

DÖVLƏT ORQANLARININ (QURUMLARININ) GÖSTƏRDİKLƏRİ XİDMƏTLƏR ÜZRƏ KEYFİYYƏT VƏ MƏMNUNLUĞUN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

ANALİTİK HESABAT



SOSIAL
TƏDQIQATLAR
MƏRKƏZİ

Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi haqqında

Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi (STM) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2019-cu il 8 fevral tarixli 525 nömrəli Fərmanı ilə yaradılmışdır.

STM ictimai münasibətlərin inkişaf dinamikasını sistemli təhlil edən, bu sahədə mövcud tendensiyaları müəyyənləşdirən və dəyişiklikləri proqnozlaşdıran, həmin dəyişikliklərin cəmiyyətə mümkün təsirlərini araşdıran, müasir informasiya texnologiyaları və elmi yanaşmalar tətbiq edilməklə ictimai fikrin öyrənilməsini və sosial tədqiqatlar aparılmasını təmin edən, həyata keçirdiyi elmi-analitik təhlilin nəticələrini dövlət orqanlarına təqdim edən publik hüquqi şəxsdir.



**SOSIAL
TƏDQİQATLAR
MƏRKƏZİ**

**Dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri
xidmətlər üzrə keyfiyyət və məmnunluğun
qiymətləndirilməsinə dair**

ANALİTİK HESABAT

“Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022–2026–cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın Tədbirlər Planının 4.9–cu yarımbəndinə əsasən hazırlanmışdır.

Bakı – 2023

TƏDQIQAT QRUPU:

Sahib Məmmədov (*İşçi qrupunun rəhbəri*)
Elnur Çıraqov
Vüsalə Rüstəmov
Aqşin Məmmədov
Əfqan Vəliyev
İlyas Hüseynov

Dizayner: Qurban Cəlilov
Babək Cəfər

Ünvan:

Azərbaycan Respublikası, AZ 1073, Bakı şəhəri,
Yasamal rayonu, İsmayıl bəy Qutqaşınlı küçəsi, 18.
Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi

Telefon: (+994 12) 510-70-78
(+994 12) 510-23-75
(+994 12) 510-70-69

E-poçt: info@stm.az

İnternet ünvanı: www.stm.az

Çapa imzalanıb:

Fiziki çap vərəqi:

Sifariş:

Tiraj:

“MM-S” müəssisəsinin mətbəəsində çap edilmişdir.

Ünvan: Azərbaycan Respublikası, AZ 1102, Bakı şəhəri,
Nəsimi rayonu, A.Tağızadə küçəsi, ev 13.

Telefon: (+994 12) 431 11 00
(+994 50) 314 09 37

“Mən dəfələrlə korrupsiyaya qarşı mübarizə ilə bağlı fikirlərimi bildirmişəm və dəfələrlə vətəndaşlara da müraciət etmişəm ki, onlar aidiyyəti orqanlara öz ərizələri, öz təklifləri ilə müraciət etsinlər. Yəni güclü siyasi iradə vardır. Artıq korrupsiyaya qarşı mübarizəni aparmaq üçün cəmiyyətdə də çox müsbət dəyişikliklər vardır. Cəmiyyətdə inam artır. İnəm artır ki, biz bu bəlanı Azərbaycandan tamamilə götürəcəyik və Azərbaycan cəmiyyəti bu yaralardan sağlacaqdır”.

"Korrupsiya və rüşvətxorluğa qarşı mübarizə Azərbaycanda sözdə yox, əməldə aparılır. Bu mübarizə xalq tərəfindən yüksək qiymətləndirilir. Mən vətəndaşlardan minlərlə məktub alıram. Onlar mənim bu addımlarımı alqışlayır və eyni zamanda, bəzi məsələlərə diqqətimi çəkir. Şadam ki, son vaxtlar ictimai nəzarət mexanizmi daha da mütəşəkkil forma alır. Mən bunu alqışlayıram...”.

“Korrupsiya və rüşvətxorluq halları bütün ölkələrdə var. Əsas məsələ odur ki, dövlət və hökumət bu məsələlərə hansı prizmadan yanaşır. Azərbaycanda bu məsələlərə dözümlülük sıfır səviyyəsindədir və hesab edirəm ki, gördüyümüz işlər bunu təsdiqləyir. Təkcə yerli icra orqanlarının rəhbərləri yox, eyni zamanda, mərkəzi icra orqanlarının rəhbərləri də məsuliyyətə cəlb edilibdir və bu məsələlər ictimailəşdirilir. İctimaiyyət görülmüş bütün işlərdən xəbərdar olmalıdır və eyni zamanda, mənim insanların vəzifələrə təyinatı ilə bağlı tövsiyələrim artıq ictimaiyyətə çatdırılır”.

İlham ƏLİYEV
Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

MÜNDƏRİCAT

1. Akronimlər.....	6
2. İcmal.....	7
3. Giriş.....	8
4. Tədqiqatın metodologiyası.....	13
5. Qanunvericiliyin təhlili.....	16
6. Dövlət orqanlarının göstərdiyi xidmətlərin elektronlaşması və avtomatlaşması səviyyəsinin təhlili.....	19
6.1. Dövlət orqanlarının göstərdiyi xidmətlərin elektronlaşması və avtomatlaşması ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	21
7. Dövlət orqanlarının (qurumlarının) xidmətlərindən məmnunluq. İctimai rəy sorğusu və müsahibələr üzrə nəticələrin təhlili.....	24
7.1. Respondentlər haqqında demoqrafik məlumatlar.....	25
7.2. Alternativ statistik mənzərə	26
7.3. Xidmətlərdən məmnunluq	33
7.3.1. Xidmətlərin göstərilmə müddətindən məmnunluq.....	35
7.3.2. Xidmətlərin göstərilmə müddəti ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	38
7.3.3. Xidmətlərin keyfiyyətindən məmnunluq.....	39
7.3.4. Xidmətlərin keyfiyyəti ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	42
7.3.5. Xidmətlərin təşkilindən məmnunluq.....	43
7.3.6. Xidmətlərin təşkili ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	46
7.4. Xidmət göstərən əməkdaşlardan məmnunluq	47
7.4.1. Xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından məmnunluq.....	49
7.4.2. Xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığı ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	52
7.4.3. Xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışından məmnunluq.....	53
7.4.4. Xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışı ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	56
7.5. Xidmət ilə bağlı rüsumlara münasibət.....	57
7.5.1. Xidmət ilə bağlı rüsum və qeyri-rəsmi ödənişlər barədə	

ekspert mövqeyi.....	60
7.6. Dövlət orqanlarına (qurumlarına) münasibət.....	61
7.6.1. Dövlət orqanlarının fəaliyyəti ilə bağlı ekspert mövqeyi.....	62
8. Dövlət xidmətlərinin qaydalarına və standartlarına dair aparılan monitorinqin nəticələrinin təhlili.....	63
8.1. Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən aparılan dövlət xidmətlərinin monitorinqinin nəticələri.....	66
8.1.1. Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları.....	69
8.1.2. Publik hüquqi şəxslər və dövlətə tabe olan (və ya səhmlərinin nəzarət paketi dövlətə məxsus olan) təsərrüfat subyektləri.....	78
8.1.3. Yekun qənaətlər.....	82
9. Nəticə.....	83
10. Təklif və tövsiyələr.....	85
11. Əlavələr.....	86
11.1. Xidmətlərin ümumi siyahısı.....	86
11.2. Respondentlər tərəfindən 2022-ci ilin birinci yarısı üzrə müraciət edilməyən xidmətlərin siyahısı.....	91

1. AKRONİMLƏR

ADRA	- Azərbaycan Respublikası Dövlət Reklam Agentliyi
AQTA	- Azərbaycan Respublikası Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi
ASAN	- Azerbaijan Service and Assessment Network (Azərbaycan Xidmət və Qiymətləndirmə Şəbəkəsi)
DİM	- Dövlət İmtahan Mərkəzi
DOST	- Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi
DXP	- Dövlət Xidmətləri Portalı
GRECO	- Korupsiyaya Qarşı Mübarizə üzrə Dövlətlər Qrupu
MFP TP	- Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planı
MİDA	- Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi
MSŞT	- Mədən Sənayesində Şəffaflıq Təşəbbüsü
STM	- Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi
TƏBİB	- Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi
UNCAC	- Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Korupsiya əleyhinə Konvensiyası

Bu tədqiqat Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 4 aprel 2022-ci il tarixli 3199 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" üzrə Tədbirlər Planında Sosial Tədqiqatlar Mərkəzinin (STM) əsas icraçı kimi qeyd olunduğu 4.9 bəndinin icrasından irəli gələrək aparılıb. Həmin bənddə 2022-2026-cı illər ərzində Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi məqsədilə ictimai rəyin, o cümlədən xidmətəlxanların rəylərinin öyrənilməsi nəzərdə tutulub.

❖ Tədbirin icrasının ilkin nəticəsi olaraq müvafiq elektron sorğuların keçirilməsi nəzərdə tutulan sahələrin, həmçinin elektron sorğuların keçirilməsi hədəflərinin müəyyən edilməsi qeyd olunub.

❖ Tədbirin icrasının aralıq nəticəsi müvafiq sahələr üzrə, rəsmi internet saytları və sosial şəbəkələr vasitəsilə mütəmadi olaraq elektron məmnunluq sorğularının keçirilməsi və nəticələrinin dərc edilməsi şəklində əksini tapıb.

❖ Tədbirin icrasının yekun nəticəsi olaraq dövlət xidmətləri göstərən dövlət orqanlarının (qurumlarının) işində şəffaflığın təmin edilməsi, onların göstərdikləri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi, korrupsiya hallarına qarşı preventiv tədbirlərin görülməsi nəzərdə tutulub.

Göstərilən xidmətlərin keyfiyyət və məmnunluq kriteriyaları üzrə qiymətləndirilməsi zamanı nəticələrin daha obyektiv olmasını təmin etmək məqsədilə ictimai rəyin öyrənilməsi ilə yanaşı, digər tədqiqat alətləri də tətbiq edilib.

Tədqiqat çərçivəsində Tədbirlər Planı üzrə ilkin nəticədən irəli gələrək, sorğuların keçirilməsi nəzərdə tutulan müvafiq sahələr müəyyən edilib və həmin sahələr üzrə vətəndaşların dövlət orqanlarının (qurumlarının) xidmətlərindən məmnunluq göstəricilərinin müəyyən edilməsi hədəflənib. Bu məqsədlə dövlət orqanları (qurumları)

tərəfindən göstərilən xidmətlərin siyahısını müəyyənləşdirmək üçün əsas istinad mənbəyi olaraq Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin, həmçinin "Elektron Hökumət" platformasının məlumatlarından istifadə edilib. Qeyd edək ki, Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestri Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 11 sentyabr 2014-cü il tarixli 262 nömrəli Fərmanı ilə dövlət xidmətləri haqqında məlumatların vahid mənbədə toplanılması və sistemləşdirilməsi, xidmətlərin göstərilməsində təkrarçılığın aradan qaldırılması və yeni növ xidmətlərin yaradılması yolu ilə bu sahədə idarəetmənin çevikliyinin təmin edilməsi, xidmətlər üzrə təhlil və proqnozlaşdırma imkanlarının artırılması məqsədilə yaradılıb.

İctimai rəy sorğularının keçirildiyi 2022-ci ilin iyul ayı ərzində Dövlət Xidmətləri Portalında 139 dövlət orqanı (qurumu) üzrə 1005 xidmətin, o cümlədən 501 elektron xidmətin¹ adı qeyd olunub. Tədqiqat çərçivəsində sözügedən informasiya mənbəyindən ölkə vətəndaşlarına birbaşa xidmət göstərən 35 dövlət orqanı (qurumu) tərəfindən göstərilən xidmətlər qruplaşdırılaraq ictimai rəy sorğusu əsasında qiymətləndirilib. Seçilmiş dövlət orqanlarının (qurumların) və xidmətlərin siyahısı tədqiqatın "Əlavələr" bölməsində yerləşdirilib.

Digər tədqiqat aləti qismində göstərilən elektron dövlət xidmətlərinin keyfiyyəti və tələblərə cavab verməsi araşdırılıb. Dövlət Xidmətləri Portalında göstərilən 500-dən çox elektron xidmətin qiymətləndirilməsi həyata keçirilib. Müəyyən edilib ki, əksər hallarda elektron xidmətlər tam elektronlaşmayıb. Bunlardan bir qismi obyektiv səbəblərə görə tam elektronlaşmasa da, əksər hallarda subyektiv səbəblərdən başa çatmayan elektron xidmət kimi qalmaqdadır.

Tədqiqat çərçivəsində dövlət xidmətləri ilə bağlı standartların və ya inzibati rəqlamentlərin mövcud olub-olmaması da təhlil edilib. 34 dövlət orqanına və dövlət təsisatına göndərilən yazılı sorğulara verilən cavablar, xidmət göstərən dövlət orqanları

¹ Hazırda 558

nin rəsmi veb səhifələrinin təhlili göstərir ki, xidmət göstərən əksər dövlət orqanlarında (qurumlarında) xidmət standartları və ya xidmətin göstərilməsini rəqlamentləşdirən normativ hüquqi akt və ya inzibati qərar yoxdur. Mövcud standartlar isə vahid rəq-

lamentə əsaslanmır.

Analitik hesabat hazırlanarkən dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı qanunvericilik də qismən təhlil edilib.

3. GİRİŞ

Azərbaycanda korrupsiyaya qarşı mübarizə tədbirlərinin həyata keçirilməsinə keçən əsrin 90-cı illərinin ortalarından başlanılıb. İlk növbədə keçmiş Sovet İttifaqından miras qalan qanunvericilik müvafiq dövrlərdə dəyişdirilib. 12 noyabr 1995-ci il tarixində müstəqil Azərbaycanın ilk konstitusiyası referendum (ümumxalq səsverməsi) yolu ilə qəbul edilib. Bu ali sənəd 1995-ci il noyabrın 27-dən qüvvəyə minib.

Sonrakı dövrlərdə Gömrük, Vergi, Cinayət, Cinayət-Prosessual, Mülki, Mülki-Prosessual, İnzibati Xətalər, Əmək və digər məcəllələr, həmçinin korrupsiyaya qarşı mübarizənin hüquqi bazasının daha da təkmilləşdirilməsi məqsədilə "Korrupsiyaya qarşı mübarizə haqqında", "Vəzifəli şəxslər tərəfindən maliyyə xarakterli məlumatların təqdim edilməsi Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında", "Dövlət qulluğu haqqında", "Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında" qanunlar və digər normativ-hüquqi aktlar qəbul edilib.

Bundan başqa, korrupsiyaya qarşı mübarizənin müntəzəmliyinin və onun həyata keçirilməsinə məsul olan qurumların konkret vəzifələrinin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən "Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Dövlət Proqramı (2004-2006-cı illər)", "Şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya" və onun həyata keçirilməsi ilə bağlı 2007-2011-ci illər üçün Fəaliyyət Planı təsdiq edilib.²

"Şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya" və

onun həyata keçirilməsi ilə bağlı 2007-2011-ci illər üçün Fəaliyyət Planı layihəsinin hazırlanması ilə bağlı geniş beynəlxalq əməkdaşlıq əlaqələri qurulub, həmçinin ölkənin ixtisaslaşmış vətəndaş cəmiyyəti nümayəndələrinin iştirakı təmin edilib.

Azərbaycan 2003-cü ildə Mədən Sənəyində Şəffaflıq Təşəbbüsünə (MSŞT) qoşulan ilk ölkələrdən biri olub və validasiya prosesini ilk keçərək bu təşəbbüsə tam hüquqlu üzv seçilib. Bu üzvlük 2017-ci ilin əvvəllərinə qədər davam edib. Anti-Azərbaycan qüvvələrin qərəzli münasibəti fonunda Azərbaycan bu təşəbbüsdən çıxsa da, təşəbbüsün bütün prinsiplərinə əməl etməkdə davam edir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 5 sentyabr 2012-ci il tarixli Sərəncamı ilə "Açıq Hökumətin təşviqinə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" təsdiq edilib. Bundan əvvəl isə Azərbaycan 2011-ci ildə Açıq Hökumət Tərəfdaşlığına qoşulub.

Ümumiyyətlə, Azərbaycan korrupsiyaya qarşı mübarizə fəaliyyətində beynəlxalq əməkdaşlığa önəm verir, müvafiq beynəlxalq razılaşmalara qoşulur və bu razılaşmaların prosedurlarında yaxından iştirak edir. Bununla bağlı Azərbaycan Respublikası Baş Prokurorluğunun rəsmi internet səhifəsində aşağıdakı fikirlər əksini tapır: "Ölkə Avropa Şurasının Korrupsiya ilə əlaqədar cinayət məsuliyyəti və mülki hüquqi məsuliyyət haqqında konvensiyalarını 2004-cü ildə ratifikasiya etmiş və həmin ilin iyununda Şuranın Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Dövlətlər Qrupuna (GRECO) qoşulmuşdur. Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Korrupsiya əleyhinə Konvensi-

² Strateji kurs./Korrupsiyaya qarşı mübarizə sahəsində Azərbaycan Respublikasının strateji kursunun formalaşması.

- <https://genprosecutor.gov.az/az/page/bas-prokuror-yaninda-korrupsiyaya-qarsi-mubarize-bas-idaresi/korrupsiyaya-qarsi-mubarize/strateji-kurs>

yası (UNCAC) 2004-cü ildə imzalanaraq, 2005-ci ildə ratifikasiya edilmişdir. 2004-cü ildə Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Dövlət Proqramı qəbul edilmişdir. Proqramda 2004-2006-cı illər üçün həyata keçirilməli olan hüquqi və institusional islahatların geniş sahələri qeyd olunub. 2006-cı ildə GRECO-nun qiymətləndirmə məruzəsində yeni 2007-2011-ci illər üçün "Şəffaflığın artırılması və Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiya" (bundan sonra Anti-korrupsiya strategiyası) və Fəaliyyət Planının tətbiqi, mövcud qanunvericiliyə edilən dəyişikliklər alqışlanıb, lakin eyni zamanda məruzədə korrupsiyaya qarşı milli hüquqi və institusional çərçivələrin təkmilləşdirilməsinə yönəlmiş bir sıra tövsiyələr də qeyd edilmişdir".³

Korrupsiyaya qarşı mübarizə mexanizmlərinin yaradılması istiqamətində də mühüm addımlar atılıb. 3 mart 2004-ci il tarixində Azərbaycan Respublikasının Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Komissiyası yaradılıb. Bu komissiya korrupsiyanın qarşısının alınması sahəsində ixtisaslaşmış orqan funksiyalarını həyata keçirir. Komissiyanın səlahiyyətləri isə Azərbaycan Respublikasının 3 may 2005-ci il tarixli qanunu ilə təsdiq edilmiş Əsasnamə ilə müəyyən olunur.⁴

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 3 mart 2004-cü il tarixli "Korrupsiyaya qarşı mübarizə haqqında Azərbaycan Respublikası Qanununun tətbiq edilməsi barədə" Sərəncamı əsasında Azərbaycan Respublikasının Baş prokuroru yanında Korrupsiyaya qarşı Mübarizə İdarəsi yaradılıb. Daha sonra bu idarənin səlahiyyətləri genişləndirilib, ştat vahidləri artırılıb və ona "Baş prokuror yanında Korrupsiyaya qarşı Mübarizə Baş İdarəsi" satusu verilib. 18 mart 2011-ci il tarixində Azərbaycan Respublikasının Milli Məclisi tərəfindən "Əməliyyat-axtarış fəaliyyəti haqqında" və "Prokurorluq haqqında" qanunlara dəyişikliklər edilərək Azərbaycan Respublikasının Baş Prokuroru yanında Korrupsiyaya qarşı Mübarizə Baş İdarəsinə əməliyyat-axtarış fəaliyyətini həyata keçirmək səlahiyyətləri verilib.

Azərbaycanda korrupsiyaya qarşı mü-

barizədə inqilabi islahatlardan olan "ASAN xidmət" mərkəzlərinin yaradılması məişət korrupsiyasının qarşısının alınmasında ən mühüm tədbir sayıla bilər. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 13 iyul 2012-ci il tarixli Fərmanı ilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi təsis edilib. Agentliyin tabeliyində əsas məqsədi şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsi, xidmətlərin operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında qurulması olan "ASAN xidmət" mərkəzləri yaradılıb. 2022-ci il mayın 28-də sayı 24-ə çatan "ASAN xidmət" mərkəzlərində hal-hazırda müxtəlif dövlət orqanları və özəl müəssisələr tərəfindən 300-dən çox xidmət həyata keçirilir.

Azərbaycan Respublikasının Birinci vitse-prezidenti, Heydər Əliyev Fondunun prezidenti Mehriban Əliyevanın təşəbbüsü ilə "ASAN xidmət" modelinin sosial xidmətlər sahəsində analoqu kimi qəbul edilən DOST mərkəzlərinin yaradılması da əhaliyə bu sahədə göstərilən dövlət xidmətlərinin keyfiyyətini tamamilə yeni müstəviyə keçirib. Bu mərkəzlər əhalinin, xüsusən imtiyazlı və təminatlı əhalinin bu xidmətlərin alınmasından məmnuniyyət göstəricilərinin artırılması, bütövlükdə isə korrupsiyaya qarşı mübarizə və şəffaflığın təmin edilməsinə yönələn növbəti mühüm dövlət layihəsidir. Azərbaycan Respublikası Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin tabeliyindəki Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi (DOST Agentliyi) Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin 9 avqust 2018-ci il tarixli 229 nömrəli Fərmanı ilə yaradılıb. Agentliyin Nizamnaməsi və strukturu Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 10 dekabr 2018-ci il tarixli 387 nömrəli Fərmanına əsasən təsdiq edilib.

İmtiyazlı əhali qrupuna göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin artırılmasına, xidmətlərin alınmasının asanlaşdırılmasına xidmət edən növbəti addım "Şəhid ailələri üzvlərinin, müharibə ilə əlaqədar xəsarət almış hərbi qulluqçuların və əlilliyi müəyyən edilmiş şəxslərin müraciətləri üzrə vahid

³ Yenə orada

⁴ <http://www.commission-anticorruption.gov.az/view.php?lang=az&menu=45>

əlaqələndirmə mərkəzlərinin yaradılması və fəaliyyətinin təşkili haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 25 iyun 2021-ci il tarixli 1380 nömrəli Fərmanı olub. Yaranmasının bir ili ərzində şəhid ailələrinin üzvləri, müharibə ilə əlaqədar xəsarət almış hərbi qulluqçular və müharibə əlillərindən ibarət 15,6 min şəxsə xidmətlər göstərilib.

Hazırda Bakı şəhərində və Abşeron rayonunda DOST mərkəzləri, həmçinin Gəncə şəhərində, Masallı və Ucar rayonlarında regional vahid əlaqələndirmə mərkəzləri fəaliyyət göstərir. Həmin mərkəzlərdə 39 qurum, o cümlədən 6 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi, Müdafiə Nazirliyi, Səhiyyə Nazirliyi, Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti, İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi, Dövlət Sığorta Kommersiya Şirkəti) və 33 yerli icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən 26 istiqamətdə xidmətlər "bir pəncərə"dən, operativ, şəffaf, vətəndaş məmnunluğu prinsipi əsasında təqdim edilir.⁵

Həyata keçirilən çoxşaxəli, hüquqi islahatlar, korrupsiyaya qarşı mübarizə və şəffaflığın artırılmasına yönələn praktiki fəaliyyətlər fonunda həlli hələ də vacib və aktual olan problemlər qalmaqdadır. Dövlət satınalmaları sahəsində qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsi, satınalma mexanizmlərinin daha da şəffaflaşdırılması istiqamətində son dövrlərdə ciddi tədbirlər həyata keçirilir. Bununla belə, bu sahədə problemlər hələ də qalmaqdadır. Dövlət satınalmalarının şəffaflığı, investisiya layihələrində qiymətlərin şişirdilməsi ilə bağlı problem Ölkə Prezidentinin diqqətini cəlb edən məsələlərdəndir. 2019-cu il oktyabrın 15-də Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin yanında keçirilən iqtisadi müşavirədə ölkə başçısı bir çox məsələlərlə yanaşı dövlət investisiyaları ilə bağlı olan problemlərə də toxunmuşdur: "Buna nail olmaq üçün, ilk növbədə, şəffaflıq, dövlət nəzarəti və ictimai nəzarət olmalıdır. Bütün dövlət qurumlarına deyirəm, yoxsa onlar pis öyrəşiblər. Hər ilin sonunda büdcə müzakirə olunarkən, sifarişlər göndərilir. Özü də orada şişirdilmiş rəqəmlər öz əksini tapır, havadan götürülmüş rəqəmlər. Onlardan soruşanda ki, misal üçün bənd tikmək, yol çəkmək, kabel çəkmək

bu qədər vəsait barədə rəqəmi haradan götürürsən!? Havadan. Sonra araşdırma aparılır, görünür ki, şişirdiblər. Nəyə görə şişirdiblər? Aydın məsələdir nəyə görə". Prezidentin bu iradlarından sonra bir sıra tədbirlərin həyata keçirilməsinə başlanılıb. Belə ki, Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidmətinin fəaliyyətini tənzimləyən əsasnamə yenilənib, keyfiyyətə yeni idarəetmə sistemi qurulub.

Ciddi problemlərdən biri də indiyədək "Rəqabət Məcəlləsi"nin qəbul olunmamasıdır. Hazırda "Rəqabət Məcəlləsi" yeni redaksiyada hazırlanır.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 4 aprel 2022-ci il tarixli Sərəncamı ilə "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" və "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" üzrə Tədbirlər Planı təsdiq edilib. Milli Fəaliyyət Planı və onun Tədbirlər Planı Azərbaycan dövlətinin sonrakı 5 il ərzində korrupsiyaya qarşı mübarizənin davam etdirilməsi, şəffaflığın, idarəetmənin səmərəliliyinin, əhaliyə göstərilən dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin artırılması istiqamətində yeni hədəflərə çatmasını təmin edəcək strateji sənəddir. Sənəddə xüsusi olaraq qeyd olunur: "Ölkəmizin hazırkı inkişaf mərhələsi korrupsiyaya qarşı mübarizə sahəsində görülməli olan sistem xarakterli tədbirlərin effektivliyini və davamlılığını təmin edəcək yeni bir sənədin - Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair yeni Milli Fəaliyyət Planının qəbul edilməsini şərtləndirir".

"Milli Fəaliyyət Planı"nında göstərilir ki, "Azərbaycanın korrupsiyaya qarşı mübarizə təcrübəsi sistemli, kompleks və innovativ xarakteri ilə seçilir. Bu sahədə görülməli tədbirlər çərçivəsində korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair milli strategiya və fəaliyyət planları qəbul edilmiş, yeni baxışlar və vəzifələr müəyyən edilmişdir. Hazırda ölkəmizdə sosial dövlətin yeni modeli formalaşmışdır və dövlət siyasətinin əsas məqsədi insanların yüksək sosial rifahına nail olmaqdır".⁶

Milli Fəaliyyət Planı ölkə üçün yeni bir

⁵ Vahid əlaqələndirmə mərkəzlərində 15,6 min şəxsə xidmət göstərilib. - https://www.sosial.gov.az/post_528123

inkışaf mərhələsinin başlandığı bir vaxta qəbul edilib. Bununla bağlı sənəddə göstərilir: "Eyni zamanda, Vətən müharibəsi nəticəsində işğal altında olan ərazilərin azad edilməsi ilə ölkəmiz üçün yeni inkışaf mərhələsi açılmışdır. Xarici və yerli investorların həmin ərazilərdə infrastruktur layihələrinin icrasına cəlb edilməsi, bu torpaqlarda sahibkarlıq fəaliyyətinin genişləndirilməsi kimi dövlətin yeni strateji prioritetləri bölgənin gələcək inkışafının carçısıdır. Korrupsiyadan azad mühit və şəffaflıq kimi komponentlər isə məhz bu inkışafın başlıca amilləridir".⁷

"Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" üzrə Tədbirlər Planında 6 prioritet istiqamət müəyyən edilib: 1) "Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi sahəsində tədbirlər"; 2) "Korrupsiyanın qarşısının alınması və şəffaflığın gücləndirilməsi sahəsində tədbirlər"; 3) "Maliyyə şəffaflığının təmin edilməsi və cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin və ya digər əmlakın ləqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə sahəsində tədbirlər"; 4) "Dövlət xidmətlərinin və idarəetmə mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi sahəsində tədbirlər"; 5) "Korrupsiyaya qarşı mübarizə sahəsində vətəndaş cəmiyyəti institutları ilə əməkdaşlığın və bu sahədə beynəlxalq əməkdaşlığın inkışaf etdirilməsi"; 6) "Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə maarifləndirmə".

6 prioritet istiqamət üzrə 2022-2026-cı illər ərzində bütövlükdə 62 tədbirin həyata keçirilməsi nəzərdə tutulur.

Korrupsiyaya qarşı effektiv mübarizə tədbirləri sırasında əhalinin dövlət xidmətlərinə əlçatanlığının təmin olunması istiqamətində son illərdə həyata keçirilən tədbirlər müsbət nəticələr verməkdədir. ASAN və DOST mərkəzlərində göstərilən dövlət xidmətləri ilə yanaşı dövlət orqanlarının, dövlət təsisatlarının və dövlətə tabe olan və ya səhmlərinin nəzarət paketi dövlətdə olan kommersiya qurumlarının özlərinin bilavasitə göstərdikləri xidmətlərin təşkilində

də əhəmiyyətli keyfiyyət dəyişiklikləri baş verib. Nəticədə əhalinin əhəmiyyətli hissəsi xidmətləri bilavasitə həmin orqanların özündə almağa üstünlük verir. Göstərilən dövlət xidmətlərinin yarıya qədər elektron xidmətlərdir. Bununla belə, dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin daha da artırılması, xüsusən elektron xidmətlərin sayının artırılması və bu xidmətlərin mümkün hallarda tam elektronlaşdırılması istiqamətində fəaliyyətlər davam etməkdədir.

Milli Fəaliyyət Planının 4-cü prioritet istiqamətinin 4.1 və 4.2 yarımbəndlərində dövlət xidmətlərinin elektronlaşması istiqamətində yeni hədəflər müəyyən edilib. 4.1-ci yarımbənddəki tədbirdə "Dövlət xidmətlərinin proaktiv, elektron formada göstərilməsi sahəsində fəaliyyətin genişləndirilməsinin təşkil edilməsi üçün tədbirlər görülməsi" nəzərdə tutulur. 4.2-ci yarımbənddə isə "Dövlət xidmətlərinin elektronlaşdırılması və dövlət orqanlarının (qurumlarının) informasiya sistemləri arasında integrasiyanın təmin edilməsi üzrə işlərin sürətləndirilməsi, kağız əsaslı xidmətdən məlumat əsaslı xidmətə keçirilməsinin təşkil olunması ilə bağlı fəaliyyətin təmin edilməsi" tədbiri əks olunub. Elektron xidmətlərin tam göstərilməsində ortaya çıxan ən ciddi problemlərdən biri də dövlət orqanlarının (qurumlarının) informasiya sistemləri arasında integrasiyanın tam başa çatmaması və ya bir xidmətin alınması üçün tələb olunan məlumatların hamısının elektronlaşmamasıdır. Nəticədə xidməti təşkil edən dövlət orqanı (qurumu) elektron xidməti tam təşkil edə bilmir və bu hal da xidmətin keyfiyyətini azatmaqla yanaşı xidmətə alanların məmnunluğunu da azaldır.

Prezidentin imzaladığı Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planının 4.9-cu bəndi də məhz dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi və xidmətə alanların məmnunluğunun öyrənilməsi ilə bağlıdır. Tədbirlər Planının 4.9-cu yarımbəndində "Dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilmə-

⁶ "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı. /Bakı şəhəri, 4 aprel 2022-ci il/ - <https://e-qanun.az/framework/49349>

⁷ Yəni orada

si məqsədlə rəsmi internet saytları və sosial şəbəkələr vasitəsilə mütəmadi elektron məmnunluq sorğularının keçirilməsi, bu prosedürə vətəndaş cəmiyyəti institutlarının və ictimai şuraların cəlb edilməsi” nəzərdə tutulur. Dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi və xidmət alan əhəlinin göstərilən xidmətlərdən məmnunluğunun öyrənilməsində əsas icraçı qurum kimi Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi nəzərdə tutulub. Xidmət göstərən digər orqanlar və qurumlar da digər icraçılar sırasındadır. Xidmətlərin keyfiyyət və məmnunluq göstəricilərinin öyrənilməsi 2022-2026-cı illər ərzində mütəmadi olaraq həyata keçirilməlidir.

Göründüyü kimi, Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planında dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin daha da artırılması və xidmət alan insanların, həmçinin hüquqi və fiziki şəxslərin bu xidmətlərin alınmasından məmnun qalmaları dövlətin əsas hədəflərindəndir, buna həm də korrupsiyaya qarşı mübarizə və şəffaflığın artırılması istiqamətindəki fəaliyyətlərin tərkib hissəsi kimi yanaşılır.

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 noyabr 2011-ci il tarixli 191 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları”nın 3-cü bəndində mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən konkret sahələrdə göstərilən xidmətlərin sahələri göstərilir. Buraya ailə, qadın, uşaq problemləri, arxitektura və tikinti, dini qurumlarla iş, dövlət qulluğu, əmək və məşğulluq,

əmlak münasibətləri, gömrük işi, hüquqi xidmətlər, hüquq-mühafizə, idman və bədən tərbiyəsi, kənd təsərrüfatı, kommunal xidmətlər, konsulluq xidmətləri, qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə iş, maliyyə, qiymətli kağızlar, audit, mədəniyyət, turizm, müdafiə, nəqliyyat, rabitə və informasiya texnologiyaları, səhiyyə, sənaye, ticarət, sosial müdafiə, sosial təminat, standartlaşdırma və metrologiya, statistika, təbii resurslar və ekologiya, təhsil və elm, torpaq və xəritəçəkmə, vergilər, vətəndaşlıq və miqrasiya sahələri daxildir.

Ölkədə fəaliyyət göstərən dövlət orqanlarının (qurumlarının) sayı 140-dan çoxdur. Onlardan 30-u mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı, 79-u yerli icra hakimiyyəti orqanı, 3-ü digər büdcə təşkilatları və 27-si dövlət tərəfindən yaradılan hüquqi şəxslərdir. Bu rəqəmlər bəzi dövlət orqanlarının (qurumlarının) ləğvi, birləşdirilərək yenidən təşkili və yenilərinin yaradılması nəticəsində arta və ya azala bilər.⁸

Hazırda ölkədə 1005-ə yaxın dövlət xidmətləri mövcuddur ki, onlardan yarıya qədəri – 501-i⁹ tam və ya qismən elektronlaşdırılıb.¹⁰

⁸ <https://www.dxr.az/dovlet-orqanlari#!>

⁹ Hazırda 558

¹⁰ Dövlət xidmətləri ilə bağlı vahid məlumat portalı. – <https://www.dxr.az/dxr>

4. TƏDQIQATIN METODOLOGİYASI

Tədqiqatın məqsədləri

Dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlər üzrə keyfiyyət və məmnunluğun qiymətləndirilməsinin əsas məqsədi Milli Fəaliyyət Planından irəli gələn vəzifələrin dövlət orqanları və təsisatları tərəfindən yerinə yetirilməsinin müəyyən edilməsi, qanunvericilik və onun tətbiqi prosesində mövcud olan problemləri öyrənməklə əhaliyə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin daha da yüksəldilməsi, əhalinin məmnunluğunun artırılması üçün siyasətin müəyyən edilməsi istiqamətində təkliflər hazırlamaqdır. Seçilən tədqiqat üsulları belə bir qiymətləndirmə aparmağa imkan verir.

Tədqiqatın əhatə dairəsi

Tədqiqat dövlət orqanları və təsisatlarının göstərdiyi elektron və elektronlaşmayan xidmətləri əhatə edir. 2022-ci ildə həyata keçirilən tədqiqatlarla yanaşı, Tədbirlər Planının qüvvədə olduğu 2022-2026-cı illər ərzində əhalinin ən çox istifadə etdiyi xidmətlərlə bağlı araşdırmalar aparılacaq. Ölkənin əsas regionlarında ictimai rəy sorğuları ilə əhalinin fikri, ekspertlərin rəyi öyrəniləcək, mövzu ilə bağlı fokus qruplar üzrə müsahibələr təşkil ediləcək, qanunvericilik və onun tətbiqi praktikası təhlil ediləcək.

Metodologiya

Dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlər üzrə keyfiyyət və məmnunluğun qiymətləndirilməsi məqsədilə müxtəlif alətlərin tətbiqi nəzərdə tutulub. Tətbiq edilmiş tədqiqat metodları sorğu, statistik təhlil, dərinləşmiş intervü və qanunvericiliyin təhlilindən ibarətdir.

Qiymətləndirmə zamanı həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət əsaslı tədqiqatlardan istifadə edilir. Kəmiyyət metodu olaraq ölkə üzrə müəyyən olunmuş sayda sorğu anketləri əsasında xidmətalanlar arasında sorğular keçirilib (növbəti illərdə də keçirilməsi nəzərdə tutulur). Kəmiyyət metodologiyası çərçivəsində topludan nümunənin (verilənlərin) seçilməsində ehtimallı seçmənin dəstə (cluster) üsulundan istifadə

edilib. Seçmə çərçivəsi coğrafi bölgü baxımından ölkə üzrə əhali sayına proporsional müəyyən edilib.

Sosioloji sorğu aşağıdakı prinsiplərə əməl edilməklə həyata keçirilib:

Ölkə üzrə maksimum əhatəliliyin təmin olunması

Naxçıvan MR və işğaldan azad edilmiş ərazilər istisna olmaqla bütün regionlar (iqtisadi rayonlar) seçmə çərçivəsinə daxil edilib.

Respondent seçimi

Seçmə ümumölkə miqyasında və ayır-ayrı parametrik göstəricilər üzrə ehtimallar irəli sürməyə imkan verəcək formada dizayn olunub.

Ölkənin 14 iqtisadi rayonundan 12-si üzrə, 8-i respublika tabeli şəhər, 40-ı inzibati rayon olmaqla ümumilikdə 48 rayon və şəhərdə klasterlər müəyyən olunub. Məlumat bazasından 37 şəhər, 9 qəsəbə, 42 kənd olmaqla ümumilikdə 88 klaster xüsusi proqram vasitəsilə əhali sayına proporsional qaydada sorğu üçün seçilib.

Klasterlərin müəyyən olunmasından sonra, növbəti mərhələdə intervüyerlər ərazidə təlimatlar üzrə hərəkət edərək mənzilləri seçiblər; üçüncü mərhələdə sorğuda iştirak edəcək şəxslər müəyyən olunub. Sorğular ev təsərrüfatlarında, 18 yaşdan yuxarı şəxslərlə aparılıb.

Xüsusi qeyd edək ki, sorğuda cari il ərzində (yəni 2022-ci ilin birinci yarısı) dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərdən istifadə etmək üçün müraciət edənlər iştirak edib. Bu baxımdan seçmə çərçivəsi ümumölkə miqyasında dizayn olunsada, sorğu nəticələri bütün ölkə əhalisinin deyil, məhz cari il ərzində dövlət xidmətlərinə müraciət edən respondentlərin rəyini özündə ehtiva edir.

Sorğu cari il ərzində dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərdən istifadə etmiş 1068 respondentlə keçirilib. Sorğuda əhatə edilmiş respondent sayına əsasən, ümumi nəticələrin xəta əmsalı 95% əminlik intervalında 3% təşkil edir.

Sorğu anketi

Sorğu anketinə 10 əsas, 7 sosio-demoqrafik olmaqla ümumilikdə 17 sual daxil edilib. Sorğunun əsas suallar üzrə orta davamətmə müddəti 8 dəqiqə 6 saniyə təşkil edib.

Təlimat

İntervüyerlər üçün təlimat qaydaları hazırlanıb. Sahə işinə başlamamışdan əvvəl intervüyerlər iki ayrı qrup olaraq Mərkəzin əməkdaşları tərəfindən təlimatlandırılıb. Təlim zamanı intervüyerlər anket və təlimatlarla tanış olaraq, sorğunun keçirilməsi üçün tam hazır olublar. Sorğu anketindəki hər bir sual üzrə geniş izahatlar verilib və intervüyerlər tərəfindən test sorğusu aparılıb.

Sorğunun aparılması üsulu

Sorğuların keçirilməsində müasir texnologiyalar tətbiq olunub. Belə ki, sorğular planşetlər vasitəsilə həyata keçirilib. Son illər ABŞ-da və Böyük Britaniyada daha geniş tətbiq olunan və müasir sorğu proqramı kimi qəbul olunan SurveyToGo proqramından istifadə edilib. Bu proqram sorğu heyətinin işinə nəzarət etmək, sorğu prosesinə onlayn müşahidəni əldə saxlamaq və etibarlı informasiya almaq baxımından bir sıra üstünlüklərə malikdir.

Sahə işi

Sorğunun sahə işi (məlumatların toplanılması) 14 iyul – 26 iyul 2022-ci il tarixləri arasında icra edilib. Sahə işində SurveyToGo proqramı tətbiq olunmaqla kompüter dəstəklə şəxsi müsahibə (Computer Assisted Personal Interview) sistemindən istifadə olunub. Sorğular üz-üzə müsahibə formasında planşetlər vasitəsilə keçirilib.

Sorğu prosesinin gedişatında sahə işinə nəzarət olunub və yekun mərhələdə nəticələr təsadüfi qaydada yoxlanılıb.

Etik prinsiplər

Sorğular zamanı etik prinsiplərə əməl olunmaqla anonimlik təmin edilib, respondentlərə sorğunun könüllü iştirak əsasında aparıldığı, məlumatların yalnız ümumiləşdirilmiş şəkildə istifadə olunacağı barədə zəruri məlumatlar çatdırılıb.

Məlumatların emalı və təhlili

Sorğu başa çatdıqdan sonra hər bir anket üzrə toplanılan məlumatlar bazaya daxil edilərək xüsusi proqram SPSS – Statistical Package for the Social Sciences (Sosial Elmlər üzrə Statistik Proqram Paketi) vasitəsilə təhlil edilib, nəticələrin tutarlılığı müxtəlif kombinasiyalarda yoxlanılıb. Nəticələrin işlənilməsi və hesabatın hazırlanması təcrübəli ekspertlər tərəfindən həyata keçirilib.

Nəticələrin reprezentivliyi

Nəticələrin hər bir xidmət üzrə təmsil gücü, yeni reprezentivliyi ilə bağlı qeyd edək ki, tədqiqat dövlət xidmətlərinə məhz cari il ərzində müraciət edənləri nəzərdə tutduğuna və ilin birinci yarısı ərzində dövlət xidmətlərindən istifadə statistikası əldə olunmadığına görə məlumat vermək mümkün deyil. Həmçinin xüsusi olaraq xatırladaq ki, MFP-nin Tədbirlər Planında sosioloji sorğunun məhz rəsmi internet saytları və sosial şəbəkələr vasitəsilə keçirilməsi qeyd olunduğuna görə belə bir tələb nəzərdə tutulmayıb.

