|  |  |
| --- | --- |
|   | **2017** |
|  | **“Şəffaflıq Azərbaycan” Korrupsiyaya qarşı Mübarizə İctimai Birliyi****Müəllif: Rəna Səfərəliyeva** |

|  |
| --- |
| **Xİdmət mərkəzlərİ nə qədər “asan”laşıb?** |
| Bu hesabatda 10 dövlət qurumunun xidmət mərkəzlərinin şəffaflıq, rahatlıq, operativlik, nəzakətlilik, məsuliyyət (meyarlıq), vətəndaş məmnuniyyəti meyarları əsasında monitorinqinin nəticələri açıqlanır və xidmət mərkəzlərinə daha da “asan” xidmət göstərmək üçün tövsiyələr verilir. |

****

**MİNNƏTDARLIQ**

Monitorinqin keçirilməsinə göstərdikləri dəstəyə görə aşağıda adları qeyd olunan şəxslərə təşəkkür edirik.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No**  | **Qurumun adı**  | **Mərkəz**  | **Əlaqədar şəxs**  |
| 1 | Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi | Dövlət Məşğulluq Xidməti, Bakı Şəhər Məşğulluq İdarəsi, Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi  | İsa Həsənov Mirsaleh Babayev  |
| 2 | Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi  | “Azərpoçt” MMC, Mərkəzi poçt şöbəsi nəzdində 1 saylı Şəbəkə rabitə xidmətləri mərkəzi | Ramin Nurəhmədov  |
| 3 | Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi | Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestri Bakı şəhər Ərazi İdarəsi  | Rəşad ZalovŞahin Kəlbiyev |
| 4 | Ədliyyə Nazirliyi  | Səadət Sarayı (Bakı nikah evi) | Nahid Səfərli  |
| 5 | Vergilər Nazirliyi  | Nəsimi rayonu vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzi | Azər Şirinov Maya Əliyarzadə |
| 6 | Səhiyyə Nazirliyi | Elektron Səhiyyə Mərkəzi | Arzu Mirzəyev  |
| 7 | Daxili İşlər Nazirliyi  | Baş Dövlət Yol Polisi İdarəsi  |  Kamran Əliyev Elşən Kazımov  |
| 8 | Dövlət Miqrasiya Xidməti  | Bakı Regional Miqrasiya İdarəsi  | Anar Xudiyev |
| 9 | Təhsil Nazirliyi  | Akkreditasiya və Nostrifikasiya İdarəsi | Qabil Qafarov  |

###### MÜNDƏRİCAT

|  |  |
| --- | --- |
| GİRİŞ | **3** |
| METODOLOGİYA | **3** |
| MONİTORİNQin ümumi NƏTİCƏLƏRİ | **6** |
| MEYARLAR ÜZRƏ TƏHLİL | **7** |
| Ümumi TÖVSİYƏLƏR  | **12** |
| ƏN YAXŞI TƏCRÜBƏLƏR | **14** |

**GİRİŞ**

Hökumət-Vətəndaş Cəmiyyəti Dialoqu Platforması[[1]](#footnote-1) Avrasiya Əməkdaşlıq Fondunun maliyyə dəstəyi ilə “Açıq hökumətin təşviqinə dair 2016-2018-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın[[2]](#footnote-2) monitorinqini həyata keçirmişdir. Milli Fəaliyyət Planının 8.6-cı bəndinə əsasən, hökumət “ASAN xidmət” mərkəzlərində rəhbər tutulan fəaliyyət prinsipləri və şəffaflıq standartlarının dövlət orqanlarında tətbiqi ilə bağlı tədbirlərin həyata keçirilməsini təşkil etməlidir. Sözügedən istiqamətin monitorinqi məqsədilə “Şəffaflıq Azərbaycan” Korrupsiyaya Qarşı Mübarizə İctimai Birliyinin eksperti və icraçı direktoru Rəna Səfərəliyeva monitorinqi həyata keçirmişdir. Monitorinqin məqsədi dövlət qurumlarının xidmət mərkəzlərində ASAN xidmətin fəaliyyət prinsiplərinin tətbiqi ilə bağlı real vəziyyəti öyrənmək və xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin daha da yaxşılaşdırılması üçün tövsiyələr verməkdir.

