

Azərbaycanda elektron idarəetmə üçün monitoring və qiymətləndirmə metodologiyasının təkmilləşdirilməsi

ATƏT RFP N AZE/002/2012

Elektron İdarəetmə Akademiyası tərəfindən

Xülasə

Növbəti sənəd bizim Azərbaycanda elektron idarəetmədə inkişafın ölçülməsi üçün istifadə edilməsini tövsiyə etdiyimiz monitoring və qiymətləndirmə elektron xidmətləri üçün nümunəni təmin edir. Bizim təklifimiz beynəlxalq qiymətləndirmə təcrübəsinə və noyabr ayının 12-dən 14-nə kimi Bakı şəhərində baş tutmuş fakt araşdırıcı missiya zamanı toplanılan məlumata əsaslanır.

Biz monitoring və qiymətləndirmədə beynəlxalq təcrübə və ölkənin xüsusiyyətlərinə əsaslanaraq monitoring və qiymətləndirmənin hazırkı tətbiq sahəsi üçün 20 elektron xidməti (12-si vətəndaşlara, 8-i isə sahibkarlığa yönəlmiş elektron xidmətlər) seçməyi təklif edirik.

Biz iki variant təklif edirik:

- Xidməti təmin edənlərin sadə Excel cədvəli formatında və ya özünü qiymətləndirmə vasitəsilə avtomatlaşmış proses kimi həyata keçirilən elektron xidmətlərinin özünü qiymətləndirməsi. Bu qiymətləndirmə 3 tərkib hissəsindən ibarətdir: a) təmin edilən elektron xidmətlərin kamilliyinin qiymətləndirilməsi; b) korrupsiyanın aradan qaldırılmasında elektron xidmətlərin təsiri; c) ölkə tərəfindən təmin edilən xidmətlərin hansı qisminin elektron formatda mümkün olduğunu göstərən yeni elektron xidmətlərin təqdimatı prosesi
- Ekspertlər qrupunun mövcud elektron infrastrukturunu qiymətləndirməsi və lazım gələrsə bütövlükdə toplanmış məlumatın şərhinin təsdiq edilməsi.

Elektron xidmətlərin monitoringi və qiymətləndirilməsi yeni yaranmış Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin vəzifəsi olduğundan elektron xidmətlərin bütün monitoring və qiymətləndirmə prosesləri Agentliyin rəhbərliyi altında həyata keçirilməlidir. Buna görə biz tövsiyə edirik ki, Agentlik Azərbaycanın dövlət qurumlarının təmin etdiyi elektron xidmətlərin monitoring və qiymətləndirilməsi üçün özünün qiymətləndirmə portalını yaratsın. Agentliyin nəzarəti altında elektron infrastrukturunu qiymətləndirən və elektron xidmətlərin monitoring və qiymətləndirmə metodologiyasının gələcək inkişafı üzrə tövsiyələrini verən ekspertlər qrupu işləməlidir.

Lakin Agentlik yeni yaradıldığından təklif olunan metodologiyanın ilkin həyata keçirilməsi ATƏT-in topladığı ekspertlərin Agentliklə əməkdaşlığı vasitəsilə edilə bilər. Bu iş gələcəkdə Agentlik səviyyəsində müvafiq dövlət orqanları tərəfindən təmin edilən monitoring və qiymətləndirmə portalının yaradılmasına gətirib çıxarmalıdır.

Bu birinci mərhələdə biz ATƏT-in Bakı ofisinə beynəlxalq ekspert dəstəyi ilə ən yaxşı beynəlxalq və yerli təcrübəni müzakirə etməyi və paylaşmağı, bütün proses boyunca metodologiyanın inkişafı üzrə rəyi təmin edəcək işçi qrupunun yaradılmasını sadələşdirməyi tövsiyə edirik.

Metodologiyanın əsas hədəfi elektron xidmətlərin müddəalarına nəzarət və müvafiq qiymətləndirməni nəzərdən qaçırmadan sadə və anlaşılıq mümkün model kimi seçilmişdir ki, o cəld və böyük ehtiyatlara ehtiyac duymadan həyata keçirilə bilər.

Sənədin sonunda biz həmçinin metodologiyanın həyata keçirilməsi məqsədilə növbəti addımlar üçün təklifləri və sonra edilə biləcək bəzi ümumi qeydləri daxil etmişik.

Lakin xahiş edirik sənədin hələ layihə formasında olduğunu nəzərə alınız.

Mündəricat

1. Elektron xidmətlərin müqayisəli analizi.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Elektron xidmətlərin təkmilləşdirilmiş modeli: metodologiya.**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Elektron xidmətlərin özünü qiymətləndirməsi**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.3 Elektron xidmətlərin ölçülməsi və korrupsiyanın azaldılması .**Error! Bookmark not defined.**
2. Elektron idarəetmə infrastrukturunun qiymətləndirilməsi**Error! Bookmark not defined.**
3. Elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsinin ümumi görüntüsü**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1 Elektron xidmətlər vətəndaşlara xidmətlərin bir hissəsi kimi ..**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2 Elektron xidmətlərin inkişafında institutların fəaliyyəti üçün qiymətləndirmənin yekunu**Error! Bookmark not defined.**
4. Qarşılıqlı əlaqə və metodologiyanın sonrakı inkişafı**Error! Bookmark not defined.**
6. Təvsiyələr**Error! Bookmark not defined.**

1. Elektron xidmətlərin müqayisəli analizi

Bu fəsildə bizim Azərbaycandakı elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsində istifadə etmək üçün tövsiyə etdiyimiz elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi təsvir edilmişdir. Təklif 12-15.11.2012-ci il tarixli fakt araşdırma missiyası zamanı toplanılan məlumata və beynəlxalq qiymətləndirmə təcrübəsinə əsaslanmışdır.

Dünyada elektron hökumət üzrə çoxsaylı müqayisəli analiz araşdırmaları olmuşdur. Aİ-nin (bundan sonra EUeGovBe), BMT-nin (bundan sonra UNPAN) və Braun universitetinin müqayisəli analizləri uzun tarixə malikdirlər. Elektron hökumət müqayisəli analizlərinin əhatə dairəsi əsasən təchizat/istehsal yönümlüdür və hökumət (Onlayn) xidmətlərinin mərhələ modelidir.

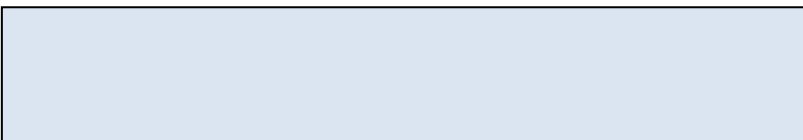
İstifadə edilən metodologiyalar davamlı olaraq təkmilləşdirilmişdir. Aİ-nin müqayisəli analiz fəaliyyətlərinə oxşar olaraq BMT 2008-ci ilin sonunda elektron hökumətinin müqayisəli analizlərinin yoxlanılması üzrə işə başladı. Burada metodologiyaları dəyişmək üçün impulsu təmin edən bir sıra səbəblər vardır: texnologiyadakı inkişaf, vətəndaş-dövlət münasibətlərinə dair yeni düşüncə və s. Elektron hökumət üçün müvafiq və hamı tərəfindən qəbul olunan müqayisəli analizin inkişafı bütün dünyada çağırış olmaqda davam edir. Elektron hökumətin çoxsaylı aspektlərini, xüsusilə transformasiya və ya onun təsirini saxlamaq çətinidir.

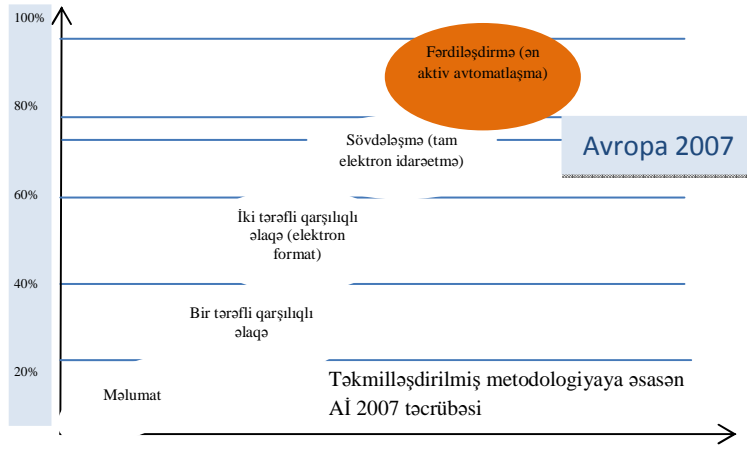
Buna görə bizim təklif etdiyimiz metodologiya daimi əlavələrə və yeniliklərə ehtiyacı olan model kimi qəbul edilməlidir. Biz metodologiyanın daim yenilənməsi və bu yolla onun həyati əhəmiyyətini təmin etmək üçün nəticələri analiz etmək və rəy almağa xüsusi yer ayırırıq.

1.1. Elektron xidmətlərin kamil modeli: metodologiya

Biz hər bir spesifik elektron xidməti Aİ-nin elektron hökumətin müqayisəli analizi (EUeGovBe) və BMT-nin elektron hökumət hazırlığının müqayisəli analizi (UNPAN) ilə oxşar 5 pilləli kamil modelə əsasən qiymətləndirilməsini tövsiyə edirik.