Tədqiqatda kəmiyyət metodologiyası çərçivəsində respondentlərlə anket sorğusu ilə yanaşı, mövzuya mütəxəssis baxışı əldə etmək üçün keyfiyyət metodologiyası çərçivəsində ekspert sorğusundan istifadə edilib. Kəmiyyət və keyfiyyət nəticələrinin ümumiləşdirilməsi, qoyulan problemlərə respondent və mütəxəssislərin yanaşmaları, müqayisəli təhlil əsasında problemlə bağlı müxtəlif baxış bucaqlarının öyrənilməsi, problemin həlli istiqamətində obyektiv fikir ortaya qoyulmasına şərait yaradıb.

12-16 sentyabr 2022-ci il tarixində 11 ekspertlə (qeyri-hökumət təşkilatlarının rəhbərləri, İKT mühəndisi, hüquqşünas və dövlət orqanlarının, qurumlarının nümayəndələri) dərinləşdirilmiş müsahibə aparılıb, məlumat bazasının yetersizliyindən yaranan boşluğu aradan qaldırmaqla yanaşı onların fikir və rəyinin öyrənilməsinə xüsusi yer verilib. Ekspert sorğusunda tədqiq edilən sahənin mütəxəssisləri olan, sahəni dərinlən bilən ekspertlərdə tədqiqat mövzusu ilə əlaqəli fikir, təklif və tövsiyələri ilə yanaşı, tədqiqatla əlaqəli dolğun qənaətin formalaşması, tədqiqatın daha

obyektiv qiymətləndirilməsi və etibarlı məlumat mənbəyi kimi mühüm rol oynama-sına imkan yaradıb. Ekspert sorğusu dövlət orqanlarında göstərilən xidmətin keyfiyyətini ölçmək, həmçinin təkliflər vasitəsilə xidmətlərin keyfiyyətini yüksəltmək məqsədilə aparılıb.

Beləliklə, tədqiqatın qarşısında duran digər vəzifələr aşağıdakıların müəyyən edilməsi olub:

- ✓ Göstərilən xidmətlər üzrə standartlar müəyyən edilibmi?
- ✓ Xidmət elektronlaşıbmı? Xidmət tam, yaxud qismən elektronlaşıb?
- ✓ Yerində verilən xidmətlərə əlçatanlıq necə təmin olunub?
- ✓ Yerində göstərilən xidməti tam şəkildə almaq olurmu? (yəni vahid qapıdan keçməklə bir inzibati binada tam xidmətin alınması nəzərdə tutulur)
- ✓ Yerində göstərilən xidmət üçün xidmət alan nə qədər vaxt itirir?
- ✓ Xidmətin göstərildiyi yerdə növbə sistemi necə təşkil edilib? Növbəlilikdə sui-istifadə halları mövcuddurmu? E-növbə, telefonla növbə, SMS növbə necə təşkil edilib?
- ✓ Xidmətə alanlar üçün hansı şərait yaradılıb? (Xidmət yerində şərait, informasiya lövhələri, əməkdaşlara sual vermək imkanı, informasiya köşkü, elektron vasitələrlə alınacaq xidmətlə bağlı suallara cavab verilməsi? və s.)
- ✓ Həssas qrupa daxil olanlara (əlilliyi olanlar, ahıllar, imtiyazlı qruplar və s.) xüsusi şərait yaradılıbmı?
- ✓ Rüsum və xidməthaqqı əhalinin orta rifah göstəricilərinə uyğundurmu?
- ✓ Elektron olmayan xidmətlərdə korrupsiyaya şərait yaradan hallar mövcuddurmu? və s.

Məhdudiyyətlər

Dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi və xidmətə alanların məmnunluğunun öyrənilməsi məqsədilə metodlar və alətlər tətbiq edilərkən bir sıra məhdudiyyətlər və problemlər müəyyən edilib.

❖ İlk növbədə məlum olur ki, məlumat bazaları (datalar) mükəmməl deyil, xidmətlər, xidmətə alanların ümumi statistikasi, xidmət istiqamətləri, regionlar, yaş və cins tərkibi üzrə təsnifatlaşdırmalar aparılmayıb.

Həm elektronlaşan, həm də elektronlaşmayan xidmətlər üzrə vahid məlumat bazasının olmaması tədqiqatın effektiv aparılmasına mane olan əsas amillərdəndir.

❖ Bir çox dövlət orqanlarında (qurumlarında) xidmət standartlarını müəyyən edən normativ-hüquqi akt və ya inzibati rəqlament yoxdur. Nəticədə xidmətin keyfiyyətinin obyektiv göstəricilərlə qiymətləndirilməsində çətinliklər ortaya çıxır.

❖ Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı məlumatların əksini tapdığı internet səhifələrində ciddi çatışmazlıqlar, uyğunsuzluqlar mövcuddur. Xidmətlərin adları, xidmət göstərən dövlət orqanının (qurumunun) adının dəyişməsi, xidmətlərin ləğv edilməsi və yeni xidmətlərin yaranması ilə bağlı internet səhifələrində vaxtında və dəqiq yenilənmələr aparılmır.

Bundan əlavə, müvafiq qanunvericiliyin və statistikanın təhlili aparılıb. Həmçinin son 10 il ərzində dövlət xidmətlərinin əlçatanlıq və elektronlaşma dinamikası təhlil edilib, bəzi elektron xidmətlərin tamlığının təmin olunmaması səbəbləri araşdırılıb.

5. QANUNVERİCİLİYİN TƏHLİLİ

Korrupsiyaya qarşı mübarizə tədbirlərinin hüquqi təminatı istiqamətində qəbul edilmiş qanunvericilik aktlarının yenilənməsi, yeni qanunvericilik aktlarının hazırlanması prosesi davam etməkdədir. Tədbirlər Planının 1-ci prioritet istiqaməti də "Korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi sahəsində tədbirlər"i əhatə edir. Dövlət orqanlarının fəaliyyəti, o cümlədən dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilən xidmətlər zamanı ortaya çıxan korrupsiya risklərinin müəyyən edilməsi və aradan qaldırılması üçün qanunvericiliyin və praktikanın təkmilləşdirilməsi vacibdir. Bu baxımdan Tədbirlər Planının 1.1-ci yarımbəndində "Dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətində korrupsiya risklərinin müəyyən edilməsi, təhlili və qarşısının alınması qaydalarının müəyyənəşdirilməsi" nəzərdə tutulur. Korrupsiya riskləri yaradan fəaliyyətlərin müəyyən edilməsi və belə risklərin aradan qaldırılmasına yönələn qanunvericilik təşəbbüsləri 2022-2026-cı illərdə də davam edəcəkdir.

Tədbirlər Planının 1.3-cü yarımbəndində "Vəzifəli şəxslər tərəfindən maliyyə xarakterli məlumatların elektron formada təqdim edilməsi işinin təşkili, qanunsuz varlanmaya qarşı mübarizə tədbirlərinin gücləndirilməsi ilə bağlı təkliflər verilməsi" nəzərdə tutulur. Qeyd olunmalıdır ki, "Korrupsiyaya qarşı mübarizə haqqında" Qanunun 5.1-ci maddəsinin icrasının təmin olunması məqsədi ilə 24 iyun 2005-ci il tarixində qüvvəyə minmiş "Vəzifəli şəxslər tərəfindən maliyyə xarakterli məlumatların təqdim edilməsi Qaydaları" indiyədək tətbiq olunmur. Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planına əsasən, qarşıdakı dövrdə bu qaydalara dəyişikliklərin edilməsi və maliyyə xarakterli məlumatların elektron qaydada təqdim edilmə mexanizmlərinin müəyyən edilməsi gözlənilir. Həmçinin qanunsuz varlanmaya qarşı mübarizə tədbirlərinin gücləndirilməsi is-

tiqamətində də müvafiq hüquqi tədbirlərin görülməsi nəzərdə tutulur. Qanunsuz varlanma mənbələrindən biri kimi bir sıra dövlət xidmətləri çıxış edir. Xüsusən elektronlaşmamış bəzi xidmət sahələri ciddi korrupsiya riskləri yaradan sahələr kimi qalmaqdadır. Bu xidmət yerləri ilə bağlı xidmətəlanların rəyləri öyrənilərkən və ekspertlərlə aparılan intervülərdən də belə qənaət əldə edilib ki, bu xidmətlərin bir hissəsi ləğv edilə və ya lisenziya əsasında özəl qurumlara verilə bilər.

2007-ci ildən qəbul olunaraq qüvvəyə minmiş "Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu "dövlət qulluqçuları üçün etik davranış qaydalarını və prinsiplərini, onlara əməl edilməsi ilə bağlı hüquqi mexanizmləri müəyyən"¹¹ edir. Qanunun məqsədlərindən biri də "dövlət orqanlarının və dövlət qulluqçularının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinə vətəndaşların təsiri imkanlarının genişləndirilməsi"dir.¹²

Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planının 4.9-cu bəndində göstərilən tədbir çərçivəsində dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyətinin və xidmətəlanların bu xidmətlərin verilməsindən məmnunluğunun öyrənilməsi üçün bu qanunun tətbiqi vəziyyətinin araşdırılması vacib şərtlərdəndir. Təəssüflə qeyd olunmalıdır ki, qanunun tətbiqi ilə bağlı problemlər mövcuddur. Dövlət qulluqçularının, xüsusən əhaliyə xidmət göstərən və ya vətəndaş qəbullarını həyata keçirən inzibati vəzifə tutan dövlət qulluqçularının qanunda nəzərdə tutulmuş etik davranış qaydalarına əməl edib-etməməsi dərindən araşdırılır. Qanunun məqsədlərindən biri də "dövlət qulluqçularından gözlənilən davranış barədə vətəndaşların məlumatlandırılması"dır. Qanunda əksini tapan "İctimai etimad", "İnsanların hüquq, azadlıq və qanuni maraqlarına, şərəf və ləyaqətinə, işgüzar nüfuzuna hörmət. Hüquqi şəxslərin işgüzar nüfuzuna hörmət", "Mə-

¹¹ "Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu. / Bakı şəhəri, 31 may 2007-ci il / - <https://e-qanun.az/framework/13685>

¹² Yene orada

dəni davranış" və s. bu kimi etik davranış prinsiplərinə nə dərəcədə əməl olunur?

Ləğv edilmiş Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Dövlət Qulluğu Məsələləri üzrə Komissiyanın əsasnaməsində komissiya üçün nəzərdə tutulmuş funksiyalardan biri də dövlət qulluqçuları tərəfindən etik davranış qaydalarına əməl edilməsi vəziyyətinin öyrənilməsi və bu barədə məlumatların ümumiləşdirilməsi idi. Komissiya mərkəzi icra hakimiyyəti idi. Lakin bu komissiya ləğv edildikdən və onun əvvəllər mövcud olmuş Tələbə Qəbulu üzrə Dövlət Komissiyası ilə birləşdirilərək Dövlət İmtahan Mərkəzi (DİM) publik hüquqi şəxs statusunda yenidən təşkil edildikdən sonra bu funksiya da Dövlət İmtahan Mərkəzinə verilib.

"Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq etik davranış məsələləri ilə bağlı həyata keçirilmiş maarifləndirmə tədbirləri və etik davranış qaydalarına əməl edilməsi vəziyyəti barədə Dövlət İmtahan Mərkəzi tərəfindən hazırlanan 2021-ci il üzrə hesabatda nəzər saldıqda məlum olur ki, burada yalnız dövlət orqanlarından, o cümlədən mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarından daxil olan və inzibati vəzifə daşıyan dövlət qulluqçularına intizam tənbehinin verilməsi ilə bağlı olan məlumatlar əksini tapıb. DİM-in bu hesabatında dövlət qulluqçuları tərəfindən etik davranış qaydalarının, o cümlədən dövlət xidmətlərinin göstərildiyi yerlərdə etik davranış qaydalarının pozulması hallarının səbəbləri təhlil edilmir. Hesabatda ümumiyyətlə təhlillərə yer ayrılır. Bu baxımdan hesabatı dövlət qulluqçuları tərəfindən etik davranış qaydalarına əməl edilməsi vəziyyətinin öyrənilməsini və bu barədə məlumatların ümumiləşdirilməsini özündə əks etdirən sənəd kimi qəbul etmək olmur. Bu hesabatda etik davranış qaydalarını pozmuş və inzibati tənbeh tədbirinə məruz qalmış dövlət qulluqçuları barədə statistikanı əhatə edən sənəd kimi baxmaq olar.

Dövlət xidmətləri və vətəndaş qəbulla-

rı keçirən dövlət qulluqçularının, həmçinin dövlət təsisatlarında çalışan vəzifəli şəxslərin davranışlarının və peşəkarlıqlarının xüsusi metodika əsasında qiymətləndirilməsinin aparılması zəruridir.

"Dövlət qulluqçularının etik davranış kodeksi haqqında" Qanunun 15-ci maddəsi "maraqlar toqquşmasının qarşısının alınması" haqqındadır. Qanunun 15.2-ci maddəsində göstərilir ki, "dövlət qulluqçusunun xidməti vəzifələri ilə onun şəxsi maraqları arasında ziddiyyət yarana biləcəyi hallarda, o, qanunvericiliyə müvafiq olaraq, dövlət qulluğuna qəbul olunduqda, habelə bundan sonrakı dövrdə həmin maraqların xarakteri barədə məlumat verməyə borcludur".¹³ "Korrupsiyaya qarşı mübarizə haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 7-ci maddəsi "Yaxın qohumların birgə işləməsinə yol verilməməsi"nə aiddir. Qanunun 7.1-ci maddəsində göstərilir ki, "vəzifəli şəxslərin yaxın qohumları, seçkilərin vəzifələri və qanunvericiliklə nəzərdə tutulan digər hallar istisna olmaqla, bilavasitə onun tabeliyində olan heç bir vəzifə tuta bilməzlər".¹⁴ Qanunda belə hal baş verərkən onun qarşısının alınması qaydaları da müəyyən edilib. Praktikada isə qanunun bu tələblərinə əməl edilməməsi ilə bağlı kifayət qədər hallar mövcuddur. Həmçinin qeyd olunmalıdır ki, vəzifəli şəxslər tərəfindən "uzaq qohumların" işə cəlb edilməsi praktikası daha geniş tətbiq edilir. Ona görə də bu qanunun məqsədləri üçün "yaxın qohumlar" dairəsi əhəmiyyətli dərəcədə genişlənməlidir. Ümumiyyətlə isə vəzifəli şəxslərin əvvəlki "komandasını", əvvəllər yaxın münasibətdə olduğu, biznes bağlılığı olan şəxsləri işə qəbul edərkən xüsusi razılaşmalar və yoxlama prosedurlarının tətbiqi aktualdır.

Milli Fəaliyyət Planı (MFP) üzrə Tədbirlər Planının 1.6-cı yarımbəndində "Dövlət orqanlarının (qurumlarının) vəzifəli şəxslərin fəaliyyətində maraqlar toqquşmasının qarşısının alınması ilə bağlı müvafiq qanunvericilik aktlarının hazırlanması"¹⁵

¹³ "Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu. /Bakı şəhəri, 31 may 2007-ci il / <https://e-qanun.az/framework/13685>

¹⁴ "Korrupsiyaya qarşı mübarizə haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu. /Bakı şəhəri, 13 yanvar 2004-cü il / <https://www.e-qanun.az/framework/5809>

nəzərdə tutulur. 2022-2024-cü illər ərzində müvafiq qanun layihəsi hazırlanaraq qəbul edilməlidir. Bu qanunda maraqlar toqquşmasının əsas elementlərindən olan "qohumların və yaxınların" vəzifəli şəxslərin rəhbərlik etdiyi dövlət orqanlarına və digər dövlət təsisatlarına işə qəbul olunmasının qarşısını alan müddəaların və qaydaların əks olunması zəruridir.

MFP-nin Tədbirlər Planının 1.7-ci yarım-bəndində "Dövlət xidmətlərinin təşkili prinsiplərini və qaydasını tənzimləyən, dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən xidmətlərin göstərilməsinə dair tələbləri müəyyən edən vahid qanunun,¹⁵ bu tədbirin icrası nəticəsində "dövlət xidmətlərinin təşkili qaydalarını tənzimləyən normativ-hüquqi aktların qəbul edilməsi" nəzərdə tutulur.

Tədqiqat zamanı bir sıra dövlət orqanları və dövlət təsisatları tərəfindən təşkil edilən xidmətlərə dair standartların və ya inzibati rəqlamentin olmadığı müəyyən edilib. Tədqiqat çərçivəsində 34 quruma yazılı sorğular ünvanlanıb və bu orqanlardan aşağıdakı sorğuya cavab vermək xahiş edilib:

◆ Göstərdiyiniz xidmətlərə dair standartları tənzimləyən normativ-hüquqi akt və ya inzibati qərarlar;

◆ Xidmət standartları, o cümlədən xidmətin növü, göstərilmə yeri və müddəti, xidmət üçün rüsum və xidmət haqqı ödənişlə-

rinin məbləği və sair barədə məlumatlar.

Verilən cavabların təhlili göstərir ki, xidmətlərin həyata keçirilməsi bir çox hallarda qanunvericilikdə müəyyən edilən ümumi qaydalar əsasında həyata keçirilir və konkret standart və ya rəqlament müəyyən edən ayrıca normativ-hüquqi aktlar və ya daxili qaydalar müəyyən edilməyib.

Bu baxımdan tədqiqat qrupu MFP-nin Tədbirlər Planının 1.7-ci yarım-bəndində nəzərdə tutulan tədbirin həyata keçirilməsi ilə bağlı qəbul olunacaq normativ-hüquqi aktlarda dövlət xidmətləri ilə bağlı vahid standartların və ya inzibati rəqlamentin müəyyən edilməsini vacib hesab edir.

Qanunvericiliklə bağlı ciddi problemlərdən biri də dövlət rüsumları ilə yanaşı "xidmət haqqı" adlandırılan ödənişlərin edilməsi ilə bağlıdır. Təhlillər göstərir ki, bir çox dövlət orqanları və ya dövlətə təbə olan təsərrüfat subyektləri "xidmət haqqı" adı altında rüsumlardan dəfələrlə çox olan əlavə ödənişlər tələb edirlər. Bu isə bir çox hallarda dolayısilə korrupsiya hüquqpozmaları kimi qiymətləndirilə bilər.

¹⁵ "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı. /Bakı şəhəri, 4 aprel 2022-ci il/ - <https://e-qanun.az/framework/49349>

¹⁶ Yəne orada

DÖVLƏT ORQANLARININ GÖSTƏRDİYİ XİDMƏTLƏRİN ELEKTRONLAŞMASI VƏ AVTOMATLAŞMASI

6. SƏVİYYƏSİNİN TƏHLİLİ

“Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23 may 2011-ci il tarixli 429 nömrəli Fərmanının¹⁷ 1-ci hissəsinin icrasını təmin etmək məqsədilə “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları”nın və “Elektron xidmət növlərinin Siyahısı”nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 noyabr 2011-ci il tarixli Qərarının¹⁸ 3-cü bəndinə görə, mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən aşağıdakı konkret sahələrdə xidmətlər göstərilir:

1. ailə, qadın, uşaq problemləri;
2. arxitektura və tikinti;
3. dini qurumlarla iş;
4. dövlət qulluğu;
5. əmək və məşğulluq;
6. əmlak münasibətləri;
7. gömrük işi;
8. hüquqi xidmətlər;
9. hüquq-mühafizə;
10. idman və bədən tərbiyəsi;
11. kənd təsərrüfatı;
12. kommunal xidmətlər;

13. konsulluq xidmətləri;
14. qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə iş;
15. maliyyə, audit;
16. mədəniyyət, turizm;
17. müdafiə;
18. nəqliyyat;
19. rabitə və informasiya texnologiyaları;
20. səhiyyə;
21. sənaye, ticarət;
22. sosial müdafiə, sosial təminat;
23. standartlaşdırma və metrologiya;
24. statistika;
25. təbii resurslar və ekologiya;
26. təhsil və elm;
27. vergilər;
28. vətəndaşlıq, miqrasiya.

Dövlət xidmətləri ilə bağlı vahid məlumat portalında (dxr.az) qeyd olunur ki, 143 dövlət qurumu 1141 dövlət xidməti həyata keçirir. Onlardan 511-i elektron xidmətlərdir.¹⁹ Xüsusilə qeyd etmək lazımdır ki, dövlət orqanlarının göstərdiyi xidmətlərin elektronlaşması ilə bağlı tədqiqata başladığımız dövrdən etibarən dxr.az portalında çoxsaylı yeniləmələr olub və elektron xidmətlərin sayı 501-dən 511-ə yüksəlib.²⁰

Vətəndaşların aldığı dövlət xidmətinin elektronlaşdırılması və avtomatlaşdırılması korrupsiya hallarının aradan qaldırılmasına xidmət edir. Lakin dövlət xidmətləri ilə bağlı vahid məlumat portalına nəzər saldıqda elektron formada göstərilən xidmətlərin 3 istiqamət üzrə (tam elektronlaşma,

¹⁷ Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı /23.05.2011/- <https://e-qanun.az/framework/21716>

¹⁸ “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları”nın və “Elektron xidmət növlərinin Siyahısı”nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarı. /24.11.2011/- https://e-qanun.az/framework/22639#_edn11

¹⁹ Dövlət xidmətləri ilə bağlı vahid məlumat portalı. - <https://dxr.az/dxr> (Müraciət tarixi 20.09.2022)

²⁰ Tədqiqat başa çatdıqdan sonra e-xidmətlərin sayının 558 olması qeydə alınıb. Bu, portalda mütəmadi yeniləmələrin olmaması ilə bağlıdır.

qismən elektronlaşma, elektronlaşmama) elektronlaşdırıldığı məlum olur. Eyni yanaşma həm də avtomatlaşdırmada (tam avtomatlaşdırma, qismən avtomatlaşdırma və avtomatlaşdırılmama) müəyyən olunub. Lakin bir sıra hallarda dövlət xidmətlərinin tam elektronlaşma və tam avtomatlaşması mümkün olmadığı üçün vətəndaşlarla təmaslar korrupsiyaya yol açır. Digər tərəfdən, dövlət xidmətlərinin tam elektronlaşdırılması və tam avtomatlaşdırılmasının obyektiv və qeyri-obyektiv səbəbləri mövcuddur. Nümunəyə müraciət etsək qeyd edə bilərik ki, daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyət hüquqlarının dövlət qeydiyyatına alınması Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Əmlak Məsələləri Dövlət Xidməti tərəfindən həyata keçirilir. Burada xidmət yerinə gəlməklə müraciət və nəticənin elektron təqdim olunması nəzərdən keçirilir. Lakin istənilən halda dövlət orqanına getmək və xidmət üçün müraciət etmək tələb olunur.

Məlumatların elektronlaşmasında da böyük çətinliklər müşahidə edilir. Bəzən dövlət orqanlarının elektron xidmət kimi qeyd olunan xidməti almaq üçün mütləq şəxsiyyəti təsdiq edən sənədlə birlikdə müvafiq dövlət orqanına yaxınlaşmaq məcburiyyəti yaranır.

Digər tərəfdən, məlumatların vahid sistemə daxil olunmasının baş verməsinə baxmayaraq, dövlət orqanları arasında koordinasiyanın zəif olması və yaxud elektronlaşmaya keçiddə problemlərin yaşanması yalnız bir dövlət orqanının xətası kimi qəbul olunmur. Bir dövlət orqanı avtomatlaşdırma və elektronlaşdırma səviyyəsini ən yüksək həddə qaldırsa da, digər orqandan sorğu əsasında alınan məlumatın elektronlaşmaması nəticədə vətəndaşa çətinliklər yaradır.

"ASAN xidmət indeksi" üzrə yüksək nəticə toplayan dövlət orqanları kimi Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi və Azərbaycan Respublikasının Dövlət Miqrasiya Xidmətinə qeyd etmək olar. Yerli icra

hakimiyyəti orqanları üzrə isə Bakı şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti bir qədər irəlində qərarlaşıb.²¹

Dövlət Xidmətləri Reyestrində çoxsaylı xətalər nəzərə çarpır. Elektron xidmətlər kimi qeyd olunan xidmətlərin bəziləri ümumiyyətlə reallıqda elektronlaşmayıb.

Bununla yanaşı, bəzi dövlət xidmətlərinin (məsələn, ünvanlı sosial yardım, şəxsiyyət vəsiqəsinin, xarici pasportun və ya sürücülük vəsiqəsinin dəyişdirilməsi, avtomobilin texniki baxışdan keçirilməsi, daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyət hüququ və yaşayış evinə çıxarışın verilməsi) tam elektronlaşması və avtomatlaşdırılması mümkün deyil. Burada dövlət xidmətinə həyata keçirən şəxslə vətəndaş arasında ünsiyyətin yaranması və vaxt itkisi obyektiv səbəb kimi qəbul edilə bilər.

Kağız daşıyıcılarda olan məlumatların da elektronlaşmasına böyük ehtiyac vardır. Məsələn, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi ilə Müdafiə Nazirliyi arasında yaranan problemin kökü sənədlərin elektronlaşma səviyyəsi ilə bağlı idi.

Yeni doğulan körpə üçün verilən bir-dəfəlik müavinətin alınması zamanı Səhiyyə Nazirliyi, Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi (TƏBİB) və İcrabi Sığorta Bürosu arasında koordinasiyanın zəif olması səbəbindən lüzumsuz arayışlar toplanılır və uşaq üçün nəzərdə tutulan vəsaitin alınması çətinləşir. Bunu vahid elektron çərçivəyə salmaq mümkündür. Estoniyada həm yeni doğulan uşaq üçün uşaq pulunun, həm də 16 yaşa kimi verilən vəsaitin tam elektronlaşdırılması həyata keçirilir və bu, ölkəmiz üçün çox yaxşı təcrübə rolunu oynaya bilər.²² Məlumat üçün qeyd edək ki, Estoniyada hər bir uşaq üçün doğuşa görə müavinət 320 avro, ailədə birinci və ikinci uşağa görə uşaq müavinəti 60 avro təşkil edir.²³

Dxr.az portalında dövlət xidmətlərinin qismən elektronlaşması və qismən avtomatlaşdırılması qeyd olunsa da, onların

²¹ Xidmət təminatçıları üzrə – Qiymətləndirmədə iştirak edən xidmət təminatçılarının reyting cədvəli. – <https://dxr.az/asan-index/dovlet-orqanlari>

²² Семейные и детские пособия. – <https://www.eesti.ee/ru/sema/deneznaa-pomos-gosudarstva-semam-s-detmi/semejnye-i-detskie-posobia>

²³ Суммы и ставки пособий, связанных с семьями и детьми. – <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/ru/deti-semi/vyplata-semejnyh-vozmeshcheniy-ot-estonii-v-evropeyskom-soyuze-i-drugih-stranah-mira/summy>

elektronlaşma və avtomatlaşma mərhələsi haqqında heç bir məlumat qeyd edilməyib.

Digər tərəfdən, dxr.az portalında bəzi dövlət xidmətlərinin 511 elektron xidmət arasında yer almasına baxmayaraq, realıqda onlar nə elektronlaşdırılıb, nə də avtomatlaşdırılıb. Məsələn, Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyinin "Qazın nəqli üçün icazə" xidməti elektron xidmətlər bölməsində göstərilib. Lakin portalda qeyd olunur ki, xidmət elektronlaşdırılmayıb və avtomatlaşdırılmayıb.²⁴ Eyni vəziyyət Azərbaycan Respublikası Müdafiə Sənayesi Nazirliyinin "Mülki dövriyyənin müəyyən iştirakçılarına mənsub ola bilən və dövriyyədə olmasına xüsusi icazə əsasında yol verilən (mülki dövriyyəsi məhdudlaşdırılmış) əşyaların dövriyyəsinə xüsusi icazə verilməsi" xidmətində də müşahidə edilir.²⁵

Digər nümunəyə müraciət edək: Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyinin "Qida məhsullarının istehsalı, qablaşdırılması, saxlanması, emalı, utilizasiyası və məhv edilməsi üçün nəzərdə tutulan tikinti obyektlərinin tikintisi və yenidən qurulmasına dair layihələrə rəy verilməsi" xidməti üzrə dxr.az portalında xidmətin elektronlaşma və avtomatlaşma dərəcələri haqqında heç bir məlumat yoxdur.²⁶ Azərbaycan Respublikası Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsinin "Rayonun işğal zamanı 18 yaşına (yetkinlik yaşına) çatmamış və işğaldan əvvəl hər iki valideynini itirmiş şəxslər üçün status sənədlərinin verilməsi" xidməti üzrə də analoji hal müşahidə edilir.²⁷

Bununla yanaşı, Dövlət Xidmətləri Portalında elektron dövlət xidmətləri siyahısında demək olar ki, bir çox xidmətlər elektronlaşmayıb və avtomatlaşmayıb. Buna baxmayaraq, elektron xidmətlər cədvəlinə həmin xidmətlər əlavə edilib. Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyinin "Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri

əks etdirən məlumatların verilməsi" xidmətini burada nümunə göstərmək olar.²⁸

Müşahidələrimiz onu göstərir ki, dövlət xidmətləri ilə bağlı vahid məlumat portalı olan "dxr.az" qüsurlu fəaliyyət göstərir və burada çoxsaylı xətlər mövcuddur. Vətəndaşın dövlət xidmətlərinə elektron formada əlçatanlığı haqqında məlumatlar natamamdır və reallığı əks etdirmir. Qarşıdakı dövr ərzində "dxr.az" portalında ciddi korrektərlər və yenilənmələrin edilməsi arzuolunandır. Elektron dövlət xidmətlərinin tam həcmdə və qısa zamanda elektronlaşması və avtomatlaşması korrupsiya ilə mübarizə və şəffaflıq sahəsində mühüm addım ola bilər.

Qeyd edək ki, korrupsiya ilə mübarizə sahəsində sistemli və koordinasiyalı fəaliyyət nümayiş olunsun da, dövlət xidmətlərinin elektron və avtomatlaşdırılmış şəkildə icrası arzuolunandır. Burada dövlət xidmətlərinin bir-biri ilə əlaqəli işində də çoxsaylı problemlərin mövcudluğunu nəzərə alaraq, dövlət orqanlarının məhz dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı IT və texnoloji imkanlarının artırılması, əlavə serverlərin alınması və peşəkar mütəxəssislərin bu işə cəlb olunması arzuolunandır.

6.1. Dövlət orqanlarının göstərdiyi xidmətlərin elektronlaşması və avtomatlaşması ilə bağlı ekspert mövqeyi

Dərinləşmiş intervülərə cəlb edilən ekspertlər də qeyd edirlər ki, xidmətlərin elektronlaşması sahəsində əvvəlki illərə nisbətən irəliləyiş olsa da daha çox çatışmazlıq müşahidə olunur. Belə ki, dövlətin yürütdüyü siyasət nəticəsində bu istiqamətdə dövlət proqramları icra olunub və rəqəmsal xidmətlərin formalaşdırılması nəticəsində müxtəlif qurumlarda bir sıra xidmətlər yüksək səviyyədə təşkil edilib, vətəndaşların dövlət orqanlarına əlçatan-

²⁴ Qazın nəqli üçün icazə. – <https://dxr.az/xidmet/23251>

²⁵ Mülki dövriyyənin müəyyən iştirakçılarına mənsub ola bilən və dövriyyədə olmasına xüsusi icazə əsasında yol verilən (mülki dövriyyəsi məhdudlaşdırılmış) əşyaların dövriyyəsinə xüsusi icazə verilməsi. – <https://dxr.az/xidmet/22748>

²⁶ Qida məhsullarının istehsalı, qablaşdırılması, saxlanması, emalı, utilizasiyası və məhv edilməsi üçün nəzərdə tutulan tikinti obyektlərinin tikintisi və yenidən qurulmasına dair layihələrə rəy verilməsi. – <https://dxr.az/xidmet/23343>

²⁷ Rayonun işğal zamanı 18 yaşına (yetkinlik yaşına) çatmamış və işğaldan əvvəl hər iki valideynini itirmiş şəxslər üçün status sənədlərinin verilməsi. – <https://dxr.az/xidmet/23367>

²⁸ Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri əks etdirən məlumatların verilməsi. – <https://dxr.az/xidmet/23384>

lığı asanlaşmış, məmur-vətəndaş ünsiyyəti minimuma enib. Xidmətlərin elektronlaşması korrupsiya hallarını aradan qaldırmaq üçün də ən effektiv üsuldur. ASAN, DOST və digər xidmət idarələrinin fəaliyyəti buna nümunədir.

Bununla yanaşı, bəzi qurumlarla birgə hazırda votsap (WhatsApp) qruplar yaradılıb ki, bu da sorğulara dərhal cavab alınmasına birbaşa təsir edir. Qeyd edilir ki, elektronlaşdırılmış xidmətlər əhəlinin və vətəndaşların həm maliyyə və digər resurslarına, həm də vaxtlarına qənaət etməsi baxımından müsbət irəliləyişlərə gətirib çıxarıb. Ödəniş sistemlərini buna misal göstərmək olar.

Xidmətlərin elektronlaşdırıldığı orqanlara ekspertlər ASAN, DOST xidməti ilə yanaşı Vergilər Xidmətinin, Elm və Təhsil Nazirliyinin xidmətlərini də aid edirlər.

Tam elektronlaşması mümkün olan xidmətlərdə yarımçıqlığın səbəbləri barədə ekspert fikirləri isə belə olub: "Sadalanan müsbət dəyişikliklərlə yanaşı uzun müddət dövlət büdcəsindən elektron xidmətlərlə bağlı külli miqdarda vəsait ayrılmasına baxmayaraq, ölkəmizdə elektron xidmətlər vahid və inteqrasiya olunmuş sistemə keçməyib və dövlət orqanlarında elektronlaşma sahəsində hələ də ciddi boşluqlar var. Bəzi dövlət qurumlarında texniki və bürokratik maneələr səbəbindən elektronlaşmış xidmətlər yarımçıq həyata keçirilir".

Növbənin götürülməsi, sənədlərin əlavə edilməsi kimi xidmətlər zamanı yaranan texniki problemlər yarımçıq elektronlaşdırmanın bariz nümunəsidir. Bundan əlavə, e-xidmətlərin ümumi inteqrasiya prosesinin tam olmaması səbəbindən bəzən bir dövlət qurumuna lazım olan sənədi digər bir dövlət qurumundan vətəndaşın özü sorğu verərək almalı olur. Yerli icra hakimiyyəti orqanlarının bu sahədə də xüsusilə geri qaldığı qeyd edilir.

Ekspertlərin ümumi qənaətinə görə, elektronlaşmanın yarımçıq həyata keçirilməsinin bir neçə səbəbi var:

1. Elektron xidmətlə bağlı (həm vətəndaşların, həm də işçilərin) səriştənin, peşəkarlığın və verdişin olmaması;
2. İnternet şəbəkəsinin zəif olması;
3. Elektron hökumət portalının fəaliyyətinin tam həcmdə işə düşməməsi, dövlət

orqanları arasında məlumat mübadiləsinin zəif olması;

4. Dövlət orqanlarının subyektiv yanaşmaları;

5. Zəruri məlumat bazasının elektronlaşdırılmaması və ya tam elektronlaşdırılmaması.

Elektronlaşmanın yarımçıq həyata keçirilməsinin yaratdığı narahatlığa misal olaraq ekspertlər COVID-19 pandemiya-sı dövründə ödənilən kompensasiyaları göstərərək yaşayış minimumu həddində təyin olunan 190 manatlıq yardımını almaq üçün yalnız bir bankın filiallarından istifadə edildiyini, nəticədə bunun insanlara əziyyət, narahatlıq gətirdiyini qeyd ediblər.

Çatışmazlıqları aradan qaldırmaq üçün ekspertlər təklif edirlər ki, ilk növbədə qurumlararası inteqrasiyanı tam həyata keçirmək, bununla da vətəndaşların fiziki olaraq müxtəlif qurumlardan lazım olan sənədlərin alınmasını minimuma endirmək lazımdır. Eyni zamanda, elektron sistemlərin keyfiyyətini yüksəltmək, elektron xidmətlərin tam operativliyini və faydalılığını artırmaqla bu sahədə yarımçıqlığın səbəbləri aradan qaldırılı bilər. Ekspertə görə: "Dövlət qurumlarında elektronlaşmanın qarşısındakı ən böyük maneə hazırda "ASAN imza"dır. Bu tətbiq həm maddi, həm də istifadə rahatlığı baxımından özünü doğrultmur. Əlavə olaraq da ümumi elektronlaşmaya əngəl törədir".

Bəzi natamamlıqları vətəndaşların müraciəti ilə də dəqiqləşdirmək və təkmilləşdirmək mümkündür. Məsələn, vətəndaşlardan təklifləri və şikayətləri qəbul edərək bu tipli məsələlərin həllində istifadə etmək və şəffaflıq yaratmaq olar.

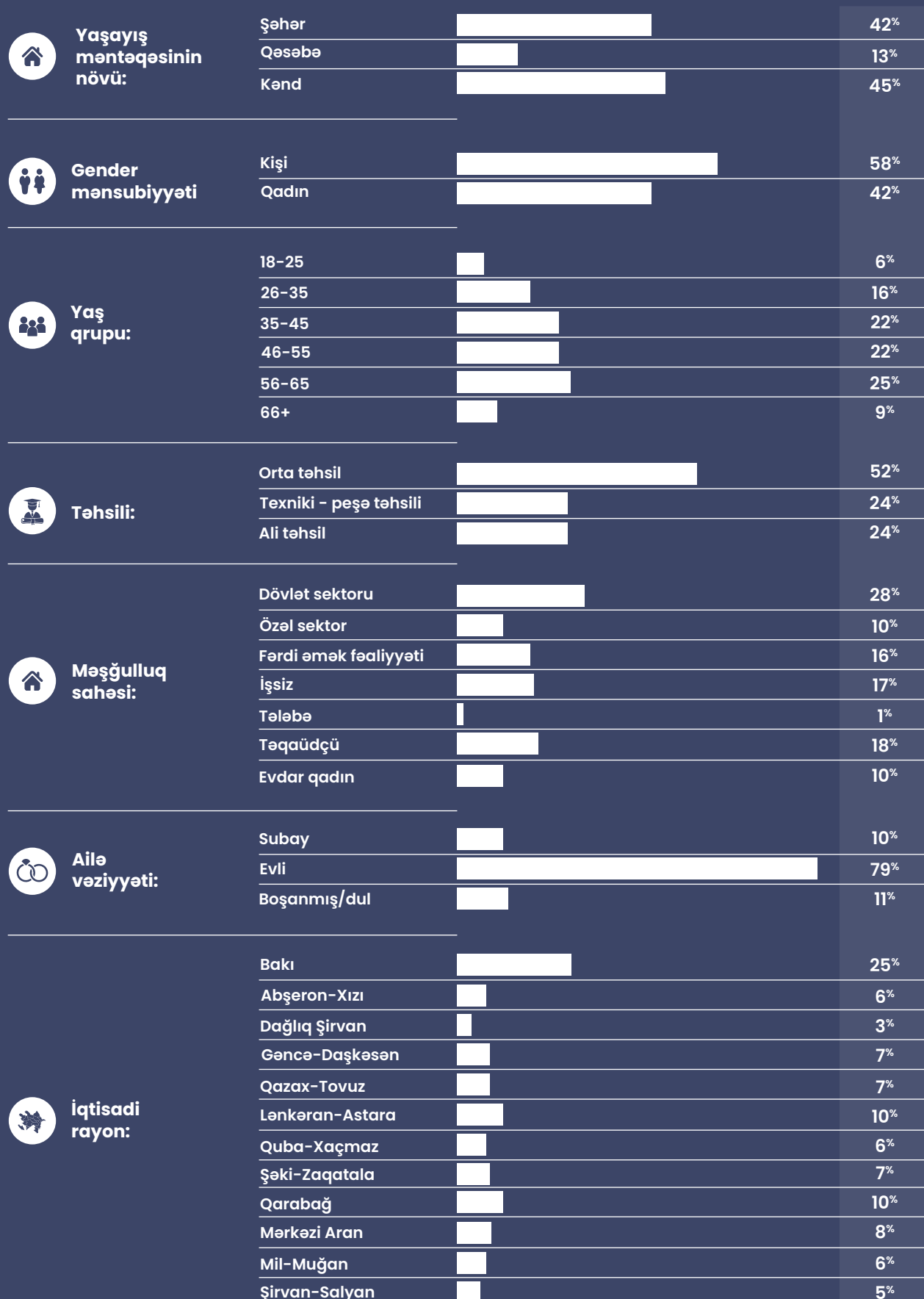


7

DÖVLƏT ORQANLARININ (QURUMLARININ)
XİDMƏTLƏRİNDƏN MƏMNUNLUQ

İCTİMAİ RƏY SORĞUSU VƏ MÜSAHİBƏLƏR
ÜZRƏ NƏTİCƏLƏRİN TƏHLİLİ

7.1. Respondentlər haqqında demoqrafik məlumatlar



Qeyd: Yuvarlaqlaşdırma səbəbindən diaqramlarda göstəricilərin cəmi 100%-dən cüzi fərqlənə bilər.

ALTERNATİV

7.2 STATİSTİK MƏNZƏRƏ

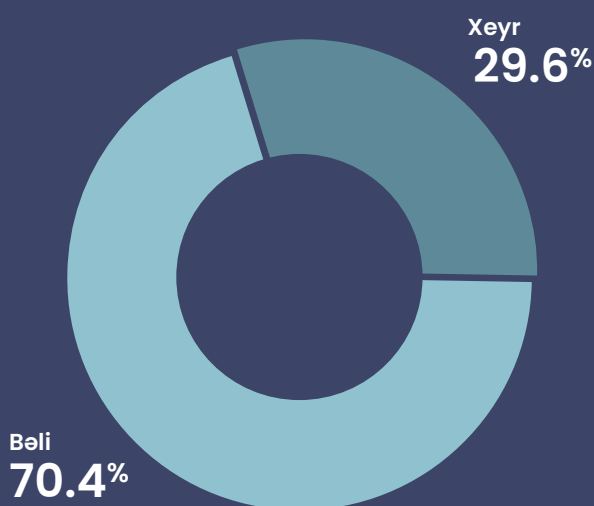
1908 | Sorğu götürmək üçün müraciət olunanların sayı

1518 | Sorğuda iştirak edənlərin sayı



1068 | Xidmətdən istifadə edənlərin sayı

Bu il ərzində dövlət orqanlarına (qurumlarına) hər hansı xidmətindən istifadə etmək üçün müraciət etmisinizmi?



