

**2019-2020-ci illərdə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə
dair
HESABAT**

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

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

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

2016-2017-ci illər üzrə hesabat dövrü ərzində pilot layihə çərçivəsində 10 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının 178 xidməti və Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanlarının 234 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 412 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2017-2018-ci illər üzrə hesabat dövrü ərzində 30 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 353 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 234 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 47 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 634 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2018-2019-cu illər üzrə hesabat dövrü ərzində 25 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 336 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 234 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 47 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 617 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2019-2020-ci illər üzrə hesabat dövrü ərzində 25 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 270 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 229 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 55 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 554 xidmət qiymətləndirilmişdir:

Dövlət qurumlarının adı	Xidmətin sayı
Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları	270
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	229
Hüquqi şəxslər	55
Cəmi	554

Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin və Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Əmlak Məsələləri Dövlət Xidmətinin əsasnamələri Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2020-ci il 12 may tarixli 1017 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir. Bununla əlaqədar olaraq qiymətləndirmə dövründə həmin qurumların xidmətləri ayrıca mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının xidmətləri kimi qiymətləndirilmişdir.

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

1. MƏLUMATLARIN TOPLANILMASI

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

Dövlət qurumları tərəfindən məlumatların sistemə daxil edilməsi 2019-cu il 20 dekabr tarixindən 2020-ci il 20 fevral tarixinədək həyata keçirilmişdir.

Qeyd edilən müddət ərzində Azərbaycan Respublikasının Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Fövqəladə Hallar Nazirliyi, Bakı Şəhər İcra Hakimiyyəti, Bakı şəhəri Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti və Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması üçün zəruri məlumatların sistemə daxil edilməsi qismən təmin edilmişdir.

2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Dövlət Agentliyində Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi məqsədilə Qiymətləndirmə qrupu (Dövlət Agentliyinin sədrinin 2020-ci il 24 yanvar tarixli 200102300112 nömrəli Əmri əsasında) yaradılmışdır. 2020-ci il 1 mart – 15 iyun tarixlərində həmin qrup tərəfindən Elektron

Reyestrde aidiyyeti dövlət qurumlarının doldurduqları elektron anketlər və yüklədikləri (daxil etdikləri) sənədlər (məlumatlar) əsasında qiymətləndirmələr aparılmışdır.

Qiymətləndirmə 5 ulduz sistemi üzrə formalaşdırılan 143 altmeyar üzrə xidmətin cari vəziyyətinin yoxlanılmasını ehtiva edir. Belə ki,

- 1 ulduz sistemi üzrə - 36 altmeyar;
- 2 ulduz sistemi üzrə - 33 altmeyar;
- 3 ulduz sistemi üzrə - 26 altmeyar;
- 4 ulduz sistemi üzrə - 25 altmeyar;
- 5 ulduz sistemi üzrə - 23 altmeyar müəyyən edilmişdir.

1 və 2 ulduz sistemi üzrə müəyyən edilən altmeyarlar xidmətin təşkili və göstərilməsi ilə bağlı zəruri şərtləri (tələbləri) ehtiva edir. 3 ulduz sistemi üzrə müəyyən edilən altmeyarlar isə xidmətin kafi səviyyədə göstərilməsi üçün hədəflənən halları göstərir. Xidmətin təkmil və ya ən yaxşı formada təşkili və göstərilməsi ilə bağlı altmeyarlar isə 4 və 5 ulduz sistemində yer alır. Beləliklə, ulduz sistemi xidmətin mərhələli təkmilləşdirilməsini təmin edir və mənfi nəticə əldə edilən altmeyarların növbəti ildə təmin edilməsi ilə hədəflənən təkmil dövlət xidməti anlayışı və həmin xidmətin standartı formalaşmış olur.

3. NƏTİCƏNİN AÇIQLANMASI

Qiymətləndirmə nəticəsində Elektron Reyestrin hesabatlılıq modulu vasitəsilə dövlət qurumlarına təqdim ediləcək arayışlar formalaşdırılmışdır. Eyni zamanda, Fərmanın 2.5-ci bəndinə əsasən qiymətləndirilən 554 dövlət xidmətinin hər biri üzrə "ASAN xidmət indeksi"nin Elektron Reyestrde yerləşdirilməsi təmin edilmişdir. Dövlət xidmətlərinin "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirilməsi nəticələrinin qısa müddət ərzində Elektron Reyestr vasitəsilə ictimaiyyətə açıqlanması və müvafiq arayışların aidiyyeti dövlət qurumlarına göndərilməsi nəzərdə tutulur.

Dövlət xidmətlərinin 2019-2020-ci illərdə "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirilməsi nəticələri aşağıdakı kimidir:

- **Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə**

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə ən yüksək nəticə göstərən 5 qurum aşağıdakı cədvəldə əks olunmuşdur:

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Miqrasiya Xidməti	85.54 %	*****

2	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Statistika Komitəsi	71.57 %	****
3	Azərbaycan Respublikasının Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi	69.69 %	****
4	Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi	67.17 %	****
5	Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	64.40 %	****

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə ən aşağı nəticə göstərən 5 qurum aşağıdakı cədvəldə əks olunmuşdur:

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Azərbaycan Respublikasının Fövqəladə Hallar Nazirliyi	6.71 %	*
2	Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Nazirliyi	6.27 %	*
3	Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi	3.85 %	*
4	Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi	1.22 %	*
5	Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət Nazirliyi	0.49 %	*

- **Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə**

Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə ən yüksək nəticə göstərən 3 qurum aşağıdakı cədvəldə əks olunmuşdur:

