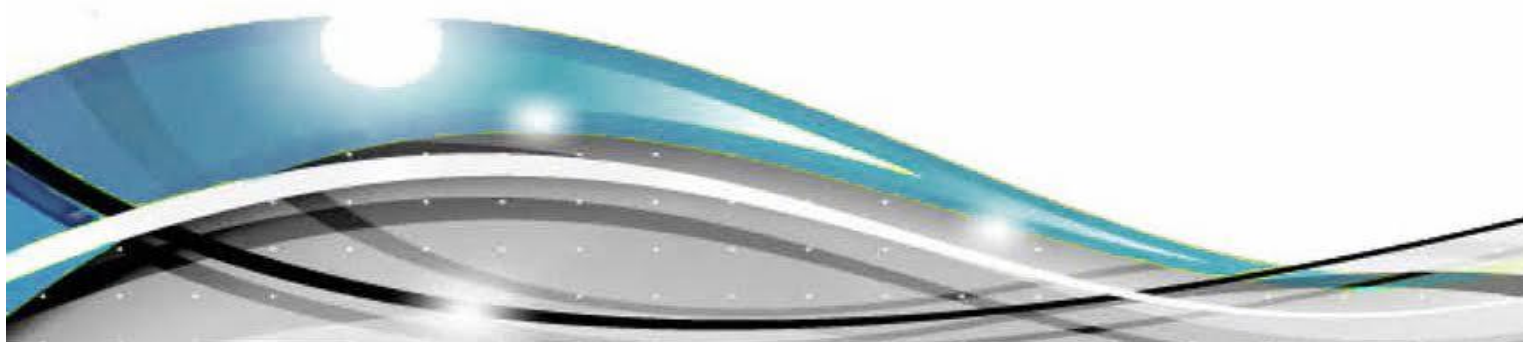
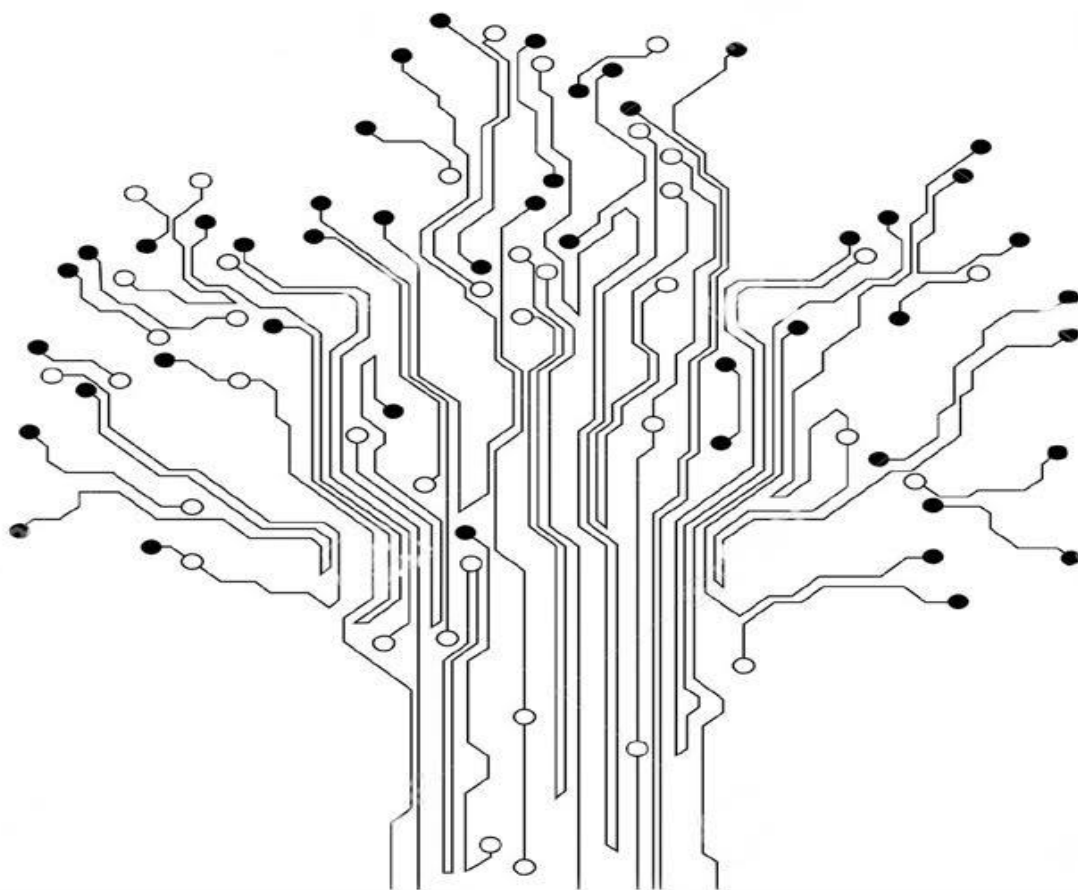


**Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında
Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə
Dövlət Agentliyi**

HESABAT

2015





“ASAN xidmət” Azərbaycan məhsuludur, Azərbaycan brendidir. Azərbaycan vətəndaşlarına xidmət, qayğı, diqqət ən yüksək səviyyədə olmalıdır. Azərbaycan vətəndaşları belə xidmətlərə layıqdır. Mən bunu dəfələrlə demişəm ki, hər bir dövlət məmuru öz xalqına ləyaqətlə, şərəflə xidmət etməlidir. “ASAN xidmət”in yaradılması bax bu siyasətin nəticəsidir, onun əlamətidir. İnsanlara xidmət göstərmək hər bir dövlət məmuru üçün əsas prinsip olmalıdır.

İlham Əliyev
Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

Mündəricat

Statistika	4
“ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti	8
İnsan resurslarının idarə edilməsi və təlim.....	13
İctimaiyyətlə əlaqələr.....	14
Səyyar xidmət	17
Elektron Hökumətin inkişafı	21
Elektron xidmətlərin və dövlət informasiya sistemlərinin qiymətləndirilməsi	21
Normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulan yeni tapşırıqlar	24
ASAN ödəniş	25
Dövlət xidmətlərinin Elektron Reyestri	27
İnnovasiyalar	29
İdeya bankı	29
Yeni sosial layihələr	30
Könüllü fəaliyyəti	31
Beynəlxalq əlaqələr	33
Dövlət Agentliyinin beynəlxalq təşkilatlar ilə əməkdaşlığı	33
“ASAN xidmət” idarəetmə üsulu - beynəlxalq arenada	35

Statistika

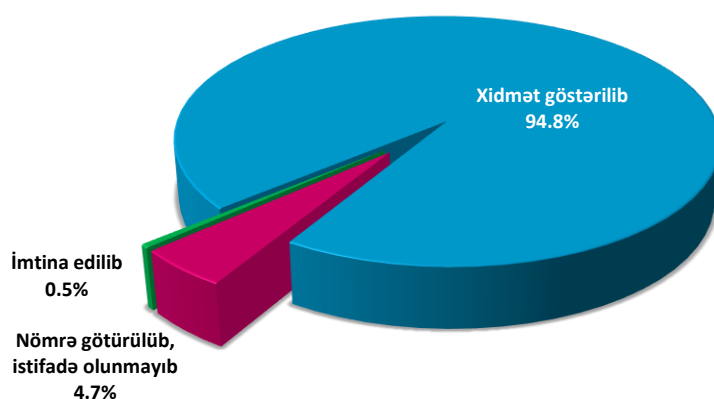
“ASAN xidmət” mərkəzlərində 2015-ci ildə **3 572 199 müraciət**, Mərkəzlərin bütün fəaliyyəti ərzində isə **7 060 305 müraciət** qeydə alınmışdır. Aşağıda təqdim edilmiş cədvəl və qrafiklər 2015-ci il ərzində Mərkəzlərdə qeydə alınmış vətəndaş müraciətləri üzrə əsas statistik göstəriciləri əks etdirir:

"ASAN xidmət" mərkəzləri
Əsas statistik göstəricilər

№	Xidmət mərkəzləri	Müraciətlərin Statistikası							
		Fəaliyyətdə olduğu günlərin sayı	Müraciətlərin ümumi sayı	Xidmət göstərilib				Müraciətlərin orta gündəlik sayı	Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsi
				Cəmi	Sənəd qəbulu	Hazır sənəd	İnformasiya xidməti		
1	1 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	342	562 183	536 559	157 338	320 636	58 585	1 644	95,4%
2	2 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	518 779	496 144	145 189	291 328	59 627	1 508	95,6%
3	3 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	532 880	487 487	146 109	276 092	65 286	1 549	91,5%
4	4 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	584 563	558 847	146 938	336 058	75 851	1 699	95,6%
5	5 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	154	99 769	96 447	27 706	52 738	16 003	648	96,7%
6	Sumqayıt "ASAN xidmət" mərkəzi	344	486 123	460 626	138 975	278 101	43 550	1 413	94,8%
7	Gəncə "ASAN xidmət" mərkəzi	344	488 426	464 229	142 097	263 798	58 334	1 420	95,0%
8	Sabirabad "ASAN xidmət" mərkəzi	344	122 048	117 814	39 281	67 773	10 760	355	96,5%
9	Bərdə "ASAN xidmət" mərkəzi	268	177 428	168 029	42 018	108 937	17 074	662	94,7%
CƏMİ		344	3 572 199	3 386 182	985 651	1 995 461	405 070	10 898	94,8%

2015-ci ildə Mərkəzlərdə qeydə alınmış müraciətlərin **94.8%-i** xidmətlə təmin edilmişdir. İmtina hallarının həcmi isə **0.5%** təşkil etmişdir.

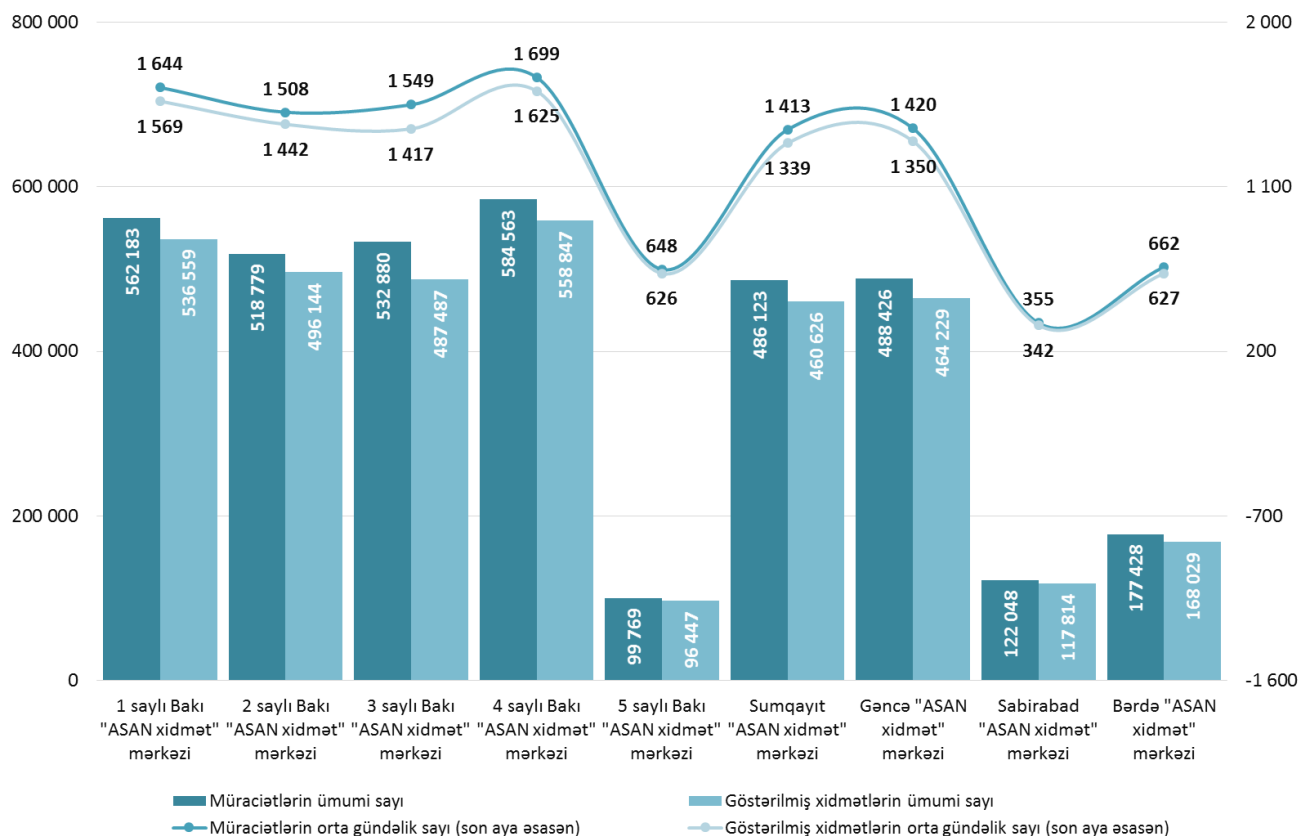
"ASAN xidmət" mərkəzləri
Müraciətlərin nəticələri üzrə faiz bölgüsü



Elektron sistem vasitəsi ilə “ASAN xidmət” mərkəzlərinin müraciət statistika avtomatlaşdırılmış qaydada əldə edilir.

