ŞƏFFAFLIQ AZƏRBAYCAN

Azərbaycanda elektron hökumət infrastrukturunun və elektron xidmətlərin monitorinqi və qiymətləndirməsi üzrə Hesabat

Şəffaflıq Azərbaycan Korrupsiyaya qarşı Mübarizə İctimai Birliyinin nəşri

Dekabr 2014

Bakı, Azərbaycan

Organization for Security and Co-operation in Europe
Office in Baku

Bu hesabat Şəffaflıq Azərbaycan Korrupsiyaya qarşı Mübarizə İctimai Birliyi tərəfindən hazırlanmışdır. ATƏT-in Bakı Ofisi monitorinq və qiymətləndirmənin aparılmasına, eləcə də hesabatın hazırlanmasına texniki və maliyyə dəstəyi göstərmişdir.

Hesabatda əks etdirilən fikirlər müəlliflərin özlərinə aiddir, heç bir halda ATƏT-in Bakı Ofisinin rəsmi mövqeyini əks etdirmir. Hesabatın hər hansı bir hissəsi Şəffaflıq Azərbaycan Korrupsiyaya qarşı Mübarizə İctimai Birliyinin yazılı icazəsi olmadan yenidən çap edilə və istifadə edilə bilməz.

Əgər sualınız yaransa, xahiş edirik aşağıdakı şəxsə müraciət edin:
Şəffaflıq Azərbaycan Korrupsiyaya qarşı Mübarizə İctimai Birliyi
Məhəmməd Muradov, Layihə Kordinatoru
C.Cabbarlı 16, mən 7, Bakı, AZ1009, Azərbaycan
Tel: (+99412) 596 20 38
E-mail: mahammad@transpareny.az

Müəlliflər: Məhəmməd Muradov, Rəna Səfərəliyeva, Yusif Ağayev and Nikita Qurbatov

Sözügedən hesabat Şəffaflıq Azərbaycan Təşkilatının Azərbaycanda elektron xidmətlərin vəziyyəti ilə bağlı 2011-ci il dekabr ayında açıqlanmış ilk monitorinq nəticələrindən sonra ikinci hesabatıdır.

TƏŞƏKKÜRLƏR

Şəffaflıq Azərbaycan bu hesabatın hazırlanmasında verdiyi töhfəyə və dəstəyə görə aşağıdakı qurumlara və şəxslərə öz dərin təşəkkürünü bildirir:

- Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi, o cümlədən Məlumat Hesablama Mərkəzi
- AR Prezidenti yanında Vətəndaşlar Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi, o cümlədən Sosial İnnovasiyalar və Strateji Araşdırmalar Şöbəsi
- Estoniya Elektron İdarəçilik Akademiyası, xüsusən Akademiyanın üzvü Mari Pedak
- Yana Krimpe, B.E.S.T Solution təsisçisi və partnyoru
- Osman Gündüz, Multi Media Mərkəzinin Direktoru, Azərbaycan İnternet Forumunun Prezidenti
- Bu hesabatda qiymətləndirilən 15 dövlət qurumu və onların intervyuda iştirak məsul rəsmiləri

MÜNDƏRİCAT

XÜLASƏ	**4**
ELEKTRON HÖKUMƏT KONSEPSİYASI VƏ QURULUŞU	**17**
AZƏRBAYCANDA ELEKTRON HÖKUMƏT SAHƏSİNDƏ MƏNZƏRƏ	**20**
AZƏBAYCANDA ELEKTRON HÖKUMƏT SAHƏSİNDƏ QANUNVERİCİLİYİN TƏHLİLİ	**23**
ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN MONİTORİNQİNIN METODOLOGIYASI	**31**
ELEKTRON HÖKUMƏT İNFRASTRUKTURUNUN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ	**42**
ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ	**56**
ELEKTRON HÖKUMƏT INFRASTRUKTURU ILƏ BAĞLI NƏTİCƏLƏR VƏ TÖVSİYƏLƏR	**71**
ELEKTRON XİDMƏTLƏRLƏ BAĞLI GƏLİNƏN NƏTİCƏLƏR VƏ TÖVSİYƏLƏR	**74**

I. XÜLASƏ

ÜMUMİ GİRİŞ

Azərbaycanda elektron hökumət quruculuğu son iki ildə yeni dinamika qazanmağa başlamışdır. Azərbaycanda elektron xidmətlərin təşkili ilə bağlı strateji fərmanın verilməsi, eləcə də elektron xidmətlərin siyahısının dəqiqləşməsi və onların inkişafı ilə bağlı tələblərin aydınlaşmasından sonra mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının saytlarında elektron xidmət bölmələri yaradılmağa başlanmışdır. 1 dekabr 2014-cü il tarixinə kimi Azərbaycanda Nazirlər Kabinetinin elan etdiyi Siyahı üzrə 42 dövlət orqanı 449 elektron xidmət təqdim etməlidir. Kəmiyyət artmışdır, bəs keyfiyyət necə? Məhz bu baxımdan, Azərbaycanda elektron xidmətlərin keyfiyyətini qiymətləndirmək zərurətə çevrilmişdir.

Dövlət qurumları tərəfindən göstərilən elektron xidmətlərin keyfiyyət göstəricilərinin müəyyən edilməsi səlahiyyətlərini Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar (VXSİ) Dövlət Agentliyinə tapşırılmışdır. VXSİ Dövlət Agentliyi mütəmadi olaraq dövlət qurumlarının göstərdikləri elektron xidmətlərin monitorinqini həyata keçirir, lakin bu hesabatın nəticələri ictimaiyyətə açıqlanmır.

Vətəndaş cəmiyyəti də ilk dəfə 2011-ci ilin dekabr ayında monitorinq həyata keçirmişdir. Monitorinq nəticəsində məlum olmuşdur ki, 41 dövlət qurumunun göstərdiyi 284 elektron xidmətdən yalnız 18 %-i (51) təmin edilmiş, 50 (17,6%) xidmət qismən, 183(64,4%) xidmət isə ümumiyyətlə həyata keçirilməmişdir.[1]

Azərbaycanda elektron xidmətlərin inkişafını stimullaşdırmaq məqsədi üçün 2011-ci ildə ATƏT-in Bakı ofisinin dəstəyilə Estoniya Elektron Hökumət Akademiyasının mütəxəssisləri Azərbaycana dəvət olunmuşdur. Yerli şəraiti təhlil etdikdən sonra, ekspertlər Avropa Birliyi və BMT-nin qiymətləndirmə modelləri əsasında metodologiya hazırlamışlar. Şəffaflıq Azərbaycan Təşkilatı bu metodologiya əsasında elektron xidmətlərin və elektron hökumət infrastrukturunun qiymətləndirməsini həyata keçirmişdir.

Qiymətləndirmə iki hissədən ibarətdir: (i)elektron hökumət infrastrukturunun qiymətləndirilməsi və (ii) elektron xidmətlərin inkişafının qiymətləndirilməsi.

ELEKTRON HÖKUMƏT İNFRASTRUKTURUNUN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

Elektron hökumət infrastrukturu elektron xidmətlərin inkişafında xüsusi əhəmiyyətə malikdir və 7 əsas komponent əsasında qiymətləndirilmişdir. Bu infrastruktur komponentlərin izahına ehtiyac vardır:

Autentik mənbələr (İnformasiya reyestrləri və sistemləri) – Dövlətin fiziki və hüquqi şəxslərlə hüquqi münasibətə girdiyi zaman ehtiyac duyduğu məlumatlardır. Bu məlumatlar dövlət qurumu tərəfindən toplanır və hüquqi əhəmiyyətə malik olur. Əhalinin dövlət reyestri, VÖEN, kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyat şəhadətnaməsi, fərdi sahibkarların dövlət reyestri və s. buna misal ola bilər. Elektron qaydada dövlət reyestrlərinin qarşılıqlı məlumat mübadiləsi imkan verir ki, vətəndaşlar və şirkətlər öz məlumatlarını bir dəfə dövlət qurumuna təqdim etsin və bu məlumatlar isə digər qurumlar tərəfindən də istifadə olunsun. Vətəndaşın hər dövlət qurumuna ayrılıqda arayışlar təqdim etməyə ehtiyacı qalmasın, əvəzində dövlət qurumu ehtiyac duyduğu məlumatları (fərdi, biznes) müvafiq dövlət qurumunun elektron məlumat bazasından əldə edə bilsin.[2]

- **Elektron identifikasiya vasitələri** – Elektron xidmətlərdən istifadə üçün identifikasiya vasitələridir. Elektron identifikasiya vasitələri özündə həmçinin elektron imza funksiyası da daşıyır.
- **İnfromasiya mübadiləsi infrastrukuturu** – Bu infrastruktur təhlükəsiz şəkildə məlumatları dövlət qurumları, biznes sektoru və vətəndaşlar arasında mübadilə etməyə imkan yaradır.
- **Birdəfəlik Qeydiyyat (Single-sign on) funksiyası** – Dövlət qurumlarının müxtəlif və avtonom informasiya sistemlərinə bir dəfə qeydiyyatdan keçməklə daxil olmaq və xaric olmaq imkanı, yəni hər

[1] Azərbaycan respublikasi prezidentinin 23 may 2011-ci il tarixli "dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında" fərmanının icra vəziyyəti barədə hesabat, "Şəffaflıq Azərbaycan" Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə İctimai Birliyi, Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə üzrə QHT-lərin Məlumat və Əməkdaşlıq Şəbəkəsi, Sahibkarlığın və Bazar İqtisadiyyatının İnkişafina Yardım Fondu

[2] Method Paper 2010, Preparing the 9-th Benchmark Measurement for European Comission, June 2010

qurumun saytına daxil olub elektron xidmətlərdən faydalanmaq üçün yenidən qeydiyyatdan keçməmək, bir dəfə qeydiyyatdan keçərək müxtəlif informasiya sistemlərinə daxil olmaq imkanıdır.

- **İnformasiya təhlükəsizliyi infrastrukturu (e-safe)** – Sənədlərin təhlükəsiz elektron saxlanma məkanıdır. E-safe imkan verir ki, hüquqi və fiziki şəxslər elektron şəkildə olan hüquqi sənədlərini (arayış, diplom və s.) təhlükəsiz şəraitdə elektron məkanda saxlaya bilsinlər.
- **Əlçatan informasiya standartları (Open Standarts)** – Dövlət qurumları arasında, eləcə də dövlət-banklar və digər hüquqi şəxslər arasında səmərəli məlumat mübadiləsini təmin etmək üçün vahid məlumat standartları (format və protokollar) qəbul edilməlidir. Bu standartlar dövlət qurumlarının və maraqlı tərəflərin konsensus qərarı əsasında müəyyənləşməli, bu vahid standartlar bütün dövlət qurumları və maraqlı tərəflər üçün açıq olmalıdır; yəni, istifadə etmək üçün internetdən asanlıqla endirilə bilinsin.
- **Elektron ödəmə sistemi (E-payment)** – Dövlət qurumları, biznes sektoru və vətəndaşlar arasında rəqəmsal maliyyə tranzaksiyasıdır. Müxtəlif ödəmə üsulları vardır: kredit kart, debitdən ödəniş, internet banking və s.

Qiymətləndirmə hər komponent üçün maksimum 1, mimumum 0 bal əsasında müəyyən edilir. Elektron hökumət infrastrukturunun 7 komponentinin qiymətləndirilməsi zamanı aşağıdakı nəticələr qeydə alınmışdır:

1. **Elektron informasiya reyestrləri/sistemləri (İnformasiya bazalarının mövcudluğu, bazalar arası məlumat mübadiləsi imkanları və məlumat mübadiləsinin hüquqi əsası) – 1/0,33**

Monitorinq zamanı bütün informasiya bazalarının monitorinqini aparmaq mümkün olmadığı üçün, elektron xidmətlərin inkişafı üçün xüsusi əhəmiyyətə malik olan 3 istiqamət üzrə informasiya sistemlərinin monitorinqi prioritetləşdirilmişdir: i) Fərdi məlumatlar üzrə məlumat bazası, ii) Biznes məlumatları üzrə məlumat bazası, iii) Daşınmaz əmlak məlumatları üzrə məlumat bazası.

- Fərdi və biznes istiqamətləri üzrə elektron informasiya sistemləri kifayət qədər formalaşsa da, daşınmaz əmlak məlumatlarının (milli məkan məlumatları) elektronlaşması formalaşmaqdadır.
- Elektron xidmətlərin təmin edilməsində fərdi məlumatlar (vətəndaşın və ya əcnəbi vətəndaşın şəxsiyyətini müəyyən edən məlumatlar) əsasən Daxili İşlər Nazirliyinin İAMAS sistemi vasitəsilə digər dövlət qurumları ilə mübadilə edilirsə, Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi və Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsinə aid daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar (ünvan məlumatları, torpaq kadastrı məlumatları, daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar) elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı digər dövlət qurumları ilə mübadilə edilmir. Vergilər Nazirliyinə məxsus AVİS informasiya sistemində olan kommersiya məlumatları isə bir çox dövlət qurumları tərəfindən (VÖEN, Kommersiya şəhadətnamələri və s. sənədlər) istifadə edilmir. Nəticədə dövlət qurumları elektron xidmət istifadəçilərindən skan şəlində sənədləri tələb edir, halbuki bu sənədlər müvafiq dövlət qurumlarının informasiya sistemlərindən əldə edilə bilər.
- Dövlət qurumları arasında informasiya mübadiləsi üçün hüquqi əsas formalaşsa da, qanunvericilikdə elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı hər hansı dövlət qurumunu müvafiq dövlət qurumunun mövcud məlumat bazasından istifadəyə məcbur edən müddəa yoxdur.

2. Məlumat mübadiləsi infrastrukturu – 1/0,66

Dövlət qurumları arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təşkil etmək üçün "Elektron hökumət daxili informasiya sistemi" (EHDİS) Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin sifarişi əsasında qurulmuşdur. Lakin, informasiya sistemlərinin 50%-i EHDİS-ə inteqrasiya etsə də, praktikada elektron xidmətlərin göstərilməsində dövlət qurumlarının öz aralarında məlumat mübadiləsində bu infrastrukturdan çox məhdud şəkildə istifadə edirlər.

3. Məlumat mübadiləsi standartları – 1/0

Hal-hazırda Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 1 may tarixli qərarı ilə İnformasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının, elektron xidmətlərin "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün Texniki Tələblər" təsdiq edilmişdir. Bu qərarda informasiya mübadiləsinin bəzi standartları müəyyən edilmişdir. Belə ki, portala qoşulmuş informasiya sistemi SOAP (Simple Obkect Acces Protocol) protokolu vasitəsilə sorğu göndərməli, sorğunun həcmi 10 kilobaytdan artıq olmamalıdır və s. Lakin ümumilikdə bu qərar informasiya standartları ilə bağlı tələbləri tam əhatə etmir. İnformasiya mübadiləsi standartları ayıca bir

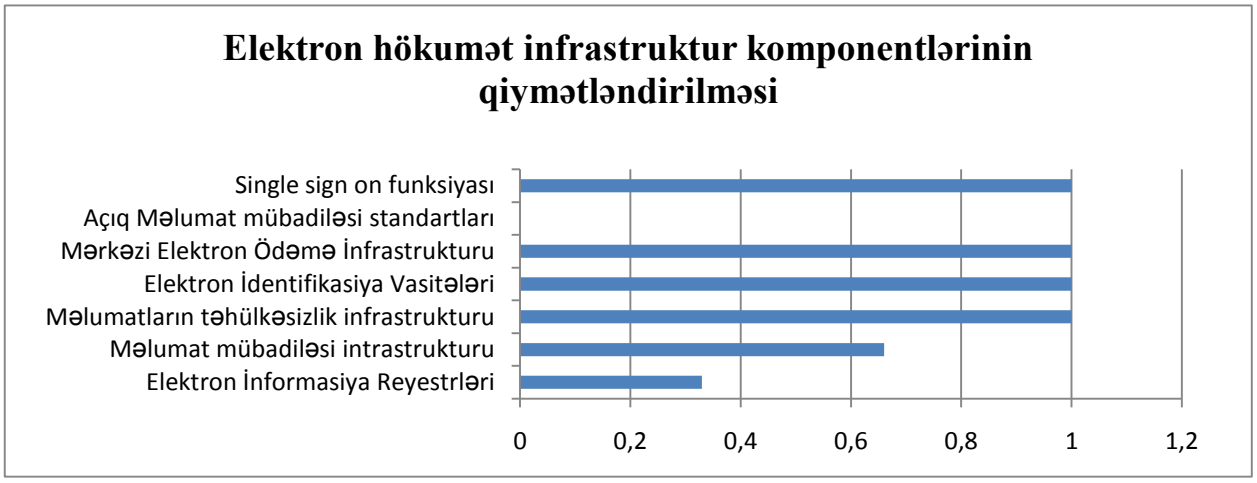
sənəd kimi hazırlanmalı və elektron hökumət portalında dövlət və biznes qurumları üçün əlçatan şəkildə yerləşdirilməlidir.

4. Elektron təhlükəsizlik infrastrukutru (E-safe) – 1/1
Azərbaycanda sənədlərin təhlükəsiz saxlanması üçün elektron infrastruktur mövcuddur. Azərbaycanda dövlət qurumlarının informasiya resursları internet məkanında Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidməti tərəfindən qorunur. AR Prezidentinin 2013-cü il 5 fevral tarixində imzaladığı fərmana görə Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidmətinin Xüsusi Rabitə və Yüksək Təhlükəsizliyi Dövlət Agentliyi "Elektron hökumət" portalının təhlükəsizliyinin təmin edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır.

5. **Onlayn ödəmə infrastrukturu – 1/1**
Azərbaycanda mərkəzləşidirilmiş onlayn ödəmə mexanizmi – Milli Bankın nəzdində Hökumət Ödəniş Portalı vasitəsilə təmin edilmişdir. Lakin mərkəzi onlayn ödəmə infrastrukturu elektron hökumət portalına inteqrasiya etməyib. Eləcə də, özəl şirkətlər elektron ödəmə mexanizmi təklif edirlər (Azericard, Goldenpay, Easy Pay onlayn ödəmə vasitələri və Milli Ön və E-manat elektron ödəmə kioskları).

6. Birdəfəlik Qeydiyyat (Single-sign on) funksiyası – 1/1
SSO funskiyası elektron hökumət portalının yaradılması ilə mümkün olmuşdur, lakin Vergilər Nazirliyinin elektron xidmətlərindən istifadə etdikdə elektron hökumət portalında bir dəfə qeydiyyatdan keçdikdən sonra ikinci dəfə qeydiyyatdan keçmək zərurəti yaranır. Bu onu göstərir ki, Vergilər Nazilriyinin informasiya sistemi elektron hökumət portalının texniki tələblərinə uyğunlaşdırılmayıb.

7. Elektron identifikasiya vasitələri – 1/1
AR-da istifadəçilərə həm smart kart əsaslı (elektron imza), həm də mobil texnologiya əsaslı (ASAN imza) elektron imzalar təqdim edilir. Bu elektron vasitələr Rabitə və Yüksək Texnologiyalar və Vergilər Nazirliyi tərəfindən təmin edilir. Elektron imza daha çox dövlət qulluqçuları və vətəndaşlar tərəfindən istifadə edilirsə, ASAN imza daha çox biznes sektoru tərəfindən istifadə edilir. Azərbaycanda elektron imza istifadəsi məcburi əsasda olmadığı üçün onların istifadəsi geniş yayılmamışdır.



Diaqram 1.

Ümumilikdə isə Azərbaycanda Elektron hökumət infrastrukturu İndeksi 7 üzərindən 5 balla qiymətləndirilmişdir.

Belə nəticəyə gəlmək mümkündür ki, mövcud elektron hökumət infrastrukturu əsasında dövlət qurumları:

- Elektron xidmət göstərərkən vətəndaşlardan kağız əsaslı şəxsiyyət vəsiqəsi, VÖEN, kommersiya hüquqi şəxsin və fərdi sahibkarların qeydiyyat şəhadətnaməsini tələb etməməli, bu məlumatları

əldə etmək üçün Daxili İşlər Nazirliyinin İAMAS, Vergilər Nazirliyinin AVİS (Avtomatlaşdırılmış Vergi İdarəetmə Sistemi) sisteminə müraciət etməlidirlər;

- Elektron xidmət üzrə rüsum ödənişi tələb olunursa Hökumət Ödəniş Portalından (apus.az) istifadə etməli və elektron imzalı sənədlər və ərizə formaları qəbul etməlidirlər;
- Elektron xidmətlərini minimum 3-cü səviyyə – elektron müraciət mərhələsinə kimi elektronlaşdırmalıdırlar;
- Əgər hər hansı elektron xidmətin göstərilməsi bir qurumdan asılıdırsa, xidməti tam avtomatlaşdırmalıdırlar;
- Bütün xidmətlərini elektron hökumət portalına inteqrasiya etməlidirlər.

ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

Elektron xidmətlərin qiymətləndirməsi 3 kriteriya əsasında aparılmışdır: elektron inkişaf, elektron iştirakçılıq, elektron şəffaflıq. Bunların izahı aşağıda verilmişdir:

1. Elektron inkişaf – Hər bir elektron xidmətin təbiəti ona özünəməxsus şkala (3, 4 və 5 səviyyəli) tətbiq etməyi zəruri edir. Mövcud elektron hökumət infrastrukturuna əsasən monitorinq zamanı 3, 4 səviyyəli modellərdən istifadə edilmişdir. Aşağıda elektron xidmətlərin inkişaf səviyyələri göstərilmişdir:

1-ci səviyyə – İnformativ mərhələ-də **e**lektron qaydada göstəriləcək xidmətlə bağlı statik məlumatlar verilir və tələb olunan sənədlərin siyahısı və prosedurlar barədə məlumat verilir.

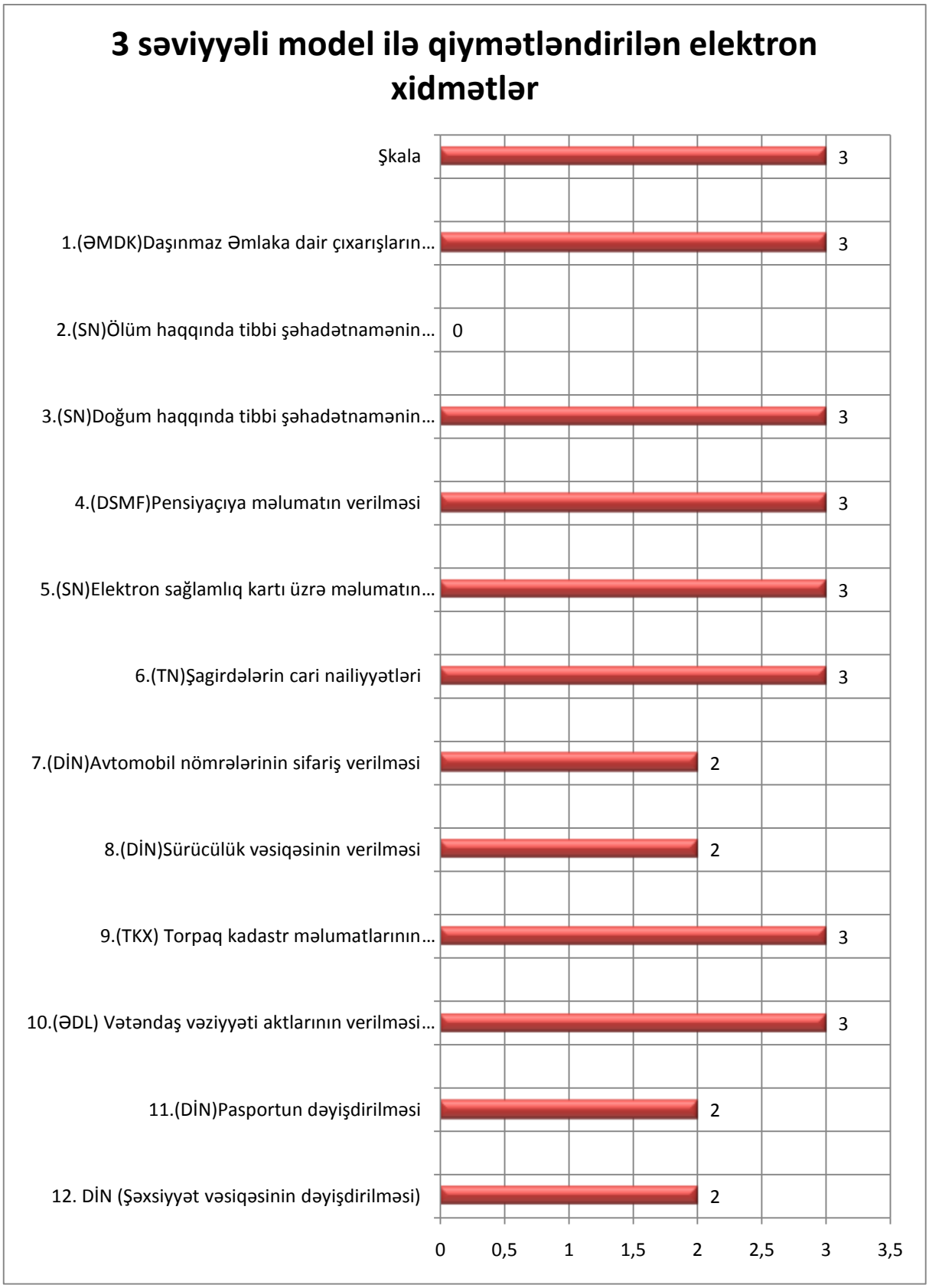
2-ci səviyyə – Birtərəfli İnteraktiv mərhələ-də dövlət qurumu ilə vətəndaşın və ya hüquqi və fiziki şəxsin birtərəfli qaydada ünsiyyəti baş tutur. Vətəndaş saytda yerləşdirilən ərizə formalarını, blankları yükləyərək, onları əl ilə doldurur və dövlət qurumuna şəxsən gələrək təqdim edir və ya poçt vasitəsilə göndərir.

3-cü səviyyə – İkitərəfli interaktiv mərhələ-də isə artıq istifadəçi elektron xidmətdən istifadə etmək üçün qeydiyyatdan keçir, ərizə formaları elektron şəkildə doldurulur, həmçinin müəyyən sənədlərin skan olunmuş sürətlərini göndərərək müraciət edir.

4-cü səviyyə – Tam elektronlaşma-tranzaksiya mərhələsi-ndə elektron xidmətlər ödəniş və qərarvermə də daxil olmaqla "kağız"-a əl vurmadan tam şəkildə onlayn baş tutur.

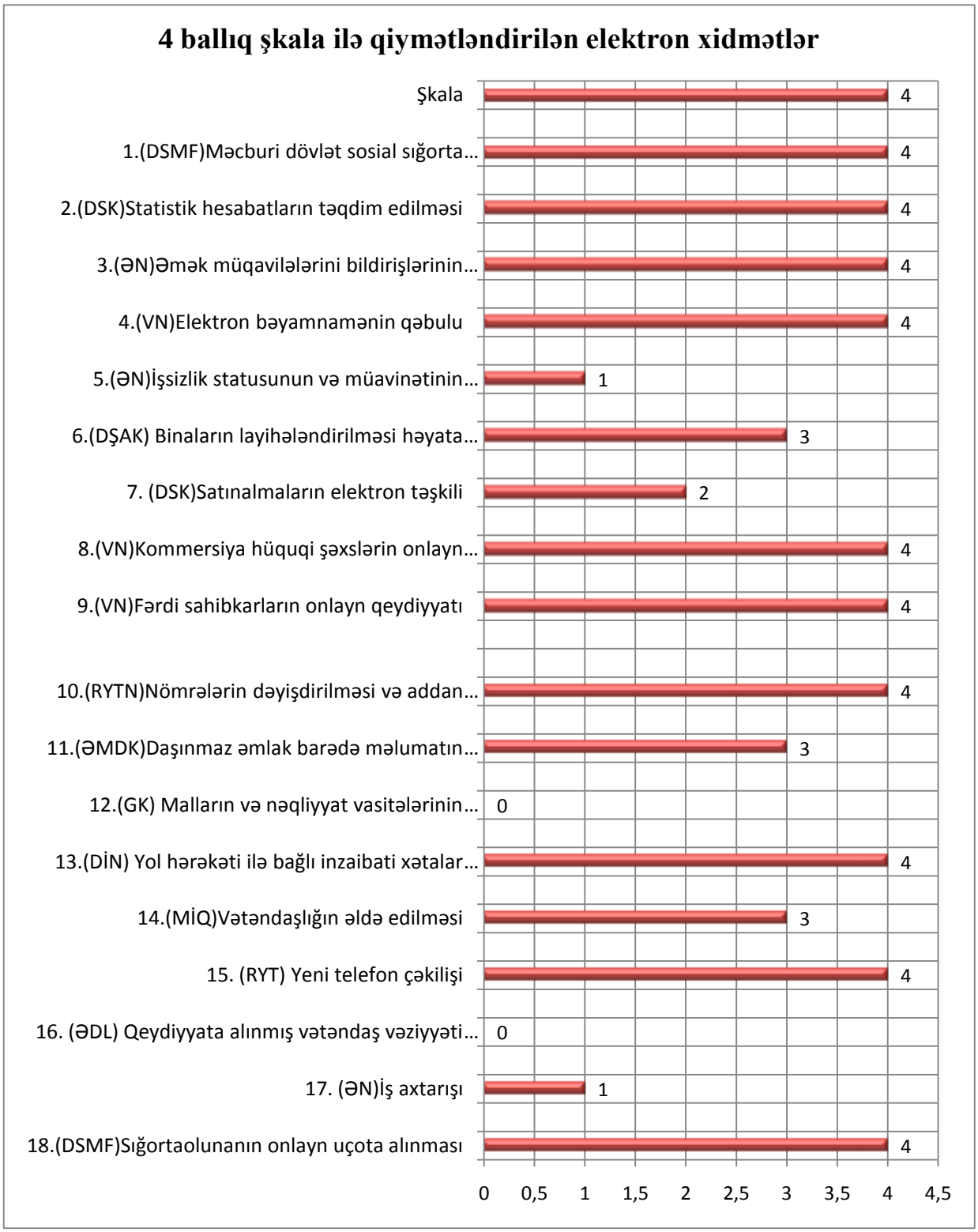
5-ci səviyyə – Avtomatlaşdırılmış və proaktiv mərhələ (fərdiləşmiş)- Elektron xidmətlərin 5- səviyyəli modeli o xidmətlərə tətbiq olunur ki, dövlət qurumu vətəndaş, eləcə də fiziki və hüquqi şəxsin iqtisadi və sosial hüquqlarından irəli gələrək ehtiyac duyduğu xidmətləri onların müraciət etməsindən asılı olmayaraq təmin edir. Misal üçün işsiz kimi qeydiyyatdan keçən işsizə dövlət proaktiv qaydada əlaqəyə keçir və ona iş təklif edir. Azərbaycanda elektron xidmətlərin əksəriyyəti 5-ci səviyyə çatmamışdır.

30 elektron xidmətdən 12-si bu hesabatda 3 səviyyəli model əsasında qiymətləndirilmişdir, nəticələr 2-ci diaqramda göstərilmişdir:



Diaqram 2

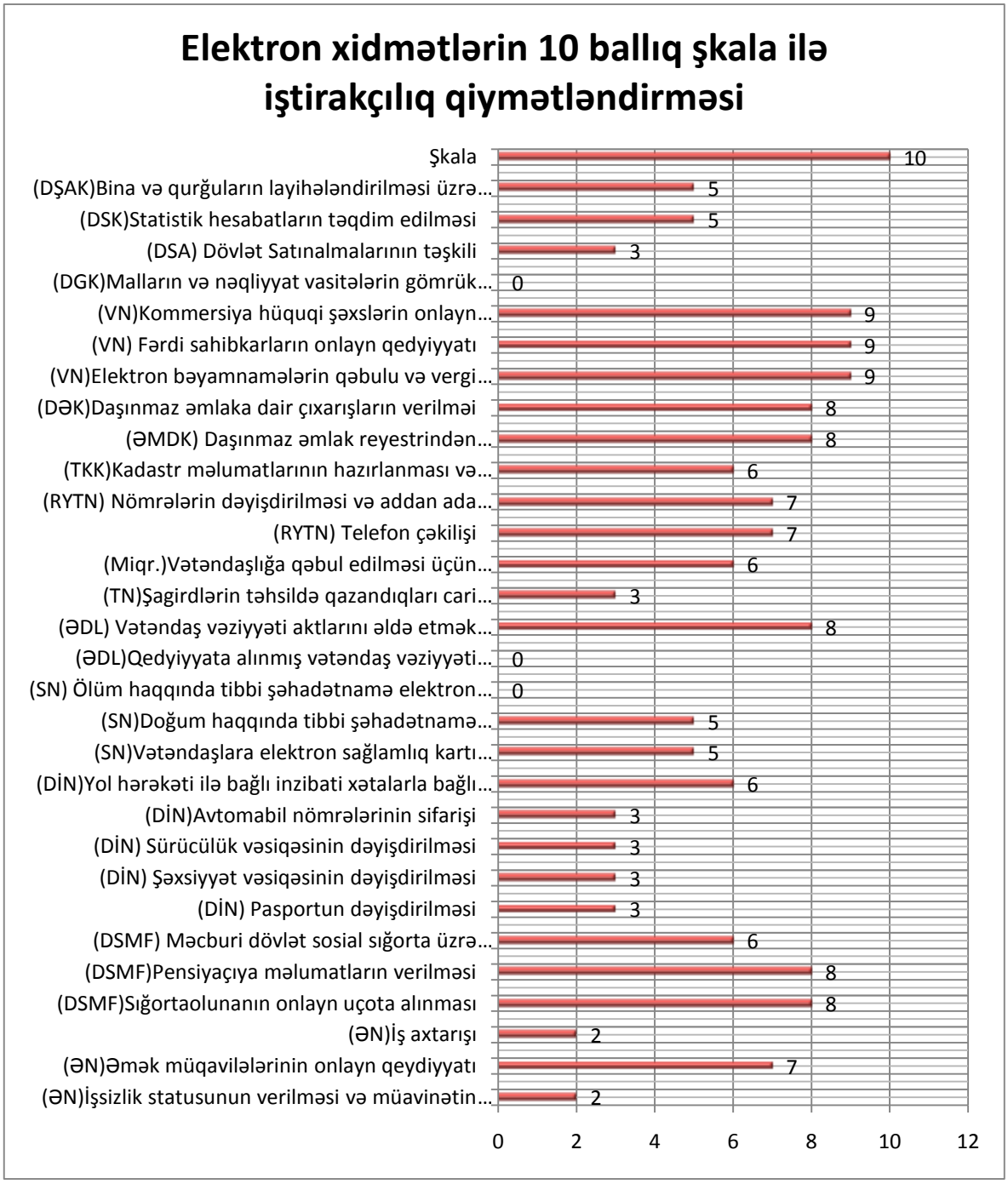
Bununla bərabər, 18 elektron xidmət isə 4 səviyyəli model ilə qiymətləndirilmişdir, nəticələr isə 3-cü diaqramda göstərilmişdir:



Diaqram 3

2. Elektron İştirakçılıq – Elektron xidmətin iştirakçılıq qiymətləndirilməsi zamanı BMT-nin ictimai iştriakçılıqla bağlı 3 səviyyəli modeli nəzərə alınmışdır. Qiymətləndirmə zamanı modelin ilk iki mərhələsi ilə (məlumatlanma və məsləhətləşmə) bağlı suallar verilmiş və ictimai iştirak qiymətləndirilmişdir.

1-3 bal arası – zəif iştirakçılıq;
4-6 bal arası – kafi iştirakçılıq;
7-8 bal arası – yaxşı iştirakçılıq;
9-10 bal arası – əla iştirakçılıq kimi qiymətləndirilmişdir. Elektron iştirakçılıqla bağlı qiymətləndirmənin nəticələri aşağıdakı 4-cü diaqramda göstərilmişdir:

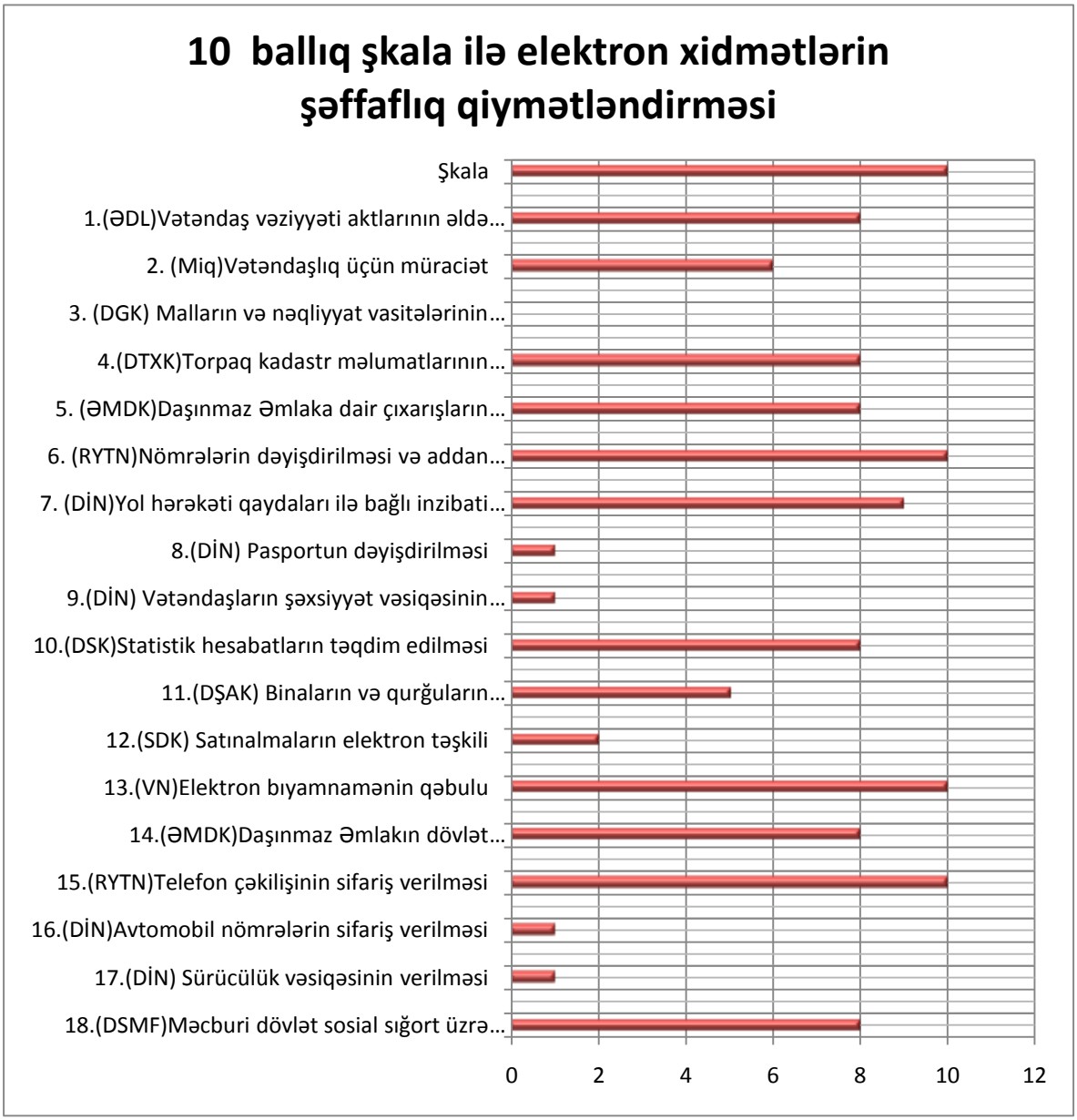


Diaqram 4

3. Elektron Şəffaflıq – Monitorinq çərçivəsində üçüncü qiymətləndirməmiz elektron şəffaflıq aspekti üzrə olmuşdur. Elektron şəffaflıq dedikdə elektron xidmət çərçivəsində şəffaflıq nəzərdə tutulur, qurumun şəffaflığını əks etdirmir. Aşağıdakı metodologiya ilə əsasən elektron xidmətlərin korrupsiyanın azalmasına verdiyi töhvə qiymətləndirilir. Qiymətləndirmə elektron ünsiyyət və interaktiv ünsiyyət, nağdsız ödəniş imkanları və məlumat bazalarının interoperativliyi komponentlərinə əsasən aparılır.