Sorğu çərçivəsində müsahibə götürmək üçün ölkə üzrə ümumilikdə 1908 nəfərə müraciət olunub. Onların 1518 nəfəri (76,6%-i) sorğuda iştirak etmək üçün razılıq verib, 390 nəfəri sorğudan imtina edib.

Sorğuda iştirak etməyə razılıq verən şəxslərə (1518 nəfər) "Bu il ərzində dövlət orqanlarına (qurumlarına) hər hansı xidmətdən istifadə etmək üçün müraciət etmisinizmi?" sualı ünvanlanıb. Onların 29,6%-i (450 nəfər) cari il ərzində dövlət orqanlarının (qurumlarının) xidmətlərindən istifadə etmək üçün müraciət etmədiyini, 70,4%-i (1068 nəfər) xidmət almaq üçün müraciət etdiyini bildirib.

Yuxarıda da qeyd olunduğu kimi, sosioloji sorğu məhz xidmət almaq üçün müraciət edən şəxslərlə aparılıb. Sosio-demoqrafik məlumatlardan da göründüyü kimi:

❖ Xidmətdən istifadə etmək üçün müraciət edənlərin gender bölgüsü üzrə 58,0%-i kişi, 42%-i qadın olub.

❖ Yaş qrupları üzrə nəzərdən keçirsək, onların orta yaş qrupları üzrə sayı əsasən bərabər ölçülərdə paylanıb. Belə ki, 15,7%-i 26-35, 22,1%-i 36-45, 22,3%-i 46-55, 24,5%-i 56-65 yaş qruplarına aid respondentlər olub. Həmçinin cəmi 5,9%-i 18-25 yaş qrupunda, 9,5%-i 65 yaşdan yuxarı qrupda olub.

Respondentlərə "Hansı dövlət orqanlarının (qurumlarının) xidmətlərindən istifadə etmisiniz?" sualı ünvanlanıb, onların cari il ərzində istifadə etdiyi, adını şifahi olaraq bildirdiyi xidmətlər və aid olduğu dövlət orqanları intervüyerlər tərəfindən kodlaşdırılıb. Nəticələrin təhlili ölkə üzrə ən çox müraciət olunan dövlət orqanlarını (qurumlarını) müəyyən etməyə imkan yaradıb. Belə ki, sorğu nəticələrinə əsasən, cari ilin birinci yarısı üzrə ölkə vətəndaşlarının yarısı, yəni 50,3%-i İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin, 31,5%-i Daxili İşlər Nazirliyinin, 26,1%-i Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin xidmətlərindən istifadə etmək üçün müraciət edib. Bu dövlət orqanları respondentlərin xidmət almaq üçün müraciət siyahısında ilk üçlükdə yer alıb.

Sorğunun nəticələrindən göründüyü kimi, respondentlər tərəfindən xidmət üçün müraciət olunmayan dövlət orqanları Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi, Dövlət Reklam Agentliyi və Əqli Mülkiyyət Agentliyidir.

❖ Dövlət orqanlarına xidmət almaq üçün müraciət edənləri gender bölgüsü üzrə nəzərdən keçirsek, sorğu iştirakçıları arasında Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinin xidmətlərindən faydalanmaq üçün müraciət edənlərin 83,5%-i, Daxili İşlər Nazirliyi üzrə 74,1%-i, İqtisadiyyat Nazirliyi üzrə 71,2%-i, Ədliyyə Nazirliyi üzrə 66,9%-i, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi üzrə 58,8%-i kişilər olub. İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin xidmətlərindən faydalanmaq üçün müraciət edənlərin 50,7%-i, Təhsil Nazirliyi üzrə 72,4%-i qadınlar olub.

❖ Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinin xidmətlərindən faydalanmaq üçün müraciət edənlərin 92,7%-i, "Meliyorasiya və Su Təsərrüfatı" ASC üzrə 83,3%-i, "Azərişiq" ASC üzrə 63,9%-i kəndlərdə yaşayan respondentlər olub. Sorğu iştirakçıları arasında Təhsil Nazirliyinin xidmətlərinə müraciət edənlərin 69,0%-i, "Azərsu" ASC üzrə 48,4%-i şəhərdə yaşayan respondentlərdir.

❖ Dövlət orqanlarına xidmət almaq üçün müraciət edən respondentləri təhsil səviyyələri üzrə nəzərdən keçirdikdə, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin 63,8%-i, İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinə müraciət edənlərin 51,4%-i, Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinə müraciət edənlərin 48,6%-i, İqtisadiyyat Nazirliyinə müraciət edənlərin 45,8%-i, Təhsil Nazirliyinə müraciət edənlərin cəmi 24,1%-i orta təhsillilər olub.

❖ Məşğulluq sahələri üzrə nəzərdən keçirdikdə, Ədliyyə Nazirliyinə müraciət edənlərin 36,0%-i, Daxili İşlər Nazirliyinə müraciət edənlərin 29,2%-i, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin 17,9%-i dövlət sektorunda işləyənlər olub. Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinə müraciət edənlərin 33,0%-i, İqtisadiyyat Nazirliyinə müraciət edənlərin 28,8%-i, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin 19,0%-i fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanlardır. Həmçinin Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə xidmət almaq üçün müraciət edənlərin 27,6%-i işsiz respondentlər olub. Sözügedən bu qrup İqtisadiyyat Nazirliyi üzrə cəmi 3,4%, Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi üzrə 8,3% təşkil edib.

❖ Dövlət orqanlarına xidmət almaq üçün müraciət edənlərin orta aylıq gəlir səviyyələrini nəzərdən keçirdikdə, yerli icra hakimiyyəti orqanlarına, həmçinin Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin müvafiq olaraq 25,9%-i və 35,1%-i gəliri olmayanlardır. Sözügedən dövlət orqanlarına müraciət edənlərin 39,3%-i və 43,0%-i 300 manat və ondan aşağı gəliri olanlardır. Başqa sözlə, yerli icra hakimiyyəti orqanlarına müraciət edənlərin ümumilikdə 65,2%-i, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin ümumilikdə 78,1%-i gəliri olmayan, yaxud 300 manat və ondan aşağı gəlirə malik olan respondentlərdir. İqtisadiyyat Nazirliyinə müraciət edənlərin 33,9%-i, Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinə müraciət edənlərin 36,7%-i, Təhsil Nazirliyinə müraciət edənlərin 51,7%-i 301-600 manat intervalında gəlirə malik olduğunu bildirenlərdir.

❖ Azərsu ASC-yə müraciət edənlərin 33,9%-i, Daxili İşlər Nazirliyinə müraciət edənlərin 28,0%-i, Ədliyyə Nazirliyinə müraciət edənlərin 22,3%-i, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin 19,0%-i Bakıda yaşayan respondentlər olub. İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinə müraciət edənlərin 13,0%-i, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə müraciət edənlərin 12,9%-i, Ədliyyə Nazirliyinə müraciət edənlərin 5,0%-i və Elm və Təhsil Nazirliyinə müraciət edənlərin cəmi 3,4%-i Lənkəran-Astara regionunda yaşayan respondentlərdir. "Azərişiq" ASC-yə müraciət edənlərin əsas hissəsi, yəni 26,2%-i, "Azərsu" ASC-yə müraciət edənlərin 16,1%-i Qazax-Tovuz regionunda məskunlaşanlar olub. Həmçinin "Azərişiq" ASC-yə müraciət edənlərin 14,8%-i Quba-Xaçmaz regionunda yaşayanlar olub.

Hansı dövlət orqanlarının (qurumlarının) xidmətlərindən istifadə etmisiniz?

İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	50.3%
Daxili İşlər Nazirliyi	31.5%
Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	26.1%
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	18.8%
Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	18.4%
Ədliyyə Nazirliyi	13.0%
Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	10.2%
Azəriqaz İstehsalat Birliyi	6.4%
Azərsu ASC	5.8%
Azərişiq ASC	5.7%
İqtisadiyyat Nazirliyi	5.5%
Meliorasiya və Su Təsərrüfatı ASC	2.8%
Təhsil Nazirliyi	2.7%
Xarici İşlər Nazirliyi	1.1%
Müdafiə Nazirliyi	0.8%
Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış Üzrə Dövlət Xidməti	0.7%
Dövlət Gömrük Komitəsi	0.7%
Dövlət İmtahan Mərkəzi	0.6%
Səhiyyə Nazirliyi	0.5%
Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri Üzrə Dövlət Komitəsi	0.4%
Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi	0.4%
Fövqəladə Hallar Nazirliyi	0.4%
Azəristiliktəchizat ASC	0.4%
Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi	0.3%
Milli Arxiv İdarəsi	0.3%
Gənclər və İdman Nazirliyi	0.3%
İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu	0.3%
Aqrarkredit QSC	0.2%
Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi	0.2%
Mədəniyyət Nazirliyi	0.1%
Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	0.1%
Mərkəzi Bank	0.1%
Bakı Nəqliyyat Agentliyi	0.1%

Dövlət orqanlarının (qurumlarının) ardıcılığı ilə yanaşı, xidmətlər üzrə sorğu nəticələri ölkə vətəndaşları tərəfindən ən çox müraciət olunan xidmətlərin siyahısını özündə əks etdirir. Qeyd edək ki, 1068 respondent tərəfindən cari il ərzində xidmət almaq üçün ümumilikdə 2740 müraciət olunub. Həmçinin sorğuda əhatə olunan xidmətlərdən 80-i üzrə ümumiyyətlə müraciət edən olmayıb, həmin xidmətlərin siyahısı tədqiqatın “Əlavələr” bölməsində yerləşdirilib.

Xidmətlərə müraciət statistikasını respondentlərin təhsil, məşğulluq, gender və yaş kimi müxtəlif parametrik göstəricilərinə görə fərqlənir.

- ❖ Respondentlər arasında notariat xidmətlərindən istifadə edənlərin əsas hissəsi, yəni 68,2%-i kişilər, 31,8%-i qadınlar olub.

- ❖ Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının qeydiyyatı xidmətindən istifadə edənlərin 46,4%-i şəhərdə, 28,6%-i qəsəbədə, cəmi 25,0%-i kənddə yaşayan respondentlər olub. Bu xidmətdən faydalananların əsas hissəsi, yəni 35,7%-i 26-35 yaş aralığında olan, 71,4%-i evli respondentlərdir.

- ❖ Ümumvətəndaş pasportunun alınması, dəyişdirilməsi xidmətindən istifadə edənlərin əsas hissəsi, yəni 57,1%-i, şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi xidmətindən istifadə edənlərin isə 36,2%-i ali təhsilli respondentlər olub.

- ❖ Ünvanlı dövlət sosial yardımının təyin edilməsi, iş axtaranlara məşğulluq xidmətlərinin göstərilməsi və özünüməşğulluq proqramı çərçivəsində xidmətlərdən faydalananların müvafiq olaraq 10,5%-i, 7,4%-i və 2,1%-i ali təhsilli respondentlər olub. Onlar arasında orta təhsillilərin payı eyni qayda üzrə 73,3%, 55,6% və 70,8% təşkil edib. Qalan hissəsi texni-

ki və ya peşə təhsilinə malik respondentlərdir.

- ❖ Fiziki şəxsin vergi uçotuna alınması və qeydiyyatı xidmətlərindən istifadə edənlərin 62,5%-i kişi, 75,0%-i şəhərdə yaşayan, 62,5%-i fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanlardır. Bu xidmətə müraciət edənlərin 12,5%-i dövlət sektorunda, 25,0%-i özəl sektorda çalışan respondentlərdir.

- ❖ Su istehlakçılarının (torpaqların) su ilə təmin edilməsi üzrə müraciət edənlərin 96,2%-i kənd və qəsəbələrdə məşkunlaşanlardır. Regional baxımdan onların əsas hissəsi, yəni 30,8%-i Mərkəzi Aran, 15,4%-i Şirvan-Salyan, 15,4%-i Qazax-Tovuz iqtisadi rayonlarının payına düşür.

- ❖ Respondentlər arasında sürücülük vəsiqəsinin verilməsi, dəyişdirilməsi xidmətindən istifadə edənlərin 91,7%-i, notariat hərəkətləri və apostilin verilməsi xidmətlərindən istifadə edənlərin 68,2%-i, tibbi arayış və tibbi sənədlər alanların 54,5%-i, tibbi xidmətlərdən istifadə edənlərin 49,4%-i kişilər olub.

- ❖ Özünüməşğulluq proqramına müraciət edənlərin 68,8%-i, tibbi xidmətlərdən istifadə edənlərin 61,4%-i, ünvanlı dövlət sosial yardımını üzrə müraciət edənlərin 53,5%-i kənddə yaşayan respondentlərdir.

- ❖ İşaxtaranlara məşğulluq xidmətlərinin göstərilməsi üçün müraciət edənlərin 35,7%-i Bakı, 21,4%-i Lənkəran-Astara regionu üzrə məskunlaşan respondentlər olub. Əlilliyin müəyyən edilməsi üzrə bu iki iqtisadi rayona aid müraciət göstəriciləri müvafiq olaraq 8,9% və 17,8% təşkil edib.

- ❖ Vətəndaşlıq vəziyyətinin qeydiyyatı üzrə müraciət edənlərin 35,7%-i Bakı, 25,0%-i Qazax-Tovuz, 10,7%-i Gəncə-Daşkəsən, cəmi 7,1%-i Lənkəran-Astara iqtisadi rayonlarına aid olub.



Sorğu nəticələrinə əsasən respondentlərin xidmətlərə 2740 müraciətini xidmətlərin göstərilmə yerinə görə nəzərdən keçirdikdə, onların 15,2%-i “ASAN xidmət” mərkəzlərindən, 1,6%-i DOST mərkəzlərindən, 78,1%-i aidiyyəti dövlət orqanlarının (qurumlarının) özündən, 2,7%-i elektron qaydada, 2,4%-i digər qaydada xidmət alıb.

Xidmət almaq üçün müraciət edilən, yaxud xidmətlərin göstərildiyi yer üzrə məlumatlar eyni zamanda xidmət sahələri və respondentlərin müxtəlif parametrik göstəricilərinə görə təhlil edilə bilər.

Xidmət sahələri deyərəkən dövlət xidmətləri reyestrinə istinad edilir. Belə ki, dövlət xidmətləri portalında xidmətlər təsnifatlarına görə səkkiz sahə üzrə qruplaşdırılıb: iqtisadiyyat; sosial; hüquq və inzibati idarəetmə; elm və mədəniyyət; xarici siyasət, beynəlxalq fəaliyyət; energetika və ekologiya; təhlükəsizlik və müdafiə; digər.

❖ İqtisadiyyat sahəsi üzrə xidmətlərdən faydalanmaq üçün müraciət edən respondentlərin 79,3%-i dövlət orqanının (qurumunun) özündə, 15,4%-i “ASAN xidmət” mərkəzlərində xidmət göstərildiyini bildirib.

❖ Sosial sahə üzrə xidmətlərə müraciət edən respondentlərin əsas hissəsi, yəni 82,4%-i aidiyyəti dövlət orqanından (qurumundan) xidmət alıb.

❖ Hüquq və inzibati idarəetmə sahəsi üzrə xidmət istifadəçilərinin 44,6%-i aidiyyəti dövlət orqanının özündən, 53,1%-i “ASAN xidmət” mərkəzindən xidmət aldığını bildirib.

❖ Aidiyyəti dövlət orqanlarına (qurumlarına) müraciət edənlərin 33,0%-i şəhərdə, 67,0%-i kənd və qəsəbələrdə məskunlaşan

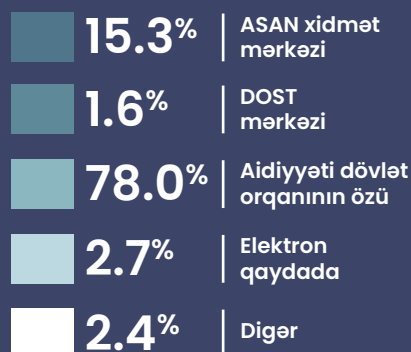
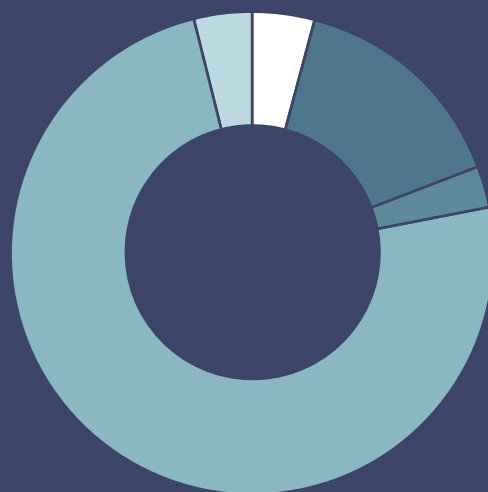
respondentlərdir. “ASAN xidmət” mərkəzlərinə müraciət üzrə bu göstəricilər 45,1% və 54,9% təşkil edir.

❖ “ASAN xidmət” mərkəzlərinə müraciət edən təqribən hər dörd respondentdən biri (23,4%) 26–35 yaş qrupuna aiddir. Aidiyyəti dövlət orqanları üzrə bu göstərici 14,9% olub.

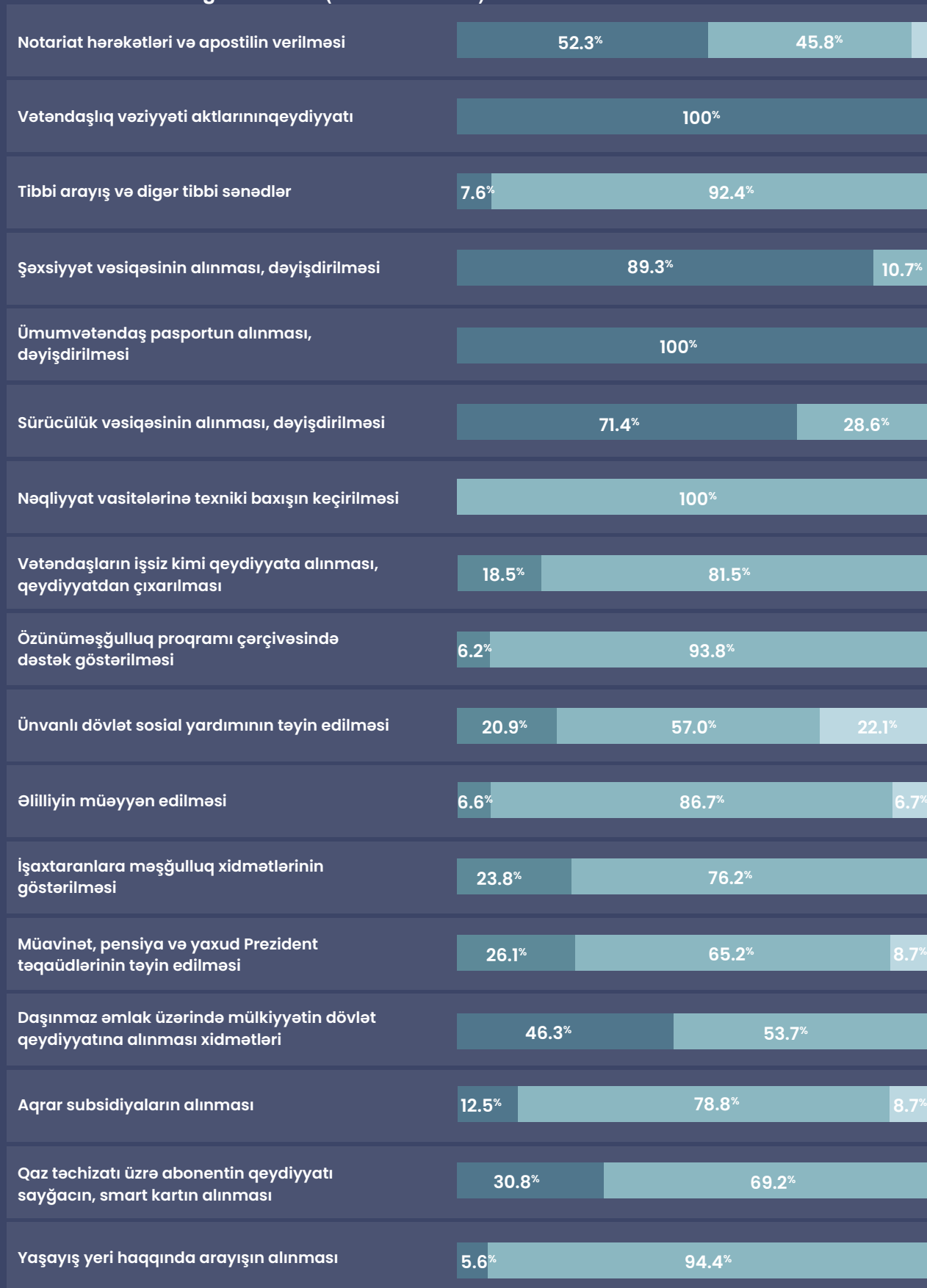
❖ “ASAN xidmət” mərkəzlərinə müraciət edənlərin əsas hissəsi Bakı (30,9%) və Qazax-Tovuz (15,6%) iqtisadi rayonlarına aiddir. Aidiyyəti dövlət orqanlarına müraciət edənlər Bakı (13,6%), Mərkəzi Aran (18,3%) və Lənkəran-Astara (14,9%) iqtisadi rayonları üzrə üstünlük təşkil edir.

Xidmətlərin göstərilmə yeri üzrə məlumatları ayrı-ayrı sahələr ilə yanaşı, respondentlərin rəylərinə əsasən ən çox müraciət olunan xidmətlər üzrə də nəzərdən keçirmək mümkündür.

Xidmət harada göstərilib? [Xidmət üçün hara müraciət etmisiniz?]



Xidmət harada göstərilib? (xidmətlər üzrə)



ASAN xidmət mərkəzi
DOST mərkəzi
Aidiyyəti dövlət orqanının özü
Elektron qaydada

XİDMƏTLƏRDƏN

7.3

MƏMNUNLUQ

Rəy sorğusunda respondentlərin bir və ya daha çox xidmətdən istifadə etməsindən asılı olmayaraq, onların xidmətlərdən məmnunluğunu müraciət etdiyi və faydalandığı hər bir xidmət üzrə ayrı-ayrılıqda qiymətləndirmək hədəflənib. Bu baxımdan sorğu anketi hazırlanarkən geniş çərçivəli olması, bütün xidmətləri əhatə etməsi və hər bir xidmət üzrə ayrıca tətbiq imkanlarının mümkünüyü nəzərdə saxlanılıb.

Xidmətlərdən məmnunluq göstəricisi vahid bir sual əsasında deyil, çeşidlənərək qiymətləndirilib. Belə ki, respondentlərə müraciət etdikləri və faydalandıqları xidmətlərin göstərilmə müddətindən, xidmətin keyfiyyətindən, xidmətin təşkilindən, xidmət göstərənlərin münasibət və davranışından, peşəkarlıq səviyyəsindən məmnunluğunu öyrənmək məqsədilə suallar ünvanlanıb. Həmçinin sorğu çərçivəsində respondentlərin xidmət rüsumları ilə bağlı rəylərinə, xidmətlərin mənsub olduğu iddiyyəti dövlət orqanlarının fəaliyyətini bir sıra prinsiplər üzrə qiymətləndirməsinə də yer verilib.

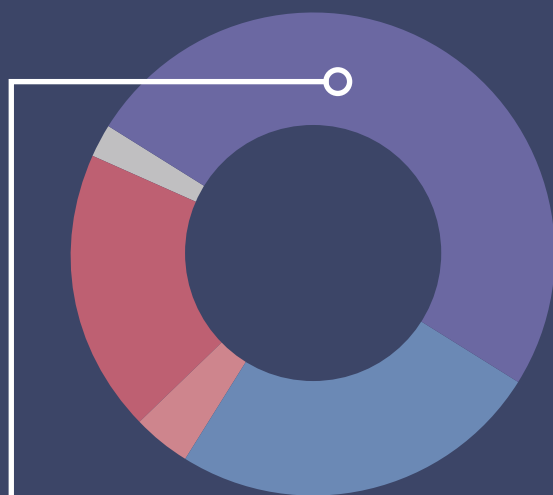
Qeyd edək ki, xidmətlərin göstərilmə müddəti, xidmət keyfiyyəti, xidmətin təşkil kimi faktorlar, eləcə də xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışı, peşəkarlığı respondentlərdə xidmətlə bağlı ümumi təsəvvürü, ictimai rəyi formalaşdırdığı üçün bu parametrlər üzrə nəticələrdə bənzər tendensiyalar izlənilib.

Bütün xidmətlər üzrə sorğudan əldə olunan nəticələri ümumiləşdirərək qeyd etmək olar ki, sorğu iştirakçılarının 51,4%-i göstərilən xidmətlərdən çox, 25,5%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib. Respondentlərin 3,3%-i əsasən məmnun olmadığını, 19,5%-i

heç məmnun olmadığını bildirib. Rəyi soruşulanların cəmi 0,3%-i aldığı xidmətlərdən məmnunluğunu qiymətləndirməkdə çətinlik çəkib.

İctimai rəy sorğusundan əldə olunan nəticələr vətəndaş məmnunluğunu bütün xidmətlər üzrə bütövlükdə, hər bir xidmət üzrə ayrı-ayrılıqda, xidmət sahələri üzrə qruplaşdıraraq, eləcə də xidmətlərin göstərilmə yerinə, formasına görə təhlil etməyə imkan verir.

Xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsi:



Xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsi (xidmətlər üzrə)

Notariat hərəkətləri və apostilin verilməsi	60.4%		31.1%	6.9%
Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının qeydiyyatı	64.4%		31.0%	4.6%
Tibbi arayış və digər tibbi sənədlər	42.4%	38.9%	2.5%	16.2%
Tibbi xidmətlər	53.8%	30.9%	3.9%	11.0%
Şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi	78.7%		19.8%	
Ümumvətəndaş pasportun alınması, dəyişdirilməsi	77.1%		22.9%	
Sürücülük vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi	81.9%		11.4%	
Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyatına alınması, q/n verilməsi	21.4%	57.1%	9.5%	11.9%
Nəqliyyat vasitələrinə texniki baxışın keçirilməsi	49.0%	38.7%		9.4%
Vətəndaşların işsiz kimi qeydiyyata alınması, qeydiyyatdan çıxarılması	11.2%	22.4%	3.7%	62.6%
Özünüməşğulluq proqramı çərçivəsində dəstək göstərilməsi	14.9%	13.3%	3.3%	67.8%
Ünvanlı dövlət sosial yardımının təyin edilməsi	18.1%	14.8%	2.6%	64.6%
Əlilliyin müəyyən edilməsi	22.9%	11.8%	3.0%	60.7%
Müavinət, pensiya və yaxud Prezident təqaüdlərinin təyin edilməsi	23.7%	21.5%	3.7%	51.1%
Daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyətin dövlət qeydiyyatına alınması xidmətləri	38.0%	28.9%		31.4%
Aqrar subsidiyaların alınması	58.3%	20.2%		19.5%
Qaz təchizatı üzrə abonentin qeydiyyatı sayğacın, smart kartın alınması	44.8%	29.7%	3.5%	21.1%
Qaz təchizatı ilə bağlı problemlərin həlli	23.8%	19.1%	16.7%	40.5%
Su təchizatı üzrə abonentin qeydiyyatı, sayğacın, smart kartların alınması	49.0%	43.1%		5.9%
Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması problemlərinin həlli	11.5%	20.9%	9.4%	58.4%
Elektrik təchizatı üzrə abonentin qeydiyyatı, sayğacın, smart kartların alınması	42.2%	32.9%		21.0%
Elektrik təchizatı ilə bağlı problemlərin həlli	9.7%	22.2%	18.1%	50.0%
Su istehlakçıların (torpaqların) su ilə təmin edilməsi	45.5%	22.1%	10.4%	22.1%

XİDMƏTLƏRİN GÖSTƏRİLMƏ

7.3.1 MÜDDƏTİNDƏN MƏMNUNLUQ

Respondentlər tərəfindən xidmətlərə ümumilikdə 2740 müraciət üzrə onların faydalandığı hər bir xidmətdən məmnunluq səviyyəsini öyrənmək məqsədilə bu istiqamətdə bir sıra suallar ünvanlanıb. Qeyd edək ki, ilk olaraq respondentlərin xidmətlərin göstərilmə müddətindən razılıq səviyyəsini öyrənmək hədəflənib. Bu istiqamətdə sorğu nəticələrinin təhlili respondentlərin xidmətlərin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsinin xidmətin göstərilmə yerindən, xidmətin göstərilmə formasından, xidmətin növündən, təyinatından və bir sıra digər parametrik göstəricilərdən asılı olaraq dəyişdiyini göstərib.

İctimai rəy sorğusundan əldə olunan ümumi, yeni bütün xidmətlər üzrə məcmu nəticəni nəzərdən keçirdikdə respondentlərin 51,3%-i xidmətin göstərilmə müddətindən çox məmnun olduğunu, 26,2%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğuda iştirak edənlərin 3,5%-i əsasən məmnun olmadığını, 18,7%-i heç məmnun olmadığını ifadə edib. Respondentlərin 0,3%-i bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

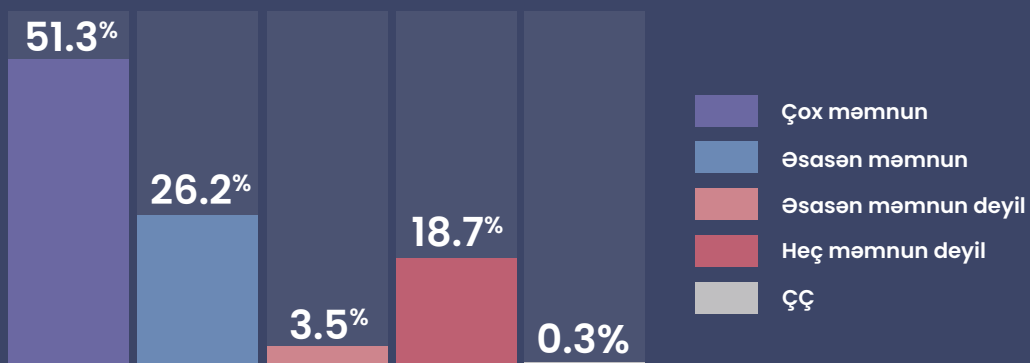
❖ Ali təhsilli respondentlərin 11,4%-i, orta təhsillilərin 21,4%-i xidmətlərin göstərilmə müddətindən heç məmnun olmadığını ifadə edib.

❖ Məşğulluq göstəriciləri üzrə nəzərdən keçirdikdə, dövlət sektorunda işləyənlərin 12,8%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların 22,4%-i və işsiz respondentlərin 29,8%-i xidmətlərin göstərilmə müddətindən heç məmnun olmadığını bildirib.

❖ 18-25 yaş qrupunda olan respondentlərin 43%-i, 36-45 yaş qrupunda olanların 51%-i, yaşı 66-dan yuxarı olanların 60%-i xidmətlərin göstərilmə müddətindən çox razı olduğunu qeyd edib.



Xidmətin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsi:

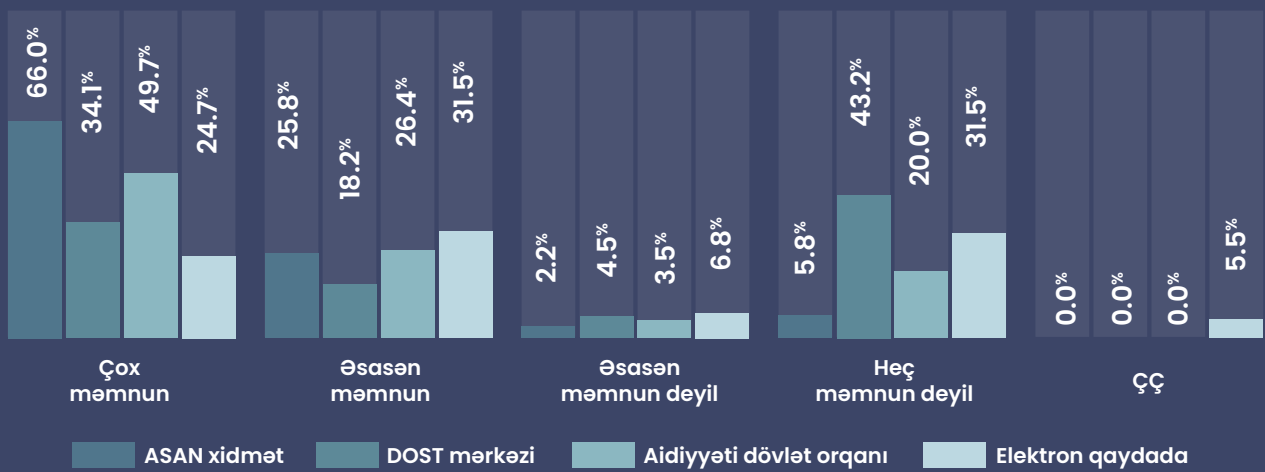


Xidmətin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsi

		Çox məmnun	Əsasən məmnun	Əsasən məmnun deyil	Həç məmnun deyil	ÇÇ
 Yaşayış məntəqəsinin növü:	Şəhər	48%	28%	5%	20%	0%
	Qəsəbə	51%	23%	4%	21%	1%
	Kənd	54%	26%	3%	17%	0%
 Gender mənsubiyyəti	Kişi	49%	29%	4%	18%	0%
	Qadın	53%	25%	3%	19%	0%
 Yaş qrupu:	18-25	43%	34%	5%	18%	1%
	26-35	54%	28%	2%	15%	0%
	35-45	51%	25%	4%	19%	0%
	46-55	46%	27%	4%	23%	1%
	56-65	52%	26%	4%	18%	0%
	66+	60%	21%	2%	17%	0%
 Təhsili:	Orta təhsil	51%	24%	3%	21%	0%
	Texniki - peşə təhsili	47%	28%	4%	21%	0%
	Ali təhsil	55%	29%	4%	11%	0%
 Məşğulluq sahəsi:	Dövlət sektoru	53%	29%	4%	13%	0%
	Özəl sektor	51%	30%	4%	14%	1%
	Fərdi əmək fəaliyyəti	52%	23%	2%	22%	0%
	İşsiz	42%	24%	4%	30%	1%
	Tələbə	67%	27%	3%	3%	0%
	Təqaüdəçü	55%	23%	3%	19%	0%
	Evdar qadın	46%	30%	3%	20%	0%
 Ailə vəziyyəti:	Subay	43%	26%	6%	23%	1%
	Evli	52%	27%	3%	18%	0%
	Boşanmış/dul	49%	24%	4%	23%	0%
 İqtisadi rayon:	Bakı	48%	27%	4%	20%	0%
	Abşeron-Xızı	53%	29%	2%	13%	3%
	Dağlıq Şirvan	52%	20%	7%	21%	0%
	Gəncə-Daşkəsən	55%	21%	5%	20%	0%
	Qazax-Tovuz	47%	34%	6%	13%	0%
	Lənkəran-Astara	43%	25%	4%	28%	0%
	Quba-Xaçmaz	53%	31%	3%	14%	0%
	Şəki-Zaqatala	51%	32%	5%	11%	0%
	Qarabağ	48%	21%	3%	27%	1%
	Mərkəzi Aran	72%	24%	1%	3%	0%
	Mil-Muğan	45%	19%	1%	32%	3%
	Şirvan-Salyan	36%	21%	2%	40%	0%

Xidmətin göstərilmə yeri üzrə təhlil etdikdə, "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət alanların ümumilikdə 91,8%-i xidmətin müddətindən razı olduğunu bildirib. Analoji göstərici DOST mərkəzlərindən xidmət alan respondentlər üzrə 52,3% təşkil edib. Aidiyyəti dövlət orqanlarından (qurumlarından) xidmət alan sorğu iştirakçılarının 49,7%-i həmin dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilən xidmətin müddətindən çox razı olduğunu ifadə edib. Hər beş respondentdən biri (20%-i) aidiyyəti dövlət orqanı (qurumu) tərəfindən xidmətin göstərilmə müddətindən heç məmnun olmadığını bildirib. Qeyd edək ki, sorğu nəticələri üzrə ən aşağı göstərici xidməti elektron qaydada, yəni elektron platformalardan alan respondentlərin mövqeyində özünü göstərib. Belə ki, sorğu iştirakçıları arasında elektron xidmətlərdən istifadə edən hər üç nəfərdən biri xidmətin göstərilmə müddətindən heç məmnun olmadığını ifadə edib.

Xidmətin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsi: (xidmətin göstərilmə yerinə görə)



Xidmətlərin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsini eyni zamanda respondentlər tərəfindən ən çox müraciət olunan ayrı-ayrı xidmətlər üzrə, həmçinin xidmət sahələri üzrə təhlil etmək mümkündür.

❖ Sorğu nəticələrinə əsasən, tibbi xidmətlərdən faydalanan respondentlərin 53,1%-i xidmətin göstərilmə müddətindən çox məmnun, 31,0%-i əsasən məmnun olub. Sorğu iştirakçılarının 5,2%-i əsasən məmnun olmadığını, 10,6%-i heç məmnun olmadığını ifadə edib.

❖ Şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi xidmətindən faydalanan respondentlərin 76,0%-i xidmətin göstərilmə müddətindən tam, 22,7%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib.

❖ Tibbi arayış və digər tibbi sənədlərin verilməsi üçün müraciət edən respondentlərin 43,9%-i xidmətin göstərilmə müddətindən çox, 37,9%-i əsasən razı olduğunu bildirib. Onların ümumilikdə 18,2%-i xidmətin göstərilmə müddətindən razı qalmadığını qeyd edib.

❖ İşaxtaranlara məşğulluq xidmətləri-

nin göstərilməsi üzrə xidmət müddətindən respondentlərin 7,1%-i çox məmnun, 11,9%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğuda iştirak edənlərin 7,1%-i əsasən məmnun olmadığını, 73,8%-i heç məmnun olmadığını ifadə edib.

❖ Ünvanlı dövlət sosial yardımı üzrə xidmətlərin göstərilmə müddətindən bu xidmətə müraciət edən respondentlərin 17,5%-i çox, 17,5%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Bu xidmətdən faydalananların 3,8%-i əsasən məmnun olmadığını, 61,3%-i heç məmnun olmadığını qeyd edib.

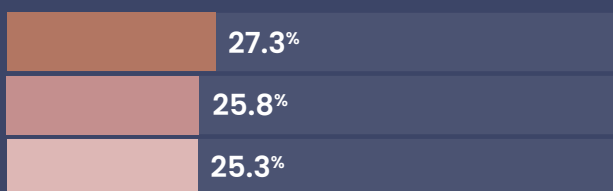
Xidmətlərin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsini xidmət sahələri üzrə ayrı-ayrılıqda təhlil etdikdə, sorğu nəticələrinə əsasən sosial sahədə təsnifatlaşdırılan xidmətlərdən faydalanan respondentlərin 43,0%-i xidmətin göstərilmə müddətindən çox məmnun qalıb. Analoji göstərici iqtisadiyyat sahəsinə aid xidmətlər üzrə 59,8%, hüquq və inzibati idarəetmə sahəsinə aid xidmətlər üzrə ən yüksək, yeni 69,9% təşkil edib.

Xidmətin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsi: (xidmət sahələrinə görə)

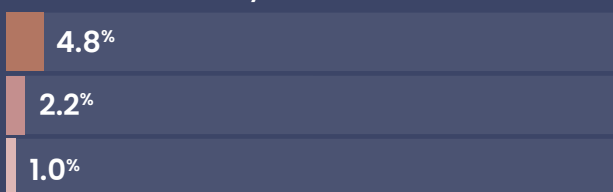
Çox məmnun



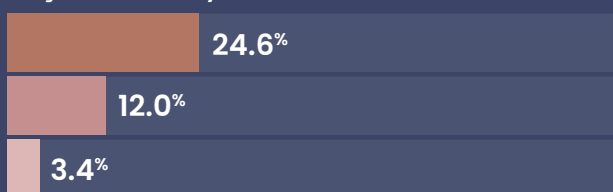
Əsasən məmnun



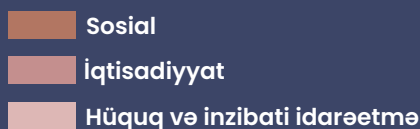
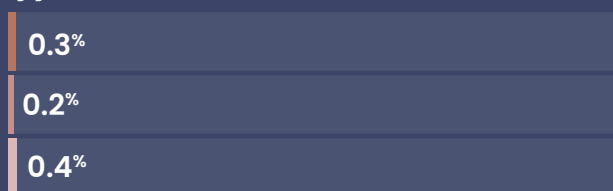
Əsasən məmnun deyil



Heç məmnun deyil



ÇÇ



Respondentlər arasında bu istiqamətdə ən az məmnunluq sosial sahə üzrə xidmətlərdə qeydə alınıb. Belə ki, bu sahədə xidmətlərdən faydalanan respondentlərin 24,6%-i xidmətlərin göstərilmə müddətindən heç məmnun olmadığını bildirib

❖ Sosial sahə üzrə xidmətlərin göstərilmə müddətindən kişilərin 30,3%-i, qadınların 22,6%-i heç məmnun qalmadığını bildirib.

❖ 18-25 yaş qrupunda olan respondentlərin 31,5%-i, 36-45 yaş qrupunda olanların 35,5%-i, yaşı 66-dan yuxarı olanların 52,9%-i sosial sahə üzrə xidmətlərin göstərilmə müddətindən çox məmnun olduğunu ifadə edib.

❖ Ali təhsillilərin 19,2%-i, orta təhsillilərin 30,0%-i sosial sahə üzrə xidmətlərin göstərilmə müddətindən heç məmnun qalmayıb.

❖ Respondentlər arasında dövlət sektorunda çalışanların ümumilikdə 73,3%-i, özəl sektorda çalışanların 72,0%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların 62,2%-i, işsizlərin isə 41,1%-i xidmətlərin göstərilmə müddətindən razı olduğunu ifadə edib.

7.3.2. Xidmətlərin göstərilmə müddəti ilə bağlı ekspert mövqeyi

Ekspertlər hesab edirlər ki, son illərdə ASAN, DOST və vergi mərkəzlərində xidmətlərin kompleks şəkildə cəmlənməsi vətəndaşlarda vaxt itkisinin qarşısının alınmasına nəzərəcarpacaq dərəcədə müsbət təsir göstərərək bu sferada vətəndaş məmnunluğunu yüksəldib. Bundan əlavə, ümumi mənzərədə dövlət orqanlarında xidmətin göstərilmə müddətinin azaldılmasında əvvəlki illərlə müqayisədə əhəmiyyətli irəliləyiş olsa da, bəzi dövlət qurumları ayırı-ayrılıqda bu tendensiyaadan geri qalır. Ekspertlərdən biri qeyd edib ki:

“Dövlət orqanlarında vətəndaşlara xidmətin göstərilməsi istiqamətində həyata keçirilən islahatlar xidmətlərin müddəti, təşkili, keyfiyyəti və xidmət standartlarının vətəndaş məmnuniyyətinin əsas götürülərək həyata keçirilməsini şərtləndirir”. (İ.O.)

