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

HESABAT | 2017

"Biz artıq dünyaya intellektual məhsul təqdim edirik, hətta ixrac edirik. "ASAN xidmət" bizim məhsulumuzdur."

İLHAM ƏLİYEV | Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

asan xidmət

MÜNDƏRİCAT

Fəaliyyətin təşkili və təkmilləşdirilməsi.....2

"ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərində fəaliyyət.....2

Səyyar xidmət.....7

"ASAN qatar".....11

İnsan resurslarının idarə edilməsi və təlim.....13

İctimaiyyətlə əlaqələr.....15

Normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulan tapşırıqların icrası.....18

Əmək münasibətlərinin monitorinqi.....27

Elektron hökumətin inkişafı.....31

Elektron xidmətlərin və dövlət informasiya sistemlərinin qiymətləndirilməsi.....34

"ASAN ödəniş".....36

Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestri və "ASAN xidmət indeksi".....38

"ASAN Viza".....40

Sosial innovasiyalar.....42

"ABAD".....44

İdeya bankı.....46

Beynəlxalq əlaqələr.....48

"ASAN xidmət" idarəetmə üsulu - beynəlxalq arenada.....48

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin beynəlxalq təşkilatlar ilə əməkdaşlığı.....51

Statistika.....54

Fəaliyyətin təşkili və təkmilləşdirilməsi

2017-ci ildə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən rəhbər tutulan prinsiplərə və fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq dövlət xidmətlərinin, habelə elektron xidmətlərin təşkili və təkmilləşdirilməsi, elektron hökumət quruculuğu sahəsində müxtəlif tədbirlər həyata keçirilmişdir.

"ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərində fəaliyyət

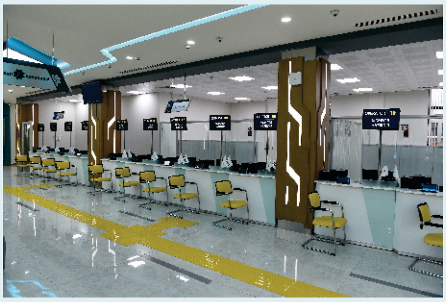
Hesabat ilində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin iştirakı ilə 10 fevral tarixində 2 saylı Bakı "ASAN Kommunal" mərkəzinin, 7 dekabr tarixində isə Quba regional "ASAN xidmət" mərkəzinin də daxil olduğu Quba "ASAN həyat" kompleksinin açılışı həyata keçirilmişdir. Bununla da mərkəzlərin sayı və əhatə dairəsi artırılmış, 14 mərkəzin vahid standartlar çərçivəsində idarə olunması təmin edilmiş, mərkəzlər vətəndaşlara xidmət göstərilməsi üçün bütün imkanlar ilə təmin olunmuşdur.

Mərkəzlərdə xidmətlərin operativlik, şəffaflıq, nəzakətlilik, 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 (98.72%) daim yüksək səviyyədə olmuşdur.

Növbəti illərdə Respublikamızın regionlarında daha 8 "ASAN xidmət" mərkəzinin (2018-ci il üzrə Mingəçevir, İmişli, Şəki regional "ASAN xidmət" mərkəzləri və 2019-cu il üzrə 5 yeni mərkəz) açılması nəzərdə tutulur və bununla bağlı intensiv işlər həyata keçirilir.

Hesabat dövründə ümumilikdə "ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərinə 5.559.702 müraciət olunmuş və onlardan 5.210.233 müraciət xidmətlə təmin edilmişdir. Müraciət sayı ötən illə müqayisədə 8.08%-dən çox artmışdır. Orta gündəlik müraciətlərin sayı isə 2016-cı illə müqayisədə 15.563 müraciətdən 16.590 müraciətə qədər artmışdır. Orta gündəlik və aylıq müraciət sayında ən yüksək göstəricilər avqust ayında qeydə alınmışdır (müvafiq olaraq 17.720 və 543.933 müraciət).

Quba regional "ASAN xidmət" mərkəzi



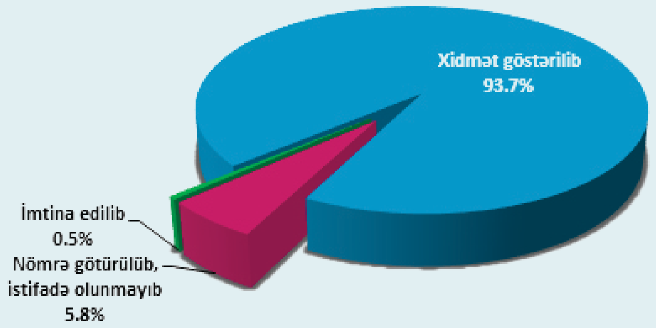
"ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzləri
2017-ci il üzrə əsas statistik göstəricilər

№	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 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	339	663,856	621,560	178,861	356,073	86,626	1,958	93.6%
2	2 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	576,122	528,088	146,438	310,624	71,026	1,675	91.7%
3	3 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	734,804	675,823	185,341	366,667	123,815	2,136	92.0%
4	4 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	342	680,494	645,082	159,543	390,178	95,361	1,990	94.8%
5	5 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	343	586,121	554,063	127,967	323,688	102,408	1,709	94.5%
6	Sumqayıt "ASAN xidmət" mərkəzi	342	700,555	657,919	166,552	416,367	75,000	2,048	93.9%
7	Gəncə "ASAN xidmət" mərkəzi	341	538,753	501,014	137,624	282,504	80,886	1,580	93.0%
8	Bərdə "ASAN xidmət" mərkəzi	341	323,414	309,054	72,964	211,056	25,034	948	95.6%
9	Sabirabad "ASAN xidmət" mərkəzi	341	191,041	184,798	46,994	117,345	20,459	560	96.7%
10	Qəbələ "ASAN xidmət" mərkəzi	341	125,634	120,621	32,596	72,300	15,725	368	96.0%
11	Masallı "ASAN xidmət" mərkəzi	342	221,686	212,276	58,556	127,676	26,044	648	95.8%
12	Quba "ASAN xidmət" mərkəzi	3	395	368	160	104	104	132	93.2%
13	1 saylı Bakı ASAN kommunal mərkəzi	284	99,560	92,449	11,852	54,680	25,917	351	92.9%
14	2 saylı Bakı ASAN kommunal mərkəzi	241	117,267	107,118	11,569	63,561	31,988	487	91.3%
CƏMİ		**344**	**5,559,702**	**5,210,233**	**1,337,017**	**3,092,823**	**780,393**	**16,590**	**93.7%**

Ümumilikdə, hesabat dövrü ərzində mərkəzlərdə vətəndaşlara 3.092.823 hazır sənəd təqdim edilmişdir.

Müraciətlərin nəticələrinə gəlincə isə müraciət etmiş 5.559.702 vətəndaşdan 5.210.233-ünə xidmət göstərilmiş (93.71%-i), 28.183 müraciətdən isə əsaslandırılaraq imtina edilmişdir (0.51%). 321.270 nəfər isə növbə tutub, xidmət əldə etmədən mərkəzləri tərk etmişlər (5.8%). Hesabat dövrü ərzində 141 əsassız imtina halı qeydə alınmışdır.

"ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzləri
Müraciətlərin nəticələri üzrə faiz bölgüsü



Mərkəzlər fəaliyyətə başladığı gündən ümumilikdə mərkəzlərə 17.761.118 müraciət olunmuş, onlardan 16.675.788 müraciət xidmətlə təmin edilmişdir.

Səyyar xidmətlərə fəaliyyətə başladığı gündən ümumilikdə 1.284.246 müraciət olunmuş, onlardan 1.251.633 müraciət xidmətlə təmin edilmişdir.

Ümumilikdə bu günədək "ASAN xidmət" mərkəzlərinin xidmətlərinə 19.045.364 müraciət olunmuş, 17.927.421 müraciət xidmətlə təmin edilmişdir.

2017-ci ilin yekunlarına əsasən "Çağrı" Mərkəzində 635.063 müraciət cavablandırılmışdır ki, bunlardan 546.303-ü "108" vahid telefon nömrəsi, 55.823-ü sosial şəbəkələr, 31.794-ü onlayn əlaqə, 640-ı elektron poçt, 503-ü isə müraciət köşkü (video qəbul) vasitəsi ilə qəbul edilmişdir.

"ASAN xidmət" mərkəzlərinə əsas xidmətlər üzrə daxil olmuş ən çox müraciət Daxili İşlər Nazirliyi tərəfindən təqdim olunan xidmətlərin payına düşmüşdür (2.054.253 müraciət – 53.1%). Növbəti ən çox müraciət isə Ədliyyə Nazirliyinin notariat fəaliyyəti (854.630 müraciət) və vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı (316.357 müraciət) xidmətləri (ümumilikdə 30.2%) və Vergilər Nazirliyinin təqdim etdiyi xidmətlər (256.058 müraciət – 6.6%) üzrə qeydə alınmışdır. Ən az müraciət isə **Dövlət Gömrük Komitəsinin** (6.464 müraciət – 0.2%) göstərdiyi xidmətlər üzrə olmuşdur.

"ASAN Kommunal" mərkəzlərinə xidmətlər üzrə daxil olmuş müraciətlərin yarıdan çoxu **"Azəriqaz" İB** tərəfindən təqdim olunan xidmətlərin payına düşmüşdür (113.794 müraciət – 52.5%). Növbəti ən çox müraciət isə **"Azərişıq" ASC** (32.783 müraciət – 15.1%), **"Azərsu" ASC** (27.036 müraciət – 12.4%) tərəfindən təqdim olunan xidmətlərdə qeydə alınmışdır.

Hesabat ilində mərkəzlərdə və səyyar xidmətdə ümumilikdə vətəndaşlara notariat fəaliyyəti üzrə 637.308 sənəd, 616.577 şəxsiyyət vəsiqəsi, 275.377 ümumvətəndaş pasportu, vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı üzrə isə 116.085 sənəd verilmiş (o cümlədən dəyişdirilmiş), 92.750 sürücülük vəsiqəsi dəyişdirilmiş, 89.313 məhkumluq barədə, 64.276 yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan şəxslər haqqında arayışlar verilmişdir. Vətəndaşlara 59.449 Asan İmza, kommersiya hüquqi şəxslərin və vergi ödəyicilərinin qeydiyyatı ilə bağlı isə 58.818 hazır sənəd verilmişdir.

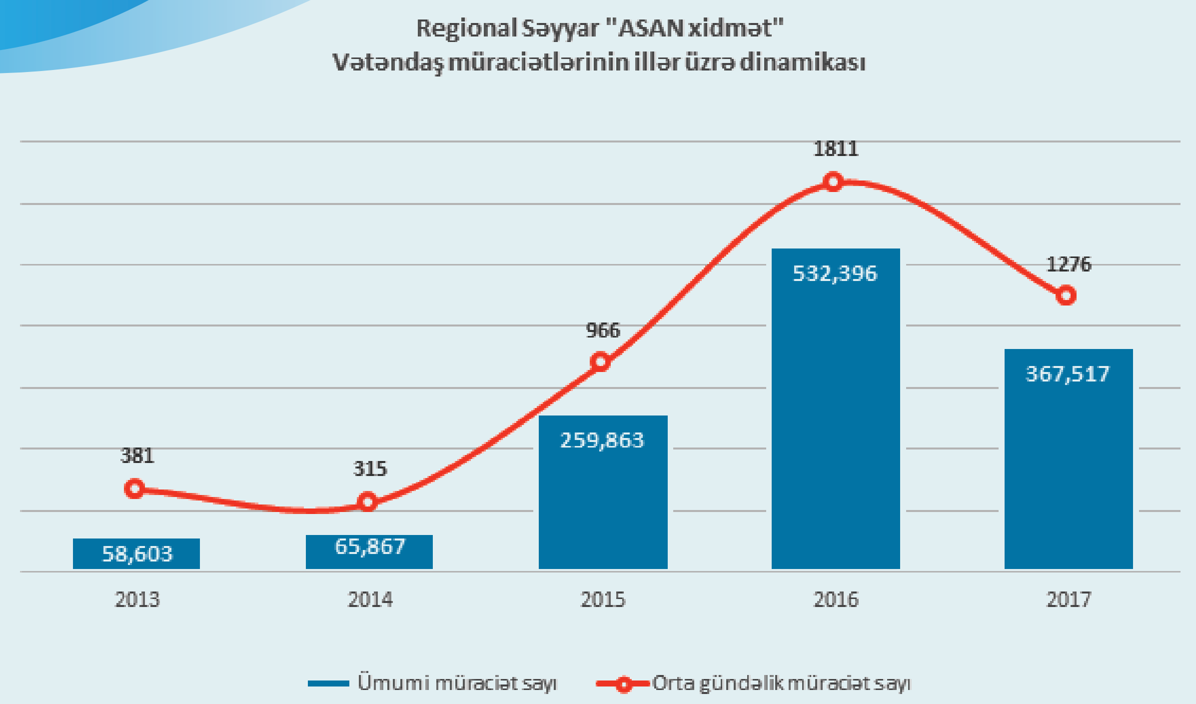
Mərkəzlərdə göstərilən xidmətlər üzrə vətəndaşların məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək üçün mütəmadi olaraq keçirilən rəy sorğuları 2017-ci il üzrə də Tədbirlər Planında nəzərə tutulmuş qaydada (69 dövri rəy sorğusu) keçirilmişdir. Müvafiq plan üzrə 1, 2, 3, 4 və 5 saylı Bakı, Sumqayıt, Gəncə, Sabirabad, Bərdə, Qəbələ, Masallı regional "ASAN xidmət" mərkəzlərinin hər birində 4, 1 saylı Bakı "ASAN Kommunal" mərkəzində 3, 2 saylı Bakı "ASAN Kommunal" mərkəzində 2, səyyar "ASAN xidmət" nəqliyyat vasitələrində 20 dövri rəy sorğusu keçirilmişdir.

Ümumilikdə hesabat ilində rəyi öyrənilən vətəndaşların 98.72%-i göstərilən xidmətlərin səviyyəsindən razı qaldıqlarını bildirmişlər.
2017-ci il ərzində "ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərində xidmətin keyfiyyəti, texniki səviyyəsi və s. meyarlar üzrə monitorinq planında nəzərdə tutulmuş qaydada kompleks şəkildə 49 monitorinq aparılmış, həmçinin "ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərində xidmətin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üçün ümumilikdə 280 gizli yoxlama ("mystery shopping") tədbiri həyata keçirilmişdir. Hesabat ili ərzində "ASAN xidmət" mərkəzlərində 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 olunmama (əlavə sənəd tələb etmə, xidmət barədə tam, dolğun məlumat verməmə və s.) ilə bağlı nöqsan hallarının qeydiyyatı aparılmışdır. Qeyd edilən nöqsanlar təhlil edilərək gələcəkdə belə halların baş verməməsi üçün əməkdaşlar və onların bilav - asitə rəhbərləri ilə müvafiq söhbətlər aparılmış, onlara şifahi xəbərdarlıqlar edilm - iş, bununla əlaqədar bir çox əməkdaş təlimlərə cəlb edilmiş, həmçinin işçi qay dasında digər zəruri tədbirlər görülmüşdür.Ümumilikdə mərkəzlərdə fəaliyyət göstərən qurum əməkdaşları barəsində nəzarət və qiymətləndirmə qaydalarına uyğun olaraq 2.554 şifahi xəbərdarlıq (ümumi qeyd olunmuş nöqsan hallarının 62 %-i), 998 yazılı xəbərdarlıq (ümumi qeyd olunmuş nöqsan hallarının 24 %-i), 566 bildiriş (ümumi qeyd olunmuş nöqsan hallarının 14%-i) tərtib olunmuş, 10 əmək daş xidmətdən kənarlaşdırılmışdır. 2017-ci il ərzində 11 "ASAN xidmət" və 2 "ASAN Kommunal" mərkəzinin hər birində fəaliyyət göstərən dövlət qurumlarının əmək- daşlarının qiymətləndirilməsi aparılmışdır. Qiymətləndirmə mərkəzlər tərəfindən fərdi qaydada (hər bir əməkdaş üzrə) və xidmət üzrə aparılmışdır. Xidmətlərin göstərilməsi zamanı əməkdaşların nümunəvi davranışları fərdi qaydada qiymətləndirmədə nəzərə alınmışdır. 2017-ci ilin may ayından etibarən hazırda fəaliyyətdə olan Bakı şəhəri üzrə 1 və 2 saylı "ASAN kommunal" mərkəzlərində "Sa - hibkarların tələb olunan gücü 150 kVt-a qədər (150 kVt da daxil olmaqla mövcud 0,4 kV-luq şəbəkədən) olan mövcud və ya inşa ediləcək tikinti obyektlərinin elek- trik enerjisi (gücü) alması üçün texniki şərtlərin, layihə-smeta sənədlərinin ver ilməsi, habelə enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulması ilə bağlı işlərin həyata keçir ilməsinə nəzarət etmək məqsədilə texniki şuralar təşkil olunmuşdur.

SƏYYAR XİDMƏT

2017-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 vasitələrlə həyata keçirilən səyyar "ASAN xidmət"in fəaliyyəti davam etdirilmişdir.

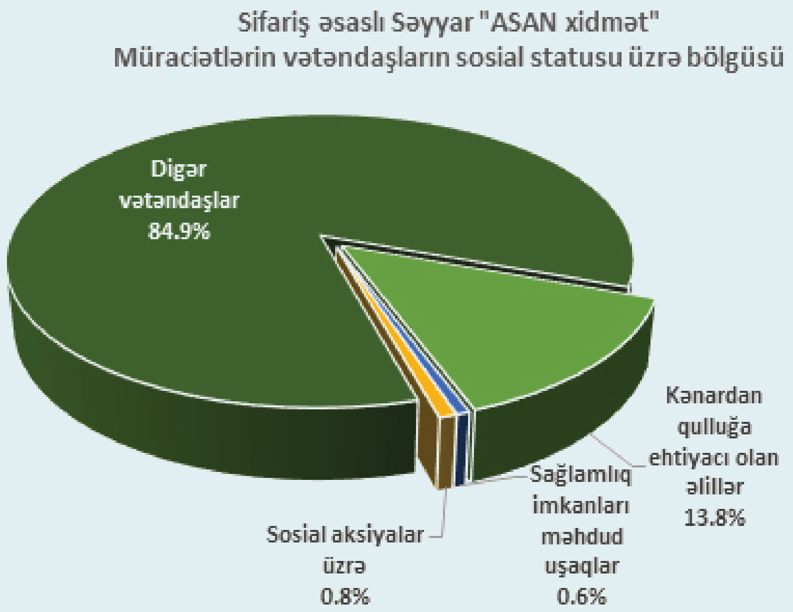
Hesabat dövründə 10 ədəd səyyar "ASAN xidmət" avtobusları və 4 vaqondan ibarət səyyar "ASAN qatar" vasitəsilə Bakı şəhəri və onun qəsəbələrində, Abşeron rayonunun qəsəbə və kəndlərində, eləcə də respublikanın digər rayonları da daxil olmaqla, ümumilikdə 52 rayonun 94 məntəqəsində, həmçinin Sumqayıt, Sabirabad, Bərdə və Qəbələ regional "ASAN xidmət mərkəzlərinin əhatə dairəsinə aid olan bölgələrdə kiçik səyyar qruplar vasitəsilə 23 rayonun 169 məntəqəsində, aksiyalar çərçivəsində isə 4 rayonun 4 məntəqəsində əhaliyə səyyar formada xidmət göstərilmişdir.