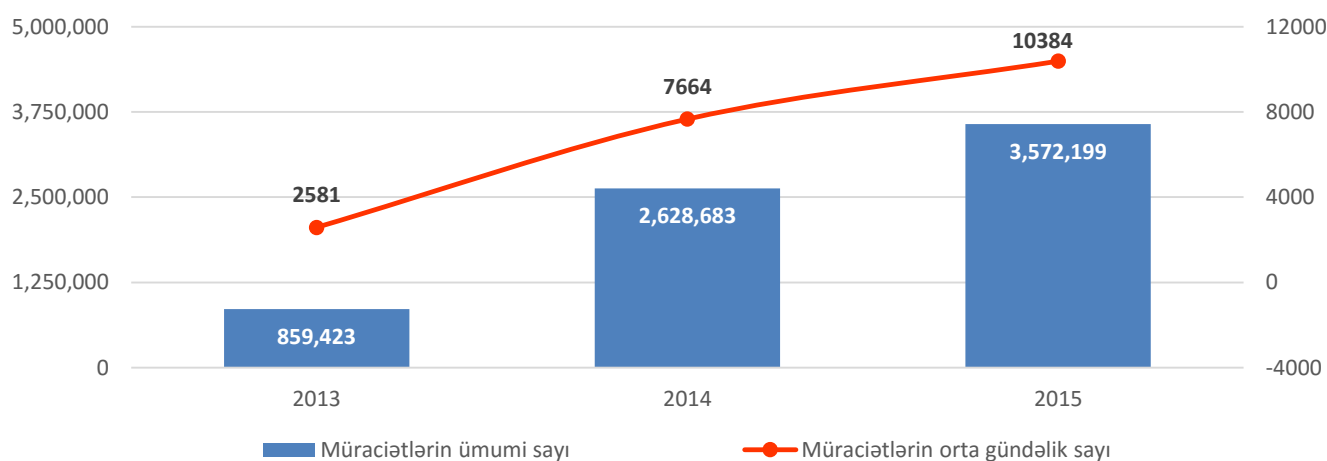
Mərkəzlər üzrə müraciət statistikasını vətəndaş axınının idarə edilməsində istifadə edilən əsas göstəricilərdən biridir.

"ASAN xidmət" mərkəzləri
Əsas statistik göstəricilər

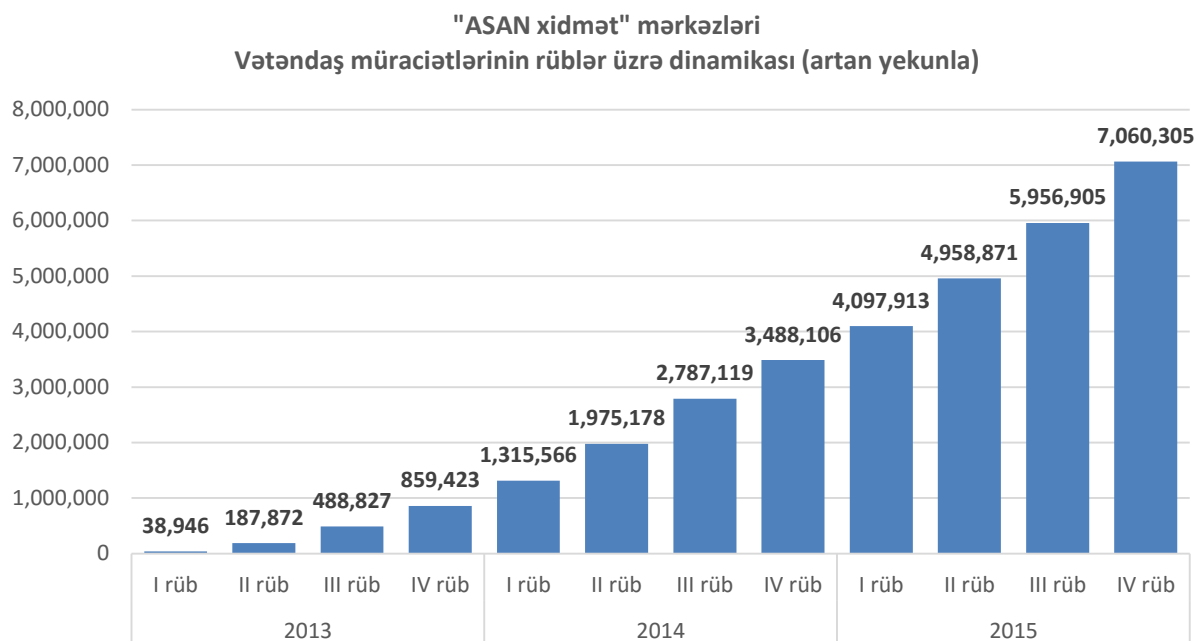


Müraciətlərin illər üzrə dinamikası xidmətlərin təşkili və tədbirlərin planlaşdırılmasında əsas götürülən amillərdən biridir.

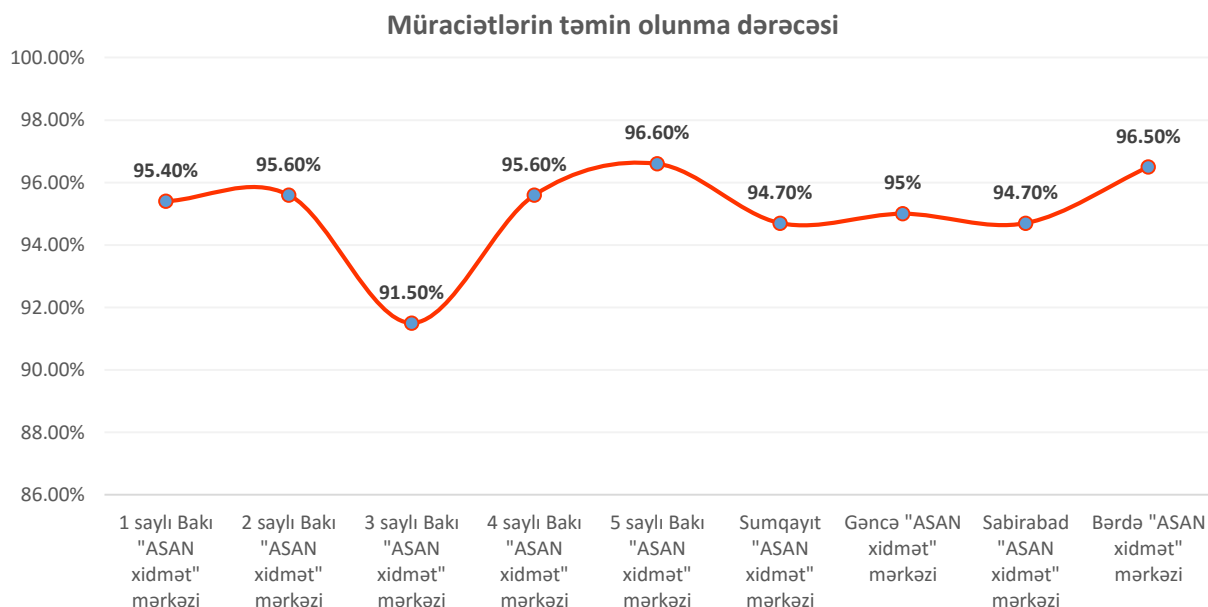
"ASAN xidmət" mərkəzləri
Vətəndaş müraciətlərinin illər üzrə dinamikası



Mərkəzlər üzrə müraciətlərin daxil olma intensivliyi daima nəzarət altında saxlanılır, müraciət sayı artan dövrlər üçün hazırlıq tədbirləri həyata keçirilir. 2013-2015-ci illər ərzində müraciətlərin rubl üzrə artan yekunla dinamikası aşağıdakı kimidir:

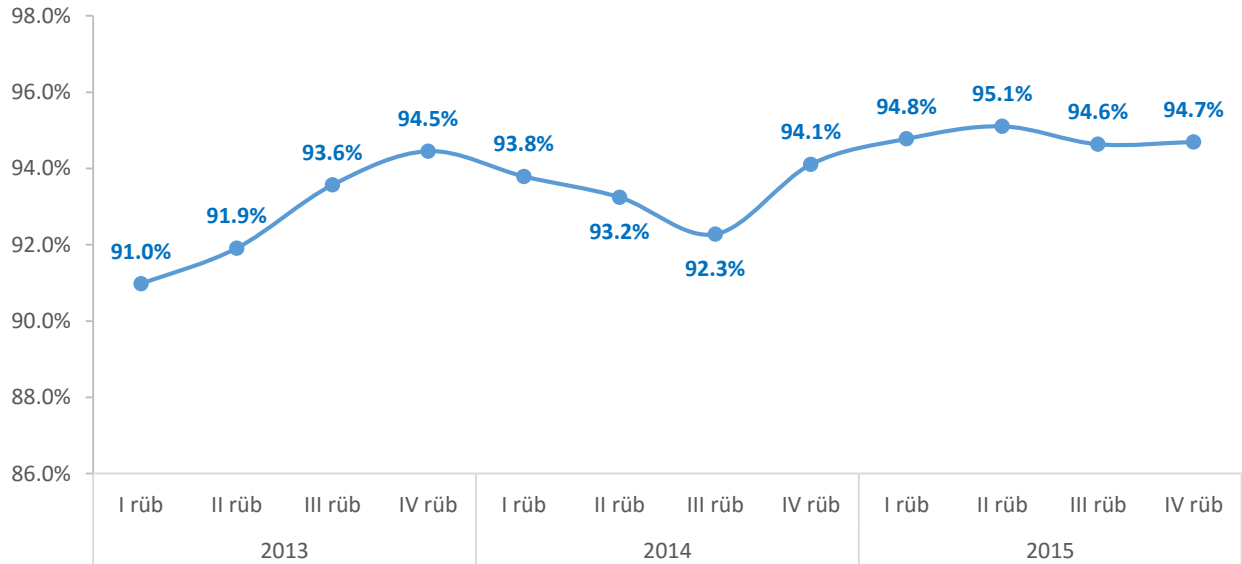


Mərkəzlər üzrə müraciətlərin təmin olunma səviyyəsi daima izlənilir və nöqsan olan mərkəzlərdə müvafiq tədbirlər həyata keçirilir.



Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsinin hər bir Mərkəz üzrə göstəricisi və rubl üzrə dəyişmə tempi 2013-cü ildən etibarən izlənilir və önleyici tədbirlərin alınmasında nəzərə alınır:

"ASAN xidmət" mərkəzləri
Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsinin zaman üzrə dəyişmə dinamikası



“ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti



2015-ci ildə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında

Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən “ASAN xidmət” mərkəzləri şəbəkəsinin genişləndirilməsi, xidmətlərin operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında davamlı təşkili ilə bağlı məqsədyönlü işlər görülmüşdür.

İl ərzində 2 yeni “ASAN xidmət” mərkəzinin açılışı həyata keçirilməklə ümumilikdə 9 mərkəzin vahid standartlar çərçivəsində idarə olunması təmin edilmiş, 11 dövlət orqanından 695 nümayəndənin, digər funksional yardımçı xidmətləri göstərən 22 qurumun 495 işçisinin və 359 mərkəz əməkdaşının, həmçinin mərkəzlərin fəaliyyətinin təşkili və idarə edilməsini həyata keçirən Dövlət Agentliyinin Aparatının 159 əməkdaşının birgə fəaliyyəti nəticəsində vətəndaşlara yüksək səviyyəli xidmət göstərilmişdir.

2015-ci il ərzində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin iştirakı ilə 12 mart tarixində Bərdə regional “ASAN xidmət” mərkəzinin, 14 iyul tarixində isə 5 sayılı Bakı “ASAN xidmət” mərkəzinin açılışı həyata keçirilmişdir. Bununla da mərkəzlərin sayı və əhatə dairəsi artırılmış və hazırda 9 mərkəz vətəndaşlara xidmət göstərilməsi üçün bütün imkanlar ilə təmin olunmuşdur.

Mərkəzlərdə xidmətlərin operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında həyata keçirilməsinə, əməkdaşlar tərəfindən etik davranış qaydalarına əməl olunmasına daim nəzarət edilmiş, hər bir xidmətin qanunauyğun göstərilməsinə, keyfiyyətinə və şəffaflığa dair qiymətləndirmələr aparılmış, nöqsan və şikayətlərin aradan qaldırılması üçün mütəmadi tədbirlər görülmüş və bu istiqamətdə vətəndaşların məmnunluq əmsalı (**99,4%**) daim yüksək səviyyədə olmuşdur.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2015-ci il 31 avqust və 19 oktyabr tarixli Fərmanları ilə “ASAN xidmət” mərkəzlərində göstəriləcək xidmətlərin sayı artırılmış, əlavə olaraq müəyyən edilən 3 xidmətin (yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan şəxslər haqqında arayışın verilməsi, şəxsin Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlığına mənsubiyyətinin müəyyənləşdirilməsi ilə bağlı sorğuların qəbulu və cavablandırılması, sahibkarlıq fəaliyyətinin həyata keçirilməsi üçün tələb olunan xüsusi razılıq (lisenziya) verilməsi) göstərilməsi üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən zəruri tədbirlər görülmüşdür. Həmçinin mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən orqanların sırasına İqtisadiyyat Nazirliyi və Təhsil Nazirliyi əlavə edilmişdir. Mərkəzlərdə vətəndaşlara təqdim edilən funksional yardımçı xidmətlərin də sayı artırılaraq 140-ı keçmişdir.

Hesabat dövrü ərzində ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi ilə əlaqədar ərazi məhdudiyyəti aradan qaldırılmış və “ASAN xidmət” mərkəzlərində ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi xidməti qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq ölkə üzrə bütün vətəndaşlara göstərməyə başlanmışdır. Gələcəkdə bu imkanın bütün xidmətlərə şamil edilməsi qarşıya qoyulan əsas məqsədlərdən biridir.

Növbəti ildə respublikamızın bölgələrində (Qəbələ və Masallı rayonlarında) daha 2 regional “ASAN xidmət” mərkəzinin açılması nəzərdə tutulur və bununla bağlı intensiv işlər həyata keçirilir.