Ekspertlər hesab edirlər ki, son illərdə dövlət orqanlarında çalışanların peşəkarlığının artması vətəndaşa göstərilən xidmət müddətinin azalmasına müsbət təsir göstərib. Digər ekspertin fikrinə görə:

“Bəzi dövlət orqanlarında xidmətin göstərilmə müddətində gecikmələr müşahidə edilib. Yekunda əldə olunan nəticə və işin keyfiyyəti istənilən səviyyədə olsa da, zaman itkisi və bəzən əlavə sənədlərin tələb olunması göstərilən xidmətlə bağlı mənfi fikrin formalaşmasına səbəb olur”. (Ü.M.)

Ekspertlər xüsusilə qeyd edirlər ki, bəzi dövlət orqanları vətəndaşların müraciətlərinə operativ yanaşmır, xidmət göstərilmə müddətini isə gecikdirirlər. Problemin səbəblərindən biri kimi vahid sistemə qoşulmayan dövlət orqanlarının xidmətlərdə “öz standartlarını” tətbiq etmələri göstərilir.

Ekspertlərə görə, digər çatışmazlıq isə müasir dövrün tələbi olan informasiya texnologiyaları ilə bağlıdır. Belə ki, müasir informasiya texnologiyalarının bəzi dövlət orqanlarında düzgün tətbiq edilməməsi və ya xidmət göstərənlərin İT bacarıqlarının qənaətbəxş olmaması xidmətin keyfiyyətini aşağı salmaqla, göstərilən xidmətin müddətinin uzanmasına səbəb olur. Ekspertlər xüsusilə qeyd edirlər ki, bəzi dövlət orqanları vətəndaşların müraciətlərinə operativ yanaşmır, xidmətlərin göstərilmə müddətini isə gecikdirirlər.

7.3.3. Xidmətlərin keyfiyyətindən məmnunluq

Rəy sorğusu əsasında respondentlərin müraciət etdikləri dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə münasibət bildirmələri istənilib. Nəticələrin təhlilinə əsasən ümumilikdə, yeni müraciət etdikləri bütün xidmətlər üzrə respondentlərin 53,0%-i xidmətlərin keyfiyyətindən çox, 25,3%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğuda iştirak edənlərin 2,4%-i xidmətlərin keyfiyyətindən əsasən məmnun olmadığını, 18,9%-i heç məmnun olmadığını, 0,4%-i bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

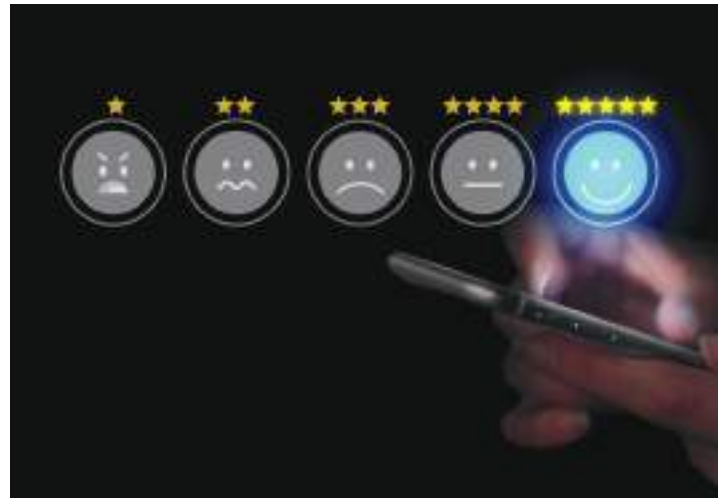
0,4%-i bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

Sorğu nəticələrinin respondentlərin soso-demoqrafik profilləri üzrə təhlili ayrı-ayrı qruplar tərəfindən xidmət keyfiyyətinə münasibətdə müəyyən fərqlərin olduğunu göstərir.

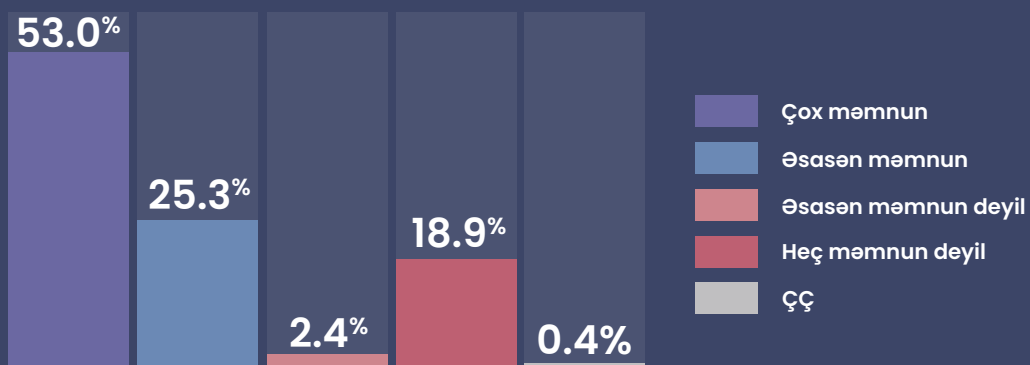
❖ Ali təhsilli respondentlərin 12,3%-i, orta təhsillilərin 21,2%-i göstərilən xidmətlərin keyfiyyətindən heç məmnun qalmadığını ifadə edib.

❖ Məşğulluq göstəriciləri üzrə təhlil etdikdə, dövlət sektorunda işləyənlərin 13,3%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların 23,8%-i və işsiz olduğunu bildiren respondentlərin 30,7%-i xidmətlərin keyfiyyətindən çox məmnun olduğunu bildirib.

❖ Sorğu nəticələrini regionlar üzrə nəzərdən keçirdikdə, ən çox məmnunluq göstəricisi Mərkəzi Aran üzrə, ən az məmnunluq göstəricisi isə Şirvan-Salyan iqtisadi rayonu üzrə qeydə alınıb.



Xidmətin keyfiyyətindən məmnunluq səviyyəsi:

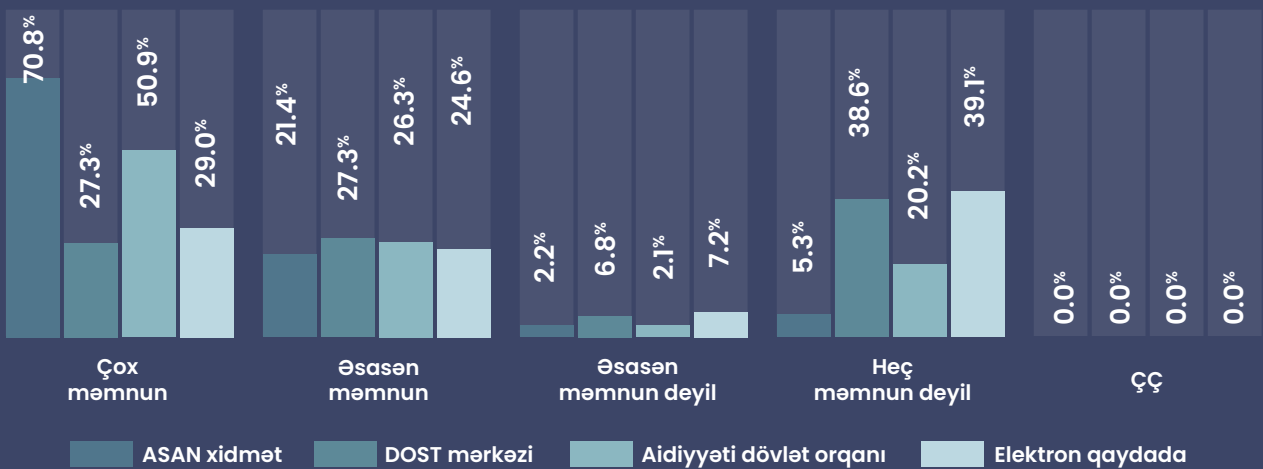


Xidmətin keyfiyyətindən məmnunluq səviyyəsi

		Çox məmnun	Əsasən məmnun	Əsasən məmnun deyil	Həç məmnun deyil	ÇÇ
 Yaşayış məntəqəsinin növü:	Şəhər	49%	27%	3%	21%	1%
	Qəsəbə	53%	22%	2%	22%	1%
	Kənd	56%	25%	2%	17%	0%
 Gender mənsubiyyəti	Kişi	51%	29%	3%	17%	0%
	Qadın	54%	23%	2%	20%	0%
 Yaş qrupu:	18-25	51%	28%	2%	18%	1%
	26-35	58%	26%	2%	15%	0%
	35-45	52%	24%	3%	20%	0%
	46-55	50%	26%	1%	23%	1%
	56-65	52%	26%	3%	18%	1%
	66+	57%	24%	2%	16%	0%
 Təhsili:	Orta təhsil	54%	22%	2%	21%	1%
	Texniki - peşə təhsili	48%	27%	2%	21%	1%
	Ali təhsil	55%	30%	2%	12%	0%
 Məşğulluq sahəsi:	Dövlət sektoru	57%	27%	2%	13%	0%
	Özəl sektor	54%	31%	2%	13%	0%
	Fərdi əmək fəaliyyəti	52%	22%	2%	24%	0%
	İşsiz	44%	21%	3%	31%	1%
	Tələbə	67%	30%	0%	3%	0%
	Təqaüddçü	52%	26%	2%	19%	1%
	Evdar qadın	51%	26%	3%	19%	0%
 Ailə vəziyyəti:	Subay	49%	23%	3%	24%	1%
	Evli	54%	26%	2%	18%	0%
	Boşanmış/dul	50%	25%	3%	22%	0%
 İqtisadi rayon:	Bakı	51%	25%	3%	21%	0%
	Abşeron - Xızı	59%	19%	3%	14%	4%
	Dağlıq Şirvan	53%	23%	3%	21%	0%
	Gəncə-Daşkəsən	54%	23%	2%	20%	0%
	Qazax-Tovuz	51%	31%	4%	14%	0%
	Lənkəran-Astara	42%	25%	2%	31%	0%
	Quba-Xaçmaz	53%	27%	4%	16%	1%
	Şəki-Zaqatala	49%	37%	2%	12%	0%
	Qarabağ	52%	18%	3%	27%	1%
	Mərkəzi Aran	73%	24%	0%	3%	0%
	Mil-Muğan	53%	19%	2%	25%	1%
	Şirvan-Salyan	33%	24%	3%	39%	1%

Məmnunluq səviyyəsini xidmətlərin göstərilmə yeri üzrə təhlil etdikdə, "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət alanların 70,8%-i xidmətin keyfiyyətindən çox məmnun olduğunu bildirib. Həmçinin respondentlərin 21,4%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib. Ümumilikdə "ASAN xidmət" mərkəzləri üzrə xidmət keyfiyyətindən məmnuniyyət göstəricisi 92,2% təşkil edib. Analoji göstərici DOST mərkəzlərindən xidmət alan respondentlər üzrə 54,6% olub. Aidiyyəti dövlət orqanlarından (qurumlarından) xidmət alan respondentlərin 50,9%-i xidmətin keyfiyyətindən çox razı olduğunu bildirib. Sorğu iştirakçıları arasında elektron xidmətlərdən istifadə edənlərin ümumilikdə 53,6%-i xidmətdən razı qaldığını deyib. Qeyd edək ki, DOST mərkəzlərində və elektron qaydada göstərilən xidmətlər üzrə nəticələr digərləri ilə müqayisədə aşağı hesab olunur. Belə ki, DOST mərkəzlərindən xidmət alan respondentlərin 38,6%-i, elektron qaydada xidmət alanların 39,1%-i xidmətin keyfiyyətindən heç məmnun olmadığını ifadə edib.

Xidmətin keyfiyyətindən məmnunluq səviyyəsi: (xidmətin göstərilmə yerinə görə)



❖ Əlilliyin müəyyən olunması xidməti üzrə müraciət edən respondentlərin 22,2%-i göstərilən xidmətin keyfiyyətindən çox məmnun, 13,3%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğu iştirakçılarının 2,2%-i bu sahədə göstərilən xidmətdən əsasən məmnun olmadığını, 62,2%-i heç məmnun olmadığını bildirib.

❖ Subsidiyaların alınması xidmətinə faydalanan respondentlərin 56,4%-i göstərilən xidmətdən çox məmnun, 22,8%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğuda iştirak edənlərin ümumilikdə 20,8%-i xidmətin keyfiyyətindən məmnun qalmadığını ifadə edib.

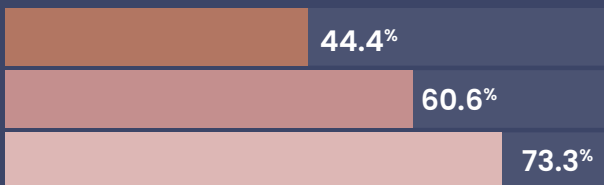
❖ Notariat xidmətlərindən istifadə edən respondentlərin 62,3%-i göstərilən xidmətdən çox məmnun olduğunu, 30,2%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Respondent-

lərin 1,9%-i əsasən məmnun olmadığını, 5,7%-i heç məmnun olmadığını qeyd edib.

Xidmətlərin keyfiyyətindən məmnunluq səviyyəsini xidmət sahələri üzrə ayrı-ayrılıqda təhlil etdikdə bənzər tendensiya müşahidə olunur. Sorğu nəticələrində sosial sahə üzrə xidmətlərdən faydalanan respondentlərin məmnunluq səviyyəsi digər xidmət sahələri ilə müqayisədə aşağıdır. Belə ki, respondentlərin 44,4%-i sosial sahə üzrə xidmətlərin keyfiyyətindən çox məmnun olduğunu bildirib. Halbuki iqtisadiyyat sahəsinə aid xidmətlər üzrə analoji göstərici 60,6%, hüquq və inzibati idarəetmə sahəsi üzrə 73,3% təşkil edib.

Xidmətin göstərilmə müddətindən məmnunluq səviyyəsi: (xidmət sahələrinə görə)

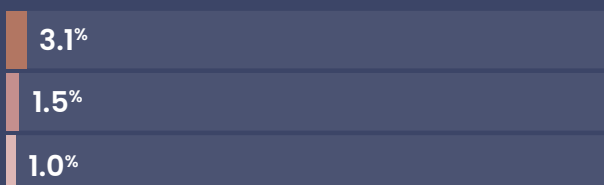
Çox məmnun



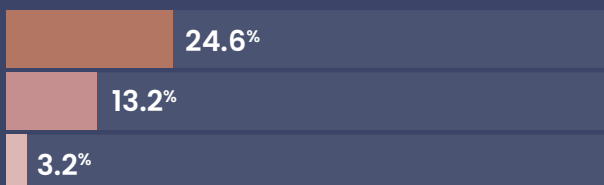
Əsasən məmnun



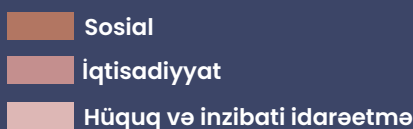
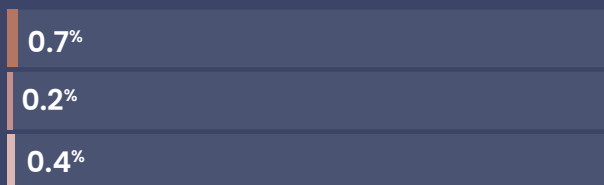
Əsasən məmnun deyil



Heç məmnun deyil



ÇÇ



Respondentlər arasında heç məmnun olmayanların göstəricisi ən çox sosial sahə üzrə qeydə alınıb. Belə ki, bu istiqamətdə xidmətlərdən faydalananların 24,6%-i xidmətlərin keyfiyyətindən heç məmnun qalmadığını bildirib. Analoji göstərici iqtisadi

diyyat sahəsi üzrə 13,2%, hüquq və inzibati idarəetmə sahəsi üzrə cəmi 3,2% olub.

❖ Sosial sahədə təsnifatlaşdırılan xidmətlərdən ümumilikdə məmnun qalmayanlar şəhərdə yaşayan respondentlər üzrə 30,9%, kənddə yaşayanlar üzrə 24,4% təşkil edib.

❖ Tələbələrin 9,1%-i, təqaüddçülərin 25,4%-i, işsiz olan və hazırda iş axtaranların 53,3%-i sosial sahədəki xidmətlərin keyfiyyətindən məmnun olmadığını bildirib.

❖ Sosial sahədəki göstəricilər ilə müqayisədə iqtisadi sahədəki xidmətlərin keyfiyyətindən şəhərdə yaşayan respondentlərin 19,0%-i, kənddə yaşayanların 13,1%-i məmnun olmadığını qeyd edib.

❖ Respondentlər arasında dövlət sektorunda çalışanların 11,4%-i, özəl sektorda çalışanların 9,7%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların isə 16,8%-i iqtisadi sahədəki xidmətlərin keyfiyyətindən heç razı qalmadığını bildirib.

7.3.4. Xidmətlərin keyfiyyəti ilə bağlı ekspert mövqeyi

Ekspertlər hesab edirlər ki, xidmətlərin göstərilməsi istiqamətində aparılan islahatlar onun keyfiyyətini əsas götürərək həyata keçirilməsini şərtləndirir. Ekspertə görə:

“Əgər vahid sistem və sənəd bazası varsa, bu, işin keyfiyyətinə və sürətinə yaxşı mənada təsir edəcək. Müasir texnologiyaların bütün yaş kateqoriyalarına nüfuz etdiyi bir dövrdə elektronlaşma xidmətlərin asanlaşdırılmasının əsas təminatı rolunu oynaya bilər”. (Ü.M.)

Ekspertlərin qənaətinə görə, ümumilikdə götürəndə dövlət qurumlarında xidmətin keyfiyyəti əvvəlki illərlə müqayisədə ciddi şəkildə yüksəlib. Son illərdə dövlət orqanlarında çalışanların peşəkarlığının artdığını, xidmət müddətinin azaldığını, xidmət keyfiyyətinin isə yüksəldiyini, operativ xidmət göstərildiyini müşahidə etmək mümkündür. Bəzi ekspertlər xidmət göstərənlərin qanunvericiliyə uyğun fəaliyyət göstərməsinin müraciət edən vətəndaşlarda da qanunvericiliyə riayət etmək məsuliyyəti yaratdığını qeyd ediblər.

Ekspertlər tərəfindən ASAN, DOST mərkəzləri üzrə göstərilən xidmətlərdə prosedurların xeyli sadələşdirilməsi ilə yanaşı, xidmətin vətəndaşlar üçün daha əlçatan

olduğu və nəticədə xidmətlərin keyfiyyətinin də əhəmiyyətli dərəcədə artdığı qeyd edilib. Bir sıra dövlət orqanları rəqabət şəraitində vətəndaşlara vaxtında, operativ və keyfiyyətli xidmət göstərir. Sadalanan müsbət dəyişikliklərlə yanaşı, ekspertlər dövlət orqanlarında xidmət sahəsində müxtəlif çatışmazlıqları da qeyd ediblər.

Ekspertlərə görə, ASAN, DOST, vergi və onların ətrafında cəmlənən digər orqanlar istisna olmaqla, bəzi dövlət qurumları ayrı-ayrılıqda elektron xidmətin keyfiyyətli təşkili tendensiyasından geri qalır. Ekspertlər hesab edirlər ki, bəzi dövlət orqanlarında xidmət göstərən işçilərin savadlı, peşəkar və öz sahəsi üzrə bacarıqlı, eləcə də IT imkanlarının qənaətbəxş olması xidmətin keyfiyyətinə təsir edən faktorlardır. Ekspertlərin fikrincə, dövlət orqanlarında xidmət göstərən işçilərin insanlarla ünsiyyət və davranış xüsusiyyətlərinin yüksək səviyyədə olmaması, müasir informasiya texnologiyalarının bəzi dövlət orqanlarında doğru tətbiq edilməməsi vahid sistemə qoşulmayan qurumlarda xidmətin keyfiyyətinin aşağı olmasına gətirib çıxarır.

Ekspertlər yekdilliklə xidmətin keyfiyyətinin yüksək olduğu orqanlara "ASAN xidmət", "DOST xidməti", vergi xidmətlərini, Elm və Təhsil Nazirliyinin xidmətlərini aid ediblər. Xidmət sahəsində çatışmazlıq olan sahələrə isə "Azərsu" ASC, "Azərişiq" ASC və DYP xidmətlərini göstəriblər. Maraqlıdır ki, ədliyyə və səhiyyə xidmətlərinin keyfiyyəti barədə ekspertlərin fikirləri birmənalı deyil.

7.3.5. Xidmətlərin təşkilindən məmnunluq

İctimai rəy sorğusu əsasında dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilən xidmətlərin təşkil olunmasına münasibət də öyrənilib. Belə ki, respondentlərə müraciət etdikləri və faydalandıqları hər bir xidmət üzrə bu istiqamətdə sual ünvanlanıb. Əldə edilən nəticələrə əsasən, ümumilikdə bütün xidmətlər üzrə respondentlərin 50,0%-i xidmətlərin təşkil olunma formasından çox məmnun, 25,1%-i əsasən məmnun olduğunu qeyd edib. Sorğu iştirakçılarının 3,9%-i xidmətlərin təşkilindən əsasən məmnun olmadığını, 21,0%-i heç məmnun olmadığını bildirib. Rəyi soruşulanların 0,3%-i bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

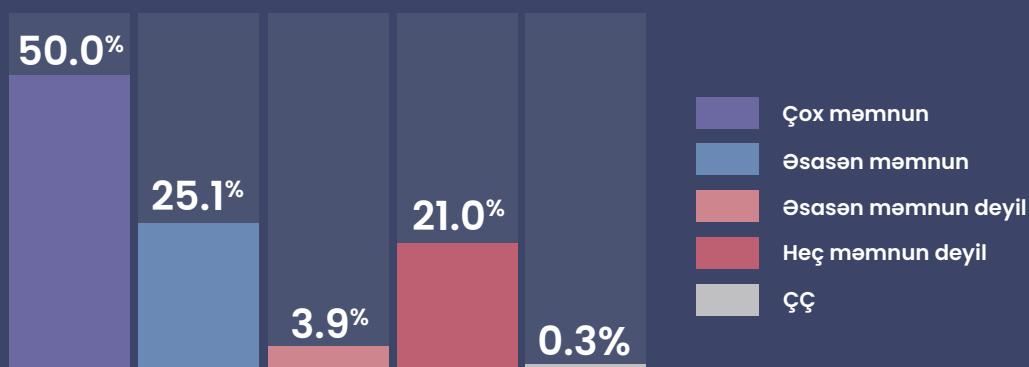
Ümumi nəticələri respondentlərin sosio-demografik göstəriciləri üzrə nəzərdən keçirdikdə müəyyən fərqlər qeydə alınır.

❖ Şəhərdə yaşayan respondentlərin 47,9%-i, kənddə yaşayanların isə 55,9%-i xidmətlərin təşkilindən çox məmnun olduğunu ifadə edib.

❖ Yaş qrupları üzrə təhlil etdikdə, 18-35 yaş intervalında olan respondentlərin 14,7%-i, 36-55 yaş intervalında olanların 21,5%-i, 56 və yuxarı yaş qrupunda olanların 15,9%-i müraciət etdikləri dövlət xidmətlərinin təşkilindən heç məmnun qalmadığını bildirib.

❖ Sorğu iştirakçıları arasında ali təhsillilərin 11,2%-i, orta təhsillilərin 21,0%-i xidmətin təşkilindən heç məmnun qalmadığını ifadə edib.

Xidmətin təşkilindən məmnunluq səviyyəsi:

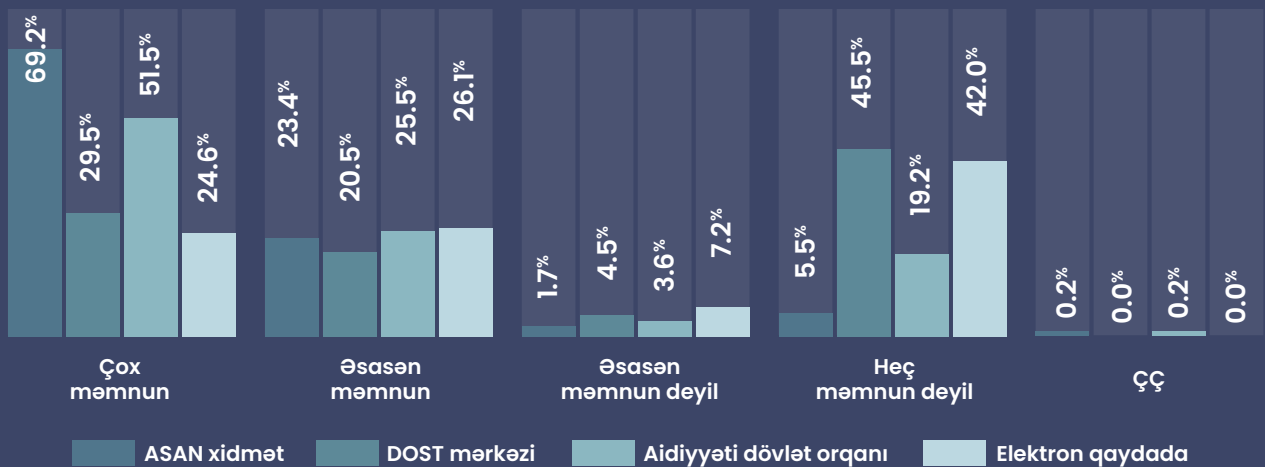


Xidmətin təşkilindən məmnunluq səviyyəsi

		Çox məmnun	Əsasən məmnun	Əsasən məmnun deyil	Həç məmnun deyil	ÇÇ
 Yaşayış məntəqəsinin növü:	Şəhər	48%	27%	5%	20%	0%
	Qəsəbə	57%	19%	4%	19%	1%
	Kənd	56%	25%	2%	17%	0%
 Gender mənsubiyyəti	Kişi	52%	27%	3%	17%	0%
	Qadın	54%	24%	4%	19%	0%
 Yaş qrupu:	18-25	43%	38%	4%	15%	0%
	26-35	57%	24%	3%	15%	0%
	35-45	52%	23%	3%	21%	0%
	46-55	52%	23%	4%	22%	0%
	56-65	52%	27%	4%	17%	0%
	66+	60%	21%	4%	15%	0%
 Təhsili:	Orta təhsil	54%	22%	3%	21%	0%
	Texniki - peşə təhsili	49%	27%	4%	20%	0%
	Ali təhsil	55%	30%	4%	11%	0%
 Məşğulluq sahəsi:	Dövlət sektoru	57%	27%	4%	12%	0%
	Özəl sektor	54%	29%	3%	14%	0%
	Fərdi əmək fəaliyyəti	51%	21%	3%	25%	0%
	İşsiz	43%	23%	5%	28%	1%
	Tələbə	58%	39%	3%	0%	0%
	Təqaüddçü	55%	25%	3%	18%	0%
	Evdar qadın	51%	27%	2%	20%	0%
 Ailə vəziyyəti:	Subay	47%	27%	7%	19%	0%
	Evli	53%	26%	3%	17%	0%
	Boşanmış/dul	54%	20%	2%	23%	0%
 İqtisadi rayon:	Bakı	49%	25%	6%	19%	0%
	Abşeron-Xızı	61%	24%	1%	13%	1%
	Dağlıq Şirvan	54%	22%	4%	20%	0%
	Gəncə-Daşkəsən	57%	20%	3%	20%	0%
	Qazax-Tovuz	47%	34%	5%	14%	0%
	Lənkəran-Astara	45%	22%	3%	29%	0%
	Quba-Xaçmaz	51%	29%	3%	17%	0%
	Şəki-Zaqatala	51%	32%	4%	13%	0%
	Qarabağ	53%	21%	3%	23%	1%
	Mərkəzi Aran	75%	22%	0%	2%	0%
	Mil-Muğan	46%	21%	5%	27%	1%
	Şirvan-Salyan	35%	21%	4%	41%	0%

Sorğu nəticələrinin təhlili xidmətin göstərilmə yerindən asılı olaraq, xidmətlərin təşkilindən məmnunluq dərəcəsinin dəyişdiyini göstərir. Belə ki, "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət alan respondentlərin ümumilikdə 92,6%-i xidmətin təşkilindən bu və ya digər dərəcədə məmnun olduğunu ifadə edib. DOST mərkəzləri üzrə sözügedən göstərici 50,0% təşkil edib. Aidiyyəti dövlət orqanlarından xidmət alan respondentlərin 51,5%-i xidmətin təşkilindən çox məmnun olduğunu, 19,2%-i isə heç məmnun olmadığını bildirib.

Xidmətin təşkilindən məmnunluq səviyyəsi: (xidmətin göstərilmə yerinə görə)



❖ Nəqliyyat vasitələrinə texniki baxışın keçirilməsi xidmətindən faydalanan respondentlərin 40,6%-i xidmətin təşkilindən əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğu iştirakçılarının ümumilikdə 12,3%-i xidmətin təşkilindən məmnun qalmadığını qeyd edib.

❖ Özünüməşğulluq proqramı çərçivəsində göstərilən xidmətlərin təşkilindən bu xidmətdən faydalanan respondentlərin 19,5%-i çox, 14,6%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Xidmətin təşkilindən ümumilikdə məmnun olmadığını bildirənlər 65,9% təşkil edib.

❖ Daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyətin dövlət qeydiyyatına alınması istiqamətində göstərilən xidmətlərin təşkili üzrə ümumilikdə sorğu iştirakçılarının 67,5%-i məmnun olduğunu, 32,5%-i məmnun olmadığını bildirib.

❖ Aqrar subsidiyaların alınması xidmətindən faydalanan respondentlərin 59,0%-i xidmətin təşkilindən çox, 18,0%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib. Təqribən hər dörd respondentdən biri (23,0%) xidmətin təşkilindən razı olmadığını bildirib.

Sorğu iştirakçılarının xidmətlərin təşkilinə olan münasibətini ayrı-ayrı xidmət sahələri üzrə təhlil etmək mümkündür. Sorğu nəticələrinə əsasən sosial sahəyə aid xidmətlərdən faydalanan respondentlərin 42,0%-i xidmətin təşkilindən çox məmnun

olduğunu ifadə edib. Təqribən hər dörd respondentdən biri (26,3%) sosial sahə üzrə göstərilən xidmətlərin təşkilindən heç məmnun olmadığını bildirib.

İqtisadiyyat sahəsi üzrə xidmətlərdən faydalanan respondentlərin 57,6%-i xidmətlərin təşkilindən çox məmnun olduğunu qeyd edib. Analoji göstərici hüquq və inzibati idarəetmə sahəsi üzrə 70,5% təşkil edib.

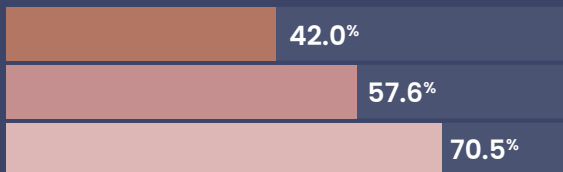
❖ Sosial sahə üzrə xidmətlərin təşkilindən respondentlər arasında təqaüdcülərin 21,1%-i, işsizlərin 44,0%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların 34,5%-i heç məmnun olmadığını bildirib.

❖ İqtisadiyyat sahəsi üzrə xidmətlərin təşkilindən 26-35 yaş qrupunda olan respondentlərin 13,3%-i, 46-55 yaş qrupunda olanların 18,8%-i heç məmnun olmadığını ifadə edib. Digər yaş qrupları üzrə bu göstərici cəmi 8-9% civarında dəyişib.

❖ Hüquq və inzibati idarəetmə sahəsi üzrə xidmətdən faydalanan respondentlər arasında orta təhsillilərin 72,5%-i, ali təhsillilərin 69,1%-i bu xidmətdən çox razı olduğunu bildirib. Həmçinin bu sahə üzrə eyni mövqe dövlət sektorunda çalışan respondentlərin 68,6%-i, özəl sektorda çalışanların 76,4%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların 72,0%-i tərəfindən ifadə olunub.

Xidmətin təşkilindən məmnunluq səviyyəsi: (xidmət sahələrinə görə)

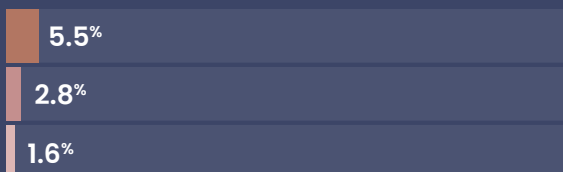
Çox məmnun



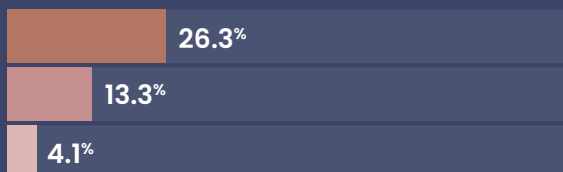
Əsasən məmnun



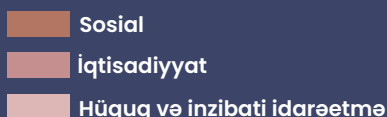
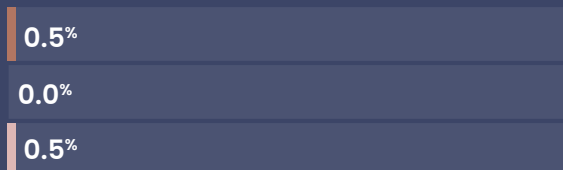
Əsasən məmnun deyil



Heç məmnun deyil



Çı



7.3.6. Xidmətlərin təşkili ilə bağlı ekspert mövqeyi

Dövlət orqanlarında göstərilən xidmətin təşkili ilə bağlı ekspertlər hesab edirlər ki, dövlətin yürütdüyü siyasət nəticəsində idarə və müəssisələrdə göstərilən xidmətin təşkili istiqamətində dövlət proqramlarının icrası həyata keçirilib və rəqəmsal hökumətin formalaşdırılması ilə müxtəlif nazirliklərdə xidmətlər yüksək səviyyədə təşkil edilib.

Ekspertlərə görə, rəqəmsal hökumətə

keçid müsbət nəticələr verir. Ümumilikdə, son dövrlər xidmətlərin təşkilində irəliləyişlər qeydə alınır. Onlar "ASAN xidmət" və DOST mərkəzlərində göstərilən xidmətlərin təşkilini yüksək, əmlak məsələləri ilə bağlı yaradılan və bir çox xidməti ehtiva edən mərkəzlərdəki xidmətlərin işini müəyyən mənada müsbət qiymətləndiriblər. Ekspertlər hesab edirlər ki, xidmətlərin təşkili qurumlararası məlumat paylaşımı, inteqrasiya və kommunikasiyanın yaradılması, xidmətin peşəkar təşkili və idarə olunması ilə mümkün olur. Həmçinin, adı keçən dövlət orqanları xidmətin sistemli təşkili nəticəsində vətəndaşlara vaxtında, operativ və keyfiyyətli xidmət göstərir.

Müsbət dəyişikliklərlə yanaşı, ekspertlər bəzi dövlət orqanlarında xidmətin təşkili sahəsində çatışmazlıqları da qeyd ediblər. Ekspertlərdən biri bildirib ki:

"Aşağı keyfiyyətli xidmətin təşkili ilə əlaqəli etiraz etmək istədikdə vətəndaşın hansı instansiyaya müraciət edə biləcəyi ilə bağlı konkretlik yoxdur. Subordinasiya baxımından növbəti "yüksək idarə" göstərilir ki, həmin instansiyalara müraciət də nəticəsiz qalır. Bəzən həmin qurumların adının sosial şəbəkələrdə çəkilməsi metodu dərhal effekt verir". (M.Ə.)

Ekspertlər hesab edir ki, bəzi dövlət qurumlarında texniki və bürokratik əngəllərin olması səbəbindən elektronlaşmış xidmətlərin təşkili yarımçıq həyata keçirilir. Növbənin götürülməsi, sənədlərin əlavə edilməsi kimi xidmətlər zamanı yaranan texniki problemlər xidmətin keyfiyyətini aşağı salmaqla, müddəti uzadır. Digər ekspertə görə:

"Dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin təşkili zamanı əhali arasında bu xidmətlərin ən çox hansına tələbatın olması dəqiq müəyyənləşdirilmir və bu istiqamətdə hər hansı bir tədqiqat aparıb ictimai rəy öyrənilmir. Bəzi qurumlarda elektronlaşma həyata keçirilsə də, bu qurumların elektron xidmətindən yararlananların sayı azlıq təşkil edir. Bu isə dövlət üçün əlavə vaxt və maddi itkiyə səbəbə olur" (A.M.).

Ekspertlərə görə, ədliyyə, məhkəmə, prokurorluq, səhiyyə sahələrində, DYP, SXA və digər qurumlarda xidmətin təşkili arzuolunan səviyyədə deyil və son illərdə bu qurumlarda xidmətin göstərilməsində müsbət dəyişiklik müşahidə edilmir. Ekspertlər "Azərsu" ASC və "Azəriqaz" İB-nin vətəndaşlara göstərdiyi xidmətin çox pis vəziyyətdə olduğunu xüsusi qeyd ediblər.

XİDMƏT GÖSTƏRƏN

7.4 ƏMƏKDAŞLARDAN MƏMNUNLUQ

Dövlət xidmətlərinin vətəndaş rəyində qiymətləndirilməsi çərçivəsində xidmət göstərən əməkdaşlara olan münasibətə də yer verilib. Belə ki, xidmət göstərənlərin peşəkarlığı, həmçinin münasibət və davranışı göstərilən xidmətdən məmnunluq səviyyəsi üçün əsas faktorlardan biri kimi rol oynayır. Bu məqsədlə rəy sorğusunda respondentlərin müraciət etdiyi xidmətlərdən məmnunluğu ilə yanaşı, hər bir xidmət üzrə xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından, münasibət və davranışından razılığı da öyrənilib. Belə ki, sorğuda iştirak edənlərə bu istiqamətdə suallar ünvanlanıb və əldə olunan nəticələr ümumilikdə hər bir sual, eləcə də xidmətin göstərilmə yeri və xidmət sahəsi üzrə ayrı-ayrılıqda təhlil edilib.

Ümumiləşdirərək qeyd etmək olar ki, sorğuda iştirak edənlərin 58,6%-i xidmət göstərənlərdən çox məmnun, 25,1%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib. Respondentlərin 2,8%-i əsasən məmnun qalmadığını, 12,6%-i heç məmnun qalmadığını bildirib.

Dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilən xidmətlərdən və xidmət göstərən əməkdaşlardan məmnunluqla bağlı ümumi nəticələrin müqayisəsi xidmətlərin əksəriyyəti üzrə əməkdaşlarla bağlı məmnunluq səviyyəsinin xidmətlərlə bağlı məmnunluq səviyyəsindən yüksək olduğunu göstərir. Bununla yanaşı, nəticələrin statistik təhlili bu iki göstərici arasında müsbət əlaqənin olduğunu deməyə əsas verir.

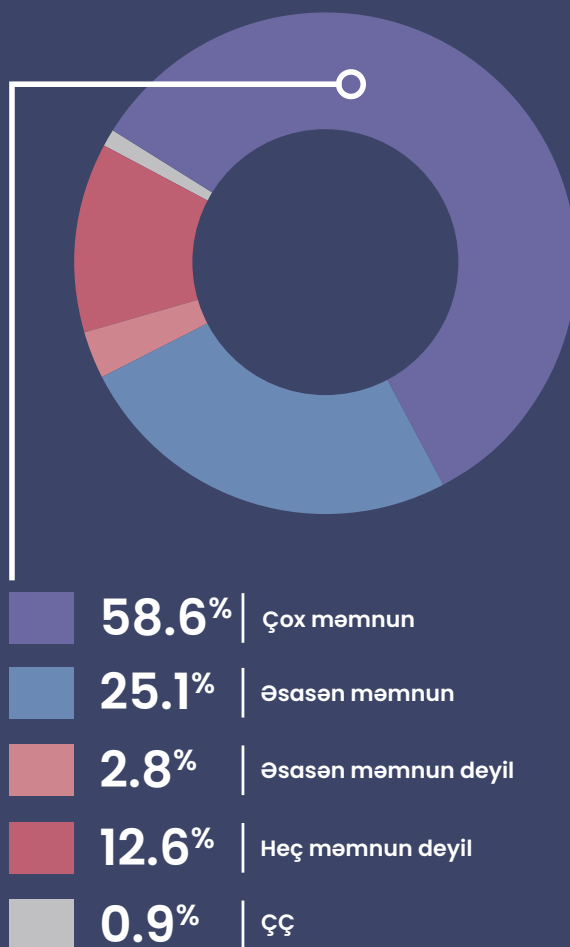
❖ Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının qeydiyyatı üzrə xidmətlərdən çox məmnun olanlar 64,4%, xidmət göstərən əməkdaşlardan məmnunluq 75,9% təşkil edib.

❖ Vətəndaşların işsiz kimi qeydiyyatı alınması, özünüməşğulluq proqramı çərçivəsində dəstək göstərilməsi, ünvanlı dövlət sosial yardımının təyin edilməsi və əlilliyin müəyyən olunması xidmətləri üzrə xidmətlərdən məmnunluq ümumilikdə təqribən 30% civarında dəyişərkən, xidmət göstərən

əməkdaşlardan məmnunluq təqribən 50-60% arasında dəyişib. Xidmət göstərənlərdən məmnunluq xidmətdən məmnunluqla müqayisədə iki dəfə çox olsa da, güman etmək olar ki, göstəricinin ümumiyyətlə yüksək olmaması xidmətlərdən məmnunluğun aşağı olması ilə əlaqəlidir.

❖ İstisna hal olaraq, sürücülük vəsiqəsinin verilməsi, dəyişdirilməsi xidməti üzrə xidmət göstərənlərdən məmnunluq səviyyəsi xidmətin özündən məmnunluqla müqayisədə nisbətən aşağıdır.