Bu hesabatda monitorinqin ümumiləşdirilmiş nəticələri öz əksini tapıb. Monitorinqdə iştirak etmiş ayrı-ayrı dövlət qurumları üzrə nəticələr, o cümlədən onların fəaliyyətinin güclü və zəif cəhətləri daha sonra ayrıca hesabat şəklində qurumların özlərinə göndəriləcək.

**METODOLOGİYA**

“ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə cədvəli və “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə mexanizmi metodik sənədi[[3]](#footnote-3) mənbə olaraq istifadə edilmişdir. Lakin bu geniş və təfərrüatlı sənədlər xüsusi xidmətin qiymətləndirilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur və daha həcmli tədqiqatlar zamanı istifadə olunmalıdır (təkcə mərkəzi icra hakimiyyəti qurumlarının 600-dən çox dövlət xidməti var). Hazırkı tədqiqatın məhdudiyyətləri nəzərə alınmaqla, monitorinqin hədəfi dövlət xidmətləri deyil, “xidmət mərkəzləri” olmuşdur.

Beləliklə, monitorinqin ***obyekti*** Azərbaycan Respublikasının ərazisində göstərilən və müraciətçilər tərəfindən ən çox tələb olunan ictimai xidmətləri icra edən 9 dövlət qurumuna aid 9 mərkəzdir. Əslində monitorinq üçün 10 mərkəz seçilmişdir, lakin məktublara 10-cu qurum – Dövlət Gömrük Komitəsi cavab verməmişdir.

Dövlət qurumunun və onlara aid olan mərkəzin seçilməsi üçün əvvəlcə hansı xidmətlərin daha çox tələb olunduğunu müəyyən etmək lazımdır.Bunun üçün hələ ki, bir sıra meyarlar üzərində dayanmışıq.

**Meyar 1:** “ASAN xidmət”lə əməkdaşlıq edən dövlət qurumları

Bu qurumların sayı təxminən 10-dan çoxdur. Həmin qurumların hansı xidmət mərkəzini monitorinq etmək isə ikinci meyar əsasında müəyyən edilmişdir.

**Meyar 2**: Sosial əhəmiyyətli xidmətləri təmin edən dövlət qurumları

E-gov.az və dxr.az portalları vasitəsilə, həmçinin “Şəffaflıq Azərbaycan” təşkilatının təcrübəsi əsasında ən çox istifadə edilən xidmətləri təmin edən dövlət qurumları müəyyən edilərək monitorinqləri aparılıb.

**Cədvəl 1. Monitorinqin obyekti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No**  | **Qurumun adı**  | **Mərkəz**  |
| 1 | Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi | Dövlət Məşğulluq Xidməti, Bakı Şəhər Məşğulluq İdarəsi Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi |
| 2 | Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi | “Azərpoçt” MMC, Mərkəzi poçt şöbəsi nəzdində Şəbəkə rabitə xidmətləri mərkəzi |
| 3 | Əmlak Məsələləri üzrə Dövlət Komitəsi | Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestri XidmətiBakı şəhər Ərazi İdarəsi |
| 4 | Ədliyyə Nazirliyi  | Səadət Sarayı (Bakı nikah evi) |
| 5 | Vergilər Nazirliyi  | Nəsimi rayonu vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzi |
| 6 | Səhiyyə Nazirliyi | E-Səhiyyə Mərkəzi |
| 7 | Daxili İşlər Nazirliyi  | Baş Dövlət Yol Polisi İdarəsi  |
| 8 | Dövlət Miqrasiya Xidməti  | Bakı Regional Miqrasiya İdarəsi  |
| 9 | Təhsil Nazirliyi  | Akkreditasiya və Nostrifikasiya İdarəsi |