Hesabat dövründə ümumilikdə mərkəzlərə 3.572.199 müraciət olunmuş və onlardan 3.386.182 müraciət xidmətlə təmin edilmişdir. Müraciət sayı ötən illə müqayisədə 36%-dək artmışdır. Orta gündəlik müraciətlərin sayı isə 2014-cü illə müqayisədə 7.664 müraciətdən 10.384 müraciətə qədər artmışdır. Həm orta gündəlik, həm də orta aylıq müraciət sayında ən yüksək göstərici iyul ayında qeydə alınmışdır (müvafiq olaraq 10.290 və 298.424 müraciət).

Müraciətlərin nəticələrinə gəlincə isə müraciət etmiş 3.572.199 vətəndaşdan 3.386.182-nə xidmət göstərilmiş (94.8%-i), 16.732 nəfərin müraciətindən isə əsaslandırılaraq imtina edilmişdir (0.5%). 169.285 nəfər isə növbə tutub, xidmət əldə etmədən mərkəzləri tərk etmişlər (4.7%).

Mərkəzlər fəaliyyətə başladığı gündən ümumilikdə mərkəzlərə 7.060.305 müraciət olunmuş, onlardan 6.642.012 müraciət xidmətlə təmin edilmişdir.

2015-ci ilin yekunlarına əsasən “Çağrı” mərkəzində 406.978 müraciət cavablandırılmışdır ki, bunlardan 318.303-ü “108” qısa zəng (qaynar xətt), 59.576-ı sosial şəbəkələr, 26.968-i onlayn əlaqə, 2,093-ü elektron poçt, 38-i isə müraciət köşkü (video qəbul) vasitəsi ilə qəbul edilmişdir.



Ümumilikdə, hesabat dövrü ərzində mərkəzlərdə vətəndaşlara 1.995.461 hazır sənəd təqdim edilmişdir.

Əsas xidmətlər üzrə daxil olmuş müraciətlərin yarısından çoxu (58.3%) Daxili İşlər Nazirliyi tərəfindən təqdim olunan xidmətlərin payına düşmüşdür (1.727.866 müraciət). Növbəti ən çox müraciət isə Ədliyyə Nazirliyinin notariat fəaliyyəti (577.812 müraciət) və vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı (227.073 müraciət) xidmətləri (ümumilikdə 27.2%) və Dövlət Miqrasiya Xidmətinin təqdim etdiyi xidmətlər (127.161 müraciət və ya 4.3%) üzrə qeydə alınmışdır. Ən az müraciət isə Dövlət Gömrük Komitəsinin (1.315 müraciət - 0.04%) göstərdiyi xidmətlər üzrə olmuşdur.

2015-ci ildə vətəndaş məmnunluğu səviyyəsi əsas götürülərək göstərilən fəaliyyətin daima təkmilləşdirilməsi ilə bağlı tədbirlər həyata keçirilmişdir. Mərkəzlərdə göstərilən xidmətlər üzrə vətəndaşların məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək üçün mütəmadi olaraq keçirilən rəy sorğuları 2015-ci il üzrə də Tədbirlər Planında nəzərə tutulmuş qaydada (ümumilikdə 30 dövrü rəy sorğusu) 1, 2, 3, 4 sayılı Bakı, Sumqayıt, Gəncə və Sabirabad regional “ASAN xidmət” mərkəzlərinin hər birində 4, Bərdə regional “ASAN xidmət” mərkəzində 2 dövrü rəy sorğusu formasında keçirilmişdir. Ümumilikdə hesabat ilində rəyi öyrənilən vətəndaşların 99,4%-i göstərilən xidmətlərin səviyyəsindən razı qaldıqlarını bildirmişlər.



2015-ci il avqust – dekabr aylarında “ASAN xidmət” mərkəzlərində xidmətin keyfiyyəti, texniki səviyyəsi və s. meyarlar üzrə monitoring planında nəzərdə tutulmuş qaydada kompleks şəkildə 30 monitoring aparılmış, həmçinin bir sıra müxtəlif gizli yoxlama (“mystery shopping”) tədbirləri həyata keçirilmişdir. 08.08.2015 - 11.12.2015-ci il tarixləri arasında 1, 2, 3, 4, 5 sayılı Bakı “ASAN xidmət” mərkəzlərində, Sumqayıt regional “ASAN xidmət” mərkəzində xidmətin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üçün hər birində **25**, Səyyar “ASAN xidmət”də isə 15 olmaqla ümumilikdə **165** gizli yoxlama (“mystery shopping”) tədbiri həyata keçirilmişdir.

2015-ci il ərzində “ASAN xidmət” mərkəzlərin həyata keçirilən nəzarət və müşahidə tədbirləri nəticəsində xidmətin təşkili və davranış qaydalarına əməl etməmə (iş vaxtı rejiminə əməl etməmə, xidmət zamanı telefonla danışma, geyim qaydalarını pozma və s.), xidmətin keyfiyyəti (operativlik, nəzakətlilik, məsuliyyət və rahatlıq prinsiplərinə əməl etməmə, qanuni tələblərin yerinə yetirilməməsi) və normativ hüquqi aktların tələblərinə riayət olunmaması (əlavə sənəd tələb etmə, xidmət barədə tam, dolğun məlumat verməmə və s.) ilə bağlı nöqsan hallarının qeydiyyatı aparılmışdır.

Uyğunsuzluqlar barədə hesabat Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına təqdim edilmişdir. Hesabat dövrü ərzində görülmüş ardıcıl və məqsədyönlü tədbirlərin nəticəsi olaraq 2014-cü ilə müqayisədə əsassız imtina hallarının sayı təqribən 40% azalaraq 2015-ci il üzrə 115 hal qeydə alınmışdır.

Qeyd edilən nöqsanlar təhlil edilərək gələcəkdə belə halların baş verməməsi üçün əməkdaşlar və onların bilavasitə rəhbərləri ilə müvafiq söhbətlər aparılmış, onlara şifahi xəbərdarlıqlar edilmiş, bununla əlaqədar bir çox əməkdaş təlimlərə cəlb edilmiş, həmçinin işçi qaydasında digər zəruri tədbirlər görülmüşdür.

Ümumilikdə mərkəzlərdə orqan əməkdaşları barəsində nəzarət və qiymətləndirmə qaydalarına uyğun olaraq **875** yazılı xəbərdarlıq (ümumi qeyd olunmuş nöqsan hallarının **22.2%-i**), **413** bildiriş (ümumi qeyd olunmuş nöqsan hallarının **10.5%-i**) tərtib olunmuşdur.

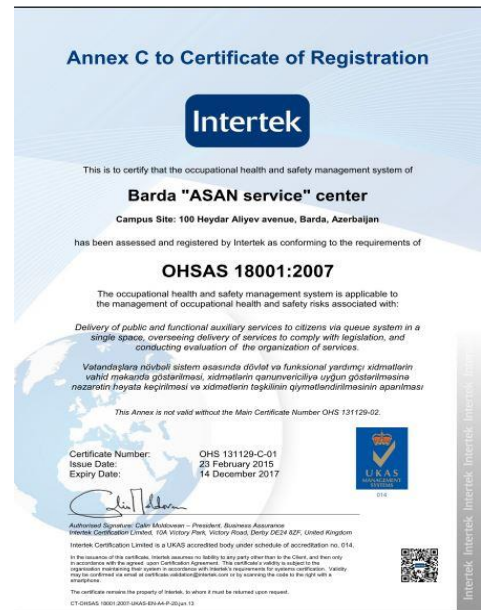
2015-ci il ərzində 9 “ASAN xidmət” mərkəzinin hər birində fəaliyyət göstərən dövlət



orqanlarının əməkdaşlarının qiymətləndirilməsi aparılmışdır. Qiymətləndirmə mərkəzlər tərəfindən fərdi qaydada (hər bir əməkdaş üzrə) və xidmət üzrə aparılmışdır. Fərdi qaydada qiymətləndirmə zamanı dövlət orqanı əməkdaşının nümunəvi xidmətinin əks olunduğu hallar da

nəzərə alınmışdır. Hesabat ilində Dövlət Agentliyində beynəlxalq standartların tətbiqi işi davam etdirilərək əməkdaşlara təhlükəsiz iş şəraitinin təmin edilməsi istiqamətində müxtəlif tədbirlər həyata keçirilmiş, Sabirabad regional “ASAN xidmət” mərkəzindən sonra 2015-ci il 23 fevral tarixində Bərdə regional “ASAN xidmət” mərkəzi də OHSAS 18001:2007 - Əməyin təhlükəsizliyi standartı üzrə beynəlxalq səviyyəli uyğunluq sertifikatına layiq görülmüşdür.

Eyni zamanda 2015-ci il 24 aprel tarixində Dövlət Agentliyi və tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzləri Britaniya Əməyin Mühafizəsi Şurası tərəfindən 13 sahə üzrə keçirilən və müxtəlif dövlətlərdən olan 700-dən çox təşkilatın müraciət etdiyi müsabiqənin “Dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsinin təşkilində təhlükəsiz əmək şəraitinin qurulması” sahəsi üzrə qalibi olmuşdur.



İnsan resurslarının idarə edilməsi və təlim

Dövlət Agentliyin kadr potensialının gücləndirilməsi məqsədilə görülmüş tədbirlər çərçivəsində keçirilmiş müsabiqə və müsahibələrin nəticələrinə görə 57 nəfər Dövlət Agentliyinə qulluğa qəbul olunmuşdur. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müvafiq Fərmanı ilə Dövlət Agentliyinin işçilərinin sayı 60 vahid artırılaraq 492 ştat vahidi təşkil etmişdir. Əməkdaşların 61%-i kişilər, 39%-i qadınlardır, orta yaş həddi isə 28.5-dir. Bütövlükdə hesabat dövrü ərzində 137 vakant ştat vahidi komplektləşdirilmişdir. Rotasiya prinsipi ilə iş yeri dəyişdirilən işçilərin sayı 14 nəfər təşkil etmişdir.

Gənc kadrların Dövlət Agentliyində fəaliyyəti planlı və daima təkmilləşmə prinsipi ilə həyata keçirilir. Bu istiqamətdə yeni kadrlara xüsusi adaptasiya prosesi tətbiq olunur və onların əmək şəraiti və kollektivə uyğunlaşdırılması qısa müddətdə həyata keçirilir. Dövlət Agentliyində insan resurslarının mövcud vəziyyəti və dəyişikliklər haqqında dolğun məlumatın vahid informasiya ehtiyatında formalaşdırılması, mütəmadi aktuallığın təmin olunması, günlük kadr işinin avtomatlaşdırılması və insan resurslarının idarə edilməsi sahəsində təhlillərin aparılması üçün “İnsan Resurslarının Qeydiyyatı” İnformasiya Sistemi yaradılmışdır.

Agentliyin yüksək ixtisaslı və sağlam mənəviyyətli kadrlarla komplektləşdirilməsi işi daim diqqət mərkəzində saxlanılır. Hesabat dövrü ərzində fəaliyyətdə yol verilən nöqsanlara görə 2 əməkdaşa intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilmiş, 6 əməkdaşa xəbərdarlıq verilmiş, həvəsləndirici tədbirlər ilə bağlı qanunvericiliyə uyğun kollektiv mükafatlandırma və 25 əməkdaşın fərdi mükafatlandırılması həyata keçirilmişdir.



Hesabat dövründə Dövlət Agentliyi və mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən digər dövlət orqanlarının əməkdaşları üçün etik davranış, işgüzar etiket, vətəndaş məmnunluğunun təmin olunması prinsipləri və qaydaları, dinləmə və izahetmə bacarığı, səmərəli ünsiyyətin prinsipləri, ünsiyyət komponentləri, stressin və münaqişəli halların idarə olunması, həmçinin İT bilikləri, xarici dil və s. mövzularda 292 təlim (tədrin) keçirilmişdir ki, bu təlimlərdə ümumilikdə 4.280 nəfər iştirak etmişdir.

İctimaiyyətlə əlaqələr

Hesabat ilində Dövlət Agentliyinə 2.419 rəsmi müraciət (1194 xidməti, 1225 vətəndaş müraciəti) daxil olmuş, onlardan 2.061-i ərizə, 329-u şikayət, 29-u isə təklifdir. Qeyd edilən müraciətlərdən 1.933-ü müsbət həll olunmuş, 298 müraciət üzrə isə müvafiq izah verilmiş, 2-si qismən həll olunmuş, 1-i əsassız sayılmışdır. 176 müraciət Dövlət Agentliyinin səlahiyyətlərinə aid edilmədiyinə görə baxılması üçün aidiyyəti orqanlara göndərilmiş, 9 müraciət isə hazırda icradadır. 2015-ci il üzrə Dövlət Agentliyinə elektron poçt vasitəsilə daxil olan 7.084 müraciət müvafiq qaydada cavablandırılmışdır.

Dövlət Agentliyi və mərkəzlərin fəaliyyəti barədə il ərzində kütləvi informasiya vasitələri (KİV) və sosial şəbəkələr vasitəsilə təbliğat və təşviqat işi davam etdirilmişdir. Dövlət Agentliyinin və mərkəzlərin fəaliyyəti ilə bağlı KİV-də 13.000-dən çox yazılı, 1.000-ə yaxın video məlumat



yayımlanmış, mütəmadi olaraq xüsusi proqramlar hazırlanmış, 200-ə yaxın press-reviz göndərilmiş, təşkil edilmiş 50-dən çox tədbirin hər birində 15-ə yaxın KİV nümayəndəsinin iştirakı təmin olunmuşdur.

2014-ci ilin may ayından etibarən 107.7 fm dalğasında yayımlanan “ASAN xidmət” və

AvtoFm-in birgə layihəsi olan “ASAN cavab” verilişi bu il də davam etdirilmiş və hər həftənin çərşənbə axşamı və cümə axşamı 2 saat davam edən verilişdə vətəndaşların “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı bütün müraciətləri cavablandırılmışdır.