EUeGovBe yenilənən 5 pilləli modelə əsaslanan Onlayn təkmilləşdirmə göstəricisindən istifadə edir ki, bu da vətəndaşlara Onlayn xidmətlərin müxtəlif dərəcələrinin təkmilləşdirilməsini təsvir edir. Buraya aşağıdakılar daxildir: 1. Əsas məlumatın təmini, 2. Bir tərəfli qarşılıqlı əlaqə, 3. İkitərəfli qarşılıqlı əlaqə, 4. Sövdələşmə və ya tam elektron idarəetmə, 5.Fərdiləşdirmə/hədəfə alma/avtomatlaşma.





Beş pilləli təkmilləşdirilmiş modeldə Aİ nailiyyəti

EUEGovBe-yə oxşar olaraq UNPAN tərəfindən də elektron hökumətin ölkədə yerinin müəyyən edilməsi üçün beş pilləli modeldən istifadə edilir:

1. İlkin iştirak (məhdud və əsas məlumatın təqdim olunması);
2. Genişlənmiş iştirak (axtarış funksiyaları və kömək xüsusiyyətləri ilə daha çox informasiya);
3. İneraktiv iştirak (yüklənə bilən formalar, elektron ünvanlar);
4. Şövdələşmə iştirakı (ikitərəfli qarşılıqlı əlaqə, ödəmə funksiyaları);
5. Şəbəkə iştirakı (iştirak, məşvərətçi qərar qəbulətmə və ictimaiyyətin inteqrasiyası)

Onlayn xidmətlər indeksi BMT-nin elektron hökumət inkişaf indeksinin üç tərkib hissəsindən biridir. Model hərtərəfli müşahidə və ekspertlər arasında fikir mübadiləsi əsasında ölkələrin tipik olaraq sadə veb səhifələrlə ilkin onlayn iştirak ilə başlamalarını, multimedia məzmunu və ikitərəfli sövdələşmənin açılması ilə daha yaxşı vəziyyətə keçməsinə, dövlət tərəfindən vətəndaşların dövlət siyasəti məsələlərinə cəlb edilməsi və Onlayn təqdim edilən çoxsaylı xidmətlərlə sövdələşmə səviyyəsinə keçməsi və yekun olaraq sosial şəbəkə və bununla bağlı vasitələrin istifadə edilməsi ilə vətəndaşlarla şablon məsləhətləşmələr, geniş yayılmış məlumat mübadiləsi və birləşdirilmiş funksiyalı əlaqəli şəbəkənin yaradılmasını nəzərdə tutur.

Elektron xidmətlər dövlət və ya yerli hökumətin vətəndaşlarına təqdim etdiyi vətəndaşlara xidmətlərin bir hissəsidir. Buna görə də elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi metodologiyasının elektron xidmətlərin bütövlükdə vətəndaşlara xidmətlərin bir hissəsi kimi səviyyəsinin qiymətləndirilməsinə imkan verməsi əhəmiyyətlidir. Günümüzdə hökumətlər "Hökumət 2.0" istiqamətində irəliləyirlər ki, sonuncu sadələşdirilmiş iştirak və informasiya mübadiləsi ilə vətəndaşlara yönəlmiş xidmətləri ilə xarakterizə edilir. Gələcək hökumətlərin

semantik Veb texnologiyalarından istifadə edən ağıllı və təkmilləşdirilmiş “Hökumət 3.0”-a doğru irəliləmələri nəzərdə tutulur. Günümüzdə hökumətlər özlərini vətəndaşların iştirakının sadələşdirilməsi, tələb edən tərəfə yönəlmiş yeni hökumət xidmətləri, informasiya və xidmət mübadiləsinə əsaslanan əməkdaşlıq ilə xarakterizə edilən hökumət yönümlü vətəndaş yönümlü hökumətə dəyişmək üçün Veb 2.0 texnologiyalarından istifadə edirlər.

Hökumət xidmətlərinin paradigma dəyişikliyi:

1995-2000	2005-2010	2015-2020
Dünyanı əhatə edən şəbəkə	Veb 2.0	Real dünya şəbəkəsi
Hökumət 1.0 (Elektron hökumət)	Hökumət 2.0	Hökumət 3.0 (u-Hökumət)
Hökumət yönümlü birinci pəncərə	Vətəndaş yönümlü bir pəncərə	Fərdlər üçün hökumət xidmət portalı
Bir tərəfli xidmət	İkitərəfli qarşılıqlı əlaqə	Fərdiləşdirilmiş ağıllı xidmət
Xidmətlər üçün zaman və məkan qadağaları	Mobil xidmətlər	İstənilən zaman və yerdə tam xidmətlər
Təchizata əsaslanan formada olan xidmətlər	Fərdi ictimai əməkdaşlığa əsaslanan xidmətlər	Ağıllı xidmətlər

Elektron xidmətlərin tövsiyə olunan modelinin ilk dörd pilləsi göstərir ki, dövlətin hökuməti “Hökumət 2.0” sektoruna aiddir, beşinci pillə göstərir ki, hökumət fundamental olaraq yeni “Hökumət 3.0” səviyyəsinə gəlib çatmışdır.

İnkişaf modeli istifadəyə götürüldükdə onun 4 pilləsi var idi və məqsəd hökumətdə “Hökumət 2.0” səviyyəsinə çatmaq olmuşdu. O vaxtdan elektron xidmətlərin inkişafında sürətli inkişaf olduğundan 4 pillə yetərli olmamış və yeni 5-ci pillə inkişaf etdirilmişdir. Eyni zamanda “Hökumət 3.0” konsepsiyasının inkişaf etdirilməsinə başlanılmışdır ki, bu yolla hökumətin bütövlükdə məqsədini ifadə etmək mümkündür.

Hökumətin paradigmaları üzrə müzakirələrin həmişəki kimi davam etməsinə baxmayaraq tövsiyə olunan modeldə onun hər iki beynəlxalq qiymətləndirmə modeli ilə yanaşı bütövlükdə dövlət hökumətinin inkişafının qiymətləndirilməsi ilə uyğun olmasını qeyd etmək vacibdir.

1.2. Elektron xidmətlərin özünü qiymətləndirməsi

Metodologiyanın əsas məqsədinin hədəfi, elektron xidmətlərin müddəalarına nəzarət və müvafiq qiymətləndirməni nəzərdən qaçırmadan sadə və anlaşılıqlı

mümkün model kimi seçilmişdir ki, o cəld və böyük ehtiyatlara ehtiyac duymadan həyata keçirilə bilər.

Məlumatın toplanması yolu dövlət agentliklərinin heyəti üçün iş yükünü müəyyən edir və informasiya mübadiləsini sadələşdirir. Adətən məlumat kiminsə tərəfindən ildə bir dəfə doldurulmalı olan excel cədvəli ilə toplanılır. Beləliklə məlumatın toplanması yollarından biri aşağıdakı kimidir: xidməti təmin edən və ya işə götürülən ekspert elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi üçün öncədən müəyyən olunan suallara cavab verir ki, bu da sonrakı əməliyyatları sadələşdirmək üçün excel cədvəli formatında olur.

Təhlükəsiz internet müqayisəli analiz platforması müşahidə, məlumatın əldə edilməsi, ölçülərin müəyyən edilməsi, tezlik və analizin yeni və alternativ vasitələrini təmin edə bilər. Buna görə də biz elektron xidmətləri təmin edənlərin öncədən müəyyən edilmiş suallara cavab verməklə öz xidmətlərinə qiymət verməsi üçün avtomatlaşdırılmış iş prosesinə malik olan elektron xidmət monitoring portalını inkişaf etdirməyi təklif edirik. Xidməti təmin edənə verilən suallardan və əldə edilən cavablardan asılı olaraq elektron xidmətlərin göstəriciləri müəyyən olunur.

Elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin qanuni vəzifəsi olduğundan elektron xidmətlərin bütün qiymətləndirmə prosesi ASAN-ın rəhbərliyi altında həyata keçirilməlidir.

Elektron xidmətlərin bu cür monitoring portalı vasitəsilə xidmət təminatçıları və ictimaiyyət elektron xidmətlərin təminatının hal hazırda hansı səviyyədə olmasını öyrənə bilərlər.

Bu mühit rəqabət, müəyyən edilmiş qiymətlər və rəy sorğusunun uyğun kəmiyyətini yaradacaqdır. O həmçinin bütün elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsinə imkan yaradacaqdır. Beynəlxalq metodologiyaların ölkənin elektron xidmətlər səviyyəsinin qiymətləndirilməsində elektron xidmətlərin konkret sayı ilə məhdudlaşması səbəbindən Azərbaycan dövlətində bütün dövlət qurumlarının bütün xidmətləri elektron xidmətə keçirmək söylərini qiymətləndirmək praktik olardı (məhiyyət baxımından elektron xidmətə keçirilə bilməyən xidmətlər istisna olmaqla).

Elektron xidmətlərin qiymətləndirmə sorğusuna 17 sual və ya göstərici daxildir. Yetkin modelin səviyyəsini müəyyən etmək üçün biz daha az sual verə bilərdik, lakin bəzi suallar ayrıca qeyd edilmişdir və ya korrupsiyanın səviyyəsinin

azaldılması effektini bilərəkdən və ya onlar elektron iştirakın qiymətləndirilməsi baxımından əhəmiyyətli olduğundan daxil edilmişdir.

