

Aktın növü	Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Kollegiyasının Qərarı
Qəbul edildiyi tarix	17.10.2016
Qeydiyyat nömrəsi	1/1-06
Adı	“Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları”nın təsdiq edilməsi barədə
Rəsmi dərc edildiyi mənbə	
Qüvvəyə minmə tarixi	01.11.2016
Azərbaycan Respublikasının Vahid hüquqi təsnifatı üzrə indeks kodu	010.150.040
Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinin qeydiyyat nömrəsi	15201610171106
Hüquqi aktın Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinə daxil edildiyi tarix	31.10.2016

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin kollegiyasının 17.10.2016-cı il tarixli 1/1-06 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmişdir

Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qaydalar “Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli 262 nömrəli Fərmanının 2.6-cı bəndinə əsasən hazırlanmışdır və dövlət xidmətlərinin təşkili və göstərilməsinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi qaydalarını tənzimləyir.

1.2. Hər bir xidmət təminatçısı istifadəçilərə yüksək keyfiyyətli xidməti həyata keçirmək məqsədi ilə göstərdiyi dövlət xidmətlərinin bu Qaydalarla müəyyən olunmuş meyarlara və altmeyarlara uyğunluğunu yoxlamalı, çatışmazlıqların aradan qaldırılması üçün zəruri tədbirləri görməlidir.

1.3. Dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi (bundan sonra - qiymətləndirmə) Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (bundan sonra-Dövlət Agentliyi) tərəfindən qanunçuluq, obyektivlik, şəffaflıq, vətəndaş məmnunluğu və peşəkarlıq prinsipləri əsasında aparılır.

2. Əsas anlayışlar

2.1. **“ASAN xidmət indeksi”** - hər bir dövlət xidmətinin təşkili və göstərilməsi üzrə cari vəziyyətinin bu Qaydalara uyğun qiymətləndirilməsi nəticəsində müəyyən edilən ölçü vahidi.

2.2. **“ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə** – Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinə (bundan sonra - Elektron Reyestr) daxil edilmiş xidmətlərin “ASAN xidmət indeksi”ni təşkil edən parametrlər rəhbər tutulmaqla müəyyən edilən qiymətləndirmə meyarları və altmeyarları vasitəsilə təşkili və cari vəziyyətinin öyrənilməsinə, məlumatların toplanmasını, yoxlanılmasını, təhlilini və qiymətləndirilməsini özündə ehtiva edən sistemdir.

2.3. **Qiymətləndirmə parametrləri** - “Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli 262 nömrəli Fərmanının 2.4-cü bəndində göstərilən “ASAN xidmət indeksi”ni təşkil edən göstəricilər.

2.4. **Qiymətləndirmə meyarları** – qiymətləndirmə altmeyarlarını əhatə edən prioritet istiqamətlər.

2.5. **Qiymətləndirmə altmeyarları** – xidmətlərin göstərilməsində tətbiq edilən və qiymətləndirmənin aparılması üçün istifadə edilən əsas göstəricilər (prioritet üsul və tətbiqlər).

2.6. **Qiymətləndirmə balları** – hər bir altmeyar üzrə 0-1 rəqəmlərlə ifadə edilən ölçü vahidi.

2.7. **Xidmət təminatçısı** - “Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli 262 nömrəli Fərmanının 3-cü hissəsində müəyyən edilən və dövlət xidmətlərini həyata keçirən qurumlar.

2.8. Bu Qaydalarda dövlət xidməti, Elektron Reyestr və digər anlayışlar Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 9 fevral tarixli 32 nömrəli Qərarı ilə təsdiqlənən “Dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən xidmətlərin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları”nda müəyyən edilmiş mənalarda istifadə olunur.

3. Qiymətləndirmənin məqsədləri

3.1. Qiymətləndirmənin aparılmasının məqsədləri aşağıdakılardan ibarətdir:

3.1.1. hər bir dövlət xidməti və xidmətin icra proseduru haqqında vətəndaşlara məlumat verilməsinin və həmin məlumatların mütəmadi olaraq yenilənməsinin təmin edilməsi;

3.1.2. vətəndaşların dövlət xidmətlərinə müraciət, xidmətdən yararlanma və xidmət üçün ödəniş imkanlarının inkişaf etdirilməsi;

3.1.3. dövlət xidmətlərinin vaxt itkisi olmadan vətəndaşlara çatdırılmasının təmin edilməsi;

3.1.4. dövlət xidmətlərini həyata keçirən şəxslərin peşəkarlıq səviyyəsinin ölçülməsi və inkişaf etdirilməsi;

3.1.5. dövlət xidmətlərinin göstərilməsində şəffaflığın təmin olunması;

3.1.6. dövlət xidmətlərinə nəzarət və şikayət mexanizmlərinin inkişaf etdirilməsi;

3.1.7. dövlət xidmətlərinin səmərəliliyinin və keyfiyyətinin yüksəldilməsi;

3.1.8. dövlət xidmətlərinin elektronlaşdırılması ilə bağlı prosesin sürətləndirilməsi.