Səyyar avtobuslarda 4 dövlət orqanının nümayəndələri tərəfindən 9 növ xidmət həyata keçirilmişdir. Belə ki, Daxili İşlər Nazirliyinin (şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi və dəyişdirilməsi, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi və sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi), Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin (əmək pensiyalarının təyin edilməsi), Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin (mənzillərin yüklülüyünə dair arayışların verilməsi, çıxarışların verilməsi və dəyişdirilməsi və fərdi yaşayış evlərinə ilkin qeydiyyat istisna olmaqla çıxarışların verilməsi), Ədliyyə

Nazirliyinin (notariat xidməti və vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı) nümayəndələri səyyar xidmətlərin həyata keçirilməsində iştirak etmişdir. Eyni zamanda ehtiyat səyyar "ASAN xidmət" avtobusu vasitəsilə kommunal xidmətlərin həyata keçirilməsinə başlanılmışdır. Təşkil edilən yeni imkanlar müraciət sayının artmasına və daha çox şəxsin mərkəzlərin xidmətlərindən faydalanmasına səbəb olmuşdur. Səyyar "ASAN xidmət" nəqliyyat vasitələrində qeydə alınmış 367.517 müraciət üzrə 358.027 müraciət müvafiq xidmətlə təmin edilmişdir. Mərkəzlərdə olduğu kimi səyyar xidmətlərdə də ən çox müraciət Daxili İşlər və Ədliyyə nazirlikləri, habelə Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi tərəfindən təqdim edilən xidmətlər üzrə olmuşdur. Hesabat ilində səyyar "ASAN xidmət"də vətəndaşlara 59.374 şəxsiyyət vəsiqəsi, notariat fəaliyyəti üzrə 47.688 sənəd, 15.833 ümumvətəndaş pasportu verilmiş (o cümlədən dəyişdirilmiş), həmçinin 14.389 sürücülük vəsiqəsi dəyişdirilmişdir. Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı üzrə 3.195, daşınmaz əmlakla bağlı əməliyyatların qeydiyyatı zamanı vətəndaşlara 661 hazır sənəd verilmişdir.

Səyyar avtobuslarda 4 dövlət orqanının nümayəndələri tərəfindən 9 növ xidmət həyata keçirilmişdir. Belə ki, Daxili İşlər Nazirliyinin (şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi və dəyişdirilməsi, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi və sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi), Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin (əmək pensiyalarının təyin edilməsi), Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin (mənzillərin yüklülüyünə dair arayışların verilməsi, çıxarışların verilməsi və dəyişdirilməsi və fərdi yaşayış evlərinə ilkin qeydiyyat istisna olmaqla çıxarışların verilməsi), Ədliyyə Nazirliyinin (notariat xidməti və vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı) nümayəndələri səyyar xidmətlərin həyata keçirilməsində iştirak etmişdir. Eyni zamanda ehtiyat səyyar "ASAN xidmət" avtobusu vasitəsilə kommunal xidmətlərin həyata keçirilməsinə başlanılmışdır. Təşkil edilən yeni imkanlar müraciət sayının artmasına və daha çox şəxsin mərkəzlərin xidmətlərindən faydalanmasına səbəb olmuşdur. Səyyar "ASAN xidmət" nəqliyyat vasitələrində qeydə alınmış 367.517 müraciət üzrə 358.027 müraciət müvafiq xidmətlə təmin edilmişdir. Mərkəzlərdə olduğu kimi səyyar xidmətlərdə də ən çox müraciət Daxili İşlər və Ədliyyə nazirlikləri, habelə Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi tərəfindən təqdim edilən xidmətlər üzrə olmuşdur. Hesabat ilində səyyar "ASAN xidmət"də vətəndaşlara 59.374 şəxsiyyət vəsiqəsi, notariat fəaliyyəti üzrə 47.688 sənəd, 15.833 ümumvətəndaş pasportu verilmiş (o cümlədən dəyişdirilmiş), həmçinin 14.389 sürücülük vəsiqəsi dəyişdirilmişdir. Vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı üzrə 3.195, daşınmaz əmlakla bağlı əməliyyatların qeydiyyatı zamanı vətəndaşlara 661 hazır sənəd verilmişdir.



2017-ci il ərzində Bakı və Sumqayıt şəhərlərində sifarişli əsaslarla həyata keçirilən səyyar xidmət üzrə ümumilikdə 2.245 vətəndaş müraciəti qeydə alınmışdır. Onlardan 309-u kənardan qulluğa ehtiyacı olan əlillər, 13-ü sağlamlıq imkanları məhdud olan uşaqlar, 1.906-sı isə digər vətəndaşlar olmuş, o cümlədən sosial aksiya çərçivəsində 17 vətəndaş şəxsiyyət vəsiqəsilə təmin olunmuşdur.

Eyni zamanda 2017-ci ildə bəzi mərkəzlərdə vətəndaşlara hazır sənədlərin (şəxsiyyət vəsiqələrinin və ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi, fiziki şəxslərin vergi uçotuna və kommersiya hüquqi şəxslərin dövlət qeydiyyatına alınması və hüquqi və fiziki şəxslərə arxiv arayışlarının verilməsi, şəxsin Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlığına mənsubiyyətinin müəyyənləşdirilməsi ilə bağlı sorğuların qəbulu və cavablandırılması, əcnəbilərə və vətəndaşlığı olmayan şəxslərə Azərbaycan Respublikasının ərazisində müvəqqəti və daimi yaşamaq icazəsinin verilməsi (müddətinin uzadılması) və iş icazələrinin verilməsi) ünvana çatdırılması ilə bağlı 3.346 müraciət üzrə xidmət göstərilmişdir.

ASAN QATAR

Hesabat dövründə Səyyar "ASAN qatar" vasitəsilə Respublikanın Qazax, Tovuz, Ağstafa, Şəmkir, Ağdaş, Xaçmaz, Mingəçevir, Balakən, Siyəzən, Şabran və Füzuli rayonlarında vətəndaşlara səyyar xidmətlər göstərilmişdir. Səyyar "ASAN qatar" bölgələrdə olan zaman daxil olmuş 31.094 müraciətdən 29.542-si xidmətlə təmin edilmişdir.

Səyyar "ASAN qatar" gözləmə zalı, laboratoriya, xidmət zalı, əməkdaşların istirahət kupeləri olmaqla 4 vaqondan ibarətdir. Ölkəmizdə geniş dəmiryolu şəbəkəsindən, mövcud infrastrukturdan, kommunikasiya xətləri və ən müasir texnologiyalardan istifadə edərək yerlərdə vətəndaşlara yeni konsepsiya ilə xidmət göstərilmişdir.

Səyyar "ASAN qatar" vasitəsilə 4 dövlət orqanı - Ədliyyə, Daxili İşlər, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi nazirlikləri, həmçinin Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi tərəfindən 9 növ xidmət vətəndaşlara təqdim edilmişdir. Eyni zamanda, qatarda 3 növ funksional yardımçı xidmət - foto və tibb xidməti, o cümlədən "Azərpoçt" MMC tərəfindən göstərilən bank xidmətləri təşkil edilmişdir. İlk dəfə olaraq "Azərbaycan Dəmir Yolları" QSC-nin xidmətləri üçün ayrıca pəncərə yaradılmışdır.

Göstərilmiş xidmətlər üzrə Daxili İşlər Nazirliyinin şəxsiyyət vəsiqələrinin verilməsi və dəyişdirilməsi xidmətinə 11.603, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi xidmətinə 3.677, sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi xidmətinə 1.421, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin əmək pensiyalarının təyin edilməsi xidmətinə 373, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin daşınmaz əmlakla bağlı əməliyyatların qeydiyyatı xidmətinə 352, Ədliyyə Nazirliyinin notariat xidmətinə 6.955, vətəndaşlıq vəziyyəti akt - larının dövlət qeydiyyatı xidmətinə 926, yardımçı xidmətlərə isə 5.787 vətəndaş müraciəti qeydə alınmış, bundan əlavə müraciət etmiş vətəndaşlara xidmətlərlə bağlı yerində məsləhətlər verilmişdir. Hesabat ilində "ASAN qatar" vasitəsilə vətəndaşlara 5.262 şəxsiyyət vəsiqəsi, notariat fəaliyyəti üzrə 4.600 sənəd, 1.360 ümumvətəndaş pasportu verilmiş (o cümlədən dəyişdirilmiş), 1.186 sürücülük vəsiqəsi dəyişdirilmiş, vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı üzrə isə 280 sənəd verilmişdir.

İNSAN RESURSLARININ İDARƏ EDİLMƏSİ VƏ TƏLİM

Dövlət Agentliyinin kadr potensialının gücləndirilməsi məqsədilə görülmüş tədbirlər çərçivəsində keçirilmiş müsabiqə və müsahibələrin nəticələrinə görə 106 nəfər Dövlət Agentliyinə qulluğa qəbul olunmuşdur.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müvafiq fərmanları ilə Dövlət Agentliyinin işçilərinin sayı 118 vahid artırılaraq 640 ştat vahidi təşkil etmişdir. Əməkdaşların 62.2%-i kişilər, 37.8%-i qadınlardır, orta yaş həddi isə 29-dur.

Agentliyin sağlam mənəviyyatlı və peşəkar kadrlarla komplektləşdirilməsi işi daim diqqət mərkəzində saxlanılmışdır. Hesabat dövrü ərzində fəaliyyətdə yol verilən nöqsanlara görə 2 əməkdaşa intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilmiş, 4 əməkdaşa yazılı xəbərdarlıq verilmiş, 28 əmək müqaviləsi xitam olunmuş, həvəsləndirici tədbirlər ilə bağlı qanunvericiliyə uyğun olaraq 61 fərdi və kollektiv qaydada mükafatlandırılma həyata keçirilmişdir.

Göstərilmiş xidmətlər üzrə Daxili İşlər Nazirliyinin şəxsiyyət vəsiqələrinin verilməsi və dəyişdirilməsi xidmətinə 11.603, ümumvətəndaş pasportlarının verilməsi və dəyişdirilməsi xidmətinə 3.677, sürücülük vəsiqələrinin dəyişdirilməsi xidmətinə 1.421, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin əmək pensiyalarının təyin edilməsi xidmətinə 373, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin daşınmaz əmlakla bağlı əməliyyatların qeydiyyatı xidmətinə 352, Ədliyyə Nazirliyinin notariat xidmətinə 6.955, vətəndaşlıq vəziyyəti akt - larının dövlət qeydiyyatı xidmətinə 926, yardımçı xidmətlərə isə 5.787 vətəndaş müraciəti qeydə alınmış, bundan əlavə müraciət etmiş vətəndaşlara xidmətlərlə bağlı yerində məsləhətlər verilmişdir.Hesabat ilində "ASAN qatar" vasitəsilə vətəndaşlara 5.262 şəxsiyyət vəsiqəsi, notariat fəaliyyəti üzrə 4.600 sənəd, 1.360 ümumvətəndaş pasportu verilmiş (o cümlədən dəyişdir ilmiş), 1.186 sürücülük vəsiqəsi dəyişdirilmiş, vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı üzrə isə 280 sənəd verilmişdir.

İCTİMAİYYƏTLƏ ƏLAQƏLƏR

Hesabat ilində Dövlət Agentliyinə ümumilikdə 17.958 sənəd (3.250 xidməti məktub, 14.708 vətəndaş müraciəti, o cümlədən 7.660 elektron müraciət) daxil olmuşdur. Vətəndaş müraciətlərindən 12.802-si ərizə (87%), 1.773-ü şikayət (12,1%), 133-ü isə təklif (0.9%) olaraq qeydə alınmışdır. Qeyd edilən müraciətlərdən 6.800-ü (46%) müsbət həll olunmuş, 7.108 (48%) müraciət üzrə müvafiq izah verilmiş, 7-si qismən həll olunmuş, 5-i əsassız sayılmışdır. 720 müraciət (5%) Dövlət Agentliyinin səlahiyyətlərinə aid edilmədiyinə görə baxılması üçün aidiyyəti orqanlara göndərilmiş, 3 müraciət baxılmamış saxlanılmış, 65 müraciət isə hazırda icradadır.

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, 180-dən çox video məlumat yayımlanmış, mütəmadi olaraq xüsusi proqramlar hazırlanmış, 230–dan çox press-reliz göndərilmiş, təşkil edilmiş 65-dən çox tədbirin hər birində 10-a yaxın KİV nümayəndəsinin iştirakı təmin olunmuşdur.

Dövlət Agentliyi və "ASAN xidmət" mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar Təd - birlər planına uyğun olaraq AzTV, İTV və Xəzər TV-nin səhər verilişlərində ayda 1 dəfə olmaqla, həmçinin AzTV, İTV, Lider TV, ARB TV, Xəzər TV, ATV-nin müxtəlif verilişlərində və bir çox regional, onlayn TV, xəbər və icti- mai-siyasi buraxılışlarında mütəmadi olaraq xüsusi proqramlar hazırlan mışdır. Səyyar "ASAN xidmət"də 1 milyonuncu vətəndaş müraciətinin qeydə alınması və videoçarxın hazırlanması, həyata keçirilmiş sosial aksiyalarla bağlı, "ASAN Kommunal" mərkəzlərinin fəaliyyətə başlaması, əlavə edilmiş yeni xidmətlərin icrası, mərkəzlərin coğrafiyasının genişlənməsi, Quba "ASAN həyat" kompleksinin açılışı və s. tədbirlərlə bağlı KİV nü mayəndələrinə dolğun informasiyalar verilmiş, müsahibə, mətbuat-kon fransları və ictimaiyyət nümayəndələri ilə mütəmadi görüşlər keçirilmişdir. Dövlət Agentliyi və "ASAN xidmət" mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə əlaqədar olaraq məlumatlılığın artırılması üçün azərbaycan və ingilis dillərində "ASAN jurnal"ın növbəti 7-ci və 8-ci sayı nəşr olunmuş, 9–cu sayı nəşrə hazırlan mışdır. 2017-ci il ərzində "ASAN Radio"da (100 FM) dövlət xidmətləri, sosial məsələlər, vətənpərvərlik, elm-təhsil, gənclər və idman, mədəniyyət və turizm istiqamətlərində 1.200 veriliş və buraxılış və 4.500 xəbər buraxılışı hazırlanmış, həmçinin 30.000 müxtəlif çarx efirə təqdim edilmişdir. "ASAN Radio"da dövlət xidmətləri sahəsində və digər məsələlər ilə bağlı əhalinin maarifləndirilməsi və vətəndaşların suallarının birbaşa cavablandırılması çərçivəsində, həmçinin musiqili və müsabiqə xarakterli müxtəlif verilişlərlə yanaşı, ADA universitetinin bələdçiliyi və Avropa İttifaqı nümayəndəliyinin əməkdaşlığı ilə "AvropadASAN", Türkiyə-Azərbaycan dostluq əlaqələrinin möhkəmləndirilməsi istiqamətində "Radio körpü", British Council ilə əmək- daşlıq çərçivəsində Böyük Britaniyada populyar olan "Selector" radio-şousu kimi birgə proqramlar da 100 FM dalğasında yayımlanmışdır. İl ərzində **www.asan.gov.az** internet səhifəsinə gündəlik 3.850-dan çox, **http://vxsida.gov.az/** internet səhifəsinə isə gündəlik 730-a yaxın baxış sayı olmuşdur. Saytlara xarici ölkələrdən Rusiya, Türkiyə, Almaniya, ABŞ, Gürcüstan, Ukrayna, Böyük Britaniyadan baxış sayı üstünlük təşkil etmişdir.

Dövlət Agentliyi tərəfindən öz fəaliyyətində şəffaflığın təmini məqsədi ilə təbliğat işi və vətəndaşların məlumatlandırılması mütəmadi həyata keçirilmişdir. Bu istiqamətdə hesabat ilində Dövlət Agentliyinin və "ASAN xidmət"-in 422,939-dan çox izləyicisi olan Facebook sosial şəbəkəsindəki səhifələrində 460-dan çox məlumat postu, müxtəlif sosial çarxlar, 3.860-a yaxın izləyicisi olan "ASAN xidmət"in twitter səhifəsində 160-a yaxın tweet, 25.000-dən çox izləyici sayı olan "ASAN xidmət"-in instagram səhifəsində 165-dən çox post yerləşdirilmişdir. Hesabat ilində İnstagram sosial şəbəkəsində #asanxidmet haştaqı ilə 400-dən çox paylaşım edilmişdir. "ASAN xidmət"-in Youtube kanalında 1 il ərzində videolara ümumi baxış sayı 340.500-ə yaxın olmuşdur. Azərbaycan, Rusiya, Türkiyə, ABŞ, Ukrayna, Çexiya, Böyük Britaniya, Danimarka, Gürcüstan, Almaniya və s. ölkələrdən baxış sayı üstünlük təşkil etmişdir.

NORMATİV HÜQUQİ AKTLARDA NƏZƏRDƏ TUTULAN TAPŞIRIQLARIN İCRASI

Hesabat ilində Azərbaycan Respublikası Prezidentinin müvafiq fərman və sərəncamlarında qeyd edilən yeni tapşırıqların icrası istiqamətində bir çox işlər həyata keçirilmişdir:

- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 27 aprel tarixli 1993 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Açıq hökumətin təşviqinə dair 2016-2018-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı"nın müvafiq bəndlərində nəzərdə tutulmuş tapşırıqlar üzrə:

Milli Fəaliyyət Planının 1.4-cü bəndində nəzərdə tutulmuş elektron xidmətlərin tətbiqi ilə əlaqədar tələb edilən rəsmi sənəd və arayışların sayının azaldılmasının təmin olunması ilə bağlı Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2016-cı il 3 may tarixli 260s nömrəli Sərəncamının 3-cü hissəsinə əsasən Dövlət Agentliyi tərəfindən mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanlarından toplanılmış təkliflər təhlil edilmiş, ilkin mərhələdə həyata keçirilməsi məqsədəmüvafiq hesab edilən təkliflər aidiyyəti dövlət orqanları ilə razılaşdırılmışdır. Təklif informasiya sistemlərinə inteqrasiya nəticəsində dövlət orqanları tərəfindən tələb edilən rəsmi sənəd və arayışların sayının azaldılması məsələlərini ehtiva edir. Qeyd edilən təkliflər, həmçinin tələb edilən rəsmi sənəd və arayışların sayının azaldılmasının təmin olunması ilə bağlı normativ hüquqi aktlarda müvafiq sənədlərin çıxarılması ilə bağlı dövlət orqanlarının təklifləri ümumiləşdirilərək ümumilikdə 53 normativ hüquqi akt layihəsi Nazirlər Kabinetinə təqdim edilmişdir. Qeyd edilən normativ hüquqi akt layihələrindən artıq 8-i təsdiq edilmişdir.