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Bakı Şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti	56.16 %	***
2	Bakı şəhəri Pirallahı Rayon İcra Hakimiyyəti	34.05 %	**
3	Bakı şəhəri Suraxanı Rayon İcra Hakimiyyəti	31.30 %	**

Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə ən aşağı nəticə göstərən 3 qurum aşağıdakı cədvəldə əks olunmuşdur:

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti	3.55 %	*
2	Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyəti	1.02 %	*
3	Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti	0.73 %	*

Hüquqi şəxslər üzrə

Dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi üzrə xidmət təminatçısı kimi hüquqi şəxslərin nəticələri aşağıdakı cədvəldə əks olunmuşdur:

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	“Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	70.29 %	****
2	“Azərişiq” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	45.31 %	***
3	“Azəristiliktəchizat” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	21.19 %	**
4	“Azəriqaz” İstehsalat Birliyi	2.45 %	*

- **Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:**

Bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu) göstərən 17 xidmət müəyyən edilmişdir. Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 17 xidmət beş ulduz üzrə (6%);
- 67 xidmət dörd ulduz üzrə (25%);
- 56 xidmət üç ulduz üzrə (21%);
- 64 xidmət iki ulduz üzrə (24%);
- 66 xidmət bir ulduz üzrə (24%) nəticə göstərmişdir.

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

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2019-2020-ci il	24%	24%	21%	25%	6%
2018-2019-cu il	58%	11%	12%	12%	7%

2017-2018-ci il	25%	33%	35%	7%	-
2016-2017-ci il	29%	40%	26%	5%	-

• **Yerli icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:**

Bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 və 4 ulduzlu xidmət) göstərən xidmət müəyyən edilməmişdir. Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 20 xidmət üç ulduz üzrə (9%);
- 86 xidmət iki ulduz üzrə (37%);
- 123 xidmət bir ulduz üzrə (54%).

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

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2019-2020-ci il	54%	37%	9%	-	-
2018-2019-cu il	71%	20%	9%	-	-
2017-2018-ci il	72%	23%	5%	-	-
2016-2017-ci il	91%	9%	-	-	-

• **Hüquqi şəxslərlə bağlı:**

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

- 15 xidmət dörd ulduz üzrə (27%);
- 16 xidmət üç ulduz üzrə (29%);
- 3 xidmət iki ulduz üzrə (6%)
- 21 xidmət bir ulduz üzrə (38%) nəticə göstərmişdir.

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

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2019-2020-ci il	38%	6%	29%	27%	-
2018-2019-cu il	70%	-	-	30%	-
2017-2018-ci il	81%	19%	-	-	-

TƏKLİFLƏR

- **Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına**

1. Təkmilləşdirilməsinə ehtiyac olan altmeyarlar barədə "Problemlər" bölməsində məlumat verilmişdir. Bundan başqa, mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayışlar təqdim ediləcəkdir. Həmin arayışlarda xidmətlərin qeyd olunan meyarlar üzrə təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlərin görülməsi ilə bağlı tövsiyələr qeyd olunacaqdır.

2. Qiymətləndirilən hər bir xidmət üzrə müvafiq sorğu anketində mənfi nəticə əldə edən altmeyarların siyahısı Elektron Reyestr vasitəsilə dövlət orqanlarına təqdim ediləcəkdir. Dövlət orqanları xidmətlərin təkmilləşdirilməsi və ya hədəflənən ulduz sistemi üzrə nəticənin əldə edilməsi üçün mənfi nəticə əldə edən halı düzəltməli və düzəldilmiş hal ilə bağlı növbəti qiymətləndirmədə müvafiq məlumatları və təsdiqedic sənədləri Elektron Reyestrə daxil etməlidirlər.

- **Yerli icra hakimiyyəti orqanlarına**

1. Təkmilləşdirilməsinə ehtiyac olan altmeyarlar barədə "Problemlər" bölməsində məlumat verilmişdir. Bundan başqa, yerli icra hakimiyyəti orqanlarına qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayışlar təqdim ediləcəkdir. Həmin arayışlarda xidmətlərin qeyd olunan meyarlar üzrə təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlərin görülməsi ilə bağlı tövsiyələr qeyd olunacaqdır.

2. Yerli icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin əksəriyyətinin eyni olduğu nəzərə alınaraq ortaqların həllərinin tətbiqinin nəzərdə tutulması təklif edilir. Bu, bütün yerli icra hakimiyyəti orqanlarının xidmət yerləri, xidməti göstərən əməkdaşlara keçirilən təlimlər, xidmət barədə məlumatlandırma və s. ilə bağlı standartların formalaşdırılması, vahid Çağrı Mərkəzinin təşkili, ortaqların şikayət və nəzarət mexanizminin tətbiqi və s. ola bilər.

- **Hüquqi şəxslərə**

1. Təkmilləşdirilməsinə ehtiyac olan altmeyarlar barədə "Problemlər" bölməsində məlumat verilmişdir. Bundan başqa, hüquqi şəxslərə qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayışlar təqdim ediləcəkdir. Həmin arayışlarda xidmətlərin qeyd olunan meyarlar üzrə təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlərin görülməsi ilə bağlı tövsiyələr qeyd olunacaqdır.

2. Hüquqi şəxslər tərəfindən göstərilən oxşar xidmətlərin ortaqların həllərinin tətbiqi edilməsi təklif edilir. Bu bütün hüquqi şəxslərin xidmət yerləri, xidmət göstərən əməkdaşlara keçirilən təlimlər, xidmət barədə məlumatlandırma və s. ilə bağlı standartların formalaşdırılması, ortaqların şikayət və nəzarət mexanizminin tətbiqi və s. ola bilər.