Xidmət göstərən əməkdaşlardan məmnunluq:

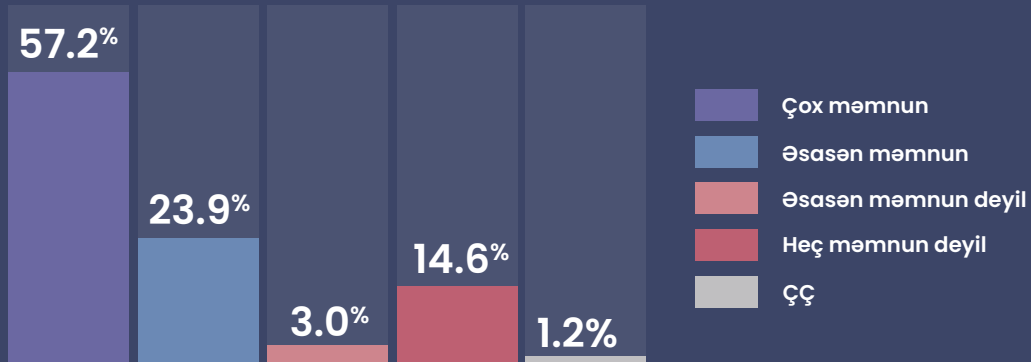


Xidmət göstərən əməkdaşlardan məmnunluq səviyyəsi (xidmətlər üzrə)

Notariat hərəkətləri və apostilin verilməsi	67.3%		25.0%	5.3%
Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının qeydiyyatı	75.9%		20.7%	3.4%
Tibbi arayış və digər tibbi sənədlər	50.0%	34.1%	6.1%	9.9%
Tibbi xidmətlər	61.0%	27.7%		8.2%
Şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi	79.7%		18.0%	
Ümumvətəndaş pasportun alınması, dəyişdirilməsi	90.0%		8.6%	
Sürücülük vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi	75.7%		21.4%	
Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyatına alınması, q/n verilməsi	35.7%	39.3%	17.9%	7.2%
Nəqliyyat vasitələrinə texniki baxışın keçirilməsi	52.4%	36.8%		8.0%
Vətəndaşların işsiz kimi qeydiyyata alınması, qeydiyyatdan çıxarılması	18.5%	33.3%		44.5%
Özünüməşğulluq proqramı çərçivəsində dəstək göstərilməsi	29.5%	20.2%		49.2%
Ünvanlı dövlət sosial yardımının təyin edilməsi	28.2%	22.5%	9.0%	37.9%
Əlilliyin müəyyən edilməsi	30.0%	27.8%		41.1%
Müavinət, pensiya və yaxud Prezident təqaüdlərinin təyin edilməsi	28.0%	30.3%	3.5%	36.1%
Daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyətin dövlət qeydiyyatına alınması xidmətləri	50.7%	25.4%		19.0%
Aqrar subsidiyaların alınması	62.9%	21.7%		13.4%
Qaz təchizatı üzrə abonentin qeydiyyatı sayğacın, smart kartın alınması	56.6%	23.6%	2.6%	17.2%
Qaz təchizatı ilə bağlı problemlərin həlli	32.2%	28.6%	7.1%	32.2%
Su təchizatı üzrə abonentin qeydiyyatı, sayğacın, smart kartların alınması	58.8%	35.3%		5.9%
Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması problemlərinin həlli	17.2%	26.6%	9.4%	45.4%
Elektrik təchizatı üzrə abonentin qeydiyyatı, sayğacın, smart kartların alınması	55.8%	30.7%	7.7%	5.9%
Elektrik təchizatı ilə bağlı problemlərin həlli	27.1%	43.8%	8.4%	20.9%
Su istehlakçıların (torpaqların) su ilə təmin edilməsi	52.9%	23.5%	7.9%	15.8%

7.4.1. Xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından məmnunluq

Respondentlərdən cari il ərzində müraciət etdikləri hər bir xidmət üzrə xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığına münasibət bildirmələri istənilib. Xüsusi olaraq qeyd edək ki, burada elektron qaydada deyil, məhz əməkdaşlar tərəfindən əyani şəkildə göstərilən xidmətlər üzrə qiymətləndirmə aparılıb. Sorğu nəticələrinə əsasən ümumilikdə, yeni bütün xidmətlər üzrə respondentlərin 57,2%-i xidmət göstərənlərin peşəkarlığından çox məmnun olduğunu, 23,9%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib. Sorğu iştirakçılarının 3,0%-i əsasən məmnun olmadığını, 14,6%-i heç məmnun olmadığını bildirib. Respondentlərin 1,2%-i bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.



Xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığına münasibəti ayrı-ayrı sosio-demografik məlumatlar üzrə nəzərdən keçirmək mümkündür.

❖ Şəhərdə yaşayan respondentlərin 51%-i, kənddə yaşayanların isə 61%-i xidmət göstərənlərin peşəkarlığından çox məmnun olduğunu bildirib.

❖ Sorğu iştirakçıları arasında dövlət sektorunda çalışanların 63%-i, özəl sektorda

çalışanların 55%-i, fərdi əmək fəaliyyəti ilə məşğul olanların 57%-i, işsiz respondentlərin isə 47%-i xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından çox məmnun olduğunu ifadə edib.

❖ Respondentlər arasında ali təhsilə malik olanların 10%-i, orta təhsillilərin isə 16%-i xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından heç məmnun qalmadığını bildirib.

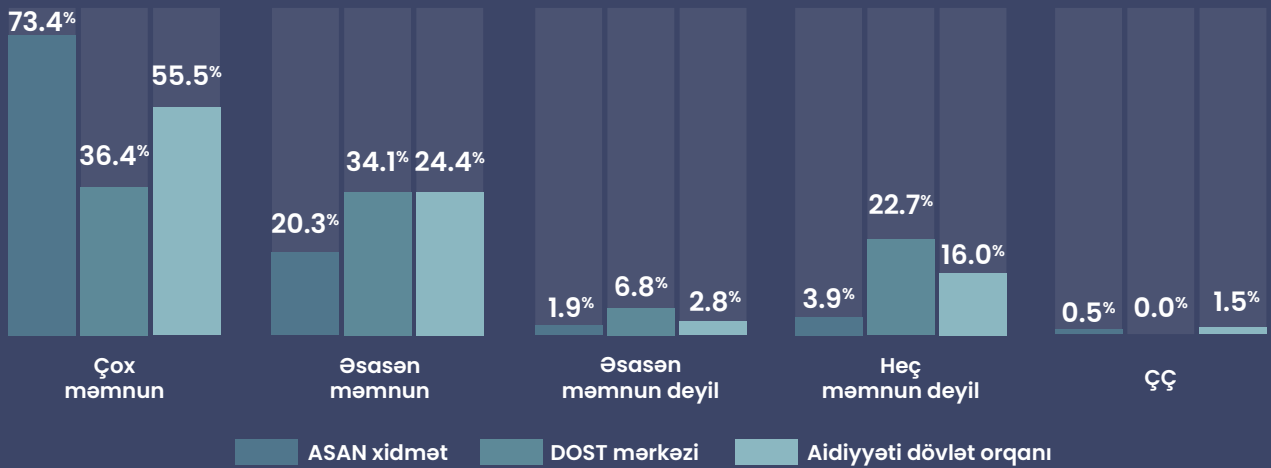


Xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından məmnunluq səviyyəsi

		Çox məmnun	Əsasən məmnun	Əsasən məmnun deyil	Həç məmnun deyil	ÇÇ
 Yaşayış məntəqəsinin növü:	Şəhər	51%	26%	5%	17%	2%
	Qəsəbə	60%	21%	3%	16%	1%
	Kənd	61%	23%	2%	13%	1%
 Gender mənsubiyyəti	Kişi	57%	23%	3%	15%	1%
	Qadın	57%	24%	3%	14%	1%
 Yaş qrupu:	18-25	51%	34%	4%	11%	0%
	26-35	63%	22%	5%	9%	0%
	35-45	57%	22%	4%	17%	1%
	46-55	54%	23%	2%	20%	1%
	56-65	58%	25%	2%	14%	2%
	66+	58%	25%	2%	13%	3%
 Təhsili:	Orta təhsil	58%	22%	3%	16%	2%
	Texniki - peşə təhsili	55%	22%	4%	18%	1%
	Ali təhsil	57%	29%	4%	10%	1%
 Məşğulluq sahəsi:	Dövlət sektoru	63%	22%	4%	11%	1%
	Özəl sektor	55%	29%	4%	12%	1%
	Fərdi əmək fəaliyyəti	57%	22%	2%	17%	1%
	İşsiz	47%	28%	3%	21%	2%
	Tələbə	76%	18%	6%	0%	0%
	Təqaüdəçü	55%	25%	2%	15%	2%
	Evdar qadın	55%	24%	2%	18%	0%
 Ailə vəziyyəti:	Subay	54%	25%	6%	14%	1%
	Evli	58%	24%	3%	14%	1%
	Boşanmış/dul	53%	23%	2%	20%	2%
 İqtisadi rayon:	Bakı	53%	26%	4%	17%	1%
	Abşeron-Xızı	72%	12%	4%	10%	2%
	Dağlıq Şirvan	55%	23%	2%	20%	0%
	Gəncə-Daşkəsən	56%	23%	3%	18%	0%
	Qazax-Tovuz	59%	26%	6%	9%	0%
	Lənkəran-Astara	44%	27%	4%	24%	1%
	Quba-Xaçmaz	57%	28%	3%	11%	2%
	Şəki-Zaqatala	58%	31%	2%	9%	1%
	Qarabağ	54%	21%	4%	20%	1%
	Mərkəzi Aran	79%	18%	0%	2%	1%
	Mil-Muğan	54%	21%	1%	21%	4%
	Şirvan-Salyan	37%	24%	1%	32%	6%

Sorğu nəticələrinin təhlilinə əsasən, xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığına münasibət eyni zamanda xidmətin göstərilmə formasına, standartlarına bağlı olaraq dəyişir. Belə ki, "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət alan respondentlərin 73,4%-i xidmət göstərənlərin peşəkarlığından çox razı olduğunu, 20,3%-i əsasən razı olduğunu bildirib. Qeyd etmək olar ki, "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət alan respondentlərin mütləq əksəriyyəti, yəni 93,7%-i xidmət göstərənlərin peşəkarlığından məmnun olduğunu bildirib. DOST mərkəzləri üzrə bu göstərici ümumilikdə 70,5% təşkil edib. Güman etmək olar ki, bu dövlət qurumu üzrə xidmət göstərən əməkdaşlardan məmnunluğun nisbətən aşağı olması məhz göstərilən xidmətlərdən, onların keyfiyyət və təşkilindən məmnunluq səviyyəsinin aşağı olmasına bağlıdır. Xidməti aidiyyəti dövlət orqanlarından alan respondentlərin 55,5%-i xidmət göstərənlərin peşəkarlığından çox, 34,1%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib. Sorğuda iştirak edən təqribən hər üç respondentdən biri (29,5%) aidiyyəti dövlət orqanlarında xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından ümumilikdə məmnun qalmadığını ifadə edib.

Əməkdaşların peşəkarlığından məmnunluq səviyyəsi: (xidmətin göstərilmə yerinə görə)



❖ Notariat xidmətlərindən istifadə edən respondentlər xidmət göstərənlərin peşəkarlığını yüksək qiymətləndirib. Belə ki, onların 68,3%-i əməkdaşların peşəkarlığından çox məmnun olduğunu bildirib.

❖ Subsidiyaların alınması xidmətinə müraciət edənlərin 68,3%-i xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığından çox, 25,0%-i

əsasən məmnun qaldığını ifadə edib. Qeyd edək ki, xidmətin özündən çox məmnun olanlar 58,3% təşkil edib.

❖ İşaxtaranlara məşğulluq xidmətlərinin göstərilməsi xidmətinə müraciət edən hər üç respondentdən biri (31,7%) xidmət göstərənlərin peşəkarlığından razı qalmadığını bildirib.



7.4.2. Xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığı ilə bağlı ekspert mövqeyi

Ekspertlər dövlət qurumlarında xidmət göstərən işçilərin peşəkarlığını ümumilikdə yüksək qiymətləndirərək qeyd ediblər ki, hazırda bir çox dövlət orqanlarında savadlı və peşəkar kadrlar çalışırlar. Son illərdə dövlət orqanlarında xidmət sahəsində islahatlar nəticəsində gənc kadrların seçilərək təlimlərə cəlb edilməsi onların peşəkarlığını xüsusilə artırıb. Bir ekspertin fikrincə, dövlət qurumlarında xidmət göstərən işçilərin peşəkarlığının artması *“yeni nəsil gənclər arasından kadrların seçilməsi və bu kadrların islahatlar çərçivəsində təşkil olunan təlimlərdən faydalanması və vətəndaşa xidmətlə bağlı daha peşəkarcasına hazırlıq keçmələri ilə əlaqədirdir”*. (A.M.)

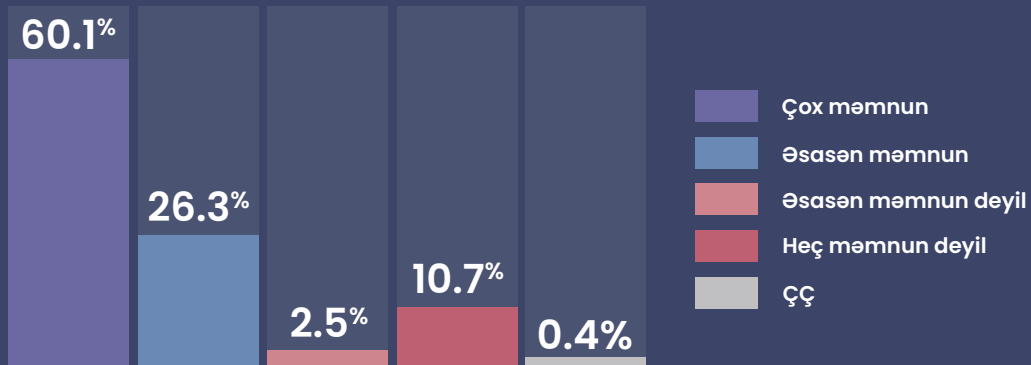
Lakin, ekspertlərə görə, işçilərin peşəkarlığı və vətəndaşa münasibəti xidmət göstərən dövlət orqanından da asılıdır. Məsələn, mərkəzi icra strukturlarında peşəkarlıq xüsusilə yüksəkdir. Bununla bərabər, bəzi dövlət qurumlarında vətəndaşlarla münasibətdə və davranışda çatışmazlıqlar, məmur özbaşınalığı müşahidə olunur ki, bu da haqlı olaraq narazılığa səbəb olur. Belə ki, kadrların savadlı olmasına baxmayaraq, bəzi qurumlarda müşahidə olunan vətəndaşlara etinasız davranılması faktı xidmət göstərənlərin peşəkarlığının yetərli olmadığını göstərir.

Ekspertlər vətəndaşı narazı salan xidmətlərə nümunə olaraq Səhiyyə Nazirliyi, Müdafiə Nazirliyi, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin xidmətlərini göstəriblər. Ekspertlərin qənaətinə görə, bu qurumların xidmətlərinə əhalinin əsasən həssas qrupunun müraciət etməsini nəzərə alsaq, vətəndaşlara etinasızlıq göstərilməsi sonda bir sıra problemlərin yaranmasına gətirib çıxara bilər.

Yerli icra hakimiyyətlərində peşəkarlığın olmaması da ekspertlər tərəfindən xüsusi qeyd edilir. Ekspertlər peşəkarlığı yüksəltmək üçün xidmət göstərənlərin mütəmadi olaraq təlimlərə cəlb edilməsini, onların fəaliyyətinə nəzarət olunmasını, həmçinin kadrların psixoloji hazırlığının artırılması işinin gücləndirilməsini təklif edirlər.

7.4.3. Xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışından məmnunluq

Rəy sorğusu əsasında vətəndaşlara xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığı ilə yanaşı, münasibət və davranışına ictimai münasibət də öyrənilib. Nəticələrin təhlilinə əsasən respondentlər dövlət orqanlarının (qurumlarının) əməkdaşlarının münasibət və davranışını onların peşəkarlığı ilə müqayisədə daha yüksək qiymətləndiriblər. Belə ki, sorğuda iştirak edənlərin 60,1%-i xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışından çox məmnun, 26,3%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Sorğu iştirakçılarının 2,5%-i əsasən məmnun olmadığını, 10,7%-i heç məmnun olmadığını ifadə edib. Respondentlərin 0,4%-i bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.



Respondentlərin dövlət orqanlarında (qurumlarında) çalışan əməkdaşların peşəkarlığına münasibətini onların sosio-demoqrafik məlumatları, ayrı-ayrı qrupların mövqeyi üzrə nəzərdən keçirmək mümkündür.

❖ Sorğu nəticələrinin təhlili əməkdaşların münasibət və davranışına münasibətdə respondentlərin əsasən müsbət mövqedə olduğunu göstərir.

❖ Qadınların 59%-i, kişilərin 61%-i xidmət

göstərən əməkdaşların münasibət və davranışından çox məmnun qaldığını bildirib.

❖ Ailə vəziyyətinə görə evli olanların 61%-i, subay olanların 55%-i bu istiqamətdə çox məmnun olduğunu ifadə edib.

❖ Orta təhsilə malik olan respondentlərin 11%-i, ali təhsilə malik olanların 8%-i xidmət göstərənlərin münasibət və davranışından heç məmnun qalmadıklarını bildirib.

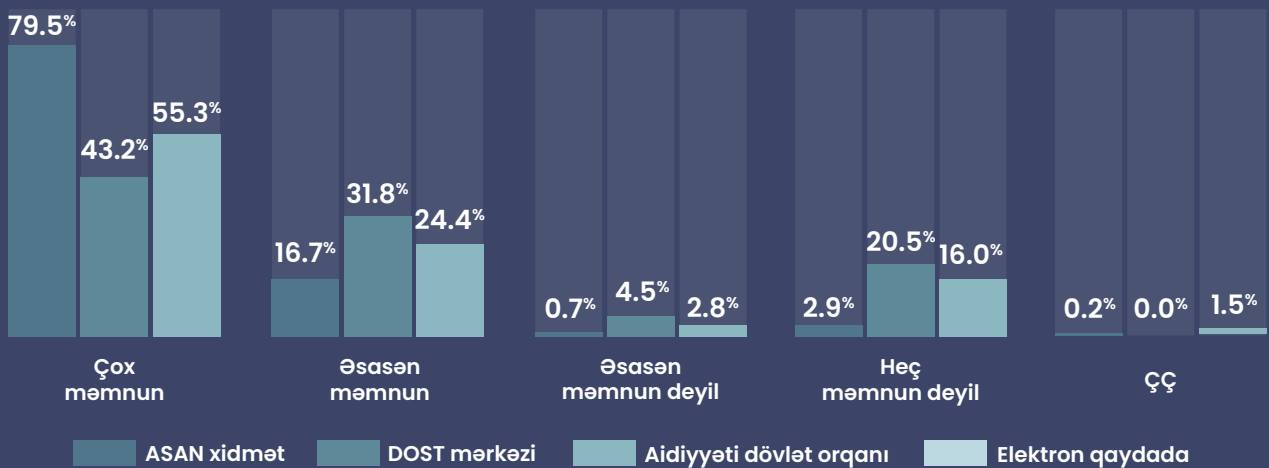


Xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışından məmnunluq səviyyəsi

		Çox məmnun	Əsasən məmnun	Əsasən məmnun deyil	Həç məmnun deyil	ÇÇ
 Yaşayış məntəqəsinin növü:	Şəhər	57%	27%	4%	11%	0%
	Qəsəbə	58%	25%	2%	13%	1%
	Kənd	63%	26%	2%	10%	0%
 Gender mənsubiyyəti	Kişi	59%	26%	3%	11%	0%
	Qadın	61%	26%	2%	10%	0%
 Yaş qrupu:	18-25	52%	37%	2%	9%	0%
	26-35	63%	25%	2%	9%	0%
	35-45	58%	27%	2%	12%	0%
	46-55	60%	25%	4%	11%	0%
	56-65	61%	25%	2%	11%	1%
	66+	62%	28%	2%	8%	0%
 Təhsili:	Orta təhsil	61%	25%	3%	11%	1%
	Texniki - peşə təhsili	57%	27%	3%	13%	0%
	Ali təhsil	61%	29%	2%	8%	0%
 Məşğulluq sahəsi:	Dövlət sektoru	64%	25%	3%	8%	0%
	Özəl sektor	59%	29%	1%	11%	0%
	Fərdi əmək fəaliyyəti	62%	22%	3%	12%	0%
	İşsiz	51%	32%	2%	16%	0%
	Tələbə	76%	21%	3%	0%	0%
	Təqaüddü	60%	30%	2%	9%	0%
	Evdar qadın	56%	25%	4%	14%	1%
 Ailə vəziyyəti:	Subay	55%	28%	3%	14%	0%
	Evli	61%	26%	2%	10%	0%
	Boşanmış/dul	59%	25%	3%	13%	0%
 İqtisadi rayon:	Bakı	57%	28%	3%	12%	1%
	Abşeron-Xızı	72%	21%	2%	4%	0%
	Dağlıq Şirvan	55%	25%	3%	17%	0%
	Gəncə-Daşkəsən	56%	31%	2%	11%	0%
	Qazax-Tovuz	60%	28%	5%	7%	0%
	Lənkəran-Astara	48%	31%	3%	18%	0%
	Quba-Xaçmaz	59%	31%	2%	8%	1%
	Şəki-Zaqatala	63%	28%	2%	7%	0%
	Qarabağ	59%	24%	1%	14%	2%
	Mərkəzi Aran	79%	17%	1%	2%	1%
	Mil-Muğan	57%	23%	2%	18%	0%
	Şirvan-Salyan	48%	25%	5%	22%	0%

Xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışı eyni zamanda xidmətin növünə, göstərilmə yerinə bağlı olaraq dəyişir. Belə ki, "ASAN xidmət" mərkəzləri üzrə əməkdaşların münasibət və davranışından ümumilikdə respondentlərin 96,2%-i məmnun olduğunu bildirib. Müqayisə üçün qeyd edək ki, bu dövlət orqanı üzrə əməkdaşların peşəkarlığından məmnunluq ümumilikdə 93,7% təşkil edirdi. DOST mərkəzlərinin xidmətlərindən istifadə edən sorğu iştirakçılarının əməkdaşların münasibət və davranışından məmnuniyyət göstəricisi 59,9% olub. Hər dörd respondentdən biri isə bu baxımdan məmnun qalmadığını ifadə edib. Aidiyyəti dövlət orqanlarından xidmət alan respondentlərin 55,3%-i çox məmnun olduğunu, 24,6%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Bu orqanlarda çalışan əməkdaşların münasibət və davranışından məmnun qalmadığını bildirenlər ümumilikdə respondentlərin 18,8%-ni təşkil edib. Sorğu nəticələrindən bu qənaətə gəlmək mümkündür ki, əməkdaşların münasibət və davranışına olan ictimai mövqe onların peşəkarlığına münasibət ilə müqayisədə daha yüksəkdir.

Əməkdaşların münasibət və davranışından məmnunluq səviyyəsi: (xidmətin göstərilmə yerinə görə)



❖ Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı xidmətinə müraciət edən respondentlərin 82,8%-i xidmət göstərənlərin münasibət və davranışından çox, 13,8%-i əsasən məmnun olduğunu bildirib. Bu xidmət üzrə müraciət edənlərin ümumilikdə 3,4%-i məmnun qalmadığını bildirib. Qeyd edək ki, bu xidmət üzrə respondentlərin hamısı "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət aldığını bildirib.

❖ Daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyətin dövlət qeydiyyatına alınması, kadastr və texniki sənədlərin verilməsi üzrə respondentlərin ümumilikdə 18,0%-i xidmət göstərənlərin münasibət və davranışından məmnun qalmadığını bildirib. 51,3%-i çox məmnun olduğunu, 30,8%-i əsasən məmnun olduğunu ifadə edib.

❖ Əlilliyin müəyyən edilməsi üzrə müraciət edən hər üç respondentdən biri (33,3%-i) xidmət göstərənlərin münasibət və davranışından heç məmnun olmadığını bildirib.

7.4.4. Xidmət göstərən əməkdaşların münasibət və davranışı ilə bağlı ekspert mövqeyi

Ekspertlərin rəyinə görə, dövlət qurumlarında son illər həyata keçirilən islahatlar nəticəsində vətəndaşa xidmət göstərən işçilərin onlara münasibəti və davranışı ilə bağlı da irəliləyişlər və inkişaf aydın görünür. Bu, kadrların gənc nəsil arasından seçilməsi və onların islahatlar çərçivəsində təşkil olunan təlimlərdən faydalanması ilə əlaqədardır. "ASAN xidmət", "DOST mərkəzləri", İqtisadiyyat Nazirliyi, Elm və Təhsil Nazirliyi, Dövlət Vergi Xidməti kimi dövlət orqanlarında münasibət və davranış xeyli yaxşılaşıb. Bu qurumlarda əməkdaşların vətəndaşa nəzakətli münasibəti və çevik davranışı diqqət çəkir.

"Bu tendensiyanın hər zaman müsbət qalması üçün davamlı təlimlər təşkil edilməli və xidmət sahəsində olacaq şəxslərin psixoloji məsələləri nəzərə alınmalıdır. Çünki bu sahədə çalışan şəxslər dövlətin xalqa görünən üzüdür". (B.Ə.)

Ekspertlərə görə, bütün idarələrdə eyni standart yoxdur. Bəzi idarələrdə yüksək bacarıqlı, peşəkar heyətlə çalışılırsa, bəzilərdə tam əksinədir. Bir çox dövlət qurumların-

da vətəndaşlara münasibət və davranışlar o qədər də xoş və ürəkaçan deyil. Bu isə vətəndaşların haqlı narazılıqlarına səbəb olur. Ölkəmizdə Səhiyyə Nazirliyi, Müdafiə Nazirliyi, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin xidmətləri vətəndaşları əksər hallarda narazı salır. Ekspertə görə:

"Bəzən kadrların peşəkarlığının yetərli olmaması, etinasızlığı vətəndaşa mənfi münasibət və davranış kimi halların genişlənməsinə və etiraz dalğasının böyüməsinə gətirib çıxarır. Nəzərə almaq lazımdır ki, adları çəkilən qurumlara müraciət edənlərin əksəriyyəti əhalinin həssas qrupuna daxil olan insanlardır". (Ü.M)

Ekspertlər hesab edirlər ki, bəzi hallarda vətəndaşlara xidmət davranış məsələlərində məmur özbaşınalığı, vətəndaşlara kobud rəftar, təəssüflər olsun ki, müşahidə olunmaqdadır. Vətəndaşların bizə müraciətlərində bu tipli şikayətlər öz əksini tapır. Yerli icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı vəziyyət də ürəkaçan deyil.



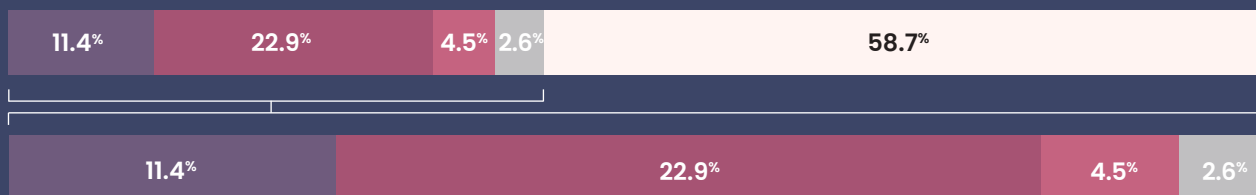
XİDMƏT İLƏ BAĞLI

7.5 RÜSUMLARA MÜNASİBƏT

Dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən göstərilən xidmətlərdən məmnunluğa təsir edən əsas amillərdən biri kimi tələb olunan rüsumlara münasibət də rəy sorğusu əsasında dəyərləndirilib. Nəticələrin təhlilinə əsasən, respondentlərin müraciət etdiyi və faydalandığı bütün xidmətlər üzrə 58,7%-i üçün rüsum tələb olunmur, 41,3%-i üçün rüsum tələb olunur. Rüsum tələb edilən xidmətlər üzrə (41,3%) respondentlərin rüsumun, ödənişin məb-

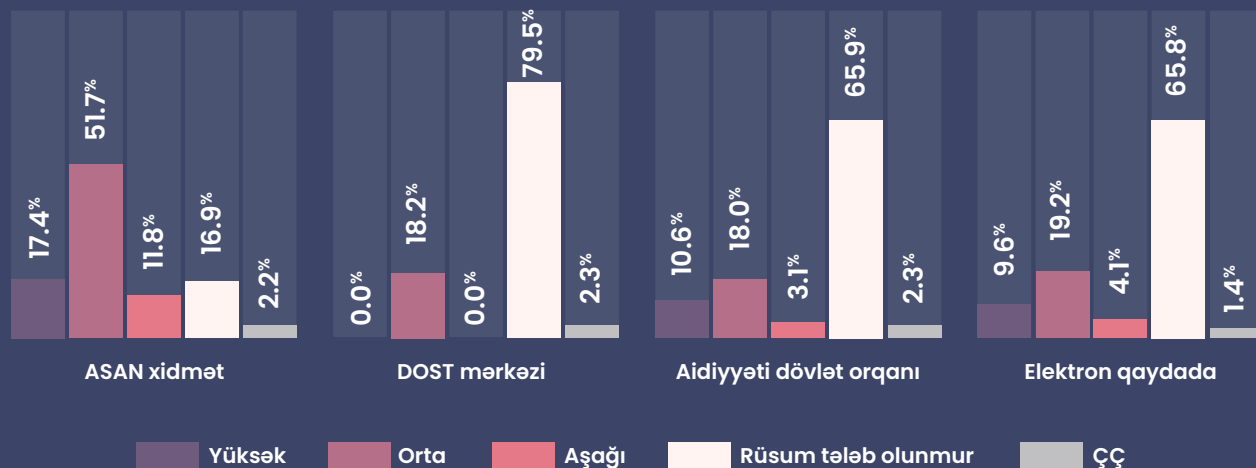
ləğinə münasibət bildirməsi istənilib. Onların 11,4%-i tələb olunan rüsumun məbləğini yüksək, 22,9%-i orta, 4,5%-i aşağı qiymətləndirib. Sorğu iştirakçılarının 2,6%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

Rüsum tələb edilən xidmətlər üzrə respondent mövqeyini ümumilikdə 100% üzərindən dəyərləndirsək, onların 27,5%-i rüsumları yüksək, 55,4%-i orta dərəcəli, 10,9%-i aşağı hesab edib. Respondentlərin 6,2%-i fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.



Sorğunun nəticələri əsasında tələb edilən rüsumlara münasibəti xidmətin göstərilmə yerinə görə nəzərdən keçirmək mümkündür. Belə ki, "ASAN xidmət" mərkəzlərindən xidmət alan respondentlərin cəmi 16,9%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib. Sorğu iştirakçılarının 17,4%-i tərəfindən müraciət etdikləri xidmətlər üzrə tələb olunan rüsumların məbləği yüksək hesab olunub. Respondentlərin 51,7%-i rüsumları orta dərəcəli, 11,8%-i aşağı qiymətləndirib. Respondentlərin 2,2%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

DOST mərkəzlərindən xidmət alan respondentlərin 79,5%-i rüsum tələb olunmadığını qeyd edib, 18,2%-i rüsumun məbləğini orta dərəcəli qiymətləndirib, 2,3%-i fikir bildirməkdə çətinlik çəkib. Xidmətləri aidiyyəti dövlət orqanlarından alan respondentlərin 65,9%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib. Həmçinin sorğu iştirakçılarının 10,6%-i tələb edilən rüsumları yüksək, 18,0%-i orta, 3,1%-i aşağı qiymətləndirib. Respondentlərin 2,3%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.



❖ Notariat hərəkətləri və apostilin verilməsi xidmətlərindən istifadə edən respondentlərin 27,4%-i rüsumun məbləğini yüksək, 59,4%-i orta, 6,6%-i aşağı qeyd edib. Onların 5,7%-i faydalandığı xidmətlər üzrə rüsumun tələb olunmadığını bildirib, 0,9%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

❖ Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı xidmətindən istifadə edən sorğu iştirakçılarının 13,8%-i rəsmi ödənişin məbləğini yüksək, 44,8%-i orta, 13,8%-i aşağı qiymətləndirib. Xidmətlərdən istifadə edənlərin 27,6%-i rüsum tələb olunmadığını qeyd edib.

❖ Tibbi arayış və digər tibbi sənədlər üçün müraciət edən respondentlərin 9,1%-i tələb olunan rüsumu yüksək, 27,3%-i orta, 1,5%-i aşağı qiymətləndirib. Onların 59,1%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib, 3,0%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

❖ Şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi xidmətləri üzrə rüsumlara münasibətdə respondentlərin 14,1%-i yüksək, 66,4%-i orta, 16,8%-i aşağı qiymətləndirib. Respondentlərin 0,2%-i rüsum tələb edilmədiyini bildirib, 0,7%-i fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

❖ Ümumvətəndaş pasportunun alınması, dəyişdirilməsi xidmətindən istifadə edən

hər üç sorğu iştirakçısından biri (31,4%-i) tələb olunan rüsumu yüksək, 57,1%-i orta, 11,4%-i aşağı qiymətləndirib. Rüsumun tələb olunmadığını bildiren olmayıb.

❖ Sürücülük vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi xidmətləri üzrə respondentlərin 25,7%-i tələb olunan rəsmi ödənişi yüksək, 68,6%-i orta, 2,9%-i aşağı qiymətləndirib. Sorğuda iştirak edənlərin 2,9%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib.

❖ Nəqliyyat vasitələrinə texniki baxışın keçirilməsi xidmətindən istifadə edən sorğu iştirakçılarının 31,7%-i rəsmi ödənişin məbləğini yüksək, 59,7%-i orta dərəcəli hesab edib. Respondentlərin 4,3%-i bu xidmət növü üzrə ödənişin məbləğini aşağı qiymətləndirib. Rəyi soruşulanların 2,2%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib, 2,2%-i fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

❖ İşaxtaranlara məşğulluq xidmətlərinin göstərilməsi, özünüməşğulluq və əlilliyin müəyyən olunması xidmətlərinə müraciət edənlərin müvafiq olaraq 90,5%-i, 93,8%-i, 93,3%-i rüsumun tələb olunmadığını bildirib. Digər respondentlər bu barədə cavab verməkdə çətinlik çəkib.

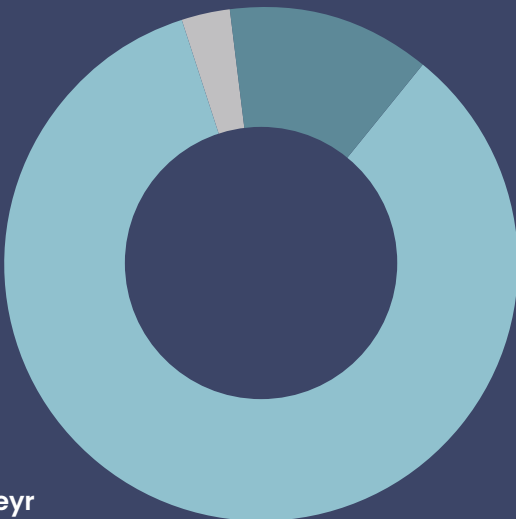
❖ Daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyətin dövlət qeydiyyatına alınması, kadastr və texniki sənədlərin verilməsi xidmətlərinə müraciət edən hər dörd respondentdən biri (24,4%-i) xidmət üzrə tələb olunan rüsumu yüksək, 31,7%-i orta, 2,4%-i aşağı qiymətləndirib. Respondentlərin 26,8%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib, 2,9%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

❖ Yaşayış yeri haqqında arayışın alınması üçün müraciət edənlərin 86,4%-i rüsum tələb olunmadığını bildirib. Həmçinin rəyi soruşulanların 8,0%-i tələb olunan ödənişi yüksək, 4,0%-i orta, 0,8%-i aşağı qiymətləndirib. Respondentlərin 0,8%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

Sorğu iştirakçılarna göstərilən xidmət müqabilində hər hansı qeyri-qanuni ödəniş tələb olunması ilə bağlı sual ünvanlanıb. Sorğuda iştirak edənlərin ümumilikdə 13,0%-i belə bir halın olduğunu təsdiqləyib. Qeyri-qanuni ödəniş tələb olunmadığını bildirenlər sorğu iştirakçıları üzrə 85,8%, bu barədə cavab verməkdə çətinlik çəkənlər 1,2% təşkil edib. Sorğu üçün həssaslığını nəzərə alaraq qeyd etmək olar ki, verilən sual müqabilində belə bir hal ilə rastlaşdığını bildirenlərin göstəricisi real göstəricinin nisbətən çox olduğunu ehtimal etməyə əsas verir.

Xidmətin göstərilməsi müqabilində qeyri-qanuni ödəniş tələb olundumu?

ÇÇ 1.2%
Bəli 13.0%

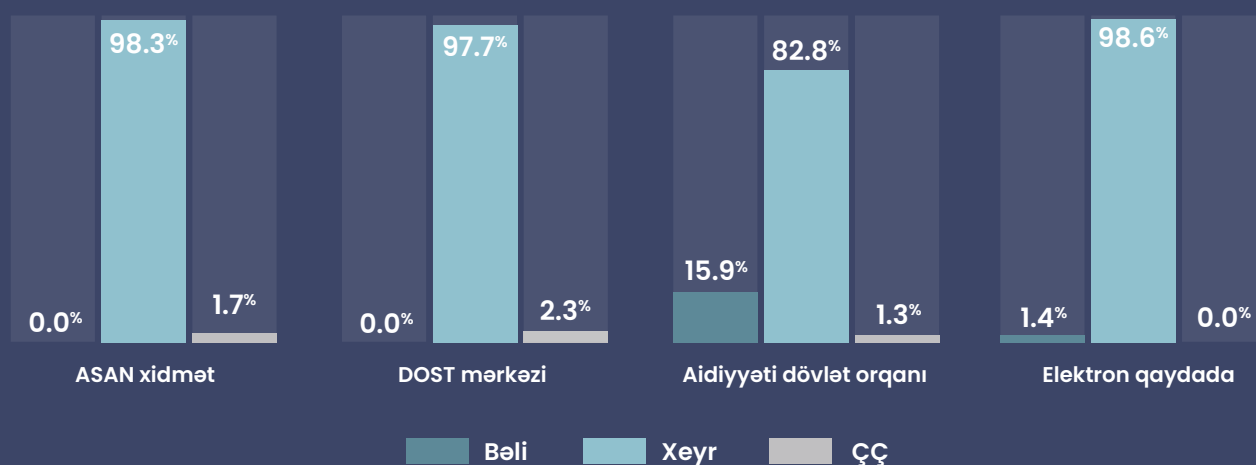


Xeyr
85.8%

Nəticələrin təhlili xidmətin göstərildiyi yerdən asılı olaraq, qeyri-qanuni ödəniş tələbi ilə bağlı respondent rəylərinin dəyişdiyini göstərir. Belə ki, ümumilikdə "ASAN xidmət" mərkəzlərindən alınan xidmətlər üzrə respondentlərin 98,3%-i qeyri-qanuni ödəniş tələb olunmadığını bildirib. Respondentlər arasında DOST mərkəzindən xidmət alanların 97,7%-i qeyri-qanuni ödəniş tələbi ilə qarşılaşmadığını qeyd edib.

Aidiyyəti dövlət orqanlarından xidmət alan respondentlərin 15,9%-i ondan qeyri-qanuni ödəniş tələb olunduğunu bildirib. Respondentlərin 82,8%-i belə bir hal ilə qarşılaşmadığını ifadə edib, 1,3%-i fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.

Xidmətin göstərilməsi müqabilində qeyri-qanuni ödəniş tələb olundumu? (xidmətin göstərilmə yerinə görə)



❖ Tibbi arayış və digər tibbi sənədlər üçün müraciət edən respondentlərin 21,2%-i qeyri-qanuni ödəniş tələb olunduğunu bildirib. Bu xidmətdən istifadə edən respondentlərin 78,8%-i belə bir halın olmadığını ifadə edib.

❖ Həmçinin ixtisaslı həkim müayinəsi üçün müraciət edən hər beş respondentdən biri (21,3%-i) qeyri-qanuni ödənişin tələb olunduğunu bildirib.

❖ Nəqliyyat vasitələrinə texniki baxışın keçirilməsi xidməti üzrə müraciət edən respondentlərin 36,0%-i qeyri-qanuni ödəniş tələb olunduğunu təsdiqləyib. Respondentlərin 61,9%-i belə bir halın olmadığını bildirib, 2,2%-i cavab verməkdə çətinlik çəkib.

❖ Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı, ümumvətəndaş pasportunun alınması, dəyişdirilməsi xidmətlərindən istifadə edən sorğu iştirakçıları arasında qeyri-qanuni ödəniş tələbi ilə rastlaşan ol-

mayıb. Şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi xidmətləri üçün müraciət edən respondentlərin cəmi 1,3%-i xidmət alarkən belə bir hal ilə qarşılaşdığını bildirib.

7.5.1. Xidmət ilə bağlı rüsum və qeyri-rəsmi ödənişlər barədə ekspert mövqeyi

Ekspertlər dövlət orqanlarına göstərilən xidmətlə bağlı tələb edilən rüsumların miqdarının çox dəqiq araşdırmalar və tədqiqatlar nəticəsində müəyyən edildiyini və rüsumların dövlət qurumundan və xidmətin növündən asılı olaraq dəyişdiyini vurğulayıblar. Bu barədə ümumi fikir rüsumların əhalinin orta aylıq gəlirinə, maddi vəziyyətinə uyğun olaraq hesablanması və ona görə uyğunlaşdırılması yönündədir. Bəzi ekspertlər rüsumların miqdarını normal hesab etsələr də, digərləri rüsum üçün tətbiq edilən mövcud rəqəmlərin yüksək olduğunu və əhalinin durumu ilə uyğun olmadığını vurğulayır.

Ekspertlər bu fikri vətəndaşların rüsumlarla bağlı dəfələrlə narazılığını bildirmələri ilə əsaslandırırlar. Odur ki, ekspertlər rüsumların yaxın dövrlərdə yenidən artırılmasını düzgün hesab etmirlər. Onların bir qismi ümumiyyətlə rüsumlara və onun miqdarına yenidən baxılmasının və nisbətən azaldılmasının lazım olduğunu qeyd edib.

Ekspertlər xüsusi olaraq gömrük və vergi rüsumlarının, "Azəriqaz" İB-nin bağ və heyət evlərində tətbiq etdiyi rüsumların yüksək olduğunu və bunun insanlar tərəfindən birmənalı qarşılanmadığını bildiriblər. Bundan əlavə, məhkəmə sistemi, zorakılıq qurbanları haqqında qanunda bütün xidmətlərin pulsuz olduğu qeyd edildiyi üçün bu həssas qrupun həmin rüsumları ödəməkdən azad edilməli olduğu vurğulanıb.

Ekspert rəylərinə görə, rüsumların yüksək olması ilə göstərilən xidmətin keyfiyyəti arasında müsbət əlaqə yoxdur. Xidmətin keyfiyyətli şəkildə göstərilməsi idarəetmədən və ya qurumun rəhbərindən asılıdır. Lakin rüsumun yüksək olması xidmətin keyfiyyətinə deyil, onun daha tez icrasına səbəb ola bilər. Ekspertə görə:

"Rüsum nə qədər yüksək olsa da, bu, dövlət məmurlarının göstərdiyi xidmətin keyfiyyətinə heç bir təsir etmir. Xidmətin keyfiyyətli şəkildə göstərilməsi idarəetmədən və ya qurumun rəhbərindən asılıdır". (X.İ.)