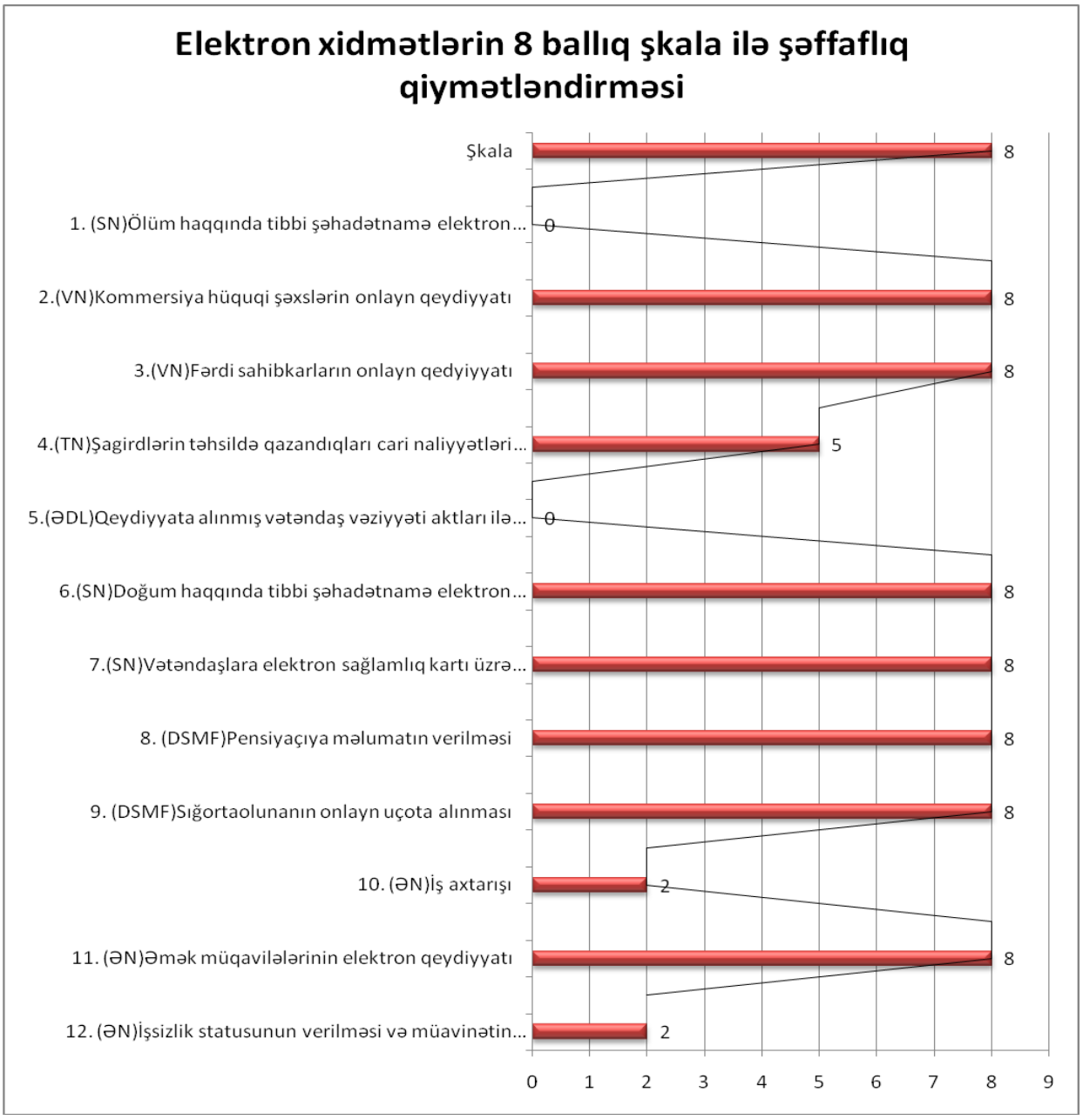
Qiymətləndirmə zamanı ödənişli xidmətlər 10 bal üzərindən, ödənişsiz xidmətlər isə ilk 8 sual üzərindən 8 ballıq şkala əsasında qiymətləndirilir (ödənişlə bağlı 9-cu və 10-cu suallar bu xidmətlərə aid deyil).

10 ballıq şkala əsasında:
1-4 bala arası – qeyri-şəffaf
5-7 bal arası – nisbətən şəffaf
8-10 bal arası – kifayət qədər şəffaflıq qiymətləndirilməsi aparılmış, nəticələr isə aşağıdakı 5-ci diaqramda göstərilmişdir:



5-ci diaqram

8 ballıq şkala əsasında isə:
1-3- bal arası – qeyri şəffaf
4-5 bal arası – nisbətən şəffaf
6-8 bal arası – kifayət qədər şəffaflıq qiymətləndirməsi aparılmış nəticələr isə aşağıdakı 6-cı diaqramda göstərilmişdir.



Diaqram 6

Elektron hökumət mühitini təhlil edərkən həm müsbət meyllər, həm də problemlər müşahidə edilmişdir. Bununla əlaqədar olaraq, aşağıda əsas nailiyyətlər və mövcud problemlər sadalanacaq və həmçinin bu problemlərin həlli istiqamətində dövlət qurumlarına tövsiyələr təklif ediləcəkdir.

ƏSAS NAİLİYYƏTLƏR:

1. Azərbaycanda "elektron hökumət" quruculuğu və "mobil hökumət quruculuğu" paralel inkişaf edir. Elektron hökumət quruculuğunda əsas fokus kompüter (Personal Computer) əsasında əldə edilən xidmətlərə yönəlirsə, mobil hökumət quruculuğunda isə mobil telefonlar əsasında əldə edilən xidmətlərə yönəlir. Mobil hökumət quruculuğunun əsas elementi mobil (ASAN) imzadır.

Mobil imza ilk dəfə olaraq Estoniyada tətbiq olunmağa başlanılmış, oradan da Best Solution şirkətinin vasitəçiliyi ilə Azərbaycana gətirilmişdir. Hal hazırda mobil imza (ASAN imza) sahiblərinin sayı smart kart əsaslı elektron imza sahiblərindən iki dəfə çoxdur. Bu əsasən 2 səbəblə izah oluna bilər. ASAN imzanı istifadə etmək daha rahatdır, ondan istifadə üçün mobil telefondan başqa hər hansı əlavə cihaz (yəni kart oxuyucudan) istifadəyə ehtiyac yoxdur. Digər tərəfdən Vergilər Nazirliyi asan imzanı təhlükəsiz elektron imza vasitəsi kimi vergi ödəyiciləri arasında daha yaxşı təşviq edə bilmişdir.

2. **Elektron hökumət quruculuğunda mərkəzləşmə meyli, əksmərkəzləşmə meylinə üstün gəlməkdədir**. Azərbaycanda "elektron hökumət" quruculuğu və "mobil hökumət" quruculuğu paralel inkişaf etsə də, əslində bu elektron hökumət quruculuğunda "mərkəzləşmə" (Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin elektron hökumət quruculuğu, elektron imza, elektron hökumət portalı) və "əksmərkəzləşmə" (Vergilər Nazirliyinin ASAN imzanı yaratması, uzun müddət Vergilər Nazirliyinin öz xidmətlərini yalnız öz internet saytından təqdim etməsi) meyllərinin təzahürü kimi anlamaq olar. Hal-hazırda "mərkəzləşmə" meyli əksmərkəzləşmə meylinə üstün gəlməkdədir. Belə ki, 2013-2014-cü illər ərzində elektron hökumət portalına qoşulan dövlət qurumlarının sayı 40-dan 48-ə qalxıb,[3] o cümlədən Vergilər Nazirliyinin bütün elektron xidmətləri elektron hökumət portalına inteqrasiya edib, ancaq elektron hökumət portalından Vergilər Nazirliyinin elektron xidmətlərinə keçid aldıqda, digər xidmətlərdən fərqli olaraq, yenidən qeydiyyatdan keçmək zərurəti yaranır. Əslində isə bütün xidmətlərdən bir dəfə qeydiyyatdan keçməklə istifadə edilməlidir.

3. **Elektron xidmətlərdən istifadə edənlərin sayı artmaqdadır.** Belə ki, Elektron hökumət portalından istifadə edən istifadəçilərin sayı iki il ərzində 1,5 milyona yaxın olmuşdur. Xüsusən 2014-ci ilin iyul ayından noyabr ayına kimi 1 milyon istifadəçi artmış, 4,5 milyon əməliyyat yerinə yetirilmişdir. Ümumilikdə elektron xidmət istifadəçilərinin artması elektron hökumət portalında təqdim olunan xidmətlərin sayının (179-dan 383-ə) artması ilə izah edilə bilər. 2014-cü il iyul-noyabr ayında olan 1 milyon artımı isə Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin yeni istifadəyə verdiyi "Əmək müqavilələri bildirişlərinin qeydiyyatı" və Tələbə Qəbulu Üzrə Dövlət Komissiyasının təqdim etdiyi elektron xidmətlərindən mövsümi geniş istifadə ilə izah etmək mümküdür.

4. Özəl sektorun təqdim etdiyi elektron ödəmə vasitələri geniş yayılmağa başlayır. Bu bir tərəfdən önlayn ödəmə vasitələrinin (azericard, goldenpay, easy pay) artması, digər tərəfdən isə elektron ödəmə kiosklarının (milli ön, e-manat) artması ilə izah edilə bilər. Hətta bəzi dövlət qurumları elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı özəl sektora aid onlayn ödəmə infrastrukturundan (Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi, kommunal sektorda olan dövlət şirkətləri) və kiosk ödəmə infrastrukturundan faydalanırlar.

5. Elektron hökumət quruculuğunda qanunvericilik bazası inkişaf etməkdədir. Belə ki, informasiya sistemləri arasında informasiya mübadiləsini təmin etmək üçün müvafiq hüquqi baza kifayət qədər yaradılmışdır. Belə ki, "Elektron hökumət" portalı haqqında Əsasnamənin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 5 fevral 2013 il tarixli Fərmanı, "Elektron hökumət" portalına qoşulmalı olan informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının Siyahısı"nın təsdiq edilməsi barədə 1 may 2014-ci il Fərmanı buna misal ola bilər.

6. Dövlət qurumları elektron xidmətlər sahəsində gördükləri işləri daha həvəslə təqdim edirlər. Bu baxımdan vətəndaş cəmiyyəti üçün dövlət qurumları ilə bu sahədə işləmək daha asandır.

7. Sosial e-xidmətlərin sahəsində yeniliklərin müjdəsi verilir. Vətəndaşlara nisbətdə biznes sektoruna aid elektron xidmətlər, xüsusən vergi və sosial sığorta inzibatçılığı daha da inkişaf etsə də, son dövrlər vətəndaşlara göstərilən elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı Əmək Nazirliyi tərəfindən yeniliklərin müjdəsi verilir.

8. K**adr problemlərini aradan qaldırmaq üçün səylər göstərilir.** Elektron hökuməti quruculuğunda kadr problemlərini aradan qaldırmaq üçün beynəlxalq təcrübəyə müraciət edilir. Belə ki, elektron hökumət quruculuğunda öndə olan ölkə olan Koreya Respublikasının İnkişaf Agentliyi (KOİCA) ilə əlaqələr qurulub, yerli kadrlar üçün təlimlər təşkil edilir.

ELEKTRON HÖKUMƏT QURUCULUĞU İSTİQAMƏTİNDƏ PROBLEMLƏR VƏ TÖVSİYƏLƏR

1.**Elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı strateji, konseptual plan hələ də tam formalaşmamışdır.**

[3] https://www.e-gov.az/az/news/read/93#.VHZRuDGsWAk

Bununla əlaqədar, tövsiyə edirik ki, Elektron hökumətin 2020-ci ilə kimi inkişafı ilə bağlı aydın, mərhələli, nailiyyətləri ölçülə biləcək konseptual inkişaf planı hazırlansın. Bundan başqa, elektron xidmətlərin inkişafı üzrə hazırlanmış Dövlət Proqramının layihəsi təsdiq edilsin. Habelə, ölkədə bütün dövlət qurumları tərəfindən göstərilən xidmətlərin (həm oflayn həm də elektron xidmətlərin siyahısı) elektron reyestri yaradılsın.

2. **Elektron xidmətlərin maliyyə təminatı sahəsində qeyri-müəyyənlik qalmaqdadır.** Tövsiyə edirik ki, dövlət büdcəsindən dövlət qurumlarına maliyyə verilərkən elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı qrafada öz yerini tapsın. Bundan başqa, dövlət büdcəsindən maliyyə ilk növbədə dövlət qurumlarının müştərək əməkdaşlığı nəticəsində təqdim olunan elektron xidmətlərin (shared e-services) inkişafına yönəlməlidir.

3. **İnformasiya sistemləri və ehtiyatlarının inkişafında baryerlər qalmaqdadır**. Dövlət qurumlarının informasiya sistemləri arasında məlumat mübadiləsi olmadığından, bir neçə dövlət qurumunun əməkdaşlığını (hər hansı xidmətlə bağlı digər qurumun arayışının tələb olunması) zəruri edən əksər elektron xidmətlərin inkişaf səviyyəsi müraciət mərhələsindən o yana keçmir, bəzi ximdətlər üzrə sənədlərin skan edilərək göndərilməsi tələb edilir. Bununla əlaqədar, tövsiyə edirik ki, prioritet informasiya sistemləri və ehtiyatlarının siyahısının formalaşdırılması və dövlət büdcəsinin prioritet informasiya sistemlərinin yaradılmasına sərf edilməsi məqsədəmüvafiq olardı. Bu baxımdan tövsiyə edirik ki, ilk növbədə fərdi məlumatlar, kommersiya məlumatları, daşınmaz əmlak və torpaq kadastr informasiya sistemlərinin yaradılması və inkişafı, eləcə də digər dövət qurumları ilə məlumat mübadiləsi prioritet olmalıdır. Bununla bərabər, dövlət arxivi, məhkəmələr, daşınar əmlak, tibbi məlumatlarının elektronlaşması da unudulmamalıdır.

4. İnformasiya sistemlərinin məlumat mübadiləsində də baryerlər qalmaqdadır. Azərbaycanda elektron xidmətlərin keyfiyyətinə birbaşa təsir edən fərdi, kommersiya informasiya sistemləri müəyyən mənada formalaşsa da, daşınmaz əmlak barəsində məlumat bazası tam formalaşmayıb. Kommersiya məlumatları barəsində əsas informasiya bazası olan Avtomatlaşdırılmış Vergi İdarəetmə Sisteminin məlumatlardan bir çox dövlət qurumları elektron xidmətlər göstərilməsi çərçivəsində istifadə edilmir. Dövlət qurumları arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təşkil edəcək "elektron hökumət" şlüzü qurulmuşdur.Dövlət qurumları elektron hökumət portalına qoşularaq bu şlüz vasitəsilə öz aralarında müəyyən səviyyədə məlumat mübadiləsi edirlər. Lakin indiki mərhələdə dövlət qurumları öz aralarında elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı (xüsusən vətəndaşlara yönəlik elektron xidmətlər) bu məlumat mübadiləsi infrastrukturdan çox məhdud şəkildə istifadə edirlər. Bundan başqa, Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidmətinin təqdim etdiyi AZSTATE şəbəkəsi dövlət qurumları arasında əlaqə şəbəkəsi kimi də istifadə edilir. Bundan əlavə, indiyə kimi Azərbaycanda dövlət qurumlarının əsaslanacağı vahid informasiya mübadilə standartları (ümumi format və standartlar) işlənib hazırlanmamışdır. Bununla əlaqədar tövsiyə edirik ki, daşınmaz əmlak və torpaq kadastr elektron məlumat bazalarının inkişaf etdirilməsi və bu məlumatların digər dövlət qurumları ilə mübadiləsi sürətləndirilsin; Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi, Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi, Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi, Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən elektron xidmət göstərərkən AVİS informasiya sistemində olan kommersiya məlumatlarından istifadəsi təmin edilsin; EHDİS-in elektron hökumət şlüzundan dövlət qurumlarının arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsi infrastrukturu kimi istifadə edilməsi genişlənsin; İnformasiya mübadiləsi standartlarının (format və protokollar) hazırlanması və bu standartların hazırlanması zamanı Avropa Birliyinin, o cümlədən Estoniya, Almaniya və Fransa Respublikalarının təcrübəsindən faydalanılsın.

5. Dövlət qurumları informasiya sistemləri hazırlanarkən müxtəlif proqramlaşdırma dillərindən istifadə praktikası davam etməkdədir. Bu da informasiya sistemlərinin uzlaşdırılması zamanı əlavə texniki problemlərə gətirib çıxarır. Elektron hökumət şlüzu bu problemi həll etməyə imkan verir. Həmçinin informasiya sistemlərinin və elektron xidmətlərin elektron hökumət portalına qoşulması ilə bağlı texniki tələblər müəyyən edilmişdir[4]. Tpvsiyə edirik ki, dövlət qurumları bu qərarın icrasına diqqəti artırsın və informasiya sistemləri arasında uzlaşmanı təmin etmək üçün texniki tədbirlər görsünlər.

[4] Nazirlər Kabinetinin 1 may 2014-cü il 118 nömrəli qərarı, www.cabmin.gov.az

6. Azərbaycan dövlət qurumları elektron xidmətləri -dar mənada- məişət korrupsiyası ilə mübarizədə bir vasitə kimi görməkdədir. Halbuki, elektron hökumət dövlət idarəetməsinin rasionallaşdırılması, operativləşdirilməsi və struktur şəffaflaşdırılması istiqamətində də əsas vasitə olmalıdır. Dövlət qurumları tender proseslərini də elektronlaşdırmalı və daha şəffaf etməlidirlər. Bu istiqamətdə Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi e-tenderlərin keçirilməsini dövlət qurumları arasında təşviq etməlidir. Bundan başqa, dövlət qurumlarının maliyyə şəffaflığının təmin edilməsi üçün informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) imkanlarından geniş istifadə etmək olar. Belə ki, dövlət qurumları arasında "Elektron İnteqrativ Maliyyə İdarətmə Sistemi"-nin yaradılması dövlət siyasətinin prioriteti hesab edilməlidir. Bu sahədə yerli informasiya texnologiyaları sahəsində ixtisaslaşmış şirkətlərlə əməkdaşlıq edilə bilər.

7. Elektron hökumət portalının yalnız dövlət xidmətləri göstərən bir platforma kimi qavranılmasıdır. Halbuki, elektron hökumət portalı açıq hökumət siyasətinin əsas vasitələrindən biri olmaldır. Portalda dövlətin sektoral qanunları (e-qanun), fərmanları, sərəncamları, məhkəmə qərarları, dövlət büdcəsi xərcləmələri, vəzifəli şəxslərin əlaqə nömrələri də yer almalıdır.

8. Biznes sahəsində elektron xidmətlərin inkişafının dərinləşməməsidir. Tövsiyə edirik ki, icazeler.gov.az saytında dövlət qurumlarının icazə və lisenziyaları üçün tələb olunan sənədlər sadələşdirilməli, ödəmələr onlayn əsasda baş tutmalı və lisenziya və icazələrin verilməsi onlayn əsasda bildirilməlidir. Bundan başqa, elektron gömrük bəyannaməsi xidməti təşkil edilməlidir.

9. Ölkə üzrə Mərkəsi Bank nəzdində Hökumət Ödəniş Portalı (apus.az) olsa da, Elektron hökumət portalında yer almır. Tövisyə edirik ki, Mərkəzi Bank və RYTN Hökumət Ödəniş Portalının Elektron Hökumət Portalına inteqrasiya etməsi sahəsində səylərini artırsınlar.

10. Qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsinin davam etdirilməsinə ehtiyac var. "İnformasiya sistemləri və ehtiyatları haqqında" qanunun qəbulu sürətlənsin. Bundan başqa hər bir dövlət qurumunu informasiya mübadiləsini etməyə məcbur edən müddə da qanunvericilikdə öz əksini tapsın.

ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN GÖSTƏRİLMƏSİ SAHƏSİNDƏ PROBLEMLƏR VƏ TÖVSİYƏLƏR

11. Vətəndaşlara göstərilən sosial əhəmiyyətli elektron xidmətlər biznes sektoru ilə müqayisədə zəif inkişaf etmişdir. Azərbaycanda elektron xidmət istifadəçilərinin sayını artırmaq üçün, Azərbaycan Respublikasında yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqəsinin tətbiqi edilməsi planlaşdırılır[5]. Yeni veriləcək şəxsiyyət vəsiqələrində elektron imza sertifikatlarının da olması nəzərdə tutulur və bu elektron imzadan hərtərəfli istifadəyə imkan yaradacaqdır. Tövsiyə edirik ki, yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqəsi multifunkisonal olsun.(Mis: həm sağlamlıq kartı, həm pensiya kartı, həm də sürücülük kartı, həm də bank kartı ola bilər) Bundan başqa, sosial müavinət, ünvanlı yardım, əlilliyin müəyyən olunması, pasport, şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi, iş axtarışı, taksi lisenziyasının alınması, qeydiyyatdan olan vətəndaş vəziyyəti aktlarının verilməsi sahələrində xidmətlərin elektronlaşması vətəndaşların elektron xidmətlərdən geniş istifadəsinə gətirib çıxara bilər.

12. Elektron xidmətlərin göstərilməsində qeyri-bərabərlik aradan qaldırılmalıdır. Dövlət qurumlarının birbaşa işinə təsir edən elektron xidmətlər (vergi toplanması, yol hərəkəti ilə bağlı cərimələrin ödənilməsi) daha yaxşı inkişaf etdiyi halda, dövlət qurumlarının işinə birbaşa təsir etməyən elektron xidmətlər (vətəndaşlara şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi, müavinətlərin verilməsi, biznes lisenziylarının verilməsi) informasiya mərhələsində qalmışdır və sözügedən xidmətlərin tam elektronlaşmasına ehtiyac vardır.

13. Elektron xidmətlərin göstərilməsində vətəndaş iştirakçılığına ehtiyac vardır. Çox az xidmətlər üzrə vətəndaş məmnuniyyətini ölçmək üçün sorğular keçirilir, bundan başqa vətəndaşların öz şikayətlərini bildirmək üçün onlayn mexanizmlər zəif inkişaf edib. Bununla əlaqədar tövsiyə edirik ki, vətəndaşların ehtiyac və tələblərini nəzərə alan sorğular keçirilsin və eləcə də xidmətlə bağlı operativ

[5] Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 28 noyabr 2014-cü il tarixli 893 №li Sərəncamı

qaydada vətəndaşların rəylərini nəzərə almaq üçün onlayn mexanizmlər və qaynar xəttlər yaradılsın, yaxud inkişaf etdirilsin.

14. Elektron xidmətlərin göstərilməsində şəffaflıq mexanizmlərinin inkişafına ehtiyac vardır. Bir çox dövlət qurumlarının elektron xidmətləri elektron hökumət portalına inteqrasiya etməyib; nə elektron imza nə də onlayn ödəmə vasitələrindən istifadə edilir. Tövsiyə edirik ki, dövlət rüsümu tələb edən bütün xidmətlər üzrə mövcud onlayn ödəmə mexanizmlərindən istifadə edilsin və bunun üçün hüquqi məcburiyyət mexanizmləri tətbiq edilsin, bundan başqa bütün dövlət xidmətləri bir pəncərə - elektron hökumət portalına inteqrasiya edilsin.

NƏTICƏ

Azərbaycanda elektron xidmətlərin inkişafına imkan yaradacaq elektron hökumət infrastrukturu kifayət qədər formalaşmış və inkişaf etməkdədir. Mövcud elektron hökumət infrastrukturu ilə bir qurumdan asılı olan e-xidmətlərin inkişaf səviyyəsi 4-cü səviyyə - tam elektronlaşmaya (elektron müraciət və xidmətin elektron çatdırılması) qədər yüksələ bilər. Bir neçə qurumdan asılı olan elektron xidmətlərin 4-cü səviyyəyə qalxması üçün ilk növbədə dövlət qurumlarının informasiya sistemləri arasında məlumatların (o cümlədən, fərdi, kommersiya və daşınmaz əmlakla bağlı məlumatların) təhlükəsiz mübadiləsi vacibdir. Hal-hazırda informasiya sistemləri arasında informasiya mübadiləsi üçün heç bir texniki və hüquqi baryer yoxdur, lakin dövlət qurumları informasiya mübadiləsi sahəsində əməkdaşlığa az meyllidirlər. Bunun nəticəsində isə, elektron xidmətlər sahəsində mənzərə rəngarəng olur: Bir tərəfdən yüksək keyfiyyətli elektron xidmət göstərən Vergilər Nazirliyi, Dövlət Sosial Müdafiə Fondu, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi, digər tərəfdən elektron xidmətləri informasiya mərhələsində qalan Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi və Dövlət Gömrük Komitəsi. Həmçinin bir sıra dövlət qurumları-Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi, Daxili İşlər Nazirliyi müxtəlif xidmətləri həm informasiya, həm də tam elektronlaşmış şəkildə göstərirlər. Arzuediləndir ki, hökumətin maliyyə resursları sosial istiqamətli elektron xidmətlərin inkişafına yönəldilsin. Bundan başqa, hökumət elektron hökumət quruculuğu üçün vacib element informasiya sistemlərinin yaradılmasını prioriteləşdirməli, o cümlədən daşınmaz əmlak və torpaq kadastrı ilə bağlı məlumat bazalarının formalaşmasına daha çox diqqət ayırmalıdır.

II. ELEKTRON HÖKUMƏT KONSEPSİYASI VƏ QURULUŞU

1. İlk vaxtlar dövlətlər elektron hökumət konsepsiyasını vətəndaşlara elektron xidmətlər göstərmək kimi qavrayırdılarsa, daha sonra informasiya və kommunikasiya texnologiyalarını dövlət idarəçiliyində tətbiq etməklə yeni elektron idarəçilik modeli yaratmağa istiqamətləndilər.

Dünyada əhalinin internetdən geniş istifadəsi onların dövlət qurumları qarşısında gözləntilərini artırırır. Həmçinin, dövlətlərin fiskal tələblərinin artması, eləcə də dövlətlərin qloballaşma prosesi ilə əlaqədar daha çox aktorlarla təmasa keçməsi də onların yükünü artırır. Məhz bu və digər səbəblər ucbatından dövətlər informasiya və kommunikasiya texnologiyaları (İKT) vasitələrinin verdiyi imkanlardan faydalanaraq öz ənənəvi xidmətlərini elektron mühitdə göstərməyə başlamışlar. Artıq elektron hökumət quruculuğu müasir dünyada dövlət siyasətinin əsas meyllərindən birinə çevrilmişdir.

Bəs onda elektron hökumət konsepsiyasını necə başa düşək? BMT-nin tərifinə görə *elektron hökumət informasiya və kommunikasiya texnologiyalarından (İKT) istifadə etməklə ictimai məlumatların və xidmətlərin əhaliyə təqdim edilməsidir*[6]. Həmçinin, Avropa İnkişaf və Əməkdaşlıq Təşkilatının (OECD) tərifinə görə *elektron hökumət İKT, xüsusən internetdən istifadə edərək daha yaxşı idarəçiliyə nail olmaqdır*[7]. Avropa Komissiyası isə daha geniş tərif verir: *Elektron hökumət təşkilati dəyişikliklər və yeni bacarıqların yaradılması müşaiyət olunmaqla İKT-nin dövlət idarəetməsinə tətbiqi və bununla da dövlət xidmətləri və demokratik prosesin inkişafına töhfə verilməsi, eləcə də dövlət siyasətinin inkişafının dəstəklənməsidir*[8].

Bugünə kimi elektron hökumət quruculuğu 3 əsas mərhələdən keçmişdir.

a) Elektron hökumət *ilk vaxtlar İKT-nin (internet) köməyi ilə əhaliyə məlumatlar verilməsi və dövlət xidmətlərinin göstərilməsi kimi başa düşülürdü.* Bu mənada dövlətlərin artıq "front office"-də (ön ofisi) vətəndaş, sahibkar, hüquqi şəxslər ilə təmasının forma etibarilə dəyişməsi müşahidə olunurdu. Artıq dövət qurumları öz internet səhifələrini yaradır, eləcə də ictimai informasiyaları öz səhifələrində yerləşdirir və elektron xidmətlər göstərməyə başlayırlar. Bununla da, dövlətlər xidmətlərdən istifadəni asanlaşdırır, eləcə də vəzifəli şəxslərlə birbaşa ünsiyyəti aradan qaldırmağa istiqamətlənirdilər.
b) Daha sonra elektron hökumət quruculuğunda *nəinki elektron xidmətlər göstərmək, həmçinin İKT-nin dövlətin daxili informasiya sisteminə tətbiqi geniş vüsət aldı.* Belə ki, elektronlaşma dövlət qurumunun təmas ofisindən (front office) arxa ofis (back office) istiqamətinə nüfuz etməyə başlayır[9]. Dövlət qurumunun həm elektron xidmət göstərməsi, həm də elektron sənəd dövriyyəsi və elektron məlumat bazasından istifadəsi buna misal ola bilər.
c) Nəhayət dövlətlər elektron hökumət siyasəti çərçicəsində *İKT əsasında daha "ağıllı" və səmərəli hökumət (smart governement) qurmağa istiqamətləndilər*. Belə ki İKT dövlət idarəetməsində struktur dəyişikliklər etməyə qadir olan vasitə kimi başa düşüldü. Qısası dövlət qurumlarının informasiya sistemləri bir mərkəzə inteqrasiya olunaraq ortaq, səmərəli və sürətli elektron xidmətlər göstərmək əsas istiqamət oldu.

Ümumilikdə isə elektron hökumət quruluş olaraq aşağıdakı komponentləri əhatə edir:

- **hökumətin xarici informasiya sistemi** - dövlət orqanları vətəndaşlarla, fiziki və hüquqi şəxslər və digər dövlət orqanları ilə əlaqəyə girir;
- **hökumətin daxili informasiya sistemi** - siyasi və hüquqi əhəmiyyətli qərarların qəbuluna cəlb olunan dövlət qurumlaırnın daxilində xidməti məlumatların elektron mübadiləsi baş tutur;

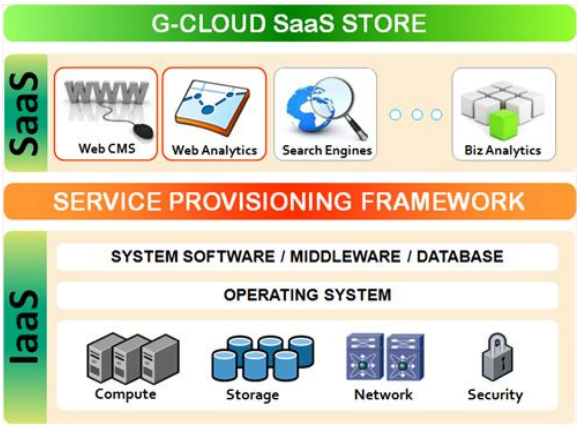
---

[6] UN. Global e-Government readiness report 2004. Towards access for opportunity. Web available, 2007. http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN019207.pdf. 14
[7] http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf
[8] Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Region, p. 7
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF
[9] Introduction to Electronic Government, Tomasz Janowski, PHD, UNU-İİST,
http://ocw.unu.edu/international-institute-for-software-technology/introduction-to-electronic-government/introduction1.pdf

- **kompleks informasiya təhlükəsizlik sistemi** - informasiyanın məzmun hissəsinin təhlükəsizliyi və onun xarici təsirlərdən (qanunsuz köçürmə, yayılma, təcrid etmə və ya məhv etmə cəhdləri) qorunması təmin edilir.

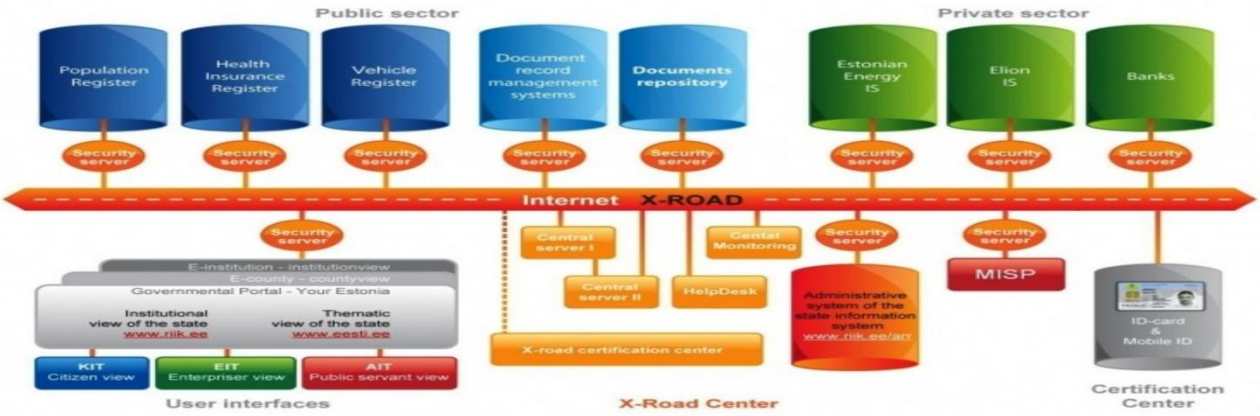
Bu gün dünyada elektron hökumət iki əsas texnologiya əsasında təşkil edilir: cloud computing texnologiyası və X-road texnologiyası. Avropa (Almaniya, Fransa, İspaniya) ölkələrinin əksəriyyəti, eləcə də Şərqi Asiya dövlətləri elektron hökumət qurucluğunda "cloud computing" sisteminə əsaslanır.[10]

Şəkil 1 və 2: Sinqapurun elektron hökumət modeli[11]



Cloud Computing elektron hökumət sistemində mərkəzləşmiş qaydada sürətli və rahat məlumat mübadiləsi baş tutur. X-Road infrastrukturu isə dövlət qurumlarının informasiya sistemlərinin müstəqilliyini saxlayaraq təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təmin edir. Belə ki, X-road özü-özlüyündə məlumat daşıyıcısı deyil, əksinə təhlükəsiz məlumat ötürücü infrastrukturdur.[12] Təhlükəsiz məlumat mübadiləsi nəticəsində isə innovativ, yüksək keyfiyyətli və məzmunlu elektron xidmətlərin göstərilməsi mümkün olur.

Şəkil 3: Estoniyanın X-road elektron hökumət modeli[13]



Estoniyanın təcrübəsinə nəzər salsaq görərik ki, Estoniyada elektron hökumət modeli 3 əsas komponentdən ibarətdir[14]:

[10] Cloud Computing in E-Government across Europe A Comparison, 2013, www.springerlink.com
[11] Cloud Computing for Government, http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-government/cloud-computing-for-government
[12] Data Exchange Layer X-Road, https://www.ria.ee/x-road/
[13] X-road, Estonian İnformation System's Authority, https://www.ria.ee/public/x_tee/xRoadOverview.pdf
[14] eGovernment in Estonia: Best Practices, https://www.ria.ee/x-road/

- Elektron məlumat reyestrlərinin mövcudluğu;
- Təhlükəsiz məlumat mübadiləsi (x-road);
- Elektron Xidmətlərin göstərilməsi.

Estoniyada elektron hökumət quruculuğunun 3-cü mərhələsi məhz X-road infrastrukturunun–"təhlükəsiz məlumat mübadiləsi"-nin təmin edilməsi ilə mövcud olmuşdur. Azərbaycanda da elektron hökumət infrastrukturu Estoniyanın X-road sisteminə əsaslanır. Azərbaycan və Estoniyadan başqa X-Road elektron hökumət modelinə Finlandiya hökuməti də müraciət etmişdir[15].

[15] http://news.err.ee/v/scitech/664fbc95-f5d1-4c3b-a2be-fd735c673b9e

III. AZƏRBAYCANDA ELEKTRON HÖKUMƏT SAHƏSİNDƏ MƏNZƏRƏ

ELEKTRON HÖKUMƏT SIYASƏTI VƏ GÖRÜLMÜŞ IŞLƏR

Azərbayacanda elektron hökumət quruculuğu çərçivəsində elektron hökumət infrastrukturunun əsas komponenentləri, eləcə də daxili məlumat mübadiləsi strukturu yaradılmışdır və dövlət qurumlarının informasiya sistemlərinin bu infrastruktura inteqrasiyası həyata keçirilməkdədir. Lakin hələ ki, bu informasiya sistemlərinin öz aralarında məlumat mübadiləsi imkanları çox məhduddur. Məhz bu amil elektron xidmətlərin keyfiyyətinin artmasına və xidmət istifadəçilərinin sayının çoxalmasına əsas maneədir.

Azərbaycanda "elektron hökumət" ideyası isə ilk dəfə «Azərbaycan Respublikasının inkişafı naminə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları üzrə Milli Strategiya (2003- 2012-ci illər)» sənədində öz əksini tapmışdır.[16] Strategiyanın həyata keçirilməsi üçün 2004-ci ildə Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi təsis edilmişdir. Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi sözügedən strategiyanın reallaşdırılması istiqamətində 2005-2008-ci illər və 2010-2012-ci illər üçün "Elektron Azərbaycan" Dövlət Proqramları həyata keçirmişdir. 1-ci proqram daha çox informasiya cəmiyyətinin əsaslarını hazırlamağa yönəlsə də, sonuncu proqram birbaşa elektron hökumətə keçidi sürətləndirməyə istiqamətlənmişdir.

Sonuncu dövlət proqramında *Dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarında İKT-nin tətbiqi və elektron xidmətlərin inkişaf etdirilməsi* 4 əsas istiqamətdən biri kimi müəyyən olunmuşdur. Bu istiqamət üzrə qarşıya aşağıdakı vəzifələr qoyulmuşdur[17]:

- vahid konfidensial multiservis şəbəkəsinin inkişaf etdirilməsi və vahid informasiya məkanının formalaşdırılması;
- dövlət informasiya sistemləri və resurslarının formalaşdırılması, inteqrasiyası və inkişaf etdirilməsi, dövlət orqanlarının öz aralarında, həmçinin fiziki və hüquqi şəxslərlə qarşılıqlı əlaqə zamanı təhlükəsiz informasiya mübadiləsi üçün mütərəqqi mexanizmlərin tətbiq edilməsi;
- "E-hökumət" həllərinin tətbiqi və "bir pəncərə" prinsipi əsasında elektron xidmətlərin təqdim olunması.