"ASAN xidmət" mərkəzlərində rəhbər tutulan fəaliyyət prinsipləri və şəffaflıq standartlarının dövlət orqanlarında tətbiqi ilə bağlı 2017-ci ildən etibarən Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 934 nömrəli Fərmanı ilə müəyyən edilən "ASAN xidmət indeksi" üzrə parametrlər əsas alınmaqla dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsinə başlanmışdır. Qiymətləndirmə 7 əsas parametr nəzərə alınmaqla müəyyən edilən 143 altmeyar üzrə aparılmışdır.

"Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi yanında Elektron Xidmətlərin Təşviqi üzrə İctimai Şura" ilə əməkdaşlıq fəaliyyəti 2017-ci ildə də davam etdirilmişdir. Elektron Xidmətlərin Təşviqi üzrə İctimai Şura"nın **www.egov.org.az** internet resursu istifadəyə verilmişdir. Eyni zamanda Dövlət Agentliyinin rəsmi internet resursunda **http://vxsida.gov.az/redirect/index/cat_id/197/MainOrNot/0** İctimai Şura barədə ayrıca bölmə yaradılmışdır. İl ərzində İctimai Şura ilə "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmə, Yerli icra hakimiyyəti orqanlarının təqdim etdikləri dövlət xidmətlərinin elektron formaya keçirilməsi, Mobil hökumət konsepsiyası ilə bağlı görüş və müzakirələr həyata keçirilmişdir. Müzakirələrdə QHT və aidiyyəti dövlət orqanlarının nümayəndələri iştirak etmişdir.

- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 20 sentyabr tarixli Sərən - camı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyəti - nin inkişafına dair Milli Strategiyanın həyata keçirilməsi üzrə 2016-2020-ci illər üçün Dövlət Proqramı"nın icrası üzrə:

Əhalinin, o cümlədən məhdud fiziki imkanlı şəxslərin İKT həlləri üzrə bilik və bacarıqlarının artırılması üçün hesabat ilində ilk əvvəl Dövlət Agentliyində çalışan əməkdaşların bilik, bacarıq və vərdişlərinin artırılması məqsədilə onlardan və kənar ekspertlərdən ibarət İKT mütəxəssislərindən təlimçi bazası formalaşdırılmışdır. Təlimçi bazasında təlimçilər müxtəlif proqramlaşdırma dilləri üzrə, o cümlədən C/C++, Java SE7, C#. Veb texnologiyalar: HTML, CSS, AJAX, JavaScript, JSP,PHP. Verilənlər bazası üzrə Oracle, MySQL. MS SQLServer kimi istiqamətlərdə sistemləşdirilmişdir. Ümumilikdə bu baza üzrə Dövlət Agentliyində çalışan əməkdaşlardan 35 nəfər təlimçi kimi yetişdirilmişdir. ASAN könüllülərinin Proqramlaşdırma Mərkəzi (DevCenter) tərəfindən proqramlaşdırma dilləri üzrə kurslar təşkil olunmuşdur. Kurslarda ümumilikdə 100 nəfər tələbə-gənc 2017-ci il ərzində dinləyici kimi iştirak etmişdir.

2017-ci ildə İKT bilikləri üzrə təhsil alan gənclər "ASAN xidmət" mərkəzlərinə könüllü kimi cəlb olunaraq Dövlət Agentliyində mövcud İKT həlləri ilə yaxından tanış olmuş və İKT həlləri üzrə təlimlərdə iştirak etmişdir.

İnformasiya cəmiyyətinin inkişafina dəstək məqsədi ilə "ASAN xidmət" mərkəzlərində fəaliyyət göstərən könüllülər müxtəlif İKT istiqamətləri üzrə qruplaşdırılmış və bu qruplara cəlb olunan bütün könüllülər - hər birində 200 nəfər olmaqla, ümumilikdə 400 nəfər 2 ay müddətində müxtəlif təlimlərə və seminarlara cəlb edilmiş və bu müddət ərzində İKT üzrə müvafiq sahələrdə təqdimatlar hazırlanmışdır.

Bundan əlavə əhalinin, o cümlədən məhdud fiziki imkanlı şəxslərin İKT həlləri üzrə bilik və bacarıqlarının artırılması məqsədilə 2017-ci ilin noyabr-dekabr aylarında Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Gənclər Fondunun maliyyə dəstəyi, "ASAN Könüllüləri" Təşkilatı, E-hökumət Təlim-Tədris Mərkəzi, "STEP IT Academy Azerbaijan" və "Femmes Digitales" - Azərbaycan Qadınlarının İKT klubunun təşkilati dəstəyi ilə "Nitq və eşitmə məhdudiyyətli qızlar üçün İKT təlimləri" layihəsi həyata keçirilmişdir.
Layihədə nitq və eşitmə imkanları məhdud 16-26 yaş arası 20 gənc qız iştirak etmişdir. 12 təlimdən ibarət olan layihədə gənclərə kompüter bilikləri haqqında ümumi məlumat, ofis proqramları, qrafik dizayn, kodlaşdırma, kibertəhlükəsizlik, robot texnologiyası, e-hökumət və s. mövzulu təlimlər keçirilmişdir. Qeyd edək ki, layihənin məqsədi gələcəkdə İKT sahəsində peşəkar səviyyədə çalışmaq istəyən nitq və eşitmə imkanları məhdud qızlara dəstək olmaq və onların cəmiyyətə inteqrasiyasına nail olmaqdır. Layihənin sonunda tədris proqramını uğurla bitirən gənclər sertifikatla təltif olunmuşdur. Eyni zamanda, təlimlər bitdikdən sonra müəyyən tapşırıqlar əsasında iştirakçıların qiymətləndirilməsi aparılmış və ən yaxşı nəticə göstərən qızlar müxtəlif şirkətlər tərəfindən iki aylıq təcrübə proqramına cəlb olunmuşdur.

- "Azərbaycan Respublikasında biznes mühitinin əlverişliliyinin artırılması və beynəlxalq reytinqlərdə ölkəmizin mövqeyinin daha da yaxşılaşdırılması ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 13 iyul tarixli 2199 nömrəli Sərəncamının həyata keçirilməsinə dair Tədbirlər Planı"nın icrası üzrə:

Dövlət xidmətlərinin səviyyəsinin və idarəçilik keyfiyyətinin daha da artırılması ilə bağlı "ASAN xidmət" mərkəzlərində həyata keçirilən dövlət xidmətlərinin sadələşdirilməsi və xidmətlərin göstərilməsi zamanı müəyyən edilmiş uyğunsuzluqların aradan qaldırılması ilə bağlı hazırlanmış arayışlar və həmin xidmətlərin sadələşdirilməsi ilə bağlı normativ hüquqi akt layihələri və sənədlər mütəmadi qaydada Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına təqdim edilmişdir.

Həmçinin dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı tələb edilən sənədlərin və arayışların sayının azaldılması ilə bağlı təkliflər və normativ hüquqi akt layihələri Dövlət Agentliyinin müvafiq məktubları ilə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinə təqdim edilmişdir.

Ölkə vətəndaşlarına dövlət orqanlarında göstərilən xidmətləri vətəndaşlar tərəfindən qiymətləndirməyə imkan verən dövlət xidmətinin monitorinqi informasiya-analitik sistemi formalaşdırılmış və Dövlət Xidmətləri Portalında vətəndaşlara dövlət xidmətlərini elektron qaydada qiymətləndirməsi üçün ayrıca bölmə yaradılmış (http://dxr.az/asan-index) və bu barədə 2017-ci il 21 sentyabr tarixində ADA Universitetində dövlət qurumları və vətəndaş cəmiyyəti nümayəndələrinə təqdimat həyata keçirilmişdir.

Müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən sifarişçilər üçün texniki şərtlərin və həmin texniki şərtlərlə bağlı layihə sənədlərinin qısa müddətdə "ASAN Kommunal" və ya "ASAN xidmət" mərkəzləri vasitəsilə alınmasının təşkil və təmin edilməsi ilə bağlı "Tikintiyə icazə icraatı çərçivəsində tikinti obyekti üçün mühəndis kommunikasiya təminatı ilə bağlı texniki şərtlərin və həmin texniki şərtlərlə bağlı layihə sənədlərinin verilməsi prosedurunun sadələşdirilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı layihəsi hazırlanaraq aidiyyəti orqanların rəy və təklifləri ilə birlikdə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinə təqdim edilmişdir.

- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 6 dekabr tarixli 1138 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş Strateji Yol Xəritələri üzrə:

Dövlət orqanlarının informasiya sistemlərinin yaradılması üçün vahid prinsiplərin və standartların formalaşdırılması istiqamətində "Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması, aparılması, inteqrasiyası və arxivləşdirilməsi Qaydaları" layihəsi hazırlanmış və razılaşdırılması ilə bağlı iş aparılmışdır. eGov 2.0 versiyasında mobil hökumət (mGov) konsepsiyasının hazırlanması tapşırığı ilə bağlı layihə qısa müddət ərzində formalaşdırılmış və mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə razılaşdırılması və layihənin təkmilləşdirilməsi həyata keçirilmişdir. Dövlət xidmətlərinin çevikliyinin və səmərəliliyinin artırılması, dövlət xidmətlərinin, habelə elektron xidmətlərin həyata keçirilməsinin keyfiyyət standartlarının formalaşdırılması məqsədi ilə 2017-ci ildən etibarən dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsinə başlanmış, elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsinə isə davam edilmişdir. Belə ki, 2016-2017-ci illər üzrə 412 dövlət xidmətinin qiymətləndirilməsi aparılmış, nəticələr dövlət orqanlarına və Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına təqdim edilmiş, 2017-2018-ci illər üzrə 634 dövlət xidmətinin qiymətləndirilməsinə başlanmışdır.

Qiymətləndirmə dövründə dövlət orqanlarından daxil olan təkliflər əsasında dövlət xidmətlərinə, habelə elektron xidmətlərin təşkilinə və göstərilməsinə olan tələblərin təkmilləşdirilməsi və müasir dövrün tələblərinə uyğun dəyişdirilməsi nəzərdə tutulur. Azərbaycan Respublikasının Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi tərəfindən hazırlanmış "Hökumət Buludu"nun (G-Cloud) yaradılması barədə" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Sərəncamı layihəsinə, dövlət sektoru daxilində, eləcə də dövlət sektoru ilə əlaqələr zamanı yazışmaların tamamilə elektronlaşdırılması və kağız daşıyıcılardan istifadənin aradan qaldırılması tapşırığının icrası ilə bağlı hazırlanan layihəyə dair rəy və təkliflər Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinə təqdim edilmişdir.

"Azad iqtisadi zonaların yaradılması işinin sürətləndirilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2017-ci il 31 mart tarixli Sərəncamına əsasən yaradılmış İşçi qrupun fəaliyyətində iştirak edilmiş və "Ələt azad zonası haqqında" qanun layihəsi ilə bağlı rəy və təkliflər verilmişdir.

Elektron imzaların, o cümlədən "Asan İmza"nın beynəlxalq səviyyədə qarşılıqlı tanınmasının təmin olunması ilə bağlı aparılan fəaliyyətdə, əməkdaşlıq ediləcək prioritet ölkələrin siyahısının müəyyən edilməsində iştirak edilmişdir.

Lisenziya, icazə və sertifikatların verilməsinin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı Lisenziyalar və İcazələr Portalının istifadəyə verilməsi istiqamətində işlər sürətləndirilmişdir.

Kommunal xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi üçün tədbirlərin görülməsi istiqamətində "ASAN Kommunal" mərkəzləri vasitəsilə göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı hədəflər müəyyən edilmiş və icrasına başlanmışdır.

2017-ci ildə Dövlət Agentliyinin fəaliyyətini tənzimləyən sənədlərin tək milləşdirilməsi işi davam etdirilmiş, bu istiqamətdə aşağıdakı tədbirlər görülmüşdür:

- Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Əmək Münasibətlərinin Monitorinqi Mərkəzi haqqında əsasnamə qəbul olunmuşdur.
- Tikinti obyektlərində müşahidə kameralarının quraşdırılması yerlərinə və texniki parametrlərinə dair tələblər;
- Tikilməkdə olan çoxmənzilli yaşayış binalarının və həmin tikinti obyektlərinin inşası ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslərin elektron reyestrindən istifadə təlimatı hazırlanmışdır.
- "ASAN xidmət" mərkəzlərində fəaliyyətin tənzimlənməsi və davranış Qaydaları; "ASAN xidmət" mərkəzlərində və səyyar xidmətlərdə nəzarət və qiymətləndirmə Qaydaları;
- "Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və tabeliyində olan "ASAN xidmət" mərkəzlərində qulluq keçən dövlət qulluqçularının etik davranış Qaydaları";
- Dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin və informasiya sistemlərinin qiymətləndirilməsi Qaydaları;
- Dövlət Agentliyinin elektron xidmətləri barədə inzibati reqlamentlər və stuktur bölmələri haqqında Əsasnamələr;
- Dövlət Agentliyinin öz xəzinə hesabına dövlət rüsumlarından daxil olan vəsaitdən istifadə Qaydası;
- İnformasiya sistemləri, informasiya ehtiyatları və elektron xidmətlər ilə bağlı dövlət qurumları tərəfindən təqdim olunan layihələrə (təkliflərə) onların məqsədəuyğunluğu barədə rəy verilməsi Qaydaları;
- "ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərində göstərilən xidmətlərin səyyar formada göstərilməsinin təşkili Qaydaları;
- Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan qurumlarda monitorinqin aparılması Qaydaları;
- Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan qurumlarda konfliktli (mübahisəli) halların idarə olunması üzrə məsul şəxslərə dair Təlimat;
- "ASAN xidmət" mərkəzlərinin inzibati binaları ilə bağlı Tələblər"də təkmilləşdirilmə istiqamətində dəyişikliklər həyata keçirilmişdir.
- Dövlət Agentliyi və onun tabeliyində olan qurumlarda itmiş və ya tapılmış əşyalara dair təlimat;

- Dövlət Agentliyində ictimai rəyin öyrənilməsi qaydaları;
- Dövlət Agentliyinin və tabeliyində olan qurumların inzibati binasına buraxılış rejimi haqqında təlimat yeni redaksiyada təsdiq edilmişdir.

ƏMƏK MÜNASİBƏTLƏRİNİN MONİTORİNQİ

"Tikinti sahəsində qeyri-rəsmi əmək münasibətlərinin qarşısının alınması ilə bağlı nəzarətin gücləndirilməsinə dair tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respub likası Prezidentinin 2017-ci il 28 aprel tarixli 1349 nömrəli Fərmanının icrası ilə əlaqədar olaraq Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Əmək Münasibətlərinin Monitorinqi Mərkəzi yaradılmışdır.

Monitorinq Mərkəzinin yaradılmasının əsas məqsədi tikinti sahəsində vətəndaşların əmək hüquqlarının qorunması, sosial təminatlardan yararlanmasının təmin edilməsi, əmək münasibətlərinin rəsmiləşdirilməsinə nəzarətin gücləndirilməsi və monitorinqin müasir innovasiyalardan istifadə etməklə təşkilindən ibarətdir.

Qeyd edilən Fərmanın icrasından irəli gələrək çoxmənzilli yaşayış binalarının inşası ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslər tərəfindən əmək müqaviləsi və ya xidməti (mülki) müqavilə olmadan işçilərin cəlb edilib-edilmədiyini müəyyənləşdirən intellektual sistem - Analitik Monitorinq Sistemi (AMS) yaradılmışdır. AMS-in tərkib hissəsi olaraq bir neçə dövlət orqanlarının informasiya sistemlərinin qarşılıqlı inteqrasiyası əsasında çoxmənzilli yaşayış binalarının, onların inşası ilə məşğul olan işəgötürənlərin və həmin işəgötürənlərin əmək müqavilələrinin vahid elektron reyestri formalaşdırılmışdır.

Elektron informasiya ehtiyatı olmayan dövlət orqanları ilə məlumat mübadiləsi AMS-ə məlumatların birbaşa daxil edilməsi formasında planlaşdırılmışdır. Bu məqsədlə Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi, Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi, Bakı Şəhər İcra Hakimiyyəti və yerli icra hakimiyyətləri ilə məlumat mübadiləsinin təmin edilməsi məqsədilə bu orqanlar üçün AMS-də inteqrasiya pəncərəsi yaradılmışdır.

AMS-in tərkibində görüləcək digər əsas tədbir - Bakı şəhərində tikilməkdə olan çoxmənzilli yaşayış binalarında çalışan işçilərin müşahidə kameraları vasitəsilə eyniləşdirilməsini həyata keçirəcək Analitik Tanıma Sisteminin (ATS) formalaşdırılmasıdır. Bu məqsədlə bir neçə proqram təminatı vasitələri test edilmişdir. Tikinti obyektlərində müşahidə kameralarının quraşdırılması yerlərinə və texniki parametrlərinə dair tələblər Dövlət Agentliyi tərəfindən hazırlanmış və Fövqəladə Hallar Nazirliyinə təqdim edilmişdir.

Görüləcək tədbirləri Bakı şəhərində fəaliyyət göstərən tikinti şirkətlərinin nümayəndələrinin diqqətinə çatdırmaq məqsədilə Dövlət Agentliyi tərəfindən 2017-ci il 20 iyun tarixində "Tikinti sahəsində qeyri-rəsmi əmək münasibətlərinin tənzimlənməsi" mövzusunda təqdimat keçirilmişdir. Təqdimat zamanı Dövlət Agentliyi tərəfindən həyata keçiriləcək nəzarət və monitorinq prosesi, kamera və analitik tanıma sistemi, tikinti şirkətlərinin elektron reyestri portalı və bu kimi bir sıra məsələlər haqqında geniş müzakirələr aparılmışdır. Təqdimatda ümumilikdə 80-dən çox tikinti şirkətinin nümayəndəsi iştirak etmişdir.

Həmçinin AMS-dən istifadə qaydaları, məlumatların sistemə daxil edilməsi və digər zəruri təşkilati işlərlə əlaqədar olaraq müvafiq dövlət orqanlarının nümayəndələrinə 2017-ci ilin 18 sentyabr tarixində Dövlət Agentliyinin Təlim-Tədris Mərkəzində təlim keçirilmişdir. Təlimin keçirilməsində əsas məqsəd, Fövqəladə Hallar Nazirliyinin, Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsinin, Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyinin, Bakı Şəhər İcra Hakimiyyətinin və Bakı şəhərinin yerli icra hakimiyyətlərinin əməkdaşlarını yeni yaradılmış AMS-dən istifadə qaydaları ilə tanış etmək, onların rəy və təkliflərini dinləmək olmuşdur.