Bu monitorinqin ***predmeti*** dövlət qurumlarında ictimai xidmətlərin göstərilməsində rəhbər tutulan fəaliyyət prinsipləri və şəffaflıq standartları ilə “ASAN xidmət” mərkəzlərində rəhbər tutulan fəaliyyət prinsipləri və şəffaflıq standartlarının müqayisəsidir. “ASAN xidmət” mərkəzləri Azərbaycanın dövlət idarəçilik sistemində innovativ idarəetmə üslubunun təmsilçiləridir və onların iş prinsiplərini digər dövlət orqanlarına aşılaya bilmələri ölkənin gələcək inkişafı üçün çox vacibdir.

Dövlət qurumları müəyyən edildikdən sonra hansı fəaliyyət prinsiplərini monitorinq etmək məsələsinə aydınlıq gətirmək lazımdır. Monitorinqin hədəfi – Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi haqqında Əsasnamədə[[4]](#footnote-4) və Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzi haqqında nümunəvi əsasnamədə[[5]](#footnote-5) (hansı ki, bunun əsasında hər bir mərkəz öz əsasnaməsini hazırlamışdır) göstərilən fəaliyyət prinsipləridir. Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyinin əsasnaməsində təşkilatın fəaliyyət prinsipləri aşağıdakı kimi göstərilmişdir:

* şəffaflıq
* rahatlıq
* operativlik
* nəzakətlilik
* məsuliyyət
* vətəndaş məmnuniyyəti

Bu prinsiplərin bəziləri tam aydın göstərilir, bəziləri isə sənədin mətnindən əldə olunur. Bu prinsiplər aşağıdakı mənaları ifadə edir:

**Şəffaflıq**–xidmət mərkəzinin ünvanı, xidmətləri, qaydaları, xidmətinin göstərilməsi prosesi və nəticəsi haqqında məlumatlandırma və nağdsız ödəmə imkanı;

**Rahatlıq** – xidmətin vətəndaşın ehtiyaclarına uyğun təşkil edilməsi və xidmətin gedişatı prosesində neqativ hisslərin olmaması üçün əlverişli şərait;

**Operativlik** – xidmətə müraciətin və xidmətin nəticəsinin vaxt nöqteyi nəzərindən qısa və qaydalara uyğun təşkil olunması;

**Nəzakətlilik** – xidmətin göstərilməsi (məlumatlandırma, müraciət, əldə etmə) prosesində vətəndaşlara münasibətdə etik qaydalara (xeyirxah, diqqətli və səbirli olmaq) əməl edilməsi və bunun üçün əlverişli şəraitin olması;

**Məsuliyyət** – xidməti davranışların nəticələri ilə bağlı dövlət qurumu və vətəndaş (vətəndaş cəmiyyəti) qarşısında cavabdeh olmaq (izah etmək) və vəzifə öhdəliklərini vaxtında yerinə yetirmək;

**Vətəndaş məmnuniyyəti** – vətəndaşın xidmət ilə bağlı gözləntilərinin qarşılığında və xidmətin gedişatı və nəticəsi ilə bağlı müsbət hisslərinin olması.

Tədqiqat 5 mərhələdə həyata keçirilmişdir. Monitorinq sualları iki əsas istiqamətdə olmuşdur:

* Xidmət mərkəzlərinin əsasnaməsində və veb səhifələrində yuxarıdakı fəaliyyət prinsipləri yer alıbmı? Bu suala cavab tapmaq üçün dövlət qurumlarına məktublar göndərilmiş və həmin məktublarda təqdim edilən məlumatlar internetdən yoxlanılmışdır.
* Xidmət mərkəzlərinin praktiki fəaliyyətində yuxarıdakı fəaliyyət prinsiplərinə nə dərəcədə əməl olunur? Bu suala cavab tapmaq üçün 9 xidmət mərkəzi ziyarət edilərək yerində monitorinq həyata keçirilmişdir.