Ekspertlərin fikrincə, rüsumların yüksək olmasının xidmətin keyfiyyətinə nisbi təsiri var. Bu, etika, əxlaq və təhsil məsələsidir. Rüşvət alan və ya işini könülsüz görən və məmnunluq marağında olmayanlara nə qədər çox maaş verilsə də, yenə rüşvət alacaq və ya qeyri-məmnunedici xidmət göstərəcək. Bu, formalaşmış mənfi xarakterdir.

Ekspertlər hesab edirlər ki, xidmətin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün rüsumların artırılmasına üstünlük verilməsi tendensiyası yanlışdır. Rüsumlar əhalinin durumuna uyğunlaşdırılmalıdır.

Rüsumların yüksək olmasının xidmət alanların məmnunluğuna təsiri arasındakı əlaqəyə gəldikdə isə ekspertlər yekdilliklə razılaşırlar ki, rüsumların yüksək olması əhalinin, xidmət alanların məmnunluğuna mənfi mənada təsir edir.

Ekspertə görə:

"Rüsumların yüksək olması müəyyən sferalarda xidmətin keyfiyyətinə və xidmətlərdən yararlananların xidmətdən məmnun olmasına müəyyən dərəcədə təsir edir, lakin əhalinin aşağı təbəqəsinin gəlirlərinin çox da yüksək olmaması əhalinin bu hissəsinin rüsumların dəyəri ilə bağlı bəzən şikayət etməsinə səbəb olur". (A.M.)

Ekspertlər bəzi qurumlarda tam olaraq şəffaf xidmət göstərildiyi qeyd edilsə də, bəzən vətəndaşların şikayətlərinə əsasən bir sıra qurumlarda bu problemin kəskin səviyyədə müşahidə olunduğunu bildiriblər. Lakin ekspertlər qeyd edirlər ki, xidmətin göstərilməsi üçün əlavə ödəniş əksər hallarda müraciət edənlə dövlət orqanı əməkdaşının qarşılıqlı razılığı, sövdələşməsi nəticəsində baş verir. O da istisna edilmir ki, bəzi dövlət qurumlarında vətəndaş rüşvət verməsə, ona çoxlu süni problemlər yaradılır və vətəndaşın iradəsindən asılı olmayaraq rüşvət verməyə məcbur edilir. Ekspert hesab edir ki:

"Bununla bağlı konkret fikir söyləmək çətinidir. Çünki bəzən vətəndaşların şikayətlərindən bu problemin kəskin səviyyədə olduğunu müşahidə edirik. Ancaq elə qurumlar da var ki, tam olaraq şəffaf xidmət göstərirlər". (Ü.M.)

Ekspertlərə görə, xidmətin göstərilməsi üçün əlavə ödəniş (rüşvət) tələb olunma halları müəyyən dövlət orqanlarında da ola bilər. Bu cür hallara dövlət orqanlarının alt səviyyədə xidmət göstərən strukturlarında cüzi olsa da rast gəlinir. Burada daha çox əhalinin prinsipiallığı, bu cür əlavə və əsassız ödənişlər tələb olunduğu zaman buna qarşı etirazını bildirməsi və müvafiq qaydada şikayət etməsi vacibdir.

DÖVLƏT ORQANLARINA 7.6 (QURUMLARINA) MÜNASİBƏT

Rəy sorğusu əsasında respondentlərdən istifadə etdikləri xidmətlərin aid olduğu dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətini üç prinsip: (1) şəffaflıq, (2) operativlik, (3) bərabərlik üzrə qiymətləndirmələri istənilib. Ümumi nəticələri nəzərdən keçirdikdə, şəffaflıq və operativlik prinsipləri üzrə nəticələrdə bənzərlik müşahidə olunub. Belə ki, sorğu iştirakçılarının 36-37%-i dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətini şəffaflıq və operativlik baxımından çox yaxşı, 26%-i əsasən yaxşı qiymətləndirib. Hər beş respondentdən biri dövlət orqanlarının (qurumlarının) bu prinsiplər üzrə fəaliyyəti ilə bağlı mənfi mövqedən çıxış edib. Həmçinin sorğuda iştirak edənlərin ümumilikdə 65%-i dövlət təsisatlarının vətəndaşlara xidmətdə bərabərlik prinsipini müsbət, 17%-i mənfi qiymətləndirib. Respondentlərin 14-16%-i hər üç prinsip üzrə dövlət orqanlarının fəaliyyəti haqqında məlumatsız olduğunu qeyd edib.

Sorğunun nəticələrinə əsasən, respondentlərin ən çox müraciət etdiyi dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətinə münasibətini sözügedən üç prinsip üzrə ayırı-ayrılıqda nəzərdən keçirmək mümkündür. Xüsusi olaraq qeyd edək ki, dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi zamanı müraciət olunan xidmətləri, müraciət edən respondent sayında fərqliliyi və buradan irəli gələrək nəticələrin xəta payının müxtəlifliyini nəzərə almaq zəruridir.

❖ Ən çox müraciət edilən dövlət orqanları arasında respondentlərin müqayisə etibarilə

fəaliyyəti haqqında az məlumata malik olduğu dövlət təsisatları Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi, Ədliyyə Nazirliyi və İqtisadiyyat Nazirliyi olub.

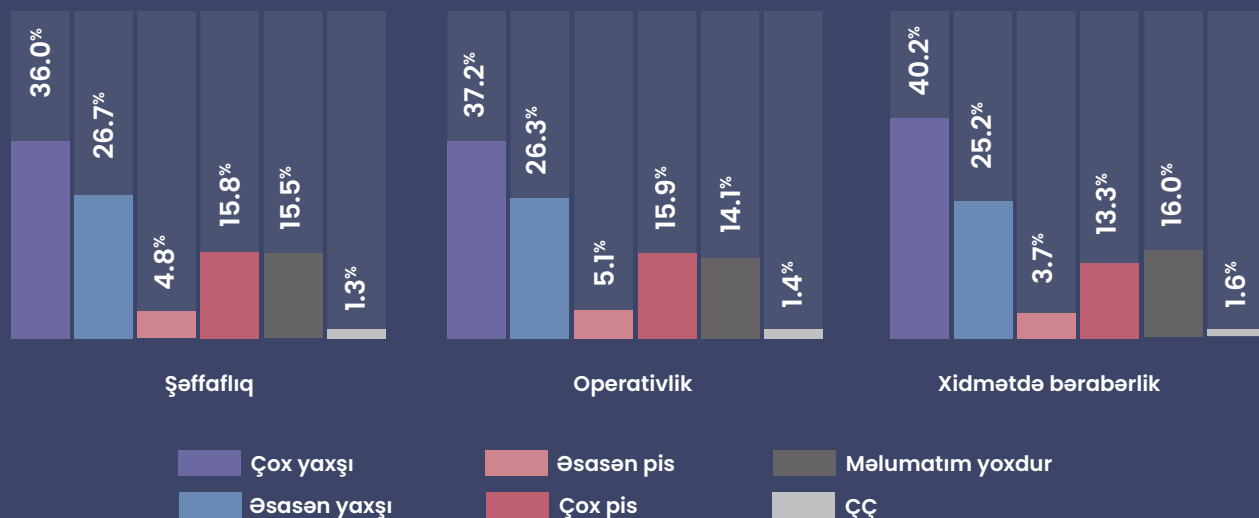
❖ İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin fəaliyyətini bərabərlik prinsipi baxımından çox yaxşı qiymətləndirənlər 41,9%, şəffaflıq və operativlik prinsipləri üzrə qiymətləndirənlər 37,4% və 37,6% təşkil edib.

❖ Daxili İşlər Nazirliyinin fəaliyyətini respondentlərin 49,1%-i bərabərlik prinsipi üzrə çox yaxşı qiymətləndirib. Bu dövlət orqanının fəaliyyətinə şəffaflıq və operativlik baxımından analogi mövqə 42,0% və 46,1% olub.

❖ Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin xidmətlərindən faydalanan sorğu iştirakçılarının 20,4%-i bu dövlət orqanının fəaliyyətini xidmətdə bərabərlik prinsipi baxımından çox yaxşı qiymətləndirib. Eyni zamanda respondentlərin 19,7%-i operativlik və 15,4%-i şəffaflıq prinsipi baxımından bənzər mövqedən çıxış edib.

❖ İqtisadiyyat Nazirliyinin xidmətlərindən istifadə edən respondentlərin 42,4%-i xidmətdə bərabərlik, 32,2%-i operativlik, 33,9%-i şəffaflıq prinsipi üzrə bu dövlət orqanının fəaliyyətini çox yaxşı qiymətləndirib.

❖ Sorğu nəticələrinin təhlili kommunal xidmətləri həyata keçirən dövlət qurumlarının fəaliyyətinə bərabərlik prinsipi baxımından ictimai mövqenin, şəffaflıq və operativlik prinsipləri ilə müqayisədə yüksək olduğunu göstərib.



7.6.1. Dövlət orqanlarının fəaliyyəti ilə bağlı ekspert mövqeyi

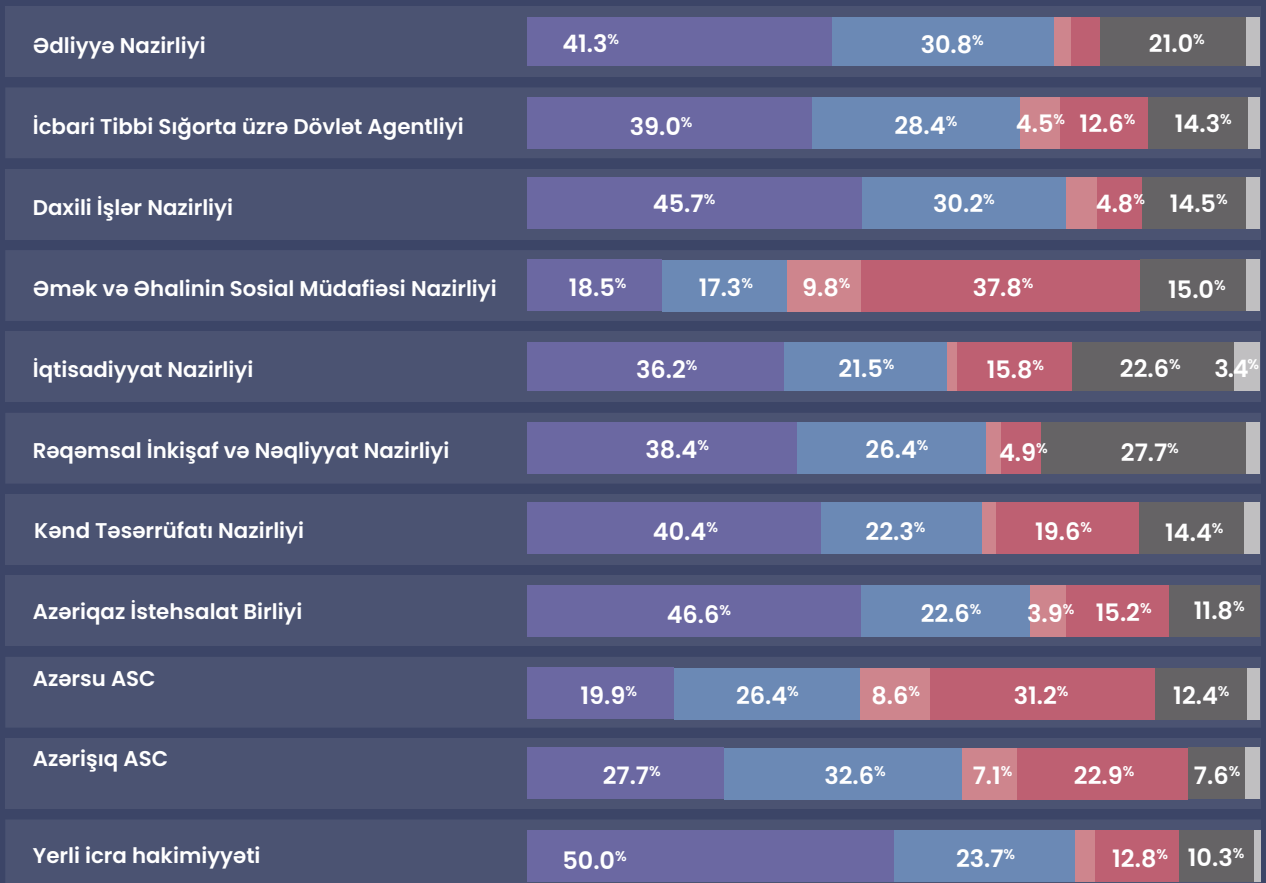
Ekspertlər ölkədə xidmət göstərən dövlət orqanlarının fəaliyyətinin ümumi olaraq qənaətbəxş olduğunu qeyd etməklə bərabər, spesifik olaraq bütün sahələrdə bunu deməyin mümkün olmadığını vurğulayıblar.

Xidmətin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə xüsusi ehtiyac olan qurumlara Səhiyyə Nazirliyi, "Azəriqaz" İB, DYP, prokurorluq və məhkəmə orqanlarını misal çəkən ekspertlər bu qurumlarda məmur özbaşınalığının, məmur bürokratizminin baş verdiyini, vətəndaşa xidmət etmək anlayışının olmadığını, vətəndaşın hər hansı bir işini görmək üçün dövlət məmurları ilə ya mübarizə aparmalı, ya da onların tələb etdikləri rüşvəti verməli olduğunu qeyd ediblər. Həmçinin, qeyd edilib ki, işini qeyri-peşəkar qurmuş dövlət orqanlarından şikayət vermək və nəticə əldə etmək mexanizmləri, prosedurları mürəkkəbdir və sadələşdiril-

məsinə ehtiyac var. Mövcud mexanizmlərdə şikayətlərə effektiv cavab almaq prosedurları mövcud deyil. Ekspert hesab edir ki:

"Xidmət göstərən dövlət orqanlarının fəaliyyətini qiymətləndirərkən qüsurlar və çatışmazlıqlar müəyyən qurumların alt strukturlarında rast gəlinir. Bu cür halların aradan qaldırılması, sözsüz ki, zaman tələb edən bir faktor olduğuna görə dövlət qurumları və həmçinin vətəndaş cəmiyyəti birgə əməkdaşlıq quraraq müxtəlif layihələr həyata keçirməklə bu məsələlərin aradan qaldırılması istiqamətində işlər görə bilər". (A.M.)

Ekspertlər bildiriblər ki, dövlət orqanlarında xidmətlərin təşkili və keyfiyyəti, elektronlaşdırılması istiqamətində müəyyən tədqiqat mərkəzləri və araşdırma institutlarının yaradılmasına ehtiyac var. Əhali arasında bu xidmətlərin ən çox hansına tələbatın olması müəyyənləşdirilməli, bu xidmətlərin keyfiyyəti və təşkilinə diqqət yetirilməlidir.



Çox yaxşı

Əsasən yaxşı

Əsasən pis

Çox pis

Məlumatım yoxdur

ÇÇ

DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNİN QAYDALARINA VƏ STANDARTLARINA DAİR APARILAN

8. MONİTORİNGİN NƏTİCƏLƏRİNİN TƏHLİLİ

Dünyanın qloballaşması, müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının inkişafı fonunda dövlət idarəçiliyi ilə bağlı yeni konsepsiyanın tətbiqi gündəmədir. Bu yeni konsepsiya dövlət müəssisələrində xidmətin təşkilinin daha innovativ, çevik yollarının müəyyənləşdirilməsini də özündə ehtiva etdirməlidir. Bu baxımdan hər bir qurum üzrə xidmət standartlarının müəyyənləşdirilməsi, elektron sistemə keçid Azərbaycan hökumətinin də prioritet məsələlərindən biridir. Ənənəvi idarəetmə strukturlarından uzaqlaşaraq, əməliyyatların daha asan, sürətli, müasir, şəffaf və daha az xərcli olması üçün dövlət xidmətlərinin standartları ilə bağlı islahatların aparılması, elektronlaşdırılması ən optimal baxış kimi dəyərləndirilir. Vətəndaşlarla dövlət arasında əməliyyatları elektron mühitdə ifadə edən "Elektron hökumət" tətbiqləri heftənin 7 günü, 24 saat vətəndaşlara daha keyfiyyətli xidmət göstərir, bürokratiyanın yaratdığı əngəllər və vaxt itkisinin qarşısını alır, əməliyyatların daha sürətli aparılmasını təmin edir. Həmçinin dövlətin vətəndaşlar qarşısında hesabatlılıq, habelə dövlət resurslarına qənaət kimi bir çox üstünlüklərə malikdir. Bütün bunlarla yanaşı, xidmətlərin vahid, konturları daha aydın, vətəndaşların daha asan anladığı, sürətli xidmətə əlçatanlığı təmin edən vahid standart formalarının müəyyənləşməsinə ehtiyac var.

11 sentyabr 2014-cü il tarixində "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, əs-lində, yuxarıda nəzərdə tutulan məsələlərin qanunvericiliklə həllini müəyyən qədər tənzimləyir. Qeyd edək ki, Elektron Reyestrin formalaşdırılmasını, aparılmasını, istifadəsini, mühafizəsini və bu istiqamətdə əlaqələndirməni təmin edən səlahiyyətli orqan Azər-

baycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyidir.

Prezidentin qeyd edilən Fərmanının 4.2-ci bəndinin icrasını təmin etmək məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları" təsdiq edilib.²⁹ Qaydalara görə, xidməti həyata keçirən qurumlar – mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanları, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslər, büdcə təşkilatları hesab edilir.

Elektron Reyestrin aparılmasının əsas məqsədləri aşağıdakılardır:

- ✓ Qurumların göstərdikləri xidmətlərin ümumi sayının və istiqamətlərinin (fiziki və hüquqi şəxslərə, qurumlara və s.) müəyyən edilməsi;
- ✓ Xidmətlər haqqında məlumatların vahid mənbədə toplanması və sistemləşdirilməsi;
- ✓ Xidmət sahələri üzrə standartların və hər bir xidmətin reqlamentinin müəyyən edilməsi;
- ✓ Xidmətlərin elektronlaşdırılması istiqamətində görülən işlərin sürətləndirilməsi və bu sahədə prioritet istiqamətlərin müəyyən edilməsi;
- ✓ Xidmətlərin göstərilməsi üçün istifadə olunan informasiya sistemlərinin və informasiya ehtiyatlarının integrasiyasının təmin edilməsi;
- ✓ Xidmətlərin təşkili üzrə dövlət xərclərinin səmərəli istifadəsi barədə təkliflərin verilməsi;
- ✓ Eyni məzmunlu xidmətlərin aşkar edilməsi və təkrarlılığın aradan qaldırılması ilə bağlı tədbirlərin həyata keçirilməsi;
- ✓ Yeni növ xidmətlərin yaradılması yolu

²⁹ "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı. / Bakı şəhəri, 09 fevral 2015-ci il/ - <https://e-qanun.az/framework/29383>

ilə bu sahədə idarəetmənin çevikliyinin təmin edilməsi;

- ✓ Xidmətlər üzrə təhlillərin, proqnozlaşdırmanın və monitorinqlərin aparılması;

- ✓ Vətəndaşların xidmətlər haqqında ətraflı məlumat əldə etmə imkanlarının və şəffaflığın təmin edilməsi;

- ✓ Qurumların fəaliyyətinin səmərəliliyinin və keyfiyyətinin yüksəldilməsi;

- ✓ Xidmətlər üzrə mərkəzləşdirilmiş məlumat-axtəriş bazasının yaradılması.

Bu Qaydaların 2.2.1-ci və 2.2.2-ci yarım-bəndlərində nəzərdə tutulmuş bölmələrə aşağıdakı məlumatlar daxil edilir:

- ✓ xidmətin adı;

- ✓ xidmətin məzmunu;

- ✓ xidmətin təkrarlanmayan reyestr nömrəsi və onun Elektron Reyestrə qeydiyyat tarixi;

- ✓ xidməti həyata keçirən qurumun və (və ya) onun struktur bölməsinin adı;

- ✓ xidmətin icrasında iştirak edən qurumun və (və ya) onun struktur bölməsinin adı;

- ✓ xidmətin hüquqi əsası;

- ✓ xidmətin həyata keçirilmə formaları;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsi və nəticəsi proseduru barədə məlumatlandırma forması;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsinin nəticəsi;

- ✓ xidmət istifadəçisi barədə məlumat;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsi müddəti;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsi üçün müraciətlərin qəbulunun vaxtı və müddəti;

- ✓ xidmətin göstərilmə yeri;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsinin dayandırılması və ya ondan imtina edilməsinin hüquqi əsasları;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim edilmə forması;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsi üçün doldurulması tələb olunan müvafiq sənədlərin (ərizə, blank və s.) nümunələri;

- ✓ xidmətin ödənişli və ya ödənişsiz əsaslarla həyata keçirilməsi, ödənişli xidmətin məbləği, hüquqi əsası və ödənilmə üsulları;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsi üçün inzibati prosedurlar;

- ✓ xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan

mübahisələrin məhkəməyəqədər (məhkəmədənəncə) həlli imkanları barədə məlumatlar;

- ✓ xidmətin həyata keçirilməsində istifadə edilən informasiya sistemi və ehtiyatları;

- ✓ xidmətin elektronlaşma səviyyəsi;

- ✓ elektron xidmətin avtomatlaşdırılma səviyyəsi;

- ✓ xidmətdə dəyişikliklər edilməsinin və xidmətin ləğv olunmasının hüquqi əsası və tarixi;

- ✓ xidmətlərdən istifadə edilməsi barədə statistik məlumatlar.

Qeyd edək ki, mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarının, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərin, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslərin, büdcə təşkilatlarının göstərdikləri xidmətlərlə bağlı daxil olan müraciətlərin (təklif və şikayətlərin) aidiyyəti üzrə müraciətə baxan subyektlərə göndərilməsini və onlar tərəfindən cavablandırılmasını Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestri vasitəsilə təşkil etmək məqsədilə Elektron Reyestrə "ASAN müraciət" bölməsi yaradılıb.

Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 2020-ci ilin nəticələrinə dair hesabatından aydın olur ki, ümumilikdə 3480 dövlət xidməti Elektron Reyestrə daxil edilib və təsdiq olunub.³⁰ Hesabatda qeyd edilir: "Hazırda 31 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 750 xidməti, 79 yerli icra hakimiyyəti orqanının 2536 xidməti, 25 dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxsin və dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxsin 175 xidməti və 3 büdcə təşkilatının 19 xidməti Elektron Reyestrə daxil edilmiş və təsdiq olunmuşdur".

Maraqlıdır ki, hesabat dövründə Dövlət İnformasiya Ehtiyatları və Sistemləri Reyestrinin Dövlət Xidmətləri Portalında isə (<https://www.dxr.az/dxr>) ümumi 143 qurum üzrə cəmi 1138 dövlət xidmətinin adı qeyd olunub. Belə aydın olur ki, Elektron Reyestrə mövcud olan xidmətlərin böyük hissəsinin adı Dövlət Xidmətləri Portalına daxil edilməyib. Bununla da xeyli sayda xidmət-

³⁰ Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 2020-ci ilin nəticələrinə dair Hesabatı. – <http://vxida.gov.az/az/page/hesabat-2020>

lərin standartları ilə (xidmətin hüquqi əsası; xidmətin həyata keçirilmə forması, xidmətin həyata keçirilməsi və nəticəsi proseduru barədə məlumatlandırma forması; xidmətin həyata keçirilməsi müddəti; rüsumlar və s.) bağlı məlumatların vətəndaşlara əlçatanlığı təmin edilməyib.

Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin qarşısında duran əsas məsələlərdən biri "ASAN xidmət indeksi" üzrə Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin qiymətləndirilməsinin həyata keçirilməsi, habelə qiymətləndirilmə zamanı bilavasitə yerində baxışı və rəy sorğularının keçirilməsi, xidmətlərin göstərilməsinin cari vəziyyəti, görülən işlər barədə arayışların, hesabatların alınmasıdır. Beləliklə, Prezident fərmanından irəli gələn əsas addımlardan biri məhz "ASAN xidmət indeksi" üzrə hər il qiymətləndirmənin aparılmasıdır. İndeks üzrə qiymətləndirmə 3 mərhələdə həyata keçirilir:

Məlumatların toplanılması

Bu mərhələdə xidmətləri qiymətləndirilən dövlət qurumlarının göstərdikləri xidmətlər barədə məlumatların "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmə" altsisteminə formalaşdırılan anketlərə daxil edilməsi və təsdiqedicə sənədlərin sistmə yüklənməsi aparılır.

Qiymətləndirmə

Bu mərhələdə Dövlət Agentliyində Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirilməsi məqsədilə Qiymətləndirmə qrupu yaradılıb. Həmin qrup tərəfindən Elektron Reyestrə aidiyyəti dövlət qurumlarının doldurduqları elektron anketlər və yüklədikləri (daxil etdikləri) sənədlər (məlumatlar) əsasında qiymətləndirmə aparılır.

Nəticənin açıqlanması

Dövlət Agentliyi tərəfindən 2016-cı ildən xidmətlərin qiymətləndirilməsi və monitorinqinin aparılması həyata keçirilir. Nəticələrlə bağlı məlumat Dövlət İnformasiya Ehtiyatları və Sistemləri Reyestrinin Dövlət Xidmətləri Portalında - <https://www.dxr.az/> təqdim edilir. 2016-2020-ci illər üzrə ayrı-ayrı xidmətlərin qiymətləndirilməsi 5 ulduzlu meyarla müəyyənləşir.

❖ 1 və 2 ulduz sistemi üzrə müəyyən edilən altmeyarlar xidmətin təşkili və göstərilməsi ilə bağlı zəruri şərtləri (tələbləri) ehtiva edir. 3 ulduz sistemi üzrə müəyyən edilən altmeyarlar isə xidmətin kafi səviyyədə göstərilməsi üçün hədəflənən halları göstərir. Xidmətin təkmil və ya ən yaxşı formada təşkili və göstərilməsi ilə bağlı altmeyarlar isə 4 və 5 ulduz sisteminə yəqin alır.

2020-2021-ci illərdə "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair hesabatda 399 xidmətin monitorinqi aparılıb.

Dövlət qurumlarının adı	Xidmətlərin sayı
Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları	227
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	124
Hüquqi şəxslər	48
Cəmi	399

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticə (5 ulduzlu) cəmi 24 xidmət üzrə müəyyən edilib ki, bu da ümumi xidmətlərin 10,5%-i deməkdir. Dörd (4) ulduz üzrə isə 51 xidmət və ya 22.47% nəticə göstərilib. Doğrudur, 2016-cı ildən etibarən xidmətlərin Qaydalara uyğun nəticələrində artım müşahidə olunsada, hələ ki standartların uğurlu tətbiqi ilə bağlı kifayət qədər problemlər mövcuddur. Nəticələrin 67%-nin 1-3 ulduz alması o deməkdir ki, tələb olunan tətbiqlərin mərkəzi icra hakimiyyəti tərəfindən icrasında natamamlıqlar mövcuddur.

Bu istiqamətdə ən yüksək nəticə Dövlət Miqrasiya Xidmətinə (92.78 %), Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə (79.65%), Dövlət Statistika Komitəsinə (78.25 %) və İqtisadiyyat Nazirliyinə (65.03 %) məxsusdur.

Ən aşağı nəticələr isə Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsində (1.03%), Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsində (0.80%), Maliyyə Nazirliyində (0%), Mədəniyyət Nazirliyində (0%) və Xarici İşlər Nazirliyində (0%) qeydə alınıb.

Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarından fərqli olaraq, yerli icra hakimiyyətlərinin göstəriciləri olduqca aşağıdır. Nəzərə alınmaq lazımdır ki, "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmədə yalnız Bakı şəhərinin rayonları iştirak edib. Bakı şəhərində 13 icra hakimiyyəti tərəfindən meyarlar və altmeyarlar üzrə 5 ulduz alan icra hakimiyyəti yoxdur. Onların arasında ən yüksək nəticəni 60,2% və ya 4 ulduz Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti əldə edə bilib. Suraxanı, Pirallahı, Yasamal, Sabunçu və Səbail (ümumilikdə 5) Rayon İcra hakimiyyətləri isə 2 ulduz əldə edib. Digər rayonlar üzrə qiymətləndirmə 1 ulduz olub.

Onu da vurğulayaq ki, paytaxt Bakının xidmətlərin göstərilməsi səviyyəsi regionlarla müqayisədə daha yüksək hesab edilir. Bu baxımdan "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmədə iştirakçılığını təmin etmək üçün regional yerli icra hakimiyyətləri ilə bağlı müəyyən işlər həyata keçirilməlidir. Belə olan halda, paytaxt və regionlar

arasında müqayisəli təhlil aparmaq asan olar.

Hüquqi şəxslər üzrə

Kommunal təsərrüfat xidmətləri həyata keçirən 4 hüquqi şəxs üzrə ən yüksək qiymətləndirmə "Azərişiq" ASC-yə (83,61%), ən aşağı nəticə isə "Azəriqaz" İB-yə (20,45%) məxsusdur.

8.1. Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən aparılan dövlət xidmətlərinin monitorinqinin nəticələri

Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi (STM) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 4 aprel 2022-ci il tarixli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" çərçivəsində dövlət qurumları, paylarının (səhmləri) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərin xidmət standartlarının təhlilini həyata keçirib. Tədqiqatda kəmiyyət sorğusu və dərinləşdirilmiş müsahibələr vasitəsilə dövlət xidmətlərindən məmnunluq səviyyəsinin öyrənilməsi ilə yanaşı, "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları"nın 2.2.1-ci və 2.2.2-ci yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş bölmənin monitorinqi həyata keçirilib.

Buna görə "Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı" üzrə Tədbirlər Planının 4-cü prioritet istiqaməti (dövlət xidmətlərinin və idarəetmə mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi sahəsində tədbirlər) üzrə 15 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanına, 19 dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərə sorğu göndərilib.

Sorğunun əsas hədəfi standartlar haqqında, o cümlədən xidmətə görə ödənilən rüsumlar, xidmət haqları, xidmətin göstərilmə yeri, müddəti və lazım olan sənədlər barədə məlumatların əhali üçün əlçatanlığını təhlil etməkdir. Eyni zamanda, sorğunun digər hədəfi xidmətlərin söykəndiyi hüquqi-normativ sənədlərin, mübahisələndirilən məqamların hüquqi həlli yollarının, habelə bütün məlumatların elektron platformaya inteqrasiyasının və

köçürülməsinin təmin edilib-edilməməsinin monitorinqidir. Qeyd edək ki, müqayisəli təhlil üçün Dövlət Xidmətləri Portalına daxil edilən xidmətlər də nəzərdən keçirilib. Portalda məlumatlar mütəmadi dəyişdiyi üçün hesabat dövrü STM-in sorğu nəticəsində topladığı məlumatların tarixi (avqust-oktyabr) ilə paralel dövr əsas götürülüb.

Yuxarıda ("Qanunvericiliyin təhlili" bölməsində) qeyd olunduğu kimi, STM tədqiqat çərçivəsində 34 dövlət orqanına (qurumuna) ünvanladığı nümunə formasında aşağıdakı məlumatları təqdim etməyi xahiş edib:

❖ Göstərdiyiniz xidmətlərə dair standartları tənzimləyən normativ-hüquqi akt və ya inzibati qərarlar;

❖ Xidmət standartları, o cümlədən xidmətin növü, göstərmə yeri və müddəti, xidmət üçün rüsum və xidmət haqqı ödənişlərinin məbləği və s. barədə məlumatlar.

Sorğu göndərilən 21 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanından 3-ü - Səhiyyə Nazirliyi, Mədəniyyət Nazirliyi, Gənclər və İdman Nazirliyi, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan 13 hüquqi şəxsdən 2-si - "Azəristiliktəchizat" ASC və Bakı Nəqliyyat Agentliyi cavab verməyib (Cədvələ bax). Qurumlardan 6-si sorğu anketini tam doldurmayıb, tələb olunan məlumatları natamam təqdim edib.

Aparılan təhlillərə əsasən demək olar ki, göstərilən xidmətlərin standartları ilə bağlı qanunvericilik bazasında təkmilləşdirmə işlərinin aparılmasına ehtiyac var. Bununla yanaşı, "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Rejestrinin aparılması Qaydaları"nın tələblərinə uyğun olaraq, xidmətlərlə bağlı məlumatlar Dövlət Xidmətləri Portalına tam inteqrasiya olunmayıb. Vətəndaş elektron formada hər hansı bir xidmət haqqında məlumat əldə etmək istəyərsə, orada standartlarla bağlı tam məlumat əldə edə bilməz. Eləcə də, bəzi məqamlar vahid hüquqi-normativ aktlarla deyil, hər bir qurumun öz daxili normativ sənədlərinə uyğun şəkildə müəyyənənə.

Xidmətlərin alınması qaydaları, bununla bağlı nümunə formaları, tələb olunan sənədlərin tam siyahısı, hüquqi aspektləri və qanunvericiliyə istinadlara dair məlumatların dövlət təşkilatlarının internet resurslarında, Dövlət Xidmətləri Portalında yerləşdirilməsinə nəzarət gücləndirilməlidir.

Dövlət qurumlarının adı	Cavab verilib	Xidmətlərin sayı	
		Tam	Natamam
Ədliyyə Nazirliyi	✓		✓
Səhiyyə Nazirliyi	✗		
İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	✓	✓	
Daxili İşlər Nazirliyi	✓	✓	
Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	✓		✓
İqtisadiyyat Nazirliyi	✓	✓	
Təhsil və Elm Nazirliyi	✓	✓	
Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	✓		✓
Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	✓	✓	
Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsi	✓	✓	
Mədəniyyət Nazirliyi	✗		
Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi	✓	✓	
Fövqəladə Hallar Nazirliyi	✓	✓	
Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti	✓	✓	
Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi	✓	✓	
Dövlət Gömrük Komitəsi	✓	✓	
Milli Arxiv İdarəsi	✓	✓	
Müdafiə Nazirliyi	✓	✓	
Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	✓	✓	
Gənclər və İdman Nazirliyi	✗		
Mərkəzi Bank	✓	✓	
İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu	✓	✓	
Dövlət Reklam Agentliyi	✓	✓	
"Azərtiliktəchizat" ASC	✗		
Bakı Nəqliyyat Agentliyi	✗		
Əqli Mülkiyyət Agentliyi	✓	✓	
"Azəriqaz" İB	✓		✓
Dövlət İmtahan Mərkəzi	✓	✓	
Mənzil İnşaat Dövlət Agentliyi	✓	✓	
"Azərsu" ASC	✓	✓	
"Azərişiq" ASC	✓	✓	
Energetika Nazirliyi	✓	✓	
Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi	✓		✓
Xarici İşlər Nazirliyi	✓		✓

8.1.1. Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları

Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi

STM-in Energetika Nazirliyinə ünvanladığı sorğu nəticəsində sözügedən dövlət qurumu 17 xidmətlə bağlı məlumat təqdim edib. Xidmətlərin 3-ü elektronlaşdırılıb, bir xidmət üzrə rüsum tətbiq edilir.

Dövlət Xidmətləri Portalında (bundan sonra – DXP) isə (<https://www.dxr.az/dovlet-orqanlari>) Nazirliyin 19 sahə üzrə xidmət göstərdiyi qeyd edilir və onların 7-nin elektronlaşdırıldığı göstərilir.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "İxrac nəzarətinə düşən mallar (işlər, xidmətlər, əqli fəaliyyətin nəticələri) üzrə xüsusi icazənin verilməsi Qaydaları", 2005 ;

- ✓ "Energetika haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ "Elektroenergetika haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Elektrik enerjisinin istehsalı və elektrik qurğularının istismara buraxılışı üçün güc hədlərinin müəyyən edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı və s.

Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi

Nazirlik STM-in sorğusuna cavab olaraq göndərdiyi məktubda 369 adda xidmət növünü qeyd edib. Bu xidmətlərin 91-i elektronlaşdırılmayıb, qalanı isə ya tam, ya da qismən elektronlaşıb.

Hesabat dövrü ərzində DXP-yə 216 xidmət növünün adı daxil edilib. Onların təqribən 66-67-si elektronlaşmayıb.

Qeyd edək ki, 8 xidmət növü üzrə həm internet Vergi İdarəsi Portalı, həm də İqtisadiyyat Nazirliyinin "Çağrı" mərkəzi (195) vasitəsilə xidmət həyata keçirilir. Portal üzərində olanlar tam elektronlaşıb, lakin "Çağrı" mərkəzində elektronlaşma qismən aparılıb.

İqtisadiyyat Nazirliyi xidmət növlərinin

sayına görə ən böyük dövlət qurumu olduğundan, bu xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktların siyahısı da genişdir:

- ✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ "Əhəlinin sağlamlığının qorunması haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ "Özəl tibb fəaliyyəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ "Dövlət rüsumu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Vergi Məcəlləsi;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Kiçik və orta biznes evlərində mikro, kiçik və orta sahibkarlıq subyektlərinə göstərilən xidmətlərin siyahısı", 2018;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi haqqında Əsasnamə", 2019;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Fəaliyyət növlərinin xüsusiyyətindən asılı olaraq xüsusi razılıq (lisensiya) verilməsi üçün tələb olunan əlavə şərtlər", 2002;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Özəl tibb fəaliyyəti üzrə lisenziyalasdırılan xidmətlərin və işlərin Siyahısı", 2017;

- ✓ "Texniki təhlükəsizlik haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhlükəli yüklərin avtomobil nəqliyyatı ilə daşınması Qaydaları", 2000;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhlükəli yüklərin hava nəqliyyatı ilə daşınması Qaydaları", 2000;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhlükə potensialı obyektlərin siyahısı", 2001 və s.

Azərbaycan Respublikasının Müdafiə Nazirliyi

Nazirlik tərəfindən STM-in sorğusuna verilən cavab məktubunda əksini tapmış məlumatlar natamamdır. STM tərəfindən

Nazirliyə təqdim edimiş nümunə forması dolğun şəkildə doldurulmayıb.

Məktubda qeyd edilir ki, Dayanıqlı Sosial Təminat Agentliyində (DOST) fəaliyyət göstərən Vahid Əlaqələndirmə Mərkəzində şəhid ailələri və müharibə əlilləri, habelə Vətən müharibəsində xəsarət almış hərbi qulluqçuların müraciətləri üzrə vətəndaşların qəbulu həyata keçirilir. Qeyd olunan kateqoriyaya aid olan şəxslərə "Bir pəncərə" prinsipi əsasında 5 xidmət növü üzrə xidmət göstərilir.

DXP-də Müdafiə Nazirliyi tərəfindən 7 xidmət növünün həyata keçirildiyi qeyd olunub. Nazirlik tərəfindən dövlət xidmətlərinin göstərilməsində səmərəliliyin artırılması məqsədilə həmin xidmətlər üçün tələb olunan sənədlərin elektron qaydada əldə edilməsi və sənədlərin elektron formada təqdim etmək imkanlarının genişləndirilməsi istiqamətində işlər davam etdirilir. Xidmətlər ödənişsiz əsaslarla həyata keçirilir. Onların heç biri elektronlaşdırılmayıb.

Xidmət növlərini tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ "Hərbi vəzifə və hərbi xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Hərbi xidmətkeçmə haqqında" Əsasnamə;
- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Bağlaşma əsasında həqiqi hərbi xidmətə daxilolmanın halları və Qaydası", 2015;
- ✓ "Azərbaycan Respublikasının Müdafiə Nazirliyi haqqında Əsasnamə";
- ✓ "Veteranlar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Müharibə veteranı, silahlı qüvvələr veteranı və əmək veteranı adlarının verilməsi qaydası və şərtləri haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı, 1995.

Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi

Nazirliyin STM-in soğrusuna cavabı dolğun deyil. Dövlət xidmətlərinə dair məlumatların təqdim edilməsi üçün STM tərəfindən Nazirliyə göndərilmiş nümunə forması doldurulmayıb.

Cavab məktubunda qeyd edilir ki, struktur bölmələri, strukturuna daxil olan və tə-

beliyində olan qurumlar tərəfindən göstərilən xidmətlərə dair sorğu edilən müvafiq məlumatlar DXP-yə daxil edilib.

Nazirlik DXP-yə 62 xidmət növünü daxil edib. Onlardan 27 xidmət elektronlaşdırılmayıb. Cavab məktubunda onlarla bağlı prosesin hansı səviyyədə olması, elektronlaşmamamının səbəbləri qeyd edilməyib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Sahibkarlıq fəaliyyətinə verilən icazələrin siyahısı"na Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "İxrac nəzarətinə düşən malların nomenklaturuna uyğun, habelə işlərin, xidmətlərin, əqli fəaliyyətinin nəticələrinin qanunvericiliklə müəyyən edilmiş siyahısındakı malların (işlərin, xidmətlərin, əqli fəaliyyətin nəticələrinin) kateqoriyaları və bölmələri üzrə xüsusi icazə verən, ixrac nəzarətini, xüsusi icazə verilməsindən əvvəl və sonra yoxlamaları, ikili təyinatlı malların sifariş edilmiş məqsədlər üçün istifadə olunmasına nəzarəti həyata keçirən icra hakimiyyəti orqanlarının Siyahısı", 2005;
- ✓ "Azərbaycan Respublikası Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin yanında Dövlət Avtomobil Nəqliyyatı Xidməti haqqında Əsasnamə";
- ✓ "Azərbaycan Respublikasında avtomobil nəqliyyatı vasitələri ilə sərnişin və yük daşımalarına görə verginin ödənilməsi xüsusiyyətləri, habelə "Fərqlənmə nişanı" və "Xüsusi fərqlənmə nişanı"nın tətbiq edilməsi Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;
- ✓ Kütləvi informasiya vasitələri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Elektron xidmət növlərinin Siyahısı", 2011;
- ✓ "Telekommunikasiya haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları" və "Elektron xidmət növlərinin Siyahısı, 2011 və s.

Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş Üzrə Dövlət Komitəsi

STM-in sorğusuna cavab olaraq qeyd edilir ki, Komitə diasporla iş sahəsində vahid dövlət siyasətinin formalaşdırılması, diasporla iş sahəsinin inkişafının təmin edilməsi, beynəlxalq hüquq normalarına və müvafiq dövlətlərin qanunvericiliyinə uyğun olaraq xaricdə yaşayan azərbaycanlıların milli-mədəni muxtariyyət və ictimai birliklər yaratmaq hüququnun həyata keçirilməsinə yardım göstərilməsi və s. istiqamətlərdə fəaliyyətini təşkil edir.