4. Qiymətləndirmənin keçirilmə mərhələləri

4.1. Qiymətləndirmə hər bir dövlət xidməti barədə aşağıdakı üç mərhələdə həyata keçirilir:

4.1.1. məlumatların toplanması:

4.1.1.1. xidmət təminatçıları tərəfindən sorğu anketlərinin cavablandırılması və təsdiqedic sənədlərin sistemə yüklənməsi;

4.1.1.2. sorğu anketlərinin və təsdiqedic sənədlərin təhlili, zəruri hallarda (əlavə təsdiqedic sənəd və məlumatlara ehtiyac yarandıqda) yerində baxış və xidmət istifadəçiləri ilə rəy sorğularının həyata keçirilməsi.

4.1.2. toplanmış məlumatların təhlili və Dövlət Agentliyi tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması;

4.1.3. qiymətləndirmə nəticələrinin sistemləşdirilməsi, nəticələrə dair arayış və hesabatların hazırlanması.

4.2. Qiymətləndirmə mərhələləri (yerində baxış və xidmət yerində keçirilən rəy sorğuları istisna olmaqla) Elektron Reyestrə formalaşdırılan qismən avtomatlaşdırılmış proqram təminatı vasitəsilə həyata keçirilir.

5. Qiymətləndirmənin təşkili və keçirilməsi

5.1. Dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi ildə bir dəfədən az olmayaraq həyata keçirilir və nəticələri Elektron Reyestrin Portalı (bundan sonra Dövlət Xidmətləri Portalı) vasitəsilə ictimaiyyətə açıqlanır.

5.2. Qiymətləndirmənin aparılması üçün Dövlət Agentliyi tərəfindən işçi qrupu yaradılır. İşçi qrupunun fəaliyyətinə digər dövlət orqanlarının və təşkilatların nümayəndələri, elmi-tədqiqat müəssisələri, müstəqil ekspertlər və mütəxəssislər cəlb edilə bilər.

5.3. İşçi qrupu, qrup rəhbəri və mütəxəssislərdən ibarət olur.

5.4. Dövlət xidmətlərinin "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirilməsi üçün Elektron Reyestrə bu Qaydaların 1 nömrəli Əlavəsinə uyğun olaraq sorğu anketi, həmçinin hər bir altmeyar üzrə təsdiqedicə sənədlərin yüklənməsi üçün imkan yaradılır və xidmət təminatçılarına təqdim olunur.

5.5. Elektron Reyestr vasitəsilə xidmət təminatçılarında qiymətləndirmənin başlama və bitmə tarixləri haqqında avtomatlaşdırılmış qaydada məlumat təqdim edilir.

5.6. Xidmət təminatçıları hər ilin noyabr-dekabr aylarında onlara təqdim edilən sorğu anketləri üzrə göstərdikləri dövlət xidmətlərini qiymətləndirir və təsdiqedicə sənədləri Elektron Reyestrə daxil edir.

5.7. Qiymətləndirmə hər dövlət xidməti üzrə təqdim edilən sorğu anketlərinə hər bir altmeyar üzrə 0 (mövcud deyil) və ya 1 (mövcuddür) qiymətinin daxil edilməsi ilə həyata keçirilir. Təqdim edilən altmeyar həmin xidmətin qiymətləndirilməsinə şamil edilmədikdə N/A (nəzərə alınmadı) seçilir.

5.8. İşçi qrupu xidmət təminatçıları tərəfindən aparılan qiymətləndirmənin nəticələrini təhlil edir, təsdiqedicə sənədləri araşdırır, əlavə təsdiqedicə sənədlərə və ya məlumatlara ehtiyac yarandıqda xidmət təminatçısına Elektron Reyestr vasitəsilə əlavə sorğular (bildirişlər) göndərir, (əvvəlcədən xəbər verməklə) xidmət yerlərinə yerində baxış həyata keçirir.

5.9. Xidmət təminatçısı tərəfindən təqdim edilən sənəd və məlumatlar yerində baxış və əlavə sorğular zamanı öz təsdiqini tapmadıqda ona əsas olan altmeyar üzrə qiymət sıfırlanır və bu barədə məlumat qiymətləndirmə nəticələri barədə arayış və hesabatla əlavə edilir.

5.10. İşçi qrupu aşağıdakı qaydada yekun qiymətləndirməni aparır, nəticələrə dair arayışlar, hesabatlar hazırlayır:

5.10.1. Bu Qaydaların 1 nömrəli Əlavəsində qeyd edilən və 5 "ulduz" sistemi üzrə hər ulduz sisteminə aid edilmiş altmeyarlara görə toplanmış nəticə (TN) və mümkün nəticə (MN) hesablanır. Toplanmış nəticə hər ulduz sistemi üzrə alınan müsbət balların çəki əmsalları ilə hasilərinin cəmindən ibarətdir. Mümkün nəticə altmeyarlar üzrə toplanma biləcəkdir maksimum nəticədir. Hər ulduz sistemi üzrə əldə edilən nəticə ondan əvvəlki ulduz sistemləri üzrə nəticəni də əldə etmiş sayılır. (Məsələn: 3 ulduz sisteminə aid altmeyar üzrə müsbət nəticə əldə edilməsi həm də 1 ulduz və 2 ulduz sistemi üzrə həmin altmeyardan nəticə əldə edilməsidir).

5.10.2. X_1 -1 ulduz sistemi üzrə müsbət balların, X_2 -2 ulduz sistemi üzrə müsbət balların, X_3 - 3 ulduz sistemi üzrə müsbət balların, X_4 -4 ulduz sistemi üzrə müsbət balların, X_5 - 5 ulduz sistemi üzrə müsbət balların cəmidirsə və

$$5 \text{ ulduz sistemi üzrə } TN_5 = X_5$$

$$4 \text{ ulduz sistemi üzrə } TN_4 = (X_4 + X_5)$$

$$3 \text{ ulduz sistemi üzrə } TN_3 = (X_3 + X_4 + X_5)$$

$$2 \text{ ulduz sistemi üzrə } TN_2 = (X_2 + X_3 + X_4 + X_5)$$

$$1 \text{ ulduz sistemi üzrə } TN_1 = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5)$$

5.10.3. 1 ulduz sistemi üzrə altmeyarların çəki əmsalı "0.2", 2 ulduz sistemi üzrə altmeyarların çəki əmsalı "0.4", 3 ulduz sistemi üzrə altmeyarların çəki əmsalı "0.6", 4 ulduz sistemi üzrə altmeyarların çəki əmsalı "0.8", 5 ulduz sistemi üzrə altmeyarların çəki əmsalı "1"-dir.

5.10.4. Qiymətləndirmənin nəticələrinə uyğun olaraq çəki əmsalına görə toplanan nəticə (TN) və mümkün nəticə (MN) hesablanır:

$$TN = 0.2 * TN_1 + 0.4 * TN_2 + 0.6 * TN_3 + 0.8 * TN_4 + TN_5$$

$$MN = 0.2 * MN_1 + 0.4 * MN_2 + 0.6 * MN_3 + 0.8 * MN_4 + MN_5$$

5.10.5. Yekun nəticə olaraq (YN) altmeyarlar üzrə toplanan nəticənin (TN) həmin altmeyarlar üzrə mümkün nəticəyə (MN) faizlə nisbəti müəyyən edilir. 0-20 faiz toplandığı halda yekun nəticə "1 (bir) ulduz" olaraq, 21-40 faiz toplandığı halda nəticə "2 (iki) ulduz" olaraq, 41-60 faiz toplandığı halda nəticə "3 (üç) ulduz" olaraq, 61-80 faiz toplandığı halda nəticə "4 (dörd) ulduz" olaraq, 81-100 faiz toplandığı halda nəticə "5 (beş) ulduz" olaraq qiymətləndirilir.

Şerti misal: xidmət təminatçısı dövlət xidməti üzrə 1 ulduz sistemi üzrə 20 altmeyardan 20-i, 2 ulduz sistemi üzrə 15 altmeyardan 12-i, 3 ulduz sistemi üzrə 10 altmeyardan 7-i üzrə müsbət nəticə əldə etmiş, 4 ulduz sistemi üzrə 8 altmeyardan və 5 ulduz sistemi üzrə 5 altmeyardan isə müsbət nəticə əldə etməmişdir.

Toplanan nəticə (TN) belə hesablanır:

5 ulduz sistemi üzrə $TN_5=0$

4 ulduz sistemi üzrə $TN_4=0+0$

3 ulduz sistemi üzrə $TN_3=7+0+0=7$

2 ulduz sistemi üzrə $TN_2=12+7+0+0=19$

1 ulduz sistemi üzrə $TN_1=20+12+7+0+0=39$

$TN=0.2 \cdot 39 + 0.4 \cdot 19 + 0.6 \cdot 7 + 0.8 \cdot 0 + 1 \cdot 0 = 7.8 + 7.6 + 4.2 + 0 + 0 = 19.6$

Mümkün nəticə (MN) belə hesablanır:

5 ulduz sistemi üzrə $MN_5=5$

4 ulduz sistemi üzrə $MN_4=8+5=13$

3 ulduz sistemi üzrə $MN_3=10+8+5=23$

2 ulduz sistemi üzrə $MN_2=15+10+8+5=38$

1 ulduz sistemi üzrə $MN_1=20+15+10+8+5=58$

$MN=0.2 \cdot 58 + 0.4 \cdot 38 + 0.6 \cdot 23 + 0.8 \cdot 13 + 1 \cdot 5 = 15.6 + 15.2 + 13.8 + 10.4 + 5 = 55$

Toplanan nəticə $TN=19.6$

Mümkün nəticə $MN=55$

Yekun nəticə $YN=(TN/MN) \cdot 100\% = 36\%$

Həmin xidmət üzrə ASAN indeks qiyməti 2 ulduz (65 bal) qəbul edilir.

6. Dövlət Agentliyinin hüquq və vəzifələri

6.1. Dövlət Agentliyi dövlət xidmətinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi ilə bağlı aşağıdakı **vəzifələri** daşıyır:

6.1.1. qiymətləndirmənin həyata keçirildiyi proqram təminatını formalaşdırır və davamlı aktuallığını təmin edir;

6.1.2. xidmət təminatçıları tərəfindən həyata keçirilmiş qiymətləndirmənin nəticələrini toplanmış digər məlumatlarla birlikdə təhlil edir, araşdırmalar aparır, təsdiq və ya ləğv edir;

6.1.3. bu Qaydaların 5.8-ci bəndində nəzərdə tutulan hallarda yerində baxış və (və ya) əlavə sorğular həyata keçirir;

6.1.4. qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayış və hesabatlar hazırlayır;

6.1.5. hər ilin sentyabr ayınadək ötən il ərzində aparılmış qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayışların xidmət təminatçılarına təqdim edilməsini və “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətlərin Dövlət Xidmətləri Portalında yerləşdirilməsini təmin edir;

6.1.6. dövlət xidmətlərinin təkmilləşdirilməsi və elektron formada təşkili ilə bağlı təkliflər hazırlayır;

6.1.7. qiymətləndirmənin yalnız bu Qaydalarla nəzərdə tutulmuş meyarlara və altmeyarlara uyğun aparılmasını təmin edir.

6.2. Dövlət Agentliyi dövlət xidmətinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi ilə bağlı aşağıdakı **hüquqlara** sahibdir:

6.2.1. xidmət təminatçılarının dövlət xidmətinin qiymətləndirilməsi ilə bağlı təqdim etdiyi məlumatların və sənədlərin düzgünlüyünü yoxlamaq;

6.2.2. qiymətləndirmənin keçirilməsi üçün zəruri olan məlumatları xidmət təminatçısından bu Qaydalara uyğun olaraq (müəyyən olunmuş müddətdə) verilməsini tələb etmək;

6.2.3. xidmət təminatçılarında qiymətləndirmənin aparılması ilə bağlı əlaqələndirici şəxsi müəyyən etmək;

6.2.4. qiymətləndirmənin aparılması, yerində baxış və rəy sorğuları üçün lazımı şəraitin yaradılması ilə bağlı xidmət təminatçısına müraciət etmək, bildirişlər göndərmək;

6.2.5. yerində baxış zamanı qiymətləndirmə aparılan xidmət yerinin vəziyyəti, dövlət xidmətlərinin göstərilməsi prosesi ilə real vaxt rejimində tanış olmaq, xidmətlərin göstərilməsində iştirak edən əməkdaşların ixtisas və bacarıq səviyyəsi barədə meyarlara uyğun məlumatlar toplamaq;

6.2.6. qiymətləndirmənin nəticələrini təhlil edərkən aşkar edilmiş uyğunsuzluqlar üzrə nəticələri ləğv etmək.

7. Xidmət təminatçılarının hüquq və vəzifələri

7.1. Xidmət təminatçıları göstərdikləri dövlət xidmətinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi ilə bağlı aşağıdakı vəzifələri daşıyır:

7.1.1. qiymətləndirmənin keçirilməsi üçün sorğu edilən məlumatları bu Qaydalara uyğun olaraq (müəyyən olunmuş müddətdə) Dövlət Agentliyinə təqdim etmək;

7.1.2. qiymətləndirmənin aparılması ilə bağlı öz tərəfindən əlaqələndirici şəxs müəyyən etmək, müəyyən edilən şəxs və dəyişikliklər barədə Dövlət Agentliyinə məlumat vermək;

7.1.3. bu Qaydaların 5.6-cı bəndinə əsasən Elektron Reyestrə göstərdiyi dövlət xidmətlərinin qiymətləndirməsini həyata keçirmək, təsdiqedicə sənədləri sistemə yükləmək;

7.1.4. Dövlət Agentliyindən bu Qaydaların 5.8-ci bəndinə əsasən daxil olan əlavə sorğu və bildirişlərin cavablandırılmasını təmin etmək, xidmət yerində baxışın və rəy sorğularının keçirilməsi üçün şərait yaratmaq;

7.1.5. qiymətləndirmə nəticələri haqqında təqdim edilən arayış və hesabatlarla uyğun olaraq tədbirlər görmək.

7.2. Xidmət təminatçıları dövlət xidmətinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi ilə bağlı aşağıdakı hüquqlara sahibdir:

7.2.1. qiymətləndirmənin nəticəsi barədə Dövlət Agentliyi tərəfindən hazırlanan arayış ilə tanış olmaq;

7.2.2. qiymətləndirmə nəticələrinə dair mülahizələrini söyləmək, xidmətlərin göstərilməsində təkmilləşdirmələr aparmaq.

8. Qiymətləndirmənin nəticələri

8.1. Qiymətləndirmə nəticələri barədə arayış hər ilin sentyabr ayınadək xidmət təminatçılarına təqdim olunur və “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətlər ictimaiyyətə açıqlanır.

8.2. Qiymətləndirmənin nəticəsində hazırlanan arayışda xidmət təminatçıları tərəfindən göstərilən xidmətlərin təşkilinin vəziyyəti barədə məlumat, qiymətləndirmənin ballarla, faizlə müəyyən edilən nəticəsi və “ASAN xidmət indeksi” yer alır.

8.3. Arayış qiymətləndirmənin nəticələrinə münasibət bildirilməsi üçün dövlət xidmətini göstərən xidmət təminatçısına təqdim edilir. Xidmət təminatçısı arayışa dair rəy və təkliflərini 15 iş günü müddətində Dövlət Agentliyinə təqdim etməlidir.

8.4. Qiymətləndirmə zamanı hər bir xidmət üzrə qiymətləndirmənin keçirilməsi üçün nəzərdə tutulmuş tarixlərdə təqdim edilən məlumatlar əsas götürülür və qiymətləndirmə həmin məlumatlara uyğun aparılır.

8.5. Qiymətləndirmənin nəticələri barədə Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə hesabat verilir.

8.6. Xidmət təminatçıları təqdim olunmuş qiymətləndirmə nəticələri barədə arayış araşdırır, növbəti qiymətləndirməyədək çatışmazlıqların aradan qaldırılması, həmçinin təkmilləşdirmələrin aparılması ilə bağlı tədbirlər görür.

**Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə
qiymətləndirilməsi Qaydalarına
1 nömrəli əlavə**

“ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə cədvəli

1. Xidmət barədə məlumatlandırma				
5 ulduz sistemi üzrə meyarların dəyəri				
1.1. İnternet informasiya ehtiyatı vasitəsi ilə xidmət haqqında məlumat alma imkanı				
1				1.1.1. Xidmət ilə bağlı məlumatın Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrindən (DXER) keçid vasitəsilə verilməsi
1				1.1.2. Xidmətin DXER-ə daxil edilmiş və təsdiqlənmiş olması
	2			1.1.3. DXER-də xidmətlə bağlı məlumatların aktuallığı
	2			1.1.4. Sosial şəbəkələrdə xidmətlə bağlı mütəmadi məlumatların verilməsi
1.2. Telefon vasitəsi ilə xidmət haqqında məlumat alma imkanı				
1				1.2.1. Vahid telefon xidməti vasitəsilə həyata keçirilməsi
1				1.2.2. Zənglərin ödənişsiz olması
1				1.2.3. İVR-də xidmətlər üzrə məlumat verilməsi
1				1.2.4. İVR vasitəsilə operatora birbaşa bağlanmaq funksiyasının olması
1				1.2.5. Xəttə olan müraciət edənə gözləmə sırasının bildirilməsi
	2			1.2.6. Müraciət edən şəxsə geriye zəng imkanının təmin edilməsi
		3		1.2.7. Geriyə zəng sifarişi xidmətinin olması
			5	1.2.8. Operatorların azı 2 dil bilməsi
			4	1.2.9. Müraciətlərlə bağlı sistem hesabatlılığının təmin edilməsi
1.3. Onlayn əlaqə vasitəsi ilə məlumat alma imkanı				
1				1.3.1. Rəsmi internet informasiya ehtiyatı üzərindən onlayn əlaqə imkanının olması
1				1.3.2. Onlayn əlaqə vasitəsinin iş rejimi barədə məlumatın olması
1				1.3.3. Müraciətin əhatə dairəsi barədə məlumat verilməsi
	2			1.3.4. Müraciətlərin cavablandırılmasını həyata keçirən xüsusi ayrılmış operatorun olması
		3		1.3.5. Müraciətlərin dərhal cavablandırılması
			5	1.3.6. Daimi fəaliyyət (24 saat) göstərən operatorun olması
1.4. Bilavasitə xidmət sahəsində xidmətlə bağlı məlumatlandırma				

1					1.4.1. Rahatlıqla görünən yerlərdə məlumat lövhəsinin olması
1					1.4.2. Xidmətə dair məlumatların (tələb edilən sənədlərin tam siyahısı, ödəniş, icra müddəti) olması
1					1.4.3. Müraciət zamanı istifadə edilən ərizə və ya digər xüsusi formalar barədə (nümunələri göstərməklə) məlumatın olması
1					1.4.4. Xidmətlə bağlı məlumat verən əməkdaşın ayrılması (məlumat köşkünün olması)
1					1.4.5. Məlumat köşkünün xidmət sahəsinin giriş qapısından görünən yerdə yerləşdirilməsi
		3			1.4.6. Elektron məlumat lövhəsinin olması
				5	1.4.7. İnteraktiv məlumat lövhəsinin olması
1.5. KİV vasitələrində məlumatlandırmanın həyata keçirilməsi (TV, radio, jurnal və s.)					
1					1.5.1. Xidmətlər barədə məlumatlandırmanın ən azı ildə 1 dəfə aparılması
	2				1.5.2. Xidmətlərə dair çap məhsullarının xidmət yerində yerləşdirilməsi
1.6. Xidmətin nəticəsi və daxili icraat barədə məlumatlandırma					
1					1.6.1. Xidmət yerində xidmətin nəticəsi barədə məlumatlandırma
				5	1.6.2. Daxili icraat barədə istifadəçilərin elektron məlumat almaq imkanlarının mövcudluğu
		3			1.6.3. Müraciətdə çatışmazlıq aşkar olduğu halda istifadəçinin məlumatlandırılması
		3			1.6.4. Sənədin hazır olub olmamasına dair istifadəçinin məlumatlandırılması
	2				1.6.5. Xidmətdən imtina barədə normativ hüquqi aktlara istinad edilərək imtinanın səbəbləri göstərməklə istifadəçinin məlumatlandırılması
1					1.6.6. Xidmətdən imtina barədə normativ hüquqi aktlara istinad edilərək imtinanın səbəbləri göstərməklə istifadəçinin yazılı məlumatlandırılması
1.7. Şikayət etmə vasitələri barədə məlumatlandırma					
1					1.7.1. Xidmət yerində şikayət vasitələri haqqında məlumatlandırma
1					1.7.2. Rəsmi internet informasiya ehtiyatında şikayət etmə vasitələri haqqında məlumatlandırma
1					1.7.3. Məlumat köşkü vasitəsi ilə şikayət etmə vasitələri haqqında məlumatlandırma
2. Xidmətə müraciət imkanları					
2.1. Xidmət yerində müraciət					
	2				2.1.1. Xidmətlə bağlı tələb olunan şəklin yerində çəkilməsinin mümkünlüyü
	2				2.1.2. İnzibati binada xidmət yerlərini göstərən işarələrin, istiqamətləndirici vasitələrin mövcudluğu
				5	2.1.3. Həftənin bütün günlərində növbəli iş rejiminin tətbiqi
			4		2.1.4. İş günü ərzində fasiləsiz (nahar fasiləsiz) xidmətin təşkili

1				2.1.5. Növbə sisteminin mövcudluğu
	2			2.1.6. Elektron növbə sisteminin mövcudluğu
		3		2.1.7. Vahid telefon nömrəsi ilə elektron növbə götürmə imkanının olması
		3		2.1.8. Onlayn növbə götürmə imkanının olması
			4	2.1.9. Növbəni onlayn dəyişdirmək imkanının olması
	2			2.1.10. Növbədə gözləməyə dair məlumatlandırma (elektron tablolar və s. vasitələrlə)
		3		2.1.11. Növbə gözləyən vətəndaşlara gözləmə yerinin təmin edilməsi
1				2.1.12. Həssas qruplar üçün (əlilliyi olan şəxslər) hərəkət rahatlığının təmin edilməsi
1				2.1.13. Hamilə və uşaqlı qadınlar üçün şərait yaradılması
		3		2.1.14. Qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq müraciət imkanı
			5	2.1.15. Nəticənin verilməsinin xidmət yerindən asılı olmayaraq həyata keçirilməsi
2.2. Xidmət göstərən operatorun iş mühitinin elektronlaşdırılması				
1				2.2.1. İşçi yerləri lazımi texniki avadanlıqlarla (kompüter, printer, şəbəkə, ixtisaslaşmış avadanlıqlarla) təmin edilib
	2			2.2.2. Müraciətlərin operator tərəfindən qəbulu elektron qaydada aparılır
	2			2.2.3. Müraciətlərin emalı prosesində elektron imzadan istifadə edilir
			4	2.2.4. Müraciət üzrə icra prosesləri elektron qaydada aparılır
			4	2.2.5. Nəticənin verilməsi elektron qaydada aparılır
2.3. Özünəxidmət imkanlarının təmin edilməsi				
			4	2.3.1. Xidmət yerində özünəxidmət avadanlığının olması təmin edilib
	2			2.3.2. Xidmət üzrə elektron xidmət təşkil edilib
	2			2.3.3. Xidmət üzrə təşkil edilmiş elektron xidmətdə sənəd nümunələrinin (ərizə, blank və digər) elektron formasının yerləşdirilməsi təmin edilib
		3		2.3.4. Xidmət üzrə təşkil edilmiş elektron xidmətdə vətəndaşdan tələb edilən məlumatların bir hissəsinin mövcud sistemlərdən əldə olunması təmin edilib
			4	2.3.5. Xidmət üzrə təşkil edilmiş elektron xidmətdə vətəndaşdan tələb edilən məlumatların hamısının mövcud sistemlərdən əldə olunması təmin edilib
		3		2.3.6. Xidmət üzrə təşkil edilmiş elektron xidmətdə ancaq müraciət imkanı təmin olunub (nəticə sənədlərin əslinin təqdim edilməsi ilə dövlət orqanında əldə edilir)
			5	2.3.7. Xidmət üzrə təşkil edilmiş elektron xidmətdə müraciət və nəticənin elektron əldə edilməsi imkanı təmin olunur

					2.4. Xidmət haqqının ödənilməsi
1					2.4.1. Ödənişin qəbz (çək) vasitəsilə qəbul edilməsi
	2				2.4.2. Yerində ödəmə imkanı (paypoint, postterminal və s.)
		3			2.4.3. Elektron formada ödəmə imkanı
					2.5. Səyyar xidmət vasitəsilə müraciət
			4		2.5.1. Müraciət imkanı təmin olunur
			4		2.5.2. Xidmətin göstərilməsi nəticəsində əldə olunan sənədin şəxsə çatdırılması təmin olunur
					3. Xidmətin göstərilmə müddəti
					3.1. Xidmətin müddəti və nəticəsi
1					3.1.1. 5 iş günü və daha çox müddətə
	2				3.1.2. 3 iş günü müddətində
		3			3.1.3. 1-2 iş günü müddətində
			4		3.1.4. Gün ərzində
				5	3.1.5. Dərhal
			4		3.1.6. İcra müddətini qısaldılmasını nəzərdə tutan tövsiyə xarakterli daxili sənədlərin, müvafiq tapşırıqların və ya icra mexanizminin mövcudluğu
		3			3.1.7. Vətəndaş tərəfindən xidmətin göstərilmə müddətinin seçilməsi imkanı
			4		3.1.8. Tələb olunduğu halda əvvəlcədən seçilən müddətin digər bir müddət ilə əvəz olunması imkanı
					4. Xidmətin təşkilində istifadə edilən informasiya ehtiyatlarının elektronlaşdırılması və digər dövlət orqanlarının informasiya sistemləri ilə inteqrasiyası
					4.1. Xidmətin təşkilində istifadə edilən informasiya ehtiyatlarının (məlumat bazaları, məlumat axtarış sistemləri, reyestrlər və digər informasiya resurslarının) elektronlaşdırılma səviyyəsi
				5	4.1.1. Xidmətin təşkilində (müraciətin qəbulu, emalı, nəticənin təqdim edilməsində) elektron informasiya sistemi (məlumat axtarış sistemi) istifadə edilir
	2				4.1.2. Xidmət üzrə müraciətin dövlət orqanında emalı qismən avtomatlaşdırılıb
			4		4.1.3. Xidmət üzrə müraciətin dövlət orqanında emalı tam avtomatlaşdırılıb
	2				4.1.4. Xidmətin təşkilində istifadə edilən informasiya ehtiyatları qismən elektronlaşdırılıb
			4		4.1.5. Xidmətin təşkilində istifadə edilən informasiya ehtiyatları tam elektronlaşdırılıb

	2				4.1.6. Xidmətin təşkilində istifadə edilən reyestrlər və digər informasiya resursları qismən elektronlaşdırılıb
			4		4.1.7. Xidmətin təşkilində istifadə edilən reyestrlər və digər informasiya resursları tam elektronlaşdırılıb
	2				4.1.8. İnformasiya ehtiyatlarında vahid identifikasiya kodu tətbiq edilir
		3			4.1.9. İnformasiya ehtiyatlarında FİN tətbiq edilir
		3			4.1.10. İnformasiya ehtiyatlarında VÖEN tətbiq edilir
4.2. İnteqrasiya					
1					4.2.1. Xidmət üçün tələb edilən sənədlər (məlumatlar) kağız üzərində əldə edilir
		3			4.2.2. Xidmət üçün tələb edilən sənədlər (məlumatlar) daxili informasiya ehtiyatlarından qismən elektron əldə edilir
				5	4.2.3. Xidmət üçün tələb edilən bütün sənədlər (məlumatlar) daxili informasiya ehtiyatlarından tam elektron əldə edilir
	2				4.2.4. Xidmət nəticəsində formalaşan məlumatların bir hissəsi daxili sistemlərə elektron ötürülür
		3			4.2.5. Xidmət nəticəsində formalaşan bütün məlumatlar daxili sistemlərə elektron ötürülür
			4		4.2.6. Xidmət üçün tələb edilən sənədlər (məlumatlar) digər orqanların informasiya ehtiyatlarından qismən elektron əldə edilir
				5	4.2.7. Xidmət üçün tələb edilən sənədlər (məlumatlar) digər orqanların informasiya ehtiyatlarından tam elektron əldə edilir
				5	4.2.8. Xidmət nəticəsində formalaşan məlumatlar digər orqanların sistemlərinə ötürülür
4.3. Dayanıqlılıq və təhlükəsizlik					
			4		4.3.1. Xidmət təşkilində istifadə edilən informasiya ehtiyatı və sisteminin fasiləsiz işləməsinin təmin edən İKT infrastrukturunun olması
				5	4.3.2. Standartlara uyğun qurulmuş əsas məlumat mərkəzinin olması
				5	4.3.3. Standartlara uyğun qurulmuş ehtiyat məlumat mərkəzinin olması
				5	4.3.4. Sistem üzrə təhlükəsizlik siyasətinin olması
4.4. Hesabatlılıq və təhlil					
			4		4.4.1. Xidmət üzrə statistik monitoring imkanının olması (dövrələr, xidmət yerləri, əməkdaşlar üzrə)
				5	4.4.2. Xidmət üzrə müraciətlərin idarə edilmə sisteminin (CRM) olması
5. Xidmətlərin təşkili ilə bağlı əməkdaşlara təlim keçilməsi					
5.1. Təlim imkanları					