Dövlət proqramını həyata keçirmək üçün 2010-cu ildə isə Nazirlər Kabinetinin Sərəncamı ilə "Azərbaycan Respublikasında 2010-2011-ci illərdə "Elektron hökumət"in formalaşdırılması üzrə Fəaliyyət Proqramı təsdiq edilmişdir. Faəliyyət Proqramında aşağıdakı fəaliyyətlər prioritetləşdirilmişdir:

- normativ hüquqi və metodoloji bazanın formalaşdırılması,
- dövlət idarəçiliyində müasir informasiya sistemlərinin geniş tətbiqi,
- "e-hökumət" infrastrukturunun əsas komponentlərinin yaradılması,
- dövlət idarəçiliyində e-xidmətlərin tətbiqi və inkişaf etdirilməsi,
- dövlət qulluqçularının, İKT üzrə mütəxəssislərin hazırlıq səviyyəsinin yüksəldilməsi,
- "e-hökumət" infrastrukturunun və informasiya sistemlərinin fəaliyyətinin təhlükəsizliyinin, fərdi məlumatların mühafizəsinin təmin olunması,
- əhali qrupları, bölgələr arasında "rəqəmli fərqliliyin" azaldılması, onların informasiya texnologiyaları sahəsində savadlılıq səviyyəsinin artırılması, "e-hökumət" xidmətlərinə çıxışının təmin olunması.

Bu istiqamətdə görülmüş işlərin yekunu olaraq, 2011-2012-ci illərdə e-imza dövriyyəyə buraxılmış, bir pəncərə prinsipi əsasında elektron hökumət portalı (www.e-gov.az) fəaliyyətə başlamışdır. Belə ki, 2012-ci ilin yazında Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi podratçı qismində Azərbaycan-Estoniya şirkəti "Best Solution" MMC və Estoniyanın digər partnyor "Cybernetica AS" və "OÜ Aktors" şirkətləri ilə

[16] http://www.mincom.gov.az/layiheler/elektron-hokumet/
[17] 2010-2012-ci illər üçün Elektron Azərbaycan Dövlət Proqramı, 11 august 2010 http://www.mincom.gov.az/qanunvericilik/dovlet-proqramlari/#

əməkdaşlığa başlamış və nəticədə Azərbaycanda **EHDİS (Elektron hökumət dövlət informasiya sistemi)** yaradılmışdır. Layihənin məbləğinin 7 milyon avro olduğu qeyd edilir.[18]

Artıq 2014-2016-cı illər üzrə "Elektron hökumətin inkişafı və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi" Dövlət Proqramının layihəsi işlənmiş və təsdiq olunma mərhələsindədir[19] Yeni proqramda dövlət qurumları arasında məlumat mübadiləsinin vahid standartlarının işlənib hazırlanması, daha yüksək səviyyədə sahəvi elektron xidmətlərin göstərilməsi hədəflənir.[20] "Azərbaycan 2020: Gələcəyə Baxış" konsepsiyasında isə "Elektron hökumət" xidmətlərinin 100 faiz tətbiq edilməsi məqsəd olaraq müəyyən edilmişdir.[21]

Azərbaycanın elektron hökumət sahəsində inkişaf dinamikası beynəlxalq hesabatlarda müsbət əks olunmuşdur. Azərbaycan BMT-nin "elektron hökumət" hesabatında 2010-cu ildə 96-cı yerdən 2014-cü ildə 68-ci mövqeyə yüksəlmiş və beləliklə son hesabatda 28 pillə irəliləmişdir. Reytinqdə Azərbaycan region dövlətlərindən Türkiyə və Rusiyanı geridə qoysa da, Gürcüstan və Ermənistandan arxadadır[22].

Şəkil 4: BMT-nin Elektron Hökumət İndeksi reytinqində Azərbaycanın yeri

Table 1.5. Top 20 countries in Asia

Country	Level of Income	EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank
		Very High EGDI			
Republic of Korea	High	0.9462	1	1	-
Singapore	High	0.9076	3	10	↑ 7
Japan	High	0.8874	6	18	↑ 12
Israel	High	0.8162	17	16	↓ 1
Bahrain	High	0.8089	18	36	↑ 18
		High EGDI			
Kazakhstan	Upper Middle	0.7283	28	38	↑ 10
United Arab Emirates	High	0.7136	32	28	↓ 4
Saudi Arabia	High	0.6900	36	41	↑ 5
Qatar	High	0.6362	44	48	↑ 4
Oman	High	0.6273	48	64	↑ 16
Kuwait	High	0.6268	49	63	↑ 14
Malaysia	Upper Middle	0.6115	52	40	↓ 12
Georgia	Lower Middle	0.6047	56	72	↑ 16
Cyprus	High	0.5958	58	45	↓ 13
Armenia	Lower Middle	0.5897	61	94	↑ 33
Mongolia	Lower Middle	0.5581	65	76	↑ 11
Azerbaijan	Upper Middle	0.5472	68	96	↑ 28
China	Upper Middle	0.5450	70	78	↑ 8
Turkey	Upper Middle	0.5443	71	80	↑ 9
Sri Lanka	Lower Middle	0.5418	74	115	↑ 41
Regional Average		0.4951			
World Average		0.4712			

ELEKTRON HÖKUMƏTIN TƏŞKILATI IDARƏETMƏSI

Elektron xidmətlərin konseptual inkişafı və monitorinqi yeni yaradılmış Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi tərəfindən həyata keçirilsə də, elektron xidmətlərin texniki inkişafına dəstəyi Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyinin nəzdində Məlumat Hesablama Mərkəzi həyata keçirir.

Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi yarandığı gündən "elektron hökumət" üzrə siyasəti müəyyən edən və texniki cəhətdən əsas icraçı qurum olmuşdur. Yuxarıda da qeyd edildiyi kimi, qurum tərəfindən ötən illər ərzində "Elektron Azərbaycan" adlı iki dövlət proqramı həyata keçirilmişdir.

18 aprel, 2012-ci il tarixində Prezident İlham Əliyev *Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi yanında Elektron Hökumət üzrə Dövlət Agentliyinin* yaradılması barədə Sərəncam imzalasa da[23], 13 iyul, 2012-ci il tarixli fərmanı ilə bu sərəncamı ləğv etmiş və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında

[18] Azerbijan to Launch e-governement platform created in Estonia. 18 october 2012, http://www.cyber.ee/home/news/aserbaidzaan-kaeivitab-eestis-loodud-e-valitsuse-susteemi
[19] Vətəndaşlara xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Agentlikdə İntervyu,12 december 2013, Ceyhun Salmanov, İnnovasiyalar və Strateji Araşdırmalar şöbəsinin müdiri
[20] Vətəndaşlara xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Agentlikdə İntervyu, 12 dekabr 2013, Ceyhun Salmanov, İnnovasiyalar və Strateji Araşdırmalar şöbəsinin müdiri
[21] Azərbaycan 2020, Gələcəyə Baxış, 2012,, http://www.president.az/files/future_az.pdf
[22] UN E-governement Survey, 2014, http://unpan3.un.org/
[23] 2187 nömrəli AR Prezidentin Sərəncamı, 18 Aprel 2012-ci il , www.asan.az

Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (VXSİDA) yaradılmışdır.[24] 5 sentyabr, 2012-ci il tarixli 706 nömrəli fərman ilə qurumun Əsasnaməsi təsdiqlənmiş və Əsasnamədə VXSİDA ***dövlət orqanlarının informasiya bazalarının qarşılıqlı inteqrasiyasını, elektron xidmətlərin təşkili prosesinin sürətləndirilməsini, bu sahədə idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsini həyata keçirən mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı*** kimi təsbit olunmuşdur.[25] Eyni zamanda həmin fərmana əsasən *"Elektron hökumət" portalının operatorunun rəyinə və əsaslandırılmış tələbinə uyğun olaraq portala qoşulmaq üçün müəyyən edilmiş texniki tələblərə cavab verməyən elektron xidmətlərlə, informasiya sistemləri və ehtiyatları ilə bağlı zəruri texniki tədbirlər və təkmilləşdirmələr aparmaq VXSİDA-nın əsas vəzifələrinə aid edilmişdir.* Beləliklə, bu fərman ilə Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyinin elektron xidmətlər üzrə səlahiyyətləri VXSİDA-nin xeyrinə məhdudlaşmışdır. Hal-hazırda VXSİDA elektron xidmətlərin təşkilinin monitorinqini aparır və elektron xidmətlərin konseptual inkişafını istiqamətləndirir. Bu qurum həmçinin Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi ilə birlikdə informasiya bazalarının qarşılıqlı inteqrasiyasının hüquqi əsaslarını hazırlayaraq Nazirlər Kabinetinə təqdim etmişdir. Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi tərkibində olan Məlumat Hesablama Mərkəzi isə elektron hökumət portalının texniki operatoru kimi fəaliyyət göstərir və elektron xidmət təminatçılarına texniki dəstək göstərir.[26]

ELEKTRON HÖKUMƏTIN MALIYYƏ TƏMINATI

"Elektron Azərbaycan" dövlət proqramlarının büdcə hissəsi hələ də ictimaiyyət üçün açıq deyil.

"Elektron Azərbaycan" ilə bağlı icra edilmiş iki proqramın büdcəsi indiyədək ictimaiyyətə açıqlanmamışdır. Sonuncu dövlət proqramında maliyyə təmiatının mənbələri ümumi şəkildə aşağıdakı kimi qeyd edilir:[27]

- dövlət büdcəsi;
- daxili və xarici investisiyalar;
- beynəlxalq və xarici ölkə təşkilatlarının texniki-maliyyə yardımları, kreditlər və qrantlar;
- qanunvericiliyə zidd olmayan digər mənbələrin vəsaitləri.

Elektron xidmətlərin yaradılması və inkişafı ilə bağlı dövlət qurumlarına dövlət büdcəsindən ayrıca vəsait ayrılmır, elektron xidmətlərin təşkili hər bir qurumun təssərüfat xərcləri hesabına qarşılanır. İlk dəfə olaraq, 2013-2015-ci illərdə dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin genişləndirilməsi və "Elektron Hökumətin inkişafına dair" Dövlət Proqramı tələb olunan büdcə təminatı ilə birlikdə hazırlanmışdır. [28]

[24] 2012-ci il 13 iyul tarixli 685 nömrəli Fərman, http://www.justice.gov.az/32.htm
[25] 2012-ci il 5 sentyabr tarixli 706 nömrəli Fərman, http://www.asan.az/az/content/view/337/2088
[26] Məlumat Hesablama Mərkəzi intervyü, 7 dekabr 2013, Vüqar Abdullayev, direktor müşaviri
[27] Elektron Azərbaycan Dövlət Proqramı (2010-2012)http://www.mincom.gov.az/qanunvericilik/dovlet-proqramlari/
[28] Vətəndaşlara xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Agentlikdə İntervyu, 12 dekabr 2013, Ceyhun Salmanov, İnnovasiyalar və Strateji Araşdırmalar şöbəsinin müdiri

IV. AZƏBAYCANDA ELEKTRON HÖKUMƏT SAHƏSİNDƏ QANUNVERİCİLİYİN TƏHLİLİ

Mövcud qanunvericilik aktları və sərəncamlar ümumən elektron xidmətlərin inkişafı üçün imkan yaratsa da, "İnformasiya ehtiyatları və sistemləri haqqında" qanun hələ qəbul edilməmişdir. Bununla bərabər, "İnformasiya əldə etmək haqqında" və "Fərdi məlumatlar haqqında" iki əsas qanunda ziddiyyətli maddələr və boşluqlar vardır. Fərdi məlumatlar haqqında qanunda fərdi məlumatların toplanması, işlənməsi və qorunması üçün aydın prinsiplər və qaydalar müəyyən edilmir. "İnformasiya əldə etmək haqqında" qanunda isə informasiya sahiblərinin və nəzarət qurumunun səlahiyyət və funksiyaları aydın göstərilməmişdir. Nəhayət, qanunların implementasiyasında problemlər qalmaqdadır.

Son 10 il ərzində Azərbaycanda elektron xidmətlər sahəsində hüquqi bazanın yaradılması istiqamətində bir sıra qanunvericilik aktları qəbul edilmiş, prezident fərmanları və Nazirlər Kabinetinin qərarları qəbul edilmişdir.
Parlament səviyyəsində aşağıdakı qanunlar qəbul edilmişdir[29]:

- "Elektron imza və elektron sənəd haqqında" qanun, 9 mart 2004-cü il;
- "Elektron ticarət" haqqında qanun, 10 may 2005-ci il;
- "Fərdi məlumatlar haqqında" qanun, 30 sentyabr 2010-cu il.

Eləcə də aşağıdakı beynəlxalq konvensiyalara qoşulmaq barədə qanunlar qəbul edilmişdir[30]:

- "Kibercinayətkarlıq haqqında" Konvensiya, 23 noyabr 2001-ci il, Budapeşt;
- "Fərdi məlumatların avtomatlaşdırılmış qaydada işlənməsi ilə əlaqədar şəxslərin qorunması haqqında", 28 yanvar 1981-ci il, Strasburq.

İcraedici hakimiyyət səlahiyyətləri çərçivəsində prezident aşağıdakı fərmanları imzalamışdır[31].

- Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 23 may 2011-ci il;
- "Elektron hökumət" portalı haqqında Əsasnamə"nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 5 fevral 2013-cü il.

Nazirlər Kabineti tərəfindən isə aşağıdakı qərarlar qəbul edilmişdir[32]:

- 142 nömrəli qərar - "Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin və mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının hazırladıqları normativ hüquqi aktların layihələrinin "Elektron hökumət" portalında yerləşdirilməsi Qaydaları"nın təsdiq edilməsi barədə, 25 iyun 2011-ci il;
- 191 nömrəli qərar - "Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları"nın və "Elektron xidmət növlərinin Siyahısı"nın təsdiq edilməsi haqqında, 24 noyabr 2011-ci il;
- 118 nömrəli qərar - "Elektron hökumət" portalına qoşulmalı olan informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının Siyahısı"nın və "İnformasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının, elektron xidmətlərin "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün Texniki Tələblər"in təsdiq edilməsi haqqında, 1 may 2014-cü il.

Mövcud qanunvericilik aktları elektron xidmətlərin inkişafı üçün ümumən imkanlar yaradır. Lakin əsas qanunlardan biri - Məlumat bazaları və sistemləri haqqında qanun hələ də qəbul edilməmişdir. Elektron hökumətin inkişafı istiqamətində əsas qanunlardan olan "Fərdi Məlumatlar haqqında", "İnformasiya əldə etmək haqqında"və "Elektron imza və elektron sənəd haqqında" qanunlar ayrı-ayrılıqda təhlil edilmiş və qanunvericiliyin inkişafı istiqamətində tövsiyələr verilmişdir:

[29] e-qanun.az
[30] e-qanun.az
[31] president.az
[32] www.cabmin.gov.az

“FƏRDI MƏLUMATLAR HAQQINDA” QANUNUN TƏHLILI

<table>
<tr><th colspan="2">Fərdi məlumat anlayışı barədə</th></tr>
<tr><th>Mövcud vəziyyət</th><th>Analiz</th></tr>
<tr><td>“Fərdi məlumatlar haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 2-ci maddəsində fərdi məlumatların anlayışı aşağıdakı kimi verilir:
2.1.1. fərdi məlumatlar – şəxsin kimliyini birbaşa və ya dolayısı ilə müəyyənləşdirməyə imkan verən istənilən məlumat;
2.1.6. xüsusi kateqoriyalı fərdi məlumatlar – fiziki şəxsin irqi və ya milli mənsubiyyətinə, ailə həyatına, dini etiqadına və əqidəsinə, səhhətinə və ya məhkumluğuna aid olan məlumatlar.</td><td>Qanunun müddəaları fərdi məlumatlar anlayışını tam açmır. Fərdi məlumatlar nədir? Bu və ya digər fiziki şəxsi müəyyən etməyə imkan verən hansı məlumatı fərdi məlumat hesab etmək olar? Fərdi məlumat anlayışının əhatə dairəsi necədir?
Qısacası fərdi məlumatlar-fiziki şəxsi müəyyən etmək üçün ona aid olan məlumatlardır, daha geniş şəkildə isə fərdi məlumatlar fiziki, psixi, fizioloji, iqtisadi, mədəni, sosial xüsusiyyətlər, münasibətlər və birliklər əsasında eyniləşdirilən və konkret fiziki şəxsə aid olunan informasiyalardır.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tövsiyə edirik ki, qanunda fərdi məlumatlar anlayışı aşağıdakı kimi konkretləşdirilsin:

Fərdi məlumat – şəxsin müəyyən edilməsi üçün zəruri olan aşağıdakı məlumatlardır:
Fərdin soyadı, adı, atasının adı,
il, ay, doğum tarixi və yeri,
ünvanı, ailə, sosial, kommunal, əmlak vəziyyəti, təhsili, peşəsi, gəlirləri, dini etiqadı, siyasi baxışları, ictimai fəallığı, irqi və milli mənsubiyyəti, məhkumluğu, sağlamlığı,
digər məlumatlar (maliyyə və vergi hesabatları, tibb kartları və biometriya, genetik və digər şəxsi xarakterli eyniləşdirmə məlumatı).</td></tr>
<tr><th colspan="2">Fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi</th></tr>
<tr><td>Fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi kimi əsas prinsiplər qanunun 4-cü maddəsində belə əks olunub:
4.1. Fərdi məlumatların informasiya ehtiyatlarının formalaşdırılması, onların informasiya sistemlərinin yaradılması AR Konstitusiyasında təsbit edilmiş əsas insan və vətəndaş hüquq və azadlıqlarına riayət edilməklə, qanunçuluq, konfidensiallıq, könüllülüyün məcburiliklə uzlaşdırılması prinsiplərinə uyğun həyata keçirilir.</td><td>Bu halda “Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasında təsbit edilmiş əsas insan və vətəndaş hüquq və azadlıqlarına riayət edilməsi ilə könüllülüyün məcburiliklə uzlaşdırılması prinsipini” necə uyğunlaşdırmaq və əlaqələndirmək olar?</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. Tövsiyə ediririk ki, fərdi məlumatların toplanması, emalı və qorunması qanunçuluq, məqsədəuyğunluq, minimallıq, məhdud istifadə, kefyfiyyət, təhlükəsizlik və fərdi iştirak prinsipləri əsasında təşkil edilsin:
• qanunçuluq prinsipi - şəxsi məlumatlar yalnız qanuni əsaslarla toplana bilər;
• məqsədəuyğunluq prinsipi - fərdi məlumatlar yalnız müəyyən və qanuni məqsədlər üçün toplana bilər, şəxsi məlumatlar məlumatların işlənilməsi məqsədlərinə uyğun olmayan formada yığıla bilməz;
• minimallıq prinsipi - fərdi məlumatlar yalnız toplanma məqsədlərinə uyğun gələn dərəcədə yığıla bilərlər;
• məhdud istifadə prinsipi - şəxsi məlumatlar fərdi məlumatlar subyektinin razılığı ilə və ya səlahiyyətli orqanının icazəsi ilə digər məqsədlər üçün istifadə oluna bilər;
• keyfiyyət prinsipi - fərdi məlumatlar işlənilmə məqsədi üçün bütöv şəkildə olmalıdır;
• təhlükəsizlik prinsipi - fərdi məlumatların qorunması məqsədi ilə, fərdi məlumatların məhv edilməsi, açılması, qeyri-ixtiyari və ya qanunsuz dəyişikliklərin qarşısının alınması üçün zəruri təhlükəsizlik tədbirləri görülməlidir;
• fərdi iştirak prinsipi - fərdi məlumatların subyektinin onun barəsində toplanılmış fərdi məlumatlar haqqında bilgisi olmalıdır, fərd özü barəsində toplanılmış qeyri-dəqiq və ya çaşdıran fərdi məlumatların düzəldilməsini tələb etmək hüququna malik olmalıdır.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Fərdi məlumatların qorunması</th></tr>
</table>

Fərdi məlumatların qorunması ilə bağlı tələblər qanunun 5-ci maddəsində aşağıdakı kimi göstərilib: • 5.5. Fərdi məlumatların mühafizəsi mülkiyyətçilər və operatorlar tərəfindən təmin olunmalıdır. Fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi sahəsində fəaliyyət göstərən fiziki şəxslər fəaliyyət müddətində və işdən çıxdıqdan sonra həmin məlumatların yayılmaması barədə yazılı iltizam verməlidirlər. • 5.6. Telekommunikasiya, poçt rabitəsi, ünvan və digər sahələr üzrə cəmiyyətin informasiya təminatını ödəmək məqsədi ilə ümumi istifadəli informasiya sistemlərinə subyektin yazılı razılığı əsasında onun təqdim etdiyi məlumatlar (adı, soyadı, atasının adı, doğulduğu tarix və yer, cinsi, vətəndaşlığı, telefon nömrəsi və elektron ünvanı, yaşadığı və olduğu yer, ixtisası və iş yeri, məşğul olduğu fəaliyyət növü, ailə vəziyyəti, şəkli və digər məlumatlar) daxil edilə bilər. • 5.7. Fərdi məlumatlar ümumi istifadəli informasiya sistemlərinə açıq mənbələrdən daxil edildikdə həmin informasiya sisteminin operatoru daxil edilən məlumatların tərkibini və əldə edilmə mənbəyini subyektə bildirməlidir. Bu məlumatlar subyektin, məhkəmənin və ya müvafiq icra hakimiyyəti orqanının yazılı tələbi ilə həmin informasiya sistemindən təxirə salınmadan çıxarılmalıdır. • 5.8. Mülkiyyətçi və ya operator fərdi məlumatların mühafizəsinin (o cümlədən təsadüfi və icazəsiz məhv edilməsinin, itirilməsinin, qanunsuz müdaxilənin, dəyişdirilməsinin və digər halların qarşısının alınmasının) təmin edilməsinə zəmanət verən texniki-təşkilati tədbirlər görməlidir. • 5.9. Fərdi məlumatların mühafizəsinə dair tələblər müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən müəyyən olunur.	Yuxarıda göstərilən tələblərdən göründüyü kimi fərdi məlumatların qorunması üçün qoyulmuş tələblər yetərli və aydın deyil.
Tövsiyə ediririk ki, Fərdi məlumatların qorunması tələbləri konkret olmalıdır, məhz fərdi məlumatların qorunması məqsədilə mülkiyyətçinin və ya operator təşkilatın aşağıdakı məqsədlərə nail olmaq üçün fiziki, İT və təhlükəsizlik tədbirləri görməsi zəruridir: • **məlumatları fiziki qorumaq** - məlumatın təsadüfi itkisinin və qəsdən dağıdılmasının qarşısını almaq; • **məlumatların bütövlüyünü təmin etmək** - təsadüfi və ya qəsdən dəyişikliklər edilməsinin qarşısını almaq, eləcə də fərdi məlumatların nə vaxt, kim tərəfindən işlənilməsi (məlumatların yazılması, dəyişdirilməsi və ya silinməsi) barədə məlumatlı olmaq; • **məlumatlara çıxışı məhdudlaşdırmaq** - fərdi məlumatların icazəsiz oxunmasına, köçürülməsinə və dəyişdirilməsinə kənar şəxslərin girişinin qarşısını almaq, həmçinin operator sisteminin hər bir istifadəçisinin yalnız fərdin icazəsi olan fərdi məlumatlara çıxışını təmin etməsi. • **Avadanlıqların qeydiyyatını aparmaq** - mülkiyyətçi və ya operatorun onların nəzarəti altında olan və fərdi məlumatların emalı zamanı istifadə olunan avadanlığın və proqram təminatının qeydiyyatını aparması və aşağıdakı məlumatları sənədləşdirilməsi zəruridir: - avadanlığın adı, növü, yeri və istehsalçının adı; - proqram təminatı istehsalçısının adı və versiyası, adı və detalları, proqram təminatı sənədlərinin yeri.	

<table>
<tr><th colspan="2">Fərdi məlumatların toplanması</th></tr>
<tr><td>Qanunda fərdi məlumatların toplanması aşağıdakı kimi qeyd olunmuşdur:
7.2. Fərdi məlumatların toplanılmasının və işlənilməsinin qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada məcburi xarakter daşıdığı hallar istisna olmaqla, subyekt onun barəsində olan məlumatların toplanılmasına və işlənilməsinə etiraz etmək hüququna malikdir.
7.3. İnformasiya texnologiyaları vasitəsilə fərdi məlumatların toplanılması və işlənilməsi nəticəsində qəbul olunan qərar subyektin mənafeyini pozduğu halda, qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada məcburi xarakter daşıdığı hallar istisna olmaqla, subyektin bu məlumatların göstərilən üsulla toplanılmasına və işlənilməsinə etiraz etmək hüququ vardır.
8.1. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə müəyyən olunmuş qaydada fərdi məlumatların məcburi şəkildə toplanılması və işlənilməsi halları istisna olmaqla, hər hansı şəxs barəsində fərdi məlumatların toplanılmasına və işlənilməsinə yalnız subyekt tərəfindən verilmiş yazılı, o cümlədən gücləndirilmiş elektron imzalı elektron sənəd formasında razılıq və ya özünün yazılı təqdim etdiyi məlumatlar əsasında yol verilir.
9.7.1. xüsusi kateqoriyalı məlumatların toplanılması və işlənilməsi qanunla müəyyən olunmuş hallarda məcburi xarakter daşıyır.</td><td>Qanununda fərdi məlumatların məcburi toplanması tələbi qeyd olunur, lakin məcburilik anlayışı, məcburi yığılma halları açıqlanmır, eləcə də bu cür məlumatların yığılma qaydaları mövcud deyil. Qanunun bu növ fərdi məlumatların toplanmasını və işlənməsini dəqiq ifadə etməsi vacibdir.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tövsiyə ediririk ki,
qanunda fərdi məlumatların toplanmasında məcburilik anlayışı aydınlaşdırılsın və məcburi toplanma halları aydın göstərilsin. Subyektin razılığı olmadan fərdi məlumatların işlənilməsinə aşağıdakı hallarda icazə verilə bilər:
• fərdi məlumatların subyekti ilə bağlanmış müqavilənin icrasını təmin etmək və ya müqavilənin icrası üçün;
• fərdi məlumatların subyektinin və ya digər şəxsin (şəxslərin) həyatının, sağlamlığının və ya azadlığının müdafiəsi üçün;
• qanunla və ya beynəlxalq müqavilələrlə təyin edilmiş öhdəliklərin yerinə yetirilməsi üçün.
Xəstəxanada olan fərdin səhhətinə aid məlumatlar fərdə ən yaxın olanlara verilə bilər, lakin aşağıdakı hallar istisna olmaqla:
• fərdi məlumatların subyekti bu məlumatlara girişi və ya verilməsini qadağan edib;
• araşdırma aparan şəxs cinayətkarın yaxalanması və ya cinayətlərin qarşısını almaq və ya həqiqətin araşdırılması üçün cinayət prosesində məlumatların ötürülməsini, ya da bu məlumatlara girişi qadağan edib.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi sahəsində nəzarət orqanı</th></tr>
<tr><td>“Fərdi məlumatlar haqqında” qanunun 17-ci maddəsində fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi sahəsində nəzarət orqanının səlahiyyətləri qeyd olunub:
17.1. Müvafiq icra hakimiyyəti orqanı dövlət reyestrinə daxil edilmiş informasiya sistemlərində fərdi məlumatların toplanılmasının, işlənilməsinin və mühafizəsinin bu Qanunun tələblərinə, habelə məlumatların və onların işlənilmə üsullarının informasiya sisteminin bəyan olunmuş məqsədlərinə uyğunluğunu yoxlayır.</td><td>*Qanunda aydın göstərilməyib ki, bu nəzarət səlahiyyətləri hansı icra hakimiyyəti orqanına aid edilir.*

Həmçinin, yuxarıda göstərilən səlahiyyətlər aydın və konkret deyil.
Həm də Qanun pozanların məsuliyyətə cəlb olunması sahəsində nəzarət orqanının səlahiyyətləri məhduddur.

Eyni zamanda nəzarət orqanının hərəkətlərindən</td></tr>
</table>

17.2. Müvafiq icra hakimiyyəti orqanı aşağıdakı hüquqlara malikdir: *17.2.1. bu Qanunla ona həvalə edilmiş vəzifələrin həyata keçirilməsi zamanı qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada mülkiyyətçilərə və ya operatorlara sorğular vermək, habelə dövlət orqanlarından, mülkiyyətçilərdən və ya operatorlardan ödənişsiz olaraq zəruri məlumatlar almaq;* *17.2.2. fərdi məlumatların informasiya sistemləri dövlət qeydiyyatından keçirilərkən mülkiyyətçinin verdiyi məlumatları, o cümlədən informasiya sistemlərinin layihəyə uyğunluğunu yoxlamaq, müəyyən olunmuş qaydada informasiya sistemlərinin dövlət ekspertizasını təşkil etmək;* *17.2.3. fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi ilə məşğul olan dövlət orqanlarından, hüquqi və fiziki şəxslərdən bu Qanunun tələblərinin pozulması hallarının aradan qaldırılmasını tələb etmək;* *17.2.4. fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi sahəsində müvafiq qanunvericiliyin tələblərini pozmuş şəxslərin müəyyən olunmuş qaydada məsuliyyətə cəlb edilməsi üçün tədbirlər görmək;* *17.2.5. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş digər hüquqlardan istifadə etmək.* *17.3. Müvafiq icra hakimiyyəti orqanı öz fəaliyyətini həyata keçirərkən əldə olunan fərdi məlumatların konfidensiallığını təmin etməlidir.* *17.4. Müvafiq icra hakimiyyəti orqanının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) ilə əlaqədar Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə müəyyən olunmuş qaydada şikayət verilə bilər.*	şikayət verilməsi qaydası müəyyən edilməyib.

Tövsiyə edirik ki,

öz funksional vəzifələrinin icrası zamanı bu icra hakimiyyəti nəzarət orqanının qanun pozuntusu zamanı aşağıdakı hüquqlarının olması zəruridir:

- fərdi məlumatların toplanmasını və işlənməsini dayandırmaq;
- dəqiq olmayan fərdi məlumatların düzəldilməsini tələb etmək;
- fərdi məlumatların toplanmasını və işlənməsini qadağan etmək;
- fərdi məlumatlatın toplanılmasının və emalının bloklaşdırılmasını və dayandırılmasını tələb etmək (o cümlədən, məhv edilməsini və ya arxivə ötürülməsini);
- fərdi məlumatların qorunması üçün dərhal aşağıdakı tədbirləri, lazım gələrsə, tətbiq etmək: təşkilati, fiziki və İT-təhlükəsizliyi;
- dövlət orqanlarından, mülkiyyətçilərdən və ya operatorlardan müvafiq sənədlər və digər zəruri məlumatları tələb etmək, bu sənədlərin surətlərini çıxartmaq;
- qanun pozuntuları barəsində inzibati işlərə başlamaq və inzibati tənbeh tədbirləri tətbiq etmək;
- fərdi məlumatların toplanması, emalı və qorunması üzrə normativ-hüquqi bazanı yaratmaq.

"İNFORMASIYA ƏLDƏ ETMƏK HAQQINDA" QANUNUN TƏHLILI

Elektron hökumət sahəsində münasibətləri tənzimləyən əsas qanunvericilik aktlarından biri "İnformasiya əldə etmək haqqında" Qanundur. Bu qanunda bir sıra ziddiyyətlər olmaqla bərabər, qanunun bir çox tələbləri hələ də icra edilməmiş qalır.

İnformasiyanın azad əldə edilməsi barədə

Mövcud vəziyyət	Analiz
"İnformasiya əldə etmək haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 2-ci maddəsi informasiyanın azad əldə olunmasını tənzimləyir. Eyni zamanda Qanunun 2.4-1 maddəsi bu azadlığı məhdudlaşdırır və Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 50-ci maddəsində təsbit edilmiş hər kəs üçün azad, maneəsiz və bərabər şərtlərlə məlumat əldə etmək hüququnu məhdudlaşdırır. Qanunun 2.4-1 maddəsi aşağıdakı kimi ehtiva olunur: **"***Respublikasının siyasi, iqtisadi, hərbi, maliyyə-kredit və valyuta siyasəti sahələrində maraqlarının qorunması, ictimai qaydanın, sağlamlığın və mənəviyyatın mühafizəsi, digər şəxslərin hüquq və azadlıqlarının, kommersiya və digər iqtisadi maraqlarının qorunması, məhkəmənin nüfuzunun və qərəzsizliyinin təmin edilməsi məqsədlərinə zidd olmasın.*	Qanun göstərmir ki, informasiyanın əldə edilməsi nəticəsində ölkənin milli maraqlarına vurulan ziyan hansı qurum tərəfindən və nəyə əsasən müəyyənləşdirilir? Absurd olan isə odur ki, informasiya almaq nəticəsində məhkəmə nüfuzuna və qərəzsizliyinə dəyən zərər sözügedən qanunun 6-cı maddəsində göstərilən informasiyanı əldə etməyin aşağıdakı prinsipi ilə ziddiyət təşkil edir: *6.1.7. informasiya əldə etmək hüququnun dövlət tərəfindən qorunması, o cümlədən məhkəmə yolu ilə müdafiəsi;* İnformasiya alarkən necə məhkəmə müdafiəsinə ümid etmək olar ki, əgər *"məhkəmənin qərəzsizliyinə və nüfuzuna xələl gətirmək"* ehtimalı var?
Tövsiyə edirik ki, qanunun 2.4.1-ci maddəsində "məhkəmənin nüfuzunun və qərəzsizliyinin təmin edilməsi "ifadəsi çıxarılsın.	
İnformasiya sahibinin məsuliyyəti	
"İnformasiya əldə etmək haqqında" qanun həmçinin informasiya əldə olunmasının təşkilinə görə məsuliyyəti aşağıdakı kimi müəyyən edir: *11.2. Bu Qanunun 9-cu maddəsində nəzərdə tutulan informasiya sahibləri informasiyanın əldə olunmasının təşkilinə görə qanunvericiliklə müəyyənləşdirilmiş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.* *11.4. İnformasiyanın bu Qanunla müəyyənləşdirilmiş qaydada açıqlanması üçün məsuliyyəti, bu funksiyanın icrası rəsmi qaydada başqasına həvalə olunmayıbsa, informasiya sahibinin rəhbəri daşıyır.*	"İnformasiya əldə etmək haqqında" qanun informasiya əldə olunmasının təşkilinə görə məsuliyyəti aydınlaşdırmır. Qanunun yuxarıdakı müddəaları dəqiq müəyyən etmir ki, məlumatın sahibi hansı məsuliyyətə (intizam, inzibati və ya cinayət), hansı dərəcədə və hansı qurum tərəfindən cəlb oluna bilər?
Tövsiyə edirik ki, informasiya əldə olunmasının təşkilinə görə məlumat sahibinin məsuliyyəti aydın şəkildə (intizam,inzibati və cinayət) müəyyənləşsin.	
Sorğunun verilməsi formaları	
Qanunun 13-cü maddəsi informasiya əldə etmək haqqında sorğunun verilmə formalarını müəyyənləşdirir: *13.1. Sorğuçu informasiya sorğusunu aşağıdakı üsulla təqdim edir:* *13.1.1. informasiya sahibinin vəzifəli şəxsinə bilavasitə və ya telefonla müraciət etmək yolu ilə şifahi;* Halbuki Qanunun 18-ci maddəsinin tələblərinə əsasən informasiya əldə etmək haqqında sorğu şifahi formada verilərsə, qeydə alınmır və ona yazılı cavab verilmir: *18.2. İnformasiya sorğusu aşağıdakı hallarda qeydə alınmır və ona yazılı cavab verilmir;* *18.2.2. sorğu şifahi formada verilmişsə.* Eyni zamanda Qanunun informasiyanın əldə olunması haqqında sorğunun icrası üsulları sadalanır: *16.1. İnformasiya sahibi sorğuda tələb olunan informasiyanı aşağıdakı üsullarla icra edir:*	"İnformasiya əldə etmək haqqında" qanunda sorğunun verilmə formaları ilə bağlı qanunun bir maddəsi digər maddələrin tələbləri ilə ziddiyyət təşkil edir. Əgər şifahi formada verilmiş sorğu qeydə alınmırsa (18-ci maddə), onda vəzifəli şəxsə bilavasitə və ya telefonla müraciət etmək yolu ilə informasiya əldə etmək üçün sorğunu Qanunun 16-ci maddəsində göstərilən üsullarla necə yerinə yetirmək olar?