Elektron xidmətlərin bizim təklif etdiyimiz 17 göstəricisi aşağıdakılardır:

- 1) Xidməti təmin edənin ictimaiyyətə açıq olan Veb səhifəsi varmı?
- 2) İctimaiyyətə açıq olan Veb səhifədəki lazımi məlumat xidmət təminatçısı tərəfindən idarə edilirmi?
- 3) İnzibati agentliklər vətəndaşların onların xidmətlərinin keyfiyyətindən məmnunluğu daxil olmaqla mütəmadi olaraq öz xidmətlərinin keyfiyyətini qiymətləndirirlərmi?
- 4) Xidmətin təmini ilə bağlı kiminsə fikrinin bildirilməsi asandırımı, misal üçün xidmətin təmini dövründə xidmət keyfiyyəti sorğusu tələb edilmişdirmi?
- 5) İnzibati qurumlar öz Veb səhifələrində vəzifələrinin yerinə yetirilməsi və işlərinin nəticələri barədə məlumat yerləşdirmişdirlərmi?
- 6) Xidməti təmin edən qeyri-elektron yolla kağız formasının əldə edilməsinin mümkünlüyünü təklif edirmi?
- 7) Xidməti təmin edən rəsmi elektron formanın vasitəsilə elektron daxil etmə imkanını təklif edirmi?
- 8) Xidməti təmin edən məlumat bazasının müzakirə edilməsi imkanını təklif edirmi?
- 9) Elektron xidmət vahid pəncərə vasitəsilə təmin edilirmi? İnzibati qurumun Veb səhifəsində yerləşdirilən xidmətdən istifadə etmək üçün tələb olunan elektron müraciətə dövlət portalından birbaşa keçmək mümkündürmü?
- 10) İctimai xidmətlərdən istifadə etmək üçün müraciət edən zaman vətəndaşlardan dövlətin məlumat bazalarında olan informasiyanı yenidən təqdim etmək tələbi edilmirmi?
- 11) İnsanlar seçilmiş əlaqə kanallarından asılı olaraq telefon, poçt və ya məktub vasitəsilə xidmətin müddəalarının statusu barədə məlumatlandırılırlarmı?
- 12) Bir kəsi müəyyən etmək üçün istifadə edilən rəqəmsal vəsiqədən istifadə edərək rəsmi quruma müraciət etmədən ictimai xidmətdən yararlanmaq olarmı?
- 13) Xidməti təmin edən elektron ödəmə imkanını təklif edirmi? Bu xidmət nağdsızdırımı?
- 14) İnsanlar inzibati qurumlara müraciət ünvanladıda və ya Veb məkanda onlarla bağlı qərar qəbul edən şəxsləri görə bilirmi?
- 15) Xidməti təmin edən ödəmə daxil olmaqla xidməti tamamilə Veb vasitəsilə həyata keçirmək imkanını təklif edə bilirmi?

- 16) Bütün xidmət ərizəçiyə kağız üzərində heç bir formal prosedur lazım olmadan Veb səhifə vasitəsilə yerinə yetirilə biləmi (xidmətin əldə edilməsi üçün standart proseduranın ödənişi daxil olmaqla idarə edilməsi, ötürülməsi və qərar qəbulu)? İstisna: xidməti təmin edən pasport sahibini avtomatik olaraq yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırır (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə)
- 17) Xidməti təmin edən verilən profilə və ya öncədən avtomatik ötürülən müvafiq məlumatla doldurulmuş formalara uyğun olaraq öncədən seçilmiş məlumatın elektron təchizi imkanını təklif edirmi?

Hər bir elektron xidmət sahibi bəli/xeyr formasında suallara cavab verməlidir ki, bu da uyğun iş və zaman kəsiyində edilməlidir. Hər bir göstərici öz sahəsində hansı elektron xidmət səviyyəsinə aid olduğunu göstərir (üfüqi sırada göstərilmişdir). Elektron xidmətin səviyyəsi onun xarakteristikaları yəni növbəti səviyyənin göstəricilərini necə toplanmasından asılı olaraq inkişaf edəcəkdir (şaquli sırada). Bəzi xarakteristikaların yerinə yetirilməsi məcburidir ki, onlar yerinə yetirilməzsə növbəti səviyyə hesabına alınmayacaq.

Elektron xidmətin adı							
Göstərici	xeyr-0, bəli-1	Hesablama					
		dövr 0	dövr 1	dövr 2	dövr 3	dövr 4	dövr 5
Xidməti təmin edənin ictimaiyyətə açıq olan veb səhifəsi varmı?	0	1	0	0	0	0	0
Lazimi məlumat xidmət təminatçısının idarə etdiyi veb səhifədə ictimaiyyətə açıqdır?	0		0	0	0	0	0
İnzibati qurumlar əhəlinin xidmətlərin keyfiyyətindən razılığı daxil olmaqla mütəmadi olaraq xidmətlərinin keyfiyyətini qiymətləndirirlərmi?	0		0	0	0	0	0
Xidmətin təmini ilə bağlı kiminsə fikrinin bildirilməsi asandırımı, misal üçün xidmətin təmini dövründə xidmət keyfiyyəti sorğusu tələb edilmişdir?	0		0	0	0	0	0
İnzibati qurumlar öz veb səhifələrində vəzifələrinin yerinə yetirilməsi və işlərinin nəticələri barədə məlumat yerləşdirmişdirlərmi?	0		0	0	0	0	0
Xidməti təmin edən qeyri-elektron yolla kağız formasının əldə edilməsinin mümkünlüyünü təklif edirmi?	0			0	0	0	
Xidməti təmin edən rəsmi elektron forma ilə elektron qəbulun mümkünlüyünü təklif edirmi?	0				0	0	0
Xidməti təmin edən məlumat bazasının müzakirə edilməsi imkanını təklif edirmi?	0				0	0	0
Elektron xidmət vahid pəncərə vasitəsilə təmin edilirmi? İnzibati qurumun veb səhifəsində yerləşdirilən xidmətdən istifadə etmək üçün tələb olunan elektron müraciətə dövlət portalından birbaşa keçmək mümkündürmü?	0				0	0	0
İctimai xidmətlərdən istifadə etmək üçün müraciət edən zaman vətəndaşlardan dövlətin məlumat bazalarında olan informasiyanı yenidən təqdim etmək tələbi edilmirmi?	0				0	0	0

İnsanlar seçilmiş əlaqə kanallarından asılı olaraq telefon, poçt və ya məktub vasitəsilə xidmətin müddəalarının statusu barədə məlumatlandırılırlarmı?	0				0	0	0
Bir kəsi müəyyən etmək üçün istifadə edilən rəqəmsal vəsiqədən istifadə edərək rəsmi quruma müraciət etmədən ictimai xidmətdən yararlanmaq olarmı?	0				0	0	0
Xidməti təmin edən elektron ödəmə imkanını təklif edirmi? Bu xidmət nağdsızdır mı?	0				0	0	0
İnsanlar inzibati qurumlara müraciət ünvanladığıda və ya veb məkanda onlarla bağlı qərar qəbul edən şəxsləri görə bilirmi?	0					0	0
Xidməti təmin edən ödəmə daxil olmaqla xidməti tamamilə veb vasitəsilə həyata keçirmək imkanını təklif edə bilirmi?	0					0	
Bütün xidmət ərizəçiyə kağız üzərində heç bir formal prosedur lazımlı olmadan veb səhifə vasitəsilə yerinə yetirilə bilərmi (xidmətin əldə edilməsi üçün standart proseduranın ödənişi daxil olmaqla idarə edilməsi, ötürülməsi və qərar qəbulu)? İstisna: xidməti təmin edən pasport sahibini avtomatik olaraq yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırır (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə).	0						0
Xidməti təmin edən verilən profilə və ya öncədən avtomatik ötürülən müvafiq məlumatla doldurulmuş formalara uyğun olaraq öncədən seçilmiş məlumatın elektron təhizi imkanını təklif edirmi?	0						0
Elektron servisin səviyyə nömrəsi	0	0	0	0	0	0	0

Müvafiq olaraq elektron xidmətin qiymətləndirilməsinin nümunəsi verilmişdir:

Elektron bəyannamə							
Göstərici	xeyr-0, bəli-1	Hesablama					
		dövr 0	dövr 1	dövr 2	dövr 3	dövr 4	dövr 5
Xidməti təmin edənin ictimaiyyətə açıq olan veb səhifəsi varmı?	1	0	1	1	1	1	1
Lazımi məlumat xidmət təminatçısının idarə etdiyi veb səhifədə ictimaiyyətə açıqdır mı?	1		1	1	1	1	1
İnzibati qurumlar əhalinin xidmətlərin keyfiyyətindən razılığı daxil olmaqla mütəmadi olaraq xidmətlərinin keyfiyyətini qiymətləndirirlərmi?	1		1	1	1	1	1
Xidmətin təmini ilə bağlı kiminsə fikrinin bildirilməsi asandır mı, misal üçün xidmətin təmini dövründə xidmət keyfiyyəti sorğusu tələb edilmişdir mi?	1		1	1	1	1	1
İnzibati qurumlar öz veb səhifələrində vəzifələrinin yerinə yetirilməsi və işlərinin nəticələri barədə məlumat yerləşdirmişdirlərmi?	1		1	1	1	1	1
Xidməti təmin edən qeyri elektron yolla kağız formasının əldə edilməsinin mümkünlüyünü təklif edirmi?	1			1	1	1	
Xidməti təmin edən rəsmi elektron forma ilə elektron qəbulun mümkünlüyünü təklif edirmi?	1				1	1	1
Xidməti təmin edən məlumat bazasının müzakirə edilməsi imkanını təklif edirmi?	1				1	1	1
Elektron xidmət vahid pəncərə vasitəsilə təmin edilirmi? İnzibati qurumun veb səhifəsində yerləşdirilən xidmətdən istifadə etmək üçün tələb olunan elektron müraciətə dövlət portalından birbaşa keçmək mümkündür mü?	1				1	1	1

