

2023-cü ildə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair HESABAT

“Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli 262 nömrəli Fərmanının (bundan sonra – Fərman) 2.4-cü bəndi ilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinə (bundan sonra – Dövlət Agentliyi) “ASAN xidmət indeksi”ni təşkil edən parametrləri rəhbər tutmaqla, Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinə (bundan sonra – Elektron Reyestr) daxil edilmiş xidmətlərin qiymətləndirilməsi tapşırığı müəyyən edilmişdir.

Qeyd edilən tapşırığın icrasını təmin etmək üçün Elektron Reyestrə daxil edilən dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi mexanizminin elmi yanaşma tətbiq edilməklə qurulması məqsədi ilə “ADA” Universitetinin cəlb edilən mütəxəssisləri ilə birgə müxtəlif sahələrdə müştəri xidmətlərinin qiymətləndirilməsi ilə bağlı beynəlxalq təcrübələr araşdırılmış və qiymətləndirmənin həyata keçirilməsinə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının da tətbiqini nəzərdə tutan “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə” altsistemi formalaşdırılmışdır.

“Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları” (bundan sonra – Qaydalar) hazırlanaraq Dövlət Agentliyinin Kollegiyasının 2016-cı il 17 oktyabr tarixli 1/1-06 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş və Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrində 15201610171106 nömrəsi ilə qeydiyyatdan keçirilərək 2016-cı il 1 noyabr tarixində qüvvəyə minmişdir. Qaydalarda Fərmanda müəyyən edilən parametrlər nəzərə alınmaqla meyarlar və altmeyarlar, o cümlədən “ASAN xidmət indeksi”nin hesablanma mexanizmi öz əksini tapmışdır (<http://www.e-qanun.az/framework/34012>).

2017-ci il üzrə hesabat dövrü ərzində pilot layihə çərçivəsində 10 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının 178 xidməti və Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanlarının 234 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 412 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2018-ci il üzrə hesabat dövrü ərzində 30 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 353 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 234 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxs 47 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 634 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2019-cu il üzrə hesabat dövrü ərzində 25 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 336 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 234 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxs 47 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 617 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2020-ci il üzrə hesabat dövrü ərzində 25 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 270 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 229 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxs 55 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 554 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2021-ci il üzrə hesabat dövrü 24 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 227 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 124 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxs 48 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 399 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2022-ci il üzrə hesabat dövrü 24 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 254 xidməti, 15 yerli icra hakimiyyəti orqanının 171 xidməti və 9 hüquqi şəxs 74 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 499 xidmət qiymətləndirilmişdir.

“ASAN XİDMƏT İNDEKSİ” ÜZRƏ HESABAT 2023

2023-cü il üzrə hesabat dövrü 23 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 208 xidməti, 15 yerli icra hakimiyyəti orqanının 170 xidməti və 9 hüquqi şəxsin 60 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 438 xidmət qiymətləndirilmişdir.

“ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair hesabat ilə bağlı 2024-cü il 20 fevral tarixində təqdimat keçirilmişdir.

Hesabat ilində qiymətləndirilən dövlət qurumları və xidmət sayları barədə məlumatlar aşağıdakı cədvəllərdə də əks olunmuşdur.

Dövlət qurumlarının adı	Xidmətin sayı
Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları	208
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	170
Hüquqi şəxslər	60
Cəmi	438

Dövlət qurumlarının adı	Xidmətin sayı
Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları	cəmi: 208 xidmət
Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi	32
Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	21
Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyi	16
Azərbaycan Respublikasının Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsi	15
Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	14
Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	14
Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyi	13
Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi	13
Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi	11
Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi	9

Azərbaycan Respublikasının Fövqəladə Hallar Nazirliyi	8
Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət Nazirliyi	7
Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi	5
Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi	4
Azərbaycan Respublikasının Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti	4
Azərbaycan Respublikasının Milli Arxiv İdarəsi	4
Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi	4
Azərbaycan Respublikasının Dövlət Gömrük Komitəsi	4
Azərbaycan Respublikasının Dövlət Miqrasiya Xidməti	3
Azərbaycan Respublikasının Elm və Təhsil Nazirliyi	2
Azərbaycan Respublikasının Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi	2
Azərbaycan Respublikasının Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	2
Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi	1
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	cəmi: 170 xidmət
Bakı şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Qaradağ Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Xətai Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Xəzər Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti	12

Bakı şəhəri Nizami Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Pirallahı Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Sabunçu Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Səbail Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Suraxanı Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Bakı şəhəri Yasamal Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Abşeron Rayon İcra Hakimiyyəti	12
Sumqayıt Şəhər İcra Hakimiyyəti	12
Bakı Şəhər İcra Hakimiyyəti	2
Hüquqi şəxslər	cəmi: 60 xidmət
“Azəriqaz” İstehsalat Birliyi	14
“Azəristiliktəchizat” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	10
“Azərişiq” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	9
“Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	9
Azərbaycan Respublikası Dövlət İmtahan Mərkəzi	9
Azərbaycan Respublikasının Dövlət Reklam Agentliyi	4
Azərbaycan Respublikasının Əqli Mülkiyyət Agentliyi	3
Azərbaycan Avtomobil Yolları Dövlət Agentliyi	1
İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	1