16.1.4. şifahi formada; *16.1.5. informasiya ilə tanış olmaq üçün ayrılmış yerə girməyə icazə verməklə.*	
Tövsiyə edirik ki, şifahi formada verilən sorğu rəsmi qeydiyyata alınsın və rəsmi cavab verilsin	
İctimai məlumatların açıqlanması	
Qanunun 29-cu maddəsinin tələblərinə əsasən informasiyanın sahibi ictimai informasiyanı açıqlamağa borcludur: *29.1. İnformasiya sahibi cəmiyyətin maraqlarını daha asan və daha operativ şəkildə təmin etmək, çoxsaylı informasiya sorğularını azaltmaq məqsədi ilə malik olduğu, ictimai vəzifələrin yerinə yetirilməsi nəticəsində yaradılmış, yaxud əldə olunmuş aşağıdakı informasiyaları açıqlamalıdır:* *29.1.8. dövlət və bələdiyyə satınalmalarının şərtləri, nəticəsi, eləcə də dövlət və bələdiyyə əmlakının satılması, onun üzərində əmlak hüquqlarının dəyişməsi barədə məlumatlar;* *29.1.28. məhkəmə aktları;* *29.1.32. informasiya sahibinin mülkiyyəti və mülkiyyət öhdəliyi haqqında məlumatlar;*	Qanuna əsasən informasiya sahibinin yaymağa borclu olduğu bir çox məlumatlar hələ də ictimaiyyətə açıqlanmır: • Qanunun 29.1.8-ci maddəsinə əsasən dövlət və bələdiyyə satınalmalarının şərtləri, nəticəsi, eləcə də dövlət və bələdiyyə əmlakının satılması, onun üzərində əmlak hüquqlarının dəyişməsi barədə məlumatlar açıqlanmalı olduğu halda, dövlət və bələdiyyə əmlakının satılması haqqında məlumatlar hələ də ictimaiyyətə qapalı olaraq qalır. "Dövlət satınalmaları haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa əsasən satınalmalar haqqında məlumatlar yalnız dövlət qəzetlərində dərc edilir (baxmayaraq ki, vahid rəsmi çap orqanı Qanunla müəyyən edilməyib), Qanunda isə İnternet saytında məlumat dərc etmək tələbləri yoxdur. • Konstitusiyanın 127-ci maddəsində və "Məhkəmə əmrləri və hakimlər haqqında" Qanunun 12-ci maddəsində, həmçinin sözügedən qanunun 29.1.28-ci maddənin tələblərində göstərildiyi kimi, məhkəmə icraatının aşkarlığı prinsipinə baxmayaraq, aşağı instansiya məhkəmə hökmləri, qətnamələri, qərarları və digər məhkəmə aktları ictimaiyyət üçün əlçatmaz olaraq qalır. • İnformasiya əldə etmək haqqında Qanunun tələblərinə əsasən, informasiya sahibinin mülkiyyəti və mülkiyyət öhdəliyi haqqında məlumatları açıqlamağa borclu olsa da (29.1.32.), bu informasiyalar hələ də ictimaiyyətə əlçatan deyil. • "Dövlət qulluğu haqqında" Qanunun[33] tələblərinə və Vəzifəli şəxslərin maliyyə xarakterli məlumatların verilməsi haqqında Qaydalara[34] əsasən vəzifəli şəxslərin və dövlət qulluqçularının maliyyə və əmlak vəziyyəti haqqında məlumat onların illik hesabatlarında öz əksini tapmalı olduğu halda, hələ də qanun bu tələbi icra edilmir.
Tövsiyə ediriki ki, • "Dövlət satınalmaları haqqında" qanuna dəyişikliklər edilisin və satınalmamlar haqqında məlumatları həm dövlət qəzetlərində həm də qurumun internet saytında məcburi şəkildə çap edilsin. • Məhkəmə icraatının aşkarlığı prinsipinə əsaslanaraq aşağı instansiya məhkəmə hökmləri,	

[33] Dövlət Qulluqçuları haqqında qanun, 21 iyul 2000-ci il comission-anticorruption.gov.az
[34] Vəzifəli şəxslərin maliyyə xarakterli məlumatların verilməsi haqqında Qaydaların təsdiq edilməsi haqqında qanun, 24 iyun 2005-ci il

qətnamələri, qərarları və digər məhkəmə aktları ictimaiyyət üçün əlçatan olsun.	
İnformasiya Müvəkkili barədə	
İnformasiya haqqında qanunun icrasına nəzarəti həm informasiya sahibinin rəhbərinə, həm də İnformasiya Məsələləri üzrə Müvəkkilin üzərinə qoyulub. Ombudsman haqqında qanunun 13-cü 14-cü maddələrinə edilən dəyişiklik İnformasiya Müvaəkillinin funksiyaları Ombudsman İnstitutuna tapşırılmışdır[35].	İnsan hüquqları Ombudsmanının formal olaraq geniş səlahiyyətinin olmasına baxmayaraq,bir sıra müşahidəçilər razılaşırlar ki qurum praktiki olaraq informasiya açıqlığını təmin edəcək resurslara malik deyil[36]. Baxmayaraq ki, informaisya sahibinin informasiya məsələləri ilə bağlı Ombudsman İnstitutna hesabata verməsinə baxmayaraq, Ombudsman İnstitutunun təhqiqat və istintaq səlahiyyətləri yoxdur ki, informasiya sahəsində problemləri həll etsin[37].
Tövsiyə edirik ki, Ombudman İnstitutunun təhqiqqat və istintaq səaliyyətini artırmaq üçün mövcud qanunvericliyə dəyişiklik edərək informasiya açıqlığı sahəsindəki pozuntuları aradan qaldırsın.	
İnformasiyanın qiyməti	
"İnformasiya, informasiyalaşdırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında" Qanuna[38] əsasən informasiya məhsulları və informasiya xidmətləri üçün nəzərdə tutulan qiymətlər Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və ya bağlanmış müqavilələrə uyğun olaraq icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən müəyyən olunur. Eyni zamanda, "İnformasiya əldə etmək haqqında" Qanuna əsasən informasiya xidmətləri qiyməti və ödəmə qaydaları İnformasiya Məsələləri üzrə Müvəkkili ilə razılaşdırılır.	Bu iki qanun ziddiyyət təşkil edir və bu ziddiyyətin aradan qaldırılmasına ehtiya vardır**.**

"ELEKTRON IMZA VƏ ELEKTRON SƏNƏD HAQQINDA" QANUNUN ANALIZI

Elektron imza anlayışı	
Qanun elektron imza anlayışını aşağıdakı kimi təsbit edir: *Elektron imza - digər verilənlərə əlavə edilən və ya onlarla məntiqi əlaqəli olan, imza sahibini identikləşdirməyə imkan verən verilənlər;*	Elektron imzanın bu Qanunda verilmiş anlayışı konkret deyil.
Tövsiyə edirik ki, aşağıdakı tərif nəzərdən keçirilsin: Elektron imza – qapalı açarı istifadə etməklə məlumatın kriptoqrafik dəyişikliklər nəticəsində yaranmış saxtakarlıqdan mühafizəsi üçün nəzərdə tutulan və imza açarının sahibini eyniləşdirməyə imkan verən elektron sənədin rekvizitidir.	

[35] Ombudsman haqqında qanuna dəyişikliklər haqqında qanun, 24 iyun 2011-ci il, e-qanun.az
[36] Azərbaycanın MİlliŞəfafflıq Sistemi Hesabatı, 2014-cü il iyul, transparency.az
[37] Handbook on Freedom of İnformation in the South Caucasus countries, May 2012, Transparency Gerogia
[38] "İnformasiya, informasiyalaşdırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında" Qanun, 3 aprel 1998-ci il, e-qanun.az

V. ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN MONİTORİNQİNIN METODOLOGIYASI

AZƏRBAYCANDA ELEKTRON XIDMƏTLƏRIN YARANMASI

Qanunvericiliyə[39] əsasən elektron xidmətlər – *mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq digər dövlət orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə informasiya kommunikasiya texnologiyalarından istifadə edilməklə tərəflər arasında bilavasitə təmas olmadan göstərilən xidmətlər* hesab edilir. Bu sahədə əsas normativ hüquqi sənədlərdən biri olan Prezident Fərmanında[40] elektron xidmətlərin təşkili ilə bağlı mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına aşağıdakı tapşırıqlar verilmişdir:

1. Rəsmi internet informasiya ehtiyatlarında xüsusi e-Xidmət bölməsinin yaradılması;
2. Elektron-Xidmət bölməsində aidiyyəti üzrə göstərilən xidmətin adının göstərilməsi;
3. Elektron-Xidmət göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlərin dəqiq siyahısının göstərilməsi;
4. Müvafiq sənədlərin (ərizə, blank və digər) elektron formasının yerləşdirilməsi;
5. Şəxslərin bölmədən maneəsiz, sərbəst istifadəsinin təmin edilməsi;
6. Elektron-Xidmət bölməsinə müraciət edən şəxslər tərəfindən müəyyən edilmiş qaydada doldurulmuş ərizə və tələb olunan sənədlərin skan edilmiş surətlərinin elektron formada qəbul edilməsi;
7. Bu barədə göndərən şəxsə təsdiqetmə bildirişinin göndərilməsi;
8. Həmin sənədlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə baxılmasının təmin edilməsi;
9. Müvafiq sənədlər barədə informasiya əldə edilməsi üçün dövlət orqanları tərəfindən aparılan elektron informasiya ehtiyatlarından (məlumat bazaları, məlumat-axtarış sistemləri, reyestrlər və digər informasiya resursları) istifadə edilməsi, bu mümkün olmadığı hallarda şəxslərdən həmin sənədlərin əslinin tələb edilməsinin həyata keçirilməsi;
10. Göstərilən xidmətlərə görə nəzərdə tutulan rüsumların və digər ödənişlərin real vaxt rejimində elektron formada ödənilməsinin təmin edilməsi;
11. Elektron-Xidmət bölməsi vasitəsilə aparılan əməliyyatların və fərdi məlumatların təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədi ilə zəruri texniki təhlükəsizlik tədbirlərinin görülməsi;
12. Yuxarıda qeyd edilən tədbirlərin yerinə yetirilməsi barədə ayda bir dəfə Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinə məlumatın təqdim edilməsi.

    Fərmanın icrasını təşkil etmək məqsədilə Nazirlər Kabineti elektron xidmətlərin göstərilməsi qaydaları və elektron xidmət növlərinin siyahısını[41] təsdiq etmişdir. Sözügedən qərar ilə 41 dövlət qurumu tərəfindən 284 elektron xidmət göstərilməsi təsdiq edilmişdir. 2012-ci ildə bu siyahı 284-dən 425-ə çatmışdır[42]. Nazirlər Kabinetinin bir neçə qərarı ilə elektron xidmətlərin siyahısına yeniləri əlavə edilmiş, beləliklə, son qərar[43] ilə elektron xidmətlərin son təsdiqlənmiş sayı 449-a çatmışdır.

METODOLOGIYA

Təqdim edilən metodologiya Estoninanın E-İdarəçilik Akademiyasının[44] mütəxəssisləri tərəfindən hazırlanmış və Şəffaflıq Azərbaycan Təşkilatı tərəfindən yerli konteksə uyğunlaşdırılmışdır. Metodologiya çərçivəsində elektron hökumət infrastrukturunun, eləcə də elektron xidmətlərin monitorinqi aparılmışdır. Bu metodologiya çərçivəsində Azərbaycanda ilk dəfə elektron hökumət infrastrukturunun qiymətləndirilməsi aparılmışdır. Bu mənada metodologiya Azərbaycanda yenidir və elektron xidmətlərin inkişafı üçün istiqamətləri göstərir və dövlət qurumları üçün tövsiyələr verməyə imkan yaradır. Monitorinqin məqsədləri isə aşağıdakılardır:

---

[39] Nazirlər Kabinetinin 191 nömrəli qərarı, 24 noyabr 2011-ci il, cabmin.gov.az
[40] Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23 may 2011-ci il tarixli Fərmanı, president.az
[41] Nazirlər Kabinetinin 191 nömrəli qərarı, 24 noyabr 2011-ci il, cabmin.gov.az
[42] Nazirlər Kabinetinin 191 nömrəli qərara dəyişikliklər etməsi haqqında qərar, 29 noyabr 2013-cü il, cabmin.gov.az
[43] Nazirlər Kabinetinin 364 nömrəli qərarı, 4 noyabr 2014-cü il, cabmin.gov.az
[44] Development of a monitoring methodology for e-governance in Azerbaijan by E-Governance Academy, December 2012, Tallin, Estonia. www.osce.org

- Azərbaycanda elektron xidmətlərin vəziyyəti ilə bağlı real durumu öyrənmək və mövcud problemləri aşkarlamaq və xidmətlərin inkişafı ilə bağlı tövsiyələr vermək;
- Elektron xidmətlərin ictimai iştirakçılığını təşviq etmək;
- Elektron xidmətlərin şəffaflığını təşviq etmək;
- Elektron xidmətlərin elektron hökumət portalına inteqrasiyasını təmin etmək;
- Dövlət qurumlarına elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı baxışlarının formalaşması istiqamətində töhfə vermək;
- Elektron xidmətlərin inkişafını prioritetləşdirmək;
- Elektron hökumət infrastrukturu ilə bağlı mövcud problemləri aşkarlamaq və tövsiyələr vermək.

Elektron hökumət infrastrukturunun tam qiymətləndirilməsi Avropa Birliyinin tövsiyə etdiyi 9 əsas komponentin[45] qiymətləndirilməsi ilə mümkündür. Bunlardan 3 komponent – elektron identifikasiya vasitələri, elektron dövlət reyestrləri, təhlükəsiz məlumat mübadiləsi infrastrukturu elektron xidmətlərin təşkili baxımından xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Qiymətləndirmə 7 komponent üzərindən 1 (var) və 0 (yox) balları əsasında aparılmış, sonda isə e-infrastruktur indeksi çıxarılmışdır. Aşağıdakı cədvəldə qiymətləndirmə sualları və üsulu izah edilmişdir.

N	Elektron hökumət infastruktur komponentlərinin monitorinqi	Qiymətləndirilmə üsulu	Bal
1	**Autentik mənbələr (İnformasiya Bazaları və Sistemləri)**		
1.1	Fərdi məlumatların elektron reyestri (informasiya sistemi) mövcuddurmu?	Hə=1/Yox=0	
1.2	Daşınmaz əmlak barədə məlumatların elektron reyetsri (informasiya sistemi) mövcuddurmu?	Hə=1/Yox=0	
1.3	Kommersiya hüquqi şəxslərin və fərdi sahibkarların elektron reyestri (informasiya sistemi) mövcuddurmu?	Hə=1/Yox=0	
1.4	Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət qurumları fərdi məlumatların elektron reyestrindən (informasiya sistemindən) müştərək qaydada istifadə edə bilirlərmi?	Hə=1/Yox=0	
1.5	Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət qurumları daşınmaz əmlakla bağlı məlumatların elektron reyestrindən (daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar, kadastr məlumatlar, ünvan məlumatları, geometrik məlumatlar) müştərək qaydada istifadə edə bilirlərmi?	Hə=1/Yox=0	
1.6	Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət qurumları kommersiya hüquqi şəxslərin və fərdi sahibkarların dövlət reyestri (informasiya sistemi) məlumatlarından müştərək qaydada istifadə edə bilirlərmi?	Hə=1/Yox=0	
1.7	Qanunvercilikdə elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət orqanlarını fərdi məlumatların elektron reyestrindən (informasiya sistemi) istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	Hə=1/Yox=0	
1.8	Qanunvercilikdə elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət orqanlarını daşınmaz əmlakın elektron reyestrindən (İnformasiya sistemi) istifadə etməyə məcbur edən hüquqi baza varmı?	Hə=1/Yox=0	
1.9	Qanunvericilikdə elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət qurumlarını kommersiya qurumlarının və fərdi sahibkarların elektron reyestrindən (informasiya sistemi) istifadə etməyə məcbur edən hüquqi əsas varmı?	Hə=1/Yox=0	
2.	**Elektron İdentifikasiya vasitələri**		
2.1	Dövlət vətəndaşlara elektron identifikasiya vasitələri təqdim edirmi?	Hə=1/Yox=0	

[45] Digitilizing Public Services in Europe, Putting ambition into action, December 2010, https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/egov_report.pdf

2.2	Dövlət biznes sektoruna elektron identifikasiya vasitələri təqdim edirmi?	Hə=1/Yox=0	
2.3	Vətəndaşlar üçün nəzərdə tutulan elektron identifikasiya vasitəsinin elektron imza funksiyası varmı?	Hə=1/Yox=0	
2.4	Biznes sektrou üçün nəzərdə tutulan elektron identifikasiya vasitəsinin elektron imza funksiyası varmı?	Hə=1/Yox=0	
2.5	Elektron imzaya sahib olan vətəndaş neçə elektron xidmətdən faydalana bilər?	0 %-50%-0 51%-100%-1	
2.6	Elektron imzaya sahib olan iş adamları neçə elektron xidmətdən faydalana bilər?	0 %-50%-0 51%-100%-1	
2.7	Neçə elektron xidmət elektron imzanı dəstəkləyir?	0 %-50%-0 51%-100%-1	
3	**Təhlükəsiz informasiya mübadiləsi infrastrukturu (E-delivery)**		
3.1	Mərkəzi elektron məlumat mübadiləsi infrastrukturu varmı?	Hə=1/Yox=0	
3.2	Mərkəzi elektron məlumat infrastrukturundan neçə elektron xidmət təminatçısı istifadə edir?	0 %-50%-0 51%-100%-1	
3.3	Neçə elektron xidmət üçün mərkəzi elektron məlumat mübadiləsi infrastrukturundan istifadə edilmişdir?	0 %-50%-0 51%-100%-1	
4	**Birdəfəlik Qeydiyyat funksiyası (Single-sign on)**		
4.1	Ölkədə müxtəlif dövlət qurumlarının elektron səhifələrinə/ xidmətlərinə daxil olmağa imkan verən birdəfəlik qeydiyyat funksiyası varmı?		
5.	**Elektron Təhlükəsizlik sistemi (E-safe)**		
5.1	Ölkədə vətəndaşlara elektron sənədlərin təhlükəsiz saxlanması imkanı təqdim edilirmi?		
5.2	Ölkədə biznes sektoruna e-safe (elektron sənədlərin təhslükəsiz saxlanması) imkanı təqdim edilirmi?		
6	**Əlçatan informasiya standartları (Open Standarts):**		
6.1	Ölkədə əlçatan informasiya standartlarını təşviq edən siyasi/ hüquqi sənəd varmı?		
7.	**Elektron ödəmə sistemi (E-payment)**		
7.1	Dövlət qurumlarının göstərdiyi xidmətlər üçün elektron ödəmə mümkündürmü?		
7.2	Ölkədə müxtəlif dövlət qurumlar üçün ümummilli səviyyədə elektron ödəmə sistemi vardır?		
	Ümumi nəticə		

Elektron xidmətlərin monitoriniqi zamanı Avropa Birliyinin tövsiyə etdiyi 20 əsas elektron xidmətlər də daxil olmaqla adi vətəndaşlar, fiziki və hüquqi şəxslər üçün vacib əhəmiyyət kəsb edən 30 elektron xidmətlər seçilmişdi.

Monitorinq 3 hissədən ibarətdir: tədqiqat, dövlət qurumları və ekspertlərlə intervyu, eləcə də Şəffaflıq Azərbaycan Təşkilatının regionlardakı bölmələrdə hüquqi yardımından faydalanan vətəndaşlar ilə müsahibə.

Elekrtron xidmətlər 3 aspekt – elektron inkişaf, elektron iştirak, elektron şəffaflıq meyarları üzrə qiymətləndirilmişdir.

№	E-xidmətlərin siyahısı (30 xidmət)
	VƏTƏNDAŞLARIN SOSİAL MÜDAFİƏ SAHƏSİ
	1. Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi
1.1	İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətinin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
1.2	Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı
1.3	Əmək müqavilələri bildirişlərinin qeydiyyata alınması və bu barədə işəgötürənə məlumatın verilməsi
	2. Dövlət Sosial Müdafiə Fondu
2.1	Sığortaolunanın onlayn uçota alınması
2.2	Pensiyaçıya məlumatların verilməsi
2.3	Məcburi dövlət sosial sığorta üzrə hesabatların təqdim edilməsi
	VƏTƏNDAŞLARIN QEYDİYYATI
	3. Daxili İşlər Nazirliyi
3.1.	Ümumvətəndaş pasportunun dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
3.2.	Sürücülük vəsiqəsinin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
3.3.	Vətəndaşların şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
3.4.	Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş olunması
3.5	Yol hərəkəti qaydaları əleyhinə olan inzibati xətalarla bağlı görülən tədbirlər barədə məlumat verilməsi və cərimələrin ödənilməsi
	4. Səhiyyə Nazirliyi
4.1.	Vətəndaşlara elektron sağlamlıq kartı üzrə məlumatların verilməsi
4.2	"Doğum haqqında tibbi şəhadətnamə" elektron registrindən məlumatın verilməsi
4.3	"Ölüm haqqında tibbi şəhadətnamə" elektron registrindən məlumatın verilməsi
	5. Ədliyyə Nazirliyi
5.1	Qeydiyyata alınmış vətəndaşlıq vəziyyəti aktları ilə bağlı sənədlərin verilməsi (ölüm, doğum, evlənmə, boşanma)
5.2	Vətəndaşlıq vəziyyəti aktının dövlət qeydiyyatı üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (ölüm, doğum, evlənmə, boşanma şəhadətnamələrin verilməsi)
	6. Təhsil Nazirliyi
6.1	Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri əks etdirən məlumatların verilməsi
	7. Dövlət Miqrasiya Xidməti
7.1	Azərbaycan vətəndaşlığının qəbul edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
	ƏMLAKLA BAĞLI MƏSƏLƏLƏR
	8. Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi
8.1	Telefon çəkilişi üzrə müraciət və sənədlərin qəbulu
8.2	Nömrələrin dəyişdirilməsi və addan ada keçirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
	9. **Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi**
9.1	Torpaq kadastr məlumatlarının hazırlanması və kadastr xidmətlərin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
	10. Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi
10.1	Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestrindən məlumatların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
10.2	Daşınmaz əmlaka dair çıxarışların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu
	BİZNES SEKTORU
	11. Vergilər Nazirliyi
11.1	Elektron bəyannamənin qəbulu/ Vergi və digər dövlət büdcə daxilolmalarının internet vasitəsilə ödənilməsi
11.2	Fərdi sahibkarların onlayn qeydiyyatı
11.3	Kommersiya hüquqi şəxslərin onlayn qeydiyyatı
	12. Dövlət Gömrük Komitəsi
12.1	Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron Gömrük bəyannaməsinin qəbulu

	13. Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi
13.1	Keçirilməsi nəzərdə tutulan dövlət satınalamalarına dair məlumatların verilməsi
	14. Dövlət Statistika Komitəsi
14.1	Statistik hesabatların təqdim edilməsi
	15. Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi
15.1	Dövlət standartlarına uyğun olaraq I və II məsuliyyət səviyyəli bina və qurğuların layihələndirilməsi fəaliyyəti ilə məşğul olmaq üçün hüquqi və fiziki şəxslərə xüsusi razılıq (lisenziya) verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu

ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN TEXNİKİ İNKİŞAFI İLƏ BAĞLI METODOLOGİYA

Elektron xidmətlərin inkişaf səviyyəsi aşağıdakı modellər əsasında müəyyən ediləcəkdir. Elektron xidmətlərin təbiətindən asılı olaraq 3, 4, bəzən də 5 səviyyəli model tətbiq edilə bilər.

3 səviyyəli model

3 səviyyəli modelə uyğun olan elektron xidmətlərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi:

Səviyyələr	Göstəricilərin faiz intervalı	Xidmətin göstərilmə səviyyəsinin təsviri
0	1-32%,	Veb sayt yoxdur və ya ictimai informasiyalara və xidmətlərə giriş təmin olunmayıb.
1	33-66%	**İnformativ:** Xidmətlərin əldə edilməsi ilə bağlı zəruri olan informasiya təmin olunub.
2	67-99%	**Birtərəfli interaktiv**: Xidmətlərin əldə edilməsi üçüm zəruri olan müxtəlif forma nümunələri təmin olunub. (Doldurularaq offlayn formada quruma çatdırılır)
3	100%.	**İkitərəfli interaktiv** : Xidmətlərin əldə edilməsi üçüm zəruri olan elektron formalar təmin olunub. (Onlayn formada göndərilə bilir)

4 səviyyəli model

4 səviyyəli modelə uyğun elektron xidmətlərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi:

Səviyyələr	Göstəricilərin faiz intervalı	Xidmətin göstərilmə səviyyəsinin təsviri
0	1-24%,	Veb sayt yoxdur və ya ictimai informasiyalara və xidmətlərə giriş təmin olunmayıb.
1	25-49%,	**İnformativ:** Xidmətlərin əldə edilməsi ilə bağlı zəruri olan informasiya təmin olunub.
2	50-74%,	**Birtərəfli interaktiv**: Xidmətlərin əldə edilməsi üçün zəruri olan müxtəlif forma nümunələri təmin olunub. (Doldurularaq offlayn formada quruma çatdırılır)
3	75-99%	**İkitərəfli interaktiv:** Xidmətlərin əldə edilməsi üçün zəruri olan elektron formalar təmin olunub. (Onlayn formada göndərilə bilir)
4	100%	**Tam elektronlaşma-tranzaksiya**: Xidmətlərin tam olaraq elektron formada əldə edilməsi təmin edilib. (qərar vermə, bildiriş, ödəmə, çatdırılma və s.)

5 səviyyəli model

5 səviyyəli modelə uyğun elektron xidmətlərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi:

Səviyyələr	Göstəricilərin faiz intervalı	Xidmətin göstərilmə səviyyəsinin təsviri

0	1-19%	Veb sayt yoxdur və ya ictimai informasiyalara və xidmətlərə giriş təmin olunmayıb.
1	20-39%	**İnformativ:** Xidmətlərin əldə edilməsi ilə bağlı zəruri olan informasiya təmin olunub.
2	40-59%	**Birtərəfli interaktiv:** Xidmətlərin əldə edilməsi üçün zəruri olan müxtəlif forma nümunələri təmin olunub. (Doldurularaq offlayn formada quruma çatdırılır)
3	60-79%	**İkitərəfli interaktiv :** Xidmətlərin əldə edilməsi üçün zəruri olan elektron formalar təmin olunub. (Onlayn formada göndərilə bilir)
4	80-99%	**Tam elektronlaşma-tranzaksiya**: Xidmətlərin tam olaraq elektron formada əldə edilməsi təmin edilib. (qərar vermə, bildiriş, ödəmə, çatdırılma və s)
5	100%	**Avtomatlaşdırılmış və proaktiv:** elektron xidmətlərin göstərilməsi təmin edilmişdir.

Bu mərhələlərin aşağıda aydın izahı verilmişdir:

İnformativ mərhələ - Elektron xidmətlərin ilk mərhələsi informativ mərhələdir. Burda xidmət haqqında, tələb olunan sənədlər haqqında, eləcə də xidmətə məsul olan qurumun əlaqə nömrələri haqqında statik məlumatlar yerləşdirilir.
Birtərəfli interaktiv mərhələ - Artıq bu mərhələdə dövlət qurumu ilə vətəndaşın və ya hüquqi və fiziki şəxsin birtərəfli qaydada ünsiyyəti baş tutur. Vətəndaş saytda yerləşdirilən ərziə formalarını, blankları endirərək onları əl ilə doldurur və dövlət qurumuna şəxsən gələrək təqdim edir və ya poçt vasitəsilə göndərir
İkitərəfli interaktiv mərhələ - Bu mərhələdə artıq vətəndaş elektron xidmətdən istifadə etmək ün autentifikasiya edir və formaları elektron şəkildə doldurararaq və ya müəyyən sənədlərin skan sürətlərini göndərərək müraciət edir. Bu mərhələdə dövlət qurumunun rəsmisi müraciətə e-mail vasitəsilə cavab yazır və ünsiyyət iki tərəfli qaydada davam edir.
Tam avtomatlaşma-tranzaksiya - Bu mərhələdə elektron xidmətlər ödəniş də daxil olmaqla tam şəkildə onlayn həyata keçirilir. Əsas fərqləndirici tərəf odur ki, elektron xidmət zamanı istifadəçinin əli "kağız"sənədə dəymir.

Avtomatlaşdırılmış və proaktiv mərhələ (fərdiləşmiş) - Elektron xidmətin 5-ci səviyyəsi özündə 2 əsas konsepsiyanı birləşdirir. Bu iki konsepsiyanın izahı zəruridir. Belə ki, avtomatlaşdırılmış elektron xidmət zamanı dövlət qurumu vətəndaş, eləcə də fiziki və hüquqi şəxsin iqtisadi və sosial hüquqlarından irəli gələrək ehtiyac duyduğu xidmətləri onların müraciət etməsindən asılı olmayaraq təmin edir. Elektron xidmətə vətəndaşın müraciət etməsinə ehtiyac qalmır. Proaktiv elektron xidmət zamanı isə dövlət qurumu istifadəçini fəaliyyətə keçmək üçün xəbərdarlıq edir.
Həmçinin qanunun verdiyi imkan çərçivəsində dövlətin informasiya bazalarının səmərəli, təhlükəsiz məlumat mübadiləsi nəticəsində vətəndaşın yerinə elektron forma məlumatlar ilə avtomatik doldurulur, vətəndaşa sadəcə baxıb, yoxlamaq və təsdiq etmək qalır. 5 səviyyəli model o zaman mümkün olur ki, dövlət vətəndaşın maliyyə vəziyyəti, tələb və ehtiyacları haqqında məlumatlı olur. Misal üçün, əgər vətəndaş işsiz kimi qeydiyyata alınırsa dövlət təşəbbüs göstərərək proaktiv qaydada işsiz kimi qeydiyyata alınmış şəxsə müavinət verir və ya iş təklif edir. Monitorinq zamanı əsasən 3 və 4 səviyyəli modeldən istifadə olunmuşdur.

Elektron xidmətin adı (Suallar qarşısındakı nömrələr AR Prezidentinin fərmanı ilə elektron xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı nəzərdə tutulmuş tələblərdir)	Bəli -1 Xeyr-0					
		1-ci səviyyə (Vətəndaş xidmət barəsində internetdən məlumatlanır və quruma gedərək xidmətə müraciət edir)	**2-ci səviyyə** (Vətəndaş xidmət üzrə internetdən müraciət formalarını endirib doldurur və quruma gedərək müraciət edir)	**3-cü səviyyə** (Vətəndaş Xidmətə elektron-onlayn müraciət edir, lakin xidməti əldə etmək üçün yenə quruma gedir)	**4-cü səviyyə** (Vətəndaş elektron müraciət edir, eləcə də xidməti elektron əldə edir; tam elektronlaşma)	**5-ci səviyyə** (Vətəndaş xidmətə müraciət etmir, dövlət özü proaktivlik edərək xidməti təmin edir, yaxud bəzi məlumatları ərizə formasına doldurarak istifadəçiyə təsdiq etmək üçün təqdim edir)
Qurumun elektron xidmət bölməsi varmı?						
Elektron xidmət bölməsində aidiyyəti üzrə göstərilən xidmətin adı, mahiyyəti, tələb olunan sənədlərin siyahısı haqqında məlumatlar yerləşdirilibmi? (7.1.1)						
Xidmətin inzibati reqlamenti varmı? (9.1)						
Elektron xidmət bölməsində müvafiq sənədlərin (ərizə, blank və ya digər) elektron forması yerləşdirilibmi? (7.1.1)						
Elektron müraciət imkanı varmı? (Sənədlərin skan edilmiş surətlərini qoşmaya əlavə etmək və ya sadəcə onlayn formada doldurmaq) (7.1.2)						
İstifadəçinin özünə aid fərdi məlumatları qurumun xidmətə aid məlumat bazasından əldə etmək imkanı yaradılıbmı? (4.4)						
Elektron xidmət vahid pəncərə vasitəsilə təmin edilirmi? Elektron xidmət "elektron hökumət"portalına inteqrasiya edilibmi? (6.2.3 və 11.1)						
Dövlət orqanları vətəndaşlardan digər dövlət orqanlarının informasiya sistemində olan məlumatları						

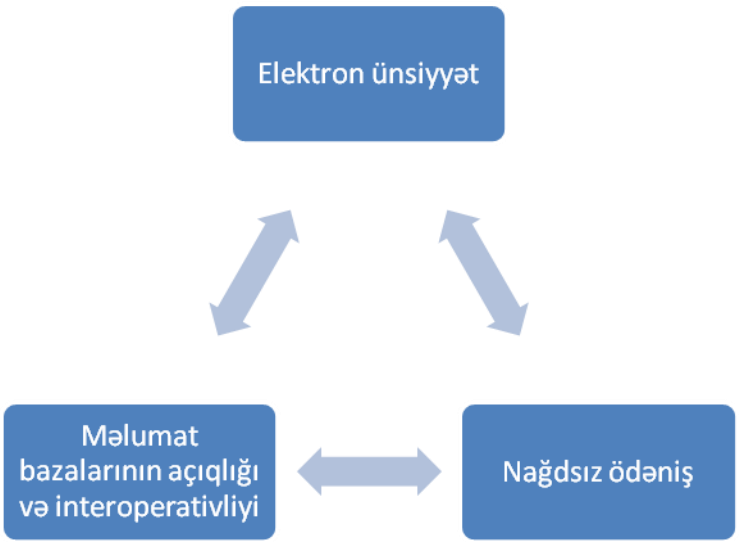
yenidən tələb etmirmi? (Arayış, şəxsiyyət vəsiqəsi və s.) (6.1.1)						
İstifadəçilər əlaqə vasitəsindən asılı olaraq (telefon, poçt, elektron məktub) xidmətin gedişatı barədə məlumatlandırıla bilirlərmi? (təsdiqetmə bildirişi) (7.1.2)						
Elektron imza və ya mobil imzadan ("Asan" imza) istifadə etməklə elektron xidmətdən yararlanmaq mümkündürmü?						
Elektron xidmət təminatçısı nağdsız ödəmə imkanı təklif edirmi? 8.2 (bank, elektron kiosklar)						
Xidmət üzrə onlayn ödəniş etmək imkanı mümkündürmü?						
Xidməti təqdim edən dövlət orqanı xidmətin bütünlüklə veb sayt üzərindən başa çatdırılmasına imkan yaradırmı (sənədə baxılması, qərar qəbul edilməsi, xidmətin çatdırılması , xidməti əldə etmək üçün standart ödəmə proseduru və s.)?						
Elektron formaların əl ilə doldurulmasına ehtiyac varmı, elektron formalar avtomatik olaraq sistem tərəfindən doldurulumu? Elektron xidmət üçün vətəndaş müraciət etmirmi? (məs., hüquqi və fiziki şəxs müraciət etmədən qurum vergi borcunu özü hesablayıb elektron qaydada vergi ödəyicisinə bildiririr.)						
Elektron xidmətin səviyyəsi						

Monitorinq çərçivəsində ikinci qiymətləndirməmiz elektron şəffaflıq aspekti üzrə olmuşdur. Elektron şəffaflıq dedikdə elektron xidmət çərçivəsində şəffaflıq nəzərdə tutulur, qurumun şəffaflığını əks etdirmir. Aşağıdakı metodologiyaya əsasən elektron xidmətlərin korrupsiyanın azalmasına verdiyi töhfə qiymətləndiriləcəkdir. Qiymətləndirmə elektron ünsiyyət və interaktiv ünsiyyət, nağdsız ödəniş imkanları və məlumat bazalarının interoperativliyi komponentlərinə əsasən aparılacaqdır.

Elektron ünsiyyət məmur ilə vətəndaş arasında fiziki (birbaşa) əlaqəni aradan qaldırır, nəticədə korrupsiyaya şərait yaradan şərtlər məhdudlaşdırılır.Eləcə də vətəndaşın imkanı olur ki, elektron xidmətin kontentinə, proseduruna öz rəyini bildirsin.

Nağdsız ödəniş elektron xidmətə görə edilən transferlərin rəqəmsal və müşahidəyə açıq şəraitdə baş tutmasına xidmət edir və bu da böyük ölçüdə şəffaflığa xidmət edir.

Məlumat bazalarının interoperativliyi dövlət qurumlarının informasiya sistemlərinin qarşılıqlı məlumat mübadiləsi prosedurların sadələşməsinə və süründürməçiliyin azalmasına xidmət edir



Şəkil 5. Elektron xidmətlərin şəfafflıq modeli

Elektron xidmətlərin Şəffaflıq Qiymətləndirməsi ilə bağlı suallar

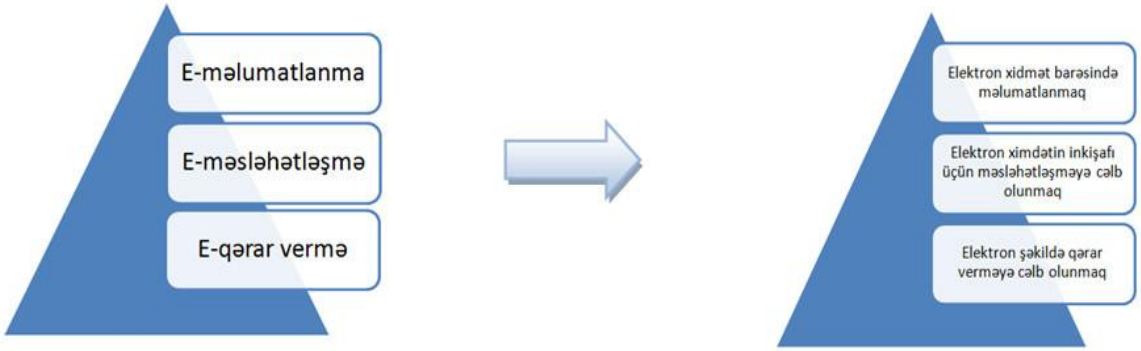
	Elektron xidmətin adı	**Hesablama** Xeyr-0 Bəli-1
1.	Qurumun saytında xidmət üzrə elektron bölmə varmı?	
2.	Dövlət qurumunun saytından elektron xidmət üzrə istifadəçilərin rəy, şikayət bildirməsi üçün imkan yaradılıbmı? Real vaxt rejimində e-mail, elektron xidmətlə bağlı qaynar xətt, şikayət forumu varmı?	
3.	Elektron hökumət portalından elektron xidmət üzrə istifadəçilərin rəy, şikayət bildirməsi üçün imkan yaradılıbmı? Real vaxt rejimində e-mail, elektron xidmətlə bağlı qaynar xətt, şikayət forumu varmı?	
4	Rəsmi quruma müraciət etmədən elektron imza və ya mobil imzadan (yaxud "Asan" imza) istifadə etməklə elektron xidmətdən yararlanmaq mümkündürmü?	
5	Elektron müraciət imkanı varmı? (Sənədlərin skan edilmiş surətlərini qoşmaya əlavə etmək və ya sadəcə onlayn forma doldurmaq) (7.1.2)	
6	Dövlət orqanları vətəndaşlardan digər dövlət orqanlarının informasiya sistemində olan məlumatları yenidən tələb etmirmi? (Arayış, şəxsiyyət vəsiqəsi və s.) (6.1.1)	
7	İstifadəçilər əlaqə vasitəsində asılı olaraq (telefon, poçt, elektron məktub) xidmətin gedişatı barədə məlumatlandırıla bilirlərmi? (təsdiqetmə bildirişi) (7.1.2)	
8	Xidməti təqdim edən dövlət orqanı xidmətin bütünlüklə veb sayt üzərindən başa çatdırılmasına imkan yaradırmı (müraciətin qəbul edilməsi, qərar qəbul edilməsi, xidmətin çatdırılması, xidməti əldə etmək üçün standart ödəmə proseduru və s)?	
9	Nağdsız ödəmə imkanı varmı? (8.2) (Bankdan dövlət rüsumunun ödənilməsi və ya elektron ödəmə)	
10	Onlayn elektron ödəmə imkanı varmı?	

Qiymətləndirmə zamanı ödənişli xidmətlər 10 bal üzərindən, ödənişsiz xidmətlər isə ilk 8 sual üzərindən 8 ballıq şkala əsasında qiymətləndiriləcəkdir. (Ödənişlə bağlı 9-cu və 10-cu suallar bu xidmətlərə aid deyil)

10 ballıq şkala əsasında:
- -1-4 bal arası - **qeyri-şəffaf**
- -5-7 bal arası - **nisbətən şəffaf**
- -8-10 bal arası - **kifayət qədər şəffaf**

8 ballıq şkala əsasında isə:
- -1-3 bal arası – **qeyri-şəffaf**
- -4-5 bal arası - **nisbətən şəffaf**
- -6-8 bal arası - **kifayət qədər şəffaf** qiymətləndirməsi aparılacaqdır.

Monitorinq zamanı üçüncü qiymətləndirməmiz iştirakçılıq komponenti üzrə olmuşdur. Elektron xidmətin iştirakçılıq qiymətləndirilməsi zamanı BMT-nin ictimai iştriakçılıqla bağlı 3 səviyyəli modeli nəzərə alınmışdır[46]. Qiymətləndirmə zamanı modelin ilk iki mərhələsi ilə (məlumatlanma və məsləhətləşmə) bağlı ictimai iştirak qiymətləndirilmişdir.