AMS-dən istifadə qaydaları və məlumatların daxil edilməsi istiqamətində dövlət orqanlarına keçirilmiş təlimlər ilə yanaşı 2017-ci il 18-20 sentyabr tarixlərində tikinti şirkətlərinin nümayəndələri ilə görüş və təlimlər keçirilmiş, iştirakçılar tərəfindən verilən suallar cavablandırılmışdır.
1 saylı Bakı "ASAN Kommunal" mərkəzində Bakı şəhərində çoxmənzilli yaşayış binasının tikintisi ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslər, tikinti sahəsində işləyən işçilər üçün qeyri-rəsmi məşğulluğa qarşı mübarizə ilə əlaqədar tədbirlər barədə maarifləndirmə, məlumatlandırma və təbliğat kampaniyasının keçirilməsi, həmçinin Monitorinq Mərkəzinin, AMS-in fəaliyyəti və əmək qanunvericiliyi üzrə məlumatlandırılma işinin aparılması məqsədilə xidmət pəncərəsi təşkil edilmişdir. Maarifləndirmə işlərinin aparılmasına könüllülər də cəlb edilmişdir. Bununla əlaqədar mətbuat nümayəndələrinə məlumat verilmiş, "ASAN radio"da müsahibə aparılmışdır. Bundan başqa, tikinti sahəsində işləyən işçilərin maarifləndirilməsi məqsədilə əmək müqaviləsinin faydalarından bəhs edən "Məlumat kitabçası", Monitorinq Mərkəzinin fəaliyyəti barədə və əmək qanunvericiliyi üzrə "Bələdçi sənəd" hazırlanmışdır. Əmək münasibətlərindən bəhs edən sorğu sualları müəyyən edilmiş və tədbirlər planında nəzərdə tutulmuş müddətlərdə internet üzərindən yayımlanması nəzərdə tutulur. "ASAN radio"da Monitorinq Mərkəzinin fəaliyyəti barədə müsahibələr və əmək müqaviləsinin faydalarına dair "Bir-sual, bir-cavab" formatında səsləndirmələr təqdim edilmişdir.
Ölkədə həm işəgötürənləri, həm də işçiləri əmək müqavilələrinin bağlanmasına təşviq etmək və onları bu sahədə zəruri olan bütün informasiya ilə təmin etmək məqsədi ilə Əmək Münasibətlərinin Tənzimlənməsi üzrə Vahid İnternet Portalı yaradılmış və 2018-ci ildə istifadəyə verilməsi nəzərdə tutulmuşdur.
Tikinti obyektlərində əmək münasibətlərinin tənzimlənməsi ilə bağlı ümumilikdə Mərkəz tərəfindən 32 monitorinq həyata keçirilmiş və bunun 22-də pozuntu halları aşkar edilmişdir. Aparılmış monitorinqlərə dair 16 hüquqi, 4 fiziki şəxsə münasibətdə sənədlər baxılması üçün Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə, 14 hüquqi, 1 fiziki şəxsə münasibətdə sənədlər isə baxılması üçün Azərbaycan Respublikasının Baş Prokurorluğuna göndərilmişdir.

Monitorinqlər zamanı 1.238 nəfər yoxlanılmış və bu işçilərdən 384 nəfərin əmək və ya xidməti (mülki) müqavilə olmadan çalışdığı aşkar edilmişdir. Monitorinq olunmuş işəgötürənlər üzrə qeyri-rəsmi məşğulluğun səviyyəsi 31% olmuşdur. Müqavilə ilə çalışan 854 işçidən 106 nəfərin işəgötürənlə əmək münasibətinin xidməti (mülki) müqavilə əsasında rəsmiləşdirildiyi aşkar edilmişdir. Yoxlanılmış işçilərin 114 hüquqi və fiziki şəxsi təmsil etdiyi müəyyən edilmişdir.

Bütün işəgötürənlər üzrə ilk səyyar monitorinq keçirildiyi tarixdən sonra 9.455 əmək müqaviləsi imzalanmışdır və bunlardan hazırda 6.248 əmək müqaviləsi qüvvədədir (ümumi qüvvədə olanların 43.6%-i).

Keçirilmiş 32 səyyar monitorinqin hər birindən sonra yalnız monitorinq edilmiş işəgötürənlər tərəfindən 3.483 əmək müqaviləsi imzalanmışdır və bunlardan 2.567 əmək müqaviləsi qüvvədədir (ümumi qüvvədə olanların 17.9%-i).

ELEKTRON HÖKUMƏTİN İNKİŞAFI

Hesabat ilində Dövlət Agentliyi müxtəlif sahələrdə müasir və innovativ texnologiyalı infrastrukturun qurulması ilə bağlı layihələr həyata keçirmişdir. 2017-ci il ərzində "ABAD" publik hüquqi şəxsin məlumatlandırma və onlayn fəaliyyətinin həyata keçirilməsini təmin edən daha 1 yeni sayt (www.abad.gov.az) vətəndaşların istifadəsinə verilmiş və bununla Dövlət Agentliyinin internet informasiya ehtiyat larının sayı artırılaraq 12-yə çatdırılmışdır. "ABAD" publik hüquqi şəxsin və onun tabeliyində “ABAD” sənətkarlıq mərkəzinin fəaliyyətə başlaması ilə bağlı tələb olunan İKT infrastrukturu qurulmuş, iş yerləri yaradılmış və İT avadanlıqları (İP tele- fon, kompüter, printer) ilə təmin olunaraq əməkdaşların istifadəsinə verilmişdir. “ABAD” sənətkarlıq mərkəzi ilə Data Mərkəz arasında VPN əlaqəsi yaradılmış, server və proqram təminatları quraşdırılaraq məlumat mübadiləsinin aparılması imkanı təmin olunmuşdur.

Mərkəzlərdə yeni funksional imkanlarla (bir növbə bileti vasitəsilə birdən çox xidmətə müraciət imkanı, hazır sənədin çatdırılması xidmətinə yönləndirmə, növbə biletinin mobil qurğulara göndərilməsi və s.) təmin olunmuş yeni “Elektron Növbə Sistemi”nin sınaqları başa çatdırılmış və tətbiqinə başlanılmışdır. Hazırda sistemin server və şəbəkələrinin yaradılması işləri aparılır.

Dövlət Agentliyi tərəfindən hazırlanmış "ASAN 2.0" konsepsiyasının icrası ilə əlaqədar olaraq mərkəzlərdə göstərilən xidmətlər, istifadə olunan informasiya sistemləri və mövcud biznes proseslər araşdırılmış və "ASAN 2.0 sisteminin qurulması üzrə texniki tapşırıq" hazırlanmışdır.
Texniki tapşırıqda müraciət prosesinin elektronlaşdırılması, xidmət üçün tələb olunan sənədlərin digər elektron informasiya sistemlərindən birbaşa və ya sistemdən göndərilən sorğu vasitəsilə əldə olunması, müraciətlərin icra vəziyyətinin (statuslarının) izlənilməsi, onlayn ödəniş imkanlarının yaradılması, nəzarət və yoxlama işlərinin elektron mühitdə aparılması, elektron mühitdə ictimai nəzarətin təmin olunması və s. məsələlər əhatə edilmişdir.
Eyni zamanda "ASAN xidmət" mərkəzlərində hazır sənədlərin vətəndaşlara avtomatlaşdırılmış qaydada verilməsi üçün nəzərdə tutulmuş "Ready 2.0" avadanlığının təkmilləşdirilmiş versiyası hazırlanmış və Quba regional "ASAN xidmət" mərkəzinin açılışında təqdim olunmuşdur.
"Ready 2.0" avadanlıqları "ASAN xidmət" mərkəzlərində müraciətlərin tənzimlənməsini həyata keçirən "Elektron növbə sistemi"nə inteqrasiya edilmişdir. Avadanlıq sənədin hazır olmasının onlayn yoxlanılması və sənəd hazır olduqda müxtəlif məlumatlandırılması (SMS, elektron poçt və s.) alətləri vasitəsi ilə vətəndaşların məlumatlandırması imkanını təmin edir.
Avadanlığın növbəti ildən "ASAN xidmət" mərkəzlərində hazır sənədlərin verilməsi üçün tətbiq edilməsi planlaşdırılır.
"Yeni doğulmuş uşaqlara fərdi identifikasiya nömrəsinin (FİN) verilməsi layihəsi" çərçivəsində "Elektron sağlamlıq kartı" sisteminin "Azərbaycan Respublikası Əhalisinin Dövlət Reyestri" ilə inteqrasiyası təmin edilmişdir.

Layihəyə əsasən, uşaq dünyaya gələndə FİN generasiya olunur, ananın FİN-i ilə əlaqələndirilir və onun əsasında yeni doğulmuş uşaq üçün Doğum haqqında şəhadətnamə alınır.
Layihə çərçivəsində Ədliyyə Nazirliyinin bütün vətəndaşlıq vəziyyəti aktlarının dövlət qeydiyyatı şöbələrinin və Azərbaycan Respublikası üzrə bütün tibb müəssisələrinin FİN sisteminə qoşulması təmin edilmişdir. 2017-ci il ərzində 122.884 yeni doğulmuş uşağa FİN verilmişdir.

ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN VƏ DÖVLƏT İNFORMASİYA SİSTEMLƏRİNİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

Hesabat ili ərzində elektron xidmətlərin təşkilinin və göstərilməsinin qiymətləndirilməsi tədbirləri çərçivəsində aşağıdakı işlər görülmüşdür:

- 30 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən həyata keçirilən 404 elektron xidmət qiymətləndirilmişdir. Qiymətləndirmə dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin elektron formada təşkili vəziyyətinin müəyyən edilməsi məqsədi ilə həmin orqanların xidmət prosesinin və elektron xidmətlərin göstərilməsinin cari vəziyyətinin öyrənilməsi, məlumatların toplanılması, sistemləşdirilməsi, parametrlər üzrə yoxlanılması və təhlili istiqamətində aparılmışdır. 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 arayış hazırlanmış, müvafiq çatışmazlıqlar qeyd olunmuş və hər bir orqana çatışmazlıqların aradan qaldırılması və xidmətlərin daha keyfiyyətli təşkili ilə bağlı təkliflər verilmişdir.

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının operatorları olduqları bəzi informasiya sistemləri və ehtiyatlarının qiymətləndirilməsinin təşkili istiqamətində müxtəlif tədbirlər həyata keçirilmişdir:

- Dövlət Miqrasiya Xidmətinin "Vahid miqrasiya məlumat sistemi"nin qiymətləndirilməsi üzrə işlər görülmüşdür. Qiymətləndirmə çərçivəsində Dövlət Miqrasiya Xidmətində sistem və tətbiqi proqram təminatının işləmə vəziyyəti, şəbəkənin cari vəziyyəti, məlumat bazaları və məlumat arxivlərinə dair tələblərə riayət olunma səviyyəsi, habelə təhlükəsizlik, fövqəladə hallar zamanı nəticənin aradan qaldırılması üçün görülən tədbirlər və digər əlaqəli məlumatların toplanılması, sistemləşdirilməsi və təhlili istiqamətində işlər aparılmışdır. Vahid miqrasiya məlumat sisteminin məlumat bazasının, biznes proseslərin, proqram təminatının qiymətləndirilməsi aparılmış, yerində baxış keçirilmiş və məlumatlar toplanılmışdır. Hazırda qiymətləndirmə üzrə yekun hesabat hazırlanır;
- "ASAN Viza" sisteminin təkmilləşdirilməsi tədbirləri çərçivəsində inteqrasiya imkanlarının və funksionallığın artırılması məqsədi ilə "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat axtarış sistemi, "Vahid Miqrasiya Məlumat Sistemi", "Viza altsistemi" kimi dövlət informasiya sistemlərinə keçirilmiş baxış və aparılmış təhlillərin nəticələri keçirilən görüşlər zamanı (sərhədkeçmə sənədi və viza məlumatlarının sistemdə emalı, uyğunsuzluqların müəyyən edilməsi və sistemdə qeydiyyatı zamanı yaranan problemlərin həlli, sərhədkeçmə sənədi və viza məlumatlarının sistemdə emalının daha təkmil təşkili üçün mümkün texniki həllər) müzakirə edilmiş, həmin sistemlərin təkmilləşdirilməsi üzrə təkliflər Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasına təqdim edilmişdir.

Hesabat dövründə informasiya sistemləri və ehtiyatları, 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 182 inzibati reqlament layihəsinə baxılmış, aidiyyəti üzrə rəy və təkliflər verilmişdir.

Eyni zamanda müxtəlif qurumlar tərəfindən 158 yeni elektron xidmətin yaradılması, 3 xidmətin adının dəyişdirilməsi və 4 xidmətin yenidən təşkili ilə bağlı layihələrə müvafiq rəylər verilmişdir.

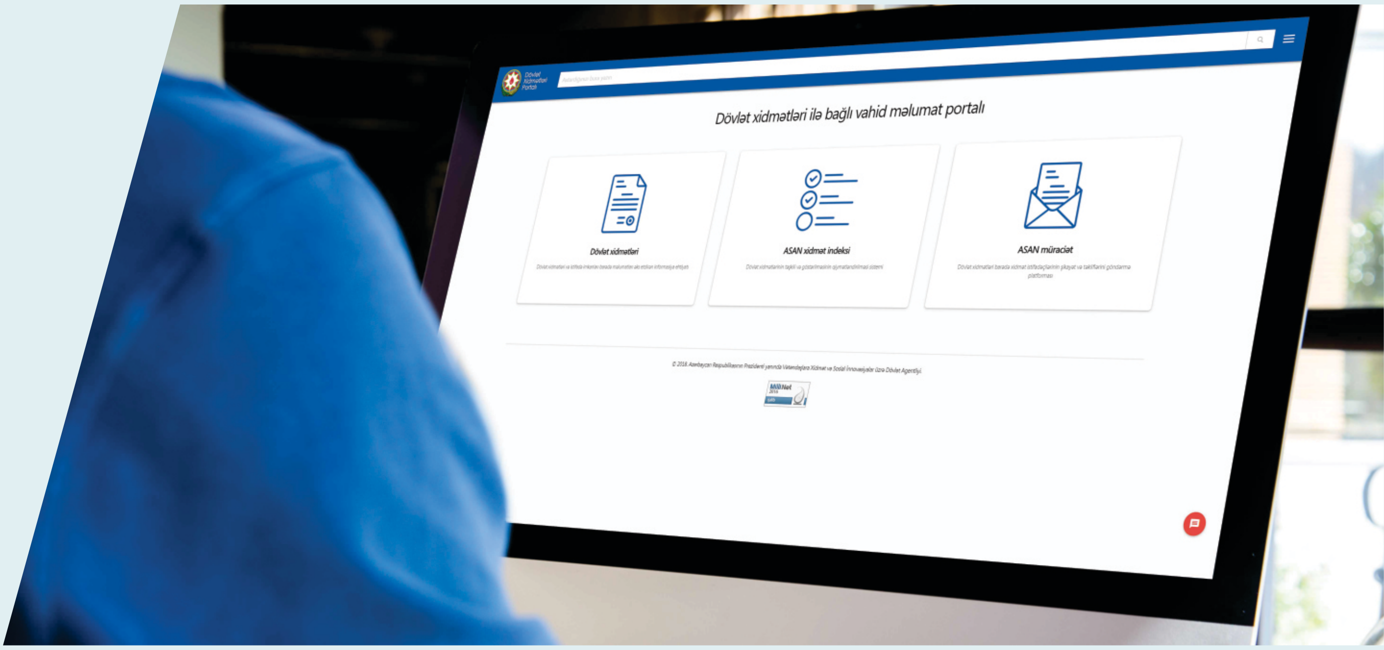
ASAN ÖDƏNİŞ

“ASAN ödəniş” sisteminin fəaliyyətinin informativ və texnolоloji cəhətdən təkmilləşdirilməsi istiqamətində 2017-ci ildə aşağıdakı tədbirlər görülmüşdür:

- “ASAN ödəniş” sisteminin elektron kabineti vasitəsi ilə inzibati cərimə və inzibai tənbeh tədbirləri barəsində çap və elektron formada əldə olunan arayışlar yenidən təkmilləşdirilmişdir;
- Sistemin mərkəzi idarəetmə modulu təkmilləşdirilərək daxili informasiya sistemi olmayan dövlət orqanlarının, eləcə də digər iştirakçı qurumların modulun imkanlarından istifadə etməklə “ASAN ödəniş” sisteminə inteqrasiyası təmin edilmişdir;
- İştirakçı qurumların struktur bölmələri və onların inzibati tənbeh tətbiq edən tabeli qurumlarının büdcə rekvizitlərinin sistemdə mərkəzləşdirilmiş qaydada saxlanılması, uçotu və vəsaitlərin köçürülməsi zamanı bu rekvizitlərdən istifadə tam avtomatlaşdırılmışdır;
- “ASAN ödəniş” sisteminin infrastrukturu vasitəsi ilə toplanılmış inzibati cərimələr üzrə vəsaitlərin büdcə gəlirlərinin iqtisadi təsnifatına uyğun olaraq köçürülməsi təmin edilmişdir;
- İştirakçı qurumların və onların alt strukturlarının bank və xəzinə rekvizitlərinin avtomatik rejimdə daxil edilməsi məqsədi ilə Mərkəzi Bankın bank soraqçasına istinad olunmaqla inteqrasiya həyata keçirilmişdir;

- Qurumlar tərəfindən tətbiq edilmiş inzibati cərimələr üzrə vəsaitlərin yığıldığı xəzinə hesablarının sistemdə daxil edilməsi və saxlanması zamanı İBAN strukturunun düzgünlüyünün və mötəbərliliyinin yerində yoxlanılması təmin edilmişdir;
- Daxili informasiya sistemi mövcud olan orqanlar tərəfindən tərtib edilmiş inzibati cərimələrin "ASAN ödəniş" sisteminə inteqrasiyası üzrə texniki standartlar hazırlanmış, bu standartlar əsasında texniki inteqrasiya imkanları yaradılmışdır;
- Sistemin Android və iOS platformaları üzrə mobil tətbiqlərin hazırlanması üçün informasiya mübadiləsinə dair texniki standartlar hazırlanmış, tətbiqlərin bu texniki standartlar əsasında sistemə inteqrasiyası üzrə işlər həyata keçirilmişdir;
- "ASAN ödəniş" terminallarının yeni, müasir texniki tələblərə cavab verən mərkəzi idarəetmə sisteminin yaradılması üzrə texniki tələblər müəyyən olunmuş, proqram təminatı yenidən hazırlanmaqla istismara verilmişdir.
- "ASAN ödəniş" terminallarında ödəniş kartları ilə ödənişlərin qəbulu imkanı yaradılmışdır;
- "ASAN ödəniş" terminalları vasitəsi ilə icra qərarı olmayan protokollar üzrə ödənişlərin həyata keçirilməsi imkanı yaradılmışdır;
- Sistemin Mərkəzi İdarəetmə modulunun "Hesabatlıq" alt modulu yaradılmış, iştirakçı qurumlar və onların alt strukturları üzrə tərtib edilmiş inzibati cərimələr və qəbul edilmiş ödənişlərə dair hesabatlar yaradılmışdır;
- "ASAN ödəniş" sisteminin ödəniş barədə sənədlərinin ciddi hesabat blanklarının siyahısına daxil edilməsi məqsədi ilə Nazirlər Kabinetinin 2004-cü il 27 avqust tarixli 118 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Müəssisə və təşkilatların, habelə sahibkarlıqla məşğul olan fiziki şəxslərin iş xüsusiyyətlərinə uyğun olaraq ciddi hesabat blanklarının tərtibi və tətbiqi Qaydaları"nda dəyişikliklər edilməsi üçün təqdim edilmiş layihə təsdiq olunmuşdur;
- "ASAN ödəniş" sisteminin ödəniş barədə çıxarışlarının uçotu Qaydaları, "ASAN ödəniş" sisteminin mədaxil qəbzinin yeni forması haqqında" layihələr hazırlanaraq Azərbaycan Respublikası Maliyyə Nazirliyi ilə razılaşdırılmışdır;

2017-ci il ərzində terminallar vasitəsilə 109.389, asanpay.az portalı vasitəsilə 78.657 sayda ödəniş həyata keçirilmişdir. İnzibati cərimələrlə bağlı ümumilikdə ödənişlərin sayı 2016-cı illə müqayisədə 2 dəfə artaraq 7.418.702 AZN vəsaitın dövlət büdcəsinə ödənilməsi "ASAN ödəniş" sistemi vasitəsilə təmin edilmişdir.



DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNİN ELEKTRON REYESTRİ VƏ "ASAN XİDMƏT İNDEKSİ"

Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması ilə əlaqədar aşağıdakı işlər görülmüşdür:

- Elektron Reyestrdə qeydiyyatdan keçən qurumların 185 yeni xidməti həmin Reyestrdə təsdiq edilmişdir;
- 2017-ci ilin yanvar ayında Dövlət Agentliyində "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmə qrupu formalaşdırılmış və həmin qrup tərəfindən anketlərdəki məlumatlar əsas götürülməklə qiymətləndirmə aparılmışdır.
- Dövlət Agentliyi və ADA Universitetinin birgə təşkilatçılığı ilə 2017-ci il 21 sentyabr tarixində "ASAN xidmət indeksi üzrə qiymətləndirmə nəticələri və tətbiq olunan yeniliklər" mövzusunda tədbir keçirilmişdir. Tədbirdə "ASAN xidmət indeksi" altsistemi, qiymətləndirmə mexanizmi, görülən işlər, qiymətləndirilmiş dövlət xidmətləri və yekun nəticələr barədə ictimaiyyətə geniş məlumat verilmişdir;

- Pilot layihə çərçivəsində "ASAN xidmət" mərkəzlərində fəaliyyət göstərən mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının (Azərbaycan Respublikası Vergilər, Daxili İşlər, Ədliyyə, İqtisadiyyat, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi nazirlikləri, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi, Dövlət Gömrük Komitəsi, Dövlət Miqrasiya Xidməti, Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti, Milli Arxiv İdarəsi) 178 xidməti və Bakı şəhərində fəaliyyət göstərən yerli icra hakimiyyəti orqanlarının (Bakı Şəhər İcra Hakimiyyəti, Binəqədi, Yasamal, Nizami, Nəsimi, Nərimanov, Xətai, Qaradağ, Səbail, Sabunçu, Suraxanı, Pirallahı, Xəzər rayon icra hakimiyyəti orqanları) 234 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 412 xidmət qiymətləndirilmişdir;
- "ASAN xidmət indeksi" üzrə qiymətləndirmə nəticələri barədə Arayışlar dövlət xidmətlərini göstərən qurumlara göndərilmişdir;
- Dövlət Xidmətləri Portalında vətəndaşlara qiymətləndirilən xidmətlərin "ASAN xidmət indeksi"ni müşahidə etmək, xidmətin qiymətləndirmə nəticəsinə rəy bildirmək və eyni zamanda rəyə müvafiq olaraq xidmət ilə bağlı müraciət etmək və xidməti bilavasitə qiymətləndirmək imkanları yaradılmışdır;
- Dövlət xidmətləri barədə məlumatlandırmanın vahid mənbədən həyata keçirilməsini və dövlət xidmətləri barədə məlumatların mütəmadi yenilənməsini təşkil etmək məqsədi ilə dövlət qurumlarının rəsmi internet informasiya ehtiyatlarında dövlət xidmətləri bölməsinin yaradılmasına, burada müvafiq dövlət xidmətləri barədə Elektron Reyestrdəki məlumatlara keçidin yerləşdirilməsinə başlanmışdır;
- Dövlət Agentliyi tərəfindən il ərzində Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin fəaliyyətinin təşkili, idarə olunması və inkişaf etdirilməsi məqsədilə metodiki, informasiya-linqvistik, proqram-texniki dəstəyi daimi olaraq təmin edilmiş, dövlət xidmətləri barədə məlumatların yoxlanıldıqdan sonra Elektron Reyestrə daxil edilməsinə və yenilənməsinə nəzarət edilmiş, Elektron Reyestrin dayanıqlı, fasiləsiz işləməsi və informasiya təhlükəsizliyinin təmin edilməsi daimi nəzarətdə saxlanılmış, dövlət xidmətləri barədə məlumatların Elektron Reyestrə yerləşdirilməsi işinin sürətləndirilməsi üçün müvafiq orqanlara məktublar göndərilmiş, habelə işçi qaydasında danışıqlar aparılmışdır;

Hazırda Elektron Reyestrdə 34 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı, 79 yerli icra hakimiyyəti orqanı, 25 dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxs və dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxs və 4 digər büdcə təşkilatı qeydiyyatdan keçmiş və 756 unikal (ümumilikdə 3.375 xidmət) dövlət xidməti barədə məlumatlar sistemə daxil edilmişdir.

ASAN VİZA

“ASAN Viza” sistemi ilə bağlı aşağıdakı işlər həyata keçirilmişdir:

- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 20 oktyabr tarixli 1082 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “ASAN Viza” sistemi haqqında Əsasnamə”yə uyğun olaraq Azərbaycan Respublikası dövlət sərhədinin buraxılış məntəqələrində sərhədkeçmə sənədi ilə elektron vizada qeyd edilən məlumatlar arasında uyğunsuzluqlar aşkar edildikdə, əcnəbi və ya vətəndaşlığı olmayan şəxs tərəfindən məlumatlarda müvafiq düzəlişlər edərək vizanın təkrar alınması üçün “ASAN Viza” sistemində imkan təmin edilmişdir;
- Həmçinin, əcnəbi və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin istiqamətləndirilməsi üçün Heydər Əliyev adına Beynəlxalq Hava Limanında vizaya düzəliş ilə bağlı müvafiq əməkdaşların növbəli iş fəaliyyəti təmin edilmişdir. Bununla yanaşı sistem tərəfindən əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin ərizə-anket məlumatları və sərhədkeçmə sənədlərinin fotoşəkil olan səhifəsinin skan edilmiş surətinin və elektron viza verilməsi və ya verilməsindən imtina ilə bağlı məlumatların “Giriş-çıxış və qeydiyyat” idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sisteminin “Viza” altsisteminə real vaxt rejimində ötürülməsi həyata keçirilmişdir;

- “ASAN Viza” sisteminin inkişafı və təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər və Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 20 oktyabr tarixli 1082 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “ASAN Viza” sistemi haqqında Əsasnamə”də dəyişikliklər edilməsi barədə” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2017-ci il 21 iyun tarixli 1482 nömrəli Fərmanının 1.2-ci bəndinin icrası məqsədi ilə Dövlət Agentliyi tərəfindən 2017-ci il 30 avqust tarixindən “ASAN Viza” sistemi üzərindən qeyri-iş və bayram günlərindən asılı olmayaraq 3 saat ərzində rəsmiləşdirilən sürətləndirilmiş viza verilməsi imkanı təmin edilmişdir;
- Həmin Fərmana uyğun olaraq, “ASAN Viza” sistemində müvafiq təkmilləşdirilmə işləri aparılır. Belə ki, Dövlət Agentliyi və “ASAN Viza” sisteminin İşçi qrupu tərəfindən Sistemdə İAMAS-a birbaşa qoşulma, verilmiş vizanın ləğvi, ərizə-anketdəki “digər adlar” bölməsinin boş buraxılmasına icazə verilməsi ilə əlaqədar dəyişikliklər edilməsi ilə bağlı təkmilləşdirici tədbirlər həyata keçirilir;
- 2017-ci il ərzində “ASAN Viza” sisteminə daha 13 dövlət əlavə edilmişdir. Hazırda “ASAN viza” portalı vasitəsilə e-viza verilən ölkələrin sayı 94-ə çatdırılmışdır;
- Əcnəbilərin və vətəndaşlığı olmayan şəxslərin ölkədə qalma müddəti 30 gün olmaqla elektron vizaların etibarlılıq müddətinin 90 gün olması təmin edilmişdir;
- Saytın ərəb, fars, fransız və ispan dillərində istifadə imkanları yaradılaraq, istifadəçi dillərinin sayı 7-yə çatdırılmışdır;
- “ASAN Viza” sistemində Azərbaycana səyahət barədə turistlərin təəssüratlarının öyrənilməsi modulu hazırlanıb istifadəyə verilmiş və 47.000-dən artıq turistə müvafiq imkan yaradılmışdır;
- Dövlət Agentliyinə Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının xarici ölkələrə getməsi üçün zəruri vizaların “ASAN Viza” sistemi (“ASAN Viza 2.0”) vasitəsilə alınmasını təmin etmək məqsədi ilə "ASAN Viza 2.0" konsepsiyası və onun texniki tapşırıq sənədi hazırlanmışdır.

Hazırda 7 dildə (azərbaycan, ingilis, rus, fransız, ispan, ərəb və fars) fəaliyyət göstərən “ASAN Viza” portalında (www.eviza.gov.az) 94 ölkə üzrə müraciətlərin göndərilməsi imkanı təmin edilmişdir. Hesabat ili ərzində “ASAN Viza” sistemi vasitəsilə 271.566 elektron viza verilmişdir ki, onlardan 19.652-i sürətləndirilmiş qaydada edilən müraciətlər üzrə, 48.761-i isə qrup müraciətləri üzrə verilən vizalardır.

SOSİAL İNNOVASİYALAR

Dövlət Agentliyinin fəaliyyətində yeni innovasiyaların tətbiqi və vətəndaş məmnunluğunun daim yüksək səviyyədə saxlanılması ilə bağlı Azərbaycan Respublikası Prezidentinin tövsiyə və tapşırıqları, həmçinin Respublikamızda aparılan iqtisadi islahatlar daim diqqət mərkəzində saxlanılmış, bu sahədə müxtəlif sosial layihələr həyata keçirilmişdir.

- İctimai yerlərdə əhalinin sürətli və pulsuz internetə əlçatanlığının təmin edilməsi və dövlət məlumatlarının vətəndaşlara yeni innovativ metodlarla çatdırılması istiqamətində reallaşdırılan "ASAN Wi-Fi" Bakı şəhərində yerləşən 3 saylı "ASAN xidmət" mərkəzində, 2 saylı "ASAN Kommunal" mərkəzində, Heydər Əliyev adına Beynəlxalq Hava Limanında və Bravo Hipermarketlər şəbəkəsində quraşdırılmışdır. Gün ərzində 10 mindən çox istifadəçinin istifadə etdiyi "ASAN Wi-Fi" sisteminə bu günə qədər 2 milyon 300 mindən çox istifadəçi qoşulmuşdur. Sistem vasitəsilə 50-yə yaxın dövlət və özəl şirkətin müxtəlif xarakterli tanıtım materialları vətəndaşlara çatdırılmışdır.
- "Discover Azerbaijan" turizm portalının yaradılması üzrə layihənin icrasına başlanılmışdır. "Discover Azerbaijan" layihəsi turistik xidmətlərin asan əlçatanlığını təmin etmək, ölkə üzrə fəaliyyət göstərən mehmanxana, restoran, nəqliyyat xidmətləri və digər turistik xidmətlərin bir yerdə cəmlənməsi məqsədilə hazırlanır. Layihə "ASAN Viza" sistemi üzrə turist vizası ilə bağlı müraciət edən istifadəçilərin ölkə daxilində səyahət imkanları barədə məlumatlandırılması üçün nəzərdə tutulur. Portalın www.discoverazerbaijan.evisa.gov.az domeni üzərində fəaliyyət göstərməsi nəzərdə tutulur.

- "Discover Azerbaijan" portalı vasitəsilə turistlər istəklərinə uyğun bütün mövcud xidmətlərə giriş əldə edəcək və səyahətlərini planlaşdırmaları üçün səmərəli axtarış sistemi təqdim olunacaq.
- "Azərbaycan İnnovasiyaların İxracı Konsorsiumu"nun yaradılması istiqamətində işlər görülmüş və ictimai birlik 2017-ci il 29 sentyabr tarixindən etibarən rəsmi dövlət qeydiyyatına alınmışdır. Qısa müddət ərzində beynəlxalq əlaqələrin qurulması və qlobal bazarın araşdırılması istiqamətində müxtəlif qitələrdən bir sıra ölkələrin yüksək çinli nümayəndələri ilə görüşlər keçirilmiş, Azərbaycanın innovativ məhsulları təqdim edilmiş, əməkdaşlıq istiqamətləri müzakirə olunmuşdur.
  2017-ci il ərzində "Azərbaycan İnnovasiyaların İxracı Konsorsiumu"nun tərkibinə daxil olan şirkətlərin fəaliyyətini əks etdirən jurnallar hazırlanmış və çap edilmiş, eləcə də Konsorsiumun ümumi fəaliyyətini özündə birləşdirən vebsayt (azinnex.com) istifadəyə verilmişdir.
- Türkiyə Cümhuriyyətində "2017 İstanbul İnnovasiya Günləri: Dövlət sektorunun innovasiya laboratoriyaları və yeni nəsil məlumatın idarə edilməsi" mövzusunda keçirilən tədbirdə iştirak edən 50-yə yaxın ölkənin nümayəndələri ilə görüşlər keçirilmiş, Konsorsiumun fəaliyyət istiqamətləri haqqında məlumat verilmiş və mümkün əməkdaşlıq perspektivləri müzakirə olunmuşdur.
- İnnovativ məhsulların tanıtımı məqsədilə "İnnovasiyalar Mərkəzi" MMC və "Azərbaycan İnnovasiyaların İxracı Konsorsiumu" "Bakutel 2017" - XXIII Azərbaycan Beynəlxalq Telekommunikasiya və İnformasiya Texnologiyaları Sərgisində müvəffəqiyyətlə təmsil olunmuşdur.
- Gənclərin İKT biliklərinə yiyələnməsinin stimullaşdırılması üçün müsabiqə, viktorina, olimpiada və digər həvəsləndirici tədbirlərin keçirilməsi məqsədilə 2017-ci il 5 noyabr tarixində Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyi, Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi, "Gilan Holdinq"in dəstəyi və "Azərbaycan Qadını İKT-də Femmes Digitales (AWIC)" klubunun təşkilatçılığı ilə Qəbələ regional "ASAN xidmət" mərkəzində məktəbli qızlar üçün İKT sahəsində II Regional Konfrans keçirilmişdir. Konfransın keçirilməsində əsas məqsəd İKT sahəsində məktəbli qızların sayının artırılması, həmin regionda yaşayan və təhsil alan məktəbli qızlar arasında gələcək karyeranın qurulması və potensial kadrların hazırlanması üçün İKT-nin bir sahə kimi təbliğ edilməsi və seçilməsinə kömək göstərməkdir.
- BAŞLA layihəsi vasitəsilə ASAN könüllülərinin biznes ideyalarının reallaşdırılması məqsədilə müvafiq olaraq ASAN könüllülərinin Startup ideyaları dəstəklənmişdir. Qeyd edək ki, İKT-nin mövcud imkanlarından faydalanaraq hazırlanmış www.hediyye.al ASAN könüllülərinin biznes inkubatorunda hazırlanmışdır.

ABAD

2017-ci ildə “ABAD” publik hüquqi şəxsin əhatə dairəsi genişləndirilmiş, avqust ayında Balakən, dekabr ayında isə Quba regional “ABAD” mərkəzləri açılmışdır. Qeyd olunan mərkəzlər vasitəsilə “ABAD” ailə təsərrüfatlarına, kiçik və orta sahibkarlara dəstək layihələrinin həyata keçirilməsi, istehsalatda müasir texnoloji istehsal avadanlıqlarından istifadə, marketinq, brendinq və dizayn, maliyyə-mühasibat, hüquqi yardım, istehsal olunan məhsulun daşınmasının və satışının təşkili kimi xidmətlər təqdim edilmişdir.

“ABAD” tərəfindən Masallı və Balakən rayonlarını əhatə edən regionlarda ümumilikdə 18 ailəyə monoblok-konteynerlər şəklində istehsal avadanlıqları təqdim olunmuş, təsərrüfatlar üçün ailə brendləri yaradılmışdır. “ABAD”çı ailələrin istehsal etdiyi məhsullar regional “ABAD” mərkəzləri vasitəsilə “bir pəncərə” prinsipi əsasında sertifikatlaşdırılaraq satışı təşkil edilmişdir.

“ABAD” tərəfindən həyata keçirilən təlimlərin keyfiyyətcə yeni mərhələyə yüksəldilməsi məqsədi ilə Masallı rayonunda “ABAD” təlim emalatxanası, Quba rayonunda isə “ABAD” məktəbi regional mərkəzlərin istifadəsinə verilmişdir.

Hesabat dövründə 80 ABAD-çının yaradılması hədəfi artıqlaması ilə yerinə yetirilərək 186 ABAD-çı qeydiyyatdan keçirilmişdir. Onlardan 27-si kənd təsərrüfatı, 159-u isə dekorativ-tətbiqi xalq sənətkarlığı ilə məşğuldur. ABAD-çılardan 4-ü hüquqi şəxs, 182-si fiziki şəxsdir. (77 kişi (o cümlədən 5-i əlil) və 105-i qadındır (o cümlədən 1-i əlil).

"ABAD", turistlərin Azərbaycanın qədim mədəniyyəti ilə tanışlığını təmin etmək, yerli suvenir istehsalını stimullaşdırmaq, ölkənin bütün regionlarından olan sənətkar ailələrin gəlirlərinin artmasını təmin etmək məqsədilə dekorativ-tətbiqi xalq sənətkarlığı ilə məşğul olan ailələrin dəstəklənməsini ikinci prioritet istiqamət kimi seçmişdir. Ötən dövr ərzində xüsusi dəzgahlara, saplara, boyalara və digər xammala ehtiyacı olan sənətkar ailələrin ehtiyacları qarşılanmış və onlara məxsus əl işlərinin satışı həyata keçirilmişdir.

Sənətkar ailələrin əl işləri və milli suvenirlərin sərgi-satışının təşkil olunması məqsədilə 18 mart tarixində "İçərişəhər" Dövlət Tarixi-Memarlıq Qoruğunun ərazisində "ABAD" sərgi-satış mərkəzi fəaliyyətə başlamışdır. Turistlərin milli suvenirlərə olan marağı və yüksək tələbatı nəzərə alınaraq, "Azərbaycan Hava Yolları" QSC ilə əməkdaşlıq çərçivəsində 9 iyun tarixində Heydər Əliyev adına Beynəlxalq Hava Limanının rüsumsuz ticarət mağazaları ərazisində, 22 avqust tarixində isə "Azərbaycan Dəmir Yolları" QSC ilə əməkdaşlıq çərçivəsində Bakı Dəmiryolu Vağzalında "ABAD" sərgi-satış mərkəzləri istifadəyə verilmişdir.