Dövlət Agentliyi və “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar Tədbirlər planına uyğun olaraq AzTV və İTV-nin səhər verilişləri proqramında ayda 1 dəfə olmaqla, həmçinin AzTV-nin “Günün Nəbzi” “Həftə Sonu”, ANS TV-nin “Hesab vaxtı”, “Hesabat”, İTV-nin “Diqqət mərkəzində”, “Ortaq Məxrəc”, Lider TV-nin “Səda 24”, ATV-nin “Həftə Sonu”, APA TV-nin “Sosium”, Region TV-nin “Elmanla gəzək görək”, “İctimai rəy”, Mədəniyyət TV-nin “Zaman və məkan” və bir çox regional, onlayn TV-lərin xəbər və ictimai-siyasi buraxılışlarında, verilişlərində mütəmadi olaraq xüsusi proqramlar hazırlanmışdır.

Azərbaycan Respublikasının regionlarında və Bakı şəhəri üzrə, həmçinin, Cənubi Qafqaz Boru Kəmərinin genişləndirilməsi layihəsinin yekunlaşması ilə əlaqədar olaraq həyata keçirilən Səyyar “ASAN xidmət”in fəaliyyətinə dair Rusiyanın “Mir” kanalı, Ekonomist və Autograph jurnalında xüsusi reportajlar yayımlanmışdır. Bundan başqa səyyar xidmət ilə bağlı KİV və ictimaiyyət nümayəndələri ilə mütəmadi qaydada görüşlər keçirilmiş və bu fəaliyyətin müfəssəl qaydada işıqlandırılması üçün zəruri tədbirlər görülmüşdür.

“ASAN xidmət”də 7 milyon vətəndaş müraciətinin qeydə alınması, həyata keçirilmiş sosial aksiyalarla bağlı, yeni “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətə başlaması, əlavə edilmiş yeni xidmətlərin icrası, mərkəzlərin əhatə dairəsinin genişlənməsi və s. tədbirlərlə bağlı KİV nümayəndələrinə dolğun informasiyalar verilmiş, müsahibə, mətbuat konfransları və ictimaiyyət nümayəndələri ilə mütəmadi görüşlər keçirilmişdir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin tapşırığına əsasən dövlət xidmətləri, o cümlədən “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar olaraq həyata keçirilən tədbirlər haqqında maarifləndirici məlumatların mütəmadi qaydada ictimaiyyətə çatdırılması məqsədi ilə “ASAN radio”nun yaradılması hazırlıqlarına başlanılmışdır. 2015-ci il sentyabrın 8-də Azərbaycan Respublikası Milli Televiziya və Radio Şurası tərəfindən “ASAN radio”nun 100 MHS tezliyində ümumrespublika radio yayımı üçün müsabiqədənəkar 6 il müddətinə xüsusi razılıq (lisenziya) verilmişdir. 24 dekabr tarixindən etibarən isə “ASAN radio” 100 MHS tezliyində test yayıma başlamışdır.



Dövlət Agentliyi və “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar olaraq məlumatlılığın artırılması üçün azərbaycan dilində “ASAN jurnal”ın növbəti sayları və ASAN modelinin həm ölkə daxilində, həm də ölkə xaricində effektiv tanıtımı məqsədilə jurnalın ingilis

dilində xüsusi buraxılışı və hər iki dildə 5-ci sayı nəşr olunmuşdur.

Məlumatlandırmanın daha müfəssəl qaydada təmin edilməsi məqsədi ilə 3 dəfə yeni dizaynda çap məhsulları (buklet, kitabça, qovluq və s.) və “ASAN xidmət”in korporativ qaydalar toplusu olan “Brendbook” hazırlanmışdır.

1 il ərzində www.asan.gov.az internet sahifəsinə gündəlik 2500-dən çox və <http://vxside.gov.az/> internet sahifəsinə isə gündəlik 300-ə yaxın baxış sayı olmuşdur. Saytlara Rusiya, ABŞ, Türkiyə, Ukrayna, Yaponiya, Böyük Britaniya, Almaniya, İtaliya, Estoniya, Kanada və s. ölkələrdən baxış sayı üstünlük təşkil etmişdir. Eyni zamanda hər iki rəsmi internet saytında cari il ərzində İngilis və Azərbaycan dillərində 150 press-reliz yerləşdirilmişdir.

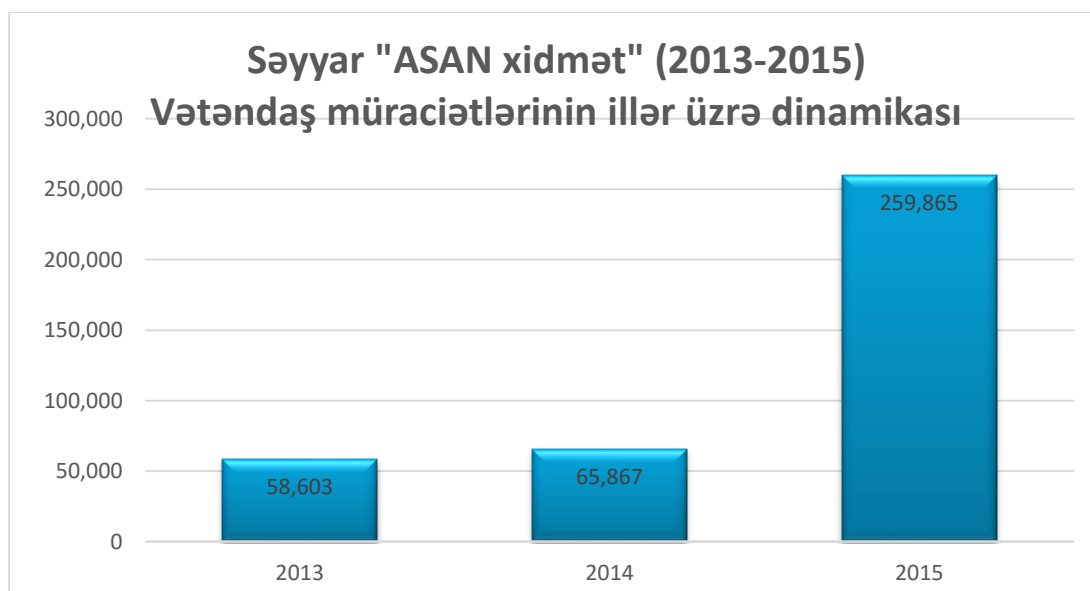
Dövlət Agentliyi tərəfindən dövlət orqanlarının fəaliyyətində şəffaflığın təmini məqsədi ilə təbliğat işi və vətəndaşların məlumatlandırılması mütəmadi davam etdirilir. Bu istiqamətdə hesabat ilində “ASAN xidmət”-in Facebook (<https://www.facebook.com/asanxidmat>) sosial şəbəkəsindəki sahifəsində 400-dək məlumat postu, müxtəlif sosial şəbəkələrə yerləşdirilmişdir. Sahifənin 345 000-dən çox izləyicisi var. Twitter sahifəsində (<https://twitter.com/asanxidmat>) 100-dən çox tweet yerləşdirilmişdir. Twitter sahifəsinin 3000-ə yaxın izləyicisi var. “ASAN xidmət”-in instagram sahifəsində (<http://instagram.com/asanxidmat>) 150-dən çox post yerləşdirilmişdir. Ümumi izləyicilərin sayı 7000-ə yaxındır. Hesabat ilində Instagram sosial şəbəkəsində [#asanxidmet](#) haştaqı ilə 600-dən çox paylaşım edilmişdir. “ASAN xidmət”-in Youtube kanalında (<https://www.youtube.com/user/asanxidmat>) 1 il ərzində videolara ümumi baxış sayı 70 000-ə yaxındır.

Səyyar xidmət



2015-ci ildə də şəxsin yaşayış və ya iş yerini, habelə olduğu yeri tərk etmədən mərkəzdə göstərilən xidmətlərlə təmin olunması, həmçinin "ASAN xidmət" mərkəzlərinin təsis edilmədiyi regionların əhalisinə xidmətlərin çatdırılması məqsədi ilə xüsusi avtobuslar vasitəsi ilə həyata keçirilən mobil "ASAN xidmət" təkmilləşdirilərək davam etdirilmişdir.

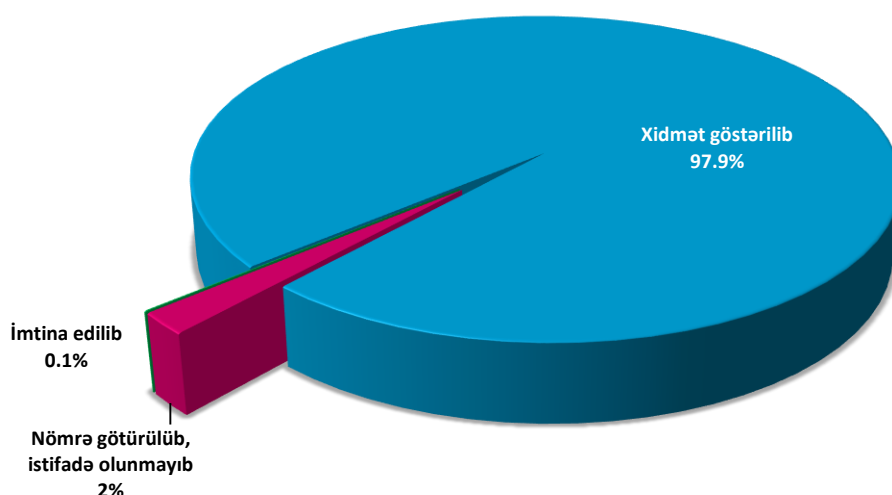
Hesabat ilində səyyar xidmət avtobuslarının sayı artırılaraq 10 ədədə çatdırılmışdır. Hesabat dövründə mobil "ASAN xidmət" avtobusları vasitəsilə Bakı şəhəri və onun qəsəbələrində, Abşeron rayonunun qəsəbə və kəndlərində, eləcə də respublikanın 49 rayonu da daxil olmaqla, ümumilikdə 56 rayonun 88 məntəqəsində əhaliyə səyyar formada xidmət göstərilmişdir. Təşkil edilən yeni imkanlar müraciət sayının artmasına və daha çox şəxsin mərkəzlərin xidmətlərindən faydalanmasına səbəb olmuşdur.



Səyyar avtobuslarda 4 orqanın nümayəndəsi 8 növ xidməti həyata keçirmişdir. Dövlət orqanlarından Daxili İşlər Nazirliyi (şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi və dəyişdirilməsi, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi və sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi), Dövlət Sosial Müdafiə Fondu (əmək pensiyalarının təyin edilməsi), Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi

(mənzillərin yüklülyünə dair arayışların verilməsi, çıxarışların verilməsi və dəyişdirilməsi və fərdi yaşayış evlərinə ilkin qeydiyyat istisna olmaqla çıxarışların verilməsi, torpaq kadastrı məlumatları barədə arayışların verilməsi), Ədliyyə Nazirliyinin (notariat xidməti və vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı) nümayəndələri səyyar xidmətlərin həyata keçirilməsində iştirak etmişdir. Mobil “ASAN xidmət” avtobuslarında qeydə alınmış 257.919 vətəndaş müraciətindən 252.350 müraciət müvafiq xidmətlə təmin edilmişdir. Mərkəzlərdə olduğu kimi mobil xidmətlərdə də ən çox müraciət Daxili İşlər və Ədliyyə Nazirlikləri, habelə Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi tərəfindən təqdim edilən xidmətlər üzrə olmuşdur.

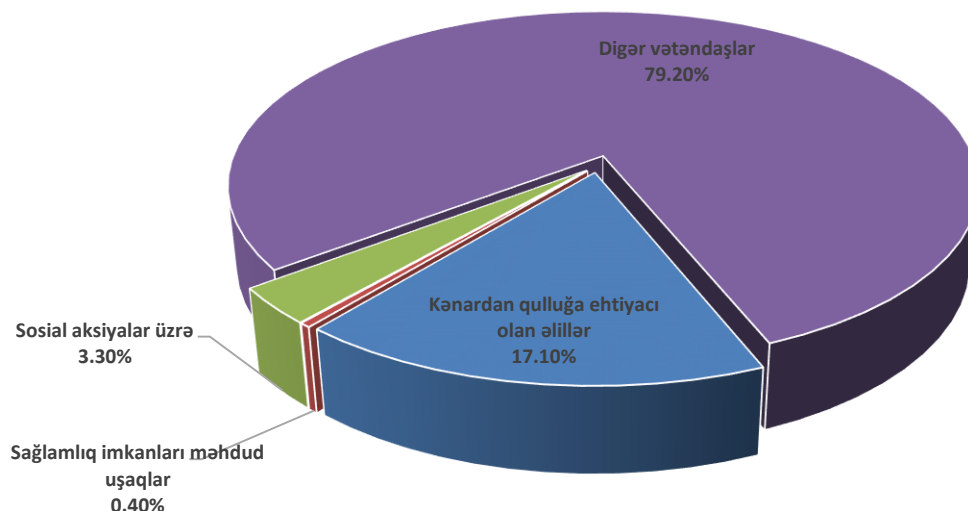
Mobil səyyar "ASAN xidmət"
Müraciətlərin nəticələri üzrə faiz bölgüsü



2015-ci il ərzində Bakı şəhərində həyata keçirilən səyyar xidmət üzrə 1.946 vətəndaş müraciətinə baxılmışdır. Onlardan 282-si kənardan qulluğa ehtiyacı olan əlillər, 2-si sağlamlığı məhdud olan uşaqlar, 1.662-si isə digər vətəndaşlar olmuşdur.