Şəkil 6: Elektron xidmətin iştirakçılıq modeli

Elektron xidmətlərin İştirakçılıq Qiymətləndirməsi ilə bağlı suallar aşakıdakılardır:

	Elektron xidmətin adı	**Hesablama** Xeyr-0 Bəli-1
1	Elektron xidmət bölməsində aidiyyəti üzrə göstərilən xidmətin adı, mahiyyəti, tələb olunan sənədlərin siyahısı haqqında məlumatlar yerləşdirilibmi? (7.1.1)	
2	Elektron xidmət üçün tələb olunan ərizə blankları və formaları xidmət bölməsində yerləşdirilibmi?	
3	Xidmətin inzibati reqlamenti elektron xidmət bölməsində varmı? (9.1)	
4	Elektron xidmət təminatçısı bölmədən maneəsiz, sərbəst istifadəsinin təmin edilməsi üçün imkan yaradırmı? (video çarx, bələdçi yazılar, sual-cavab bölməsi-FAQ)	
5	İstifadəçilər əlaqə vasitəsindən asılı olaraq (telefon, poçt, elektron məktub) xidmətin gedişatı barədə məlumatlandırıla bilirlərmi? (təsdiqetmə bildirişi) (7.1.2)	
6	Qurumun elektron xidmət bölməsində istifadəçilərin rəy, şikayət bildirməsi üçün imkan yaradılıbmı? E-mail, real vaxt rejimində işləyən qaynar xətt, şikayət forumu varmı?	
7	Elektron hökumət portalından elektron xidmət bölməsində istifadəçilərin rəy,	

[46] http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation

	şikayət bildirməsi üçün imkan yaradılıbmı? E-mail, real vaxt rejimində isləyən qaynar xətt, şikayət forumu varmı?	
8	Xidmətin keyfiyyətini öyrənməyi nəzərdə tutan məmnuniyyət sorğusu təşkil edilirmi?	
9	Istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyi nəzərdə tutan məmnuniyyət sorğusu keçirilirmi?	
10	Elektron xidmət barəsində görülmüş işlər barəsində mütəmadi qaydada hesabatlar (aylıq və rüblük) hazırlanırmı? (istifadəçilərin sayı, şikayət edənlərin sayı və təsnifi, elektron müraciət edənlərlə ənənəvi qaydada müraciət edən vətəndaşların say nisbəti, baş verən dəyişikliklər və sorğu nəticələri)	

Elektron iştirakın qiymətləndirilməsi aşağıdakı şkala üzrə aparılmışdır:

- 1-3 bal arası-zəif iştirakçılıq
- 4-6 bal arası-kafi iştirakçılıq
- 7-8- arası-yaxşı iştirakçılıq
- 9-10 -bal arası-əla iştirakçılıq kimi qiymətləndirilmişdir.

Monitorinq çərçivəsində bütün dövlət qurumlarına ünvanlanan suallar ilk öncə məktub şəklində onlara göndərilmiş və müsahibənin keçirilməsi xahiş edilmişdir. Ümumilikdə, monitorinq çərçivəsində 16 dövlət qurumu ilə təmas qurulmuşdur. Bu qurumlardan 13-ü ilə üzbəüz intervyu edilib, onlardan 2-si (Əmlak Məslələri üzrə Dövlət Komitəsi, Daxili İşlər Naziriyi) sorğulara yazılı cavab verib. Dövlət Gömrük Komitəsi ilə telefon ilə əlaqə saxlanılaraq məlumat əldə edilmişdir. Əldə edilən nəticələri yoxlamaq üçün Rabitə və Yüksək Texnologiya Nazirliyi və Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi ilə məsləhətləşmələr aparılmışdır.

Moniorinq hesabatanın elektron hökumətlə bağlı mövcud qanunverciliyin təhlilini hüquqşünas Yusif Ağayev, qurumların saytlarının monitorinqi İT mütəxəssisi Nikita Gurbatov, intervyuların təşkili və hesabatın yazılması layihə koordinatoru Muradov Məhəmməd, hesabatın readaktə edilməsi Rəna Səfərəliyeva tərəfindən edilmişdir. Monitorinqin müddəti 2013 sentyabr-2014-cü il sentyabr ərzində olmuşdur.

VI. ELEKTRON HÖKUMƏT İNFRASTRUKTURUNUN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

ELEKTRON HÖKUMƏT INFRASTRUKTURU ANLAYIŞI

Elektron hökumət infrastrukturu özlüyündə geniş anlayışdır. İnsan kapitalı, geniş zolaqlı internet şəbəkəsi, adambaşına düşən kompüter və mobil telefon sayından tumuş evdə davamlı elektrik enerjisinə çıxış da daxil olmaqla elektron hökumət infrastruktrun tərkib hissəsi sayıla bilər. Bu bölmədə elektron xidmətlərin inkişafına birbaşa təsir edən infrastruktur komponentlərin qiymətləndirilməsi aparılmışdır.

Azərbaycanda dövlət qurumları elektron xidmətlər göstərərkən hüquqi və fiziki şəxslərdən kağız sənədlər – şəxsiyyət vəsiqəsi, sağlamlıq haqqında tibbi arayış, vətəndaş vəziyyəti aktları, fiziki və ya kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyat şəhadətnamələri və VÖEN məlumatları, eləcə də daşınmaz əmlakla bağlı sənədlər tələb edirlər. Vətəndaşlardan kağız sənədlərin tələb edilməsi elektron xidmətlərin inkişafı üçün əsas maneələrdəndir. Məhz bu baxımdan, dövlət qurumlarının məlumat bazalarının inteqrasiya edilməsi xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Məlumat bazalarının inteqrasiya edilməsi elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı kağız sənədlərə olan ehtiyacı aradan qaldıracaq, elektron müraciət də daxil olmaqla, xidmətin tam elektron çatdırılması mümkün olacaqdır.

İlkin monitorinq üçün üç əsas məlumat bazasınının (informasiya sistemi) qiymətləndirilməsi prioritetləşdirilib: fərdi məlumatlar, kommersiya (biznes) məlumatları, daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar. Monitorinq aşağıdakı suallara cavab tapmağı hədəfləyir:

1. Ümumilikdə fərdi, kommersiya və daşınmaz əmlakla bağlı elektron məlumat reyestrləri mövcuddurmu? Əgər varsa, bu üç elektron məlumat reyestrlərində olan məlumatlar digər dövlət qurumları ilə real vaxt rejimində mübadilə edilirmi? Bu informasiya bazalarından digər dövlət qurumlarının məlumat mübadiləsini məcbur edən hüquqi çərçivə mövcuddurmu?
2. Təhlükəsiz məlumat mübadiləsi hansı infrastruktur əsasında edilir?
3. Məlumat mübadiləsi standartları dövlət qurumları üçün əlçatandırmı?
4. Vətəndaşlar və biznesin informasiya resurslarının təhlükəsizliyini təmin edən infrastruktur varmı?
5. Onlayn ödəmə mexanizmi mövcuddurmu?
6. Birdəfəlik qeydiyyatdan keçmə (Single signe-on) funksiyası mövcuddumu?
7. Elektron identifikasiya vasitələri mövcuddurmu?

1. ELEKTRON İNFORMASİYA REYESTRLƏRİ (SİSTEMLƏRİ)

Fərdi və kommersiya məlumat reyestrləri kifayət qədər formalaşsa da, daşınmaz əmlak (milli məkan məlumatları) reyestri hələ tam hazır deyil.

1.1. Fərdi Məlumatlar üzrə reyestr və informasiya sistemləri

Hal-hazıırda, Rabitə və Yüksək Texnologiya Nazirliyinin Məlumat Hesablama Mərkəzi EDHİS "çətir"-i altında Dövlət İnformasiya Ehtiyatlarının və Fərdi Məlumatların İnformasiya Sistemlərinin Dövlət Reyestrini aparmaqdadır. Məlumat bazalarının ümumi sayı 223-dür: bunlardan 75-i dövlət informasiya ehtiyatı, 148-i isə fərdi informasiya sistemləridir. Azərbaycan Respublikası İnzibati Xətalar Məcəlləsinin 181.4-cü maddəsinə əsasən, dövlət qeydiyyatı tələb olunan informasiya sisteminin dövlət qeydiyyatından keçməməsinə görə 300 manatdan 500 manatadək cərimə tətbiq edilir. [47] Elektron xidmətlərin inkişafı üçün 3 informasiya registrinin olması xüsusi əhəmiyyət kəsb edir: Fərdi məlumatlar, kommersiya məlumatları, daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar. Ona görə də, hesabatda 3 sahə üzrə məlumat bazalarının mövcudluğu və işləkliyi qiymətləndirilir. Elektron xidmətlərin göstərilməsi müraciətçinin şəxsiyyətini müəyyən etməyi tələb edir. Azərbaycan vətəndaşlarının fərdi məlumatları əsasən 4 əsas dövlət qurumu tərəfindən toplanır: Daxili İşlər Nazirliyi, Dövlət Miqrasiya Xidməti, Ədliyyə Nazirliyi, Səhiyyə Nazirliyi.

1.1.1."Giriş-çıxış və qeydiyyat" İdarələrarası Avtomatlaşdırılmış Məlumat Axtarış Sistemi (İAMAS)

[47] Elektron Hökumət Bülleteni, 2014-cü il noyabr sayı, https://www.e-gov.az/az/content/read/42

İAMAS Daxili İşlər Naziriliyinə məxsus informasiya sistemi olub, vətəndaşların şəxsiyyət vərəqələri, pasportları, xarici vətəndaşlara sərhədi keçmək üçün tələb olunan viza və digər sənədləri, biometrik məlumatları, həmçinin nəqliyyat vasitələri haqqında məlumatları özündə əks etdirir. İAMAS informasiya sistemindən hər bir dövlət orqanı öz səlahiyyətləri çərçivəsində istifadə edə bilər.[48]

1.1.2. Miqrasiya xidmətinin infromasiya sistemi

Bu informasiya sistemi Dövlət Miqrasiya Xidmətinə aiddir və xarici vətəndaşlar haqqında, o cümlədən onların qeydiyyatda olduğu ünvanları haqqında məlumatları özündə əks etdirir.

1.1.3. Vətəndaş vəziyyəti aktlarının informasiya sistemi

Bu informasiya sistemi Ədliyyə Nazirliyinə məxsusdur və vətəndaşların vəziyyəti aktlarını özündə cəmləşdirir. Bu məlumat bazasında 75 il ərzində toplanmış 15 milyon vətəndaş vəziyyəti aktı qeydiyyatdadır. Bununla bərabər, ölkənin 120 notariat idarəsinin işlədiyi sənədlərin elektron bankı da mövcuddur.[49]

1.1.4 Vətəndaşların elektron sağlamlıq sistemi

Bu informasiya sistemi AR-da vətəndaşların sağlamlıq durumu ilə bağlı məlumatları (xəstəlik tarixçələri) elektron şəkildə özündə cəmləşdirməlidir. Ancaq yeni doğulmuş uşaqlar elektron sağlamlıq kartı ilə təmin olunduğu üçün onların sağlamlıq məlumatları elektronlaşır. Gələcəkdə, bütün Azərbaycan vətəndaşlarının sağlamlıq məlumatlarının elektronlaşması nəzərdə tutulur.

1.1.5. AR əhalisinin Dövlət Reyestri Avtomatlaşdırılmış Qeydiyyat İnformasiya Sistemi

Dövlət anlayır ki, DİN, Dövlət Miqrasiya Xidməti, Ədliyyə Nazirliyi və Səhiyyə Nazirliyində toplanmış fərdi məlumatları vahid avtomatlaşmış informasiya sistemində toplamaq zəruridir. Ona görə də, Azərbaycan əhalisinin ətraflı və etibarlı informasiya bazasını hazırlamaq üçün 2004-cü ildə AR prezidentinin qərarı ilə Ədliyyə Nazirliyi nəzdində Azərbaycan əhalisinin Dövlət Reyestri yaradılmışdır. Bu iş 2006-2012-ci illərdə BMT İnkişaf Proqramının dəstəyi ilə həyata keçmişdir. [50] Bu registr vətəndaşlar və xarici vətəndaşlar haqqında 18 adda məlumatları – doğum tarixi, ölüm tarixi, ad, soyad, valideynlərin ad və soyadı, valideynlərin Fərdi İdentifikasiya Nömrəsi (FİN) və s. məlumatları toplayır. Layihə çərçivəsində informasiya sisteminə yuxarıda haqqında bəhs edilmiş vətəndaş vəziyyəti aktlarının informasiya sistemi də interqrasiya edilmişdir.

İnformasiya sistemində hər bir fərd vahid FİN kodu əsasında təsnifləşdirilib. Qanunvericiliyə görə 7 rəqəmli FİN kod dəyişməzdir, şəxsin ad və soyadı dəyişsə belə FİN kod dəyişmir. Səhiyyə Nazirliyi yeni doğulmuş uşaq haqqında məlumatları registrə göndərir, əhalinin registrində isə şəxsə fərdi kod verilir və qeydiyyata salınır.[51] Səhiyyə Nazirliyi və Ədliyyə Nazirliyi arasında məlumat mübadiləsi nəticəsində 168 min yeni doğulmuş uşaq registrdən qeydiyyata düşmüşdür və hər biri özünəməxsus FİN-ə malikdir.[52]

1.2 Kommerisya məlumatları reyestri və informasiya sistemləri

Kommersiya məlumatları Azərbaycanda kifayət qədər elektronlaşmış və əsasən 3 informasiya sistemində cəmləşmişdir.

1.2.1 AVİS (Avtomatlaşdırılmış vergi informasiya sistemi)

AVİS sistemi Azərbaycanda 2006-cı ildə qurulub. AVİS sisteminin məqsədi büdcə üçün vergi toplanmasını təkmilləşdirmək və operativ vergi inzibatçılığını təmin etməkdir.[53] Sistemdə kommersiya qurumlarının və

[48] "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sisteminin istismarının təşkili Qaydaları"nın və "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sistemi daxilində dövlət orqanlarının informasiya resurslarından istifadəyə buraxılış dərəcəsi"nin təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 5 nömrəli qərarı, 12 yanvar 2012-ci il Bakı

[49] justice.gov.az

[50] UNDP Azerbaijan Project Evaluation Report, "Establishment and Development of the State Register of Population of the Republic of Azerbaijan" 2006-2012, https://erc.undp.org/evaluationadmin/downloaddocument.html?docid=5908

[51] AR Əhalisinin Dövlət Reyestri haqqında qanun, 21 aprel 2006-cı il.

[52] justice.gov.az

[53] http://cybernet.az/az/projects/6/2

fərdi sahibkarların qeydiyyat (reyestr) məlumatları cəmlənib, bununla bərabər informasiya sistemi yeni vergi ödəyicisinin qeydiyyatına imkan verir və vergi ödənişlərini qeydə alır.

1.2.2. Gömrük xidmətinin vahid avtomatlaşdırılmış informasiya sistemi
Bu informasiya sistemi Dövlət Gömrük Komitəsinə məxsusdur, özündə fərdlərin, hüquqi şəxslərin idxal və ixrac əməliyyatlarını cəmləşdirib.

1.2.3 Mərkəzləşdirilmiş kredit reyestri
Bu sistem 2005-ci ildə Mərkəzi Bank nəzdində yaradılıb və hüquqi və fiziki şəxslərin kreditlərinin həcmi və ödəniş tarixləri barəsində məlumatları özündə əks etdirir. 2013-cü ildə 43 bank bu registrə 2,306,480 sorğu göndərib. Ümumilikdə isə, bu registrdə 1,952,996 debitorun məlumatları saxlanılır.[54]

1.3. Daşınmaz əmlakla bağlı informasiya sistemləri

Daşınmaz əmlakın qeydiyyatı və idarəedilməsi ilə bağlı Dünya Bankının dəstəyi ilə "Milli Məkan Məlumatları" layihəsi icra edilməkdədir. Daşınmaz əmlak və torpaq kadastrı ilə bağlı məlumatlar elektronlaşma mərhələsindədir.

Azərbaycan hökuməti, Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi və Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsinin təmsilçiliyi və Dünya Bankının dəstəyi ilə Milli Məkan Məlumatlar infrastrukturunu yaratmaqdadır. Milli Məkan Məlumatlar infrastrukturu Avropa Komissiyasnın İNSPİRE (infrastructure for spatial information in the European Community) adlı direktivləri əsasında hazırlanmaqdadır. Sözügedən direktivlər Avropa Birliyi (AB) çərçivəsində məkan koordinatları barəsində məlumat bazasının formalaşma prinsiplərini əhatə edir. Azərbaycanda hazırlanmaqda olan Milli Məkan Məlumatları infrastrukturu 17 aydan ibarət olub, daşınmaz əmlak, daşınmaz əmlakın qiymətləndirilməsi, ünvan reyestri, daşınmaz əmlakın hüquqi qeydiyyatı, su resursları, meşə və torpaq kadastrı, kommunikasiya xəttləri, dəmiryolu xəttləri, elektrik xəttləri və s. bölmələri əhatə edir. Ümumilikdə isə Milli Məkan Məlumatlarının tam formalaşması 2020-ci ilə kimi davam edəcəyi planlaşdırılır. [55] Hal-hazırda Daşınmaz Əmlakın Milli Qeydiyyat Sistemi və vahid korporativ kompüter şəbəkəsi yaradılıb.

Ölkədə daşınmaz əmlakın qeydiyyatı və torpaq kadastrı üzrə aşağıdakı üç əsas informasiya ehtiyatı və sistemi mövcuddur.

1. 3.1 Hüquqi və fiziki şəxslərə verilmiş torpaq sahələri üzrə informasiya ehtiyatı
Bu informasiya ehtiyatı Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsinə məxsusdur, Nazirlər Kabinetinin qərarına əsasən elektron hökumət portalına qoşulmalıdır. Bu informasiya ehtiyatı tam elektronlaşmamışdır.

1. **3.2. Daşınmaz Əmlakın Qeydiyyatı, Kadastrı və İdarə Edilməsi Sistemi**
Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinə məxsusdur, Nazirlər Kabinetinin qərarına əsasən elektron hökumət portalına qoşulmalıdır. İndiyə kimi daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar tam elektronlaşmayıb, işlər görülməkdədir. Bakının 5 rayonu üçün daşınmaz əmlakın və ünvan reyestrinin formalaşması tam başa çatmışdır. Bakının daşınmaz əmlak obyektlərinin kadastrının 2015-ci ilin sonuna kimi elektronlaşması planlaşdırılır. Sumqayıt şəhərinin daşınmaz əmlak və onun rəqəmsal xəritəsi hazırlanmışdır və oxşar işlərin Gəncə və Şəki şəhərləri üçün yaxın 2 il ərzində görülməsi planlaşdırılır.[56]

1.3.3. Ünvan Reyestri İnformasiya Sistemi
Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinə məxsusdur, Nazirlər Kabinetinin qərarına əsasən elektron hökumət portalına qoşulmalıdır. Bu informasiya sistemi tam formalaşmamışdır. Lakin bu informasiya sistemi üzrə işlər görülməkdədir. Belə ki, informasiya sistemində Bakı şəhəri üzrə 1235 küçə və prospektə giriş ünvanları təyin edilib, eləcə də 409 küçənin başlanğıc və son koordinatları müəyyən edilib, Sumqayıt şəhəri üzrə isə 70 küçəyə giriş ünvanı təyin edilib.[57]

---

[54] AR Mərkəzi Bankının 2013-cü il üçün illik hesabatı, http://www.cbar.az/assets/3269/2013_illik_hesabat_AZ.pdf
[55] http://emdk.gov.az/dedrx/index.php/az/layihae
[56] Elektron Hökumət Bülleteni, 2014-ci il mart sayı
[57] Elektron Hökumət Bülleteni, 2014-ci il mart sayı

2. İNFORMASİYA SİSTEMLƏRİ ARASINDA MƏLUMAT MÜBADİLƏSİ

Fərdi məlumatlar dövlət qurumları arasında məhdud sayda mübadilə edilsə də, daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlar demək olar ki, mübadilə edilmir. Vergilər Nazirliyinin AVİS sistemində olan kommersiya məlumatlarından isə dövlət qurumları elektron xidmət göstərəkən yetərincə istifadə etmirlər.

2.1. Fərdi məlumatların mübadiləsi

Əsasən fərdi məlumatlar mübadilə edilir. Belə ki, Daxili İşlər Nazirliyinə məxsus İAMAS informasiya sistemində toplanan fərdi məlumatlar digər dövlət qurumları ilə mübadilə edilir. Misal üçün, Tələbə Qəbulu Üzrə Dövlət Komissiyası abituriyentlərdən kağız əsaslı şəxsiyyət vəsiqəsi tələb etmir, əksinə İAMAS informasiya sisteminə daxil olaraq abituriyentin/fərdin məlumatlarını əldə edə bilir.

Fərdi sahibkarların onlayn qeydiyyatı zamanı Vergilər Nazirliyi vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsi haqqında məlumatı onlayn rejimdə Daxili İşlər Nazirliyinin İAMAS sistemindən, əcnəbi və vətəndaşlığı olmayan şəxsin AR-sında müvəqqəti və ya daimi yaşamaq üçün icazə vəsiqəsi haqqında məlumatı isə Dövlət Miqrasiya Xidmətinin Vahid Miqrasiya İnformasiya sistemindən əldə edir. Lakin Ədliyyə Naziliyinə məxsus vətəndaş vəziyyəti aktları ilə bağlı informasiya sistemi elektron xidmətlər çərçivəsində istifadə edilmir.

2.2. Kommersiya məlumatlarının mübadiləsi

Biznes məlumatlarının mübadiləsi dedikdə, VÖEN (vergi ödəyicisinin eyniləşdirmə nömrəsi) məlumatları və biznes subyektlərinin qeydiyyat şəhadətnamələri nəzərdə tutulur. Vergilər Nazirliyinə məxsus AVİS sisteminin əsas üstünlüyü ondan ibarətdir ki, digər dövlət qurumlarına məxsus informasiya sistemləri ilə əlaqəli şəkilə işləyir. Belə ki, AVİS sistemi aşağıdakı dövlət qurumlarının informasiya sistemləri ilə əlaqəli şəkilə işləyir, xüsusən bu hüquqi şəxslərin qeydiyyatı prosesində özünü göstərir:[58]

- Daxili İşlər Nazirliyi
- Maliyyə Nazirliyinin Dövlət Xəzinədarlığı İdarəsi
- Dövlət Statistika Komitəsi
- Dövlət Gömrük Komitəsi
- Dövlət Sosial Müdafiə Fondu
- Mərkəzi və digər Banklar

Mərkəzi Bank və Xırda Ödənişlər üzrə Hesablaşma Klirinq Sistemindən (XÖKHS)istifadə edən 40 bank artıq Vergilər Nazirliyi ilə elektron məlumat mübadiləsi edirlər. Nəticədə Vergilər Nazirliyi ilə yerli banklarla elektron məlumat mübadiləsi nəticəsində vergi borcunu ödəməyən ödəyicilərin hesabları dondurula bilir. Lakin əsas problem odur ki, bir çox elektron xidmətlərə (Dövlət Satınalmaları Agentliyi, Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təqdim etdiyi elektron xidmətlər) müraciət edərkən VÖEN, Kommersiya Hüquqi şəxslərin qeydiyyat şəhadətnaməsi kağız formada şəxslərdən tələb olunur. Bu da onu göstərir ki, dövlət qurumları Vergilər Nazirliyinin AVİS sistemində olan kommersiya məlumatlarından vətəndaşlara və biznesə elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı istifadə etmirlər.

2.3. Daşınmaz əmlak məlumatlarının mübadiləsi

Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi (ƏMDK) tərəfindən daşınmaz əmlaka dair yüklülük arayışlarının (Forma-1) notariuslara real vaxt rejimində (onlayn) verilməsi təmin edilsə də, digər dövlət qurumları ilə daşınmaz əmlaka dair məlumatlar, o cümlədən ünvan məlumatları real rejimdə mübadilə edilmir.

[58] Azərbaycanda Biznesin qeydiyyatına dair Hesabat, Beynəlxalq Maliyyə Korporasiyası, http://www.ifc.org/

3. MƏLUMAT MÜBADİLƏSİNİN HÜQUQİ ƏSASI

Dövlət qurumları arasında informasiya mübadiləsini tənzimləyəcək "Dövlət informasiya sistemləri və informasiya ehtiyatlarının subyektlərinin hüquq və vəzifələrinin əsasları haqqında" qanun hələ qəbul edilməsə də, "Elektron hökumət" portalı haqqında əsasnamə[59] və Nazirlər Kabinetinin 1 may 2014-cü il tarixli 118 nömrəli qərarı[60] informasiya sistemlərinin məlumat mübadiləsi üçün hüquqi əsasdır. Bundan başqa, informasiya mübadiləsi qurumlararası ikitərəfli razılaşmalarla tənzimlənir. Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı fərdi, kommersiya, daşınmaz əmlak ilə bağlı məlumatların dövlət qurumları arasında mübadiləsini dövlət qurumlarına məcbur edən hər hansı hüquqi əsas yoxdur.

Bu sahədə əsas problemlərdən biri də budur ki, bu sahəni tənzimləyəcək "İnformasiya Sistemləri və Ehtiyatları" haqqında qanun yoxdur. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi ilə birlikdə sözügedən qanunun layihəsini Nazirlər Kabinetinə təqdim etmişdir. "Dövlət informasiya sistemləri və informasiya ehtiyatlarının subyektlərinin hüquq və vəzifələrinin əsasları haqqında" qanun layihəsində dövlət informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının formalaşdırılması, idarə edilməsi, təhlükəsizliyinin təmin olunmasının əsas meyarları müəyyən edilib, onlar arasında qarşılıqlı əlaqə zamanı yaranan münasibətlərin tənzimlənməsi ilə bağlı məsələlər nəzərə alınıb.[61]Ümumikdə isə, "Elektron hökumət" portalı haqqında əsasnamə və Nazirlər Kabinetinin 1 may 2014-cü il tarixli 118 nömrəli qərarı informasiya sistemlərinin məlumat mübadiləsi üçün hüquqi əsas yaradır. Bununla bərabər, hər bir informasiya sisteminin özünün əsasnaməsi vardır. Hətta, İAMAS infromasiya sistemində olan fərdi məlumatların dövlət qurumları tərəfindən müştərək istifadəsi ilə bağlı Nazirlər Kabinetinin qərarı vardır.[62]Bundan başqa, informasiya sistemləri arasında məlumat mübadiləsi qurumlararası qarşılıqlı ikitərəfli razılaşmalar əsasında da baş tutur. Misal üçün, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı və Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi arasında elektron məlumat mübadiləsini hüquqi cəhətdən tənzimləyən "Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı, Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi və banklar arasında elektron sənəd mübadiləsi haqqında KOLLEKTİV SAZİŞ" imzalanmışdır.[63]Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı fərdi, kommersiya, daşınmaz əmlak ilə bağlı məlumatların dövlət qurumları arasında mübadiləsini dövlət qurumlarına məcbur edən hər hansı hüquqi əsas yoxdur.

4. TƏHLÜKƏSIZ ELEKTRON MÜBADILƏ INFRASTRUKTURU

Azərbaycanda təhlükəsiz məlumat mübadiləsi infrastrukturu olsa da, dövlət qurumlarının elektron məlumat mübadiləsi kifayət qədər deyil. Bu da elektron xidmətlərin inkişafını buxovlayır. Belə ki, elektron xidmətlər məlumat vermə və elektron müraciət mərhələsindən xidmətin elektron çatdırılması mərhələsinə keçə bilmir.

Azərbaycanda dövlət qurumlarının informasiya sistemlərinin inteqrasiyası və təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təşkil etmək üçün Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi Eston şirkətlərinin podratçılığı ilə "Elektron Hökumət Dövlət İnformasiya Sistemi" (EHDİS) qurmuşdur. EHDİS struktur olaraq mərkəzi server, monitorinq serveri, təhlükəsizlik və adaptasiya serverləri və sertifikat mərkəzindən ibarətdir. Yaradılmış informasiya mübadiləsi infrastrukturu dövlət qurumlarının informasiya sistemlərinin avtonomluğunu saxlayaraq təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təmin etməlidir.[64] Təhlükəsiz məlumat mübadiləsi nəticəsində isə yüksək keyfiyyətli və məzmunlu elektron xidmətlərin göstərilməsi mümkün olacaqdır.

---

[59] AR Prezidentinin 5 fevarl 2013-cü il Fərmanı, www.president.az

[60] Nazirlər Kabinetinin 1 may 2014-cü il 118 nömrəli qərarı, www.cabmin.gov.az

[61]Azərbaycanda dövlət informasiya sistemlərinin təhlükəsizliyinə dair yeni qanun layihəsi hazırlanıb, http://az.trend.az/azerbaijan/society/2302401.html, 13 avaust 2014-cü il

[62] "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sisteminin istismarının təşkili Qaydaları"nın və "Giriş-çıxış və qeydiyyat" idarələrarası avtomatlaşdırılmış məlumat-axtarış sistemi daxilində dövlət orqanlarının informasiya resurslarından istifadəyə buraxılış dərəcəsi"nin təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 5 nömrəli qərarı, 12 yanvar 2012-ci il Bakı

[63] Banklarla elektron mübadilə, http://www.taxes.gov.az/modul.php?name=e-xidmetler&cat=9

[64] Development of a monitoring methodology for e-governance in Azerbaijan, http://www.osce.org/baku/105337?download=true

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 1 may tarixli 118 nömrəli qərarı ilə informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının və elektron xidmətlərinin "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün Texniki Tələblər təsdiq edilmişdir. Bu qərarda elektron hökumət portalına qoşulmalı olan 65 informasiya sistemi və ehtiyatı göstərilib. İndiyə kimi, informasiya sistemlərinin 50%-nin inteqrasiyası mümkün olmuşdur. Lakin indiyə kimi dövlət qurumları "Elektron Hökumət Daxili İnformasiya Sistemi"-nin (elektron hökumət şlüzü) imkanlarından elektron xidmətlərin göstərilməsində (xüsusən sosial istiqamətli elektron xidmətlər) çox məhdud şəkildə istifadə edir.

Dövlət qurumlarının informasiya sistemləri arasında digər əlaqə şəbəkəsi Xüsusi Dövlət Mühafizəsi Xidmətinin yanında Xüsusi Rabitə və İnformasiya Təhlükəsizliyi Dövlət Agentliyi tərəfindən təmin edilir. Agentlik AZSTATE.NET şəbəkəsi vasitəsilə xüsusi təyinatlı informasiya-telekommunikasiya sistemlərinin və şəbəkələrinin təşkilini, idarələrarası elektron sənəd dövriyyəsini fiberoptik kabellər əsasında həyata keçirir.[65]Həm də AR Prezidentinin 2013-cü il 5 fevral tarixində imzaladığı fərmana görə Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidmətinin Xüsusi Rabitə və İnformasiya Təhlükəsizliyi Dövlət Agentliyi dövlət orqanlarının "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün onları zəruri telekommunikasiya kanalları ilə təmin etməlidir.

Mövcud infrastruktur imkanlardan dövlət qurumlarının məhdud istifadəsi elektron xidmətlərin təşkilində ziddiyyətli mənzərənin olmasına gətirib çıxarır. Belə ki, bir dövlət qurumu digər dövlət qurumunda olan məlumatı əldə etmək imkanı olduğu halda, vətəndaşlardan arayışlar tələb edir.

Misal üçüb "İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətinin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu" elektron xidməti üzrə Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi vətəndaşdan tələb etdiyi sənədlərin siyahısında pensiya almaması haqqında arayış, fərdi qaydada sahibkarlıqla məşğul olmaması haqqında arayış, son 12 ay üzrə orta əmək haqqı haqqında arayışın surətini tələb edir. Halbuki qurum vətəndaşı "əziyyətə salmaq" əvəzinə, bu məlumatları DSMF, Vergilər Nazirliyi informasiya sistemlərinə sorğu göndərməklə əldə edə bilər.

Başqa bir misalda isə fərqli bir mənzərənin şahidi oluruq: Belə ki, Vergilər Nazirliyinin təşəbbüsü ilə e-bəyannamə elektron xidməti üzrə bir sıra dövlət qurumlarının elektron informasiya bazalarının əməkdaşlığı mümkün olmuşdur. Belə ki, vergi ödəyicisi bəyannamə göndərərkən daxil etdiyi məlumatlar AVİS (Avtomatlaşdırılmış Vergi Idarəetmə Sistemi) proqramı əsasında Dövlət Sosial Müdafiə Fondu və Dövlət Gömrük Komitəsiin məlumatları ilə eyniləşdirilir, uyğunsuzluq olduğu halda vergi ödəyicisinə xəbərdarlıq edilir. Fərdi sahibkarların onlayn qeydiyyatı zamanı isə Vergilər Nazirliyi vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsi haqqında məlumatı onlayn rejimdə Daxili İşlər Nazirliyinin İAMAS sistemindən, əcnəbi və vətəndaşlığı olamayan şəxsin AR-da müvəqqəti yaşamaq üçün icazə vəsiqəsi və daimi yaşamaq üçün icazə vəsiqəsi haqqında məlumatı isə Dövlət Miqrasiya Xidmətinin informasiya sistemindən əldə edir. Bütün bu məlumat mübadiləsi nəticəsində elektron xidmətin tam avtomatlaşması mümkün olur və vətəndaşlardan kağız sənədlər tələb edilmir. Buradan görsənir ki, hökumətin dövlət büdcəsinin gəlir və xərc hissəsini formalaşdırmaqla bağlı fərqli yanaşması var.

5. ƏLÇATAN MƏLUMAT MÜBADİLƏSİ STANDARTLARI

Azərbaycanda elektron xidmət təminatçıları üçün əlçatan məlumat mübadiləsi standartları hələ hazır deyil.

Effektli məlumat mübadiləsini (interoperativlik) təmin etmək üçün informasiya sistemləri arasında semantik və sintaktik uzlaşma (harmonizasiya) vacib əhəmiyyət kəsb edir.

Semantik harmonizasiya – informasiya sistemlərinin birlikdə işləmək qabiliyyətinin əsas elementlərindən biri olub, ötürülən məlumatların bütün informasiya sistemləri tərəfindən eyni cür başa düşülməsinə xidmət

[65] http://www.gov.az/azstatenet.php

edir.[66] Azərbaycanda semantik problemlər əsasən müxtəlif informasiya sistemlərində bir çox hallarda ad, soyad və ata adlarının fərqli yazılmasıdır. Bəzən informasiya sistemləri arasında eyniləşdirmə aparılarkən problemlər ortaya çıxır. Bu problemin aradan qalıdırlması üçün müxtəlif informasiya sistemlərinin hər hansı fərd haqqında məlumatları şəxsiyyət vəsiqəsinin FİN şifrəsi (PİN code) altında toplanır. Bunun üçün, hər bir qurumun FİN-ə fərd haqqında məlumatları qurum üçün ayrılmış bölmədə yerləşdirməsi zəruridir. Hələ ki, dövlət qurumları FİN-də özlərinə ayrılmış bölmədə məlumatları yerləşdirib başa çatdırmamışlar.[67]

Sintaktik harmonizasiya – informasiya bazalarının (sistemlərinin) sintaktik cəhətdən inteqrasiyası elektron xidmət təminatçılarının öz aralarında ümumi qəbul edilmiş format və protokollardan istifadəsi ilə mümkündür.[68] Fransa dövlət idarəçiliyində informasiya sistemləri öz aralarında məlumat mübadiləsini sürətləndirmək üçün hərfləri oxumaq üçün UTF8, hərflərin forması üçün arial, courier, times new Roman, Verdana şrifti, şəkil fayllar üçün GİF, PNG, JPEG, TİFF, DNG formatlarını, səs faylları üçün MP3 formatı, video formatı üçün MPEG2 formatı, texniki plan layihələr üçün DWGdirect və PDF, sənədləri birgə yığıb göndərmək üçün ZİP (Rar yox) formatından istifadə edilir.[69] Azərbaycan Respublikasında informasiya sistemlərinin sintaktik harmonizasiyasını təmin etmək üçün vahid məlumat standartları (format və protokollar) qəbul edilməsi zəruridir. Bu standartlar bütün dövlət qurumları və maraqlı tərəflər üçün açıq olmalıdır, yəni istifadə etmək üçün internetdən asanlıqla endirilə bilinməlidir.

Hal-hazırda Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 1 may tarixli 118 nömrəli qərarı ilə informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının və elektron xidmətlərin "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün Texniki Tələblər təsdiq edilmişdir. Bu qərarda informasiya mübadiləsinin bəzi standartları müəyyən edilmişdir. Belə ki, portala qoşulmuş informasiya sistemi SOAP protokolu (Simple Object Acces Protocol) vasitəsilə sorğu göndərməli, sorğunun həcmi 10 kilobaytdan artıq olmamalıdır və s.[70] Lakin ümumilikdə bu qərar informasiya standartları ilə bağlı tələbləri tam əhatə etmir. İnformasiya mübadiləsi standartları ayıca bir sənəd kimi hazırlanmalı və elektron hökumət portalında dövlət və biznes qurumları üçün əlçatan şəkildə yerləşdirilməlidir.

6. ELEKTRON TƏHLÜKƏSİZLİK INFRASTRUKTURU (E-SAFE system)

Elektron sənədlərin təhlükəsiz saxlanması üçün infrastuktur imkanlar vardır.

E-təhlükəsizlik sistemi vətəndaşlara və biznes subyektlərinə öz sənədlərini (diplom, fərd məlumatlar, maliyyə sənədləri) təhlükəsiz saxlamağa imkan verir. Azərbaycanda dövlət qurumlarının informasiya resursları internet məkanında Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidməti tərəfindən qorunur. AR Prezidentinin 2013-cü il 5 fevral tarixində imzaladığı fərmana görə "Elektron hökumət" portalının təhlükəsizliyinin təmin edilməsi üçün tədbirlər görülməsi Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidmətinin Xüsusi Rabitə və İnformasiya Təhlükəsizliyi Dövlət Agentliyinə həvalə olunmuşdur.[71]

7. ONLAYN ÖDƏMƏ MEXANIZMI

Azərbaycanda mərkəzləşdirilmiş onlayn ödəmə mexanizmi – Mərkəzi Bankın nəzdində Hökumət Ödəniş Portalı vasitəsilə təmin edilmişdir. Lakin mərkəzi onlayn ödəmə infrastrukturu elektron hökumət portalına inteqrasiya olmayıb. Eləcə də, özəl şirkətlər onlayn elektron ödəmə mexanizmi təklif edirlər.

Azərbaycanda elektron hökumət portalı yaranmamışdan əvvəl mərkəzləşmiş elektron ödəmə sistemi olan Mərkəzi Bankın Kütləvi Ödənişlər üzrə Mərkəzləşdirilmiş İnformasiya Sistemi (KÖMİS) fəaliyyət göstərir. Bu xidmət vasitəsilə kütləvi xidmət müəssisələri – Vergilər Nazirliyi, Daxili İşlər Nazirliyi, Baş Polis

[66] European Interoperability Framework (EIF)for European public services, 2010, www.gemalto.com/brochures/download/gov_belgium_id.pdf
[67] Məlumat Hesablama Mərkəzinin direktor müşaviri Vüqar Abdullayev ilə intervyu, 7 dekabr 2013-cü il
[68] A Model-Driven Approach to Enhance Tool Interoperability using the Theory of Models of Computation, http://gemoc.org/pub/sle13-diallo.pdf
[69] France Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI), 2009, https://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGI_Version1%200.pdf
[70] Nazirlər Kabinetinin 118 nömrəli qərarı, 1 may 2014-cü il
[71] 813 nömrəli fərman, 5 fevral 2013-cü il, president.az

İdarəsi, Azerenerji ASC, Azersu ASC, ARDNŞ-in Azeriqaz, Bakıelektrikşəbəkə ASC qoşulmuşdur. [72] Bu qurumlar öz abonent bazalarını KOMİS-ə ötürür və vahid kod vasitəsilə hər bir abonent sistemdə qeydiyyata düşür. Vahid abonent kodu ilə banklarda, paypoint-lərdə edilən bütün ödənişlər KOMİS-in ödəmə sisteminə düşür. Vətəndaş birbaşa KOMİS-in saytına daxil olub öz abonent kodunu yazaraq ödəniş də edə bilər. Lakin elektron hökumət quruculuğunun əsas tələblərindən biri vətəndaşların, fiziki və hüquqi şəxslərin portal vasitəsilə ödənişlərini təşkil etməkdir. Hal-hazırda elektron hökumət portalı üzərindən kommunal, vergi və büdcə daxilolmaları ilə bağlı ödənişləri etmək mümkündür. Lakin elektron hökumət portalından Daxili İşlər Nazirliyinə yol hərəkəti ilə bağlı cərimələri ödəmək, eləcə də miqrasiya xidmətləri ilə bağlı rüsumları ödəmək mümkün deyil.