Ölkəmizdə keçirilən beynəlxalq idman yarışlarını ziyarət edən turistlərin tələbatını qarşılamaq, onların Azərbaycan sənətkarlarının əl işləri ilə tanışlığını təmin etmək üçün növbəti "ABAD" sərgi-satış mərkəzi hesabat ilinin 20 sentyabr tarixindən böyük idman yarışlarının keçirildiyi Milli Gimnastika Arenasında fəaliyyətə başlamışdır. Beşinci belə sərgi-satış mərkəzi Şamaxı rayonunun "Dəmirçi" kəndində 2 oktyabr tarixində istifadəyə verilmişdir. Altıncı sərgi-satış mərkəzi dekabr ayında Qəbələnin "Duruca" kəndi "Tufandağ" dağ-xizək kurortunun ərazisində açılmışdır.

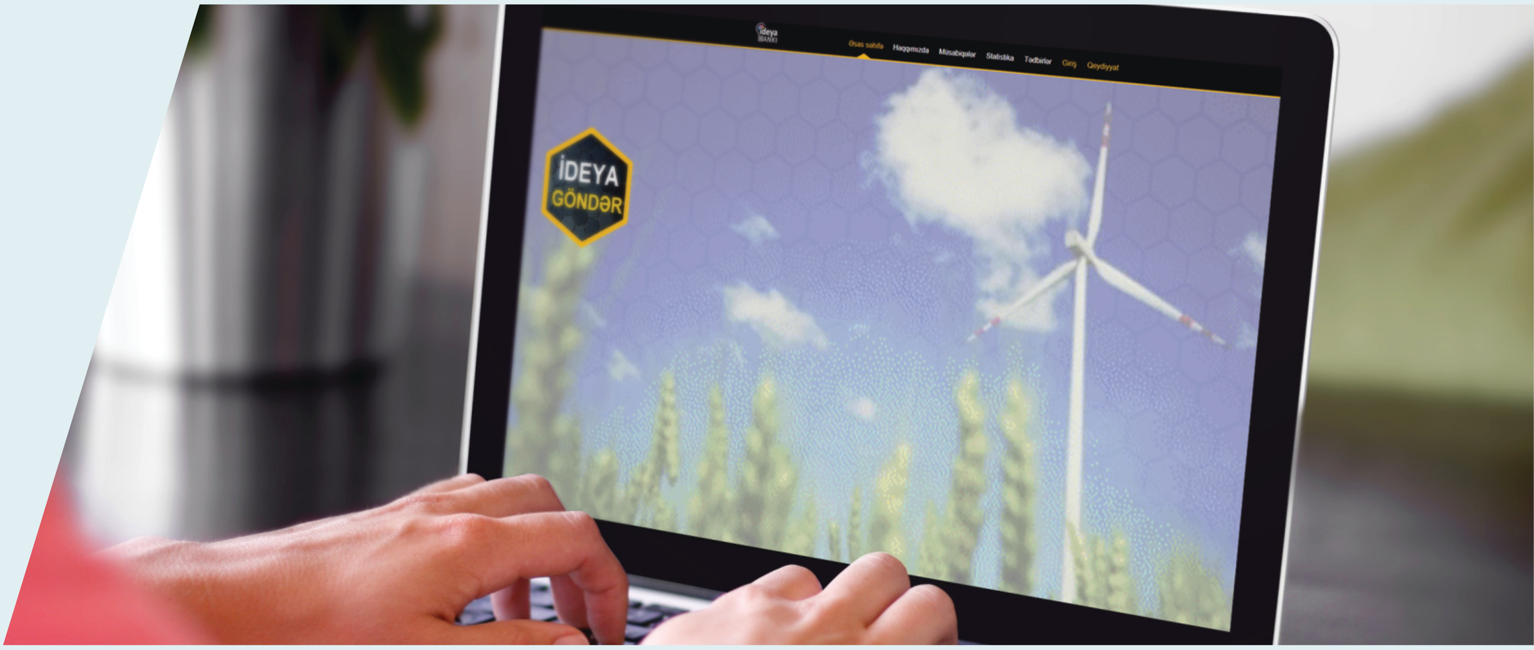
Fəaliyyəti ərzində "ABAD" ilə əməkdaşlıq edən ailələrin zəruri istehsal avadanlıqları, müxtəlif zəruri xammalla təmin olunması, həmçinin digər mal və xidmətlərin dəyərinin ödənilməsi üçün 435,6 min manat məbləğində vəsait sərf olunmuş, həmçinin istehsal etdikləri məhsulların satışından 246,2 min manat həcmində vəsait ABAD-çı ailələrin bank hesablarına köçürülmüşdür.

"ABAD" öz fəaliyyətinin təşkilində daxili resurslarla yanaşı, yerli və beynəlxalq donorların dəstəyindən də fəal istifadə etmişdir. Belə ki, "ABAD"ın tərəfdaşları olan Avropa İttifaqı, BMT-nin İnkişaf Proqramı, Azərbaycan Respublikası Dövlət Neft Şirkəti, Türkiyə Əməkdaşlıq və Koordinasiya Agentliyi və "Paşa Holding" MMC ilə əməkdaşlıq çərçivəsində bir sıra layihələr həyata keçirilmiş və hazırda icradadır.

İdeya Bankı istifadəçilərinə dünyada maraqlı hesab olunan innovativ ideyalar, eyni zamanda İdeya Bankında aktiv müsabiqələr haqqında elektron məktubların (e-mail newsletter) göndərilməsi həyata keçirilmişdir.

İdeya Bankının fəaliyyəti və aktiv müsabiqələr haqqında məlumat verilməsi üçün Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, Bakı Dövlət Universiteti, Gəncə Dövlət Universiteti, Milli Elmlər Akademiyasında tələbə və müəllim heyəti ilə görüşlər keçirilmişdir.

Eyni zamanda İdeya Bankı v3.0 versiyasının yaradılması məqsədilə yeni internet səhifəsinin qeydiyyat, şəxsi kabinet və müsabiqələr modulu hazırlanmışdır.



İDEYA BANKI

Hesabat ilində "İdeya Bankı"-na (www.ideyabanki.com) 450-yə yaxın ideya daxil olmuş və qiymətləndirilmişdir. "İdeya Bankı" fəaliyyətə başlayan vaxtdan indiyədək ümumilikdə 733 ideya qiymətləndirmə nəticəsində sertifikat və digər mükafatlarla təltif olunmuşdur.

Eyni zamanda digər dövlət orqanları ilə birgə respublika əhəmiyyətli müsabiqələrin keçirilməsi istiqamətində işlər görülmüşdür. Belə ki, İqtisadiyyat Nazirliyi və BMT-nin Azərbaycan Nümayəndəliyi tərəfindən birgə keçirilən ilk Respublika İnnovasiya Müsabiqəsi İdeya Bankı vasitəsilə keçirilmişdir. Müsabiqə üzrə göndərilən ideyalardan 77-si İdeya Bankı vasitəsilə toplanmışdır. Göndərilən ideyalardan "Kataloq - A" adlı layihə Dövlət Agentliyi tərəfindən seçilmiş, sertifikat və hədiyyələrlə mükafatlandırılmışdır.

Respublika İnnovasiya müsabiqəsinin davamlı olaraq hər il İdeya Bankı vasitəsilə keçirilməsi məqsədilə Dövlət Agentliyi ilə Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat və Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar nazirlikləri, habelə Milli Elmlər Akademiyası arasında Anlaşma Memorandumu imzalanmışdır.

İdeya Bankının facebook, instagram, twitter səhifələrində İdeya Bankında elan olunan aktiv müsabiqələr, İdeya Bankı ilə bağlı keçirilən təlimlər, dünyada olan ən son texnoloji yeniliklər və innovasiyalar, müxtəlif sahələrdə İdeya Bankı istifadəçilərinin bilik və təcrübələrini artıra biləcəkləri internet səhifələri və s. haqqında məlumatlar paylaşılmışdır.

"ASAN XİDMƏT" İDARƏETMƏ ÜSULU - BEYNƏLXALQ ARENADA

2017-ci ildə Dövlət Agentliyi tərəfindən xarici tərəfdaşlarla əlaqələrin genişləndirilməsi, beynəlxalq arenada "ASAN xidmət" modelinin dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində qabaqcıl təcrübə kimi təbliği və digər ölkələrdə tətbiqinin təşviq edilməsi, o cümlədən beynəlxalq müqavilələrin imzalanması istiqamətində tədbirlər görülmüşdür.

24-27 yanvar tarixlərində Dövlət Agentliyinin sədrinin rəhbərlik etdiyi nümayəndə heyəti Fransa Respublikasında səfərdə olmuşdur. Səfər çərçivəsində nümayəndə heyəti Fransa Milli Assambleyasında təşkil edilmiş "Dövlət xid mətlərinin əlçatanlığı və vətəndaşlıq" mövzusunda konfransda dövlət xidmətləri-nin göstərilməsi sahəsində Azərbaycanda həyata keçirilən hərtərəfli islahatlar, o cümlədən "ASAN xidmət"in təcrübəsi barədə geniş təqdimatla çıxış etmiş və Fransa Respublikasının bir sıra vəzifəli şəxsləri ilə görüşlər keçirmişdir.

Əməkdaşlığın davamı olaraq, 8-11 fevral tarixlərində Fransanın Baş naziri yanında dövlət islahatları və asanlaşdırma üzrə Dövlət katibi və hökumətin üzvünün başçılıq etdiyi nümayəndə heyəti Azərbaycana səfər etmişdir.

14 mart tarixində Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin Fransa Respublikasına rəsmi səfəri çərçivəsində Dövlət Agentliyi ilə Fransa Respublikasının Baş naziri yanında Dövlət İslahatları və Asanlaşdırma üzrə Dövlət Katibliyi arasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində əməkdaşlıq haqqında Anlaşma Memorandumu imzalanmışdır. Anlaşma Memorandumu dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində tərəflər arasında əməkdaşlıq və təcrübə mübadiləsinin təşviq edilməsi məqsədini daşıyır və bu əməkdaşlığın ümumi istiqamətlərini müəyyən edir.

24 iyul tarixində Dövlət Agentliyi ilə İndoneziya Respublikasının İnzibati və Bürokratik İslahatlar Nazirliyi arasında mütərəqqi dövlət xidmətlərinin göstərilməsinə dair əməkdaşlıq haqqında Anlaşma Memorandumu imzalanmışdır. Anlaşma Memorandumu İndoneziya Respublikasında Azərbaycanın "ASAN xidmət" modeli əsasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin təkmilləşdirilməsi məqsədini daşıyır. Əməkdaşlığın davamı olaraq, 26-27 sentyabr tarixlərində İndoneziya Respublikası Prezidentinin Yaxın Şərq və İslam Əməkdaşlıq Təşkilatı ölkələri üzrə xüsusi elçisi və İndoneziyanın Administrativ və Bürokratik İslahatlar nazirinin müavininin rəhbərlik etdiyi geniş nümayəndə heyəti Azərbaycan Respublikasına səfər etmişdir.

8-11 noyabr tarixlərində Dövlət Agentliyi sədrinin rəhbərlik etdiyi nümayəndə heyətinin Mərakeş Krallığına səfəri çərçivəsində 10 noyabrda Dövlət Agentliyi ilə İslam Təhsil, Elm və Mədəniyyət Təşkilatı (ISESCO) arasında Anlaşma Memorandumu imzalanmışdır.

Anlaşma Memorandumunun imzalanmasında məqsəd Dövlət Agentliyi və ISESCO arasında mövcud ikitərəfli əməkdaşlığı daha da gücləndirmək, ISESCO-ya üzv ölkələrdə dövlət xidmətlərinin göstərilməsini daha da təkmilləşdirmək üçün "ASAN xidmət" modelinin tətbiqi üzrə əməkdaşlığı təşviq etdirməkdir.Əməkdaşlığın davamı olaraq 23 dekabr tarixində ISESCO-nun baş direktoru 3 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzində olmuş, Səyyar "ASAN xidmət" avtobusu, ASAN Təlim-Tədris Mərkəzi və "ASAN Radio"nun fəaliyyəti ilə tanış olmuşdur.

4-6 iyul tarixlərində Monteneqronun dövlət idarəçiliyi nazirinin rəhbərlik etdiyi nümayəndə heyətinin Azərbaycana səfərindən sonra 4 dekabr tarixlərində Monteneqroda Dövlət Agentliyi ilə Monteneqronun Dövlət İdarəçiliyi Nazirliyi arasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin mütərəqqi mexanizminin yaradılmasına dair əməkdaşlıq haqqında Anlaşma Memorandumu imzalanmışdır. Anlaşma Memorandumu dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsinin təkmilləşdirilməsi məqsədini daşıyır və "ASAN xidmət" modeli əsasında Monteneqroda dövlət və özəl xidmətlər göstərən mərkəzlərin yaradılmasını, bu məqsədlə qurumlararası təcrübə proqramlarının və təlimlərin təşkil olunmasını, tanışlıq səfərlərinin həyata keçirilməsini özündə ehtiva edir.

2016-cı il 12 iyul tarixində Dövlət Agentliyi ilə Əfqanıstan İslam Respublikasının Maliyyə Nazirliyi arasında imzalanmış dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin mütərəqqi mexanizminin yaradılmasına dair əməkdaşlıq haqqında Anlaşma Memorandumunun icrası məqsədilə 2017-ci il ərzində Əfqanıstan "ASAN xidmət" mərkəzinin əməkdaşlarının ölkəmizə təcrübə səfərləri təşkil edilmiş və 30-dan çox mövzuda seminarlar keçirilmişdir. Eyni zamanda dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində Azərbaycanın "ASAN xidmət" modelinin tətbiqi, "ABAD" və "ASAN Viza" təcrübəsinin öyrənilməsi məqsədilə 10-dan çox ölkənin, o cümlədən Uqanda, Mərakeş, Cibuti, Özbəkistan, Misir, Sudanın nümayəndə heyətinə geniş təqdimatlar edilmiş, Dövlət Agentliyinin və "ASAN xidmət" mərkəzlərinin fəaliyyətinə dair müzakirələr aparılmışdır.

Hesabat dövründə Azərbaycana səfər edən xarici ölkələrin, beynəlxalq hökumətlərarası və digər təşkilatların nümayəndə heyətləri "ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərinin fəaliyyətinə böyük maraq göstərmişlər. 2017-ci il ərzində xarici ölkənin dövlət və özəl qurumlarının, beynəlxalq təşkilatların və səfirliklərin 130-a yaxın nümayəndə heyəti səfərləri çərçivəsində mərkəzlərdə olmuşdur.

"ASAN xidmət" mərkəzlərinə tanışlıq səfəri etmiş şəxslər arasında İslam İnkişaf Bankının vitse-prezidenti, Ukraynanın sosial siyasət naziri, ədliyyə naziri və Baş prokuroru, İran İslam Respublikasının ədliyyə naziri, Gürcüstanın ədliyyə naziri, Cibuti Respublikasının xarici işlər və beynəlxalq əməkdaşlıq naziri, Avropa Şurasının Siyasi Məsələlər Direktorluğunun rəhbəri, Estoniya Respublikasının dövlət idarəçilik naziri, Özbəkistan Respublikasının Baş nazirinin müavini, Beynəlxalq Prokurorlar Assosiasiyasının icraçı direktoru, Ruanda Respublikasının birinci xanımı və Belarus Respublikasının ədliyyə nazirini xüsusilə qeyd etmək olar.

DÖVLƏT AGENTLİYİNİN BEYNƏLXALQ TƏŞKİLATLAR İLƏ ƏMƏKDAŞLIĞI

Hesabat ilində “ASAN xidmət” modelinin dövlət xidmətlərinin göstərilməsi və korrupsiyaya qarşı mübarizə sahəsində qabaqcıl təcrübə kimi təşviq edilməsi ilə bağlı bir sıra beynəlxalq tədbirlərdə Dövlət Agentliyinin nümayəndələrinin iştirakı təmin edilmişdir.

2017-ci il ərzində Dövlət Agentliyi nümayəndələrinin müxtəlif ölkələrə 35-dən çox səfəri təşkil edilmiş və ümumilikdə 30-dan çox təqdimat həyata keçirilmişdir.

11-14 fevral tarixində Birləşmiş Ərəb Əmirliklərinin Dubay şəhərində keçirilmiş IV Ümumdünya İdarəetmə Zirvə Toplantısında Dövlət Agentliyinin sədr müavininin başçılıq etdiyi nümayəndə heyəti iştirak etmişdir. Səfər çərçivəsində Dövlət Agentliyinin nümayəndə heyəti bir sıra görüşlər keçirmişdir. Monteneqronun dövlət idarəetmə naziri, “Smart Dubay” şirkətinin baş direktoru, Uqandanın dövlət xidmətləri naziri, Afrikanın San Tome və Prinsipin Demokratik Respublikasının dövlət idarəetmə naziri ilə keçirilən görüşlərdə qarşılıqlı əməkdaşlığa dair bir sıra məsələlər müzakirə edilmişdir.

21 iyunda BMT-nin Cenevrə bölməsində İnsan Hüquqları Şurasının 35-ci sessiyası çərçivəsində “BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinin, qabaqcıl idarəçiliyin və insan hüquqlarının təşviqinə innovativ yanaşmalar: Azərbaycan və Kenya nümunələri” mövzusunda tədbir keçirilmişdir.

22-23 iyun tarixində Niderland Krallığının Haaqa şəhərində "Gələcək İndidir: 2030 Gündəliyi naminə Dövlət Xidmətləri Sahəsində İnnovasiyanın Sürətləndirilməsi" mövzusuna həsr edilmiş "BMT-nin Dövlət Xidmətləri Forumu" keçirilmişdir. Forumda Dövlət Agentliyinin nümayəndə heyəti iştirak etmişdir.

30 sentyabr tarixində Mərakeşin Rabat şəhərində "Afrikanın yerli idarəetmə orqanlarının insan resursları: hərəkət etmək üçün vaxt ... hal-hazırdadır" mövzusunda Afrika Yerli İdarəetmə Orqanlarının Birinci Beynəlxalq Forumu keçirilmişdir. Mərakeş Krallığının Daxili İşlər Nazirliyi, Afrika Birləşmiş Şəhərlər və Yerli İdarəetmə Orqanları Təşkilatı, Afrika Yerli İdarəetmə Orqanları Akademiyası, Mərakeş Bələdiyyə Sədrlərinin Assosiasiyası və Rabat Beynəlxalq Universitetinin birgə təşkil etdiyi tədbirə Mərakeş Nazirlər Kabinetinin üzvləri, beynəlxalq təşkilatların, Afrika ölkələrinin mərkəzi, yerli və regional idarəetmə orqanlarının yüksək vəzifəli şəxsləri, diplomatik korpusun, akademik dairələrin nümayəndələri qatılmışdır. Tədbir çərçivəsində beynəlxalq qabaqcıl təcrübə kimi "ASAN xidmət" modeli Afrika ölkələri üçün təqdim olunmuşdur.