İctimai xidmətlərdən istifadə etmək üçün müraciət edən zaman vətəndaşlardan dövlətin məlumat bazalarında olan informasiyanı yenidən təqdim etmək tələbi edilmirmi?	0				1	1	1
İnsanlar seçilmiş əlaqə kanallarından asılı olaraq telefon, poçt və ya məktub vasitəsilə xidmətin müddəalarının statusu barədə məlumatlandırılırlarmı?	0				0	0	0
Bir kəsi müəyyən etmək üçün istifadə edilən rəqəmsal vəsiqədən istifadə edərək rəsmi quruma müraciət etmədən ictimai xidmətdən yararlanmaq olarmı?	0				0	0	0
Xidməti təmin edən elektron ödəmə imkanını təklif edirmi? Bu xidmət nağdsızdır mı?	0				0	0	0
İnsanlar inzibati qurumlara müraciət ünvanladığında və ya veb məkanda onlarla bağlı qərar qəbul edən şəxsləri görə bilirmi?	0					0	0
Xidməti təmin edən ödəmə daxil olmaqla xidməti tamamilə veb vasitəsilə həyata keçirmək imkanını təklif edə bilirmi?	0					0	
Bütün xidmət ərizəçiyə kağız üzərində heç bir formal prosedür lazım olmadan veb səhifə vasitəsilə yerinə yetirilə bilirmi (xidmətin əldə edilməsi üçün standart prosedürünün ödənişi daxil olmaqla idarə edilməsi, ötürülməsi və qərar qəbulu)? İstisna: xidməti təmin edən pasport sahibini avtomatik olaraq yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırır (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə).	0						0
Xidməti təmin edən verilən profilə və ya öncədən avtomatik ötürülən müvafiq məlumatla doldurulmuş formalara uyğun olaraq öncədən seçilmiş məlumatın elektron təhizi imkanını təklif edirmi?	0						0
Elektron servisin səviyyə nömrəsi	3	0	1	2	3	0	0

Bu yolla inkişaf modelində hər bir elektron xidmətin səviyyəsini müəyyən etmək nisbətən asandır. Həmçinin xidmətlərin elektron xidmətlərə keçirilməsi onların sosial həssaslığı və ya əhəmiyyətinə uyğun olaraq baş tutmalıdır. Eyni zamanda birinci nümunədə beynəlxalq qiymətləndirməyə daxil olan xidmətlər olmalıdır ki, qiymətləndirmə mümkün olsun. Təbii haldır ki, dövlətlərin elektron xidmətləri məzmun baxımından inzibati quruluşları ilə uyğun gəlmir və buna görə də 20 Avropa İttifaqı ölkəsində ölçülə bilən bütün xidmətləri Azərbaycanda müşahidə altına almaq olmur.

Fakt araşdırma missiyasının bütün görüşlərində biz soruşduq ki, konkret qurumun hansı elektron xidməti sosial cəhətdən həssas və ya əhəmiyyətlidir. Sual öncədən göndərilmədiyindən və sualı institut daxilində müzakirə etmək mümkün olmadığından institutların əksəriyyəti məsələ ilə bağlı mövqelərini təqdim etmədilər.

Müvafiq olaraq elektron xidmətlərin təklif siyahısı hazırlandı ki, ona ayrıca diqqət yetirilməlidir və onun qiymətləndirilməsi özünü qiymətləndirmədən əlavə ekspert tərəfindən həyata keçiriləcəkdir. Təklif olunan siyahının müzakirəni başlatması nəzərdə tutulur. Bu xidmətlərin təmini daimi xarakterli olaraq illər sürəcək ki, bu

da onların gedişatını qiymətləndirməyə imkan yaradacaqdır. Həmçinin o da nəzərə alınmışdır ki, Avropa İttifaqının nümunəsində elə xidmətlər də olacaqdır ki, Avropa ölkələrindəki müəyyən elektron xidmətlərin səviyyəsini qiymətləndirmək mümkün olacaqdır.

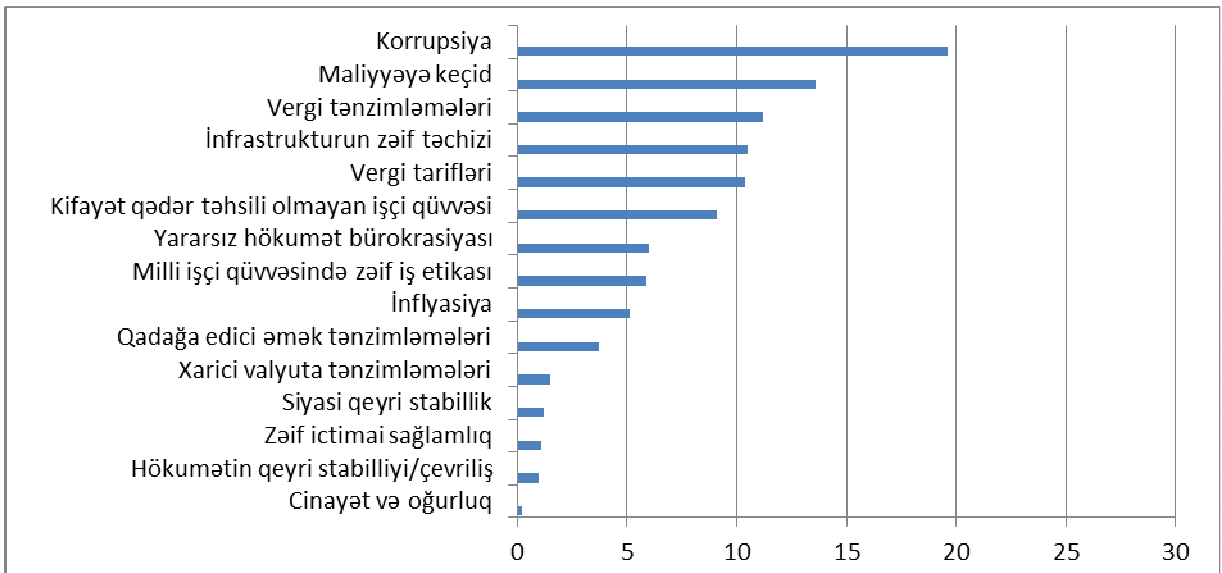
Azərbaycanın elektron xidmətləri	N*	Xidmət təchizatçısı	AI-nin elektron xidmətləri
Vətəndaş xidmətləri			Vətəndaş xidmətləri
X			Gəlir vergisi
Məşğulluq qurumları vasitəsilə iş axtarışı	9.3	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	İş axtarma xidmətləri
Sosial sığorta faydaları			Sosial sığorta faydaları
İşsizlərin statusu və işsizlik müavinətinin müəyyən olunması tələbi	9.5.	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	İşsizlik müavinətləri
Sığorta şirkəti (hüquqi şəxs) onlayn qeydiyyat	30.1.	Dövlət Sosial Müdafiə Fondu	X
Sığorta şirkəti (fərdi sahibkarlar) onlayn qeydiyyat	30.2.	Dövlət Sosial Müdafiə Fondu	X
Sığorta olunanın onlayn qeydiyyatı	30.5.	Dövlət Sosial Müdafiə Fondu	X
Təqaüdüçülər üçün pensiya məlumatı	30.23.	Dövlət Sosial Müdafiə Fondu	X
X			Uşaq müavinətləri
X			Tibbi müavinətlər
X			Tələbə grantları
Şəxsi sənədlər			Şəxsi sənədlər
Pasportun dəyişdirilməsi üçün müraciət	2.15.	Daxili İşlər Nazirliyi	Pasportlar
Sürücülük vəsiqəsinin alınması üçün müraciət	2.6.	Daxili İşlər Nazirliyi	Sürücülük vəsiqəsi
Şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciət	2.14.	Daxili İşlər Nazirliyi	X
X			Avtomobilin qeydiyyatı
Tikinti üçün icazə ərizəsi	20.1.	Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	X
X			Polisə bəyannamə
X			İctimai kitabxanalar (kataloqlar, axtarış alətləri)
Ailə vəziyyətinin qeydə alınmış aktlarına dair məlumat əldə etmə	3.4.	Ədliyyə Nazirliyi	Şəhadətnamələr (doğum və evlənmə haqqında)
X			Ali təhsil alma
Hazırda təhsil nailiyyətləri əldə etmiş tələbələr haqqında məlumat	13.8.	Təhsil Nazirliyi	
X			Yerdəyişmənin elanı
Vətəndaşların elektron sağlamlıq kartı haqqında məlumat	14.1.	Səhiyyə Nazirliyi	Səhiyyə ilə bağlı xidmətlər
Doğum haqqında tibbi arayış barədə məlumat	14.13.	Səhiyyə Nazirliyi	
Ölüm haqqında tibbi arayış barədə məlumat	14.14.	Səhiyyə Nazirliyi	
Yol hərəkəti qaydalarının pozulması səbəbindən görülən tədbirlər və cərimələrin ödənilməsinin və görülən tədbirlərin idarə olunması	2.8.	Daxili İşlər Nazirliyi	X
Müəyyənləşdirilmiş telefon sorğusu, telefon nömrəsinin və istifadəçi adının dəyişdirilməsi	15.6	Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi	X
Xaricilər və Azərbaycan Respublikasının ərazisində			