Prezidentin 11 fevral 2014-cü il fərmanı ilə ASAN ödəniş sisteminin yaradılması Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyinə həvalə edilmişdir. Fərmana görə nəqliyyat vasitələrinin yol hərəkəti qaydalarını pozması ilə bağlı foto və video kadrlar elektron poçt və mobil telefonlara göndəriləcək və cərimələr mobil telefonlar vasitəsilə ödənilə bilinəcək. Eyni zamanda, özəl sektorun təqdim etdiyi Azericard, Golden Pay, Easy Pay kimi onlayan elektron ödəmə vasitələri, Milli Ön (Pay Point) və E-manat kimi elektron ödəmə kioskları fəaliyyət göstərir.

8. BİRDƏFƏLİK QEYDİYYAT (SINGLE SIGN ON) FUNKISYASI

SSO funskiyası elektron hökumət portalının yaradılması ilə mümkün olmuşdur, lakin Vergilər Nazirliyinin elektron xidmətlərindən istifadə etdikdə elektron hökumət portalında bir dəfə qeydiyyatdan keçdikdən sonra ikinci dəfə qeydiyyatdan keçmək zərurəti yaranır. Bu onu göstərir ki, Vergilər Nazirliyinin informasiya sistemi elektron hökumət portalının texniki tələblərinə uyğunlaşdırılmayıb.

SSO funksiyası – istifadəçilərə dövlət qurumlarının müxtəlif və muxtar (avtonom) informasiya sistemlərinə bir dəfə qeydiyyatdan keçməklə daxil və xaric olmaq imkanı verir. Başqa sözlə istifadəçi hər qurumun saytına daxil olub elektron xidmətlərdən faydalanmaq üçün yenidən qeydiyyatdan keçməmək, bir dəfə qeydiyyatdan keçərək müxtəlif informasiya sistemlərinə daxil olmaq imkanı qazanır. Azərbaycanda elektron hökumət portalı daxilində müxtəlif dövlət qurumlarının elektron xidmətlərindən bir dəfə qeydiyyatdan keçməklə faydalanmaq mümkündür. Lakin Elektron Hökumət Portalında Vergilər Nazirliyinə məxsus elektron xidmətlərdən faydalandıqda isə, yenidən qeydiyyatdan keçmək tələbi olur.

9. ELEKTRON İDENTİFİKASİYA VASİTƏLƏRİ

AR-sında istifadəçilərə həm smart kart əsaslı, həm də mobil texnologiya əsaslı elektron imzalar təqdim edilir və bu vasitələr Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi və Vergilər Nazirliyi tərəfindən təmin edilir. Elektron imza daha çox dövlət qulluqçuları və vətəndaşlar tərəfindən istifadə edilirsə, ASAN imza daha çox biznes sektoru tərəfindən istifadə edilir. Azərbaycanda elektron imza istifadəsi məcburi əsasda olmadığından onların istifadəsi geniş yayılmamışdır.

Azərbaycanda elektron identifikasiyası üçün 2 əsas vasitədən istifadə edilir: smart kart əsaslı elektron imza və sim kart əsaslı elektron imza; 1-ci Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi tərəfindən, digəri isə Vergilə Nazirliyi tərəfindən verilir.

Smart-kart əsaslı elektron identifikasiya–Estoniya, Belçika və Niderland Krallığında istifadə edilir.[73] Bu kartlar əsasən kartın sahibinin fotosunu, şəxsi məlumatlarını və çip-i özündə əks etdirir və bir çox hallarda şəxsiyyət vəsiqəsi, elektron identifikasiya və elektron imza funksiyalarını həyata keçirir. Bəzi ölkələrdə isə biometrik məlumatları, barmaq izini və tibbi sağlamlıq məlumatlarını, hətta bank hesabını özündə daşıyır və ödəmə vasitəsi kimi də istifadə edilir. Smart kartdan istifadə üçün əksəriyyət ölkələrdə olduğu kimi Azərbaycanda da kart oxuyucudan (card reader) istifadə edilir. Azərbaycanda smart kart əsaslı elektron identifikasiya "elektron imza" adı ilə tanınır və bu hesabatda bir qayda olaraq "elektron imza" kimi qeyd olunacaq.

[72] Hökumət Ödəniş Portalı, https://gpp.az/az/site/page/createddate

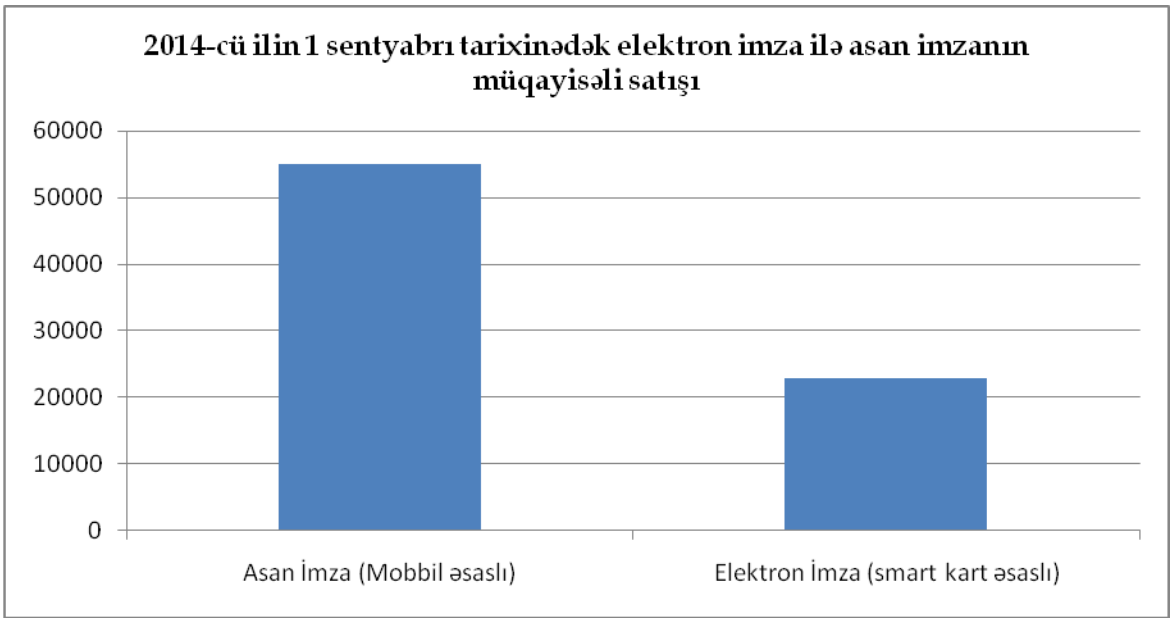
[73] The complicated rise of the electronic identity card in Europe, http://en.myeurop.info/2012/04/06/complicated-rise-electronic-identity-card-europe-5145

Elektron İmza-nın verilməsi "Elektron imza və elektron sənəd haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa əsasən, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin "elektron imza"-nın tətbiq edilməsi haqqındakı Fərmanı ilə Rabitə və İnformasiya Texnologiya Nazirliyinə verilmişdir. Nazirlik çərçivəsində 2011-ci ilin sentyabr ayından rəsmi olaraq fəliyyətə başlayan Sertifikat Xidmətləri Mərkəzi (SXM) elektron imzaları təqdim edir

"Elektron imza" 3 kateqoriya üzrə - adi vətəndaşlara, sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan hüquqi və fiziki şəxslərə, dövlət qulluqçularına 3 il müddətə müvafiq olaraq 18, 36, 72 manat ödəniş edilməklə verilir. [74]

Şəkil 7 :Smart kart əsaslı Eelektron imza kartları

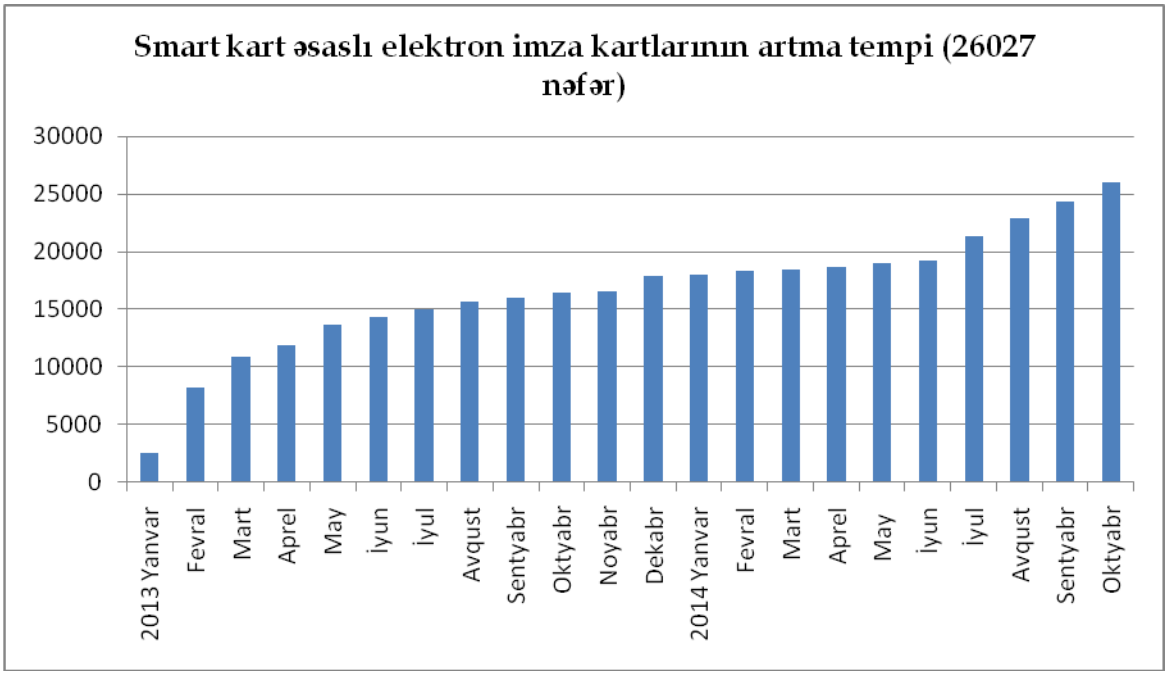
1 sentyabr 2014-cü il tarixinə kimi Azərbaycanda elektron imza sertifikatları sahiblərinin sayı 70 mindən çox olub. Onlardan 22,845-i Milli Sertifikasiya Xidmətləri Mərkəzi, 54,914-ü "Asan imza" Sertifikat Xidmətləri Mərkəzi tərəfindən verilmişdir.[75]



Diaqram 7

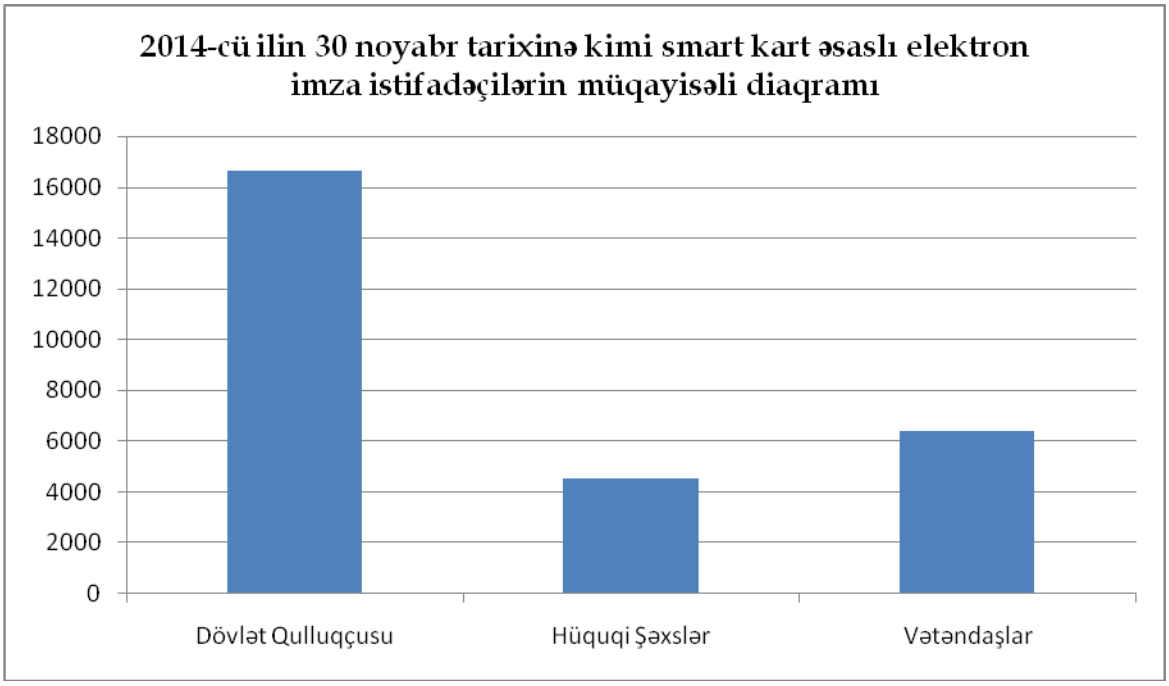
[74] http://www.e-imza.az/signtarif.php?lang=az
[75] Elektron Hökumət Bülleteni, 2014-cü il oktyabr sayı, e-gov.az

Smart kart əsaslı elektron imzadan istifadə edənlərin sayı 2014-cü il 30 noyabr tarixinə kimi 27,536 olmuşdur. Aylıq artım tempi isə 1,200-ə yaxındır.[76]



Diaqram 8

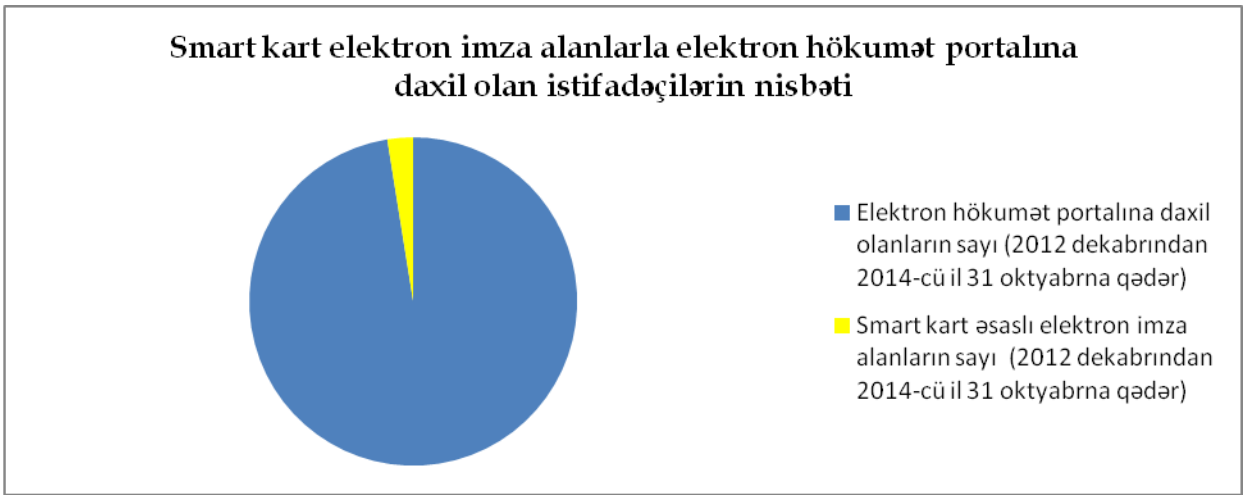
Nəzərə almaq lazımdır ki, bu sayın 17 minə yaxını dövlət qulluqçularına, 4,500-dən çoxu hüquqi şəxslərə və 6,000 mindən çoxu isə vətəndaşlara aiddir.



Diaqram 9

[76] Elektron Hökumət Bülleteni, 2014-cü il dekabr sayı, e-gov.az

Müqayisə üçün qeyd edək ki, 10 milyon əhalisi olan Belçika Krallığı 2004-2009-cu illərdə öz əhalisinin 90%-ini elektron identifikasiya vasitələri ilə təmin edə bilmişdi.[77] 9 milyonluq Azərbaycanda isə son iki il ərzində 85 minə yaxın elektron imza və ASAN imza istifadəçiləri vardır. 2014-cü il may ayında smart kart əsaslı elektron imza kartlarının qiyməti aşağı salınsa da, 2014-cü il iyun ayında elektron imza alıcılarının sayında ciddi artım müşahidə olunmamışdır. 2014-cü il iyul, avqust, sentyabr aylarında smart kart əsaslı elektron imza istifadəçilərinin sayı 5 mindən çox artmışdır; bu da böyük ölçüdə Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin "Əmək Müqavilələrinin qeydiyyatı sistemi" elektron xidmətinin istifadə verilməsi ilə bağlı izah oluna bilər. Smart kart əsaslı elektron identifikasiya vasitələrini alanların sayı ilə elektron hökumət portalı istifadəçilərinin sayı (1,5 milyon) arasında ciddi fərqlər mövcuddur.



Diaqram 10

Sim kart əsaslı elektron imza ilk dəfə Estoniyada təqdim olunmuş və dünyada ikinci ölkə kimi Azərbaycanda istifadə olunmağa başlanılmışdır.[78] Sim kart əsaslı elektron identifikasiya vasitəsi kart oxuyucu (card reader) tələb etmir. Yalnız sim nömrənin çipinə ehtiyac duyulur və onun elektron imza funskiyası olur. Azərbaycanda sim kart əsaslı elektron identifikasiya vasitələri ASAN imza adlanır. ASAN imza[79] və mobil imza anlayışları bu hesabatda eyni mənada işlənilir. ASAN imza Vergilər Nazirliyinin Sertifikat Xidmət Mərkəzi tərəfindən verilir. ASAN imza elektron xidmətlərdən istifadəyə və sənədlərə elektron imza qoymağa imkan verir. ASAN imzadan istifadə etmək üçün sim nömrə mobil telefona daxil edilməlidir. Sim nömrədəki çip kriptoqrafik açara malik olub, imzalanmış sənədə kənar müdaxiləni mümkünsüz edir. Abunəçi yeni nömrə əldə etmək üçün Azercell Ekspres ofislərinə və ya Asan Xidmət 1, 2 və 3 ofislərinə yaxınlaşmalıdır. Əhali üçün, dövlət qulluqçuları üçün və sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan hüquqi və fiziki şəxslər üçün tarif 3 il ərzində 18 AZN müəyyən edilib. Asan Imza vasitəsi ilə həyata keçirilən əməliyyatlara görə 3 qəpik tarifi ilə hesablanır. 2013-cü ilin iyul ayından 2014-cü ilin 1 sentyabrına kimi 55 minə yaxın ASAN imza paylanmış, 3,5 milyona yaxın əməliyyat həyata keçirilmişdir.[80]

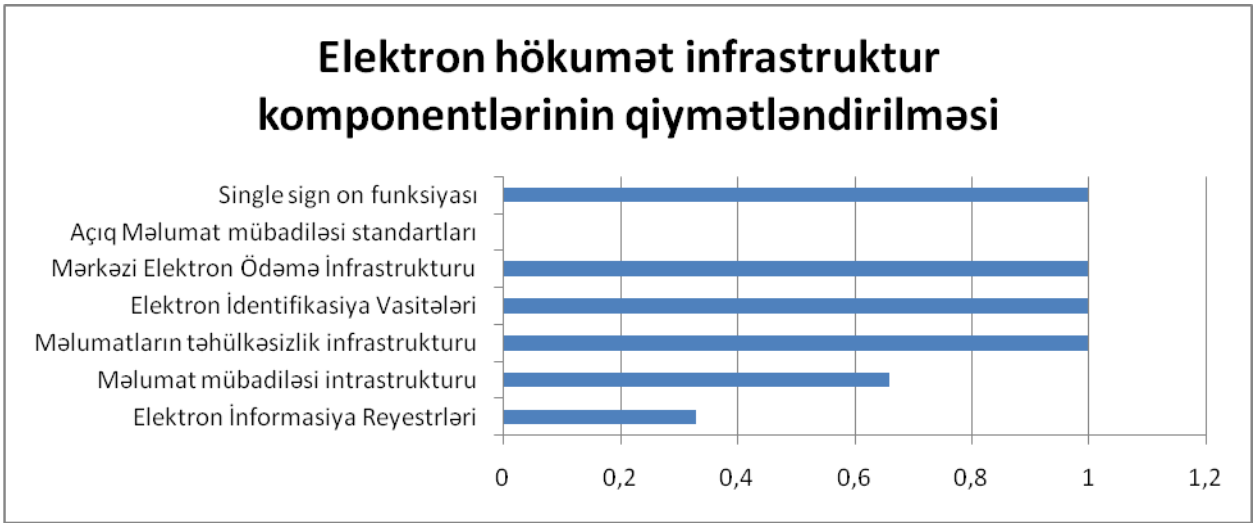
Bundan başqa, elektron hökumət portalına planşet və smartfon telefonlardan da daxil olmaq mümkündür. Bunun üçün, apple store-dan **QR (quick response)** şifrəsini tanıyan proqram endirilir. Autentifikasiya edərkən şifrənin şəkli smartfon və planşetlə çəkilir, nəticədə şifrə telefon tərəfindən tanınaraq autentifikasiya edilir.

[77] The identity card program in Belguim, http://www.gemalto.com/brochures/download/gov_belgium_id.pdf
[78] B.E.S.T Solutions şirkəti, http://bestsolutions.az/
[79] ASAN imza əslində texniki ad deyil, mobil imzanın bazar üçün istifadə edilmiş marketinq adıdır.
[80] http://www.azercell.com/az/personal/services/partner_services/asanimza/#.VHxmMDGsWAk

N	Elektron hökumət infastruktura komponentlərinin monitorinqi	Qiymətləndirilmə üsulu	Bal
1	**Autentik mənbələr (İnformasiya reyestrləri və sistemləri) –** Dövlətin fiziki və hüquqi şəxslərlə hüquqi münasibətə girdiyi zaman ehtiyac duyduğu məlumatlardır. Bu məlumatlar dövlət qurumu tərəfindən toplanır və hüquqi əhəmiyyətə malik olur. Əhalinin dövlət reyestri, VÖEN, kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyat şəhadətnaməsi, fərdi sahibkarların dövlət reyestri və s. buna misal ola bilər. Elektron qaydada dövlət reyestrlərinin qarşılıqlı məlumat mübadiləsi imkan verir ki, vətəndaşlar və şirkətlər öz məlumatlarını bir dəfə dövlət qurumuna təqdim etsin və bu məlumatlar isə digər qurumlar tərəfindən də istifadə olunsun. Vətəndaşın hər dövlət qurumuna ayrılıqda arayışlar təqdim etməyə ehtiyacı qalmasın, əvəzində dövlət qurumu ehtiyac duyduğu məlumatları (fərdi, biznes) müvafiq dövlət qurumunun elektron məlumat bazasından əldə edə bilsin.[81]		**0,33**
1.1	Fərdi məlumatların elektron axtarış sistemi mövcuddurmu?	Hə=1/Yox=0	1
1.2	Daşınmaz əmlak barədə məlumatların elektron axtarış sistemi mövcuddurmu?	Hə=1/Yox=0	0
1.3	Kommersiya məlumatlarının elektron axtarış sistemi mövcuddurmu?	Hə=1/Yox=0	1
1.4	Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı dövlət qurumları fərdi məlumatların elektron axtarış sistemindən müştərək qaydada istifadə edirlərmi?	Hə=1/Yox=0	1
1.5	Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı daşınmaz əmlakla bağlı məlumatlardan (geometrik məlumatlar, kadastr məlumatlar, ünvan məlumatları) dövlət qurumları müştərək qaydada istifadə edirlərmi?	Hə=1/Yox=0	0
1.6	Elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı kommersiya məlumatları dövlət qurumları tərəfindən müştərək qaydada istifadə edilirmi?	Hə=1/Yox=0	0
1.7	Elektron xidmətlərin göstərilməsində dövlət orqanlarının fərdi məlumatların elektron axtarış sistemindən istifadəsi üçün hüquqi əsas varmı?	Hə=1/Yox=0	0
1.8	Elektron xidmətlərin göstərilməsində dövlət orqanlarının daşınmaz əmlakın elektron axtarış sistemindən istifadəsi üçün hüquqi əsas varmı?	Hə=1/Yox=0	0
1.9	Elektron xidmətlərin göstərilməsində dövlət qurumlarının kommersiya məlumatları üzrə elektron məlumat axtarış sistemindən istifadə edə bilməsi üçün hüquqi əsas varmı?	Hə=1/Yox=0	0
2.	**Elektron İdentifikasiya vasitələri**		**1**
2.1	Dövlət vətəndaşlara elektron identifikasiya vasitələri təqdim edirmi?	Hə=1/Yox=0	1
2.2	Dövlət biznes sektoruna elektron identifikasiya vasitələri təqdim edirmi?	Hə=1/Yox=0	1
2.3	Vətəndaşlar üçün nəzərdə tutulan elektron identifikasiya vasitəsinin elektron imza funksiyası varmı?	Hə=1/Yox=0	1
2.4	Biznes sektrou üçün nəzərdə tutulan elektron identifikasiya vasitəsinin elektron imza funksiyası varmı?	Hə=1/Yox=0	1
2.5	Elektron imzaya sahib olaraq vətəndaş neçə elektron xidmətdən faydalana bilər?	0 %-50%-0 51%-100%-1	1

[81] Method Paper 2010, Preparing the 9-th Benchmark Measurement for European Comission, June 2010

2.6	Elektron imzaya sahib olaraq iş adamları neçə elektron xidmətdən faydalana bilər?	0 %-50%-0 51%-100%-1	1
2.7	Neçə elektron xidmət elektron imzanı dəstəkləyir?	0 %-50%-0 51%-100%-1	1
3	**Təhükəsiz informasiya mübadilə infrasturkuturu (E-delivery)** Bu infratsruktur təhlükəsiz şəkildə məlumatları dövlət qurumları, biznes sektoru və vətəndaşlar arasında mübadilə etməyə imkan yaradır.		**0,66**
3.1	Mərkəzi elektron məlumat mübadiləsi infrastrukturu varmı?	Hə=1/Yox=0	1
3.2	Mərkəzi elektron məlumat infrastrukturundan neçə elektron xidmət təminatçısı istifadə edir?	0 %-50%-0 51%-100%-1	1
3.3	Neçə elektron xidmət üçün mərkəzi elektron məlumat mübadiləsi infrastrukturundan istifadə edilmişdir?	0 %-50%-0 51%-100%-1	0
4	**Birdəfəlik Qeydiyyat (Single-sign on) funksiyası** Dövlət qurumlarının müxtəlif və muxtar (avtonom) informasiya sistemlərinə bir dəfə qeydiyyatdan keçməklə daxil olmaq və xaric olmaq imkanı, yəni hər qurumun saytına daxil olub elektron xidmətlərdən faydalanmaq üçün yenidən qeydiyyatdan keçməmək, bir dəfə qeydiyyatdan keçərək müxtəlif informasiya sistemlərinə daxil olmaq imkanı)		**1**
4.1	Ölkədə müxtəlif dövlət qurumlarının elektron səhifələrinə və elektron xidmətlərinə daxil olmağa imkan verən single-signe on funksiyası varmı?		1
5.	**E-təhlükəsizlik (E-safe) sistemi** Sənədlərin təhlükəsiz elektron saxlanma məkanıdır. E-safe imkan verir ki, hüquqi və fiziki şəxslər elektron şəkildə olan hüquqi sənədlərini (arayış, diplom və s.) təhlükəsiz şəraitdə elektron məkanda saxlaya bilsinlər.		**1**
5.1	Ölkədə vətəndaşlara e-safe (elektron sənədlərin təhlükəsiz saxlanması) imkanı vətəndaşlara təqdim edilirmi?		1
5.2	Ölkədə biznes sektoruna e-safe (elektron sənədlərin təhslükəsiz saxlanması) imkanı təqdim edilirmi?		1
6	**Əlçatan informasiya standartları (Open Standarts):** İzah: Dövlət qurumları arasında, eləcə də dövlət-banklar və digər hüquqi şəxslər arasında səmərəli məlumat mübadiləsini təmin etmək üçün vahid məlumat standartları (format və protokollar) qəbul edilməlidir. Bu standartlar dövlət qurumlarının və maraqlı tərəflərin konsensus qərarı əsasında müəyyənləşməli, bu vahid standartlar bütün dövlət qurumları və maraqlı tərəflər üçün açıq olmalıdır; yəni, istifadə etmək üçün internetdən asanlıqla endirilə bilinsin.		**0**
6.1	Ölkədə əlçatan informasiya standartlarını təşviq edən siyasi və hüquqi sənəd varmı?		0
7.	**Elektron ödəmə sistemi (E-payment)** Dövlət qurumları, biznes sektoru və vətəndaşlar arasında rəqəmsal maliyyə tranzaksiyasıdır Müxtəlif ödəmə üsulları vardır: kredit kart, debitdən ödəniş, internet banking və s.)		**1**
7.1	Dövlət qurumlarının göstərdiyi elektron xidmətlər üçün elektron ödəmə mümkündürmü?		1
7.2	Ölkədə müxtəlif dövlət qurumlar üçün ümummilli səviyyədə elektron ödəmə sistemi vardır?		1
	Elektron infrastruktur indeksi (maksimum 7 bal)		**7/5**



DIAQRAM 11

NƏTICƏ

Monitorinq zamanı məlum olmuşdur ki, elektron hökumət infrastrukturunun əsas komponentlərindən olan elektron imza, elektron ödəniş sistemi, mərkəzi elektron mübadilə infrastrukturu və elektron təhlükəsizlik sistemi təmin edilib. Bununla bərabər, monitorinq nəticəsində elektron xidmətlərin inkişafı üçün aşağıdakı əsas problemlər ortaya çıxmışdır:

1. Daşınmaz əmlak, o cümlədən ünvan reyestri və torpaq kadastrı ilə bağlı məlumatların tam elektronlaşmaması, nəticədə bu məlumatların elektron xidmətlər çərçivəsində digər dövlət qurumları ilə mübadiləsinin olmaması;
2. Dövlət qurumlarının bir çoxu elektron xidmət göstərərkən Vergilər Nazirliyinin AVİS sistemində olan kommersiya hüquqi şəxslərin və fərdi sahibkarların kommersiya məlumatlarının sorğu edilməməsi;
3. Dövlət qurumları arasında məlumat mübadiləsi standartları sənədinin (open specification standards) hazır olmaması;
4. Dövlət qurumlarının mərkəzi elektron mübadilə infrastrukturunun (elektron hökumət şlüzu) imkanlarından məlumat mübadiləsi zamanı yetərincə istifadə etməməsi.

Mövcud elektron hökumət infrastrukturu əsasında dövlət qurumları:

1. Elektron xidmət göstərərkən dövlət qurumlarından və vətəndaşlardan kağız əsaslı şəxsiyyət vəsiqəsi, VÖEN, kommersiya hüquqi şəxsin və fərdi sahibkarların qeydiyyat şəhadətnaməsini tələb etməməli, bunun üçün Daxili İşlər Nazirliyinin İAMAS, Vergilər Nazirliyinin AVİS (Avtomatlaşdırılmış Vergi İdarəetmə Sistemi) sisteminə müraciət etməlidirlər;
2. Elektron xidmət üzrə rüsum ödənişi tələb olunursa Hökumət Ödəniş Portalı (apus.az) istifadə etməlidir;
3. Elektron imzalı sənədlər və ərizə formaları qəbul etməlidir;
4. Elektron xidmətlərini minimum 3-cü səviyyə-elektron müraciət mərhələsinə kimi elektronlaşdırmalıdır;
5. Əgər hər hansı elektron xidmətin göstərilməsi bir qurumdan asılıdırsa, xidməti tam avtomatlaşdırmalıdır;
6. Bütün xidmətlərini elektron hökumət portalına inteqrasiya etməlidirlər.

VII. ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

Elektron xidmətləri qiymətləndirmək üçün müxtəlif şkalalar istifadə olunmuşdur.

1. Elektron İnkişaf qiymətləndirməsi – Fərdi məlumatları, eləcə də fərdi sənədlərin əldə edilməsini nəzərdə tutan elektron xidmətlər 3 ballıq şkala (informativ – birtərəfli interaktiv – ikitərəfli interaktiv (elektron müraciət)) ilə qiymətləndirilib. 4 ballıq şkala isə tranzaksiya və qərar qəbul edilməsi, elektron xidmətin çatdırılmasını nəzərdə tutan elektron xidmətlərin qiymətləndirilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur. 5 ballıq şkala tətbiq edilməmişdir.

2. Elektron İştirakçılıq – Elektron xidmətin iştirakçılıq qiymətləndirilməsi zamanı BMT-nin ictimai iştriakçılıqla bağlı 3 səviyyəli modeli nəzərə alınmışdır. Qiymətləndirmə zamanı modelin ilk iki mərhələsi ilə (məlumatlanma və məsləhətləşmə) bağlı suallar verilmiş və ictimai iştirak qiymətləndirilmişdir.

1-3 bal arası – zəif iştirakçılıq;
4-6 bal arası – kafi iştirakçılıq;
7-8 bal arası – yaxşı iştirakçılıq;
9-10 bal arası – əla iştirakçılıq kimi qiymətləndirilmişdir.

3. Elektron Şəffaflıq – Monitorinq çərçivəsində üçüncü qiymətləndirməmiz elektron şəffaflıq aspekti üzrə olmuşdur. Elektron şəffaflıq dedikdə elektron xidmət çərçivəsində şəffaflıq nəzərdə tutulur, qurumun şəffaflığını əks etdirmir. Aşağıdakı metodologiya ilə əsasən elektron xidmətlərin korrupsiyanın azalmasına verdiyi töhvə qiymətləndiriləcəkdir. Qiymətləndirmə elektron ünsiyyət və interaktiv ünsiyyət, nağdsız ödəniş imkanları və məlumat bazalarının interoperativliyi komponentlərinə əsasən aparılacaqdır. Qiymətləndirmə zamanı ödənişli xidmətlər 10 bal üzərindən, ödənişsiz xidmətlər isə ilk 8 sual üzərindən 8 ballıq şkala əsasında qiymətləndiriləcəkdir (ödənişlə bağlı 9-cu və 10-cu suallar bu xidmətlər üçün aid deyil).

10 ballıq şkala əsasında:
1-4 bala arası – qeyri-şəffaf
5-7 bal arası – nisbətən şəffaf
8-10 bal arası – kifayət qədər şəffaf

8 ballıq şkala əsasında isə:
1-3- bal arası – qeyri şəffaf
4-5 bal arası – nisbətən şəffaf
6-8 bal arası – kifayət qədər şəffaf

Xidmətin adı, məzmunu, qurum	Elektron inkişaf	Elektron İştirakçılıq	Elektron şəffaflıq
Qurum: Dövlət Sosial Müdafiə Fondu Elektron xidmətin adı: Pensiyaçılara məlumatın verilməsi Elektron xidmətin məzmunu: Elektron qaydada pensiyaçılara pensiyanın təyin olunma tarixi, məbləği və növü barədə fərdi məlumatların verilməsi	**3/3-İkitərəfli interaktiv** (Elektron müraciət) İsifadəçilərə dövlətin məlumat bazasında olan fərdi məlumatları əldə etmək imkanı yaradılır. Elektron xidmət dövlət portalına inteqrasiya etmişdir.	**10/8 -yaxşı** Qurumun saytının elektron xidmət bölməsində vətəndaşların rəy və şikayətlərini bildirmək üçün 190 qaynar (daxili nömrə - 4) xəttin fəaliyyət göstərir, həmçinin rəy bildirmək info@sspf.gov.az mail adresi ilə də bildirmək mümkündür. Eləcə də, elektron hökumət portalından qurumla birbaşa əlaqə saxlamaq mümkündür. Lakin elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilmir.	**8/8 –kifayət qədər şəffaf** Elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.
Tövsiyə edirik ki, • elektron xidmət ilə bağlı istifadəçilərlə məmnuniyyət sorğusu keçirilsin.			
Qurum: Səhiyyə Nazirliyi Xidmətin adı: Vətəndaşlara elektron sağlamlıq kartı üzrə məlumatların verilməsi Xidmətin məzmunu: Elektron sağlamlıq kartı sistemində olan məlumatların (xəstəlik tarixi, cari istifadə edilən dərman preparatları, peyvəndlər, tibbi sığorta və s.) istifadəçilər tərəfindən əldə olunmasından ibarətdir. Qeyd: Elektron sağlamlıq kartından hələ ki, yeni doğulmuş uşaqlar istifadə etmək imkanına malikdir.	**3/3-İkitərəfli İnteraktiv** (Elektron müraciət və məlumatlanma) Qurum istifadəçilərə məlumat bazasında olan fərdi tibbi məlumatları əldə etmək imkanı yaradır. Elektron xidmət dövlət portalına inteqrasiya etmişdir.	**10/5-Kafi** Elektron Səhiyyə səhifəsində elektron xidmətlərlə bağlı qaynar xətt vardır (4313828), eləcə də elektron hökumət portalından xidmətlə bağlı rəy vermək imkanı vardır. Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilmir. Elektron xidmətdən istifadəni asanlaşdırmaq üçün təlimat kitabçası və ya video çarx yoxdur. Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur, çarx yoxdur.	**8/8 –kifayət qədər şəffaf** Elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.
Tövsiyə edirik ki, • Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilsin; • Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində bülleten hazırlansın.			
Qurum: Səhiyyə Nazirliyi Xidmətin adı: "Doğum haqqında tibbi şəhadətnamə" elektron registrindən məlumatın verilməsi	**3/3-ikitərəfli interaktiv** (elektron müraciət və məlumatın əldə edilməsi) Elektron xidmət tam avtomatlaşdırılıb. Elektron hökumət	**10/5-kafi** Elektron Səhiyyə səhifəsində elektron xidmətlərlə bağlı qaynar xətt vardır (4313828), lakin elektron hökumət portalından qurumla birbaşa əlaqə saxlamaq mümkün deyil. Elektron xidmət üzrə	**8/8 –kifayət qədər şəffaf** Elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.

Xidmətin məzmunu: Vətəndaş yeni doğulmuş övladı haqqında şəhadətnamə surətini əldə etmə imkanına malikdir.	portalına inteqrasiya etmişdir. Lakin elektron xidmətin hələ də reqlamenti mövcud deyil.	məmnuniyyət sorğusu keçirilmir. Elektron xidmət üçün video təlimat və ya istifadə təlimatı yoxdur. Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur.	
Tövsiyə edirik ki, • Elektron xidmətin reqlamenti hazırlansın; • Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilsin; • Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində bülleten hazırlasın.			

Qurum: Təhsil Nazirliyi Xidmətin adı: Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri əks etdirən məlumtların verilməsi Xidmətin məzmunu: Elektron xidmətin digər adı valideyn nəzarət sistemi adlanır. Elektron xidmətdən istifadə edərək şagirdlərin cari nailiyyətləri haqqında məlumat əldə etmək mümkündür. Elektron xidmətdən rayon və şəhər məktəbləri daxil olmaqla 43 məktəbdə istifadə ounur.	**3/3-ikitərəfli interaktiv** (elektron müraciət və məlumatın əldə edilməsi) Elektron xidmətdən istifadə edərək valideyn məlumat bazasına giriş əldə edir və şagirdin nailiyyətləri barədə məlumat əldə edir. Elektron xidmətin reqlamenti vardır, lakin bu elektron xidmətin öz səhifəsində yox, portal.edu.az saytında yerləşdirilmişdir. Elektron xidmət dövlət portalına inteqrasiya etməmişdir, buna görə də elektron imzanı dəstəkləmir.	**10/3-zəif** Elektron xidmətin onlayn kömək bölməsi işləmir. Elektron xidmətdən istifadə üçün təlimat kitabçası və ya video çarx yoxdur. Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilmir. Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur.	**8/5-nisbətən şəffaf** Elektron hökumət portalına inteqrasiya etməyib, ona görə də elektron imza tələb edilmir.
Tövsiyə edirik ki, • Elektron xidmətin reqlamenti qurumun elektron xidmətlər bölməsində də yerləşdirilsin (portal.edu.az saytında yerləşdirilib); • Elektron hökumət portalına inteqrasiya etsin, elektron imza vasitəsilə də bu xidmətdən istifadə etmək mümkün olsun; • Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilsin; • Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində bülleten hazırlansın; • Elektron xidmətdən istifadənin əhatəsi genişləndirilsin (yalnız 43 məktəbdə istifadə olunur); • Xidmətin onlayn kömək bölməsi aktivləşdirilsin.			
Qurum: Daxili İşlər Nazirliyi BDYPİ (Bakı Dövlət Yol Polis İdarəsi) Xidmətin adı: Nəqliyyat vasitələrinin	**3/2-Bir tərəfli interaktiv** Qurumun elektron xidmət bölməsində sadəcə xidmət, tələb olunan sənədlər və prosedurlar barəsində məlumat verilir. Həmçinin	**10/3 –zəif** Elektron xidmət barəsində sadəcə məlumatlar və reqlament vardır, xidmət ikitərəfli	**10/1-qeyri-şəffaf** Nə elektron ödəmə, nə elektron müraciət, nə də elektron imzadan istifadə etmək mümkün deyil.

dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş verilməsi Xidmətin məzmunu: Bu xidmət nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş verilməsi qaydasını nəzərdə tutur.	elektron xidmətin reqlamenti vardır. Reqlament sənədinin daxilində ərizə formaları olsa da, ayrıca olaraq elektron xidmət bölməsində yerləşdirilməmişdir. Elektron müraciət və elektron ödəmə imkanı yoxdur. Elektron xidmət həmçinin dövlət portalına inteqrasiya etməmişdir. Elektron imzanı dəstəkləmir.	interaktiv mərhələyə keçməmişdir.	
Tövsiyə edirik ki, • Ərizə forması reqlament sənədinin daxilindən çıxarılıb, ayrıca veb səhifədə yerləşdirilsin; • Elektron müraciət imkanı yaradılsın və avtomabil nömrəsi onlayn sifariş verilsin; • Nəqliyyat vasitələrinin qeydiyyat şəhadətnaməsi və texniki baxış talonu arayış kimi vətəndaşlardan tələb edilməsin, əksinə İAMAS sistemi vasitəsilə əldə edilsin; • Elektron xidmətlər elektron hökumət portalına inteqrasiya edilsin; • Müvafiq dövlət rüsumunu elektron qaydada ödəmək imkanı yaradılsın; • Vətəndaşların şikayət və təkliflərini elektron qaydada bildirmək imkanı yaradılsın; • Vətəndaşların elektron xidmətdən məmuniyyət sorğusu mütəmadi olaraq keçirilsin; • Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində bülleten hazırlansın.			
Qurum: Daxili İşlər Nazirliyi Xidmətin adı: Vətəndaşların şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətin məzmunu: Bu elektron xidmət vətəndaşların şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu qaydalarını müəyyən edir.	**3/2-Birtərəfli interaktiv** Elektron xidmət bölməsində sadəcə xidmət, tələb olunan sənədlər və prosedurlar barəsində məlumat verilir. Həmçinin elektron xidmətin reqlamenti vardır. Bundan başqa ərizə forması saytda yerləşdirilmişdir. Elektron müraciət və elektron ödəmə imkanı yoxdur. İstifadəçi şəxsiyyət vəsiqəsini dəyişmək üçün mütləq yerli polis bölməsinə baş çəkməlidir. Elektron xidmət həmçinin dövlət portalına inteqrasiya etməmişdir. Elektron imzanı dəstəkləmir.	**10/3 –zəif** Elektron xidmət barəsində sadəcə tələb olunan məlumatlar vardır, elektron xidmət ikitərəfli interaktiv mərhələyə keçməmişdir.	**10/1-qeyri-şəffaf** Nə elektron ödəmə, nə elektron müraciət, nə də elektron imzadan istifadə etmək mümkün deyil.
Tövsiyə edirik ki, • Vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsini dəyişmək üçün tələb olunan sənədləri skan formada əlavə edib, elektron şəkildə yazaraq elektron formada göndərmək imkanı yaradılsın; • Vətəndaşlardan tələb olunan sənədlər siyahısından şəxsiyyət vəsiqəsi çıxarılsın, əvəzində FİN kod tələb edilib İAMAS sistemində yoxlanılsın; • Elektron imza dəstəklənsin və elektron hökumət portalına inteqrasiya edilsin; • Vətəndaşa onlayn ödəmə imkanı yaradılsın; • Ən yaxşı halda isə vətəndaşlar şəxsiyyət vəsiqəsinin vaxtının bitməsi ilə bağlı elektron qaydada xəbərdarlıq (sms, mail) alsın.			
Qurum:	**4/4-tam elektronlaşmış**	**10/6 -kafi**	**10/9-kifayət qədər**

Daxili İşlər Nazirliyi Xidmətin adı: Yol hərəkəti qaydaları əleyhinə olan inzibati xətalarla bağlı görülən tədbirlər barədə məlumat verilməsi və cərimələrin ödənilməsi Xidmətin məzmunu: Elektron xidmət yol hərəkəti qaydaları əleyhinə olan inzibati xətalarla bağlı görülən tədbirlər barədə məlumat verilməsi və cərimələrin ödənilməsini təmin edir.	Elektron xidmət məlumat bazasına giriş imkanı yaradaraq istifadəçinin cərimələr haqqında məlumatlanmasına imkan yaradır. Ən əsası isə elektron ödəmə imkanı təqdim edir. Əsas problem ondan ibarətdir ki, xidmətin yalnız bir hissəsi Elektron hökumət Portalına qoşulmuşdur və bu hissə "yol hərəkət qaydaları pozuntuları ilə bağlı görülmüş tədbirlər barədə bildiriş"dir. Cərimələr Daxili İşlər Nazirliyinin saytındakı "Hökumət Ödəniş Portalı" vasitəsilə ödənilə bilər. Bunları nəzərə alaraq belə qənaətə gəlinmişdir ki, bu xidmət elektron hökumət portalına tam inteqrasiya edilməmişdir. Nəticədə, elektron imza cərimələrlə bağlı məlumat almağa imkan versə də, elektron imzadan istifadə etməklə cərimələri ödəmək mümkün deyil.	Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur. Eyni zamanda elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu təşkil edilmir.	**şəffaf** Elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.
Tövsiyə edirik ki, • Cərimələrin elektron hökumət portalından ödənilməsinin təmin edilməsi; • Vətəndaşların şikayət və təkliflərini elektron qaydada bildirmək imkanı yaradılsın; • Vətəndaşların elektron xidmətdən məmuniyyət sorğusu mütəmadi olaraq keçirilsin; • Bu elektron xidmət üzrə mütəmadi olaraq neçə nəfərə xidmət göstərildiyi ictimaiyyətə açıqlansın.			
Qurum: Daxili İşlər Nazirliyi **Xidmətin adı:** Sürücülük vəsiqəsinin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu **Xidmətin məzmunu:** Bu xidmət sürücülük vəsiqəsinin verilməsi və dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu qaydalarını müəyyən edir.	**3/2-Birtərəfli İnteraktiv** Elektron xidmətdə sadəcə prosedurlar barədə məlumatlar verilir, inzibati reqlament və ərizə forması elektron xidmət bölməsində yerləşdirilmişdir. Elektron müraciət və elektron ödəmə yoxdur. Elektron xidmət elektron hökumət portalına inteqrasiya olunmayıb.	**10/3-zəif** Elektron xidmət və prosedurlar barəsində məlumatlar olsa da, elektron müraciət imkanı yoxdur.	**10/1-qeyri-şəffaf** Xidmət korrupsiyaya meyillidir. Xidmət üzrə elektron bölmə olsa da, xidmət ümumiyyətlə işləmir. Nə elektron ödəmə, nə elektron müraciət, nə də elektron imzadan istifadə etmək mümkün deyil.
Tövsiyə edirik ki, • Elektron müraciət imkanı yaradılsın; • Vətəndaşlardan kağız sənədlər tələb etmək əvəzinə, sağlamlıqla bağlı məlumatları Səhiyyə Nazirliyindən, fərdi məlumatları (şəxsiyyət vəsiqəsi) İAMAS informasiya sistemindən və imtahanlardan keçmək barəsində məlumatları isə yenə DİN-in informasiya sistemindən əldə edə bilərlər;			

- 20 manat dövlət rüsumunu onlayn ödəmək imkanının yaradılması;
- Elektron hökumət portalına inteqrasiya edilsin və elektron imzadan istifadə imkanı yaradılsın.

Qurum: Daxili İşlər Nazirliyi Xidmətin adı: Ümumvətəndaş pasportunun dəyişdirilməsi Xidmətin məzmunu: Bu elektron xidmət vətəndaşların ümumvətəndaş pasportlarının dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu qaydalarını müəyyən edir.	**3/2-Bir tərəfli interaktiv** Bu elektron xidmət məlumatlandırma xarakteri daşıyır. Elektron xidmətin reqlamenti vardır, həmçinin ərizə forması da saytda yerləşdirilmişdir. Lakin elektron xidmət vətəndaşlara ümumvətəndaş pasportlarının dəyişdirilməsi üçün sənədlərini skan edilmiş formada göndərmək imkanı tanımır. Həmçinin elektron ödəmə imkanı da yoxdur. Saytda qeyd edilir ki, sənədlər həftənin I, II, III, IV və V günləri saat 09°°-dan 18°°-dək, VI gün isə saat 09°°-dan 13°°-dək yerli polis bölməsində qəbul olunur.	**10/3 –zəif** Elektron xidmət barədə məlumatlar və reqlament mövcuddur. Xidmət ikitərəfli interaktiv mərhələyə keçməmişdir.	**10/1-qeyri-şəffaf** Xidmət üzrə elektron bölmə olsa da, xidmət ümumiyyətlə işləmir. Nə elektron ödəmə, nə elektron müraciət, nə də elektron imzadan istifadə etmək mümkün deyil.

Tövsiyə edilir ki,

- Elektron xidmət çərçivəsində vətəndaşlar tələb edilən sənədləri skan edilmiş formada göndərmək imkaın təmin edilsin (Elektron müraciət);
- Elektron xidimətin dövlət portalına inteqrasiya edilməsi və bununla da tələb olunan sənədlər siyahısından olan şəxsiyyət vəsiqəsinin sürətinin DİN-ə təqdim edilməsinin çıxarılması;
- Müvafiq dövlət rüsumunu onlayn qaydada ödənilməsi imkanın yaradılsın;
- Ümumvətəndaş pasportunun sahibini avtomatik olaraq yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırılsın. (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə);
- Vətəndaşların şikayət və təkliflərini elektron qaydada bildirilməsi imkanı yaradılsın;
- Vətəndaşların elektron xidmətdən məmuniyyət sorğusu mütəmadi olaraq keçirilsin;
- Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində bülleten hazırlansın.

Qurum: Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi Xidmətin adı: *Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı* Xidmətin məzmunu: Bu xidmət vətəndaşlara iş yeri tapmağa kömək etmək üçün nəzərdə tutulub.	**4/1-İnformativ** Elektron xidmət bölməsi olsa da, xidmət real rejimdə aktiv deyil. Əvvəllər vətəndaşlar üçün Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin Məşğulluq İdarəsinin vakant iş yerləri ilə bağlı məlumat bazasına giriş imkanı var idisə, hal-hazırda bazaya giriş yalnız nazirliyin əməkdaşları üçün mümkündür. İndiki halda, vətəndaş mütləq Bakı və rayon məşğulluq şöbələrinə getməli, işsizlik statusunu təsdiqləyən ərizə yazmalı və bundan sonra vətəndaşa müvafiq vakant iş yerləri təklif olunur və müsahibə üçün dövlət, bələdiyyə idarələrinə və şirkətlərə göndərilir.	**10/2-zəif**	**8/2-qeyri-şəffaf** Bu xidmət korrupsiyaya meyillidir.

Tövsiyə edirik ki,

- İlk növbədə iş üçün müraciət formaları, əmək müqaviləsinin formaları saytda yerləşdirilsin;
- Vətəndaş axtardığı peşə üzrə müraciət edəcəyi qurumun əlaqə vasitələrini bilsin;
- Vətəndaş iş yerinə elektron şəkildə müraciət formasını doldurarak müraciət etmək imkanına malik olsun;
- Saytda həmçinin işəgötürən özəl müəssisə, təşkilatlar da vakansiya yerləşdirə bilmək imkanı ilə təmin

olunsun; • Saytda yeni iş elanları qoyulsun və mütəmadi şəkildə iş üçün müraciət edən vətəndaşlar yeni iş vakansiyaları haqqında elektron məktub vasitəsilə məlumatlandırılsın; • Elektron xidmətin hesabatlı olması üçün dövri olaraq elektron xidmət vasitəsilə iş tapan vətəndaşların sayı, mümkünsə siyahısı dərc edilsin; • Elektron xidmətin inkişafı üçün diskusiya səhifəsi yaradılsın və vətəndaşlardan alınan rəylər əsasında elektron xidmətin kontenti inkişaf etdirilsin; • Hər bir vətəndaş elektron xidmət bölməsində öz şəxsi səhifəsini aça bilsin və iş təkliflərini qurumdan mütəmadi qaydada ala bilsin.			
Qurum: Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi Xidmətin adı: İşsizlik Statusunun verilməsi və müavinətinin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətin məzmunu: Bu xidmət işsizlik statusunun verilməsi və işsizlik müavinətinin təyin edilməsi haqqında işsiz vətəndaşların ətraflı və elektron qaydada məlumat əldə etmələrini nəzərdə tutur	**4/1-informativ** Elektron xidmətin qaydaları mövcuddur, lakin qaydaların adı və məzmunu arasında ziddiyət mövcuddur. Məşğulluq haqqında qanun müraciətçilərdən tələb edir ki, qeydiyyatdan keçmək üçün məşğulluq idarələrinə getsinlər. Elektron xidmətin həyata keçirilməsi önündə hüquqi maneələr var.	**10/2-zəif**	**8/2-qeyri-şəffaf** Bu xidmət korrupsiyaya meyillidir.
Tövsiyə edirik ki, • Elektron xidmətin reqlamentinin elektron xidmətlər bölməsində yerləşdirilməsi; • Məşğulluq haqqında qanunda xidmətdən elektron qaydada faydalanmağa imkan verən dəyişikliklər edilsin; • Elektron müraciət imkanı real olaraq təmin edilsin; • Xidmət tam olaraq onlayn başa çatdırılması təmin edilsin; • Xidmətin reqlamentində xidmətin adı ilə xidmətin məzmunun uyğunlaşdırılsın.			

Qurum: Vergilər Nazirliyi Xidmətin adı: Fiziki şəxslərin onlayn qeydiyyatı, Hüquqi şəxslərin onlayn qeydiyyatı Xidmətin məzmunu: Elektron xidmətlər vasitəsilə onlayn qaydada fiziki və hüquqi şəxs yaratmaq imkanı mümkündür.	**4/4-Tam elektronlaşmış** Elektron qaydada kommersiya hüquqi şəxsin və fiziki şəxslərin onlayn qedyiyyatını aparmaq mümkündür. Lakin asan imza istifadəçisi olan hüquqi şəxslər onlayn qaydada hüquqi şəxs yarada bilsə də, elektron imza sahibləri isə bu imkandan məhrumdurlar. Kommersiya hüquqi şəxslərin və fiziki şəxslərin onlayn qeydiyyatı prosesini asanlaşdırmaq üçün maarifləndirici video çarxlar yerləşdirilmişdir. Elektron xidmətlərdən istifadə edərkən onlayn kargüzarlıq vasitəsilə xidmətin	**10/9 –əla** Elektron xidmət üzrə keyfiyyət sorğusu təşkil edilsə də, istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyə istiqamətlənmiş məmnuniyyət sorğusu təşkil edilmir.	**8/8-kifayət** qədər şəffaf Bu elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.

	gedişatı barəsində bidiriş də gəlir. Kommersiya hüquqi şəxsin və fiziki şəxsin onlayn qeydiyyatı barədə qərar elektron qaydada bildirilir.		
Tövsiyə edirik ki, • Elektron imzaya malik hüquqi şəxslərin onlayn qaydada hüquqi şəxslər yaradılması imkanı təmin edilsin			
Qurum: Vergilər Nazirliyi Xidmətin adı: E-bəyannamənin təqdim edilməsi, o cümlədən Sadələşdirilmiş vergi bəyannaməsinin təqdim edilməsi Vergi və digər büdcə daxil olmaların ödənişi Xidmətin məzmunu: Elektron xidmətdən istifadə edərək vergi ödəyiciləri bəyannamələr təqdim etmək və elektron qaydada ödənişlər etmək imkanı əldə edir.	**4/4-tam elektronlaşmış.** Elektron qaydada bəyannamə vermək və ödəniş etmək mümkündür. Xidmət elektron hökumət portalına inteqrasiya olsa da, xidmətə keçid aldıqda ikinci dəfə qeydiyyatdan keçmək tələb olunur.	**10/9–əla** Elektron xidmət üzrə istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyə xidmət edən məmnuniyyət sorğusu yoxdur.	**10/10-şəffaf** Bu elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.
Tövsiyə edirik ki, • İstifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyi nəzərdə tutan sorğu təşkil edilsin.			
Qurum: Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi Xidmətin adı: Torpaq kadastr məlumatlarının toplanması və kadastr xidmətlərinin göstərilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətin məzmunu: Elektron xidmətdən istifadə edərək torpaq kadastrı haqqında məlumatların hazırlanması və kadastr xidmətinin göstərilməsi üçün müraciət etmək mümkündür.	**3/3-İkitərəfli İnteraktiv (elektron müraciət)** Elektron xidmətin reqlamenti mövcuddur. Elektron hökumət portalına inteqrasiya etmişdir və elektron imzanı dəstəkləyir. Elektron xidmət çərçivəsində digər dövlət qurumlarının informasiya sistemi ilə məlumat mübadiləsi aparılmır (Mis: Vergilər Nazirliyi). Ancaq sənədləri skan edərək quruma göndərmək imkanı mövcuddur.	**10/6-kafi** Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur. Eyni zamanda elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu təşkil edilmir.	**10/8-kifayət qədər şəffaf** Elektron xidmət üzrə saytda onlayn ödəmə sistemi təklif olunur, lakin elektron hökumət portalından elektron ödəmə imkanı yoxdur.
Tövsiyələr: • Elektron ödəmə imkanı elektron hökumət portalından təmin edilsin; • Qurumun saytında təqdim olunan elektron ödəmə sistemindən istifadə ilə bağlı elektron xidmətin reqlamentində və ya ayrıca təlimat kitabçasında aydın məlumatlandırma istifadəçilər üçün təmin edilsin; • Xidmətlə bağlı standart ödəmə məbləği müəyyən edilsin (Mis: Yaşayış torpaqlarının kadastrı üçün və əkin torpaqları üçün ayrıca vahid ödəmə məbləği müəyyən edilsin); • Elektron xidmət hesabatlı olsun, dövr ərzində elektron xidmət istifadəçilərinin sayı, tərkibi, artımı			

barədə, eləcə də elektron və ənənəvi üsulla xidmətdən istifadə edənlərin nisbətini özündə əks etdirən arayışlar hazırlanıb saytda yerləşdirilsin; • İstifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyi nəzərdə tutan sorğu təşkil edilsin.			
Qurum: Dövlət Statistika Komitəsi Xidmətin adı: Statistik hesabatların təqdim edilməsi Xidmətin məzmunu: Statistik hesabatların təşkilatlar tərəfindən təqdim edilməsi	**4/4- tam elektronlaşmış** Elektron xidmət elektron hökumət portalına inteqrasiya etmişdir. Elektron imzanı dəstəkləyir.	**10/7-yaxşı** Xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı məmnuniyyət sorğusu keçirilir. Elektron hökumət portalında elektron xidmət bölməsində şikayətçilərin rəy və şikayət bildirmək imkanı yoxdur. Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur.	**10 /8-Kifayət qədər şəffaf** Elektron hökumət portalı üzərindən xidmət təminatçısı ilə əlaqə saxlamaq mümkün deyil.
Tövsiyə veririk ki, • Hüquqi şəxslərdən işçilərin sayı və maaşı barəsində məlumat tələb etmək əvəzinə, bu məlumatları Vergilər Nazirliyi və DSMF-dən əldə edilsin; • Qeyd: Xüsusən 10 nəfərə qədər işçisi olan hüquqi şəxslərin kvartal dövründə verdiyi məlumatları Vergilər Nazirliyinin məlumat bazasından əldə etmək mümkündür. • Elektron hökumət portalından xidmətlə bağlı rəy bildirmək üçün imkan yaradılsın;			
Qurum: Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi Xidmətlərin adı: 1.Yeni telefon çəkilişinin sifariş verilməsi 2. Nömrənin dəyişdirilməsi və addan ada keçirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətin məzmunu: Elektron xidmətdən istifadə zamanı yeni telefon çəkilişi sifarişi verə, eləcə də nömrəni dəyişmək və addan ada keçirmək mümkündür.	**1. 4/4-tam elektronlaşmış** **2. 4/4-tam elektronlaşmış**	**1. 10/7-yaxşı** **2. 10/7-yaxşı** Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu təşkil edilmir. Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur.	**1. 10/10-kifayət qədər şəffaf** **2. 10/10-kifayət qədər şəffaf** Bu elektron xidmət korrupsiyaya meyilli deyildir.
Tövsiyələr: • Elektron xidmət hesabatlı olsun, dövr ərzində elektron xidmət istifadəçilərin sayı, tərkibi, artımı barədə, eləcə də elektron və ənənəvi üsulla xidmətdən istifadə edənlərin nisbətini özündə əks etdirən arayışlar hazırlanıb saytda yerləşdirilsin. • Xidmətin keyfiyyətini, eləcə də istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyi nəzərdə tutan sorğu təşkil edilsin			
Qurum:	**4/3-ikitərəfli interaktiv**	**10/5-Kafi**	**10/5-Nisbətən**

Dövlət Arxitektura və şəhərsalma Komitəsi Xidmətin adı: Dövlət standartlarına uyğun olaraq 1 və 2-ci məsuliyyət səviyyəli bina və qurğuların layihələndirilməsi fəaliyyəti üçün hüquqi və fiziki şəxslərə razılıq verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətin məzmunu: Binanın layihələndirilməsinə icazə verilməsi üçün sənədlərin qəbulunu nəzərdə tutur.	**(elektron müraciət)** Elektron Xidmətə müvafiq sənədləri skan edib göndərmək mümkündür. Nağdsız ödəmə imkanı mövcuddur. Lakin onlayn ödəmə imkanı mövcud deyil. Elektron müraciəti sayt üzərində etmək olsa da, mütləq dövlət orqanına gəlmək zəruridir. Elektron hökumət portalına inteqrasiya etmişdir.	Eyni zamanda elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu təşkil edilmir. Elektron xidmətdən faydalanan vətəndaşların sayı, onun hər dövr üzrə artım tempi barəsində ictimai hesabatlılıq yoxdur.	**şəffaf** Elektron onlayn ödəmə imkanı yoxdur.
Tövsiyələr: • 1100 AZN rüsum haqqını onlayn şəkildə ödəmə imkanı yaradılsın; • Lisenziya almaq üçün ərizə forması elektron şəkildə doldurulsun; • Kommersiya hüquqi şəxsin dövlət qeydiyyatı haqqında məlumatlar Vergilər Nazirliyindən alınsın; • Elektron xidmət istifadəçilərinin sayı barəsində hesabatlılıq təmin edilsin; • Elektron xidmət istifadəçiləri üçün məmnuniyyət sorğusu keçirilməsi təmin edilsin.			
Qurum: Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi Elektron xidmətin adı: Keçirilməsi nəzərdə tutulan dövlət satınalmalarına dair məlumatların verilməsi Dövlət Xidmətinin məzmunu: Bu xidmət çərçivəsində satınalmalarla bağlı məlumatların verilməsi nəzərdə tutulur.	**4/2-birtərəfli interaktiv** Xidmət çərçivəsində inzibati reqlament, tenderlərə dəvət üçün 1, 2, 3 saylı əlavələr pdf formatında elektron xidmət bölməsində yerləşdirilmişdir. Lakin dövlət tenderlərinə elektron müraciət mümkün deyil.	**10/3- zəif** Elektron müraciət imkanı yoxdur.	**10/2-qeyri şəffaf** Elektron müraciət imkanı yoxdur, eləcə də tenderdə iştirak üçün elektron ödəmə imkanı yoxdur.
Tövsiyələr: • Tenderdə iştirak üçün elektron müraciətin təmin edilməsi; • Tenderdə iştirak haqqının onlayn ödənilməsi; • Şirkətlərin maliyyə hesabatları ilə bağlı və vergi orqanlarında qeydiyyat və maliyyə durumu ilə bağlı arayışların Vergilər Nazirliyinin və müvafiq bankların məlumat bazalarından alınmasının təmin edilməsi.			

Qurumun adı: Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi Xidmətin adları: 1. Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestrindən məlumatların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu 2. Daşınmaz əmlaka dair çıxarışların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətdən istifadə edərək daşınmaz əmlakın çıxarışını eləcə də əmlakın yüklülüyü barəsində məlumatları kağız şəklində əldə etmək mümkündür.	**1. 4/3-ikitərəfli interaktiv** **2. 3/3-ikitərəfli interaktiv (elektron müraciət)** 1-ci xidmət üzrə elektron xidmət tam başa çatmır, ikinci xidmət 3 ballıq şkala əsasında və elektron müraciət mərhələsinə qədər qiymətləndirilmişdir.	**1. 10/8- Yaxşı** **2. 10/8- Yaxşı** Video çarx və istifadə təlimatları yoxdur. Bundan başqa xidmətlə bağlı məmnuniyyət sorğusu keçirilmir. Elektron xidmətlərin təqdir olunan tərəfi odur ki, xidmətlər üzrə aylıq istifadə dərəcələri qurumun saytında yerləşdirilmişdir.	**1. 10/8-kifayət qədər şəffaf** **2. 10/8-kifayət qədər şəffaf** Elektron müraciət və ödəmə (GOLDEN PAY) imkanı mümkündür. Lakin xidmətlər üzrə fiziki şəxslər üçün şəxsiyyət vərəqəsi, hüquqi şəxslərin qeydiyyat şəhadətnaməsinin skan sürətləri tələb olunur. Halbuki bu sənədlər müvafiq olaraq DİN-in İAMAS və Vergilər Nazirliyinin AVİS sistemlərindən götürülə bilər.
Tövsiyə edirik ki, • Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsinin informasiya sisteminin Vergilər və Daxili İşlər Nazirliyinin İAMAS sisteminə real vaxt rejimində inteqrasiya edilməsi imkanı yaradılsın; • Elektron xidmətin keyfiyyəti üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilsin; • Elektron xidmət üzrə istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənən məmnuniyyət sorğusu keçirilsin.			
Qurumun adı: Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi **Xidmətin adı**: Əmək müqaviləsi bildirişlərinin qeydiyyata alınması və bu barədə işəgötürənə məlumatın verilməsi **Xidmətin Məzmunu:** Elektron xidmətdən istifadə edərək hüquqi şəxslər əmək müqavilələrinin bildirişlərini sistemdə qeydiyyatdan keçirir.	**4/4-Tam elektronlaşmış** Sözügedən elektron xidmət Azərbaycanda ən çox istifadə edilən elektron xidmətdir; 2014-cü ilin 1 oktyabrına kimi bu xidmət ilə 1.042.712 müqavilə qeydiyyatdan keçmişdir.[82] Əsas qeyd ondan ibarətdir ki, sistemə daxil edilmiş müqavilənin mətninə dəyişiklik etmək üçün 1 gün vaxt verilir. Dəyişiklik etmək üçün Nazirliyə kağız əsaslı rəsmi məktub yazılmalıdır. Nazirlik icazə verdikdən sonra daxil edilmiş müqavilənin mətninə dəyişiklik etmək mümkündür.	**10/7-yaxşı** Elektron xidmətin reqlamenti elektron xidmət bölməsində yerləşdirilməmişdir. Bundan başqa elektron xidmətlə bağlı məmnuniyyət sorğusu keçirilmir.	**8/8-kifayət qədər şəffaf** Elektron xidmət tam şəffafdır.

[82] Elektron Hökumət Portalı, 2014-cü il oktyabr sayı, www.e-gpv.az

Tövsiyə edirik ki,
• Sistemə daxil edilmiş müqavilələrin mətnində dəyişiklik etmək üçün dövlət qurumuna müraciət elektron məktub şəklində yazılsın və elektron şəkildə də cavablandırılsın; • Elektron xidmət üzrə istifadəçilər arasında məmnuniyyət sorğusu keçirilsin.

Qurumun adı: Dövlət Sosial Müdafiə Fondu Xidmətin adı: Məcburi sosial sığorta haqqında hesabatlarıın təqdim edilməsi Xidmətin məzmunu: Elektron xidmətdən istifadə edərək təşkilatlar və ya fiziki şəxslər məcburi sosial sığorta haqqında hesabatları təqdim edə və onlayn ödəniş edə bilər.	**4/4-tam elektronlaşmış** Elektron xidmət tam elektronlaşdırılmışdır, lakin elektron xidmət elektron hökumət portalına inteqrasiya etməmişdir.	**10/6-kafi** Xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı məmnuniyyət sorğusu keçirilmir.	**10/8-kifayət qədər şəffaf** Qeyd: Məcburi sosial sığorta ödənişlərin statusu barəsində tam aydın məlumatlandırma yoxdur. Belə ki, ödənişlərin xronoloji ardıcıllıqla tarixi, təyinatı, ödəmə tarixi, qalıq borc, faiz üzrə məlumatlar öz əksini tapmır.
Tövsiyə edirik ki, • Elektron xidmət elektron hökumət portalına inteqrasiya etsin; • Elektron xidmətin keyfiyyəti, eləcə də istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənəcək onlayn sorğular keçirilsin; • Məcburi sosial sığorta ödənişlərinin statusu, başqa sözlə, ödənişlərin xronoloji ardıcıllıqla tarixi, təyinatı, ödəmə tarixi, qalıq borc, faiz üzrə məlumatlar ödəmə vasitələrindən asılı olmayaraq birbaşa elektron pəncərədə öz əksini tapsın.			
Qurumun adı: Dövlət Sosial Müdafiə Fondu Xidmətin adı: Sığortaolunanın onlayn uçota alınması Ximdətin məzmunu: Bu xidmət vasitəsilə hüquqi subyektlər tərəfindən **sığortaolunanların məcburi dövlət sosial sığorta sistemində** onlayn uçotu həyata keçirilir.	**4/4-tam elektronlaşma** Elektron xidmət tam avtomatlaşdırılmışdır. 2014-cü il oktyabr ayı üzrə bu xidmətdən 17.788 sayda istifadə olmuş və 6-cı ən çox istifadə olunmuş elektron xidmətdir.[83]	**10/8-yaxşı** Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilmir.	**8/8-kifayət qədər şəffaf** Elektron xidmət şəffafdır.
Tövsiyə edirik ki, • Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu təşkil edilsin.			

[83] Elektron Hökumət Bülleteni, 2014-cü il noyabr sayı, www.e-gov.az

Qurumun adı: Dövlət Miqrasiya Xidməti Xidmətin adı: Azərbaycan vətəndaşlığının əldə edilməsi Xidmətin məzmunu: Bu xidmət vasitəsilə Azərbaycan vətəndaşlığını əldə etmək üçün onlayn müraciət etmək mümkündür.	**4/3-İkitərəfli interaktivlik (elektron müraciət)**	**10/6-kafi** Xidmətin reqlamenti elektron xidmət bölməsində yerləşməyib. Məmnuniyyət sorğusu keçirilmir.	**10/6-nisbətən şəffaf** Onlayn ödəmə imkanı təklif edilir. Ancaq elektron xidmət Elektron hökumət portalına inteqrasiya etməyib. Digər dövlət orqanlarının informasiya sistemində olan məlumatlar (arayışlar) tələb olunur.
Tövsiyə edirik ki, • Xidmətin reqlamenti elektron xidmət bölməsində yerləşdirilsin; • Elektron Xidmət Elektron Hökumət Portalına inteqrasiya etsin; • Elektron xidmət üzrə məmnuniyyət sorğusu keçirilsin; • Vətəndaşlığa qəbul barəsində qərar elektron qaydada bildirilsin.			
Qurumun adı: Ədliyyə Nazirliyi Xidmətin adı: Vətəndaşlıq vəziyyəti aktının dövlət qeydiyyatı üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Xidmətin məzmunu (Doğumun qeydiyyatı, nikahın qeydiyyatı, soyadın, adın və ata adının dəyişdirilməsi, övladlığa götürmə, atalığın müəyyən edilməsi, olüm haqqında aktın alınması, nikahın pozulması ilə bağlı sənədlərin əldə edilməsi üçün müraciət etmək mümkündür.	**3/3 -İkitərəfli interaktiv (Elektron müraciət)** Bu sənədləri şəxsən əldə etmək üçün elektron müraciət edilir.	**10/8-yaxşı** Xidmətdən istifadə ilə bağlı video çarx və istifadə təlimatı yoxdur.	**10/8-Kifayət qədər şəffaf** Elektron ödəmə imkanı mövcuddur. Digər dövlət orqanlarında olan məlumatlar vətəndaşdan tələb edilir.
Tövsiyə edilir ki, • Elektron xidmətlərdən istifadə barəsində mütəmadi hesabatlar hazırlansın; • Xidmətin keyfiyyətini öyrənməyi nəzərdə tutan sorğu təşkil edilsin; • Elektron xidmətdən istifadə barəsində təlimat hazırlansın.			