Bakı şəhərində həyata keçirilən səyyar xidmət fəaliyyətə başladığı gündən etibarən ümumilikdə 2854 müraciətə baxılmışdır. Onlardan 489-u kənardan qulluğa ehtiyacı olan əlillər, 10-u sağlamlığı məhdud olan uşaqlar, 2260-ı digər vətəndaşlara göstərilmiş, 95-i sosial aksiya çərçivəsində həyata keçirilmişdir.

Bakı səyyar "ASAN xidmət" (2014-2015)
Müraciətlərin vətəndaşların sosial statusu üzrə bölgüsü



Eyni zamanda, 2015-ci ilin 3 dekabr tarixindən 30 dekabr tarixinədək "ASAN xidmət" mərkəzlərinin təşkilatçılığı, Daxili İşlər Nazirliyinin dəstəyi ilə keçirilən "Sənədsiz məktəbli qalması" adlı sosial aksiya çərçivəsində Abşeron rayonunun Xırdalan şəhərində, eləcə də Bakı şəhərinin Xəzər, Nərimanov, Suraxanı, Yasamal, Sabunçu, Nizami, Qaradağ, Binəqədi rayonlarında yerləşən 18 məktəbdə ümumilikdə 2.394 (yetkinlik yaşına çatmamış şəxslər üçün 2.242, yetkinlik yaşına çatmış şəxslər üçün 152) şagird şəxsiyyət vəsiqəsi ilə təmin olunmuşdur.

Azərbaycan



Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 10 sentyabr tarixli 261 nömrəli Fərmanına əsasən Azərbaycan təbii qazının dünya bazarına nəqli ilə əlaqədar Cənub Qaz Dəhlizinin fəaliyyətinin təmin edilməsi, habelə Cənubi Qafqaz Boru Kəmərinin genişləndirilməsi layihəsinin yerinə yetirilməsi zamanı müvafiq torpaq

sahələrinə və digər daşınmaz əmlak obyektlərinə dair mülkiyyət, istifadə və icarə hüquqlarının əldə edilməsi prosesi ilə bağlı bir sıra xidmətlərin operativlik, şəffaflıq və rahatlıq prinsipləri əsasında

həyata keçirilməsinin təşkili məqsədi ilə 2014-cü il sentyabr ayının 20-dən 2015-ci il may ayının 20-dək müvafiq xidmətlərin dövlət və ya bələdiyyə orqanları tərəfindən mobil “ASAN xidmət” nəqliyyat vasitələri ilə səyyar formada göstərilməsi təmin edilmişdir. Rayonlar üzrə müraciət etmiş 5.500-ə yaxın hüquqi və fiziki şəxsə ümumilikdə 15.895 sayda müxtəlif növ xidmət göstərilmişdir.

Vətəndaşların səyyar xidmət avtobuslarının olduğu yer, göstərilən xidmətlər və müddətlər ilə bağlı məlumatlandırılması üçün Dövlət Agentliyinin rəsmi internet informasiya ehtiyatı və digər vasitələr ilə yeni imkanlar yaradılmışdır.



Elektron Hökumətin inkişafı



Elektron xidmətlərin və dövlət informasiya sistemlərinin qiymətləndirilməsi

Hesabat ili ərzində elektron xidmətlərin təşkilinin və göstərilməsinin qiymətləndirilməsi tədbirləri çərçivəsində 39 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən həyata keçirilən 438 elektron xidmət qiymətləndirilmişdir. Bu zaman hər bir xidmət “Elektronlaşma və əlaqəlilik səviyyəsi”, “İnformasiya açıqlığı və əldəolunma (giriş) səviyyəsi” və “İstifadə rahatlığı səviyyəsi” meyarları üzrə təhlil edilmişdir.

Elektron xidmətlərin təşkili və həyata keçirilməsi ilə bağlı mövcud vəziyyətə dair hər bir dövlət orqanı üzrə rəy hazırlanmış, müvafiq çatışmazlıqlar qeyd olunmuş və hər bir orqana çatışmazlıqların aradan qaldırılması və xidmətlərin daha keyfiyyətli təşkili ilə bağlı təkliflər verilmişdir.

Hesabat ilində elektron xidmətlərin təşkili və göstərilməsinin qiymətləndirilməsi və qiymətləndirmənin nəticələrinə dair İşçi Qrupunun Arayışının hazırlanması xüsusi proqram təminatı üzərindən aparılmışdır.

İnformasiya sistemləri, informasiya ehtiyatları və elektron xidmətlərlə bağlı dövlət orqanları tərəfindən təqdim olunan layihələrə (təkliflərə) səmərəlilik baxımından rəy verilməsi mütəmadi olaraq təmin edilmişdir. Elektron xidmətin həyata keçirilməsinin inzibati prosedurunun müəyyənləşdirilməsi ilə bağlı dövlət orqanlarından daxil olmuş 21 inzibati rəqlamentə baxılmış və rəy verilmişdir.

Eyni zamanda Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin 4, İqtisadiyyat Nazirliyinin 2, Vergilər Nazirliyinin 4, Ədliyyə Nazirliyinin 2, Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin isə 2 yeni elektron xidməti ilə bağlı layihələrə müvafiq rəylər verilmişdir.

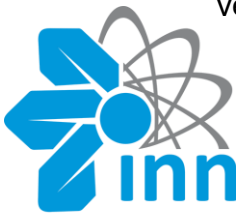
Dövlət Agentliyi tərəfindən dövlət informasiya ehtiyatlarının və sistemlərinin qiymətləndirilməsi işinin təşkili üçün tədbirlər həyata keçirilmiş, qiymətləndirmə üzrə meyarlar və istiqamətlər müəyyənləşdirilmiş, mütəxəssislərdən ibarət İşçi Qrupu formalaşdırılmışdır.

Hesabat ilində Dövlət Agentliyi tərəfindən “Əmək müqaviləsi bildirişi üzrə elektron informasiya sistemi”nin fəaliyyətinin təşkilinin qiymətləndirilməsi həyata keçirilmişdir. Qiymətləndirmə çərçivəsində Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyində əmək müqavilələri bildirişi üzrə sistem və tətbiqi proqram təminatının işləmə vəziyyəti, şəbəkənin cari vəziyyəti, məlumat bazaları və məlumat arxivlərinə dair tələblərə riayət olunma səviyyəsi, habelə təhlükəsizlik, fəvqəladə hallar zamanı və nəticəsinin aradan qaldırılması üçün görülmə tədbirlər və digər əlaqəli məlumatların toplanılması, sistemləşdirilməsi və təhlili istiqamətində işlər aparılmışdır. Əmək müqaviləsi bildirişi üzrə elektron informasiya sisteminin məlumat bazasının, biznes proseslərin, proqram təminatının qiymətləndirilməsi aparılmış, yerində baxış keçirilmiş və toplanılmış məlumatlar üzrə yekun Hesabat hazırlanaraq təqdim olunmuşdur.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2015-ci il 31 avqust tarixli 588 nömrəli Fərmanına əsasən ilin sonuncu rübündə Dövlət Agentliyi tərəfindən “Əhalinin dövlət reyestri” informasiya ehtiyatının, "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış Sistemi"nin, “Ünvan Reyestri” informasiya sisteminin, habelə Dövlət Agentliyinin daxili informasiya sistemlərinin fəaliyyətinin təşkilinin qiymətləndirilməsinə başlanılmışdır. Hazırda bu istiqamətdə tədbirlər davam etdirilir.

Eyni zamanda həmin Fərmana əsasən “Dövlət orqanlarının elektron informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının qiymətləndirilməsinə dair” Qaydaların ilkin versiyası hazırlanmışdır.

İnformasiya sistemlərinin elementlərini (məlumat bazalarını, integrasiya, sənəd məlumatlarını və s.) özündə saxlayan və analitik təhlili üçün imkan yaradan alətin formalaşdırılması üçün araşdırmalar aparılmışdır. Araşdırmalar üzrə məlumat bazası formalaşdırılıb və proqramın ilkin versiyası hazırlanmışdır.



innovasiyalar
mərkəzi

Hesabat ilində Dövlət Agentliyi və mərkəzlərdə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan İnnovasiya Mərkəzi tərəfindən müasir və innovativ texnologiyalı infrastrukturun qurulması işi uğurla davam etdirilmişdir.

Növbə sistemində funksional təkmilləşdirmələr (müraciət edən vətəndaşların qeydiyyatda olduğu rayonun müəyyən edilməsi, şəxsiyyət vəsiqəsi olmadan müraciətlərin qeyd olunması üçün düymənin əlavə olunması və s.) aparılmış, rüsum və informasiya monitorları mərkəzləşdirilmiş sistemə integrasiya olunmuşdur.

Dövlət Agentliyinin rəsmi internet saytının (www.vxsida.gov.az) və mərkəzlərdə göstərilən hər bir xidmət haqqında ətraflı məlumatın əks olunduğu (www.asan.gov.az) saytın təkmilləşdirilməsi istiqamətində aparılan işlər davam etdirilmişdir.

2015-ci il ərzində daha 4 yeni sayt vətəndaşların istifadəsinə verilmiş və bununla Dövlət Agentliyinin **internet informasiya ehtiyatlarının sayı artırılaraq 9-a çatdırılmışdır.**

Dövlət Agentliyinin tabeliyində yaradılan Bərdə regional və 5 saylı Bakı “ASAN xidmət” mərkəzlərində müasir tələblərə cavab verən kommunikasiya sistemləri (İP telefoniyə) qurulmuş və digər zəruri əvadanlıqlarla təmin olunmuşdur. Bundan əlavə səyyar xidmət avtobuslarında xidmətlərin səyyar formada göstərilməsi üçün tələb olunan İT infrastrukturuna istifadəyə verilmişdir. Əməkdaşlar arasında operativ əlaqə, məlumat mübadiləsi, telefon və video konfrans aparılması imkanları yaradılmışdır. Daxili intranet (<http://intranet.asan.local/main/>) portalının təkmilləşdirilməsi işləri davam etdirilmişdir.

Mərkəzlərdə vətəndaşlara göstərilən xidmət səviyyəsinin ölçülməsi məqsədilə rəy sorğularının keçirilməsi üçün müvafiq sorğu köşkləri (“Exit poll”) qurularaq istifadəyə verilmişdir. Bundan əlavə hər bir xidmət alan vətəndaşın yekunda xidmətlə bağlı münasibət bildirməsi üçün sorğu planşetlərinin tətbiqinə başlanılmışdır. Beləliklə hər bir operatorun göstərdiyi xidmət səviyyəsinin ölçülməsi imkanı yaradılmış, xidmət göstərən operatorların fəaliyyətinin obyektiv qiymətləndirilməsi imkanı təmin olunmuşdur. Bununla yanaşı bütün “ASAN xidmət” mərkəzlərində videogörüntülü “Elektron müraciət köşkü” qurulmuşdur ki, bu köşk vasitəsilə vətəndaşlar mərkəzdən birbaşa “108 - Çağrı mərkəzi”nə görüntülü zəng edərək canlı şəkildə şikayət, təklif və müraciətlərini bildirə bilərlər.

ASAN xidmət mərkəzlərində quraşdırılmış növbə sistemi təkmilləşdirilmiş, qonaqlar üçün Wi-Fi şəbəkəsi növbə sistemi ilə əlaqələndirilmiş, rüsum və informasiya monitorları mərkəzləşdirilmiş sistemə inteqrasiya olunmuşdur. Çağrı mərkəzinin genişlənməsi ilə əlaqədar olaraq hazırlanmış “Zənglərin qəbulu sistemi”nin yeni versiyası tətbiq olunmuş və əməkdaşlara müvafiq təlimlər keçirilmişdir. Əməkdaşların operativ məlumatlandırılması məqsədilə mərkəzlərdə məlumat lövhələri (monitorlar) və Radio məlumatlandırma sistemi qurulmuşdur.

Yeni açılacaq “ASAN xidmət” mərkəzləri üzrə müraciət sayının proqnozlaşdırılması məqsədi ilə çoxdəyişənli regressiya modeli qurulmuşdur.

“ASAN xidmət” mərkəzlərində həyata keçirilən yardımçı xidmətlərlə bağlı vətəndaşların elektron formada müraciət imkanlarının təmin olunması məqsədilə “Tərcümə” xidmətinə müraciətlərin elektron formada həyata keçirilməsi üçün müvafiq informasiya sistemi (<http://tercume.asan.az/>) yaradılmışdır.

Normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulan yeni tapşırıqlar

Ötən ildə Dövlət Agentliyinin fəaliyyətini tənzimləyən sənədlərin təkmilləşdirilməsi işi davam etdirilmiş, bu istiqamətdə “Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Protokol Qaydaları” qəbul edilmiş, 11 hüquqi aktda təkmilləşdirici dəyişikliklər aparılmışdır.

Dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin təşkili və göstərilməsi üzrə qiymətləndirmənin həyata keçirilməsi effektivliyinin artırılması məqsədilə “Dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin təşkili və göstərilməsi üzrə qiymətləndirmə Qaydaları”na müvafiq dəyişikliklər edilmişdir.

2015-ci ildə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müvafiq Fərman və Sərəncamlarında qeyd edilən bir çox yeni tapşırıqların icrası istiqamətində intensiv işlər həyata keçirilmişdir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2015-ci il 31 avqust tarixli 588 nömrəli Fərmanına əsasən dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsi üçün zəruri olan informasiya sistemləri və ehtiyatlarının saxlanması və məlumatların şəxsin fərdi identifikasiya nömrəsi əsasında mübadiləsini həyata keçirən müvafiq infrastrukturun yaradılması ilə bağlı Cənubi Koreya, ABŞ, Avstraliya, Sinqapur daxil olmaqla bir sıra inkişaf etmiş ölkələrin “Data Mərkəz”lər sahəsində olan təcrübəsi öyrənilmiş, təhlil edilmiş və Azərbaycan üçün ən uyğun format üzrə ilkin olaraq təkliflər hazırlanmış və aidiyyəti üzrə təqdim edilmişdir.