30 oktyabr tarixində ATƏT-in İnsan Ölçüsü Komitəsində Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin müasirləşdirilməsi sahəsində hesabat təqdim olunmuşdur. Təqdimat zamanı son illərdə Azərbaycanın dövlət xidmətlərindəki nailiyyətləri barədə ətraflı məlumat verilmişdir. "ASAN xidmət"in operativlik, şəffaflıq, nəzakətlilik, məsuliyyət və rahatlıq prinsiplərinə əsaslanmaqla, habelə innovasiyalar tətbiq edilməklə fəaliyyət göstərdiyi vurğulanmışdır.

6 noyabr tarixində Avstriyanın Vyana şəhərində BMT-nin Korrupsiya əleyhinə Konvensiyasına Tərəf Dövlətlərin Konfransının 7-ci sessiyası keçirilmişdir. Tədbirdə Konvensiyaya tərəf 183 dövləti, müşahidəçi statusuna malik dövlətləri, beynəlxalq təşkilatları və qeyri-hökumət təşkilatlarını təmsil edən 1800-dən çox nümayəndə iştirak etmişdir.

Dövlət Agentliyi və BMT-nin İnkişaf Proqramı arasında əməkdaşlıq çərçivəsində hesabat ilinin əvvəlində "Vahid məkan prinsipi əsasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsi modeli: Azərbaycanın nümunəsi" (One Stop Shop Public Service Delivery Model: The Case of Azerbaijan) adlı ingilis dilində analitik araşdırma hazırlanmışdır. Araşdırmada Azərbaycanın "ASAN xidmət" modelinin yaradılmasının əsasları, konsepsiyası, fəaliyyət prinsipləri, innovativ üstünlükləri və əsas nailiyyətlərinin nəzəri və praktiki aspektlərindən bəhs edilir, dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin müasirləşdirilməsində maraqlı olan ölkələrə "ASAN xidmət" təcrübəsinə əsaslanan tövsiyələr verilir.

Avropa İttifaqı ilə əməkdaşlıq çərçivəsində Aİ-nin Texniki Yardım və İnformasiya Mübadiləsi aləti (TAIEX) çərçivəsində “ASAN Xidmət 108 “Çağrı” mərkəzinin bilik və bacarıqlarının artırılması” layihəsi icra olunmuşdur. Layihə çərçivəsində İsveç Fövqəladə Hallara Hazırlıq və İctimaiyyətin Müdafiəsi Agentliyinin və İsveç 112 Çağrı mərkəzinin fəaliyyəti araşdırılmış və qarşılıqlı təcrübə mübadiləsi həyata keçirilmişdir.
Dövlət Agentliyi və “ASAN xidmət” mərkəzlərinin əməkdaşlarının peşəkar bacarıqlarının artırılması, dövlət xidmətlərinin göstərilməsi, o cümlədən elektron və mobil xidmətlərin təşkili, informasiya texnologiyaları və innovasiyaların tətbiqi, dövlət idarəçiliyində bulud texnologiyalarının tətbiqi, böyük məlumatlar və məlumatların toplanması, məlumat mərkəzinin idarəedilməsi və innovasiya laboratoriyalarının yaradılması sahəsində Cənubi Koreya Respublikasının təcrübəsinin öyrənilməsi məqsədilə KOICA ilə Dövlət Agentliyi arasında üç il davam edəcək beynəlxalq layihənin icrasına başlanılmışdır.Almaniya Federal İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Nazirliyinin maliyyə dəstəyi ilə Almaniya Beynəlxalq Əməkdaşlıq Cəmiyyəti (GİZ) tərəfindən “Vətəndaş yönümlü və şəffaf inzibati proseslər üzrə elektron idarəçilik” layihəsinin icrasına başlanılmışdır. Avropa İttifaqının “Şərq Tərəfdaşlığı Proqramı”nda iştirak edən ölkələr üçün nəzərdə tutulmuş regional layihədə Azərbaycan, Gürcüstan, Ermənistan, Belarus və Ukraynanın dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində elektron innovasiyalar tətbiq edən qurumları iştirak etmişdir. Layihənin məqsədi vətəndaş yönümlü elektron idarəçilik sahəsində tərəfdaş ölkələrin uğurlu təcrübələrinin bir-biri ilə bölüşülməsi və məlumat mübadiləsinin aparılmasıdır.

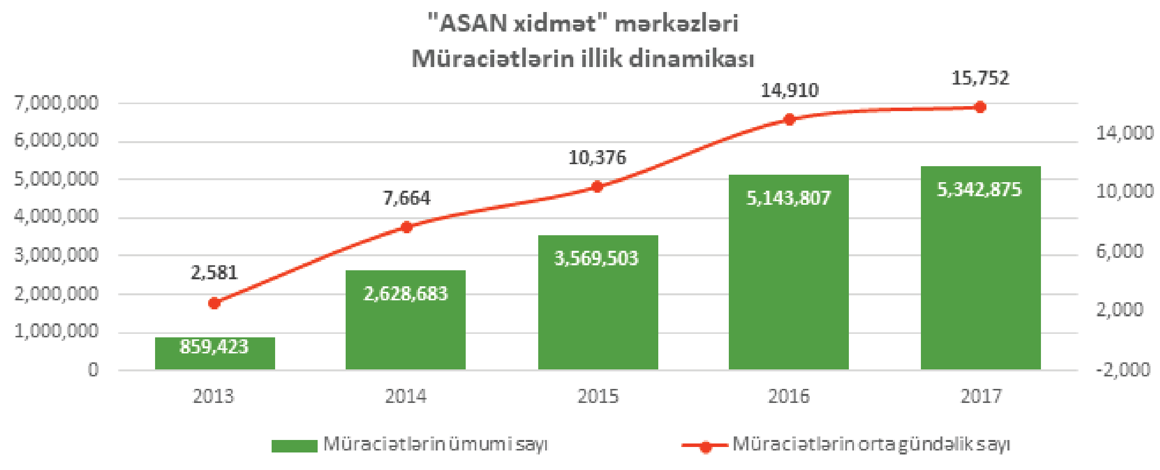
STATİSTİKA

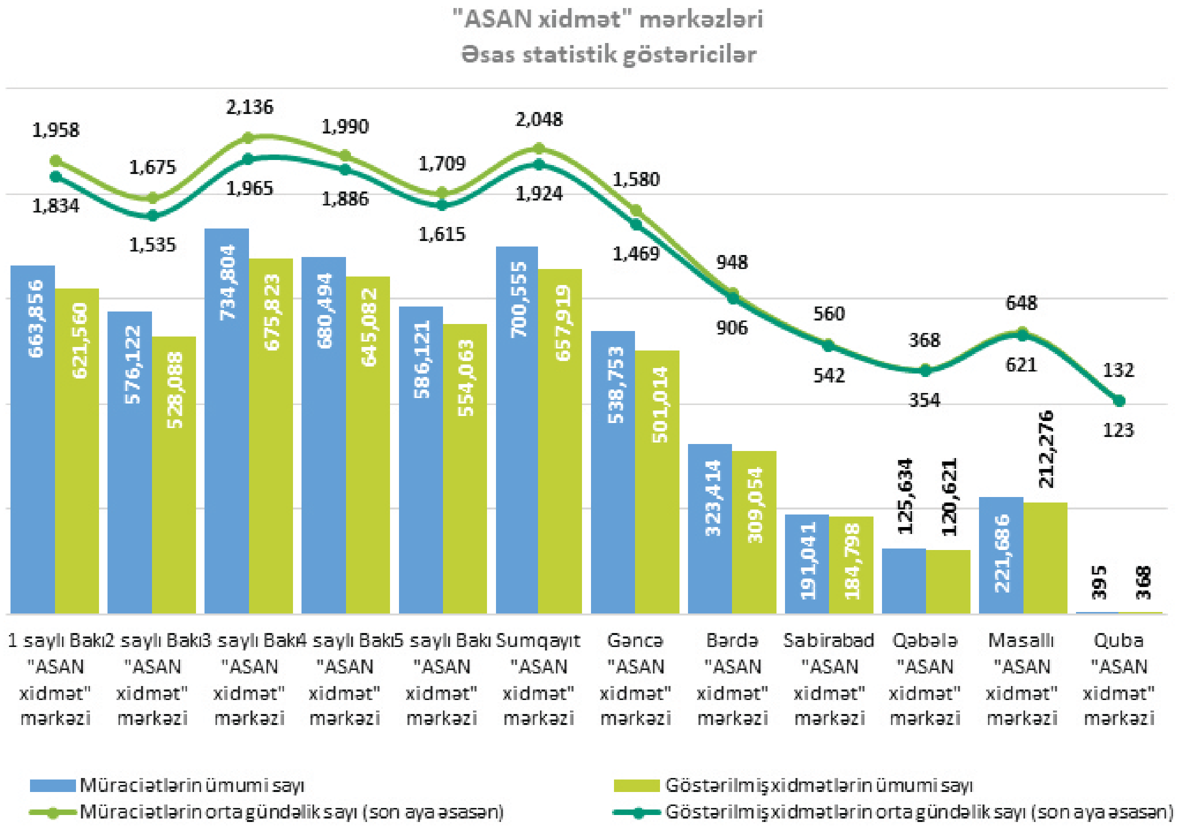
"ASAN xidmət" mərkəzlərində 2017-ci ildə 5 342 875 müraciət, Mərkəzlərin bütün fəaliyyəti ərzində isə 17 544 291 müraciət qeydə alınmışdır. Hesabat dövrü üzrə Mərkəzlərin fəaliyyəti ilə bağlı əsas statistik göstəricilər aşağıdakı cədvəldə təqdim edilir:

"ASAN xidmət" mərkəzləri
2017-ci il üzrə əsas statistik göstəricilər

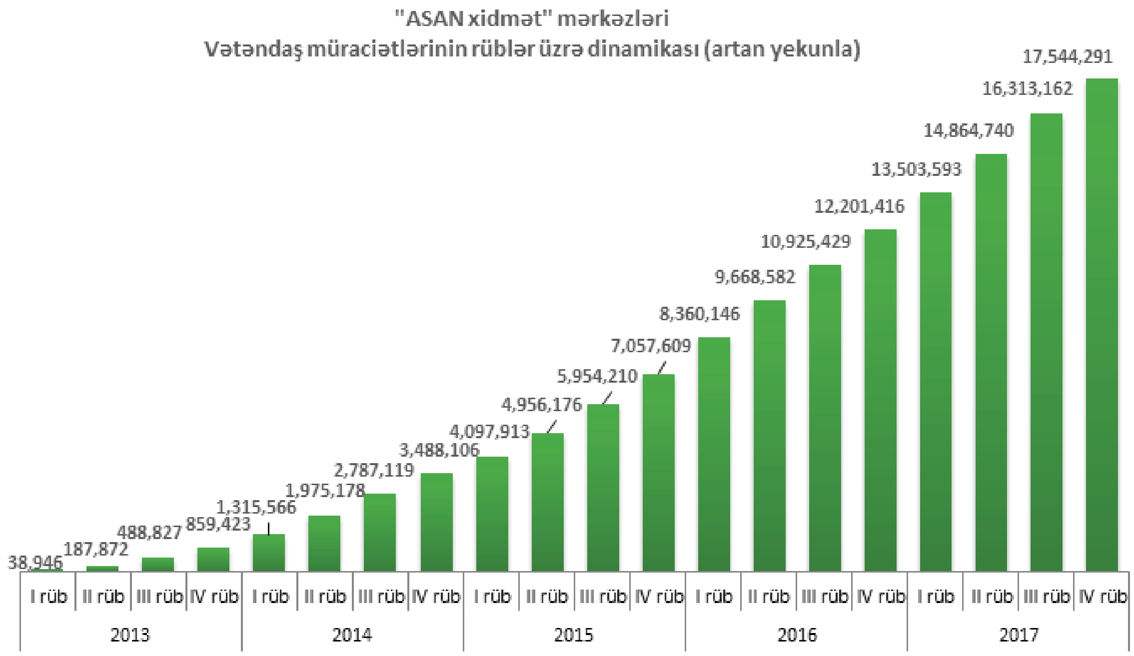
№	Xidmət mərkəzləri	Müraciətlərin Statistikası							
		Fəaliyyətdə olduğu günlərin sayı	Müraciətlərin ümumi sayı	Xidmət göstərilib				Müraciətlərin orta gündəlik sayı	Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsi
				Cəmi	Sənəd qəbulu	Hazır sənəd	İnformasiya xidməti		
1	1 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	339	663.856	621.560	178.861	356.073	86.626	1.958	93,6%
2	2 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	576.122	528.088	146.438	310.624	71.026	1.675	91,7%
3	3 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	344	734.804	675.823	185.341	366.667	123.815	2.136	92,0%
4	4 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	342	680.494	645.082	159.543	390.178	95.361	1.990	94,8%
5	5 saylı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi	343	586.121	554.063	127.967	323.688	102.408	1.709	94,5%
6	Sumqayıt "ASAN xidmət" mərkəzi	342	700.555	657.919	166.552	416.367	75.000	2.048	93,9%
7	Gəncə "ASAN xidmət" mərkəzi	341	538.753	501.014	137.624	282.504	80.886	1.580	93,0%
8	Bərdə "ASAN xidmət" mərkəzi	341	323.414	309.054	72.964	211.056	25.034	948	95,6%
9	Sabirabad "ASAN xidmət" mərkəzi	341	191.041	184.798	46.994	117.345	20.459	560	96,7%
10	Qəbələ "ASAN xidmət" mərkəzi	341	125.634	120.621	32.596	72.300	15.725	368	96,0%
11	Masallı "ASAN xidmət" mərkəzi	342	221.686	212.276	58.556	127.676	26.044	648	95,8%
12	Quba "ASAN xidmət" mərkəzi	3	395	368	160	104	104	132	93,2%
Cəmi		**344**	**5.342.875**	**5.010.666**	**1.313.596**	**2.974.582**	**722.488**	**15.752**	**93,8%**

Növbəti təqdim edilmiş qrafiki təsvirlər 2013-2017-ci illər ərzində qeydə alınmış ümumi müraciətlərin və 2017-ci ildə mərkəzlər üzrə müraciətlərin qarşılıqlı müqayisəsini əks etdirir:

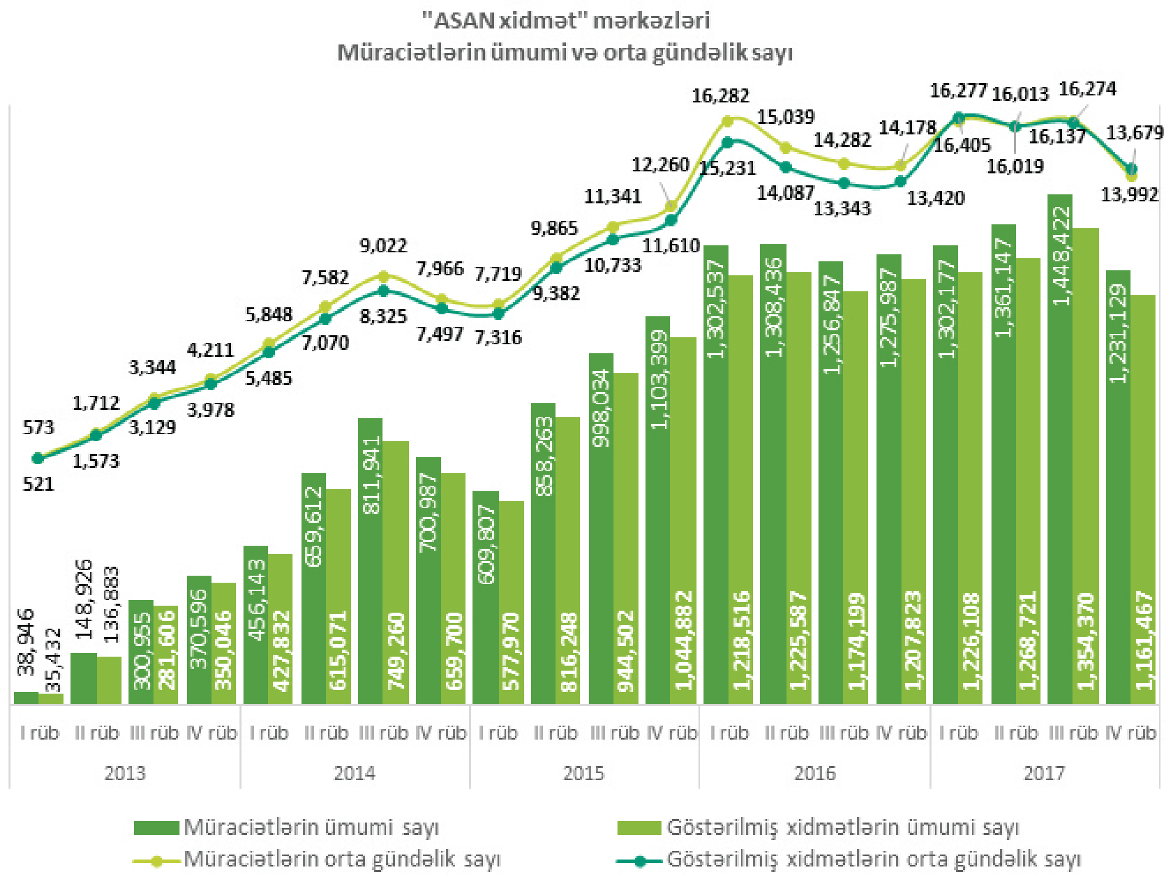




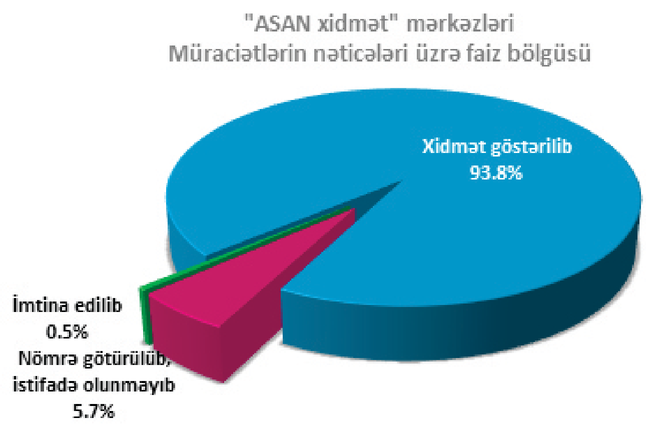
2013-2017-ci illər ərzində müraciətlərin artan yekunla dinamikası aşağıdakı kimidir:



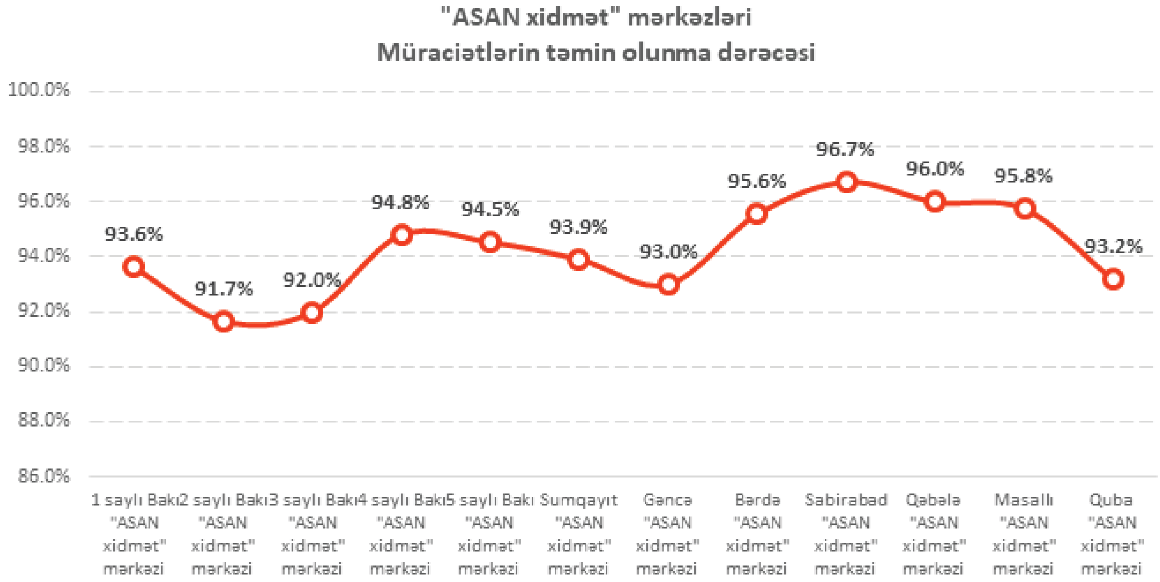
Növbəti təsvir müraciətlərin və göstərilmiş xidmətlərin rüblər üzrə ümumi və orta gündəlik sayını əks etdirir:

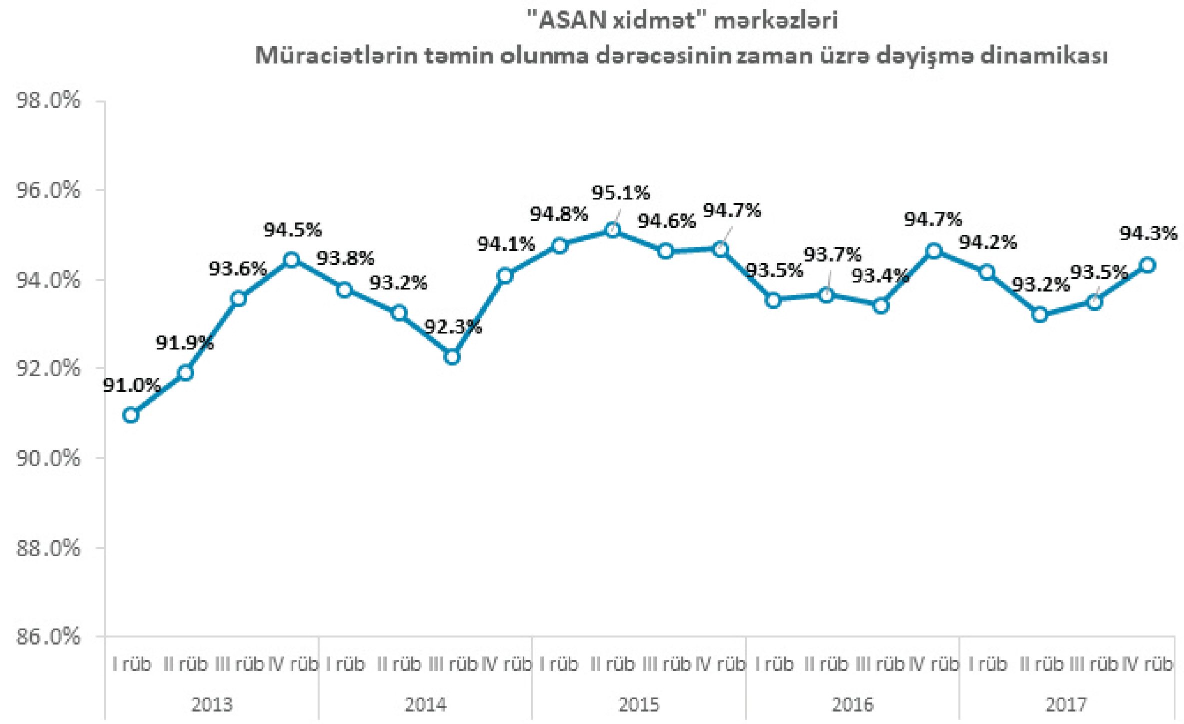


2017-ci ildə Mərkəzlərdə qeydə alınmış müraciətlərin 93.8%-i xidmətlə təmin edilmişdir. İmtina hallarının həcmi isə 0.5% təşkil etmişdir.



Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsinin hər bir Mərkəz üzrə göstəricisi və rüblər üzrə dəyişmə dinamikası aşağıdakı qrafiklərdə verilmişdir:




"ASAN xidmət" mərkəzləri
Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsinin zaman üzrə dəyişmə dinamikası
98.0%
96.0%
94.0%
92.0%
90.0%
88.0%
86.0%
91.0%
91.9%
93.6%
94.5%
93.8%
93.2%
92.3%
94.1%
94.8%
95.1%
94.6%
94.7%
93.5%
93.7%
93.4%
94.7%
94.2%
93.2%
93.5%
94.3%
I rüb
II rüb
III rüb
IV rüb
2013
2014
2015
2016
2017

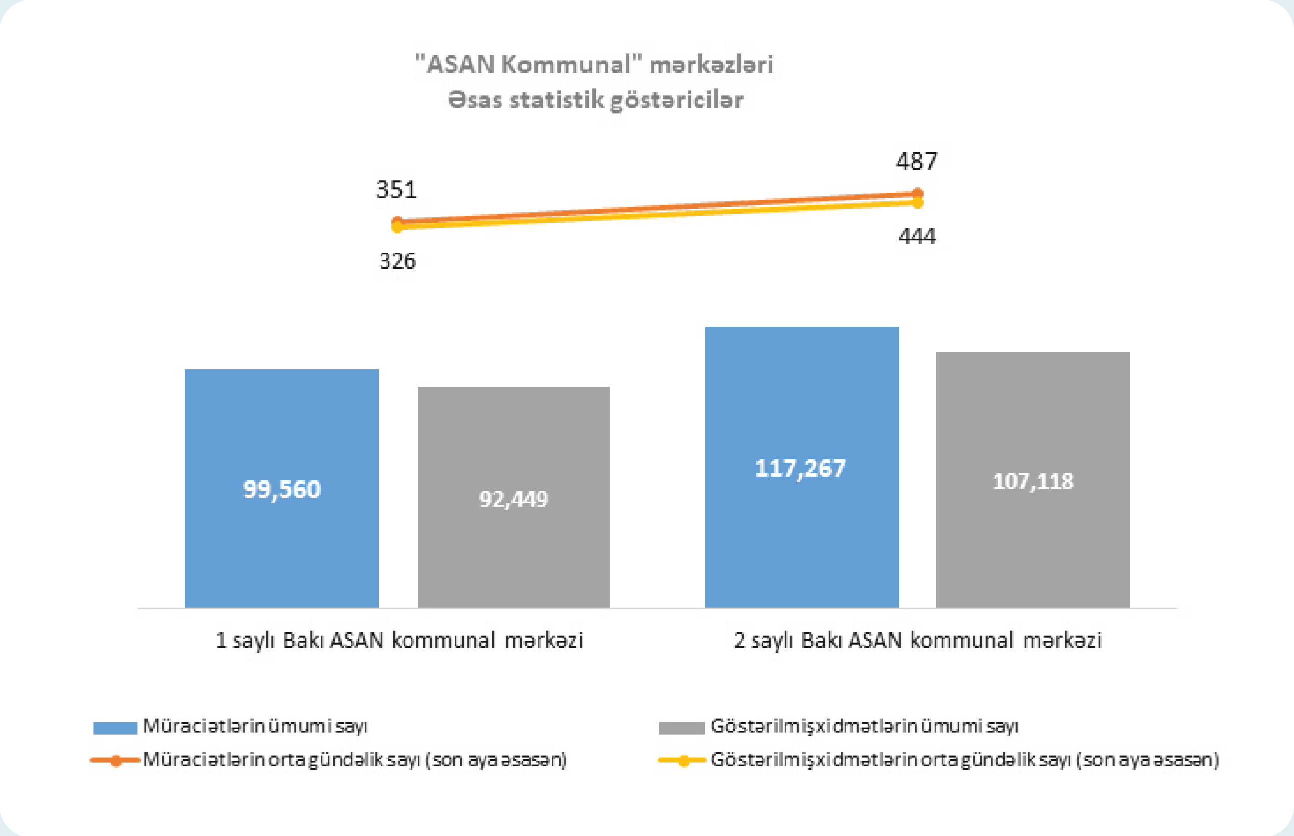
“ASAN Kommunal” mərkəzləri

“ASAN Kommunal” mərkəzlərində 2017-ci ildə 216 827 müraciət qeydə alınmışdır. Hesabat dövrü üzrə Kommunal Mərkəzlərin fəaliyyəti ilə bağlı

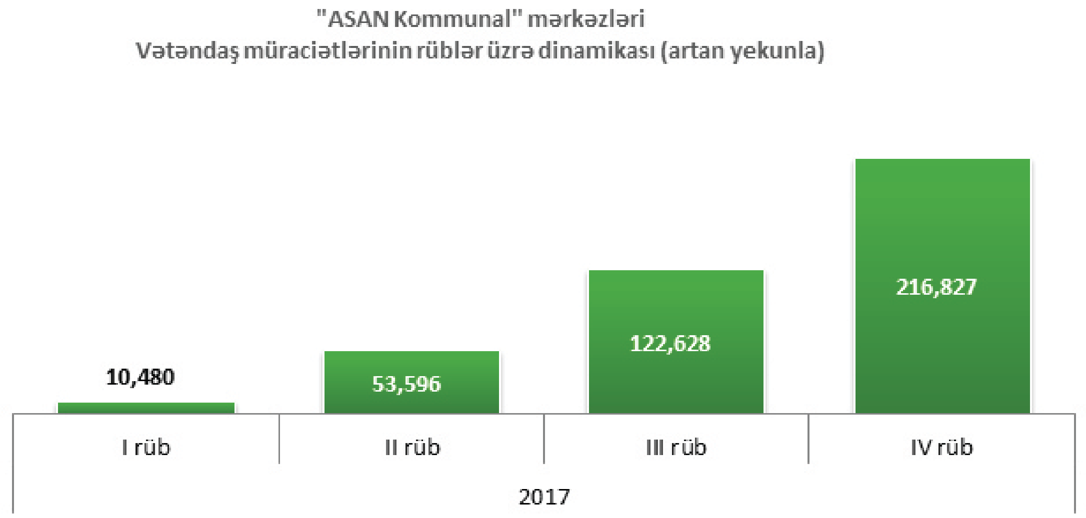
"ASAN Kommunal" mərkəzləri
2017-ci il üzrə əsas statistik göstəricilər

№	Xidmət mərkəzləri	Müraciətlərin Statistikası							
		Faaliyyətdə 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 saylı Bakı ASAN kommunal mərkəzi	284	99,560	92,449	11,852	54,680	25,917	351	92.9%
2	2 saylı Bakı ASAN kommunal mərkəzi	241	117,267	107,118	11,569	63,561	31,988	487	91.3%
CƏMİ		284	216,827	199,567	23,421	118,241	57,905	838	92.0%

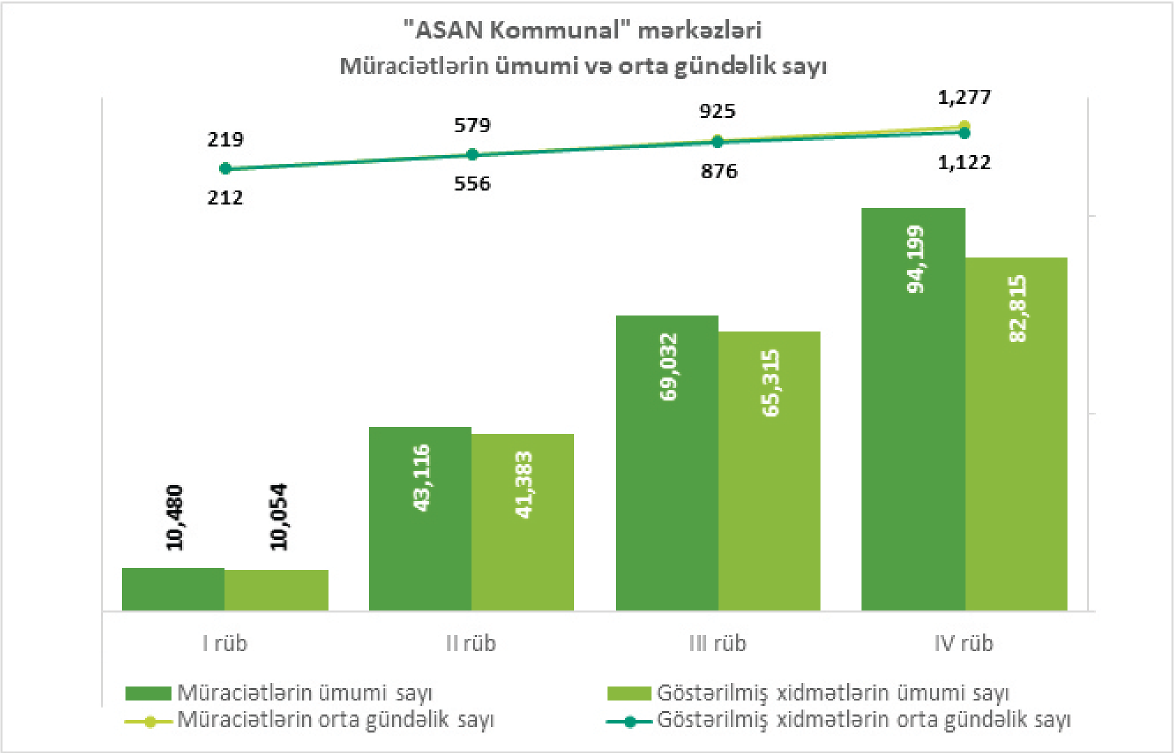
Növbəti təqdim edilmiş qrafiki təsvir 2017-ci ildə kommunal mərkəzlər üzrə müraciətlərin qarşılıqlı müqayisəsini əks etdirir:



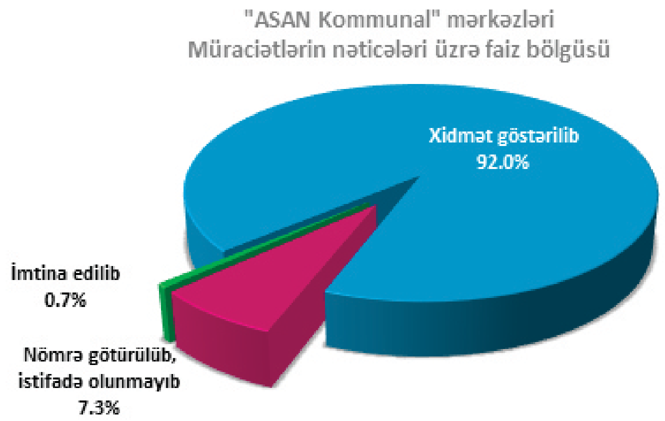
2017-ci il ərzində müraciətlərin artan yekunla dinamikası aşağıdakı kimidir (əsas statistik göstəricilər aşağıdakı cədvəldə təqdim edilir):



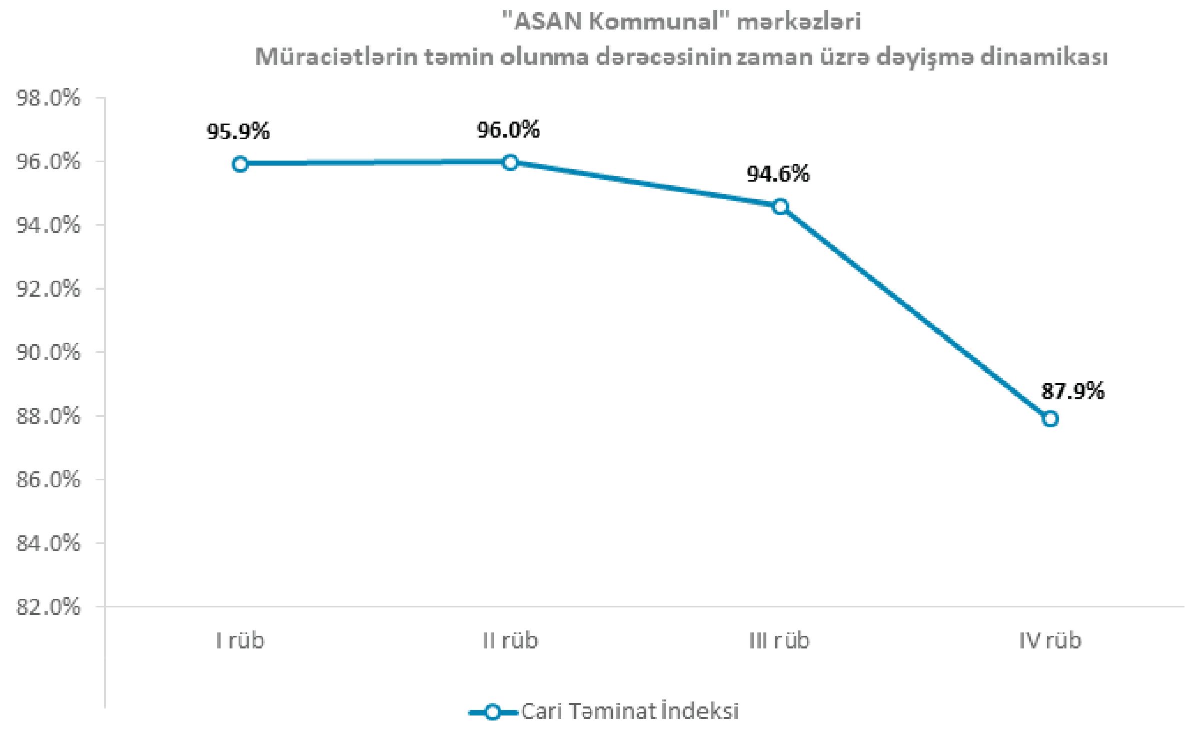
Növbəti təsvir müraciətlərin və göstərilmiş xidmətlərin rüblər üzrə ümumi və orta gündəlik sayını əks etdirir:



2017-ci ildə "ASAN Kommunal" mərkəzlərdə qeydə alınmış müraciətlərin 92.0%-i xidmətlə təmin edilmişdir. İmtina hallarının həcmi isə 0.7% təşkil etmişdir.



Müraciətlərin təmin olunma dərəcəsinin rüblər üzrə dəyişmə dinamikası aşağıdakı qrafiklərdə verilmişdir:



Sifariş əsaslı Səyyar "ASAN xidmət" 2014-2017-ci illərdə 7 859 nəfərə xidmət göstərilmişdir ki, bunların da 13.4%-i və ya 1050 nəfəri kənardan qulluğa ehtiyacı olan əlillər və sağlamlıq imkanları məhdud uşaqlar olmuşdur: