırmağa üçün hazırlanmış bu dissertasiyada əldə olunan nəticələrdən biri də Azərbaycan hökumətinin bütün prosesləri elektronlaşmaya inteqrasiya etmək arzusunda olduğudur. Bu 2-ci fəsildə e-hökumətin müasir vəziyyətinin təhlilindən alınan nəticədir. Belə ki EHP- da yerləşdirilən 450 xidmət, nazirliklərin nəznində fəaliyyət göstərən elektron layihələr, portallar və elektron xidmətlər bunu deməyə əsas verir. Həmçinin BMT-nin hesabatlarında da bunu aydın şəkildə görmək olar. Burada həm də yeni e-layihələr haqqında məlumat verilmiş və gələcək perspektivdə çox yaxşı nəticələr alınacağı gözlənilir.

Dissertasiyanın üçüncü fəslində isə daha çox mövcud problemlər araşdırılmış, təhlillər aparılmış və mövcud problemlərin həlli yolunda bəzi tövsiyyələr edilmişdir.

İlk növbədə qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi istiqamətləri araşdırılmışdır. Alınan nəticə odur ki, hal-hazırda qanunvericilik sahəsində ciddi boşluqlar var. Beləki elektronlaşma fəaliyyətini təmin edən qanunlardan bəziləri mövcud struktura cavab vermir. Belə ki “ İnformasiya ehtiyatları və sistemləri haqqında” qanun hələ qəbul edilməmişdir. Bununla bərabər, “ İnformasiya əldə etmək haqqında” və “ Fərdi məlumatlar haqqında” iki əsas qanunda ziddiyyətli maddələr və boşluqlar vardır. Fərdi məlumatlar haqqında qanunda fərdi məlumatların toplanması, işlənməsi və qorunması üçün aydın prinsiplər və qaydalar müəyyən edilmir. “ İnformasiya əldə etmək haqqında” qanunda isə informasiya sahiblərinin və nəzarət qurumunun səlahiyyət və funksiyaları aydın göstərilməmişdir. Nəhayət, qanunların implementasiyasında problemlər qalmaqdadır. Digər ciddi bir məsələ isə elektronlaşmanın sadəcə icraredici hakimiyyət səviyyəsində qalmasıdır. Qanunverici və məhkəmə

hakimiyyətlərinin elektronlaşma prosesi ləng inkişaf edir və bunu e-hökumət sahəsində qanunvericilik bazasına öz mənfi təsirini göstərir.

Ciddi problemlərdən biri də əhalinin portaldan istifadə səviyyəsinin aşağı olmasıdır. 3-cü fəslin ikinci hissəsi buna həsr olunmuşdur. Burada həm BMT-nin, həm də Azərbaycan Dövlət Statistika Komitəsinin nəşrləri əsas götürülərək, aydınlaşdırılmışdır ki telekommunikasiya sahəsində problemlər hələ də mövcuddur və İT infrastrukturu zəif inkişaf etmişdir. Yəni əhalinin kompüter və internetdən istifadə səviyyəsi aşağıdır, həmçinin internetdən istifadə etməyi bacaran vətəndaşların yalnız 10%-i internetdən hökumət orqanlarından məlumat almaq üçün istifadə edir. Bu göstərici rayon səviyyəsində daha da aşağıdır. Burada verilə biləcək tövsiyyələr bunlardır:

1) İlk öncə təlimlər həyata keçirilməli və bu daha çox rayon mərkəzlərində baş verməlidir;

2) Elektron xidmətlərdən istifadə qaydaları ilə bağlı müntəzəm proqramlar təşkil olunmalı və KİV-dən fəal şəkildə istifadə olunmalıdır;

3) Yeni e-xidmətlər bağlı ictimaiyyətə davamlı olaraq informasiya ötürülməsi təmin edilməlidir.

Bu tövsiyyələr problemi tam olaraq həll edə bilməyəcək. Çünki artıq xarici ölkələr xidmətləri portala inteqrasiya etmək əvəzinə mobil tətbiqetmələrin yaradılması tərəfdarıdırlar. Bu isə problemin tam olaraq həllinə aparır. Çünki müasir dövrdə artıq hər kəs də yeni nəsil mobil telefonlar vardır və ondan istifadə etmək kompüterdən istifadəyə nəzərən, daha praktikdir. Bu baxımdan mobil tətbiqetmələrin fəaliyyətinə başlanılması elektronlaşma siyasətinə öz müsbət tövhələrini verəcəkdir.

Son olaraq Azərbaycanda həyata keçirilən e-hökumət siyasətində monitoring sistemi ilə bağlı bəzi nəticələr əldə olunmuşdur. Bu nəticələrin əldə olunması üçün iki müxtəlif mənbədən istifadə olunmuşdur. Birincisi Estoniyanın idarəçilik akademiyasının hazırladığı monitoring sistemi, ikincisi isə beynəlxalq təşkilat olan ANAO- Avstraliyanın milli audit şirkətinin

monitorinqlə bağlı fəaliyyət mexanizmi araşdırılıb, təhlil edilmişdir və mövcud Azərbaycan reallığına tam uyğun olmadığı anlaşılmışdır.

İSTİFADƏ EDİLMİŞ ƏDƏBİYYAT

Azərbaycan dilində

- 1) Muradov, M., Sefereliyeva, R., Ağayev, Y., ve Gurbatov, N. (2014) Azərbaycanca elektron hökumət infrastrukturunun və elektron xidmətlərin monitorinqi və qiymətləndirməsi üzrə Hesabat, 2015-ci il
- 2) Yusifov F.F. İnformasiya cəmiyyəti problemləri, №2, 2010: informasiya cəmiyyətinin monitorinqi: mövcud problemlər və onların həlli yolları
- 3) Əliquliyev R.M., Yusifov F.F. İnformasiya cəmiyyəti problemləri, 2014, №2, 3-13: Elektron dövlətin formalaşmasının bəzi aktual elmi-nəzəri problemləri və həll perspektivləri
- 4) Elektron Hökumət bülleteni №39 , aprel 2017
- 5) Elektron Hökumət bülleteni №40 , iyul 2017

Xarici dildə

- 1) Altun, R. S. (2010) E-devlet Modelinde Sosyal Güvenlik Uygulamaları. Yayınlanmış 0Yüksek Lisans Tezi, SBE, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- 2) Bengshir, T. K. (2000) “Devlet-vatandaş İletişiminde E-posta”. Amme İdaresi Dergisi, 33(4):49-61.
- 3) Çarıkçı, O. (2010) “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(12): 95-122.
- 4) Demirel, D. (2006) “Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: “Etkin Devlet””. Sayıştay Dergisi, 60 : 85-127.
- 5) İnce, M. (2001) Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. Ankara: DPT Yayınları.
- 6) Kırçova, İ. (2003) E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul: Acar Matbaacılık.
- 7) Kuran, N.H. (2005) Türkiye İçin E-devlet Modeli. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- 8) Marquardt, K. ve Gökçe, O. (2008) “E-devlet: Kavramın Anlamı ve Kapsamı”. (ed).
- 9) Naralan, A. (2008) E-devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma. Ankara: İmaj Yayınevi.
- 10) Odabaş, H. (2009) E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetim. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- 11) Oğurlu, Y. (2010) İdare Hukukunda “E-devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- 12) Öztürk, Ö. “Sistemlerimiz Kesintisiz Çalışmak Zorunda”. Gov.tr dergisi, 12-15.

- 13) Parlak, B. (2011) Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Yaklaşımları. İstanbul: BETA BasımYayım Dağıtım A.Ş.
- 14) Sobacı, M. Z. (2012) “E-devlet Kuramsal Bir Bakış”. (ed). Sobacı, M.Z. ve Yıldız, M. E-devletKamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler. 3-39. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- 15) Şahin, A. (2008a) Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm Ve E-devlet. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.
- 16) Şahin, A. (2008b) “E-devlet ve Yönetime Güven” (Ed). Marquardt, K. ve Gökçe O. Gerçek Ya Da Hayal. 1-25. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.
- 17) Tarhan, A. (2010) Devlet - Vatandaş İlişkisinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme. Yayınlanmış Doktora Tezi, SBE, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- 18) Uçkan, Ö. (2003) E-devlet, E-demokrasi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayınları.
- 19) Vural, Y. ve Sağiroğlu, Ş. (2008) “E-devlet Güvenliği: Güncel Tehditler”. (ed). Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). 17. İstatistik Araştırma Sempozyumu Bildiriler Kitabı. 19-32. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası.
- 20) Yıldırım, Ş. (2007) Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin Ve Verimliliğin Arttırılmasnda E-DevletinRolü Ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (Kps).Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, SBE, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- 21) Yıldız, M. (2007) “Uluslararası Kuruluşların Türkiyenin E-devlet Siyasalarına Etkisi”. Amme İdaresi Dergisi, 40(2): 39-55.

- 1) Al-Hashmi, A. ve Darem, A. B. (t.y.) Understanding Phases of E-government Project.
- 2) Backus, M. (2001) E-governance and development countries.
- 3) Commission of the European Communities (2003). Communication from the Commissionto the Council, the European Parliament, the European Economic and SocialCommittee and the Committee of the Regions: The Role of E-government for Europe's Future.
- 4) Coursey, D. ve Norris, D. (2008). “Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment”. Public Administration Review, 68(3): 523-536.
- 5) Fang, Z. (2002) “E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development”.International Journal of The Computer, The Internet and Management, 10(2): 1-22.
- 6) Fath-Allah, A. vd., (2014) “E-government Maturity Models: A Comparative Study”.International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA), 5(3): 71-91.
- 7) Hagen, M. (2004) “Electronic Government in the United States”. (ed). Eifert, M. və Püschel, J. O. National Electronic Government. (211-243). London: Routledge. Taylor &Francis Group.

- 8) Heeks, R. (2008) What is eGovernment?
- 9) Layne, K. ve Lee, J. (2001) "Developing fully functional E-government: A four stage model". Government Information Quarterly, 18: 122–136.
- 10) Singapore eGov2015 (2011) E-Government Masterplan 2011-2015 Collaborative Government.
- 11) OECD (2003). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report "The Egovernment Imperative" by the OECD E-Government Task Force.
- 12) UN (2008) United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. United Nations.
- 13) West, D. M. (2007) Global E-Government, 2007.
- 14) White House (2002) E-Government Strategy: Simplified Delivery for Services to Citizens.

İnternet resursları

- 1) <http://e-qanun.gov.az/framework/5946>
- 2) <https://www.e-gov.az/en/news/read/287>
- 3) <https://www.e-gov.az/az/news/read/183#.Vg6B-d-qqko>
- 4) <https://www.gov.sg/>
- 5) [https://www.e-gov.az/az/content/read/2,](https://www.e-gov.az/az/content/read/2)
- 6) http://www.e-qanun.az/alpdata/framework/data/10/f_10406.htm
- 7) <http://e-qanun.az/framework/21716>
- 8) <http://e-qanun.gov.az/framework/25215>
- 9) <https://president.az/articles/11312>
- 10) <https://president.az/articles/21127>
- 11) https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- 12) <https://govinsider.asia/innovation/denmark-online-services-digital-government-australia-korea/>
- 13) <https://www.cert.az/haqqimizda>
- 14) <https://reyting.az/layihe/9145-elektron-hokumete-muracietlerin-sayi-23-milyonu-otub.html,2018>
- 15) <https://www.e-gov.az/az>
- 16) <http://mincom.gov.az/az/view/pages/108/>
- 17) <http://mincom.gov.az/az/view/pages/111/>
- 18) <http://esehiyye.gov.az/az/s/12/V%C9%99t%C9%99nda%C5%9Flar%C4%B1n+Elektron+Sa%C4%9Flaml%C4%B1q+Kart%C4%B1+sistemi>
- 19) <http://esehiyye.gov.az/az/s/11/Tibbi+M%C3%BCayin%C9%99+Kart%C4%B1+Sistemi>
- 20) <http://e-sehiyye.gov.az/>
- 21) <http://sosial.gov.az/DOST%20M%C9%99rk%C9%99zl%C9%99ri>
- 22) <http://www.1news.az/az/mobile/news/bakida-dost-agentliyin-in-ve-ilk-dost-merkezinin-inzibati-binasinin-acilisi-olub>

- 23) <https://e-sosial.az/#/about>
- 24) <https://gpp.az/GPEWebPortal/Infosite/About>
- 25) <https://asan.gov.az/az/about>
- 26) <http://digital.gov.az/az/projects/asan-finans>
- 27) <http://digital.gov.az/az/projects/asan-login>
- 28) <http://digital.gov.az/az/projects/asan-odenis>
- 29) <http://digital.gov.az/az/projects/asan-viza>
- 30) <http://kaspi.az/az/elektron-xidmet-sahesi-raziliqlar-ve-naraziliqlar/config/xml/pages/pages/config.xml>
- 31) <https://www.anao.gov.au>
- 32) <https://www.osce.org/>

Cədvəllərin siyahısı

Cədvəl 1. İnkişaf modelləri və onları səviyyələri.....	22
Cədvəl 2. Cənubi Koreyanın E-Hökumət fəaliyyətinin inkişaf mərhələləri	32
Cədvəl 3. 2018 -ci ildə ölkələrin e-hökumət inkişaf indeksi.....	40
Cədvəl 4.E-Hökumət inkişaf indeksində illər üzrə Azərbaycanın sub-indekslərdə dəyəri.....	42
Cədvəl 5. 2018-ci il Azərbaycanın onlayn xidmət sub-indeksində dəyəri.....	42
Cədvəl 6. 2018-ci il Azərbaycanın telekommunikasiya sub-indeksində dəyəri.....	43
Cədvəl 7. E-İştirak və e-inkişaf indeksinə görə MDB ölkələri.....	44
Cədvəl 8. Proses sahibləri və proses nümunələrinə görə E-Hökumətin üstünlükləri.....	59
Cədvəl 9. İKT-nin əsas infrastruktur göstəriciləri.....	65
Cədvəl 10. İnternet şəbəkəsindən istifadənin məqsədləri və xarakteri, faizlə, 2017.....	66
Cədvəl 11. 5 səviyyəli modelə uyğun elektron xidmətlərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi.....	70

Şəkillərin siyahısı

Şəkil 1. Təməl Qruplar arasındakı təsir əlaqələri.....	18
--	----