Üçüncü mərhələdə icra hakimiyyət orqanlarının təqdim etdiyi ictimai xidmətlərin keyfiyyət parametrlərinin normativ və faktiki dəyərləri təhlil edilmiş və qiymətləndirmə aparılmışdır. Qiymətləndirmə 3 ballı şkala əsasında suala verilmiş cavabdan asılı olaraq aparılmışdır.

* Bəli – 2 bal
* Qismən – 1 bal
* Xeyr – 0 bal

Sonra hər bir blok üzrə maksimum ballar hesablanmış və maksimum balla əldə olunan ballar müqayisə olunaraq faizlər çıxarılmışdır. Nəticələr mətn boyunca diaqramlarda əks olunmuşdur.

Dördüncü mərhələdə hesabat hazırlanmış və hər bir xidmət mərkəzi üzrə təqdim etdikləri ictimai xidmətin təminatı prosesinin optimallaşdırılması üçün tövsiyələr verilmişdir.

Beşinci, yəni sonuncu mərhələdə hər bir xidmət mərkəzinin üstünlükləri üzə çıxarılmış və digər mərkəzlərə əlavə tövsiyələr olaraq verilmişdir.

Xüsusilə qeyd olunmalıdır ki, bu monitorinq pilot test xarakteri daşıyır və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən keçiriləcək daha geniş monitorinq üçün hazırlıq mərhələsi sayılır. Hazırkı tədqiqat layihə iştirakçıları üçün növbəti monitorinqə daha yaxşı hazırlanmaq və həmçinin digər xidmət mərkəzlərinə tabe olduqları dövlət strukturlarının tələblərini yerinə yetirmək imkanı verir.

Monitorinq 1 iyun – 10 iyul 2017-ci il tarixlərində həyata keçirilmişdir.

###### MONİTORİNQin ümumi NƏTİCƏLƏRİ

Diaqram 1.

Xidmət mərkəzlərinin **əla** nəticə göstərdiyi meyarlar nəzakətlilik, daha sonra **yaxşı** nəticə göstərdiyi məsuliyyət və operativlik meyarları üzrə olmuşdur. Rahatlıq və şəffaflıq meyarları üzrə nəticələri **orta** səviyyədə müşahidə etmək mümkündür. Vətəndaş məmnuniyyəti meyarı ilə bağlı nəticələr **aşağı** olmuşdur. Buradan belə nəticə çıxarmaq mümkündür ki, xidmət mərkəzləri şəffaflığı və rahatlığı təmin edən mexanizmləri təmin etməli və ən əsası vətəndaş məmnuniyyətini öyrənən mexanizmlər tətbiq etməlidirlər.

Diaqram 2.

**Şəffaflıq** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Bakı Nikah Evi, ən aşağı nəticə isə Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzinə aiddir. **Rahatlıq** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Bakı Nikah Evinə aiddir. **Operativlik** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Bakı Nikah Evi, ən aşağı nəticə isə Bakı Regional Dövlət Miqrasiya Xidmətinə aiddir. **Nəzakətlilik** meyarı üzrə nəticələr bütün xidmət mərkəzlərində yaxşı olmuşdur. **Məsuliyyət** (hesabatlılıq) meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Nəsimi rayonu üzrə vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzi və Bakı Nikah Evinə aid olmuşdur; digər qurumların da bu meyar üzrə nəticələri yaxşıdır. **Vətəndaş məmnuniyyəti** meyarı üzrə ən yaxşı nəticə Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı Şəhər Ərazi İdarəsi, ən aşağı nəticə isə Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzinə aid olmuşdur.

MEYARLAR ÜZRƏ TƏHLİL

Bu hissədə xidmət mərkəzləri şəffaflıq, rahatlıq, operativlik, nəzakətlilik, məsuliyyət və vətəndaş məmnuniyyəti meyarları əsasında təhlil edilib.

Diaqram 3.

1. **ŞƏFFAFLIQ**

Bu monitorinq hesabatında şəffaflıq dedikdə xidmət mərkəzinin ünvanı, xidmətləri, qaydaları, xidmətinin göstərilməsi prosesi və nəticəsi haqqında məlumatlandırma və nağdsız ödəmə imkanı nəzərdə tutulur. Şəffaflıq komponenti üzrə 29 sual xidmət mərkəzlərinə verilmişdir. Nəticələr isə aşağıdakı kimi ümumiləşdirilib:

* **Ünvan barədə məlumatlandırma**

Xidmət mərkəzlərinin ünvanları haqqında internetdə məlumat əldə etmək mümkündür. Ancaq bəzi xidmət mərkəzlərinin ünvanını və həmin ünvana gedən nəqliyyat vasitələrinin nömrələrini elektron xəritə üzərindən (internetdən) öyrənmək mümkün deyil.

* **Xidmət mərkəzinin qaydaları**

##### Əsasnamə

Xidmət mərkəzinin bir çoxlarının əsasnaməsi var, ancaq onlardan yarısı xidmət mərkəzləri əsasnamələrini ictimaiyyətə açıqlamır.

##### Vəzifə təlimatı

Xidmət mərkəzlərindən birində işçilərin vəzifə təlimatları həm internetdə, həm də xidmət mərkəzinin özündə ictimaiyyət üçün açıqdır (Bakı Nikah Evi). Şəbəkə Xidmətləri Mərkəzi, Bakı Regional Miqrasiya İdarəsi, Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi, Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzinin işçilərinin vəzifə təlimatları olsa da, ancaq nə xidmət mərkəzində, nə də internetdə vətəndaşlar üçün açıq deyil. Digər qurumların işçilərinin ümumiyyətlə isə vəzifə təlimatları yoxdur.

##### Xidmətlərin reqlamentləri

Bəzi xidmət mərkəzlərinin göstərdiyi xidmətlər üzrə reqlamentlər hələ də internetdə yerləşdirilməyib.

* **Şikayət vermə və sorğu alətlərinin reqlamentləri**

Şikayət vermə vasitərinin reqlamentləri xidmət mərkəzlərinin yarısından çoxunda olsa da, sorğunun keçirilməsi üzrə reqlamentlər yalnız 2 xidmət mərkəzində (Şəbəkə Xidmətləri Mərkəzi və Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi) vardır.

* **Xidmət mərkəzləri KİV-də**

Xidmət mərkəzlərinin əksəriyyəti KİV-də və sosial mediada xidmət mərkəzləri barədə məlumatlandırma aparsalar da, Bakı Nikah Evi və Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi sosial şəbəkələr vasitəsilə xidmət mərkəzləri və göstərdikləri xidmətlər barədə ictimiayyəti məlumatlandırmırlar.

* **Xidmətlər barədə ictimai məlumatlandırma**

Xidmətlər barədə Dövlət Xidmətlərinin Reyestrinə daxil olmaqla məlumat əldə etmək mümkündür. Ancaq onlayn bələdçi (onlayn konsultasiya) əsasında xidmətlərlə bağlı məlumatlandırma yalnız Vergilər Nazirliyi, Səhiyyə Nazirliyi, Dövlət Miqrasiya Xidməti və Ədliyyə Nazirliyinin saytında vardır.

* **Xidmətlərə müraciət ilə bağlı tələb olunan ərizə formaları**

Nəsimi rayonu Vergi Ödəyicilərinə Xidmət Mərkəzi, Nostrifikasiya və Akkreditasiya İdarəsi, Bakı Nikah Evi, Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsinin xidmət mərkəzinə müraciət zamanı istifadə edilən ərizə və ya digər xüsusi formalar barədə (nümunələri göstərilməklə) məlumatlar tam şəkildə internetdə yerləşdirmişdir.

* **Xidmətlərin göstərilmə prosesi və nəticəsi barədə məlumatlandırma**

Xidmətin gedişatı və nəticəsi barədə vətəndaşlara məlumatlandırma imkanları yaradılsa da, xidmətlər üzrə müraciət edənlər barədə dövrlər üzrə statistik və analitik məlumatlar (bülleten, hesabatlar) əksər xidmət mərkəzləri tərəfindən açıqlanmır ya da məlumatlandırma qənaətbəxş səviyyədə deyil. Bakı Regional Miqrasiya Xidməti, Bakı Nikah Evi, Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi və Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi isə xidmətləri üzrə statistikanı ictimaiyyətə açıqlayırlar.

* **Şikayət vermə vasitələri barədə məlumatlandırma**

Əksər xidmət mərkəzləri tərəfindən şikayət vermə vasitələri barədə məlumatlandırma təmin edilsə də, xidmət mərkəzləri şikayətlərin hansı sahələr üzrə edildiyini (Nostrifikasiya və Akkreditasiya Xidməti istisna olmaqla) və şikayətlər əsasında hansı tədbirlər görüldüyünü ictimaiyyətə açıqlamırlar (Bakı Nikah Evi istisna olmaqla). Bundan başqa, xidmət mərkəzlərinin bir çoxu məmnuniyyət sorğularının nəticələrini ictimaiyyətə açıqlamırlar (Reyestr Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi və Bakı Nikah Evi istisna olmaqla).

* **Nağdsız ödəmə imkanı**

Xidmət mərkəzlərinin bir çoxunda nağdsız ödəmə imkanı yaradılıb. Belə ki, vətəndaş həm bankdan hesaba ödədiyi qəbzi göstərməklə, həm də yerində ödəmə və elektron ödəmə imkanından istifadə etməklə ödənişlərini apara bilər. Bununla bərabər, məlum oldu ki, bəzi mərkəzlərdə qanunla xidmət mərkəzinin təqdim etdiyi xidmətlər üzrə ödəniş ümumiyyətlə tələb olunmur**.** 2017-ci il yanvarın 1-dən bəzi mərkəzlərdə xidmətlər üzrə ödənişlər nağd formada qəbul edilmir.

1. **RAHATLIQ**

Bu hesabatda rahatlıq dedikdə xidmətin vətəndaşın ehtiyaclarına uyğun təşkil edilməsi və xidmətin gedişatı prosesində neqativ hisslərin olmaması üçün əlverişli şərait başa düşülür. Bunun üçün, xidmətə çatımlılıq və iş rejimi və digər rahatlıq amilləri (gözləmə yeri, su dispenseri, sanitar qovşaq, fasiləsiz iş rejimi, fiziki məhdudiyyətli şəxslər üçün pandus və lift sistemi, kserokopiya və printer xidməti) nəzərdən keçirilir. Bu kateqoriya üzrə xidmət mərkəzlərinə 9 sual ünvanlanmışdır.

* **Xidmətə çatımlılıq**

Şəbəkə Xidmətləri Mərkəzi, Bakı Nikah Evi və Dövlət Reyestri Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi fasiləsiz və həftənin bütün günləri işləyir. Elektron və onlayn növbə idarəetmə sistemi Şəbəkə Xidmətləri Mərkəzi və Bakı Nikah Evində mövcuddur. Xidmət mərkəzlərinin əksəriyyətinə səyyar şəkildə də müraciət etmək mümkündür.

* **Digər rahatlıq amilləri**

Məlum olmuşdur ki, xidmət mərkəzlərinin demək olar heç birində (Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi istisna) fiziki məhdudiyyətli şəxslər üçün pandus və lift sistemi quraşdırılmayıb. Bununla bərabər, bütün xidmət mərkəzləri vətəndaşlar üçün gözləmə yeri, su dispenseri və sanitar qovşaq ilə təmin edilib. Demək olar ki, bütün xidmət mərkəzlərində kserokopiya və printer xidmətləri vardır.

1. **OPERATİVLİK**

Bu hesabatda operativlik dedikdə xidmətə müraciətin və xidmətin nəticəsinin vaxt nöqteyi baxımından qısa və qaydalara uyğun təşkil olunması nəzərdə tutulur. Bu komponent üzrə 11 monitorinq sualı xidmət mərkəzlərinə ünvanlanmışdır. Bu suallar xidmət mərkəzlərinin informasiya sistemlərindən istifadəsi, əməkdaşların təlimlərə cəlb olunması, xidmətin müddətinin azalmasına təsir edən mexanizmlər və faktorları nəzərdən keçirir.

* **İnformasiya sistemləri və məlumat mübadiləsi**

Xidmət mərkəzlərinin əksəriyyətində müraciətlərin idarə edilmə sistemi vardır. Bütün xidmət mərkəzləri xidmətlər təqdim edərkən elektron informasiya sistemlərindən istifadə edirlər. Xidmətlər mərkəzlərinin əksəriyyətində daxili reyestrlər və informasiya sistemləri tam elektronlaşdırılıb, ancaq xidmətləri üçün lazım olan məlumatları digər dövlət qurumları ilə elektron şəkildə tam məlumat mübadiləsi edə bilmir.

* **Digər amillər**

Xidmət mərkəzlərinin az bir hissəsində xidmətin göstərilmə müddətinin seçilməsi imkanı var (Bakı Nikah Evi, Şəbəkə Xidmətləri Mərkəzi, Dövlət Reyestri Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi). Xidmət mərkəzlərinin əməkdaşları təlimlərə cəlb olunur və xidməti qiymətləndirmə aparılır. Xidmətin tez və qaydalara göstərilməsi ilə bağlı işçilər demək olar ki, əksər hallarda stimullaşdırılmır.

1. **NƏZAKƏTLİLİK**

Bu monitorinq hesabatında nəzakətlilik deyəndə xidmətin göstərilməsi (məlumatlandırma, müraciət, əldə etmə) prosesində vətəndaşlara münasibətdə etik qaydalara (xeyirxah, diqqətli və səbirli olmaq) əməl edilməsi və bunun üçün əlverişli şəraitin olması nəzərdə tutulur. Bu kateqoriya üzrə 7 monitorinq sualı ünvanlanmışdır və bu suallar xidmət mərkəzlərində nəzakətliliyi təşviq edən mexanimzlərin olub olmamasını aydınlaşdırmağa yönəlib.

Məlum olmuşdur ki, bütün xidmət mərkəzlərinin təlim mərkəzləri vardır və əməkdaşlar etik davranış ilə bağlı təlimlərə cəlb olunurlar. Etik qaydaları pozan əməkdaşlar treninqə cəlb olunur və ya onlar barədə cəza tədbirləri görülür. Bütün xidmət mərkəzlərində video kameralar quraşdırılıb və mərkəzlərində nəzarətçilər vardır.

1. **MƏSULİYYƏT (HESABATLILIQ)**

Məsuliyyət dedikdə hesabatda xidməti davranışların nəticələri ilə bağlı dövlət qurumu və vətəndaş (vətəndaş cəmiyyəti) qarşısında cavabdeh olmaq (izah etmək) və vəzifə öhdəliklərini vaxtında yerinə yetirmək nəzərdə tutulur. Bu kateqoriya üzrə 5 sual verilmişdir.

Xidmət mərkəzlərində xidmətlər üzrə statistik monitorinq (dövrlər, xidmət yerləri, əməkdaşlar üzrə) aparılır. Xidmət mərkəzlərinin tabe olduğu dövlət qurumları (Elektron Səhiyyə Mərkəzi və Təhsil Nazirliyi istisna olmaqla) xidmət mərkəzinin fəaliyyəti ilə bağlı ictimaiyyəti məlumatlandırmaq üçün görüşlər təşkil edib.

Bütün xidmət mərkəzlərində şikayət və təklif jurnalı vardır. Bununla bərabər, şikayət və təklif bildirmək üçün onlayn imkanlar da vardır. Şikayətlərin vahid mərkəzdən idarə olunması və şikayətlərin nəzərə alınması üçün daxili mexanizm vardır. Lakin vətəndaşlar şikayətləri üzrə görülən tədbirləri onlayn izləyə bilmir.