Eyni zamanda həmin Fərmanın icrası ilə bağlı "Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması, aparılması, integrasiyası və arxivləşdirilməsi" qaydalarının layihəsi hazırlanmış və aidiyyəti üzrə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına təqdim edilmişdir.

Taksi minik avtomobilləri ilə sərnişin daşınmasına xüsusi razılıq (lisenziya) verilməsi və taksi minik avtomobilləri ilə sərnişin daşınmasını həyata keçirən sadələşdirilmiş vergi ödəyicilərinə məxsus nəqliyyat vasitəsinə "Fərqlənmə nişanı"nın verilməsi sahəsində yerli və beynəlxalq təcrübənin araşdırılması və lisenziya verilmə prosedurlarının sadələşdirilməsi məqsədi ilə normativ hüquqi aktlarda dəyişikliklər edilməsi barədə təkliflərin verilməsi üçün xidmətlə bağlı cari vəziyyət və beynəlxalq təcrübə araşdırılmışdır. Lisenziya verilmə prosedurlarının sadələşdirilməsi istiqamətində təkliflər hazırlanmış və təqdim edilmişdir.

"Elektron lisenziya" portalının hazırlanması ilə bağlı tapşırıq əsasən "Elektron Lisenziya Mərkəzi İnformasiya Sistemi"nin demo versiyası hazırlanmışdır. Lisenziyalasdırma prosesi üzrə biznes-proseslər analiz edilmişdir. Layihə çərçivəsində sənədlərin elektron portalının yaradılması məsələsi araşdırılmışdır. Lisenziya, icazə, şəhadətnamə, lisenziya, xüsusi icazə və digər sahibkarlıq subyektlərinin fəaliyyətinin təmin edilməsi üçün tələb olunan digər sənədlər təhlil edilmiş, qruplaşdırılmış və son nəticə olaraq verilən sənədlər təsnifatlaşdırılmışdır. "Elektron lisenziya" sisteminin formalaşdırılması üçün tələb olunan avadanlıq və proqram təminatı üzrə tələblər müəyyənləşdirilmişdir. Sistem demo versiyası və ilkin texniki tapşırıq hazırlanaraq İqtisadiyyat Nazirliyi ilə birgə təhlil olunmuş və Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinə təqdim olunmuşdur.

ASAN ödəniş

"ASAN ödəniş" sistemi haqqında Əsasnamə"nin təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2015-ci il 11 fevral tarixli 463 nömrəli Fərmanına əsasən "ASAN ödəniş" sisteminin fəaliyyətinin təşkili və ondan səmərəli istifadənin təmin edilməsi üçün terminalların quraşdırılması, sistmə qoşulması, sazlanmaların həyata keçirilməsi, terminallarda baş vermiş proqram xətalalarının və texniki nasazlıqların operativ surətdə aradan qaldırılması üzrə tədbirlər görülmüşdür.

2015-ci il ərzində terminallar vasitəsilə 11.686, portal vasitəsilə 1.231 sayda cərimələrin köçürülməsi həyata keçirilmiş, inzibati cərimələrlə bağlı ümumilikdə 655.472 azn ödəniş "ASAN ödəniş" sistemi vasitəsilə təmin edilmişdir.

Pilot layihə çərçivəsində bir sıra avtomobil dayanacaqlarında, ticarət mərkəzlərində müvafiq infrastruktur qurulmuş və 42 ədəd terminal yerləşdirilmişdir. Əhalinin kütləvi toplaşdığı yerlərdə

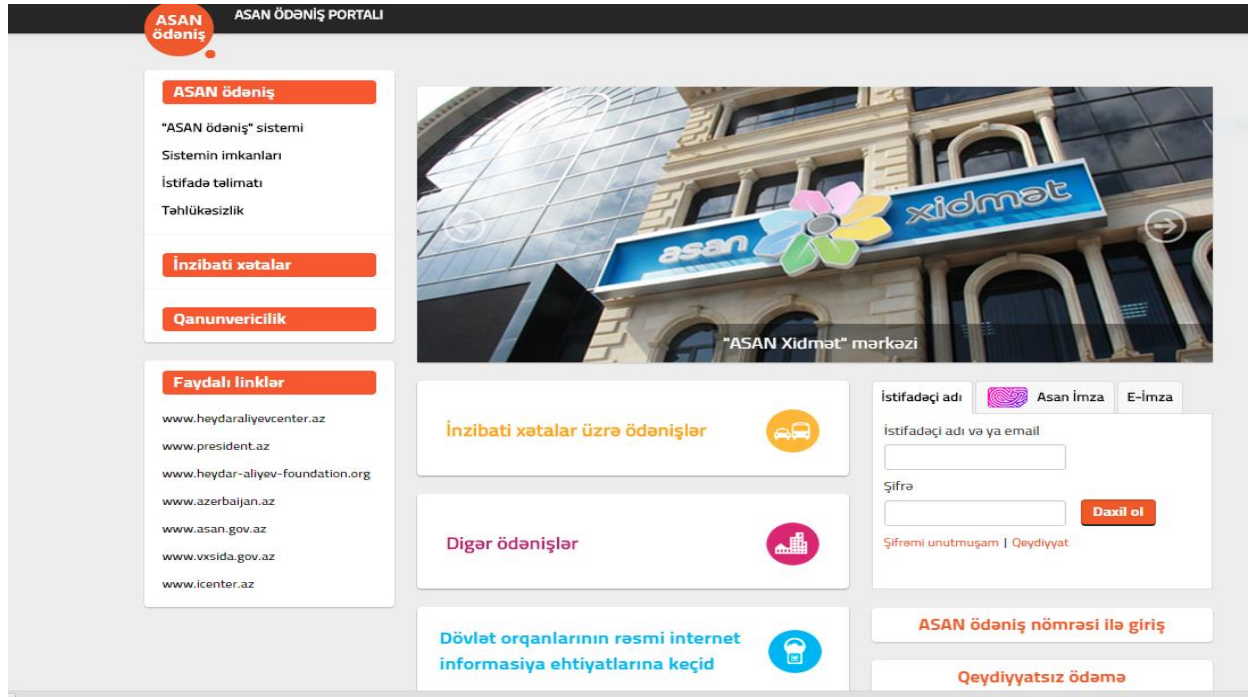
quraşdırılan xüsusi “ASAN ödəniş” terminalları vətəndaşlara nağd pulla və ya bank kartı ilə ödəniş aparmağa imkan yaradır. Sistem pilot versiyada istifadəyə verildikdən sonra problemlərin operativ formada aradan qaldırılması üçün situasiya mərkəzi yaradılmışdır. İl ərzində terminallar fəaliyyət göstərmiş, yaranan problemlər aradan qaldırılaraq sistem təkmilləşdirilmişdir.



İnteqrasiya ilə bağlı yaranan problemlərin aradan qaldırılması istiqamətində işlər görülmüş, icraçı qurumların fəaliyyətinin koordinasiyası həyata keçirilmişdir. Hazırda Vergilər Nazirliyi və Dövlət Miqrasiya Xidmətinin inzibati cərimələrinin sistem vasitəsi ilə ödənilməsi üzərində iş aparılır.

Eyni zamanda “ASAN ödəniş” sisteminə qoşulmaq üçün Texniki tələblər” və “ASAN ödəniş” sistemindən istifadə Qaydaları” və müvafiq qərar layihəsi hazırlanaraq aidiyyəti üzrə təqdim olunmuşdur. Layihə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 26 oktyabr tarixli 341 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

Vətəndaşların sistemin imkanlarından onlayn qaydada istifadəsi isə www.asanpay.az portalı vasitəsilə təmin edilir.



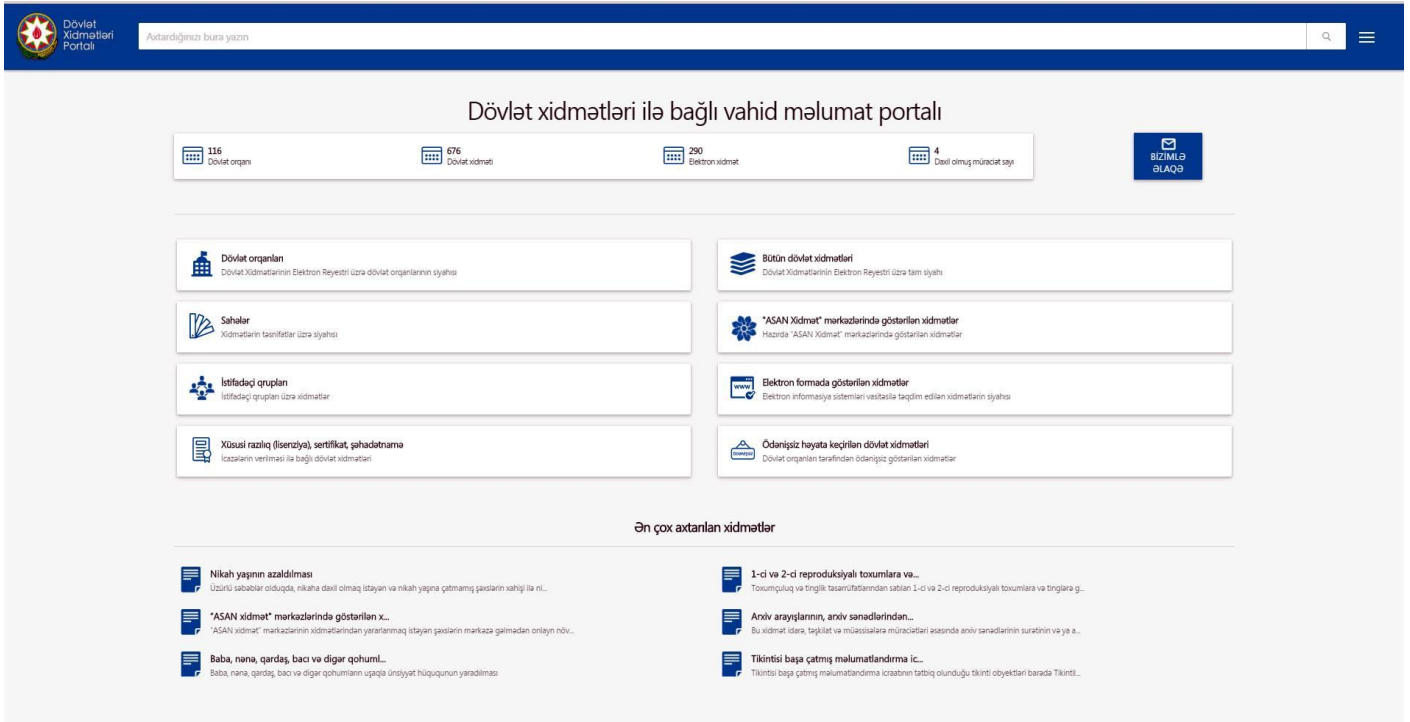
Dövlət xidmətlərinin Elektron Reyestri

"Dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən xidmətlərin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli 262 nömrəli Fərmanının icrasını təmin etmək məqsədilə aşağıdakı işlər görülmüşdür:

- dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən xidmətlərin Elektron Reyestri informasiya ehtiyatı, həmçinin informasiya ehtiyatına məlumatların daxil edilməsi məqsədilə veb texnologiyası əsasında müvafiq informasiya sistemi yaradılmışdır (www.dxr.az);
- Dövlət Agentliyinin təklifləri əsasında "Dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən xidmətlərin Elektron Reyestrinin aparılması Qaydaları"nın layihəsi hazırlanmış və Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 9 fevral tarixli, 32 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmişdir;
- Elektron Reyestrin aparılmasına məsul olan əməkdaşlar müəyyən olunmuş və onlar elektron imza ilə təmin edilmişdir;
- Elektron Reyestrin formalaşdırılması və ondan istifadənin asanlaşdırılması məqsədi ilə "Dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən xidmətlərin Elektron Reyestri" informasiya sistemindən istifadə üzrə Metodiki Təvsiyələr" hazırlanaraq sistemə (www.dxr.az) yerləşdirilmişdir;
- Elektron Reyestrin təşkilinin və fəaliyyətinin təmin edilməsi məqsədi ilə dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərə dair müvafiq məlumatların Elektron Reyestrə daxil olunmasını bilavasitə həyata keçirəcək ümumilikdə 130-dan çox dövlət orqanı əməkdaşları (məsul şəxsləri)

üçün Dövlət Agentliyində 2015-ci ilin mart-aprel aylarında Elektron Reyestrə xidmətlər barədə informasiyanın daxil edilməsi və sistemdən istifadə ilə bağlı təlimlər keçirilmişdir;

- Dövlət orqanlarının informasiya sisteminə girişi və sistemin dayanıqlı fəaliyyəti təmin olunmuşdur. İnformasiya sisteminin dövlət orqanlarının informasiya sistemi ilə işləməsinə təmin edən administrativ hissəsi üzrə işlər və vətəndaşlar (istifadəçilər) üçün nəzərdə tutulan portalın hazırlıqları tamamlanmışdır. Portalın açılışı 2016-cı il 15 yanvar tarixində həyata keçirilmiş və dövlət xidmətləri haqqında müvafiq məlumatlar (xidmətin adı, məzmunu, hüquqi əsası, tələb olunan sənədlər və



onların təqdim edilmə forması, ödənişli xidmətin məbləği və s.) vətəndaşların istifadəsinə verilmişdir;

- hazırda müəyyən edilmiş 765 dövlət xidmətindən Elektron Reyestrə daxil olunması üçün dövlət orqanları (o cümlədən yerli icra hakimiyyəti orqanları) tərəfindən təqdim edilmiş, 676 xidmət barədə məlumatlar Dövlət Agentliyi tərəfindən yoxlanılaraq təsdiqlənmişdir. Dövlət xidmətləri barədə məlumatların Elektron Reyestrə yerləşdirilməsi işinin sürətləndirilməsi üçün müvafiq orqanlara məktublar göndərilmiş, habelə işçi qaydasında danışıqlar aparılmışdır.

Innovasiyalar



Dövlət Agentliyinin fəaliyyətinin daha da təkmilləşdirilməsi, yeni innovasiyaların tətbiqi və vətəndaş məmnunluğunun yüksək səviyyədə saxlanması üzrə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin tövsiyə və tapşırıqları daim diqqət mərkəzində saxlanılmış və mütəmadi tədbirlər görülmüşdür.

Dövlət orqanları tərəfindən xidmətlərin həyata keçirilməsində sosial innovasiyaların tətbiqi ilə bağlı müxtəlif araşdırmalar aparılmış, bu sahədə təcrübənin öyrənilməsi üçün xarici ölkələrə səfərlər təşkil edilmişdir. Bu sahədə məhdud imkanlı insanlar üçün nəzərdə tutulan texnologiyalar, yeni identifikasiya vasitələri, dövlət xidmətlərinin göstərilməsində innovativ həllərin tətbiqi və mobil hökumətə keçid, habelə informasiya sistemlərinin inkişaf etdirilməsi üçün Data Mərkəzlərdən istifadə edilməsi üzrə araşdırmaların aparılmasını və hazırda dünyada bu sahədə ən yüksək göstəricilərə malik şirkətlərin məhsullarının təhlil edilməsini qeyd etmək olar.



İdeya bankı

Hesabat ilində “İdeya Bankı”-na (www.ideyabanki.com) 1.625 ideya daxil olmuşdur. Dövrü olaraq məqbul hesab edilən 600-ə yaxın ideya qiymətləndirilmiş və ilk yerləri tutan ideya sahibləri müxtəlif mükafatlarla təltif olunmuşlar. Bundan başqa fərqlənən ideyalar müvafiq tədbirlər planına daxil edilmiş və bunlardan 200-ə yaxını artıq

reallaşdırılmışdır. Həmçinin Təhsil Nazirliyi və Tələbə Qəbulu üzrə Dövlət Komissiyası İdeya Bankına qoşulmuş və fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun ideya müsabiqələrini Bank vasitəsilə həyata keçirmişdir.

Yeni sosial layihələr



Uşaq evlərində və internat məktəblərində, aztəminatlı ailələrdə böyüyən və kənardan qulluğa ehtiyacı olan uşaqların arzularının həyata keçirilməsində hər bir şəxsin könüllü iştirakının təmin edilməsi üçün “ASAN məktub” (www.asanmektub.az) layihəsi təşkil edilmişdir.

Mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən digər dövlət orqanları, həmçinin QHT və gənclər təşkilatları ilə birlikdə çox sayda müxtəlif sosial yönümlü tədbirlər təşkil edilmişdir.

2015-ci 31 mart tarixində - Ümumdünya Tütünsüz Günü ilə əlaqədar ASAN Könüllülərinin təşəbbüsü, “ADA Anti-Smoking Club”, “Sağlam Ailə” Tibb mərkəzi və Akademik Zərifə Əliyeva adına liseyin təşkilatı dəstəyi ilə “Tütünsüz Həyat, Sağlam Gələcəyə Təminat” sosial layihəsi çərçivəsində Bakı şəhərində yerləşən 5 məktəbdə təlimlərin keçirilmiş, 3 ay davam edən təlimlərdə 300-dən artıq şagird iştirak etmişdir.

2015-ci il 2 oktyabr tarixində “ASAN xidmət”, “ASAN Könüllüləri” təşkilatı və “BakuBus” MMC ilə birgə “Nəqliyyat bələdçisi” adlı layihə ilə vətəndaşlara sosial xidmətlər göstərilmişdir.



2015-ci 18 mart tarixində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi, IDEA İctimai Birliyi və “Azersun Holding” MMC-nin birgə təşkilatçılığı ilə kağız tullantılarının toplanmasına

həsr olunmuş “Hər kağızı bir yarpağa dəyişək” layihəsinin təməli qoyulmuş və həmin ilin 6 oktyabr tarixində Sumqayıt, 6 noyabr tarixində Sabirabad “ASAN xidmət” mərkəzində kağız tullantıların toplanmasına həsr olunmuş “Yaşıldağ” sosial aksiyasının keçirilmişdir. Aksiya çərçivəsində 200 tona yaxın kağız tullantısı təhvil alınaraq təkrar emala verilmişdir.

2015-ci ilin 26 noyabr tarixində “Sənədsiz məktəbli qalması” aksiyası çərçivəsində Sumqayıt şəhərində yerləşən ümumtəhsil məktəblərinin binası daxilində şagirdlərə şəxsiyyət vəsiqələrinin verilməsi xidməti həyata keçirilmişdir.

Könüllü fəaliyyəti

2015-ci il ərzində yeni “ASAN xidmət” mərkəzlərinin açılışı ilə əlaqədar gənclərlə görüşlər keçirilmiş, könüllülük fəaliyyəti haqqında ətraflı təbliğat və təşviqat işləri aparılmışdır.

“ASAN School” könüllülük proqramı çərçivəsində könüllülərin maarifləndirilməsi, intellektual və mənəvi inkişafı, həmçinin onların ictimai proseslərdə aktiv iştirakı təmin edilmişdir. Dövlət Agentliyi Azərbaycan Respublikası Dövlət İdarəçilik Akademiyası ilə birgə “İnnovativ idarəetmə məktəbi” adlı proqramın icrasına başlamışdır. “İnnovativ idarəetmə məktəbi” çərçivəsində könüllülər hər həftə təşkil olunan görüşlərdə bir sıra görkəmli ictimai-siyasi, elm və mədəniyyət xadimləri ilə bilavasitə görüşmək imkanı əldə edərək, onları maraqlandıran sualları verməklə bu insanların zəngin təcrübələrindən yararlanmaq şansı qazanmışlar. Proqram çərçivəsində artıq 6 görüş keçirilmiş, hər bir görüşdə 200-ə qədər ASAN könüllüsü iştirak etmişdir.

ASAN könüllüləri tərəfindən 2015-ci il ərzində əlillərə, kimsəsizlərə, qocalara, aztəminatlı ailələrə (uşaqlara), qaçqınlara və məcburi köçkünlərə köməklik edilməsi, hüquqi və mədəni maarifləndirmə işinin aparılması, uşaq və gənclərin təhsilinin, tərbiyəsinin, fiziki və əqli inkişafının, idmanın və sağlam həyat tərzinin, mədəni və mənəvi irsin qorunmasının təbliği, ətraf mühitin mühafizəsi ilə bağlı bir çox layihələr (“Yaşıl ASAN” təşəbbüsü, “ASAN məktub”, “Hərəyə bir kitab bölüşək”, Əl işləri sərgisi, Milli filmlərin təqdimatı, “ASAN bələdçi”, “Hər uşaq bir çiçəkdir”, Uşaq



hüquqları günü, Xalqların sülh hüququ və s.) həyata keçirilmişdir.

Eyni il dekabr ayının 15-də ASAN könüllülərinin II Ümumrespublika forumu keçirilmişdir. Forumun yekunu olaraq “Azərbaycan könüllülük institutunun nailiyyətləri və inkişaf perspektivləri”, “Dövlət gənclər siyasəti və gənclər üçün mövcud imkanlar” mövzusunda müzakirələr aparılmış, həmçinin “ASAN Könüllüləri” Təşkilatının 2016-cı il üçün hədəfləri, inkişaf strategiyası üçün rəy və təkliflər formalaşdırılmışdır.

Dövlət Agentliyi və mərkəzlərdə 2015-ci il ərzində 2.910 könüllü fəaliyyət göstərmiş və məzun olmuşdur. Hazırda Dövlət Agentliyi və mərkəzlərdə 571 könüllü fəaliyyət göstərir. Ümumilikdə mərkəzlərdə bugünə qədər 5.969 könüllü fəaliyyət göstərmiş və məzun olmuşdur.

Ümumilikdə 600-dən çox könüllü “ASAN xidmət” mərkəzlərində, mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən digər dövlət orqanlarında, eyni zamanda bir çox digər dövlət və özəl qurumlarda işlə təmin edilmişdir.

Beynəlxalq əlaqələr

Dövlət Agentliyinin beynəlxalq təşkilatlar ilə əməkdaşlığı



2015-ci ildə Dövlət Agentliyi tərəfindən Dövlət Agentliyinin beynəlxalq əməkdaşlıq üzrə fəaliyyətinin həyata keçirilməsi, xarici tərəfdaşlarla əlaqələrin genişləndirilməsi, beynəlxalq arenada “ASAN xidmət” modelinin dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində qabaqcıl təcrübə kimi təbliği və digər ölkələrdə tətbiqinin təşviq edilməsi istiqamətində davamlı tədbirlər görülmüşdür.

Dövlət Agentliyinin beynəlxalq fəaliyyətində ən əlamətdar və önəmli hadisə “ASAN xidmət”in Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Dövlət Xidmətləri Mükafatına layiq görülməsi olmuşdur. “ASAN xidmət” “Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin təkmilləşdirilməsi” kateqoriyasında 1-ci yerin qalibi olmuşdur.



2003-cü ildə təsis edilmiş BMT-nin Dövlət Xidmətləri Mükafatı dövlət xidmətləri sahəsində dünyada ən nüfuzlu mükafatdır. İllik əsasda təqdim edilən mükafatın məqsədi dövlət idarəçiliyi sahəsində dünya ölkələrində mövcud olan ən qabaqcıl innovativ təcrübələri təltif etmək və onların digər dövlətlər tərəfindən tətbiqini təşviq etməkdir.

“ASAN xidmət” seçim prosesinin bütün mərhələlərindən uğurla keçmiş və 2015-ci il 20-24 aprel tarixlərində BMT-nin Dövlət İdarəçiliyi üzrə Ekspertlər Komitəsinin illik sessiyasında qalib seçilmişdir. Azərbaycan özünün “ASAN xidmət” təşəbbüsü ilə post-sovet məkanında qeyd edilən kateqoriya üzrə 1-ci yerin qalibi olan yeganə ölkədir. 2015-ci il 26 iyun tarixində baş tutmuş BMT-nin Dövlət Xidmətləri Mükafatının qaliblərinin təltifetmə mərasimində “ASAN xidmət” “Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin təkmilləşdirilməsi” kateqoriyasında ən yüksək 1-ci yerin qalibi kimi xüsusi mükafat və diplomla təltif olunmuşdur.

Azərbaycana səfər edən xarici ölkələrin, beynəlxalq hökumətlərarası və digər təşkilatların nümayəndə heyətləri “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətinə xüsusi maraq göstərmişlər.

2015-ci ildə “ASAN xidmət” mərkəzlərinə tanışlıq səfəri etmiş şəxslər arasında İsveçrə Konfederasiyasının xarici işlər üzrə dövlət katibinin müavini Corc Martin, BMT baş katibinin humanitar məsələlər üzrə elçisi Abdullah Əl-Mətuq, Avropa Yenidənqurma və İnkişaf Bankının prezidenti Suma Çakrabarti, Avropa İttifaqının Avropa Qonşuluq Siyasəti və Genişlənmə Danışqları üzrə komissarı Yohannes Han, İndoneziya Respublikasının milli inkişafının planlaşdırılması naziri Andrinof Çaniaqonu, Litvanın Elm, İnnovasiya və Texnologiya Agentliyinin sədri Arunas Karlonası, Almaniya Federativ Respublikası Bunderstaqının Almaniya-Cənubi Qafqaz Dostluq Qrupunun sədri xanım Karin Ştrents, Vyetnam dövlətinin Kommunist Partiyası Siyasi Bürosunda Ədliyyə İslahatları üzrə Komissiyanın daimi sədr müavini, nazir xanım Le Thi Thu Ban, Rusiya Federasiyasının İstintaq Komitəsinin sədri Aleksandr Bastrokin, Avropa Yenidənqurma və İnkişaf Bankının (AYİB) birinci vitse-prezidenti Fil Bennett, BMT İnkişaf Proqramının Avropa və MDB üzrə regional bürosunun direktor müavini Olivier Adam, BMT-nin Əhali Fondunun icraçı direktoru, BMT baş katibinin müavini Babatunde Osotimehi, Fransa Respublikasının Desentralizasiya və Dövlət Qulluğu üzrə Nazirliyinin regionların islahatları məsələləri üzrə dövlət katibi, hökumət üzvü Andre Valli, Türkiyə Respublikasının Yüksək Yurisdiksiya Məhkəməsinin sədri Sərdar Özgüldürün adlarını xüsusilə qeyd etmək olar.

“ASAN xidmət” idarəetmə üsulu - beynəlxalq arenada

Hesabat ilində Dövlət Agentliyi ilə İtaliya Respublikası Baş nazirinin Ofisi yanında Dövlət İdarəçiliyi üzrə Departament arasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində Anlaşma Memorandumu imzalanmışdır. Dövlət Agentliyinin ilk beynəlxalq müqaviləsi olan Anlaşma Memorandumu iki ölkənin aidiyyəti dövlət orqanları arasında əməkdaşlıq üçün hüquqi əsası təmin edir, bu əməkdaşlığın xüsusi ehtiyac duyulan sahələr üzrə aparılması üçün bu orqanların mütəşəkkil və çevik fəaliyyətini təşviq edir, eyni zamanda “ASAN xidmət”in təcrübəsinin təbliğatı üçün imkan yaradır.