müvəqqəti yaşamaq hüququ olan şəxslərlə yanaşı Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlarının şəxsiyyət vəsiqələri barədə məlumat	3.14.	Ədliyyə Nazirliyi	X
Azərbaycan Respublikasının vətəndaşı olmaq üçün müraciət	33.6.	Dövlət Miqrasiya Xidməti	X
X			Sahibkarlıq xidmətləri
Onlayn vergi bəyannaməsi	7.1.	Vergilər Nazirliyi	İşçilər üçün sosial töhfələr
Onlayn vergi hesab faktura qəbulu	7.2.	Vergilər Nazirliyi	Korporativ vergi
Fərdi sahibkarlığın onlayn qeydiyyatı	7.4.	Vergilər Nazirliyi	
Vergi və digər büdcə gəlirlərinin onlayn ödənilməsi	7.8.	Vergilər Nazirliyi	
Sadələşdirilmiş onlayn vergi bəyannaməsi	7.10.	Vergilər Nazirliyi	
Ərizə, xahiş və məktublara baxılmanın onlayn monitorinqi (Vergilər Nazirliyinə tətbiq edilmişdir)	7.35.	Vergilər Nazirliyi	
Yeni şirkətin qeydiyyatı	3.5.	Ədliyyə Nazirliyi	ƏDV
			Yeni şirkətin qeydiyyatı
Məlumatın statistika idarələrinə təqdim edilməsi	26.1.	Dövlət Statistika Komitəsi	Məlumatın statistika idarələrinə təqdim edilməsi
Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük işi üçün elektron gömrük bəyannaməsi	22.1.	Dövlət Gömrük Komitəsi	Gömrük bəyannaməsi
X			Ətraf mühitlə bağlı icazələr
Torpaq kadastr xidmətləri	23.3.	Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi	

*elektron xidmət siyahısındakı elektron xidmət nömrələri Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilmişdir (05.11.2012 tarixli 235 sayılı əmr).

Elektron xidmətləri ayrıca nəzarət olunan qrupa daxil etməklə həmçinin o da analiz edilir və elektron xidmətlərin inkişaf etdirilməsi sayəsində Azərbaycanın sahibkarlıq şəraitinin yaxşılaşdırılması məqsədi saxlanılır. Vergi qoyma məsələlərinin əhəmiyyətini nəzərə alaraq bəzi vergi ilə bağlı elektron xidmətlər nümunədə təklif edilmişdir. Həmçinin bir sıra xidmətlər hökumət bürokratiyasını təmsil edir.

Sahibkarlıq fəaliyyətinə mane olan başlıca problemlər



Cavab faizi

Dünya İqtisadi Forumu. Qlobal Rəqabət Hesabatı 2012-2013. Ölkə/İqtisadi Profillər. Azərbaycan.

Göstəricilər toplusunu təqdim etmək üçün bir sıra imkanlar vardır. Bütövlükdə Azərbaycanda və dövlət qurumlarında elektron xidmətlərin təchizatının orta q səviyyəsi haqqında aydın təsəvvür yaratmaq üçün nümunə kimi yuxarıda əlavə olunan Aİ müqayisəli analizində tətbiq edilən klassik formadan istifadə etmək uyğun olardı. Həmçinin bütün dövlət qurumlarının bütün xidmətlərinin harada yetkin səviyyədə olmasına daxildən baxmaq vacibdir və bunun üçün biz xidmət təchizatçılarının nəticələrini işiqforun rəngləri ilə əks etdirən alətlər lövhəsindən istifadə etməyi tövsiyə edirik (aşağıda təsvir edilmişdir).

Təklif olunan metodologiya regionlarda və yerli hakimiyyət orqanları tərəfindən bu institutların təchiz etdiyi xidmətlərin qiymətləndirilməsi üçün istifadəyə yararlıdır. Mərkəzi dövlət qurumları tərəfindən təchiz edilən xidmətlərin regionlarda əldə edilə bilən olması müvafiq regionda infrastrukturun inkişaf etməsindən asılıdır və onun qiymətləndirilməsinə ehtiyac olarsa texniki infrastruktur qiymətləndirilməlidir ki, bu hazırkı metodologiyaya daxil deyil.

1.3. Elektron xidmətlərin ölçülməsi və korrupsiyanın azaldılması

Azərbaycan xidmətlərin təchiz edilməsində korrupsiyanın azaldılmasını açıq hədəfə aldığı vaxtdan suallar paketi elə təklif edilmişdir ki, xidmətin təchiz edilməsinin metod və şərtlərinin mümkün korrupsiyanı azaltması və ya təşviq etməsi istiqamətində hər bir xidmət təchizatçısının hər bir xidmətini qiymətləndirmək mümkündür.

Korrupsiyaya təsir edən göstəricilərin qiymətləndirilməsi və monitorinqi elektron xidmətin ümumi qiymətləndirilməsi zamanı yəni ayrıca qiymətləndirmə olmadan

baş tutur. Hal-hazırkı təsvirdə korrupsiyanın səviyyəsinə təsir edən göstəricilər məqsədli olaraq ayrıca göstərilə də qiymətləndirmə prosesi ümumdür. Analiz zamanı korrupsiyanın səviyyəsinə təsir edən göstəricilərin cəm göstəricisinə istinad edilmişdir.

Elektron xidmətin adı		korrupsiyanı azaldan göstəricilərin hesabı	
göstərici	xeyr-0, bəli-1	mükəmməllik səviyyəsi	
Lazımi məlumat xidmət təminatçısının idarə etdiyi veb sahifədə ictimaiyyətə açıqdırımı?	0	1	
Xidmətin təmini ilə bağlı kiminsə fikrinin bildirilməsi asandırımı, misal üçün xidmətin təmini dövründə xidmət keyfiyyəti sorğusu tələb edilmişdirimi?	0	1	
Xidməti təmin edən rəsmi elektron forma ilə elektron qəbulun mümkünlüyünü təklif edirmi?	0	3	
Xidməti təmin edən məlumat bazasının müzakirə edilməsi imkanını təklif edirmi?	0	3	
İctimai xidmətlərdən istifadə etmək üçün müraciət edən zaman vətəndaşlardan dövlətin məlumat bazalarında olan informasiyanı yenidən təqdim etmək tələbi edilmirdimi?	0	3	
İnsanlar seçilmiş əlaqə kanallarından asılı olaraq telefon, poçt və ya məktub vasitəsilə xidmətin müddələrinin statusu barədə məlumatlandırılırlarmı?	0	3	
Bir kəsi müəyyən etmək üçün istifadə edilən rəqəmsal vəsiqədən istifadə edərək rəsmi quruma müraciət etmədən ictimai xidmətdən yararlanmaq olarmı?	0	3	
Xidməti təmin edən elektron ödəmə imkanını təklif edirmi? Bu xidmət nağdsızdırımı?	0	3	
Xidməti təmin edən ödəmə daxil olmaqla xidməti tamamilə veb vasitəsilə həyata keçirmək imkanını təklif edə bilirmi?	0	4	
Bütün xidmət ərizəçiyə kağız üzərində heç bir formal prosedür lazım olmadan veb sahifə vasitəsilə yerinə yetirilə bilirmi (xidmətin əldə edilməsi üçün standart prosedürün ödənişi daxil olmaqla idarə edilməsi, ötürülməsi və qərar qəbulu)? İstisna: xidməti təmin edən pasport sahibini avtomatik olaraq yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırır (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə).	0	5	
Xidməti təmin edən verilən profilə və ya öncədən avtomatik ötürülən müvafiq məlumatla doldurulmuş formalara uyğun olaraq öncədən seçilmiş məlumatın elektron təchizi imkanını təklif edirmi?	0	5	
korrupsiyanı azaldan göstəricilərin hesabı	0	X	

Qiymətləndirmə nümunəsi

Elektron bəyannamə		korrupsiyanı azaldan göstəricilərin hesabı	
göstərici	xeyr-0, bəli-1	mükəmməllik səviyyəsi	
Lazımi məlumat xidmət təminatçısının idarə etdiyi veb sahifədə ictimaiyyətə açıqdırımı?	1	1	
Xidmətin təmini ilə bağlı kiminsə fikrinin bildirilməsi asandırımı, misal üçün xidmətin təmini dövründə xidmət keyfiyyəti sorğusu tələb edilmişdirimi?	1	1	
Xidməti təmin edən rəsmi elektron forma ilə elektron qəbulun mümkünlüyünü təklif edirmi?	1	3	