Əsasnaməsinə uyğun olaraq Komitə xaricdə yaşayan azərbaycanlılarla iş istiqamətində fəaliyyətini həyata keçirdiyindən əhaliyə hər hansı ödənişli və ya ödənişsiz xidmət göstərmir.

Lakin DXP-də Komitə tərəfindən "Xaricdə yaşayan azərbaycanlıların müraciətlərinin qəbulu və cavablandırılması" adlı xidmətin göstərildiyi yer alıb. Bu xidmət xarici ölkələrdə yaşayan Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının, diaspor təşkilatlarının, eləcə də Azərbaycan Respublikasının vətəndaşı olmayan azərbaycanlıların ərizə, şikayət və təkliflərinin Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş Üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən qəbulu, araşdırılması və cavablandırılmasını əhatə edir.

Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi

Nazirlik STM tərəfindən göndərilən nümunə formasını tam doldurmayıb. Cavab məktubunda qeyd edilir ki, Nazirlik üzrə göstərilən xidmətlərin "ASAN xidmət indeksi"ni təşkil edən parametrlər əsasında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən qiymətləndirilməsi hər il həyata keçirilir. Bu qiymətləndirilməyə uyğun olaraq, 28 xidmət növünün məmnunluğu haqqında məlumat yerləşdirib. Məktubda vurğulanır ki, 2020-ci ildə 28, 2021-ci ildə isə 20 növ xidmətin qiymətləndirilməsi həyata keçirilib.

Nazirlik tərəfindən göstərilən xidmətlərə dair məlumatlar da DXP-yə daxil edilib, hazırda mütəmadi olaraq yenilənməsi təmin edilir və xidmətlərə dair məlumatların adıçəkilən portaldan əldə edilməsi müm-

kündür.

Beləliklə, Nazirlik tərəfindən xidmətlərin elektronlaşdırılmasına, hüquqi sənədlərə dair heç bir məlumat təqdim edilməyib.

DXP-də isə Nazirliyin 108 xidmət həyata keçirdiyi göstərilir. Onların 56-si elektronlaşdırılmayıb.

Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi

STM-in sorğusuna cavab olaraq qeyd edilib ki, Nazirliyin aidiyyəti struktur bölmələri tərəfindən göstərilən xidmətlərə dair məlumatları Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrində əldə etmək mümkündür.

Nazirlik Ədliyyə Akademiyası tərəfindən göstərilən 2 xidmətə dair məlumat təqdim edib. Onlardan biri mediasiyadır. Distant formada həyata keçirilir və xidmət ödənişlidir. Xidməti tənzimləyən normativ-hüquqi akt Nazirlər Kabinetinin "Mediatorların hazırlığı və ixtisaslarının artırılması ilə bağlı təlim qaydası" haqqında 5 sentyabr 2019-cu il tarixli qərarıdır.

İkinci xidmət Ədliyyə Akademiyası tərəfindən həyata keçirilən hüquqi yardımla bağlıdır. Bu xidmət elektronlaşdırılmayıb və ödənişsizdir. Xidmətin tənzimlənməsində "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Qanuna istinad olunur.

DXP-də adıçəkilən qurumun 72 xidmət növü haqqında məlumat yer alıb və onun 45-i elektronlaşdırılmayıb. Əslində isə mediatorların hazırlanması dövlət xidməti hesab olunmur. Həmçinin hüquqi yardımların göstərilməsi də xidmət deyil və qeyd olunduğu kimi, "Vətəndaş müraciətləri haqqında" Qanunla tənzimlənir.

Azərbaycan Respublikasının Milli Arxiv İdarəsi

STM-ə göndərilən cavab məktubunda Milli Arxiv İdarəsinin 5 xidmət növü haqqında məlumat əksini tapır. Onun yalnız 1-nin tam elektronlaşdırıldığı, 3-nün isə qismən elektronlaşdırıldığı qeyd edilir. DXP-də isə 5 xidmətin yalnız 1-nin elektronlaşdırılmadığı görünür.

Xidməti tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Milli Arxiv fondu haqqında" Azərbaycan

can Respublikasının Qanunu;

✓ "Azərbaycan Respublikasının Milli Arxiv İdarəsi haqqında Əsasnamə";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət arxiv fondunun sənədlərindən istifadə Qaydaları", 2000;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Milli arxiv fondunun komplektləşdirilməsi, mühafizəsi və ondan istifadə Qaydaları haqqında Əsasnaməsi", 2000;

✓ Milli Arxiv İdarəsi kollegiyasının qərarı ilə təsdiq edilmiş "Arxiv arayışlarının, arxiv sənədlərindən çıxarışların, arxiv sənədlərinin surətlərinin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu üzrə İnzibati Reqlament", 2013;

✓ "İnformasiya əldə etmək haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Elektron hökumət" portalına qoşulmalı olan informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının Siyahısı'nın və "İnformasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının, elektron xidmətlərin "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün Texniki Tələblər" in təsdiq edilməsi haqqında Nazirlər Kabinetinin Qərarı.

Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi

STM-ə göndərilən cavab məktubunda 6 xidmət növü ilə bağlı məlumat yer alıb. DXP-yə isə 7 xidmətin adı daxil edilib. Mərkəzə göndərilən məlumatlarda bütün xidmətlərin qismən elektronlaşdırıldığı qeyd edilir və onların 4-ündə rüsum təqdim edilmir.

Xidməti tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Dini etiqad azadlığı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi haqqında Əsasnamə", 2001;

✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Fəaliyyət növlərinin xüsusiyyətindən asılı olaraq xüsusi razılıq (lisensiya) verilməsi üçün tələb olunan Əlavə şərtlər", 2002;

✓ "Dövlət rüsumu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və s.

Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyi

STM-in sorğusuna cavab olaraq göndərilmiş cavab məktubunda 27 xidmət haqqında məlumat qeyd edilir. 27 xidmətin 24-nün qismən, 3-nün isə tam elektronlaşdırıldığı göstərilir. 14 xidmət üzrə dövlət rüsumu yoxdur.

DXP-yə isə 30 xidmətin adı daxil edilib, onlardan 15-nin qismən və ya tam elektronlaşdırıldığı qeyd edilib.

Xidməti tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində şəffaflığın artırılması, yaşayış yeri üzrə qeydiyyat və lisenziyalasdırma prosedurlarının elektronlaşdırılması sahəsində bəzi tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2015;

✓ "Xidməti və mülki silah haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Xidməti silahın saxlanması, gəzdirilməsi və ondan təyinatı üzrə istifadə edilməsi qaydaları üzrə hazırlıq proqramı, odlu silahın istifadəçisinin həmin silahın tətbiqi şəraitində yararlılığı baxımından dövrü olaraq yoxlamadan keçirilməsi qaydaları, habelə xidməti silahın əldə edilməsi və onun fiziki şəxslərə verilməsi Qaydası", 2002;

✓ "Xidməti və mülki silahın qeydiyyatı alınması (qeydiyyatın dəyişdirilməsi) üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu üzrə inzibati reqlament", 2012;

✓ "Azərbaycan Respublikasının daxili işlər orqanlarında xidmət keçmə haqqında Əsasnamə";

✓ "Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2011;

✓ "Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlərin göstərilməsi Qaydaları" və "Elektron xidmət növlərinin Siyahısı", 2011;

✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Qeyri-dövlət (özəl) mühafizə fəaliy-

yəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Lisenzialaşdırma Qaydası", 2015;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət təhlükəsizliyindən irəli gələn hallarla əlaqədar lisenziya tələb olunan fəaliyyət növlərinin siyahısı və həmin fəaliyyət növlərinə lisenziya verilməsinə görə ödənilən dövlət rüsumunun məbləğləri", 2015;

✓ "Yol hərəkəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Nəqliyyat vasitəsinin idarə etmək hüququ verən sürücülük vəsiqəsi almaq istəyən şəxslərdən imtahanların qəbul edilməsi və onlara sürücülük vəsiqəsinin verilməsi qaydaları haqqında Əsasnamə";

✓ "Pasportlar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sisteminin istismarının təşkili Qaydaları"nın və "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sistemi daxilində dövlət orqanlarının informasiya resurslarından istifadəyə buraxılış dərəcəsi"nin təsdiq edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;

✓ "İtirilmiş əşyanın tapılmaması barədə arayışların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu üzrə inzibati rəqlament";

✓ "Fərdi məlumatlar haqqında" və "Informasiya əldə etmək haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanunları;

✓ "Şəxslərə məhkumluq barədə arayışların verilməsinə dair Təlimat";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarı ilə təsdiq edilmiş "Nəqliyyat vasitələrində reklamın yerləşdirilməsi Normaları", 2016;

✓ "Azərbaycan Respublikası vətəndaşının şəxsiyyət vəsiqəsi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Yaşayış yeri və olduğu yer haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu.

Azərbaycan Respublikasının Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti

Dövlət Xidməti STM-ə göndərdiyi cavab məktubunda 21 xidmət növü haqqında məlumat təqdim edib. Həmin xidmətin 9-u həm elektron, həm də kağız sənədləşmə üzərindən həyata keçirilir. Digər xidmətlər elektronlaşdırılmayıb. Xidmətlər ödənişsizdir.

DXP-də yalnız 10 xidmətin adına rast gəlinir. Onlardan 5-i qismən, ya da tam elektronlaşdırılıb.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi akt və ya inzibati qərarlar aşağıdakılardır:

✓ "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti haqqında Əsasnamə", 2012;

✓ "Hərbi vəzifə və hərbi xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Çağırışçıların və hərbi vəzifəliyə hərbi qeydiyyatının aparılması qaydası", 2012;

✓ "Müharibə veteranı, silahlı qüvvələr veteranı və əmək veteranı adlarının verilməsi qaydası və şərtləri haqqında Əsasnamənin və müvafiq vəsiqələrin nümunəsinin, eskizinin və təsvirinin təsdiq edilməsi haqqında" Nazirlər Kabinetinin Qərarı;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Şəhid adının əbədləşdirilməsi və şəhid ailələrinə edilən güzəştlərin tədbiqi qaydaları", 1994;

✓ "Informasiya əldə etmək haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarı ilə təsdiq edilmiş "Çağırışçıların və hərbi vəzifəliyə hərbi qeydiyyatının aparılması qaydası", 2012.

Azərbaycan Respublikasının Dövlət Gömrük Komitəsi

Komitədən STM-ə göndərilmiş cavab məktubunda 77 xidmətin adı qeyd edilib. Onlardan 17-si elektronlaşdırılmayıb. 17 xidmət növü isə müraciət əsasında xidmət göstərir. Digərlərinin elektronlaşdırıldığı

vurğulanıb. 77 xidmətin təqribən 33-ü ödənişlidir.

DXP-də isə cəmi 11 xidmət növünün adı qeyd olunub və olardan 5-nin elektronlaşdırılmadığı göstərilib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ Gömrük Məcəlləsi;
- ✓ "Azərbaycan Respublikasında xarici ticarətin daha da liberallaşdırılması haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı;
- ✓ "Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında" "Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı;
- ✓ "Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlərin göstərilməsi Qaydaları";
- ✓ "Gömrük sərhədindən keçirilən malların və nəqliyyat vasitələrinin bəyan edilməsi Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;
- ✓ "Gömrük nəzarətinin həyata keçirilməsi Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;
- ✓ "Gömrük yığımlarının məbləğlərinin təsdiq edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı,
- ✓ "Ümumdünya Poçt İttifaqının aktlarında nəzərdə tutulmuş sənədlərlə müşayiət olunan beynəlxalq poçt göndərişləri ilə göndərilən malların gömrük rəsmiləşdirilməsi Qaydaları";
- ✓ "Hökumət ödəniş portalı ilə əməliyyatların aparılmasına dair kollektiv Saziş", 29 dekabr 2014-cü il;
- ✓ "Azərbaycan Respublikasının dövlət sərhədindən buraxılış mətəqələrində şəxslərin və nəqliyyat vasitələrinin sürətli keçidinin idarə olunması üzrə Texnoloji Sxem", 2019;
- ✓ "Rüsumsuz ticarət mağazalarının yaradılması və onların fəaliyyətinin tənzimlənməsi Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;

✓ "Tərkibində əqli mülkiyyət hüquqlarının obyektleri olan malların reyestrinin aparılması Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;

✓ "Səlahiyyətli iqtisadi operator statusunun verilməsi, müvəqqəti dayandırılması və ləğv olunması Qaydaları";

✓ "Nəqliyyat vasitələrinin (konteynerlərin) gömrük möhürləri və plombları ilə yük daşımalarına buraxılması Qaydaları" haqqında 08 sentyabr 1997-ci il tarixli Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsinin əmri;

✓ "Avtonəqliyyat vasitələri və konteynerlərin "buraxılış şəhadətnaməsi" ilə təmin olunması sahəsində fəaliyyətin tənzimlənməsi haqqında" 25 avqust 2018-ci il tarixli Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsinin sərəncamı;

✓ Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsinin 30 avqust 2000-ci il tarixli 058 nömrəli əmri ilə təsdiq olunmuş "Azərbaycan Respublikasında BYD (Beynəlxalq Yük daşımaları) kitabçası tətbiq edilməklə daşıyıcıların beynəlxalq yük daşımalarına buraxılması qaydaları haqqında Əsasnamə";

✓ "Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı, 2015;

✓ "Azərterminalkompleks" Birliyinin sərəncamı;

✓ "Gömrük ekspertizasının aparılması Qaydaları", 2013 və s.

Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi

Agentlik tərəfindən STM-ə göndərilmiş cavab məktubunda 17 xidmət növü haqqında məlumat təqdim edilib. Bütün xidmətlərin elektronlaşdırıldığı qeyd edilib.

DXP-yə isə 14 xidmətin adı daxil edilib. Eyni zamanda dxr.az portalında yalnız 1 xidmətin qismən elektronlaşdırıldığı qeyd edilib. Digər xidmətlər üzrə ya elektronlaşdırılmadığı, ya da ümumiyyətlə, "qeyd edilməyib" göstərilib. Bütün xidmətlər üzrə dövlət rüsumu müəyyənləşdirilib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ "Yeyinti məhsulları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Lisənziya və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi haqqında Əsasnamə;
- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Qida məhsulları sahəsində fəaliyyət göstərən subyektlərin qida təhlükəsizliyi qeydiyyatına alınması və dövlət reyestrinin aparılması Qaydaları", 2018;
- ✓ "Fitosanitar nəzarəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və s.

Azərbaycan Respublikası Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsi

Komitədən STM-ə göndərilmiş cavab məktubunda 13 xidmət növü üzrə məlumat təqdim edilib. Onlardan 9-u elektronlaşdırılmayıb. DXP-yə 16 xidmət növü daxil edilib, onlardan cəmi 2 xidmətin qismən elektronlaşdırıldığı göstərilib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ Azərbaycan Respublikasının Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsinin Əsasnaməsi;
- ✓ "Məskunlaşmamış qaçqın və məcburi köçkünlərə güzəştlərin müavinətlə əvəz olunması ilə əlaqədar onların ödənilməsi Qaydasının təsdiq edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı, 2002;
- ✓ "Qaçqınların və məcburi köçkünlərin (ölkə daxilində köçürülmüş şəxslərin) statusu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Məcburi köçkünlərin və onlara bərabər tutulan şəxslərin sosial müdafiəsi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Məcburi köçkünlərə dövlət tərəfindən müəyyən edilmiş müavinətlərin verilməsinin tənzimlənməsi haqqında" Nazirlər Kabinetinin Qərarı, 1993;
- ✓ "Məcburi köçkünlərin birdəfəlik və mütəmadi pul yardımları, ərzaq və sənaye məhsulları ilə təmin edilməsi Qaydası";
- ✓ "Yaşayış yeri və olduğu yer üzrə qeydiyyat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ "Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlığı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və s.

Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi

Nazirlikdən STM-ə göndərilmiş cavab məktubunda 48 xidmət növünün adı qeyd edilib. Onlardan cəmi 6-sının elektronlaşdırıldığı göstərilib. DXP-yə isə 54 xidmətin adı daxil edilib, onlardan 16-sı ya tam, ya da qismən elektronlaşdırılıb.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ "Aqrolizinq" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinə məxsus kənd təsərrüfatı texnikasının və texnoloji avadanlıqların hüquqi və fiziki şəxslərə lizinqə verilməsi və ya lizinq yolu ilə satılması Qaydaları"nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı, 2005;
- ✓ "Yol hərəkəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi yanında Aqrar Xidmətlər Agentliyinin Əsasnaməsi;
- ✓ Kənd Təsərrüfatı Nazirliyinin Kollegiyasının 30 may 2012-ci il tarixli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Traktorlar və digər mexaniki nəqliyyat vasitələrini idarə etmək üçün imtahanların qəbulu və sürücülük vəsiqəsinin verilməsi haqqında Təlimat";
- ✓ "Baytarlıq haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Toxumçuluq haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ "Seleksiya nailiyyətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
- ✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Daşınar əmlakın rəsmi reyestrləri, onların tərtib edilməsi və aparılması Qaydaları", 2007;
- ✓ Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi tərəfindən dövlət qeydiyyatı aparılan nəqliyyat vasitələrinin Siyahısı", 2008;
- ✓ "Traktorlara, həmçinin meşə və kənd təsərrüfatında istifadə edilən, siyahısı Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən müəyyən edilən mexaniki nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyatından keçirilməsi və dövlət qeydiyyatı üzrə uçota

alınması ilə bağlı kargüzarlıq işinin təşkili, qeydiyyat şəhadətnaməsinin, dövlət qeydiyyat nişanlarının və xüsusi məhsulların hazırlanması, sərfi, saxlanması və onlara nəzarətin təmin olunmasına dair Təlimat";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Mexaniki nəqliyyat vasitələrinin və onların qoşqularının müəyyən edilmiş qaydada dövlət qeydiyyatından keçirilməsi və dövlət qeydiyyatı üzrə uçota alınması haqqında Əsasnamə", 1999;

✓ "Dövlət rüsumu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət müəssisə və təşkilatları (idarələri) tərəfindən ərzaq məhsullarının mərkəzləşdirilmiş qaydada dövlət büdcəsinin vəsaitləri hesabına satın alınması Qaydası", 2016 və s.

Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi

Nazirliyin STM-ə təqdim etdiyi cavab məktubunda 40 xidmətin adı yer alıb. Xidmətlərin elektronlaşdırılması ilə bağlı heç bir məlumat qeyd olunmayıb.

DXP-də isə 34 xidmət növü haqqında məlumat yer alır. Onlardan yalnız 3-nün qismən və ya tam elektronlaşdırıldığı göstərilir.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Notariat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının soyadlarının dövlət dilinə uyğunlaşdırılması haqqında" Azərbaycan Respublikası Milli Məclisinin 2 fevral 1993-cü il tarixli 495 nömrəli Qərarı;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarı ilə təsdiq edilmiş "Adın, ata adının və soyadın verilməsi və dəyişdirilməsi Qaydaları", 2011;

✓ "Pasportlar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Xidməti pasport almaq hüququ olan vəzifəli şəxslərin siyahısı", 2011;

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 29 yanvar 2004-cü il tarixli Fərmanı ilə

təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi haqqında Əsasnamə";

✓ "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Miqrasiya Məcəlləsi;

✓ "Viza blankının doldurulması Qaydası"-nın, "Viza almaq üçün ərizə anketi" nümunəsinin və "Azərbaycan Respublikasına əcnəbini və ya vətəndaşlığı olmayan şəxsi dəvət edən tərəfin vəsatəti"nin nümunəsinin təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı, 2014.

Azərbaycan Respublikasının Fövqəladə Hallar Nazirliyi

Nazirliyin STM-ə göndərdiyi cavab məktubunda 21 xidmət haqqında məlumat yer alır. Bu xidmətlər Kiçik Gəmilərə Nəzarət və Sularda Xilasetmə Dövlət Xidməti, Sənayedə İşlərin Təhlükəsiz Görülməsi və Dağ-Mədən Nəzarəti Dövlət Agentliyi tərəfindən göstərilən xidmətlər olaraq qeyd edilib. Göndərilən cavablara əsasən, onlardan 7-si elektronlaşdırılmayıb.

DXP-yə 18 xidmətin adı daxil edilib. Onlardan 6-sının tam və ya qismən elektronlaşdırıldığı göstərilir.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Yol hərəkəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Komitəsinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Mexaniki nəqliyyat vasitələrinin və onların qoşqularının müəyyən edilmiş qaydada dövlət qeydiyyatından keçirilməsi və dövlət qeydiyyatı üzrə uçota alınması haqqında Əsasnamə"-nin və "Nəqliyyat vasitəsinin özgeninkiləşdirilməsi və girov qoyulması Qaydası", 1999;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhlükəli yüklərin avtomobil nəqliyyatı ilə daşınması Qaydaları", 2000;

✓ "Texniki təhlükəsizlik haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhlükə potensialı obyektlərin Siyahısı";

✓ "Əhəlinin radiasiya təhlükəsizliyi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Kiçik həcmli gəmilərin dövlət qeydiyyatı Qaydaları".

Azərbaycan Respublikasının Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi

Komitənin STM-ə göndərdiyi cavab məktubunda tabeliyində olduğu 4 təşkilat üzrə 15 xidmətin göstərildiyi qeyd edilib. Həmin xidmətlərin cəmi 17-si elektronlaşdırılıb. Hesabat dövründə DXP-yə isə 21 xidmətin adı daxil edilib. Onlardan yalnız 1-nin tam elektronlaşdırıldığı qeyd edilib.

Azərbaycan Respublikasının Elm və Təhsil Nazirliyi

Nazirlikdən STM-ə göndərilmiş cavab məktubunda 16 xidmət növü haqqında məlumat təqdim edilib. Onlardan 3-nün elektronlaşdırılmadığı qeyd olunub. Nazirliyin DXP-yə daxil edilən xidmətlərinin sayı isə 11-dir və onlardan 3-nün elektronlaşdırıldığı göstərilir.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2018-ci il 19 yanvar tarixli 16 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Məktəbəqədər təhsil müəssisələrinə qəbul Qaydası";

✓ Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyinin Kollegiyasının 2014-cü il 6 noyabr tarixli, 1/3 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Uşaqların (şagirdlərin) ümumi təhsil müəssisələrinə qəbulu və yerdəyişməsi Qaydaları";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2017-ci il 8 fevral tarixli 37 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının orta ixtisas təhsili müəssisələrinə tam orta təhsil bazasında tələbə qəbulu Qaydaları";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2017-ci il 8 fevral tarixli 39 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının ali təhsil müəssisələrinə tələbə qəbulu Qaydaları";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2017-ci il 8 fevral tarixli 41 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasında rezidenturaya qəbul Qaydaları";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Ka-

binetinin 2015-ci il 1 may tarixli 125 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının xarici ölkələrdə, əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin Azərbaycan Respublikasında təhsil alması Qaydaları";

✓ "Ümumi təhsil haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Təhsil haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyinin Kollegiyasının 15.11.2017-ci il tarixli, 5/2 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Ali təhsil müəssisələrinin bakalavriat və magistratura səviyyələrində, əsas (baza ali) tibb təhsilində təhsilalanların köçürülməsi, xaric edilməsi, bərpa olunması və akademik məzuniyyət götürülməsinə dair Qaydalar";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2022-ci il 1 iyun tarixli 217 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Gənclərin xarici ölkələrin nüfuzlu ali təhsil müəssisələrində təhsil almalarına dair 2022-2026-cı illər üçün Dövlət Proqramı" çərçivəsində xaricdə təhsil alacaq gənclərin seçilməsi meyarları və prosedurları üzrə Qaydası";

✓ "Peşə təhsili haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2021-ci il 24 iyul tarixli 226 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhsil Tələbə Krediti Fondunun vəsaiti hesabına təhsil tələbə kreditlərinin verilməsi Qaydası";

✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 3 avqust 2012-ci il tarixli 171 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Təhsil müəssisələrinin tikintisinə, maddi-texniki təchizatına dair vahid normalar, ümumi sanitariya-gigiyena tələbləri, şagird yerləri ilə təminat normativləri" və s.

8.1.2. Publik hüquqi şəxslər və dövlətə tabe olan (və ya səhmlərinin nəzarət paketi dövlətə məxsus olan) təsərrüfat subyektləri

Dövlət İmtahan Mərkəzi

Mərkəz STM-in sorğusuna cavab olaraq göndərdiyi məktubda 15 xidmət haqqında məlumatı daxil edib. Həmin xidmətlərin cəmi 2-si elektronlaşdırılmayıb. Qalan xidmətlər ya tam, ya da qismən elektronlaşdırılıb. DXP-yə 15 xidmətin adı salınsa da, onlardan 5-nin elektronlaşdırılmadığı qeyd edilir.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

- ✓ "Təhsil haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Azərbaycan Respublikasının Dövlət İmtahan Mərkəzi publik hüquqi şəxsin Nizamnaməsi";

- ✓ "Azərbaycan Respublikasının ali təhsil müəssisələrinə tələbə qəbulu Qaydaları";

- ✓ "Azərbaycan Respublikasının ali təhsil müəssisələrinin və Azərbaycan Milli Elmlər Akademiyasının magistraturalarına qəbul Qaydaları";

- ✓ "Dövlət qulluğu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət orqanlarında dövlət qulluqçusuna dövlət qulluğunda qulluq stajına görə əlavə haqqın məbləğlərinin müəyyənləşdirilməsi Qaydaları", 2002;

- ✓ "Dövlət qulluqçularının etik davranış qaydaları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Dövlət Qulluqçuları Reystrinin aparılması Qaydaları", 2006;

- ✓ "Dövlət qulluğuna qəbul üzrə müsahibədə iştirak etmək üçün müraciətə əlavə edilməli sənədlərin siyahısı və sənədlərin qəbulu Qaydaları", 2017;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət qulluğuna qəbul, dövlət qulluğunda fəaliyyətin davam etdirilməsi və dövlət qulluğu vəzifələrinin tutulması məqsədilə keçirilən test imtahanları üçün test nümunələrinin hazırlanması, ekspertizası, təsdiqi, test imtahanının təşkili, keçirilməsi, qiymətləndir-

mənin aparılması Qaydası", 2017;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət qulluğu vəzifələri üzrə test imtahanından keçmək barədə Sertifikatın Forması", 2017;

- ✓ "Azərbaycan Respublikasının orta ixtisas təhsili müəssisələrinə tam orta təhsil bazasında tələbə qəbulu Qaydaları";

- ✓ "Azərbaycan Respublikasında rezidenturaya qəbul Qaydaları";

- ✓ "Ümumi təhsil pilləsində təhsilalanların yekun attestasiyasının aparılması Qaydaları" və s.

"Azəriqaz" İstehsalat Birliyi

"Azəriqaz" İB-nin STM-ə göndərdiyi cavab məktubunda 20 xidmətin adı qeyd edilib. Xidmətlərin elektronlaşmasının ləngiməsi ilə bağlı açıqlamada layihənin hazır olduğu və yaxın zamanlarda tətbiq ediləcəyi bildirilib. Bəzi xidmət növləri üzrə elektron xidmət göstərilməməsi bunun texniki cəhətdən qeyri-mümkün olması ilə izah edilib.

DXP-yə isə "Azəriqaz"ın 21 xidmət növü daxil edilib. Onlardan 9-nun qismən elektronlaşdığı qeyd edilib.

Xidməti tənzimləyən normativ-hüquqi akt və ya inzibati qərarlar hissəsində "Daxili qaydalara uyğun olaraq "Azəriqaz" İB tərəfindən təsdiq olunmuş Reqlament"ə uyğun həyata keçirildiyi göstərilir. Bundan başqa:

- ✓ "Qaz təchizatı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

- ✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2011-ci il 12 may tarixli 80 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Qazdan istifadə Qaydaları" və s.

Əqli Mülkiyyət Agentliyi

Agentlikdən STM-ə göndərilmiş cavab məktubunda 20 xidmət haqqında məlumat qeyd edilib. Onlardan 7-si elektronlaşdırılmayıb. Digərlərinin isə qismən və ya tam elektronlaşdırıldığı göstərilib.

DXP-yə 19 xidmət növü daxil edilib. Onun 7-nin elektronlaşdırılmadığı qeyd edilib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Məlumat toplularının hüquqi qorunması haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Azərbaycan Respublikasının Əqli Mülkiyyət Agentliyinin Nizamnaməsi",

✓ "Məlumat toplularının rəsmi qeydiyyatda alınması və rəsmi qeydiyyatdan keçirilmiş məlumat toplusuna hüquqların tam və ya qismən verilməsi haqqında müqavilənin qeydiyyatdan keçirilməsi Qaydaları";

✓ Azərbaycan Respublikası Müəllif Hüquqları Agentliyinin qərarı ilə təsdiq edilmiş "Xüsusi qorunma hüququ ilə qorunan məlumat toplularının qeydiyyatı üzrə inzibati rəqlament", 2012;

✓ "Patent haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Dövlət rüsumu haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Patent müvəkkilləri haqqında Əsasnamənin təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin Qərarı;

✓ "Əmtəə nişanları və coğrafi göstəricilər haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Lisenzialar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "İxrac nəzarəti haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "İxrac nəzarətinə düşən mallar (işlər, xidmətlər, əqli fəaliyyətin nəticələri) üzrə xüsusi icazənin verilməsi Qaydaları", 2005;

✓ "Müəlliflik hüququ və əlaqəli hüquqlar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Müəllif Hüquqları Agentliyinin qərarı ilə təsdiq edilmiş "Müəlliflik hüququ obyektinin qeydiyyatı üzrə inzibati rəqlament", 2012.

"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti

"Azərsu" ASC-nin STM-in sorğusuna cavab məktubunda 33 xidmət növü üzrə fəaliyyət həyata keçirildiyi qeyd olunub. DXP-yə 17 xidmət növü daxil edilib. 9 xidmət növü üzrə elektronlaşdırılma aparılmayıb və onlardan 4-nün elektronlaşdırılmamasının səbəbi kimi xidmətin fiziki olaraq həyata keçirildiyi göstərilib. 8 xidmət üzrə rüsum müəyyənənlişib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 17 iyul tarixli 262 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Sudan istifadə Qaydaları";

✓ "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 tarixli 429 nömrəli Fərmanı;

✓ "Azərsu" ASC-nin 11.03.2015-ci il tarixli, 106 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş "Abonent xidmətlərinə dair" Təlimat;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 13 avqust tarixli 275 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "İstehlakçıların su təchizatı və tullantı sularının axıdılması sistemə qoşulması üçün texniki şərtlərin verilməsi və qoşulması Qaydaları" və s.

"Azərişiq" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti

"Azərişiq" ASC STM-in sorğusuna cavab olaraq 14 xidmət növü haqqında məlumat təqdim edib. DXP-yə isə 17 xidmət növü daxil edilib. STM-ə göndərilən məlumatlarda xidmətlərin hamısının (14 xidmətin) elektronlaşdırıldığı qeyd edildiyi halda, portalda 5 xidmət üzrə elektronlaşma vəziyyəti ilə bağlı məlumat daxil edilməyib.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2005-ci il 2 fevral tarixli 18 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Elektrik enerjisinin istifadə Qaydaları";

✓ "Məişət abonentlərinin mövcud və ya inşa ediləcək tikinti obyektlərinin enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulmasına görə qoşulma haqqının məbləği"nin təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 iyul 2018-ci il tarixli Qərarı;

✓ "Tikinti obyektlərinin enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulmasına görə qoşulma haqqı məbləği"nin təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 27 aprel 2018-ci il tarixli Qərarı;

✓ "Obyektlərdə elektrik, qaz və su saygacalarının quraşdırılması haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 27 iyul 2004-cü il tarixli Qərarı və s.

Azərbaycan Respublikası Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi

Agentlik yalnız bir xidmət həyata keçirir: sərəncamında olan mənzillərin "Güzəştli mənzil" sistemi vasitəsilə əldə edilməsinə vasitəçilik edir. Xidmət elektronlaşdırılsa da, xidmətin göstərilməsi müddəti ilə bağlı xüsusi bir tənzimləmə aləti yoxdur.

Əsasən, "MİDA" MMC-nin Niamnaməsi və "Güzəştli mənzil sistemi haqqında Əsasnamə" kimi hüquqi-normativ aktlara istinad olunur.

Azərbaycan Respublikasının İcbari Tibbi Sığorta Üzrə Dövlət Agentliyi

Agentlik STM-ə göndərdiyi cavab məktubunda 6 xidmət növü haqqında məlumat tədqim edib. Xidmət növlərinin hamısının elektronlaşdırıldığı qeyd edilib.

Lakin DXP-də yalnız 1 xidmət növü tədqim edilib.

Xidmətlərin göstərilmə müddəti ilə bağlı "elektron qaydada həftənin bütün günləri" qeyd olunsada, xidmətin hansı müddətdə ala bilib-bilməməklə bağlı hər hansı bir standart müəyyənəlməyib. Məsələn, buraya COVID-19 əleyhinə vaksinasiya üçün onlayn növbə, PZR analizi nəticəsinin onlayn qaydada əldə edilməsi, laboratoriya analizlərinin nəticələri, "Peyvənd sertifikatı"nın və "İmmunitet sertifikatı"nın ələ edilməsi və s. bu kimi xidmətlər daxildir. Pasiyentlər üçün bu xidmətləri hansı müddətdə ala biləcəkləri ilə bağlı rəqlament müəyyənəldirilməyib.

Xidməti tənzimləyən normaytiv-hüquqi aktlar və ya inzibati qərarlar aşağıdakılardır:

✓ "Tibbi sığorta haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti yanında İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin Əsasnaməsinin və strukturunun təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2016;

✓ "Yoluxucu xəstəliklərin immunoprolaktikası haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və s.

Azərbaycan Respublikasının İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu

Fond tərəfindən 6 xidmət həyata keçirilir. "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları"na uyğun olaraq bütün xidmətlər Reyestrə daxil edilib. STM-ə göndərilən cavab məktubunda xidmətlərin elektron və kağız sənədləşmə formasında həyata keçirildiyi göstərilib. Onların 2-si üzrə xidmət rüsumları mövcuddur. Bu xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 22 iyun tarixli 940 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikası İpoteka və Kredit Zəmanət Fondunun vəsaiti hesabına ipoteka kreditinin, o cümlədən güzəştli ipoteka kreditinin verilməsi Qaydası";

✓ Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2017-ci il 29 noyabr tarixli 1691 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Sahibkarlar tərəfindən manatla alınan kreditlərə təminat verilməsi Qaydası".

Azərbaycan Respublikasının Dövlət Reklam Agentliyi

Agentlik STM-ə göndərdiyi cavab məktubunda 4 xidmət növünü qeyd edib. Onlardan yalnız birinin elektronlaşdırıldığı göstərilə də, DXP-də hansısa xidmətin elektronlaşdırma səviyyəsi qeyd edilməyib.

Xidməti tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar və ya inzibati qərarlar aşağıdakılardır:

✓ Azərbaycan Respublikasının Şəhərsalma və Tikinti Məcəlləsi;

✓ "Reklam haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Azərbaycan Respublikasının Dövlət Reklam Agentliyinin Nizamnaməsi";

✓ "Lisensiyalar və icazələr haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və s.

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı

Mərkəzi Bankın STM-in sorğusuna cavab olaraq göndərdiyi məktubda 208 xidmət növü haqqında məlumat yer alır. Onlardan 6-sının elektronlaşdırıldığı qeyd edilib.

DXP-yə cəmi 77 xidmət növü daxil edilib.

Onların heç biri elektronlaşdırılmayıb.

Xidmətləri tənzimləyən normativ-hüquqi aktlar aşağıdakılardır:

✓ "Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının 7 iyul 2017-ci il tarixli Qərarı (№ 12) ilə təsdiq edilmiş "Bank lisenziyalarının və icazələrin alınması üçün müraciət qaydaları haqqında Təlimat";

✓ "Maliyyə xidmətləri bazarında tənzimləmə və nəzarət sisteminin idarəedilməsinin təkmilləşdirilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı;

✓ "Bank olmayan kredit təşkilatları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Qiymətli kağızlar bazarı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2016-cı il 28 oktyabr tarixli 422 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət və bələdiyyə qiymətli kağızlarının emissiyası və tədavülü Qaydaları";

✓ "İnvestisiya fondları haqqında" Azər-

baycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikasının Qiymətli Kağızlar üzrə Dövlət Komitəsinin 14 dekabr 2015-ci il tarixli Qərarı (№ 30) ilə təsdiq edilmiş "Depozitar qəbzlərinin buraxılışı, onların dövlət qeydiyyatına alınması və tədavülü Qaydası";

✓ Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2006-cı il 13 fevral tarixli 44 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "İpoteka kağızının dövlət qeydiyyatı Qaydaları";

✓ "Kredit ittifaqları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ "Lotereyalar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

✓ Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının 11 mart 2019-cu il tarixli Qərarı (№ 1951100017) ilə təsdiq edilmiş "Stimullaşdırıcı lotereyaların təşkili və keçirilməsi Qaydası" və s.

8.1.3. Yekun qənaətlər

Bu bölmə üzrə gələn nəticəyə uyğun qeyd etmək olar ki, vətəndaşlar üçün dövlət xidmətlərinə dair məlumatlar və onun qaydaları barədə əlçatanlıq yetərli səviyyədə deyil. Dövlət orqanlarının STM-ə göndərdikləri məlumatlarla Dövlət Xidmətləri Portalına daxil etdiyi məlumatlar arasında ziddiyyətlər mövcuddur. Dərinləşdirilmiş müsahibələrdə ekspertlər də bildiriblər ki, dövlət büdcəsindən elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı böyük həcmli vəsaitlərin ayrılmasına baxmayaraq, xidmətlərin hamısı vahid və integrasiya olunmuş şəkildə tam elektron sistemə keçməyib və bu istiqamətdə ciddi boşluqlar var. Onların fikrincə, e-xidmətlərin integrasiya prosesinin tam olmaması səbəbindən bəzən bir dövlət qurumuna lazım olan sənədi başqa dövlət qurumundan vətəndaşın özü sorğu verərək almalı olur. Yerli icra hakimiyyəti orqanlarının bu sahədə də xüsusilə geri qaldığı qeyd edilir.

Ekspertlərə görə, elektronlaşmanın yarımcıq həyata keçirilməsinin bir neçə səbəbi var:

- Elektron xidmətlə bağlı peşəkarlığın və verdişin olmaması;

- İnternet şəbəkəsinin zəif olması;

- Elektron hökumət portalının fəaliyyətinin tam həcmdə işə düşməməsi, dövlət orqanları (qurumları) arasında məlumat mübadiləsinin zəif olması;

- Dövlət orqanlarının (qurumlarının) subyektiv yanaşmaları və s.

Ekspertlərə görə, elektronlaşdırılmamış xidmətlərin yüksək olaraq qalması korpusiya risklərini artırır, şəffaflıq aşağı salır.

Bundan başqa, digər nəticələri aşağıdakı kimi qruplaşdırmaq olar:

- Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilən "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları" tam icra edilmir. Bu Qaydaların 2.2.1-ci və 2.2.2-ci yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş bölmələrində yer alan "xidmətin hüquqi əsası", "xidmətin həyata keçirilmə formaları", "xidmətin həyata keçirilməsi müddəti"; "xidmətin həyata keçirilməsi üçün müraciətlərin qəbulunun vaxtı və müddəti", "xidmətin həyata keçirilməsinin dayandırılması və ya ondan imtina edilməsinin hüquqi əsasları", "xidmətin həyata keçirilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim edilmə forması",

"xidmətin həyata keçirilməsi üçün doldurulması tələb olunan müvafiq sənədlərin (ərizə, blank və s.) nümunələri" və s. bu kimi məlumatların elektron formada əlçatanlığı tam təmin olunmayıb.

- Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrində 3480 xidmət daxil edilsə də, Dövlət İnformasiya Ehtiyatları və Sistemləri Reyestrinin Dövlət Xidmətləri Portalında isə (<https://www.dxr.az/dxr>) ümumi 143 qurum üzrə cəmi 1138 dövlət xidmətin adı yer alır. Sosial Tədqiqatlar Mərkəzinin də monitorinqi nəticəsində aşkar edilib ki, dövlət xidmətlərinin hamısı Dövlət Xidmətləri Portalına integrasiya olunmayıb.

- Dövlət Xidmətləri Portalında belə daxil edilən xidmətlər üzrə "Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları"nın 2.2.1-ci və 2.2.2-ci yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş bölmələr tam göstərilməyib.

- Xidmətlərin alınması qaydaları, bununla bağlı nümunə formaları, tələb olunan sənədlərin tam siyahısı, hüquqi aspektləri və qanunvericiliyə istinadlara dair məlumatların dövlət təşkilatlarının internet resurslarında da yerləşdirilməsinə ehtiyac var.

- "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmədə yerli icra hakimiyyətləri üzrə yalnız paytaxt Bakı üzrə nəticələr təqdim olunur. "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirməsində iştirakçılığını təmin etmək üçün regional yerli icra hakimiyyətləri ilə bağlı müəyyən işlər həyata keçirilməlidir. Belə olan halda, paytaxt və regionalar arasında müqayisəli təhlil aparmaq asan olar.

- Xidmətlərin elektronlaşdırılma səviyyəsi yetərli vəziyyətdə deyil.

- Xidmətlərlə bağlı standartların müəyyənləşməsi üçün baza qanunu yoxdur. Xidmətlərə dair hər bir standart Nazirlər Kabinetinin qərarlarına, Prezident fərmanlarının və dövlət orqanının (qurumunun) daxili qaydalarına uyğun olaraq, müxtəf normativ-hüquqi aktlara istinad edilir.

- DXP-də "Həyata keçirilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim edilmə forması" adlı bölmə ayrılsa da, müraciət üçün lazım olan ərizə və ya anketlərlə bağlı nümunə formalarının yerləşdirilməsinə ehtiyac var.

- Ekspertlərin qənaətinə görə, dövlət

orqanlarında göstərilən xidmətlə bağlı tələb olunan bezi rüsumların, ödənişlərin əhəlinin minimum əməkhaqları ilə uyğunlaşdırılmadığı önə çəkilir. Xüsusilə, əhəlinin aşağı və orta təbəqəsinin daha çox istifadə etdiyi xidmətlər üzrə rüsumların minimum istehlak səbətinə daxil edilməsinə və ya minimum əməkhaqqına uyğunlaşdırılmasına ehtiyac var.

● Xidmətlərlə bağlı daxil olan müraciətlərin (təklif və şikayətlərin) aidiyyəti üzrə müraciətə baxan subyektlərə göndərilməsini və onlar tərəfindən cavablandırılmasını təşkil etmək məqsədilə "ASAN müraciət" in yara-

dılması müsbət bir addımdır. Lakin hələ də dövlət orqanlarından (qurumlarından) şikayət vermək və nəticə əldə etmək mexanizmləri, prosedurları mürəkkəbdir və bunun sadələşdirilməsinə ehtiyac var. Mövcud mexanizmlərdə şikayətlər üzrə effektiv nəticə əldə etmək prosedurları mövcud deyil. Hətta DPX-də bir çox qurumlar xidmət üzrə mübahisələndirmə məqamı yarandıqda onun həlli yollarına dair bölməni boş saxlayıblar.

9. NƏTİCƏ

□ Aparılan tədqiqat belə bir nəticəyə gəlməyə əsas verir ki, dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün zəruri olan qanunvericilik bazası yenilənməlidir. Hazırkı qanunvericilik xidmətlərin göstərilməsində vahid yanaşmaların, o cümlədən dövlət rüsumlarının və göstərilən xidmətlərə görə alınan əlavə vəsaitlərin hədlərinin müəyyənəlməsini tənzimləyə bilmir. Tədqiqat zamanı rəyi soruşulan xidmətə alanların rüsum tələb edən xidmətlər üzrə respondent mövqeyini ümumilikdə 100% üzərindən dəyərləndirsək, onların 27,5%-i rüsumları yüksək, 55,4%-i orta dərəcəli, 10,9%-i aşağı hesab edib. Respondentlərin 6,2%-i fikir bildirməkdə çətinlik çəkib. Rüsumla yanaşı "xidmət haqqı" adlanan ödəniş bir çox hallarda kifayət qədər yüksək məbləğdə müəyyən edilib.

□ STM tədqiqat çərçivəsində 34 dövlət orqanına (qurumuna) yazılı sorğu ünvanlayaraq göstərdikləri xidmətlərə dair standartları tənzimləyən normativ-hüquqi akt və ya inzibati rəqlamentə dair məlumatların təqdim olunması və xidmət standartları, o cümlədən xidmətin növü, göstərilmə yeri və müddəti, xidmət üçün rüsum və xidmət haqqı ödənişlərinin məbləği və s. barədə məlumat verməyi xahiş edib. Sorğu göndərilən 21 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanından 3-ü - Səhiyyə Nazirliyi, Mədəniyyət Nazirliyi, Gənclər və İdman Nazirliyi, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan 13 hüquqi şəxsdən 2-si - "Azəristiliktəchizat" ASC və Bakı Nəqliyyat Agentliyi cavab ver-

məyib. Qurumlardan 6-si sorğu anketini tam doldurmayıb, tələb olunan məlumatları natamam təqdim edib. Bununla belə, alınan cavabların təhlili göstərir ki, xidmətlərin göstərilməsi standartlarında və ya inzibati rəqlamentlərin hazırlanmasında vahid yanaşmalar yoxdur. Bir çox xidmətlər üzrə ümumiyyətlə xidmət standartları müəyyən edilməyib.

□ Elektron xidmətlərin təşkili üçün zəruri olan məlumatların elektronlaşmasında da ciddi ləngimələr müşahidə edilir. Bəzən dövlət orqanlarının elektron xidmət kimi qeyd olunan xidməti almaq üçün mütləq şəxsiyyəti təsdiq edən sənədlə birlikdə müvafiq dövlət orqanına yaxınlaşmaq məcburiyyəti yaranır. Digər tərəfdən, məlumatların vahid sistemə daxil edilməsi baş versə də, dövlət orqanları arasında koordinasiyanın zəif olması və yaxud elektronlaşmaya keçiddə problemlərin yaşanması yalnız bir dövlət orqanının xətası kimi qəbul olunmur. Bir dövlət orqanı avtomatlaşdırma və elektronlaşdırma səviyyəsini ən yüksək həddə qaldırsa da, digər dövlət orqanından sorğu əsasında alınan məlumatın elektronlaşmaması nəticədə vətəndaşa çətinliklər yaradır.

□ Bir orqana (səhəyə) aid məlumatları digər orqanın (digər səhəyə aid) əldə etməsinə qoyulan məhdudiyyətlər nəticəsində "vahid pəncərə"dən xidmət təşkil edən orqan xidməti tam elektronlaşdırı bilmir. Nəticədə yarımçıq elektron xidmət göstərilir və bu halda xidmətə alanlarda məmnun-

luq göstəricisi aşağı düşür və keyfiyyətli xidmətin təşkili mümkün olmur.

❑ Dövlət xidmətləri və vətəndaş qəbul-ları keçirən dövlət qulluqçularının, həm-çinin dövlət təsisatlarında çalışan vəzifəli şəxslərin xidmətəlanlarla davranışlarında əhəmiyyətli müsbət tendensiya müşahi-də edilib. Xüsusilə ASAN və DOST mərkəz-lərində xidmətlərin göstərilməsi zamanı əməkdaşlar yüksək davranış mədəniyyəti və peşəkarlıq nümayiş etdirə bilirlər. Bu-nunla belə, xidmətəlanlar arasında keçir-ilən sorğu zamanı ümumi halda xidmət göstərənlərin davranışından və peşəkar-lığından məmnun qalmayanlar (15%-dən artıq) çox olmasa da, ayrı-ayrı xidmətlər üzrə məmnun qalmayanların sayı nisbətən yüksəkdir. Daxili İşlər Nazirliyinin xidmət sahələrində (məsələn, avtomobillərə tex-niki xidmətin göstərildiyi yerlər, avtomobil-lərin alqı-satqısı və sənədləşdirilməsi və s.), kommunal xidmətlərin göstərilməsi, texni-ki şərtlərin alınması kimi sahələrdə xidmət göstərənlərdən məmnunluq nisbətən aşağıdır.

❑ Dövlət orqanlarının (qurumlarının) fəaliyyətində korrupsiya riskləri xüsusən elektronlaşmamış bəzi xidmət sahələrində daha çox müşahidə edilir. Bu xidmət yerləri ilə bağlı xidmətəlanların rəyləri öyrənilərkən və ekspertlərlə aparılan inter-vülərdən də belə qənaət əldə edilib ki, bu cür xidmətlərin bir hissəsi ləğv edilə və ya lisenziya əsasında özəl qurumlara da ver-ilə bilər. Bu baxımdan MFP TP-nin 1.1-ci yarımbəndindən irəli gələn vəzifələri icra edərkən, xidmət göstərilən sahələrdə geniş təhlillərin aparılması, xidmət göstərilən yer-lərdə monitorinqlərin keçirilməsi və xidmə-təlanların rəylərinin öyrənilməsi vacibdir. Tədqiqat göstərir ki, qismən elektronlaşmış və ya elektronlaşmamış xidmət sahələrinin

(ASAN və DOST istisna olunmaqla) bir qis-mində, xüsusən səhiyyə, kommunal, avto-mobillərə texniki xidmət, xüsusi icazələrin alınması və s. sahələrdə korrupsiya riskləri yüksək olaraq qalmaqdadır.

❑ Tədqiqat zamanı müəyyən edilən çatışmazlıqlar sırasında həmçinin Dövlət Xid-mətləri Portalı ilə bağlı olmuşdur. Bu prob-lemlər əsasən aşağıdakılardır:

❑ Dövlət Xidmətləri Portalında³¹ yenilən-mə davamlı olaraq aparılır. Nəticədə ayrı-ayrı dövlət orqanlarının (qurumları-nın) xidmət siyahıları ilə portaldakı reyestr arasında uyğunsuzluq yaranır. Məsələn, tədqiqat aparılan zaman Dövlət Xidmət-ləri Portalında elektron xidmətlərin sayı 501 göstərildiyi halda, tədqiqat başa çat-dıqdan sonra portalda bu rəqəm 558-ə yüksəlib. Bu, qısa müddətdə xidmətlərin elektronlaşması ilə bağlı deyil, sadəcə ye-nilənmənin mütəmadi olaraq aparılma-masının nəticəsidir.

❑ Bəzi xidmətlər aktiv deyil və ya ləğv edilib. Lakin reyestrdə o xidmətlərin adları qalır;

❑ Bəzi orqanların və təsisatların adı də-yişdirilib və ya ləğv edilib. Lakin portalda bu adlar qalır.

❑ Əhalinin xidmətlərə, xüsusən də elektron xidmətlərə asan çıxışına mane olan amillər mövcuddur. Elektron imzanın əldə edilməsi və elektron imzadan istifadənin mürəkkəbliyi bu xidmətlərin alınmasını çətinləşdirir və bir çox hallarda kənar yardım tələb edir. Yeni nə-sil şəxsiyyət vəsiqələrində elektron imza ser-tifikatlarının mövcud olmasına baxmayaraq elektron imza sertifikatları aktivləşdirilməyib.

³¹ <https://www.dxr.az/>

10. TƏKLİF VƏ TÖVSIYƏLƏR

❖ Dövlət Xidmətləri Portalında göstərilən elektron xidmətlər daha geniş aspektdə təhlil edilməlidir. Subyektiv səbəblərdən tam elektronlaşmayan və ya mümkün həddə qədər elektronlaşmayan xidmətlər müəyyən edilməlidir. Subyektiv səbəblərdən tam və ya mümkün həddə qədər elektronlaşmayan xidmətlərin tam və ya mümkün həddə qədər elektronlaşdırılması üçün müvafiq dövlət orqanlarının (qurumlarının) qarşısında təxirəsalınmaz vəzifələr qoyulmalı və müəyyən edilən vaxt çatçıvəsində qüsurlar aradan qaldırılmalıdır;

❖ Dövlət orqanları (qurumları) və dövlətə tabe olan (və ya səhmlərinin nəzarət paketi dövlətə məxsus olan) təsərrüfat subyektlərinin göstərdiyi xidmətlər üçün müəyyən olunmuş rüsumların və xidmət haqlarının əhəlinin bütün təbəqələri üçün münasib olması məqsədilə səlahiyyətli orqan tərəfindən araşdırmalar aparılmalıdır. Rüsumlardan dəfələrlə artıq olan "xidmət haqqı" adlanan ödənişlərin, xüsusən sahibkarlıq subyektləri üçün təmin edilməli olan xidmətlər üçün nəzərdə tutulan rüsumdankənar ödənişlərin məbləğləri düzgün şəkildə tənzimlənməlidir;

❖ Dövlət orqanları (qurumları) və dövlətə tabe olan (və ya səhmlərinin nəzarət paketi dövlətə məxsus olan) təsərrüfat subyektlərinin göstərilən xidmətə görə özləri və ya bilavasitə tender yolu ilə müəyyənləşdirdiyi kommersiya qurumlarının qanunvericiliklə tənzimlənməyən və birtərəfli qaydada müəyyən etdiyi "xidmət haqqı" adlandırılan ödənişlərin minimal və yuxarı hədlərini müəyyən edən vahid qanunvericilik aktının qəbul edilməsi zəruridir;

❖ Həyata keçirilən tədqiqat, o cümlədən qanunvericilik aktlarının təhlili belə nəticəyə gəlməyə əsas verir ki, dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində tənzimləmələrin effektivliyinin artırılması, əhaliyə, o cümlədən hüquqi və fiziki şəxslərə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətə yeni səviyyəyə çatdırılması, xidmətlərin əlçatan olması, xidmətə alanların bürokratik maneələrdən, korrupsiya hüquqpozmalarına yol açan hallardan müdafiəsinin daha yaxşı təmin edilməsi üçün mövcud qanunvericiliyə

yenidən baxılması, həmçinin Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planının 1.7-ci yarım-bəndində göstərilən tədbirin – Dövlət xidmətlərinin təşkili prinsiplərini və qaydasını tənzimləyən, dövlət orqanları (qurumları) tərəfindən xidmətlərin göstərilməsinə dair tələbləri müəyyən edən vahid qanunun qəbul edilməsi – həyata keçirilməsi üçün zəruri qanunvericilik tədbirlərinin həyata keçirilməsi və bu zaman bütün maraqlı tərəflərin qanunvericilik prosesində iştirakçılığının təmin edilməsi məqsəduyğundur;

❖ Dövlət xidmətləri və vətəndaş qəbulları keçirən dövlət qulluqçularının, həmçinin dövlət təsisatlarında çalışan vəzifəli şəxslərin davranışlarının və peşəkarlığının xüsusi metodika əsasında qiymətləndirilməsinin aparılması zəruridir.

❖ Korrupsiya riski yaradan xidmət sahələrinin müəyyən olunması və aradan qaldırılması üçün qanunvericiliyin təkmilləşdirilməsi, xidmətlərin mümkün halda elektronlaşdırılması, bəzi xidmət növlərinin dövlət orqanlarından alınaraq özəl qurumlara verilməsi və ya ciddi nəzarət mexanizmlərinin yaradılması zəruridir.

❖ Dövlət Xidmətləri Portalında mütəmadi olaraq yenilənmələr aparılmalı, ayrı-ayrı dövlət orqanlarının (qurumlarının) rəsmi veb sahifələri ilə Dövlət Xidmətləri Portalı arasındakı fərqlər, uyğunsuzluqlar aradan qaldırılmalıdır.

❖ Əhəlinin xidmətlərə, xüsusən də elektron xidmətlərə asan çıxışına mane olan amillər aradan qaldırılmalıdır. Yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqələrində elektron imza aktivləşdirilməli və ondan istifadə qaydaları ilə bağlı geniş məlumatlandırma tədbirləri həyata keçirilməlidir.

❖ Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində vahid standartlar və ya vahid inzibati rəqlamentin müəyyən olunması zəruridir. Bir çox dövlət orqanları və ya təsisatları belə standartları və ya inzibati rəqlamenti özü qəbul etmişdir ki, bu da müəyyən hallarda xidmətin keyfiyyətinə mənfi təsir göstərir və ümumi xidmət prinsipləri ilə tam uyğun deyil.

11. ƏLAVƏLƏR

11.1. Xidmətlərin ümumi siyahısı

- ◆ Kənd təsərrüfatı nəqliyyat vasitələri üçün sürücülük vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi
- ◆ Məcburi köçkünlərə yaşayış yeri haqqında arayışın verilməsi
- ◆ Qaz təchizatı ilə bağlı problemlərin həlli
- ◆ Torpaqların, suvarma suyunun, səpin materiallarının aqrokimyəvi analizlərinin aparılması (tədqiqatı)
- ◆ Xidməti və mülki silahın alınması, saxlanması və qeydiyyatı
- ◆ Telekommunikasiya vasitələrinə uyğunluq sertifikatının alınması
- ◆ Nəqliyyat vasitələrinə texniki baxışın keçirilməsi
- ◆ Adın, ata adının və soyadın dəyişdirilməsinin qeydə alınması
- ◆ Müddətdən artıq həqiqi hərbi xidmətə qəbul və zabitlərin, kursantların həqiqi hərbi xidmətə qəbul edilməsi
- ◆ Vətəndaşların dövlət xətti ilə xaricdə təhsil almalarının təşkil edilməsi
- ◆ Vətəndaşlara arxiv arayışı, yaxud arxiv sənədlərindən çıxarışların alınması
- ◆ Özəl mühafizə fəaliyyətinə lisenziya alınması
- ◆ Yeyinti məhsullarına qida təhlükəsizliyi sertifikatının alınması
- ◆ Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid malların (fauna, flora növlərinin) idxalına və ya ixracına, dövriyyəsinə razılığın alınması
- ◆ Özünüməşğulluq proqramı çərçivəsində dəstək göstərilməsi
- ◆ Məhkumluq barədə arayışların alınması
- ◆ Xüsusi texnoloji nəqliyyat vasitələrinin (mühərrikinin işçi həcmi 50 kub/sm-dən az) texniki baxışdan keçirilməsi, qeydiyyat şəhadətnaməsinin və nişanının alınması
- ◆ İxrac edilən heyvanlara, heyvan mənşəli məhsullara və xammala beynəlxalq baytarlıq sertifikatının alınması
- ◆ Əlilliyin müəyyən edilməsi
- ◆ Kənd təsərrüfatı texnikalarının lizinq yolu ilə alınması
- ◆ Xarici ölkələrdə təhsil almış, diplomdan sonra ixtisaslaşma keçən tibb işçilərinin işə buraxılması
- ◆ COVID-19 sertifikatı ilə bağlı xidmətlər
- ◆ Ümumvətəndaş (xarici) pasportun alınması, dəyişdirilməsi
- ◆ Azərişiq – Yeni abonentin qeydiyyatına alınması, sayğacın quraşdırılması, smart kartların alınması
- ◆ İş yeri haqqında arayış (müəllim və texniki heyətin)
- ◆ Elektrik təchizatı ilə bağlı problemlərin həlli
- ◆ Sosial məişət xidmətlərinin göstərilməsi
- ◆ Sənədlərin bir dildən başqa dilə tərcüməsinin düzgünlüyünün təsdiq edilməsi
- ◆ Hüquqi şəxsin vergi uçotuna alınması və qeydiyyatı ilə bağlı əməliyyatlar
- ◆ Avtomobil nəqliyyatı, yaxud taksi minik avtomobili ilə sərnişindəşım xidmətlərinin göstərilməsi üçün "Fərqlənmə nişanı"nın alınması
- ◆ Fiziki şəxsin vergi uçotuna alınması və qeydiyyatı ilə bağlı əməliyyatlar
- ◆ Poçt vasitəsilə maliyyə və ödəniş xidmətləri
- ◆ Əlillərin reabilitasiya vasitələri ilə təmin edilməsi və ya bərpa mərkəzlərinə qəbul edilməsi
- ◆ Qida sahəsində fəaliyyət göstərən sahibkarların qeydiyyatı
- ◆ Cərrahi tibbi xidmətlər
- ◆ Meşə fondu torpaqlarından, yaxud su ehtiyatlarından istifadə üçün razılığın alınması
- ◆ POS-terminalın qeydiyyatı ilə bağlı əməliyyatlar
- ◆ Təhlükəli maddələrin istehsalı, emalı, nəqli və istifadəsi ilə əlaqədar icazə alınması

- ◆ Azərişiq – Abonent məlumatlarında dəyişiklik edilməsi
- ◆ Su obyektlərindən suyun götürülməsinə razılığın alınması
- ◆ Məcburi köçkünlərə yemək xərci üçün aylıq müavinətin verilməsi
- ◆ Sığorta fəaliyyətinə lisenziyanın alınması
- ◆ Yaşayış yeri olmayan şəxslərin, ahılların sığınacaqlara qəbul edilməsi
- ◆ Vətəndaşların haqqı ödənilən ictimai işlərə cəlb olunması barədə göndərişlərin verilməsi
- ◆ Müəllimlərin təhsil müəssisələrində işə qəbulunun təşkil edilməsi
- ◆ Beş ildən çox işləməyən tibb mütəxəssislərinin hazırlığa göndərilməsi
- ◆ Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının (doğum, ölüm, nikah və s.) qeydiyyatı
- ◆ Tikintiyə və istismara icazə alınması
- ◆ Valyuta mübadiləsi fəaliyyətinə lisenziyanın alınması
- ◆ Tibbi arayış və digər tibbi sənədlər
- ◆ Ovçuluq biletinin, ov icazələrinin alınması
- ◆ İş yerinə dair arayışın alınması
- ◆ Sərnişin və yük daşımalarını həyata keçirən vergi ödəyicilərinə “Fərqlənmə nişanı” alınması
- ◆ Radiorabitə vasitələrinin qeydiyyatı
- ◆ İşaxtaranlara məşğulluq xidmətlərinin göstərilməsi
- ◆ Dini təyinatlı ədəbiyyatın, audio–video materialların, malların idxalı, ixracı və satışı ilə bağlı razılığın alınması
- ◆ Status sənədlərinin alınması
- ◆ Texniki qurğulara “Texniki Təhlükəsizlik Sertifikatı”nın, ionlaşdırıcı şüa mənbələrindən istifadə ilə əlaqədar elmi–tədqiqat işlərinə icazə alınması
- ◆ Şəhərdaxili, şəhərlərarası və beynəlxalq sərnişin daşınması haqqında müqavilə bağlanması
- ◆ Kiçik həcmli gəmilərin dövlət qeydiyyatı, onlara sürücülük vəsiqəsinin, gəmi biletinin alınması
- ◆ Təhsil fəaliyyətinin lisenziyalasdırılmasına dair rəyin (razılığın) alınması
- ◆ Uşağın mənşəyinin müəyyən edilməsi, adının və soyadının dəyişdirilməsinə icazə alınması
- ◆ Avtomobil yollarının mühafizə zolağında sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan hüquqi və fiziki şəxslərlə müqavilə bağlanması
- ◆ Pestisidlərin, bioloji preparatların və aqrokimyəvi maddələrin dövlət qeydiyyatı haqqında şəhadətnamənin verilməsi
- ◆ Nazirliyin tabeliyindəki təşkilatlarda keçirilən mədəni tədbirlərə biletsatışı
- ◆ Sahibkarlıq kreditlərinə zəmanətin verilməsi və hesablanmış faizlərə görə subsidiyanın alınması
- ◆ Məişət zorakılığından zərər çəkmiş şəxslərin reabilitasiya və sosial müdafiəsinin təşkil edilməsi
- ◆ İtirilmiş və ya korlanmış hərbi biletlərin əvəzinə yenisinin alınması
- ◆ İdxal və daxili karantin icazəsinin (sertifikatının) verilməsi
- ◆ Daşınmaz əmlakın qiymətləndirilməsi
- ◆ Telefon çəkilişi, addan ada keçirilməsi, nömrənin dəyişdirilməsi
- ◆ Kredit ittifaqına bank əməliyyatının həyata keçirilməsi üçün lisenziyanın alınması
- ◆ Toxumların sortluq və səpin keyfiyyətlərini təsdiq edən sertifikatların (vəsiqələrin) alınması
- ◆ Yaşılıqların salınmasına texniki dəstək və yaşılıqların götürülməsi haqqında qərarın alınması
- ◆ Bitki və bitkiçilik məhsullarının ixracına fitosanitar sertifikatının alınması
- ◆ Əsərin, əmlak hüquqlarının tam və ya qismən alınması haqqında müqavilənin qeydiyyatı
- ◆ Azərsu – Borc və ödəniş haqqında arayışların alınması

- ◆ Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması ilə bağlı problemlərin həlli
- ◆ Arxiv arayışlarının, arxiv sənədlərindən çıxarışların alınması
- ◆ Atmosfer havasına zərərli maddələrin atılmasına və zərərli fiziki təsirlərə xüsusi icazə alınmasına görə ödəmələrin miqdarı və istifadə olunması
- ◆ Əmtəə nişanına dair hüquqların dövlət qeydiyyatı və şəhadətnamənin alınması
- ◆ Dövlət qulluğu üçün test imtahanı, müsahibə və ümumi müsahibənin keçirilməsi
- ◆ Şagirdlərin təhsil aldıkları yer haqqında arayış
- ◆ Dövlət mülkiyyətində olan torpaq sahələrinin istifadəyə və icarəyə razılığın alınması
- ◆ Yaşayış yeri haqqında arayışın alınması
- ◆ Subsidiyaların alınması (əkin, heyvan, arı, barama, toxum, məhsul üçün)
- ◆ Bitkilərdə xəstəliklərin müəyyənləşdirilməsi və müalicəsi, zərərvericilərə qarşı bioloji mübarizənin aparılması
- ◆ Banklarda hesabların açılması üçün şəhadətnamə-dublikatın verilməsi
- ◆ Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri əks etdirən məlumatların verilməsi
- ◆ Azərsu – Yeni abonentin qeydiyyata alınması, sayğacın quraşdırılması, smart kartların alınması
- ◆ Dövlət və bələdiyyə mülkiyyətində olan torpaqların, müsadirə olunmuş əmlakın hərracda satışı və icarəyə verilməsi
- ◆ Arxiv arayışlarının, arxiv sənədlərindən çıxarışların, arxiv sənədlərinin surətlərinin alınması
- ◆ Vərəsəlik hüququ haqqında şəhadətnamələrin alınması
- ◆ Yerquruluşu işlərinin aparılması və yerquruluşu planlarının hazırlanıb verilməsi
- ◆ Yaşayış sahələrinin satmaq öhdəliyi ilə kirayəyə verilməsi
- ◆ Bank fəaliyyətinə lisenziyanın alınması
- ◆ Su istehlakçılarının (torpaqların) su ilə təmin edilməsi
- ◆ Dərman vasitələrinin idxalına icazə alınması
- ◆ Pul nişanlarının dəyişdirilməsi
- ◆ Elektron imza sertifikatının alınması
- ◆ Kənd təsərrüfatı nəqliyyat vasitələrinin qeydiyyatı, qeydiyyat şəhadətnaməsinin və nişanının alınması, dəyişdirilməsi, uçotdan çıxarılması
- ◆ Yetkinlik yaşına çatmayanlar, qəyyumluqda, himayədə olanlarla bağlı xidmətlərin göstərilməsi
- ◆ Dövlət sərhədindən keçirilən malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi
- ◆ Kənd təsərrüfatı nəqliyyat vasitələrində texniki baxışın keçirilməsi
- ◆ Asan imza sertifikatların alınması və ya dəyişdirilməsi
- ◆ Ümumvətəndaş (xarici) pasportun dəyişdirilməsi
- ◆ Təcili və təxirəsalınmaz tibbi yardım
- ◆ Xidməti və diplomatik pasportların alınması, dəyişdirilməsi
- ◆ Yaşlılıqların götürülməsinə dair rəyin alınması
- ◆ Məhkumluqdan çıxmış şəxslərin sosial adaptasiya mərkəzlərinə qəbul edilməsi
- ◆ Yaşayış sahəsinə ehtiyacı olan qismində vətəndaşların uçota alınması və kirayə müqaviləsi əsasında mənzillərin vətəndaşlara verilməsi
- ◆ Faydalı qazıntı yataqlarının yerləşdiyi torpaqların mülkiyyətə, istifadəyə verilməsinə dair rəyin alınması
- ◆ Əlillərin avtomobil ilə təmin edilməsi üçün növbəyə götürülməsi
- ◆ Notariat hərəkətləri və apostilin verilməsi
- ◆ Toxum və ting istehsalçıların, heyvandarlıq təsərrüfatlarının qeydiyyatı
- ◆ Aqrar təyinatlı kreditin alınması
- ◆ Sosial-psixoloji xidmət göstərilməsi
- ◆ Dini mərkəzlərin və idarələrin, dini təhsil müəssisələrinin dövlət qeydiyyatı və fəa-

liyyətinə razılığın alınması

- ◆ Uşaqlara immunizasiya (peyvənd) tədbirlərinin aparılması
- ◆ İxtisaslı həkim müayinəsi və ambulator tibbi xidmət
- ◆ "Müharibə veterani" və "Silahlı Qüvvələr veterani" adının verilməsi
- ◆ İriqabartlı və ağırçəkili nəqliyyat vasitələrinin hərəkətinə icazənin alınması
- ◆ Baytarlıq sahəsində informasiya və məsləhətlərin alınması
- ◆ Mətbu nəşrlərin uçotunun aparılması
- ◆ İxtira, faydalı model və ya sənaye nümunəsinin dövlət qeydiyyatı və patent alınması

◆ Vergi ödəyicisinə arayışların verilməsi

◆ İdman mərc oyunlarının həyata keçirilməsi məqsədi ilə hüquqi şəxsin akkreditasiya olunması

◆ Tibb işçilərinin sertifikatıdan keçməsi

◆ Azərsu – Abonent məlumatlarında dəyişiklik edilməsi

◆ Ölkə daxilində heyvanların, heyvan məhsulü məhsulların və xammalın daşınması və satışı məqsədi ilə onların baytarlıq normalarına uyğunluğunu təsdiq edən sənədin alınması

◆ Nəqliyyat vasitələrində reklamın yayılmasına razılığın alınması

◆ Nəzarət-kassa aparatının qeydiyyatı ilə bağlı əməliyyatlar

◆ Şəxsiyyət vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi

◆ Tikinti layihələrinin təsdiqi və qeydiyyatı, tikintiyə icazə alınması

◆ Təhsilənlərin biliyinin qiymətləndirilməsi (attestasiyası), tələbə qəbulu

◆ Dini ibadət yerlərinin tikintisi və yenidən qurulması barədə rəy alınması

◆ Yeyinti məhsulları üzərində "müalicəvi", "pəhriz" və s. adların yerləşdirilməsinə

icazə alınması

◆ Övladlığa götürmənin, yaxud atalığın müəyyən edilməsinin qeydə alınması

◆ Poçt vasitəsilə göndəriş xidmətləri

◆ Meteoroloji, hidroloji, okeanoqrafik, aqrometeoroloji cihaz və qurğuların sertifikatlaşdırılması

◆ Daşınmaz əmlak üzərində mülkiyyətin dövlət qeydiyyatına alınması, kadastr və texniki sənədlərin (texniki pasport, plan və ölçü) verilməsi

◆ Böyük Vətən müharibəsi və Azərbaycanın ərazi bütövlüyü uğrunda döyüşlərdə iştirak etmiş, əlil olmuş şəxslərə, şəhid ailələrinə arayışların alınması

◆ Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi tərəfindən mənzillərin güzəştli şərtlərlə satılması

◆ Mülkiyyətçilərin əmlakının mühafizəyə götürülməsi

◆ Gigiyenik sertifikatın alınması

◆ Azərişiq – Borc və ödəniş haqqında arayışın alınması

◆ İpoteka kreditinin və kreditlərə zəmanətin verilməsi

◆ Bank olmayan kredit təşkilatları tərəfindən kreditlərin verilməsi üçün lisenziyanın alınması

◆ Laboratoriya xidməti

◆ Qayıdış şəhadətnaməsinin alınması

◆ İnvaziv radioloji xidmətlər (MRT, KT, angioqrafiya və s.)

◆ Hərbi xidmətkeçmə və hərbi qeydiyyatda olma haqqında arayışın alınması

◆ İmzaların həqiqiliyinin və sənədlərin surətlərinin düzgünlüyünün təsdiq edilməsi

◆ Azərişiq – Qüsurlu ödənişlərin bərpa edilməsi

◆ Sənədlərə apostil verilməsi və sənədlərin leqallaşdırılması

◆ Tikinti layihələrinə, torpaq sahələrinə sanitariya-epidemioloji rəyin alınması

◆ Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyatına alınması, qeydiyyat nişanının verilməsi

◆ Torpaqların kateqoriyalara aid edilməsinə və onların bir kateqoriyadan digərinə keçirilməsinə dair rəyin alınması

◆ İnternet xidmətinə qoşulma (və ya imtina)

◆ Müxtəlif təyinatlı xəritə və atlasların tərtibatı, nəşri üçün müraciətin və sənədlərin

qəbulu

- ◆ Reklam yerləşdirilməsi üçün reklam qurğularının quraşdırılmasına və istismarına icazə alınması

- ◆ Şəxsin fotosəkildəki şəxslə eyniliyinin, yaxud şəxsin sağ olması faktının təsdiq edilməsi

- ◆ Azərsu – Qüsurlu ödənişlərin bərpa edilməsi

- ◆ Ünvanlı dövlət sosial yardımın təyin edilməsi

- ◆ Nəqliyyat vasitələrinin avadanlıqla təchiz olunmasına razılığın alınması

- ◆ Təhsildənkənar, sağlamlıq imkanları məhdud uşaqların sosial xidmət müəssisələrinə qəbul edilməsi

- ◆ Vətəndaşların işsiz kimi qeydiyyatdan alınması, qeydiyyatdan çıxarılması

- ◆ Dərman vasitəsinə dövlət qeydiyyatı şəhadətnaməsinin alınması

- ◆ Sürücülük vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi

- ◆ Soyadın, adın və ata adının dəyişdirilməsi

- ◆ Xarici ölkələrin ali təhsil ixtisaslarının tanınması və nostrifikasiya sənədinin alınması

- ◆ Filmlərin dövlət reyestrində qeydə alınmasına və ölkə ərazisində nümayişinə icazələrin alınması

- ◆ İstilik enerjisi təchizatı sistemində qoşulma

- ◆ Lisenziyaların, icazələrin, sertifikatların alınması

- ◆ Maliyyə xidmətlərinin göstərilməsi üçün poçt rabitəsinin milli operatoruna lisenziyanın alınması

- ◆ Yaşayış sahəsinin qeyri-yaşayış sahəsinə və qeyri-yaşayış sahəsinin yaşayış sahəsinə keçirilməsi

- ◆ Nəqliyyat vasitəsi sahibinə sığorta hadisəsini təsdiqləyən arayışın alınması

- ◆ Baytarlıq preparatlarına qeydiyyat şəhadətnaməsinin verilməsi və baytarlıq dərman, preparatlarının idxalına icazə alınması

- ◆ Təhsildə inkişaf və innovasiyalar üzrə qrantların alınması

- ◆ Gənclər üçün Krizis Telefon Xətti

- ◆ Bankların, bank olmayan kredit təşkilatının, investisiya şirkətinin filiallarının açılmasına icazə alınması

- ◆ Müavinət, pensiya və yaxud Prezident təqaüdlərinin təyin edilməsi

- ◆ Qeyri-kommersiya qurumlarının dövlət qeydiyyatı

11.2. Respondentlər tərəfindən 2022-ci ilin birinci yarısı üzrə müraciət edilməyən xidmətlərin siyahısı

- ◆ Azərsu: Abonent məlumatlarında dəyişiklik edilməsi
- ◆ Adın, ata adının və soyadın dəyişdirilməsinin qeydə alınması
- ◆ Arxiv arayışlarının, arxiv sənədlərindən çıxarışların alınması
- ◆ Arxiv arayışlarının, arxiv sənədlərindən çıxarışların, arxiv sənədlərinin surətlərinin alınması
- ◆ Atmosfer havasına zərərli maddələrin atılmasına və zərərli fiziki təsirlərə icazənin alınması
- ◆ Avtomobil nəqliyyatı, yaxud taksi minik avtomobili ilə sərnişindaşıma xidmətlərinin göstərilməsi üçün "Fərqlənmə nişanı"nın verilməsi
- ◆ Avtomobil yollarının mühafizə zolağında sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan hüquqi və fiziki şəxslərlə müqavilənin bağlanması
- ◆ Bank fəaliyyətinə lisenziyanın alınması
- ◆ Bank olmayan kredit təşkilatları tərəfindən kreditlərin verilməsi üçün lisenziyanın alınması
- ◆ Bankların, bank olmayan kredit təşkilatının, investisiya şirkətinin filiallarının açılmasına icazə alınması
- ◆ Baytarlıq preparatlarına qeydiyyat şəhadətnaməsinin verilməsi və baytarlıq dərman preparatlarının idxalına icazənin verilməsi
- ◆ Baytarlıq sahəsində informasiya və məsləhətlərin alınması
- ◆ Beş ildən çox işləməyən tibb mütəxəssislərinin hazırlığa göndərilməsi
- ◆ Bitki və bitkiçilik məhsullarının ixracına fitosanitar sertifikatının alınması
- ◆ Dərman vasitələrinin idxalına icazə alınması
- ◆ Dərman vasitəsinə dövlət qeydiyyatı şəhadətnaməsinin alınması
- ◆ Dini ibadət yerlərinin tikintisi və yenidən qurulması barədə rəy alınması
- ◆ Dini mərkəzlərin və idarələrin, dini təhsil müəssisələrinin dövlət qeydiyyatı və fəaliyyətinə razılığın alınması
- ◆ Dini təyinatlı ədəbiyyatın, audio-video materialların, malların idxalı, ixracı, satışı ilə bağlı razılığın alınması
- ◆ Dövlət mülkiyyətində olan torpaq sahələrinin istifadəyə və icarəyə razılığın alınması
- ◆ Əmtəə nişanına dair hüquqların dövlət qeydiyyatı və şəhadətnamənin alınması
- ◆ Əsərin, əmlak hüquqlarının tam və ya qismən alınması haqqında müqavilənin qeydiyyatı
- ◆ Faydalı qazıntı yataqlarının yerləşdiyi torpaqların mülkiyyətə, istifadəyə verilməsinə dair rəyin alınması
- ◆ Filmlərin dövlət reyestrində qeydə alınmasına və ölkə ərazisində nümayişinə icazələrin alınması
- ◆ Gigiyenik sertifikatın alınması
- ◆ Hüquqi şəxsin vergi uçotuna alınması və qeydiyyatı ilə bağlı əməliyyatlar
- ◆ İdman mərc oyunlarının həyata keçirilməsi məqsədi ilə hüquqi şəxsin akkreditasiya olunması
- ◆ İdxal və daxili karantin icazəsinin (sertifikatının) verilməsi
- ◆ İmzaların həqiqiliyinin və sənədlərin surətlərinin düzgünlüyünün təsdiq edilməsi
- ◆ İriqabarıtlı və ağırçəkili nəqliyyat vasitələrinin hərəkətinə icazənin alınması
- ◆ İxtira, faydalı model və ya sənaye nümunəsinin dövlət qeydiyyatı və patent alınması
- ◆ Kənd təsərrüfatı nəqliyyat vasitələri üçün sürücülük vəsiqəsinin alınması, dəyişdirilməsi
- ◆ Kənd təsərrüfatı texnikalarının lizinq yolu ilə alınması
- ◆ Kiçik həcmli gəmilərin dövlət qeydiyyatı, onlara sürücülük vəsiqəsinin, gəmi bile-

tinin alınması

- ◆ Kredit ittifaqına bank əməliyyatının həyata keçirilməsi üçün lisenziyanın alınması
- ◆ Maliyyə xidmətlərinin göstərilməsi üçün poçt rabitəsinin milli operatoruna lisenziyanın alınması

- ◆ Məişət zorakılığından zərər çəkmiş şəxslərin reabilitasiya və sosial müdafiəsi

- ◆ Meşə fondu torpaqlarından, yaxud su ehtiyatlarından istifadə üçün razılığın alınması

- ◆ Meteoroloji, hidroloji, okeanoqrafik, aqrometeoroloji cihaz və qurğuların sertifikatlaşdırılması

- ◆ Müddətdən artıq həqiqi hərbi xidmətə qəbul və zabitlərin, kursantların həqiqi hərbi xidmətə qəbul edilməsi

- ◆ Müxtəlif təyinatlı xəritə və atlasların tərtibatı, nəşri üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu

- ◆ Nazirliyin səlahiyyətlərinə aid malların (fauna, flora növlərinin) idxalına və ya ixracına, dövriyyəsinə razılığın verilməsi

- ◆ Nazirliyin tabeliyindəki təşkilatlarda keçirilən mədəni tədbirlərə bilet satışı

- ◆ Nəqliyyat vasitələrində reklamın yayılmasına razılığın alınması

- ◆ Nəqliyyat vasitələrinin avadanlıqla təchiz olunmasına razılığın alınması

- ◆ Ölkə daxilində heyvanların, heyvan mənşəli məhsulların və xammalın daşınması və satışı məqsədi ilə icazənin alınması

- ◆ Ovçuluq biletinin, ov icazələrinin alınması

- ◆ Övladlığa götürmənin, yaxud atalığın müəyyən edilməsinin qeydə alınması

- ◆ Özel mühafizə fəaliyyətinə lisenziya alınması

- ◆ Pestisidlərin, bioloji preparatların və aqrokimyəvi maddələrin dövlət qeydiyyatı haqqında şəhadətnamənin verilməsi

- ◆ Qayıdış şəhadətnaməsinin alınması

- ◆ Qeyri-kommersiya qurumlarının dövlət qeydiyyatı

- ◆ Qida sahəsində fəaliyyət göstərən sahibkarların qeydiyyatı

- ◆ Rədiarabitə vasitələrinin qeydiyyatı

- ◆ Reklam yerləşdirilməsi üçün reklam qurğularının quraşdırılmasına, istismarına icazə alınması

- ◆ Sahibkarlıq kreditlərinə zəmanətin verilməsi və hesablanmış faizlərə görə subsidiyanın alınması

- ◆ Şəhərdaxili, şəhərlərarası və beynəlxalq sərnişin daşınması haqqında müqavilə bağlanması

- ◆ Sənədlərin bir dildən başqa dilə tərcüməsinin düzgünlüyünün təsdiq edilməsi

- ◆ Sərnişin və yük daşımalarını həyata keçirən vergi ödəyicilərinə "Fərqlənmə nişanı"nın alınması

- ◆ Şəxsin fotosəkilərdəki şəxslə eyniliyinin, yaxud şəxsin sağ olması faktının təsdiq edilməsi

- ◆ Sığorta fəaliyyətinə lisenziyanın alınması

- ◆ Təhlükəli maddələrin istehsalı, emalı, nəqli və istifadəsi ilə əlaqədar icazə alınması

- ◆ Təhsil fəaliyyətinin lisenziyalaşdırılmasına dair rəyin (razılığın) alınması

- ◆ Təhsildənkənar, sağlamlıq imkanları məhdud uşaqların sosial xidmət müəssisələrinə qəbul edilməsi

- ◆ Telekomunikasiya vasitələrinə uyğunluq sertifikatının alınması

- ◆ Texniki qurğulara "Texniki Təhlükəsizlik Sertifikatı"nın, ionlaşdırıcı şüa mənbələrindən istifadə ilə bağlı razılığın alınması

- ◆ Tikinti layihələrinə, torpaq sahələrinə sanitariya-epidemioloji rəyin alınması

- ◆ Torpaqların kateqoriyalara aid edilməsinə və onların bir kateqoriyadan digərinə keçirilməsinə dair rəyin alınması

- ◆ Torpaqların, suvarma suyunun, səpin materiallarının aqrokimyəvi analizlərinin

aparılması (tədqiqatı)

- ◆ Toxum və ting istehsalçıların, heyvandarlıq təsərrüfatlarının qeydiyyatı
- ◆ Toxumların sortluq və səpin keyfiyyətlərini təsdiq edən sertifikatların (vəsiqələrin)

alınması

- ◆ Valyuta mübadiləsi fəaliyyətinə lisenziyanın alınması
- ◆ Vərəsəlik hüququ haqqında şəhadətnamələrin alınması
- ◆ Xarici ölkələrdə təhsil almış, diplomdan sonra ixtisaslaşma keçən tibb işçilərinin

işə buraxılması

- ◆ Xidməti və diplomatik pasportların alınması, dəyişdirilməsi
- ◆ Xüsusi texnoloji nəqliyyat vasitələrinin (mühərrikinin işçi həcmi 50 kub/sm-dən

az) texniki baxışdan keçirilməsi

- ◆ Yaşayış sahələrinin satmaq öhdəliyi ilə kirayəyə verilməsi
- ◆ Yaşayış yeri olmayan şəxslərin, ahılların sığınacaqlara qəbul edilməsi
- ◆ Yerquruluşu işlərinin aparılması və yerquruluşu planlarının hazırlanıb verilməsi
- ◆ Yeyinti məhsulları üzərində "müalicəvi", "pəhriz" və s. adların yerləşdirilməsinə

icazə alınması.

[illegible]



Azərbaycan Respublikası, AZ1073, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İsmayıl bəy Qutqaşınlı küç., 18

Telefon: (+994 12) 510 70 78; (+994 12) 510 23 75; (+994 12) 510 70 69

info@stm.az

www.stm.az