Qiymətləndirmələr Elektron Reyestrin tərkibində yaradılmış “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə” altsistemi üzərindən elektron formada həyata keçirilmişdir. Ümumilikdə qiymətləndirmə 3 mərhələdən ibarət olmuşdur:

1. MƏLUMATLARIN TOPLANILMASI

Bu mərhələdə xidmətləri qiymətləndirilən dövlət qurumlarına göstərdikləri xidmətlər barədə məlumatları “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə” altsistemində formalaşdırılan anketlərə daxil etməsi və təsdiqedic sənədləri sistemə yükləməsi ilə bağlı imkanlar yaradılmışdır.

Dövlət qurumları tərəfindən məlumatların sistemə daxil edilməsi 2023-cü il 14 sentyabr tarixindən 2023-cü il 14 noyabr tarixinədək həyata keçirilmişdir.

Qeyd edilən müddət ərzində Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi, Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi, Abşeron Rayon İcra Hakimiyyəti, Sumqayıt Şəhər İcra Hakimiyyəti, Bakı Şəhər İcra Hakimiyyəti və Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması üçün zəruri məlumatların sistemə daxil olunması isə qismən (0-10%) təmin edilmişdir.

2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Dövlət Agentliyində Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi məqsədilə Qiymətləndirmə qrupu (Dövlət Agentliyinin sədrinin 2023-cü il 13 oktyabr tarixli 3-45/3-1-1156/2023 nömrəli Əmri əsasında) yaradılmışdır. 2023-ci il 4 dekabr – 18 dekabr tarixlərində həmin qrup tərəfindən Elektron Reyestrə aidiyyəti dövlət qurumlarının doldurduqları elektron anketlər və yüklədikləri (daxil etdikləri) sənədlər (məlumatlar) əsasında qiymətləndirmə aparılmışdır.

Qiymətləndirmə 5 ulduz sistemi üzrə formalaşdırılan 155 altmeyar üzrə xidmətin cari vəziyyətinin yoxlanılmasını ehtiva edir. Belə ki,

- 1 ulduz sistemi üzrə - 33 altmeyar;
- 2 ulduz sistemi üzrə - 34 altmeyar;
- 3 ulduz sistemi üzrə - 31 altmeyar;
- 4 ulduz sistemi üzrə - 27 altmeyar;
- 5 ulduz sistemi üzrə - 30 altmeyar müəyyən edilmişdir.

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 sistemində yer alır. Beləliklə, ulduz sistemi xidmətin mərhələli təkmilləşdirilməsini təmin edir və mənfi nəticə əldə edilən altmeyarların növbəti ildə təmin edilməsi ilə hədəflənən təkmil dövlət xidməti anlayışı və həmin xidmətin standartı formalaşmış olur.

3. NƏTİCƏNİN AÇIQLANMASI

Qiymətləndirmə nəticəsində Elektron Reyestrin hesabatlılıq modulu vasitəsilə dövlət qurumlarına təqdim ediləcək arayışlar formalaşdırılmışdır. Eyni zamanda, Fərmanın 2.5-ci bəndinə əsasən qiymətləndirilən 438 dövlət xidmətinin hər biri üzrə “ASAN xidmət indeksi”nin Elektron Reyestrə yerləşdirilməsi təmin edilmişdir. Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi nəticələrinin qısa müddət ərzində Elektron Reyestr vasitəsilə ictimaiyyətə açıqlanması və müvafiq arayışların aidiyyəti dövlət qurumlarına göndərilməsi nəzərdə tutulur.

Dövlət xidmətlərinin 2023-cü ildə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi nəticələri

• Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	92.38 %	*****
2	Azərbaycan Respublikası Dövlət Miqrasiya Xidməti	87.63 %	*****
3	Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi	70.83 %	****
4	Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi	67.81 %	****
5	Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi	64.64 %	****
6	Azərbaycan Respublikasının Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi	64.06 %	****
7	Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyi	48.84 %	***
8	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Gömrük Komitəsi	42.93 %	***
9	Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	40.14 %	***
10	Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyi	32.61 %	**
11	Azərbaycan Respublikasının Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti	32.44 %	**
12	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	31.03 %	**
13	Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi	28.6 %	**
14	Azərbaycan Respublikası Milli Arxiv İdarəsi	26.29 %	**
15	Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	24.87 %	**
16	Azərbaycan Respublikasının Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin işləri üzrə Dövlət Komitəsi	21.99 %	**
17	Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi	21.59 %	**
18	Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi	20.48 %	**
19	Azərbaycan Respublikasının Fövqəladə Hallar Nazirliyi	19.6 %	*
20	Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyi	16.78 %	*
21	Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi	6.55 %	*

“ASAN XİDMƏT İNDEKSİ” ÜZRƏ HESABAT 2023

22	Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi	4.72 %	*
23	Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət Nazirliyi	3.98 %	*

• **Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə**

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Bakı şəhəri Pirallahı Rayon İcra Hakimiyyəti	46.87 %	***
2	Bakı Şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti	46.77 %	***
3	Bakı şəhəri Yasamal Rayon İcra Hakimiyyəti	43.43 %	***
4	Bakı şəhəri Qaradağ Rayon İcra Hakimiyyəti	34.67 %	**
5	Bakı şəhəri Səbail Rayon İcra Hakimiyyəti	34.36 %	**
6	Bakı şəhəri Nizami Rayon İcra Hakimiyyəti	30.59 %	**
7	Bakı şəhəri Suraxanı Rayon İcra Hakimiyyəti	29.58 %	**
8	Bakı şəhəri Xəzər Rayon İcra Hakimiyyəti	28.71 %	**
9	Bakı şəhəri Sabunçu Rayon İcra Hakimiyyəti	22.93 %	**
10	Bakı şəhəri Xətai Rayon İcra Hakimiyyəti	17.78 %	*
11	Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti	14.95 %	*
12	Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti	8.4 %	*
13	Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyəti	8.03 %	*
14	Sumqayıt Şəhər İcra Hakimiyyəti	8 %	*
15	Abşeron Rayon İcra Hakimiyyəti	4.65 %	*

• **Hüquqi şəxslər üzrə**

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	"Azərişiq" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	98.31 %	*****
2	"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	82.75 %	*****

3	"Azəriqaz" İstehsalat Birliyi	76.7 %	****
4	Azərbaycan Respublikası Dövlət İmtahan Mərkəzi	42.42 %	***
5	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Reklam Agentliyi	30.65 %	**
6	İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	22.88 %	**
7	"Azəristiliktəchizat" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	19.36 %	*
8	Azərbaycan Respublikasının Əqli Mülkiyyət Agentliyi	19.35 %	*
9	Azərbaycan Avtomobil Yolları Dövlət Agentliyi	13.76 %	*

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:

Bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu) göstərən 25 xidmət müəyyən edilmişdir. Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 25 xidmət beş ulduz üzrə (12%)
- 34 xidmət dörd ulduz üzrə (16%)
- 33 xidmət üç ulduz üzrə (16%)
- 72 xidmət iki ulduz üzrə (35%)
- 44 xidmət bir ulduz üzrə (21%)

Ötən illər üzrə qiymətləndirmə dövrü ilə cari qiymətləndirmə dövrünün müqayisəsi aşağıdakı kimidir:

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2023-cü il	21%	35%	16%	16%	12%
2022-ci il	34%	21%	11%	18%	16%
2021-ci il	34%	18%	15%	22%	11%
2020-ci il	24%	24%	21%	25%	6%

“ASAN XİDMƏT İNDEKSİ” ÜZRƏ HESABAT 2023

2019-cu il	58%	11%	12%	12%	7%
2018-ci il	25%	33%	35%	7%	-
2017-ci il	29%	40%	26%	5%	-

Yerli icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:

Ötən ildən fərqli olaraq, bu il bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (4 və 5 ulduzlu xidmət) göstərən xidmət müəyyən edilməmişdir.

Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 36 xidmət üç ulduz üzrə (22%)
- 72 xidmət iki ulduz üzrə (42%)
- 62 xidmət bir ulduz üzrə (36%)

Ötən illərdəki qiymətləndirmə dövrü ilə cari qiymətləndirmə dövrünün müqayisəsi aşağıdakı kimidir:

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2023-cü il	36%	42%	22%	-	-
2022-ci il	59%	23%	18%	-	-
2021-ci il	50%	42%	2%	6%	-
2020-ci il	54%	37%	9%	-	-
2019-cu il	71%	20%	9%	-	-
2018-ci il	72%	23%	5%	-	-
2017-ci il	91%	9%	-	-	-

Hüquqi şəxslər ilə bağlı:

Ötən ildən fərqli olaraq, bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu) göstərən 17 xidmət müəyyən edilmişdir.

Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 17 xidmət beş ulduz üzrə (28%)
- 15 xidmət dörd ulduz üzrə (25%)
- 9 xidmət üç ulduz üzrə (15%)
- 10 xidmət iki ulduz üzrə (17%)
- 9 xidmət bir ulduz üzrə (15%)

Ötən illərdəki qiymətləndirmə dövrü ilə cari qiymətləndirmə dövrünün müqayisəsi aşağıdakı kimidir:

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2023-cü il	15%	17%	15%	25%	28%
2022-ci il	6.76%	9.46%	13.51%	13.51%	56.76%
2021-ci il	-	38%	-	29%	33%
2020-ci il	38%	6%	29%	27%	-
2019-cu il	70%	-	-	30%	-
2018-ci il	81%	19%	-	-	-

2023-cü ildə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına, yerli icra hakimiyyəti orqanlarına və hüquqi şəxslərə qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayışlar göndərilmişdir. Həmin arayışlarda xidmətlərin qeyd olunan meyarlar və altmeyarlar üzrə təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlərin görülməsi ilə bağlı təkliflər və tövsiyələr qeyd olunmuşdur.