Elektron xidmətlərin monitorinqi zamanı aşağıdakı nəticələr üzə çıxmışdır:

	VƏTƏNDAŞLARIN SOSİAL MÜDAFİƏ SAHƏSİ	Elektron inkişaf	Elektron İştirak	Elektron Şəffaflıq
	1. Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi			
1.1	İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətinin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	4/1-İnformativ	10/2-zəif	8/2-qeyri şəffaf
1.2	Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı	4/1-İnformativ	10/2-zəif	8/2-qeyri şəffaf
1.3	Əmək müqavilələri bildirişlərinin qeydiyyata alınması və bu barədə işəgötürənə məlumat verilməsi	4/4-Tam elektronlaşma	10/7-yaxşı	8/8-kifayət qədər şəffaf
	2. Dövlət Sosial Müdafiə Fondu			
2.1	Sığortaolunanın onlayn uçota alınması	4/4-Tam elektronlaşma	10/8-yaxşı	8/8-kifayət qədər şəffaf
2.2	Pensiyaçıya məlumatların verilməsi	3/3-Elektron müraciət və məlumat əldə etmə	10/8-yaxşı	8/8-kifayət qədər şəffaf
2.3	Məcburi dövlət sosial sığorta üzrə hesabatların təqdim edilməsi	4/4-Tam elektronlaşma	10/6-kafi	10/8-kifayət qədər şəffaf
	VƏTƏNDAŞLARIN QEYDIYYATI			
	3. Daxili İşlər Nazirliyi			
3.1.	Ümumvətəndaş pasportunun dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	3/2-Bir tərəfli interaktiv	10/3-zəif	10/1-qeyri şəffaf
3.2.	Sürücülük vəsiqəsinin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	3/2-Bir tərəfli interaktiv	10/3-zəif	10/1-qeyri şəffaf
3.3.	Vətəndaşların şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	3/2-Bir tərəfli interaktiv	10/3-zəif	10/1-qeyri şəffaf
3.4.	Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş verilməsi	3/2-Bir tərəfli İnteraktiv	10/3-zəif	10/1-qeyri şəffaf
3.5	Yol hərəkəti qaydaları əleyhinə olan inzibati xətalarla bağlı görülən tədbirlər barədə məlumat verilməsi və cərimələrin ödənilməsi	4/4-Tam elektronlaşma	10/6-kafi	10/9-kifayət qədər şəffaf
	4. Səhiyyə Nazirliyi			
4.1.	Vətəndaşlara elektron sağlamlıq kartı üzrə məlumatların verilməsi	3/3-Elektron müraciət və məlumat əldə etmə	10/5-kafi	8/8-şəffaf
4.2	"Doğum haqqında tibbi şəhadətnamə" elektron registrindən məlumatın verilməsi	3/3-Elektron müraciət və məlumat əldə etmə	10/5-kafi	8/8-şəffaf
4.3	"Ölüm haqqında tibbi şəhadətnamə" elektron registrindən məlumatın verilməsi	3/0	10/0	8/0
	5. Ədliyyə Nazirliyi			
5.1	Qeydiyyata alınmış vətəndaşlıq vəziyyəti aktları ilə bağlı sənədlərin verilməsi (ölüm, doğum, evlənmə, boşanma)	4/0	10/0	8/0
5.2	Vətəndaş vəziyyəti aktlarının əldə edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	3/3-Elektron müraciət	10/8-yaxşı	10/8-kifayət qədər şəffaf
	6. Təhsil Nazirliyi			
6.1	Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri	3/3-Elektron	10/3-zəif	8/5-nisbətən

	əks etdirən məlumatların verilməsi	müraciət və məlumat əldə etmə		şəffaf
	7. Dövlət Miqrasiya Xidməti			
7.1	Azərbaycan vətəndaşlığının qəbul edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	4/3-Elektron müraciət	10/6-kafi	10/6-nisbətən şəffaf
	8. Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi			
8.1	Yeni telefon çəkilişi sifarişi xidməti	4/4-Tam elektronlaşma	10/7-yaxşı	10/10-kifayət qədər şəffaf
8.2	Nömrələrin dəyişdirilməsi və addan ada keçirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	4/4-Tam elektronlaşma	10/7-yaxşı	10/10-kifayət qədər şəffaf
	9. **Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi**			
9.1	Torpaq kadastr məlumatlarının hazırlanması və kadastr xidmətlərin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	3/3-Elektron müraciət	10/6-kafi	10/8-kifayət qədər şəffaf
	10. Dövlət Əmlak Komitəsi			
10.1	Daşınmaz əmlaka dair çıxarışların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	3/3-Elektron müraciət	10/8-yaxşı	10/8-kifayət qədər şəffaf
10.2	Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestrindən məlumatların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	4/3-Elektron müraciət	10/8-yaxşı	10/8-kifayət qədər şəffaf
	BIZNES SEKTORU			
	11. Vergilər Nazirliyi			
11.1	Elektron bəyannamənin qəbulu/ Vergi və digər dövlət büdcə daxilolmalarının internet vasitəsilə ödənilməsi	4/4-Tam elektronlaşma	10/9-əla	10/10-kifayət qədər şəffaf
11.2	Fərdi sahibkarların onlayn qeydiyyatı	4/4-Tam elektronlaşma	10/9-əla	8/8-kifayət qədər şəffaf
11.3	Kommersiya hüquqi şəxslərin onlayn qeydiyyatı	4/4-Tam elektronlaşma	10/9-əla	8/8-kifayət qədər şəffaf
	12. Dövlət Gömrük Komitəsi			
12.1	Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron Gömrük bəyannaməsinin qəbulu	4/0	10/0	10/0
	13. Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi			
12.1	Keçirilməsi nəzərdə tutulan dövlət satınalamalarına dair məlumatların verilməsi	4/2-Bir tərəfli interaktivlik	10/3-zəif	10/2-qeyri-şəffaf
	14. Dövlət Statistika Komitəsi			
14.1	Statistik hesabatların təqdim edilməsi	4/4-Tam elektronlaşma	10/7-yaxşı	10/8-kifayət qədər şəffaf
	15. Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi			
15.1	Dövlət standartlarına uyğun olaraq I və II məsuliyyət səviyyəli bina və qurğuların layihələndirilməsi fəaliyyəti ilə məşğul olmaq üçün hüquqi və fiziki şəxslərə xüsusi razılıq (lisenziya) verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu	4/3-Elektron müraciət	10/5-kafi	10/5-nisbətən şəffaf

VIII. ELEKTRON HÖKUMƏT INFRASTRUKTUR ILƏ BAĞLI NƏTİCƏLƏR VƏ TÖVSİYƏLƏR

Mövcud mənfi meyllər	Tövsiyə
1.Elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı strateji, konseptual planın hələ də tam formalaşmamasıdır. Belə ki, "Azərbaycan 2020 Gələcəyə Baxış" strateji planında ölkədə bütün dövlət xidmətlərinin elektronlaşması nəzərdə tutulsa da, bu sahədə dəqiq strateji planın olmaması aydındır. Belə ki, bu məqsədə necə, hansı mərhələləri keçməklə çatılacağı, hansı səviyyədə elektron xidmətlərin təmin ediləcəyi barədə aydın konseptual plan yoxdur.	Elektron hökumətin 2020-ci ilə kimi inkişafı ilə bağlı aydın, mərhələli, nailiyyətləri ölçülə biləcək konseptual inkişaf planı hazırlansın. Bundan başqa, elektron xidmətlərin inkişafı üzrə hazırlanmış Dövlət Proqramının layihəsi təsdiq edilsin. Habelə, ölkədə bütün dövlət qurumları tərəfindən göstərilən xidmətlərin (həm oflayn həm də elektron xidmətlərin siyahısı) elektron reyestri yaradılsın[84].
2.Elektron xidmətlərin maliyyə təminatı sahəsində qeyri-müəyyənlik qalmaqdadır**.** Dövlət büdcəsindən elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı dövlət qurumlarına vəsait ayrılmadığından, elektron xidmətlər qurumun özü tərəfindən təsərrüfat xərcləri hesabına qarşılanır. Nəticədə dövlət büdcəsindən kənar fondu olan qurumlarda elektron xidmətlər daha inkişaf etdiyi halda, digər qurumlarda elektron xidmətlər daha az inkişaf edir. Çünki, informasiya sisteminin yaradılması böyük maliyyə vəsaiti tələb edir. Bundan başqa, bəzi elektron xidmətlər var ki, bir neçə qurumun əməkdaşlığını zəruri edir. Bu elektron xidməti inkişaf etdirmək həm maliyyə, həm də texniki imkanlar tələb edir.	1. Dövlət büdcəsindən dövlət qurumlarına maliyyə verilərkən elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı qrafada öz yerini tapsın. 2. Dövlət büdcəsindən maliyyə ilk növbədə dövlət qurumlarının müştərək əməkdaşlığı nəticəsində təqdim olunan elektron xidmətlərin (shared e-services) inkişafına yönəlməlidir.
3.İnformasiya sistemləri və ehtiyatlarının inkişafında baryerlər qalmaqdadır. Dövlət qurumlarının informasiya sistemləri arasında məlumat mübadiləsi olmadığından, bir neçə dövlət qurumunun əməkdaşlığını (hər hansı xidmətlə bağlı digər qurumun arayışının tələb olunması) zəruri edən əksər elektron xidmətlərin inkişaf səviyyəsi müraciət mərhələsindən o yana keçmir, bəzilərində sənədlər skan edilərək göndərilir. Bir sözlə, xidmətlər heç bir kağız sənədə ehtiyac duyulmadan onlayn olaraq başa çatdırılmır. Bu baxımdan elektron xidmətlərin yeni keyfiyyət mərhələsinə keçidi üçün informasiya sistemlərinin yaradılması və onlar arasında məlumat mübadiləsi zəruridir.	1.Prioritet informasiya sistemləri və ehtiyatlarının siyahısının formalaşdı-rılması və dövlət büdcəsinin prioritet informasiya sistemlərinin yaradılmasına sərf edilməsi məqsədəmüvafiq olardı. 2.Bu baxımdan tövsiyə edirik ki, ilk növbədə fərdi məlumatlar, kommersiya məlumatları, daşınmaz əmlak və torpaq kadastr informasiya sistemlərinin yaradılması və inkişafı, eləcə də digər dövət qurumları ilə məlumat mübadiləsi prioritet olmalıdır. 3.Bununla bərabər, dövlət arxivi, məhkəmələr, daşınar əmlak, tibbi məlumatlarının elektronlaşması da unudulmamalıdır.
4.İnformasiya sistemlərinin məlumat mübadiləsində də baryerlər qalmaqdadır**.** Azərbaycanda elektron xidmətlərin keyfiyyətinə birbaşa təsir edən fərdi, kommersiya informasiya sistemləri müəyyən mənada formalaşsa da, daşınmaz əmlak barəsində məlumat bazası tam formalaşmayıb. Kommersiya məlumatları barəsində əsas informasiya bazası olan Avtomatlaşdırılmış Vergi İdarəetmə Sisteminin məlumatları elektron hökumət çərçivəsində tam mübadilə edilmir.	1.Daşınmaz əmlak və torpaq kadastr elektron məlumat bazalarının inkişaf etdirilməsi və bu məlumatların digər dövlət qurumları ilə mübadiləsi sürətlənsin; 2. Əmək və Əhalinin Sosial Müdafisəi Nazirliyi, Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi, Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsinin, Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi elektron xidmət göstərərkən AVİS

[84] Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 11 sentyabr 2014-cü il 262 №-li Fərmanı

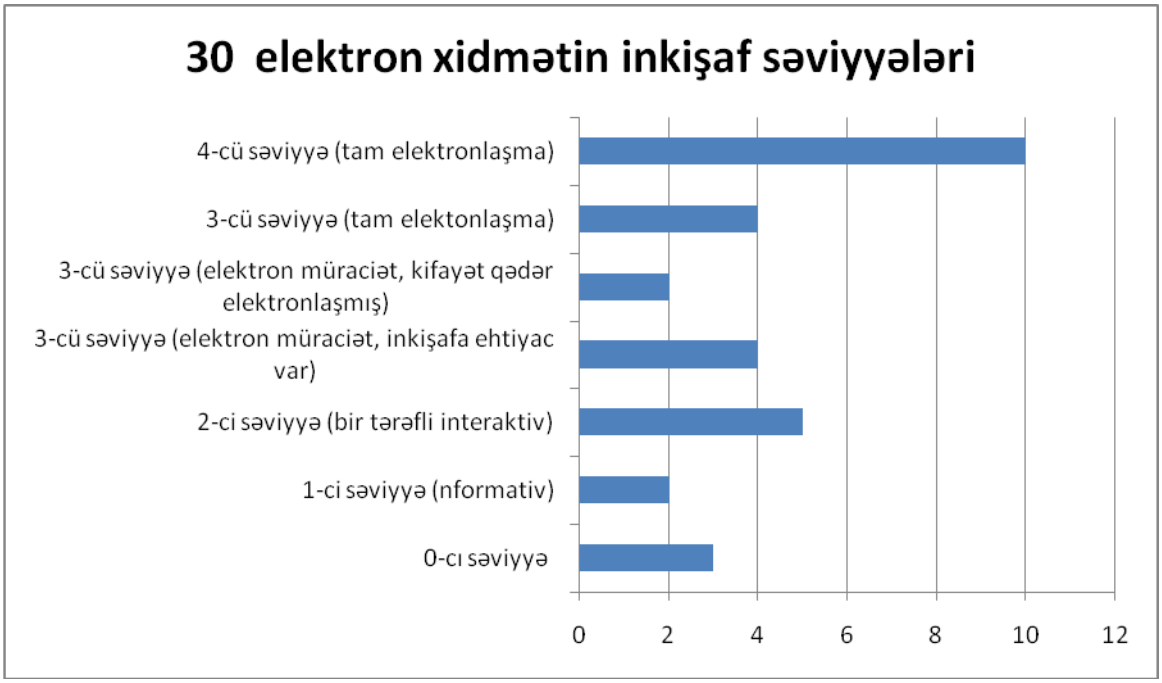
Dövlət qurumları arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təşkil edəcək "elektron hökumət" şlüzü qurulmuşdur. Dövlət qurumları elektron hökumət portalına qoşularaq bu şlüz vasitəsilə öz aralarında müəyyən səviyyədə məlumat mübadiləsi edirlər. Lakin indiki mərhələdə dövlət qurumları öz aralarında elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı (xüsusən vətəndaşlara yönəlik elektron xidmətlər) bu məlumat mübadiləsi infrastrukturdan çox məhdud şəkildə istifadə edirlər. Bundan başqa, Xüsusi Dövlət Mühafizə Xidmətinin təqdim etdiyi AZSTATE şəbəkəsi dövlət qurumları arasında əlaqə şəbəkəsi kimi də istifadə edilir. Bununla bərabər, dövlət qurumlarında "informasiya bölüşmək xəsisliyi" qalmaqdadır. Bundan əlavə, indiyə kimi Azərbaycanda dövlət qurumlarının əsaslanacağı vahid informasiya mübadilə standartları (ümumi format və standartlar) işlənib hazırlanmamışdır.	informasiya sistemində olan kommersiya məlumatlarından sorğu edərək istifadə etsinlər. 3.EHDİS-in elektron hökumət şlüzundan dövlət qurumlarının arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsi infrastrukturu kimi istifadə edilməsi genişlənsin; 4.İnformasiya mübadiləsi standartlarının (format və protokollar) hazırlanması və bu standartların hazırlanması zamanı Avropa Birliyinin, o cümlədən Estoniya, Almaniyanın və Fransanın təcrübəsindən faydalanılsın.
5.Dövlət qurumları informasiya sistemləri hazırlanarkən müxtəlif proqramlaşdırma dillərindən istifadə praktikası davam etməkdədir. Bu da informasiya sistemlərinin uzlaşdırılması zamanı əlavə texniki problemlərə gətirib çıxarır. Elektron hökumət şlüzu bu problemi həll etməyə imkan verir. Həmçinin informasiya sistemlərinin və elektron xidmətlərin elektron hökumət portalına qoşulması ilə bağlı texniki tələblər müəyyən edilmişdir[85].	Dövlət qurumlarını bu qərarın icrasına diqqəti artırılsın və informasiya sistemləri arasında uzlaşmanı təmin etmək üçün texniki tədbirlər görülsün.
6.Azərbaycan dövlət qurumları elektron xidmətləri - dar mənada- məişət korrupsiyası ilə mübarizədə bir vasitə kimi görməkdədir. Halbuki, elektron hökumət dövlət idarəetməsinin rasionallaşdırılması, operativləşdirilməsi və struktur şəffaflaşdırılması istiqamətində də əsas vasitə olmalıdır.	Dövlət qurumları tender proseslərini də elektronlaşdırmalı və daha şəffaf etməlidirlər. Bu istiqamətdə Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi e-tenderlərin keçirilməsini dövlət qurumları arasında təşviq etməlidir. Bundan başqa, dövlət qurumlarının maliyyə şəffaflığının təmin edilməsi üçün informasiya-kommunikasiyan texnologiyalarının (İKT) imkanlarından geniş istifadə etmək olar. Belə ki, dövlət qurumları arasında "Elektron İnteqrativ Maliyyə İdarətmə Sistemi"-nin yaradılması dövlət siyasətinin prioriteti hesab edilməlidir. Bu sahədə yerli informasiya texnologiyaları sahəsində ixtisaslaşmış şirkətlərlə əməkdaşlıq edilə bilər.
7.Elektron hökumət portalının yalnız xidmətlər göstərən bir platforma kimi qavranılmasıdır. Halbuki, elektron hökumət portalı açıq hökumət siyasətinin əsas vasitələrindən biri olmaldır.	Portalda dövlətin sektoral qanunları (e-qanun), fərmanları, sərəncamları, məhkəmə qərarları, dövlət büdcəsi xərcləmələri, vəzifəli şəxslərin əlaqə nömrələri də yer almalıdır.
8.Biznes sahəsində elektron xidmətlərinin inkişafının	1.Buna görə də, icazeler.gov.az saytında

[85] Nazirlər Kabinetinin 1 may 2014-cü il 118 nömrəli qərarı, www.cabmin.gov.az

dərinləşməməsidir. Belə ki, biznes üçün lisenziyaların və icazələrin verilməsi sahəsində olan elektron xidmətlər 'prosedurlar barəsində informa-siya vermə' mərhələsində qalmış, tam avtomatlaşmamışdır. Gömrük bəyannaməsi xidmətinin elektronlaşmaması buna misal ola bilər.	dövlət qurumlarının icazə və lisenziyaları üçün tələb olunan sənədlər sadələşdirilməli, ödəmələr onlayn əsasda baş tutmalı və lisenziya və icazələrin verilməsi onlayn əsasda bildirilməlidir. 2.Elektron gömrük bəyannaməsi xidməti təşkil ediməlidir.
9.Vətəndaşlara göstərilən sosial əhəmiyyətli elektron xidmətlər zəif inkişaf etmişdir. Hal-hazırda ölkədə 80 minə yaxın elektron imza və asan imza (ölkə əhalsinin 1 %-i) istifadəçiləridir, onlarında yalnız 5 min nəfəri vətəndaşlardır. Bunun da əsas səbəbi elektron imza kartlarının vətəndaşların həyatında az əhəmiyyətə malik olmasıdır. Burdan görünür ki, biznesdən fərqli olaraq, vətəndaşlar elektron imza tələb edən sosyal xidmətlərdən istifadəyə laqeyddirlər. Birincisi, elektron imzanın əldə olunması zəhmət və maliyyə tələb edən proseduradır. İkincisi, sosyal xidmətlər informasiya mərhələsində dayanmışdır, buna görə də bu xidmətlərin əldə olunması üçün zəhmət və maliyyə xərcləməyə dəymir. Başqa sözlə, vətəndaşlar özləri üçün məntiqli olanı seçir. Azərbaycanda elektron xidmət istifadəçilərinin sayını artırmaq üçün, Azərbaycan Respublikasında yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqəsinin tətbiqi edilməsi planlaşdırılır[86]. Yeni veriləcək şəxsiyyət vəsiqələrində elektron imza sertifikatlarının da olması nəzərdə tutulur və bu elektron imzadan hərtərəfli istifadəyə imkan yaradacaqdır.	1.Yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqəsi multifunkisonal olsun. (Mis: həm sağlamlıq kartı, həm pensiya kartı, həm də sürücülük kartı, həm də bank kartı ola bilər) 2.Sosial Müavinət, ünvanlı yardım, əlilliyin müəyyən olunması, pasport, şəxsiyyət vəsiqəsinin verilməsi, iş axtarışı, taksi lisenziyasının alınması, qeydiyyatdan olan vətəndaş vəziyyəti aktlarının verilməsi sahələrində xidmətlərin elektronlaşması sürətlənsin.
10. Elektron hökumət sahəsində kadr problemləri qalmaqdadır. Elektron xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşması bacarıqlı İT heyəti ilə mümkündür. Hal-hazırda, Elektron hökuməti quruculuğunda kadr problemlərini aradan qaldırmaq üçün beynəlxalq təcrübəyə müraciət edilir. Belə ki, elektron hökumət quruculuğunda öndə olan ölkə olan Koreya Respublikasının İnkişaf Agentliyi (KOİCA) ilə əlaqələr qurulub, yerli kadrlar üçün təlimlər təşkil edilir.	Elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı yerli İT mütəxəssislər arasında təcrübə mübadiləsi təşkil edilməli, eləcə də, dövlətlərarası texniki Yardım Proqramları çərçivəsində İT personalının ezamiyyətə göndərilməsi prioritetləşdirilməlidir. Dövlət Universitetlərində elektron hökumət konsepsiyasının təhsil kurrikulumuna daxil edilməli, ən yaxşı halda Elektron hökumət Akademiyasının yaradılması məqsədə müvafiq olardı.
11.Qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsinin davam etdirilməsinə ehtiyac var. Hazırda, hökumətin bir neçə qərarı istisna edilərsə informasiya sistemləri və məlumat bazaları haqqında ayrıca qanun mövcud deyil.	Məlumat resursları haqqında qanunun qəbulu sürətləndirilsin.

[86] Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 28 noyabr 2014-cü il tarixli 893 №li Sərəncamı

IX. ELEKTRON XİDMƏTLƏRLƏ BAĞLI GƏLİNƏN NƏTİCƏLƏR VƏ TÖVSİYƏLƏR



Diaqram 12

Mövcud Vəziyyət	Tövsiyələr
1.30 elektron xidmətdən 3-ü ümumiyyətlə elektron mühitdə təmsil olunmur. Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron Gömrük Bəyamnaməsinin qəbulu (Dövlət Gömrük Komitəsi) 4/0 "Ölüm haqqında tibbi şəhadətnaməsi" elektron registrindən məlumatın verilməsi (Səhiyyə Nazirliyi) 3/0 Qeydiyyata alınmış vətəndaşlıq vəziyyəti aktları ilə bağlı sənədlərin verilməsi (4/0)	Dövlət Gömrük Komitəsi Ədliyyə Nazirliyi və Səhiyyə Nazirliyi tərəfindən: Sözügedən elektron xidmətlər onlayn rejimdə təmin edilsin.
2.Elektron xidmətlərdən 2-i 1-ci səviyyədə, başqa sözlə informativ mərhələdə yer alır. Belə ki, elektron xidmət bölməsində müraciət üçün müvafiq ərizə formaları yerləşdirilməmiş, ən əsası isə bu xidmətlər üzrə elektron müraciət imkanı hal-hazırda mümkün deyil. Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi) (4/1) İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətlərin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədərin qəbulu (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi) (4/1)	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən: Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı elektron xidməti üzrə 1. İlk növbədə iş üçün müraciət formaları və əmək müqaviləsinin formaları saytda yerləşdirilsin. 2. Vətəndaşın axtardığı peşə üzrə müraciət edəcəyi qurumun əlaqə vasitələrini bilməsi təmin edilsin. 3. İş yerinə elektron şəkildə müraciət formasını doldurarak müraciət etmək imkanı yaradılsın. 4. Saytda həmçinin işə götürən özəl müəssisə, təşkilatlar da vakansiya yerləşdirə bilmək imkanı ilə təmin olunsun. 5. Saytda yeni iş elanları qoyulsun və istifadəçilər yeni iş vakansiyaları haqqında

	e-mail vasitəsilə məlumatlandırılsın. 6. Elektron xidmətin hesabatlı olması üçün dövri olaraq elektron xidmət vasitəsilə iş tapan vətəndaşların sayı, mümkünsə siyahısı dərc edilsin. 7. Elektron xidmətin inkişafı üçün diskusiya səhifəsi yaradılsın və vətəndaşlardan alınan rəylər əsasında elektron xidmətin kontenti inkişaf etdirilsin. 8. İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətlərin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu xidmətinin reqlamentində xidmətin adı ilə məzmunu uyğunlaşdırılsın. 9. Məşğulluq haqqında qanuna vətəndaşın elektron formada müraciətinin mümkünlüyü barəsində dəyişiklikləri nəzərdə tutan müddəa qanuna əlavə edilsin. 10. Elektron müraciət göndərən vətəndaşın yenidən məşğulluq qurumlarına çağrılaraq qeydiyyatdan keçirilməsinin qarşısı alınsın. 11. Son 12 ay üzrə əmək haqqında arayışın surəti, pensiya almamsı haqda arayışların DSMF-nin, fərdi qaydada sahibkarlıqla məşğul olmaması haqda arayışı Vergilər Nazirliyinin informasiya sisteminə sorğu göndərməklə əldə edilməsi təmin edilsin.
3. 30 elektron xidmətdən 5-i elektron xidmətlərin inkişaf səviyyəsinin 2-ci mərhələsində, yəni birtərəfli interaktiv mərhələdədir. Başqa sözlə, elektron xidmətlərdən faydalanmaq üçün yalnız ərizə-anket formaları saytda yerləşdirilimişdir. Ərizə formalarını çap edib, əl ilə doldurub, quruma şəxsən müraciət etmək lazımdır. Sürücülük vəsiqələrinin verilməsi (DİN) (3/2) Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş verilməsi (DİN)(4/2) Ümumvətəndaş pasportunun dəyişdirilməsi üzrə müraciətin və sənədlərin qəbulu (DİN) 3/2 Vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (DİN) 3/2 Satınalmaların elektron təşkili (Dövlət Satınalmalar Agentliyi) 4/2	Daxili İşlər Nazirliyi tərəfindən: 1. Elektron xidmətlər üçün nəzərdə tutulan ərizə və anket formaları "inzibati reqlament" adlı sənədin tərkibindən çıxarılsın və hər bir istifadəçinin rahat görə biləcəyi şəkildə saytda yerləşdirilsin. 2. Elektron ərizə və ya sənədlər skan edilərək vətəndaşlara elektron müraciət imkanı yaradılsın (məs., hərbi biletin və vətəndaş vəziyyəti aktlarıının skan versiyası) 3. Müvafiq dövlət rüsumunun elektron qaydada ödənilməsi imkanı yaradılsın. 4. Ümumvətəndaş pasportunun və ya şəxsiyyət vəsiqəsi sahibi avtomatik olaraq sənədin yaxınlaşan bitmə tarixi barədə məlumatlandırılsın (elektron poçt, sms və ya digər elektron kanallar vasitəsilə) Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən: Elektron tender xidmətinin təşkili,o cümlədən tenderlərə elektron müraciət və onlayn ödəniş imkanı yaradılsın.
4. 30 elektron xidmətdən 4-ü 3-cü səviyyədə -ikitərəfli	Dövlət Miqrasiya Xidməti,

interaktiv mərhələdədir. Başqa sözlə, bu xidmətlər onlayn müraciət etmək imkanı verirlər. Elektron şəkildə müraciət barədə qərar bildirilmir, yaxud elektron sənəd ilə təmin edilmir. Azərbaycan vətəndaşlığının qəbul edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (Dövlət Miqrasiya Xidməti)(4/3) Dövlət standartlarına uyğun olaraq I və II məsuliyyət səviyyəli bina və qurğuların layihələndirilməsi fəaliyyəti ilə məşğul olmaq üçün hüquqi və fiziki şəxslərə xüsusi razılıq (lisenziya) verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (DŞAK)(4/3) Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestrindən məlumatların (əmlakın yüklülüyü və s.) verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (ƏMDK) (4/3)	Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi, Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən: Sözügedən ilk 3 elektron xidmətin onlayn olaraq tam başa çatması təmin edilsin.
5.Elektron xidmətlərdən 4-ü fərdə aid məlumatları elektron müraciət edərək əldə etməyə imkan verir. Şagirdlərin cari naliyyətləri ilə bağlı valideynlərə məlumat verilməsi (3/3) (TN) Elektron sağlamlıq kartı üzrə məlumatın verilməsi (SN) (3/3) Pensiyaçıya məlumatların verilməsi (DSMF)(3/3) Doğum haqqında tibbi şəhadətnamənin elektron registrindən məlumat verilməsi (SN)(3/3)	Mahiyyət etibarilə bu xidmətlər sənədlərə baxılma və qərarvermə kimi məsələləri tələb etmir, ona görə də bu xidmətlər tam avtomatlaşdırılmış və özünün maksimum inkişaf səviyyəsinə çatmışdır.
6. Elektron xidmətlərdən 3-ü 3-cü səviyyədə-elektron müraciət mərhələsində yer alır. Bu xidmətlər kifayət qədər avtomatlaşdırılmışdır. Vətəndaş vəziyyəti aktlarını əldə etmək üçün müraciət (Ədliyyə Nazirliyi) (3/3) Torpaq kadastr məlumatlarının hazırlanması və kadastr xidmətinin göstərilməsi (Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi) (3/3) Daşınmaz Əmlaka dair çıxarışların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu elektron xidməti (ƏMDK) (3/3)	Bu xidmətlərdə sənədlərin təqdim edilməsi və qərar qəbulu elementləri olsa da, praktikada bu xidmətlərin göstərilməsi zamanı vətəndaş-məmur münasibətləri zəruridir. (məs., nikah haqqında şəhadətnamənin verilməsi, yaxud kadastr xidmətinin göstərilməsi) Buna görə də xidmətlər 4-cü səviyyəyə qədər inkişaf edə bilməz. Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi tərəfindən: 1. Xidmətə görə rüsum haqqını elektron ödəmə imkanı elektron hökumət portalından təmin edilsin. 2. Hazırlanmış kadastr məlumatlarının şəxslərə onlayn qaydada göndərilməsi təmin edilsin.
7. Elektron xidmətlərin 10-u 4-cü səviyyədə qərar tutmuşdur. Belə ki, istifadəçi kağıza əl vurmadan, elektron şəkildə müraciət edir, onun müraciətinə onlayn şəkildə baxılıb qərar verilir, xidmət haqqı və ya cərimə olduqda sayt üzərindən ödəniş həyata keçirilir. Elektron bəyannamənin qəbulu və vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsilə ödənilməsi (4/4) (Vergilər Nazirliyi) Kommersiya hüquqi şəxslərin onlayn qeydiyyatı (4/4) (Vergilər Nazirliyi) Fərdi sahibkarların onlayn qeydiyyatı (4/4) (Vergilər Nazirliyi)	Vergilər Nazirliyi tərəfindən: 1. Elektron xidmət üzrə istifadəçilərin ehtiyac və tələblərini öyrənməyə istiqamətlənmiş onlayn məmnuniyyət sorğusu keçirilsin. 2. Elektron imzaya malik hüquqi şəxslərin onlayn qaydada hüquqi şəxslər yaradılması imkanı təmin edilsin. 3. Banklar ilə əməkdaşlıq edilərək sadələşdirilmiş vergi bəyamnaməsi elektron xidməti üzrə proaktiv xidmət göstərilsin, yəni vergi bəyamnaməsini vergi ödəyicisi

Nömrələrin dəyişdirilməsi və addan ada keçirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (4/4) (RİTN) Statistik hesabatların təqdim edilməsi (4/4) (Dövlət Statistika Komitəsi) Əmək müqavilələri bildirişlərinin elektron qeydiyyatı (4/4) (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi) Məcburi dövlət sosial sığorta haqlarının ödənilməsi (4/4) (DSMF) Sığortaolunanların onlayn uçota alınması (4/4) DSMF Yol hərəkəti ilə bağlı cərimələrin ödənilməsi (4/4) (DIN) Yeni telefon çəkilişinin sifariş verilməsi (4/4)	yox Vergilər Nazirliyi vergi ödəyicisinə təqdim etsin, əgər vətəndaş hesablanmış vergi məbləği ilə razıdırsa vergi borcunu ödəsin. Dövlət Statistika Komitəsi tərəfindən: Hüquqi Şəxslərdən işçilərin sayı və maaşı barəsində məlumat tələb edilməsi əvəzinə, bu məlumatlar Vergilər Nazirliyi və DSMF-dən əldə edilsin. Qeyd: Xüsusən 10 nəfərə qədər işçisi olan hüquqi şəxslərin kvartal dövründə verdiyi məlumatları Vergilər Nazirliyinin məlumat bazasından əldə etmək mümkündür. Dövlət Sosial Müdafə Fondu tərəfindən: Məcburi sosial sığorta haqları ödənişlərinin statusu xronoloji olaraq, aydın və operativ şəkildə göstərilsin. Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən: Əmək müqavilələri bildirişlərinin qeydiyyatı zamanı daxil olmuş məlumatları dəyişmək üçün təşkilat tərəfindən quruma məktub yazmaq (kağız sənəd) praktikası aradan qaldırılsın, əvəzində istifadəçilərə elektron məktub yazıb məlumatları dəyişmələri üçün imkan yaradılsın.
8. Məlum olmuşdur ki, aşağıdakı 8 elektron xidmət elektron hökumət portalına inteqrasiya olunmamışdır: Azərbaycan vətəndaşlığına qəbul edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (Dövlət Miqrasiya Xidməti) Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri əks etdirən məlumatın verilməsi (Təhsil Nazirliyi) Qeydiyyata alınmış vətəndaş vəziyyəti aktları ilə bağlı sənədlərin verilməsi (Ədliyyə Nazirliyyi) Ümumvətəndaş pasportunun dəyişdirilməsi üzrə müraciətin və sənədlərin qəbulu (DİN) Vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (DİN) Sürücülük vəsiqələrinin verilməsi (DİN) Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş verilməsi (DİN) Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron Gömrük Bəyannaməsinin qəbulu (Dövlət Gömrük Komitəsi) "Ölüm haqqında tibbi şəhadətnaməsi" elektron registrindən məlumatın verilməsi (Səhiyyə Nazirliyi)	Bu elektron xidmətlər elektron hökumət portalına inteqrasiya edilsin.
9. Elektron xidmətlərin şəffaflıq göstəriciləri aşağıdakı kimi olmuşdur. - **Qeyri-şəffaf:** Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük	Elektron xidmətlərin şəfafflığı 8 ballıq və 10 ballıq şkala ilə ölçülmüşdür.

rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron Gömrük Bəyamnaməsinin qəbulu (Dövlət Gömrük Komitəsi) 10/0 "Ölüm haqqında tibbi şəhadətnaməsi" elektron registrindən məlumatın verilməsi (Səhiyyə Nazirliyi) 8/0 Qeydiyyata alınmış vətəndaş vəziyyəti aktlarının verilməsi (Ədliyyə Nazirliyi) (8/0) Sürücülük vəsiqələrinin verilməsi (DİN) (10/1) Nəqliyyat vasitələrinin dövlət qeydiyyat nişanında əks olunmuş rəqəmlərin və ya hərflərin kombinasiyasının sifariş verilməsi (DİN)(10/1) Ümumvətəndaş pasportunun dəyişdirilməsi üzrə müraciətin və sənədlərin qəbulu (DİN) 10/1 Vətəndaşın şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (DİN) (10/1) Satınalmaların elektron təşkili (Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi) (10/2) Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi) 8/2 İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətlərin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədərin qəbulu ((Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi) 8/2 - **Nisbətən şəffaf:** Azərbaycan vətəndaşlığının qəbul edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (Dövlət Miqrasiya Xidməti) (10/6) Binaların tikintisinə icazə alınması ilə bağlı icazənin alınması (Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi) (10/5) Şagirdlərin təhsildə qazandıqları cari nailiyyətləri əks etdirən məlumatın verilməsi (Təhsil Nazirliyi) (8/4) - **Kifayət qədər şəffaf:** Vətəndaş vəziyyəti aktlarının əldə edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (10/8) Vətəndaşların elektron sağlamlıq kartı üzrə məlumatların verilməsi (Səhiyyə Nazirliyi) (8/8) Torpaq kadastr məlumatlarının hazırlanması və kadastr xidmətlərinin verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi) (10/8) Doğum haqqında tibbi şəhadətnamənin elektron registrindən məlumatın verilməsi (Səhiyyə nazirliyi) (8/8) Yol Hərəkəti qaydaları ilə bağlı olan inzibati xətalarla bağlı görülən tədbirlər barədə məlumatın verilməsi və cərimələrin ödənilməsi (DİN) 10/9 Elektron bəyamnamənin qəbulu (4/4) (Vergilər Nazirliyi) 10/10 Kommersiya hüquqi şəxslərin onlayn qedyiyyatı (Vergilər Nazirliyi) 8/8 Fərdi sahibkarların onlayn qedyiyyatı (Vergilər Nazirliyi) 8/8 Telefon çəkilişi (RİTN) 10/10	

Nömrələrin dəyişdirilməsi və addan ada keçirilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (RİTN) 10/10 Statistik hesabatların təqdim edilməsi (Dövlət Statistika Komitəsi) (10/8) Əmək müqavilələri bildirişlərinin elektron qeydiyyatı (Əmək Nazirliyi) (8/8) Məcburi dövlət sosial sığorta haqlarının ödənilməsi (DSMF) (10/8) Sığortaolunanların onlayn uçota alınması DSMF (8/8) Pensiyaçıya məlumatların verilməsi (DSMF)(8/8) Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestrindən məlumatların (əmlakın yüklülüyü və s.) verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (ƏMDK) (10/8) Daşınmaz Əmlaka dair çıxarışların verilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu (ƏMDK) (10/8)	
10. Aşağıdakı elektron xidmətlərin reqlamenti hazırlanmamışdır: Ölüm haqqında tibbi şəhadətnaməsi" elektron registrindən məlumatın verilməsi (Səhiyyə Nazirliyi) Malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron Gömrük Bəyamnaməsinin qəbulu	Səhiyyə Nazirliyi və Dövlət Gömrük Komitəsi tərəfindən: Elektron xidmətlərin reqlamenti yaradılsın.
11. Bir elektron xidmətin reqlamentində elektron xidmətin adı ilə elektron xidmətin məzmunu arasında uyğunsuzluq müşahidə edilmişdir. Xidmətin adı : İşsizlik statusunun verilməsi və müavinətinin təyin edilməsi üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu Reqlamentdə isə xidmətin məzmunu : Bu xidmət işsizlik statusunun verilməsi və işsizlik müavinətinin təyin edilməsi haqqında işsiz vətəndaşların ətraflı və elektron qaydada məlumat əldə etmələrini nəzərdə tutur.	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən: Sözügedən elektron xidmətin reqlamentində onun adı ilə məzmunu uzlaşdırılsın.
12. Məlum olmuşdur ki, elektron xidmətlərin az bir hissəsi hesabatlıdır Yəni bilinmir ki, hər elektron xidmət üzrə ay ərzində neçə nəfər istifadə edir, onların dövr üzrə artımı necədir və onların sayı ənənəvi qaydada xidmətdən faydalanan vətəndaşlara, fiziki və hüquqi şəxslərə olan nisbəti məlum deyil. Bilmək olmur ki, elektron xidmət səmərəlidir yoxsa yox. Ümumilikdə RYTN elektron hər ay hökumət büllütüni hazırlayır. Burada ən çox istifadə olunan 20 elektron xidmət üzrə statistika hazırlanır, halbuki, hər bir elektron xidmət üzrə hesabatlılıq təmin olunmalıdır.	Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi tərəfindən: Hər bir elektron dövri olaraq xidmət üzrə istifadəçilərin sayını açıqlasın və elektron xidmət istifadəçiləri ilə ənənəvi xidmət istifadəçiləri arasında nisbət açıqlansın.
13.10 ballıq şkala əsasında məlum olmuşdur ki, əla təşviq edir: Vergilər Nazirliyi (10/9), Eləcə də, aşağıdakı qurumlar elektron xidmətlər üzrə iştirakçılığı yaxşı təşviq edir: Dövlət Sosial Müdafiəsi Fondu (10/8) Əmlak Məsələri üzrə Dövlət Komitəsi (10/8) Ədliyyə Nazirliyi (10/8)	Bütün qurumlar 1.Elektron xidmət təminatçıları mütəmadi olaraq elektron xidmət təminatçılarının ehtiyac və tələblərini öyrənmək üçün, eləcə də xidmət üzrə keyfiyyət sorğusu keçirsinlər. 2. Elektron xidmət üzrə rəy bildirmək üçün

Rabitə və Yüksək Texnologiyaları Nazirliyi(10/7) Dövlət Statistika Komitəsi (10/7) Aşağıdakı qurumlar elektron xidmətlərdə iştirakçılığı zəif təşviq edir: Daxili İşlər Nazirliyi (10/3) Dövlət Satınalmaları Agenliyi göstərdikləri (10/3) Elektron xidmətlər təminatçılarının əksəriyyəti istifadəçilərn tələb və ehtiyaclarını bilmək üçün məmnuniyyət sorğusu, eləcə də xidmət üzrə keyfiyyət sorğusu keçirmir. Yalnız Vergilər Nazirliyinin onlayn "kargüzarlıq" bölməsinə daxil olduqda ümumilikdə Vergilər Nazirliyinin fəaliyyəti ilə bağlı məmnuniyyət sorğusu təklif olunur.	qaynar xətt mexanizminin, eləcə də onlayn rejimdə rəy vermə imkanlarınının təkmilləşdirilməsin.
14. Bəzi elektron xidmətlər üzrə sertifikat və sənədlərin əldə edilməsi ya elektronlaşmayıb, ya da praktikada mümkün deyil. Misal üçün: Daxili İşlər Nazirliyindən pasport, şəxsiyyət vəsiqəsi, sürücülük vəsiqəsi, avtomobil nömrələrin əldə edilməsi, Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsinin çıxarış və yüklülük haqqında sənədlərin əldə edilməsi, Vergilər Nazirliyindən Fərdi sahibkarların və hüquqi şəxslərin onlayn qeydiyyatı zamanı sertifikatların əldə edilməsi, Dövlət Sosial Müdafiə Fondundan sığorta kartının əldə edilməsi, Ədliyyə Nazirliyinin vətəndaş vəziyyəti aktlarının əldə edilməsi və s.	Bütün dövlət qurumları, o cümlədən DİN, Vergilər Nazirliyi, DSMF, ƏMDK Bu xidmətlər üzrə vətəndaşlara xüsusi poçt xidməti təşkil edilsin, vətəndaş xidmət haqqı ödəyərək (yaxud ödəmədən) sözügedən sənədləri öz ünvanında əldə etsin.
15. Ölkə üzrə Milli Bank nəzdində Hökumət Ödəniş Portalı (apus.az) olsa da, Elektron hökumət portalında yer almır.	Mərkəzi Bank, RYTN Hökumət Ödəniş Portalı Elektron Hökumət Portalına inteqrasiya etsin