Türkiyə, Rusiya Federasiyası, Niderland Krallığı, Almaniya, İtaliya, Macarıstan, Ukrayna, Slovakiya, İsveçrə, Belarus, Böyük Britaniya, Litva və İsrail, beynəlxalq qurumlardan İnsan Hüquqları üzrə Avropa Məhkəməsi, Avropa İttifaqı, Almaniya-Azərbaycan Forumu, Dünya Bankı, Avropa Hüquqşünas Tələbələr Assosiasiyası (ELSA-İnternational), IBM şirkətinin nümayəndələri, “World Summit Award” Beynəlxalq İnnovasiyalar Forumunun iştirakçıları, Dünya Gənc Türk Yazarlar Birliyinin üzvləri, İslam Təhsil, Elm və Mədəniyyət Təşkilatının (İSESCO) və digər beynəlxalq tərəfdaşların nümayəndələrinin Bakı şəhərində yerləşən “ASAN xidmət” mərkəzlərinə 50-dən çox səfəri təşkil edilmiş və onlar üçün xüsusi təqdimatlar keçirilmişdir.

Bundan əlavə Türkmənistan, Belarus, Avstriya, Birləşmiş Meksika Ştatları və Pakistanın Azərbaycandakı fəvqəladə və səlahiyyətli səfirləri, İsveçrədə akkreditə olunmuş bir sıra xarici ölkələrin diplomatik nümayəndəliklərinin rəhbərləri “ASAN xidmət” mərkəzləri ilə yaxından tanış olmuşlar.

Dövlət Agentliyinin beynəlxalq fəaliyyəti sırasında xarici ölkələrdə keçirilmiş beynəlxalq tədbirlər zamanı “ASAN xidmət” haqqında edilmiş təqdimatlar xüsusi yer tutmuşdur. Dövlət Agentliyinin rəhbər şəxsləri və digər nümayəndələri tərəfindən müxtəlif dövlətlərdə 15-dən çox təqdimat həyata keçirilmişdir.

ASAN-Bürgerzentren

Good Governance und Korruptionsbekämpfung in Aserbaidschan

(BS/Matthias Dornfeldt*) Der südkaukasische Staat Aserbaidschan schreitet bei der Verwaltungsmodernisierung voran. Am deutlichsten bemerkt man die Modernisierung der Verwaltung an den neuen ASAN-Zentren, die über das ganze Land verteilt sind. "ASAN" bedeutet auf Deutsch so viel wie "einfach" oder "leicht" und ist das neue Konzept für die Bürgerverwaltung, die bei der Bevölkerung, aber auch in der Wirtschaft auf durchweg positive Resonanz trifft.

Die staatliche Agentur für den öffentlichen Dienst und soziale Innovationen (ASAN) wurde im Juli 2012 durch den Präsidenten der Republik Aserbaidschan İlham Əliyev ins Leben gerufen. In den ASAN-Zentren in den aserbaidschanischen Kommunen werden alle denkbaren Verwaltungsdienstleistungen für den Bürger an einem Ort angeboten. War es bis jetzt mühsam für den Bürger, die zuständige Stelle und einen Termin für sein konkretes Anliegen zu finden, kann er nun einfach ein ASAN-Bürgerzentrum mit oder ohne Termin aufsuchen und erhält nach kurzer Wartezeit noch am gleichen Tag einen Termin für sein Anliegen bei der zuständigen Fachabteilung.

Alles unter einem Dach
Zehn Ministerien und staatliche Agenturen bieten unter einem Dach jede für den Bürger wichtige Verwaltungsdienstleistung an - von der Ausstellung eines neuen Passes über Dienstleistungen wie Eheschließung, Firmengründung, Beantwortung steuerlicher Fragen bis hin zur Bestimmung der Blutgruppe.

Die ASAN-Mitarbeiter sind entsprechend gut ausgebildet und arbeiten kundenorientiert. Praktikanten und Auszubildende helfen im Empfangsbereich den Besuchern beim Ausfüllen der Formulare, die man aber auch bequ岸 vom heimischen Rechner aus bearbeiten kann. Überfüllung und Andrang gibt es nicht, man bucht seine Termine entweder über das Internet, per Telefon oder zieht eine Bearbeitungsnummer vor Ort. Für die Besucher ist im Wartebereich eine eigene kostenlose Kinderbetreuung eingerichtet. Für ältere und kranke Bürger steht zudem ein medizinischer

Dienst zur Verfügung.

In einem modern ausgestatteten Call-Center, das täglich zwischen 10:00 und 19:00 Uhr kostenlos erreichbar ist, haben die Bürger zudem die Möglichkeit, ihre Fragen von geschulten Mitarbeitern telefonisch beantwortet zu lassen.

Moderne IT-Struktur

Das Erfolgsrezept der ASAN-Verwaltung liegt in der innovativen Digitalisierung und einer modernen Informations-technik, die es ermöglicht, ohne zeitintensive Aktenablage und Aktensuche jederzeit und von jedem ASAN-Standort aus schnell und einfach auf alle von den Bürgern hinterlegten Informationen zugreifen zu können. Die Ersparnisse an Zeit und Aufwand wirken sich auch positiv auf die Kosten für die jeweiligen Dienstleistungen aus und führen zu einer bürger- und unternehmerfreundlichen Atmosphäre. Am jeweiligen Schalter hängt transparent eine Preisliste für die Verwaltungsdienstleistungen aus. Gezahlt wird aber an einer der "gläsernen" Zentralkassen, in bar oder mit Kreditkarte.

Die ASAN-Zentren sind ein Erfolgsmodell und es entstehen derzeit immer mehr solcher Bürgerämter in den größeren Städten Aserbaidschans. Um den Menschen auf dem Land die gleichen Dienstleistungen zu ermöglichen, fahren modern ausgestattete und internetfähige ASAN-Busse regelmäßig in die Provinzen und bieten den Bürgern vor Ort das gleiche Leistungsspektrum an wie an den großen ASAN-Zentren.

Erhöhung der Transparenz
Die ASAN-Bürgerämter wurden geschaffen, damit staatliche Leistungen

auf transparente Weise effektiv und zeitnah den Bürgern erreichen können. Aber auch die Wirtschaft profitiert von den modernen Verwaltungsdiensten und den damit einhergehenden sinkenden Bürokratiekosten und beschleunigten Verwaltungsverfahren. Die Regierung Aserbaidschans leistet mit dieser innovativen Umstrukturierung der öffentlichen Verwaltung einen wichtigen Beitrag zur Bekämpfung der Korruption, die bis auf die lokale Verwaltungsebene bisher ein Problem darstellte.

Mehr als vier Millionen Nutzer
Bislang haben mehr als vier Millionen Personen von den Leistungen von ASAN Gebrauch gemacht. Acht ASAN-Zentren sind republikweit in Betrieb; vier davon sind in den Regionen und vier in der drei Millionen Einwohner zählenden Metropole Baku.

Die Digitalisierung und Zentralisierung der IT-Strukturen schreitet in der aserbaidschanischen Verwaltung erfolgreich voran. Der Nutzen für den Bürger ist enorm. Es ist der erklärte politische Wille der aserbaidschanischen Regierung, die Digitalisierung und Modernisierung der öffentlichen Verwaltung auch in Zukunft weiter voranzubringen: ASAN zum Exportschlager des südkaukasischen Landes zu machen.

Weitere Informationen zu den ASAN-Zentren stehen im Internet unter www.asan.gov.az zur Verfügung. *Matthias Dornfeldt ist ein BC CARE Forschungsspendat an der Freien Universität Berlin, ehem. Programmbeauftragter des ASPEN Institute Germany und ehem. Programmdirektor des Hauptstadtbüros der Körber-Stiftung.

İl ərzində Almanıyanın "Behörden Spiegel" qəzetində, ABŞ-ın "Foreign Affairs" jurnalında, Estonıyanın Diplomatiya Akademiyası tərəfindən hazırlanan jurnalda, Türkiyənin "TBD", Böyük Britaniyanın "Civil service world" jurnallarında, Avropa İttifaqının "EU Reporter", "EU Today", "BlogActiv", İtaliyanın "İl Primato Nazionale" və Rusiyanın "коммерсант.ру" portallarında, İtaliyanın "Vision" təşkilatının, Serbiyanın RTS televiziya kanalının, BMT İP-nin Türkmənistan bölməsinin, 2015-ci il G-20 Antalya Sammitinin, İtaliyanın "Link Campus" universitetinin rəsmi internet səhifələrində və digər xarici media vasitələrində "ASAN xidmət" in fəaliyyətinə dair ingilis, rus, türk və digər dillərdə məqalələr dərc edilmişdir.

"Dentons" hüquq şirkəti tərəfindən ingilis dilində hazırlanan və yayılan "Azərbaycanda uğurun

əldə edilməsi: İşgüzar dairələr üçün bələdçi" adlı kitabçada "ASAN xidmət" haqqında geniş məlumat verilmişdir.

Good Governance und Korruptionsbekämpfung in Aserbaidschan »

Aserbaidschans Variante von Good Governance und Korruptionsbekämpfung

Die ASAN-Servicezentren als Beispiel für moderne Verwaltungsdienstleistungen im 21. Jahrhundert

Bildvorschau



Aserbaidschan, das Land des ewigen Feuers, der zahlreichen Klima- und Vegetationszonen, der Berge des Kaukasus und der vielen Kultur- und Kunstschatze, der herzlichen Menschen und der kulinarischen Spezialitäten, ist ein „Hidden Champion“ auf dem Gebiet der staatlichen Dienstleistungen für den Bürger. Das Schlüsselwort diesbezüglich lautet „asan“. Es bedeutet auf Deutsch so viel wie einfach oder leicht. Genau so ist mittlerweile der Bürgerservice in der Hauptstadt Baku und weiteren Großstädten des kaspischen Landes. Zudem schreitet die Verwaltungsmodernisierung in großen Schritten voran. Im Juli 2012 hat der Präsident der Republik İlham Əliyev die Staatliche Agentur für den öffentlichen Dienst und soziale Innovationen ins Leben gerufen. Damit wurde eine Verwaltungsinstitution geschaffen, die ihresgleichen in Europa und Asien sucht. Es gibt öffentliche Dienstleistungen aus einem Guss! Zehn relevante Ministerien und staatliche Agenturen bieten unter einem Dach alle Leistungen, die ein Staatsbürger im Laufe seines Lebens in Anspruch nimmt. Vertreten sind beispielsweise das Innen- und das Justizministerium, aber auch der staatliche Migrationsdienst und die nationale Zollbehörde. Beginnend mit der Ausstellung der Geburtsurkunde gibt es zahlreiche Dienstleistungen, wie Eheschließung, Firmengründung und Erteilung von Aufenthaltsgenehmigungen für die in Aserbaidschan tätigen Ausländer.

Die ASAN-Service-Einrichtungen wurden geschaffen, damit staatliche Leistungen auf uniforme und koordinierte Weise qualitativ hochwertig und zeitnah den Bürgern erreichen. Die Funktionsweise basiert auf den Prinzipien von Effizienz, Transparenz, Verantwortlichkeit und Komfort. Der Bürger soll in kurzer Zeit und zu geringen Kosten ein Maximum an Verwaltungsdienstleistungen erhalten, was wiederum das Vertrauen in die staatlichen Strukturen stärkt. Eine bedeutende Rolle spielen dabei die Transparenz der Prozesse und der dabei sichtbar werdende Kampf gegen die Korruption im öffentlichen Sektor. Die Mitarbeiter sind mehrsprachig, freiwillige Studenten helfen älteren oder behinderten Mitbürgern beim Ausfüllen der Formulare, die man aber auch bequem vom heimischen Rechner aus bearbeiten kann. Überfüllung und Andrang gibt es nicht, man bucht seine Besuchszeit von zu Hause aus oder zieht eine Bearbeitungsnummer vor Ort. Darüber hinaus steht ein gut ausgestattetes Call-Center für die aserbaidschanischen Nutzer zur Verfügung.

Betritt man zum ersten Mal ein ASAN-Zentrum fällt auf, dass an alle Eventualitäten der Bedürfnisse der Bürger gedacht ist. Es gibt kostenlose Kinderbetreuung, Geldautomaten, Restaurants und Cafés, Fotografen und kleine medizinische Zentren, in denen gegen eine Gebühr von weniger als 2 Euro innerhalb von vier Minuten die Blutgruppe oder Augenfarbe für die Ausstellung eines Reisepasses bestimmt wird. Den Reisepass erhält der Bürger wiederum innerhalb weniger Tage.

Die Preise für die jeweiligen Dienstleistungen sind gering und oft nicht kostendeckend. Am jeweiligen Schalter hängt transparent eine Preisliste in der Landeswährung Manat aus. Gezahlt wird aber an einer der „gläsernen“ Zentralkassen, in bar oder mit Kreditkarte. Die Mobilität für Servicedienstleistungen in der Provinz ist durch Busse, die sich in den jeweiligen ASAN-Hauptzentren befinden, gewährleistet. ASAN ist ein Exportschlager für das südkaukasische Land und sollte auch bald von Deutschland importiert werden!

AUTOR

Matthias Dornfeldt

ist ein BC CARE Forschungsspendat, ehemaliger Programmbeauftragter des ASPEN Institute Germany und ehemaliger Programmdirektor des Hauptstadtbüros der Körber-Stiftung.



Rəqəmlərdə

2015

1
İL

9
MƏRKƏZ

10
AVTOBUS

365
GÜN

252
XİDMƏT

Ən çox istifadə edilən 5 xidmət

Şəxsiyyət vəsiqəsi



41%

Notariat xidməti



19%

Ümumvətəndaş Pasportu



14%

VVADQ



7%

Daşınmaz Əmlaka dair xidmətlər



4%



40%

60%

+3.8 Milyon

MÜRACİƏT