Xidməti təmin edən məlumat bazasının müzakirə edilməsi imkanını təklif edirmi?	1	3
İctimai xidmətlərdən istifadə etmək üçün müraciət edən zaman vətəndaşlardan dövlətin məlumat bazalarında olan informasiyanı yenidən təqdim etmək tələbi edilmirmi?	0	3
İnsanlar seçilmiş əlaqə kanallarından asılı olaraq telefon, poçt və ya məktub vasitəsilə xidmətin müddəalarının statusu barədə məlumatlandırılırlarmı?	0	3
Bir kəsi müəyyən etmək üçün istifadə edilən rəqəmsal vəsiqədən istifadə edərək rəsmi quruma müraciət etmədən ictimai xidmətdən yararlanmaq olarmı?	0	3
Xidməti təmin edən elektron ödəmə imkanını təklif edirmi? Bu xidmət nağdsızdır mı?	0	3
Xidməti təmin edən ödəmə daxil olmaqla xidməti tamamilə veb vasitəsilə həyata keçirmək imkanını təklif edə bilirmi?	0	4
Bütün xidmət ərizəçiyə kağız üzərində heç bir formal prosedur lazım olmadan veb sahifə vasitəsilə yerinə yetirilə bilirmi (xidmətin əldə edilməsi üçün standart proseduranın ödənişi daxil olmaqla idarə edilməsi, ötürülməsi və qərar qəbulu)? İstisna: xidməti təmin edən pasport sahibini avtomatik olaraq yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırır (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə).	0	5
Xidməti təmin edən verilən profilə və ya öncədən avtomatik ötürülən müvafiq məlumatla doldurulmuş formalara uyğun olaraq öncədən seçilmiş məlumatın elektron təchizi imkanını təklif edirmi?	0	5
korrupsiyanı azaldan göstəricilərin hesabı	4	X

Sualların xarakterini nəzərə alsaq qiymətləndirmə aşağıdakı kimi olmalıdır:

- 3 xala qədər – təmiz icra
- 3-5 xal – yaxşı
- 6 və daha çox - əla

Nəticələrin vizual nümayişi bütün elektron xidmətlərin təchizi səviyyəsinin təqdimatına oxşar baş tutmalıdır.

2. Elektron idarəetmə infrastrukturunun qiymətləndirilməsi

Xüsusi xidmətlərlə yanaşı elektron xidmətlərin infrastrukturunun mövcudluğu qiymətləndirilməlidir. Elektron idarəetmə infrastrukturunu yəni üfüqi vasitəçilər xidmət və sistemlərə mütənasib təkrar istifadə olunan ümumi tərkib hissələri/anlayışlardır. Onlar ümumi olaraq, xidmətlərdən asılı deyildirlər və xidmətlərin ötürülməsində böyük təsirə malikdirlər. Elektron xidmətlərin infrastrukturunun səviyyəsi və elektron xidmətlərin mükəmməl səviyyəsi birbaşa əlaqədirlər: müəyyən infrastruktur olmadan tək xidmət təchizatçısı xidmətinin yetkinlik səviyyəsini infrastrukturun imkan verdiyindən artıq qaldıra bilməyəcəkdir. Misal üçün elektron xidmət ondan istifadə edənlərlə bağlı olan rəqəmsal ödəmə imkanı olmadığı təqdirdə 4-cü yetkinlik səviyyəsində ola bilməz. Bununla belə infrastruktur olmadan elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi elektron xidmət təchizatçılarının faktiki imkanlarını və uğurlarını əks etdirmir.

Elektron hökumətin əsas dayağı üfqi vasitəçilər və ya “tikinti blokları”dır. Bunlar davamlı, axarlı və möhkəm elektron hökumət xidmətləri üçün bünövrəni təmin edir. Həqiqətən də xüsusilə həyat hadisələrinə əsaslanan keyfiyyətli istifadəçi təcrübəsi yalnız bu bloklar vasitəsilə yerində təmin edilə bilər. Avropa İttifaqının 2012-ci il müqayisəli analizində doqquz üfqi vasitəçinin əldə edilə bilmə, istifadə və yerinə yetirilə bilməsi analiz olundu. Onlar aşağıdakılardır:

- Etibarlı Mənbələr hökumətlər tərəfindən vətəndaşlar və ya sahibkarlıq fəaliyyətlərinə aid məlumatların avtomatik əldə edilməsi və təsdiqi üçün istifadə olunan əsas reyestrdir.
- Elektron Tanıma (eID) onlayn tanınma və təsdiq üçün hökumət tərəfindən verilən sənəddir.
- Açıq Təfsilatlar elektron hökumətdə istifadə oluna bilən pulsuz və mümkün olduqca standart xüsusiyyətlərdir.
- Birdəfəlik Giriş (SSO) istifadəçilərə çox sahəli sistemlərə dəfələrlə daxil olmağa ehtiyac duymadan daxil olmağa imkan verir.
- Elektron Ödəmə hökumətlə vətəndaşlar və ya elektron hökumət xidmət ötürülməsi biznesində elektron pul tədavülüdür.
- Arxitektura Təlimatları daim və təkrar istifadə oluna bilən xidmət əsaslı ümumi arxitektora qayda və təlimatlardır.
- Üfqi Vasitəçi Kataloqu hökumət mühitində istifadə edilməli olan texnoloji vasitəçilər kataloqudur.
- Təhlükəsiz Elektron Mübadilə hökumətlə vətəndaşlar və ya sahibkarlıq fəaliyyətləri arasında sənəd və məlumatların elektron mübadiləsi üçün hüquqi cəhətdən tanınmış təhlükəsiz ötürülməsidir.
- Elektron seyf elektron sənədlərin təhlükəsiz saxlanması və axtarışını təmin edən hüquqi cəhətdən tanınmış sistemdir.

Elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin qanuni vəzifəsi olduğundan elektron xidmətlərin bütün qiymətləndirmə prosesi ASAN-ın rəhbərliyi altında həyata keçirilməlidir.

Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin rəhbərliyi altında elektron xidmətləri qiymətləndirən, xüsusilə lazımi infrastrukturunu müəyyənləşdirən ekspert qrupu da işləməlidir. Elektron xidmətlərin infrastrukturunu müəyyənləşdirən ekspert qrupunun üzvləri biliklərini uyğunlaşdırmaq və xüsusilə ümumi mövzular təşkil etmək üçün birgə təlimlərə ehtiyac duyurlar.

Elektron idarəetmə akademiyası infrastrukturu iki müxtəlif sahədə müəyyənləşdirməyi təklif edir. İlk öncə onlarsız elektron xidmətlərin təmin edilməsinin mümkün olmadığı ən əhəmiyyətli əsas tərkib hissəsinin müəyyənləşdirilməsi. Eyni zamanda bütün 9 tərkib hissəsi “tikinti blokları”nın balanslaşdırılmış inkişafını təmin etmək üçün müəyyənləşdirilməlidir.

Elektron xidmətlərin əsaslandığı 3 ən əhəmiyyətli tərkib hissəsi aşağıdakılardır:

- Etibarlı Mənbələr
- Elektron Tanıma
- Təhlükəsiz Elektron Mübadilə

3 əsas tərkib hissəsinin müəyyənləşdirilməsinin edilməli olduğu sorğu vasitələri aşağıdakılardır:

1. Etibarlı Mənbələr

- a) Qeydiyyatdan keçirilmiş şəxsi məlumat operativdir?
- b) Qeydiyyatdan keçirilmiş daşınmaz əmlak operativdir?
- c) Qeydiyyatdan keçirilmiş sahibkarlıq fəaliyyəti operativdir?
- d) Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada şəxsi məlumat qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?
- e) Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada daşınmaz əmlak qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?
- f) Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada sahibkarlıq fəaliyyətinin qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?

2. Elektron Tanıma

- a) Dövlət vətəndaşlara ictimai elektron xidmətlər üçün elektron tanıma çərçivəsi təmin edirmi?
- b) Dövlət sahibkarlıq fəaliyyətlərinə ictimai elektron xidmətlər üçün elektron tanıma çərçivəsi təmin edirmi?
- c) Elektron tanıma vətəndaşlar üçün elektron imzanı sadələşdirir və ya ehtiva edirmi?
- d) Elektron tanıma sahibkarlıq fəaliyyətləri üçün elektron imzanı sadələşdirir və ya ehtiva edirmi?
- e) Vətəndaşlar hansı sayda ictimai elektron xidmətlər üçün ümumi elektron tanımadan istifadə edə bilirlər?
- f) Sahibkarlıq fəaliyyətləri hansı sayda ictimai elektron xidmətlər üçün ümumi elektron tanımadan istifadə edə bilirlər?
- g) Elektron xidmət təminatçılarının hansı qismi elektron tanıma çərçivəsindən istifadə edir?

3. Təhlükəsiz Elektron Mübadilə

- a) Ölkənin məlumat mübadiləsi üçün mərkəzi vasitəsi varmı?
- b) Elektron xidmət təminatçılarının hansı qismi ümumi məlumat mübadiləsi vasitəsindən istifadə edir?
- c) Ümumi məlumat mübadiləsi vasitəsi ictimai elektron xidmətlərin hansı qismi üçün istifadə edilir?

Bu suallara hər bir elektron xidmət təminatçısı tərəfindən cavab verilməsi mümkün deyil və müvafiq təcrübəyə malik olan ekspert və ya ekspert qrupu tərəfindən edilməlidir. Ekspert qrupu suallara bəli/xeyr formasında cavab verməlidir ki, bu müvafiq iş və zaman kəsiyində edilməlidir. Hər bir tərkib hissəsinin hesablanması onunla bağlı olan sualların ortaq hesablanmasıdır.