			4		5.1.1. Təlim Mərkəzinin mövcudluğu
	2				5.1.2. Təlim otağının (otaqlarının) olması (orqanın ştat sayı nəzərə alınmaqla)
	2				5.1.3. Təlim yerlərində avadanlığın mövcud olması
			4		5.1.4. Təlimçilərin beynəlxalq sertifikatlara malik olması
					5.2. Təlimlərin təşkili
	2				5.2.1. Təlim ehtiyaclarının müəyyənəşdirilməsinin planlaşdırılmış şəkildə aparılması
	2				5.2.2. Təlim ehtiyaclarına uyğun təlim plan və proqramlarının hazırlanması
1					5.2.3. Təlimlərin illik və ya dövrü təlim planına uyğun keçirilməsi
		3			5.2.4. Psixoloji təlimlərin keçirilməsi
	2				5.2.5. Xidmətin keyfiyyətinin yüksəldilməsi üzrə təlimlərin keçirilməsi
		3			5.2.6. Bilik və bacarıqların artırılması üzrə təlimlərin keçirilməsi
1					5.2.7. Etik davranış üzrə təlimlərin keçirilməsi
	2				5.2.8. Vahid məlumatlandırma təlimlərinin keçirilməsi (xidmətdə yeniliklər və yeni texnologiyalar)
	2				5.2.9. Müvafiq proqramlar üzrə minimum təlimlərin keçirilməsi (bütün əməkdaşlar üçün məcburi olan ümumi təlimlər)
1					5.2.10. Yeni işə qəbul edilmiş əməkdaşların ilkin təlim və ya adaptasiya keçirilməsi
					5.3. Təlimin qiymətləndirməsi
1					5.3.1. Sorğu və anketlər vasitəsilə
		3			5.3.2. İmtahan vasitəsilə
	2				5.3.3. Əməkdaşların xidməti fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi ilə
6. Şikayət və nəzarət mexanizmləri					
6.1. Şikayətlərin qəbulu					
1					6.1.1. Xidmət yerində müraciətlərin qeydə alınması üçün şikayət və təklif jurnalının mövcud olması
1					6.1.2. Elektron formada müraciət imkanının olması
	2				6.1.3. Vahid telefon nömrəsi vasitəsi ilə şikayət imkanının olması (Çağrı Mərkəzi)
		3			6.1.4. Xidmət sahəsində şikayəti qeydə alan şəxslərin ayrılması
				5	6.1.5. Müraciətlərin yerində qəbulu və araşdırılmasının mümkünlüyü
					6.2. Şikayətlərin idarə edilməsi və nəzarət mexanizmi
		3			6.2.1. Şikayətlərin vahid mərkəzdən (bir struktur bölmə və s.) idarə olunması və ya nəzarət edilməsi

			4		6.2.2. Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə elektron sistemin olması
				5	6.2.3. Şikayətlər üzrə görülən tədbirlərin (icra mexanizminin) vətəndaş tərəfindən elektron izlənilməsi imkanının mövcudluğu
			4		6.2.4. Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə elektron sistemin hesabat modulunun olması
				5	6.2.5. Şikayətlərlə bağlı görülən tədbirlərin effektivliyinin ölçülməsi mexanizminin mövcudluğu
				5	6.2.6. Təhlil nəticəsində gəlinmiş nəticələr əsasında tədbirlərin görülməsi (qanunvericiliyə dəyişikliklər, xidmət prosesinin sadələşdirilməsi)
				5	6.2.7. Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə beynəlxalq sertifikatın olması
	2				6.2.8. Nəzarət kameraları vasitəsi ilə müşahidənin olması
		3			6.2.9. Video müşahidələrin arxivləşdirilməsi, minimum 1 ay müddətində saxlanması
			4		6.2.10. Xidmət yerinin tələblərə uyğunluğunun monitorinqi
				5	6.2.11. Monitorinq planının və hesabatlılığın mövcudluğu
			4		6.2.12. Xidmətin təşkilinə ictimai nəzarət mexanizminin mövcudluğu
7. Vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsinin ölçülməsi					
7.1. Sorğuların keçirilməsi					
1					7.1.1. Onlayn vasitələrlə
1					7.1.2. Xidmət sahəsində xüsusi blanklar əsasında şəxslər tərəfindən
		3			7.1.3. Xidmət sahəsində xüsusi quraşdırılmış elektron lövhələr vasitəsi ilə
	2				7.1.4. İllik təsdiq edilmiş tədbirlər planına uyğun olaraq dövrü rəy sorğularının keçirilməsi
	2				7.1.5. Sorğuların keçirilməsi üçün məsul şəxsin müəyyən edilməsi
7.2. Digər vasitələr					
		3			7.2.1. İctimai yerlərdə sorğunun keçirilməsi
			4		7.2.2. Telefon vasitəsi ilə sorğu
				5	7.2.3. "Gizli müştəri" vasitəsi ilə müşahidə