Növbəti sorğu öncədən təlim keçmiş qiymətləndiricilər tərəfindən doldurulmalıdır ki, bunun əsasında Azərbaycan dövlətinin elektron xidmət infrastrukturunun səviyyəsini qiymətləndirmək mümkündür:

	Əməliyyat ofisinin vasitəçi sorğusu	Qiymətləndirmə	hesablama
1	Etibarlı mənbələr		0,0
1.1	Qeydiyyatdan keçirilmiş şəxsi məlumat operativdir?	bəli=1/xeyr=0	0
1.2	Qeydiyyatdan keçirilmiş daşınmaz əmlak operativdir?	bəli=1/xeyr=0	0
1.3	Qeydiyyatdan keçirilmiş sahibkarlıq fəaliyyəti operativdir?	bəli=1/xeyr=0	0
1.4	Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada şəxsi məlumat qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	bəli=1/xeyr=0	0
1.5	Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada daşınmaz əmlak qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	bəli=1/xeyr=0	0
1.6	Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada sahibkarlıq fəaliyyətinin qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	bəli=1/xeyr=0	0
2	Elektron Tanıma		0,0
2.1	Dövlət vətəndaşlara ictimai elektron xidmətlər üçün elektron tanıma çərçivəsi təmin edirmi?	bəli=1/xeyr=0	0
2.2	Dövlət sahibkarlıq fəaliyyətlərinə ictimai elektron xidmətlər üçün elektron tanıma çərçivəsi təmin edirmi?	bəli=1/xeyr=0	0
2.3	Elektron tanıma vətəndaşlar üçün elektron imzanı sadələşdirir və ya ehtiva edirmi?	bəli=1/xeyr=0	0
2.4	Elektron tanıma sahibkarlıq fəaliyyətləri üçün elektron imzanı sadələşdirir və ya ehtiva edirmi?	bəli=1/xeyr=0	0
2.5	Vətəndaşlar hansı sayda ictimai elektron xidmətlər üçün ümumi elektron tanımadan istifadə edə bilirlər?	0%	0

2.6	Sahibkarlıq fəaliyyətləri hansı sayda ictimai elektron xidmətlər üçün ümumi elektron tanımadan istifadə edə bilirlər?	0%	0
2.7	Elektron xidmət təminatçılarının hansı qismi elektron tanıma çərçivəsindən istifadə edir?	0%	0
3	Təhlükəsiz elektron Mübadilə		0,0
3.1	Ölkənin məlumat mübadiləsi üçün mərkəzi vasitəsi varmı?	bəli/xeyr	0
3.2	Elektron xidmət təminatçılarının hansı qismi ümumi məlumat mübadiləsi vasitəsindən istifadə edir?	0%	0
3.3	Ümumi məlumat mübadiləsi vasitəsi ictimai elektron xidmətlərin hansı qismi üçün istifadə edilir?	0%	0

Davamı olaraq elektron xidmətlərin infrastrukturunun qiymətləndirilməsinə nümunə vardır:

	Əməliyyat ofisinin vasitəçi sorğusu	Qiymətləndirmə	hesablama
1	Etibarlı Mənbələr		0,8
1.1	Qeydiyyatdan keçirilmiş şəxsi məlumat operativdir?	1	1
1.2	Qeydiyyatdan keçirilmiş daşınmaz əmlak operativdir?	0	0
1.3	Qeydiyyatdan keçirilmiş sahibkarlıq fəaliyyəti operativdir?	1	1
1.4	Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada şəxsi məlumat qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	1	1
1.5	Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada daşınmaz əmlak qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	1	1
1.6	Administrasiyaları elektron hökumət xidmət daşımada sahibkarlıq fəaliyyətinin qeydiyyatını istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	1	1
2	Elektron Tanıma		0,6
2.1	Dövlət vətəndaşlara ictimai elektron xidmətlər üçün elektron tanıma çərçivəsi təmin edirmi?	1	1
2.2	Dövlət sahibkarlıq fəaliyyətlərinə ictimai elektron xidmətlər üçün elektron tanıma çərçivəsi təmin edirmi?	1	1
2.3	Elektron tanıma vətəndaşlar üçün elektron imzanı sadələşdirir və ya ehtiva edirmi?	1	1
2.4	Elektron tanıma sahibkarlıq fəaliyyətləri üçün elektron imzanı sadələşdirir və ya ehtiva edirmi?	1	1
2.5	Vətəndaşlar hansı sayda ictimai elektron xidmətlər üçün ümumi elektron tanımadan istifadə edə bilirlər?	1%*	0
2.6	Sahibkarlıq fəaliyyətləri hansı sayda ictimai elektron xidmətlər üçün ümumi elektron tanımadan istifadə edə bilirlər?	1%*	0
2.7	Elektron xidmət təminatçılarının hansı qismi elektron tanıma çərçivəsindən istifadə edir?	10%*	0

3	Təhlükəsiz elektron Mübadilə		0,3
3.1	Ölkənin məlumat mübadiləsi üçün mərkəzi vasitəsi varmı?	1	1
3.2	Elektron xidmət təminatçılarının hansı qismi ümumi məlumat mübadiləsi vasitəsindən istifadə edir?	5%*	0
3.3	Ümumi məlumat mübadiləsi vasitəsi ictimai elektron xidmətlərin hansı qismi üçün istifadə edilir?	10%*	0

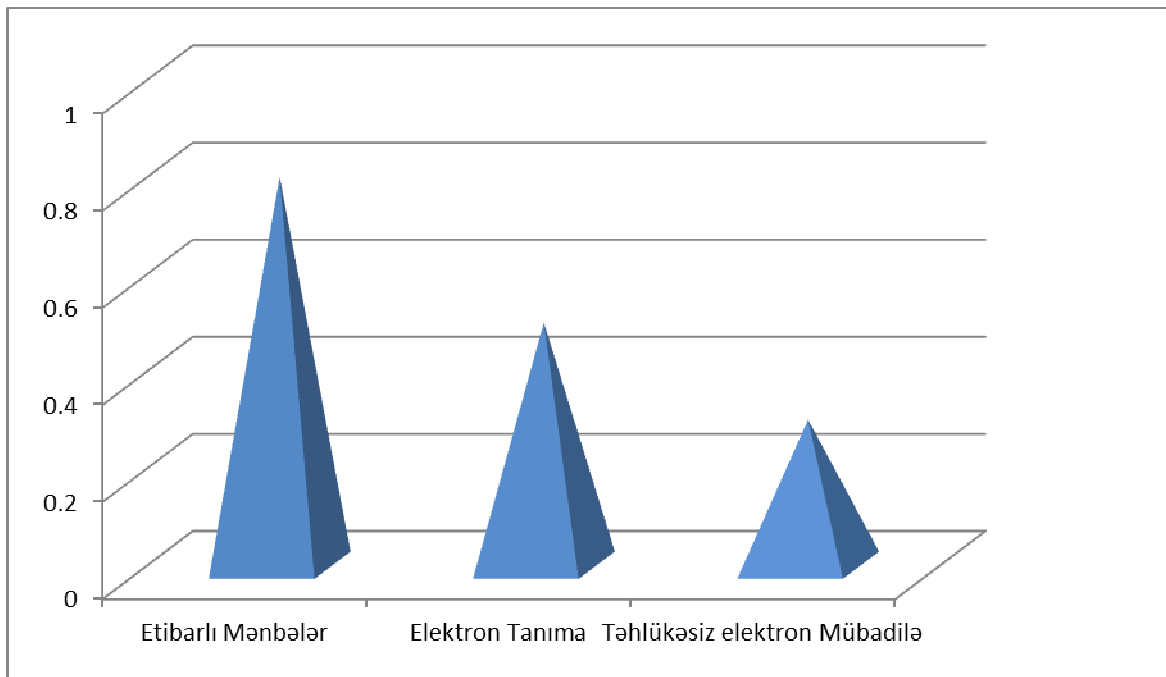
*Mümkün dəyər həddi 0%-100%. Hesablama metodu: 0-50% "0"-a, 51-100% isə "1"-ə uyğundur

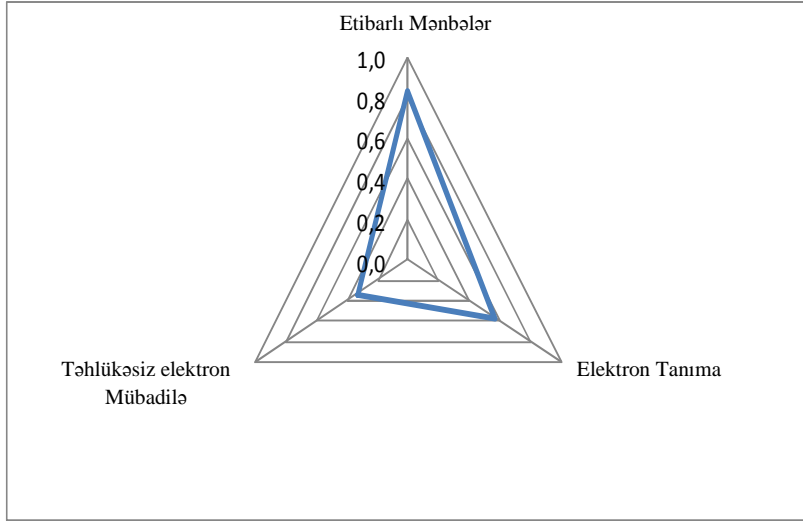
İnfrastrukturun tərkib hissələrinin ortaq rəqəmi kimi elektron infrastruktur indeksi istifadə oluna bilər ki, o elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi üçün ilkin şəraitin yaradılması məqsədilə hansı infrastruktur komponentlərinin inkişaf etdirilməsini sadə və ifadəli şəkildə əks etdirir.

Yuxarıda qeyd edilən nümunədə elektron infrastrukturun indeksi maksimal dəyərin məntiqi cəhətdən 1 olacağı halda 0,6 olacaqdır.

Etibarlı Mənbələr	0,8
Elektron Tanıma	0,6
Təhlükəsiz Mübadilə	0,3
Elektron İnfrastruktur indeksi	0,6

Davamı olaraq burada iki vizual təqdimat imkanı da vardır ki, burada təhlükəsiz məlumat mübadiləsində köməyə ehtiyac olduğu aydın görünür:



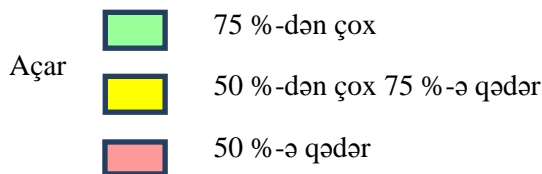


3. Elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsinin ümumi görüntüsü

3.1 Elektron xidmətlər vətəndaşlara xidmətlərin tərkib hissəsi kimi

Yuxarıda qeyd edildiyi kimi elektron xidmətlər dövlət və ya yerli hakimiyyət orqanlarının vətəndaşlara təklif etdiyi vətəndaşlara xidmətlərin tərkib hissəsidir. Buna görə də vətəndaşlara xidmətlərin elektron xidmətlərə transformasiyasının sürət və əhatə dairəsi də nəzarətə götürülməlidir. Əgər yalnız Nazirlər Şurasının qərarında sadalanan elektron xidmətlər qiymətləndirilərsə istehlakçılar üçün çox əhəmiyyətli olan xidmətlər diqqətdən kənar qalacaq. Buna görə də biz “elektron xidmətlərə keçirilə bilən xidmətlər toplusu” anlayışının yaradılmasını və institutların bu məsələyə riayət etməsini qiymətləndirməyi təklif edirik.

Bunun davamı olaraq dövlət institutlarının elektron xidmətlərinin formalaşmasının nəticələrini əks etdirmək üçün nümunə vardır.






Agentlik	İctimai xidmətlərin sayı	Elektron xidmətlərin sayı	İctimai xidmətlərlə müqayisədə elektron xidmətlər (%)	Qiymətləndirmə
1. Dövlət qurumunun adı	54	35	65%	
2. Dövlət qurumunun adı	22	21	95%	
3. Dövlət qurumunun adı	42	36	86%	
4. Dövlət qurumunun adı	7	77	100%	
5. Dövlət qurumunun adı	83	55	66%	
6. Dövlət qurumunun adı	65	20	31%	

3.2 Elektron xidmətlərin inkişaf etdirilməsində institutların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinin xülasəsi

Yuxarıda ölkədə elektron xidmətlərin yaradılmasının qiymətləndirilməsi, korrupsiyaya təsir edən elektron xidmətlər daxil olmaqla elektron xidmətlərin mükəmməl səviyyəsi və lazım olan infrastrukturun minimum səviyyəsinin mövcudluğu üçün təkliflər vardır. Biz tez və asan ümumi anlayışı yaratmaq üçün nəticələri işıqforun işıq rəngləri ilə əks etdirən lövhədən istifadə etməyi təklif edirik.

Bunun davamı olaraq dövlət qurumlarının elektron xidmətləri ilə bağlı nəticələri əks etdirmək üçün nümunə vardır. Məsələn 4-cü dövlət institutu lazım olan vətəndaşlara xidmətlərin əksəriyyətini rəqəmsal təmin edir, onun təchiz etdiyi elektron xidmətlər 3-cü kamillik səviyyəsindədir və onların 4-cü səviyyəyə keçirilməsi istiqamətində iş aparılır, lazımi elektron infrastruktur mövcuddur və korrupsiyaya ən çox təsir edən elektron xidmətlər işləyirlər.

Açar		Tələblərə cavab verir
		Tələblər istiqamətində irəliləyiş
		Tələblərə cavab verə bilmir

Agentlik	Elektron xidmətlərin formatı	1-ci mərhələ	2-ci mərhələ	3-cü mərhələ	4-cü mərhələ	5-ci mərhələ	Elektron infrastruktur	Korrupsiyaya təsir edən göstəricilər
1. Dövlət qurumunun adı								
2. Dövlət qurumunun adı								
3. Dövlət qurumunun adı								
4. Dövlət qurumunun adı								
5. Dövlət qurumunun adı								
6. Dövlət qurumunun adı								

4. Münasibət bildirmə və metodologiyanın növbəti inkişafı

Artıq qeyd edildiyi kimi burada təklif olunan metodologiyaya daimi yenilənmə və tamamlanmaya ehtiyacı olan model kimi yanaşılmalıdır.

Biz ATƏT-in Bakı ofisinə yerli ilə yanaşı ən yaxşı beynəlxalq təcrübəni paylaşmaq və müzakirə etmək üçün bəzi beynəlxalq ekspertizanın dəstəyi ilə bütün proses boyu metodologiyanın təkmilləşdirilməsi üzrə münasibət bildirilməsini təmin edəcək işçi qrupunun yaradılmasını tövsiyə edirik.

Biz ATƏT missiyası dəstək verə bildiyi qədər məsul dövlət qurumları ilə sıx əməkdaşlıq etməyi və onları cəlb etməyi tövsiyə edirik. Fakt araşdırma missiyasının gedişində biz hiss etdik ki, elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsində bilik çatışmır, institutlar bütövlükdə elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsində nəyin baş verdiyi ilə kifayət qədər tanış deyildirlər, həmçinin aydın münasibət bildirilməsi mexanizmi çatışmır.

Tövsiyə olunan metodologiyanın əsasında elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi və nəticələrin açıqlanması şəffaf, anlaşıqlı və müqayisə edilə bilən münasibət bildirilməsini təmin edəcək və gələcəyə doğru necə hərəkət etmək üçün işarə göstərəcəkdir.

6. Tövsiyələr

Xeyr	Alt bölmə	xeyr	Fəaliyyət	Vaxt

1	Birinci mərhələ Agentlik ilə əməkdaşlıq vasitəsilə ATƏT tərəfindən təklif olunan Monitoring və qiymətləndirmə metodologiyasının pilot əsaslar üzrə həyata keçirilməsi	1.1	Aşağıdakı məsələlər üçün yerli və beynəlxalq təcrübəni toplamaq üçün tərəfdaşın müəyyən edilməsi 1) təklif olunan metodologiyanın pilot əsaslar üzrə həyata keçirmək 2) birinci M&R hissəsində öyrənilən dərslərin nəticəsində ehtiyac olan metodoloji düzəlişlərin göstərilməsi 3) Monitoring və qiymətləndirmə elektron xidmətləri üçün portalın təkmilləşdirilməsi məqsədilə səlahiyyət çərçivəsinin təqdim olunması 4) monitoring və qiymətləndirmənin birinci hissəsinin nəticələrinin bənefisiarlara çatdırılması	2013-cü il iyun-iyul
		1.2	Qiymətləndirmə prosesi üzrə münasibət bildirilməsini əldə etmək və müzakirə aparmaq üçün elektron xidmət təchizatçılarının məsləhətçilərinin dəyirmi masasının yaradılmasını sadələşdirmək.	

2	İkinci mərhələ ATƏT tərəfindən işlənilən hazırlanan elektron xidmətlərin Monitoring və qiymətləndirmə metodologiyası Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən həyata keçiriləcəkdir	1.1	Metodologiyayı həyata keçirmək üçün dərsləlik daxil olmaqla metodologiyanın icrası üçün hüquqi layihə aktının hazırlanması	1-4-cü aylar
		1.2	Elektron xidmətlərin Monitoring portalını təkmilləşdirmək	2-ci ay
		1.2	Monitoring və qiymətləndirmə metodologiyası daxil olmaqla inzibati strukturun inkişaf etdirilməsi a) Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyində portalın texniki idarəetməsi b) sonrakı inkişaf üzrə təlim verən və elektron infrastrukturunu qiymətləndirən ekspertlər qrupunun işinə ehtiyac vardır	2-3-cü aylar
		1.3	Monitoring və qiymətləndirmə prosesinə münasibət bildirilməsi və müzakirə edilməsi üçün elektron xidmət təchizatçılarının məsul məsləhətçilərinin dəyirmi masasının	2-ci ay

			əlaqələndirilməsini ələ almaq	
		1.4	Elektron xidmət təchizatçılarının məsləhətçiləri daxil olmaqla elektron xidmətlərin Monitoring və qiymətləndirməsi üçün məsul heyətin birgə təlimlərini təşkil etmək.	4-cü ay
		1.5	Elektron xidmətlərin monitoring və qiymətləndirilməsini keçirmək	5-8-ci aylar
		1.6	Elektron xidmətlərin Monitoring portalında Monitoring və qiymətləndirmə nəticələrinin yerləşdirilməsi	9-cu ay
		1.7	Monitoring və qiymətləndirmə metodologiyasının elektron xidmətinin tamamlanması üçün təkliflərin verilməsi	9-cu ay
		1.8	Monitoring və qiymətləndirmə metodologiyasının təsdiq edildiyi hüquqi aktlara düzəliş edilməsini davam etdirmək	10-cu ay