1. **VƏTƏNDAŞ MƏMNUNİYYƏTİ**

Vətəndaş məmnuniyyəti dedikdə vətəndaşın xidmət ilə bağlı gözləntilərinin qarşılığında və xidmətin gedişatı və nəticəsi ilə bağlı müsbət hisslərinin olması nəzərdə tutulur. Bu hesabatda xidmət mərkəzinin vətəndaş məmnuniyyətini ölçmək üçün alətlərin olub-olmadığı və onlardan istifadə edilib-edilmədiyi müəyyənləşdirilir. Bu kateqoriya üzrə xidmət mərkəzlərinə 4 sual ünvanlanmışdır.

Monitorinq nəticəsində məlum olub ki, Binəqədi r-nu Məşğulluq Mərkəzi xidmətləri ilə bağlı vətəndaş məmnuniyyətini öyrənmir. Vətəndaş məmnuniyyəti ilə bağlı sorğuların keçirilməsi üçün Nostrifikasiya və Akkreditasiya İdarəsində, Baş Yol Polis İdarəsində və Məşğulluq Mərkəzində məsul şəxs müəyyən edilməyib. Vətəndaşların rəyini almaq üçün sorğu alətləri əsasən blanklar ilə məhdudlaşır (Nostrifikasiya və Akkreditasiya İdarəsində və Məşğulluq Mərkəzində ümumiyyətlə blanklar yoxdur), yalnız Vergilər Nazirliyi, Şəbəkə Xidmətləri Mərkəzi, Elektron Səhiyyə Mərkəzi, Dövlət Reyestr Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi və Bakı Nikah Evi xidmət istifadəçilərinin rəyini almaq və istifadəçi məmnuniyyətini təşviq edən amilləri nəzərdən keçirmək üçün digər üsullardan (ictimai yerlərdə sorğuların keçirilməsi, fokus qrupların keçirilməsi, “gizli müştəri” vasitəsi ilə müşahidə) istifadə edir.

Ümumi TÖVSİYƏLƏR

**ŞƏFFAFLIQ**

* Xidmət mərkəzinin ünvanı barədə məlumatlandırmanın daha da təkmilləşdirilməsi:
* xidmət mərkəzinin elektron xəritədə yeri;
* həmin yerə gedən nəqliyyat vasitələrinin adlarının və nömrələrinin açıqlanması.
* Xidmətlər barədə ictimai məlumatlandırmanın təkmilləşdirilməsi:
* Xidmət mərkəzi və təqdim olunan xidmətlər barədə sosial şəbəkələrdə maarifləndirmənin aparılması;
* Onlayn konsultasiya (bələdçi) xidmətinin təşkil edilməsi.
* Xidmət mərkəzinin hüquqi bazasının inkişaf etdirilməsi:
* əsasnaməsinin və işçilərin vəzifə təlimatlarının hazırlanması və açıqlanması;
* xidmətlərin, şikayət mexanizmlərinin, sorğuların reqlamentlərinin hazırlanması və açıqlanması;
* xidmətə müraciət ilə bağlı ərizə formalarının tam şəkildə hazırlanması və açıqlanması.

RAHATLIQ

* Qeydiyyat yerindən asılı olmayaraq vətəndaşların və sahibkarların müraciət imkanlarının tətbiq edilməsi;
* Elektron və onlayn növbə sisteminin tətbiq edilməsi;
* Əlilliyi olan şəxslər yaxud körpə uşaqlı valideynlərin mərkəzə daxil olması üçün pandus və ya lift və ya digər əlverişli şəraitin yaradılması;
* Səyyar xidmətin təşkil edilməsi.

OPERATİVLİK

* Elektronlaşma:
* Xidmət mərkəzlərində müraciətlərin idarə sisteminin (CRM-in) təşkil edilməsi;
* Daxili Reyestr və İnformasiya Ehtiyatlarının tam elektronlaşdırılması və xidmət mərkəzində xidmətlərin operativ təşkil edilməsi üçün digər dövlət qurumları ilə elektron məlumat mübadiləsinin təşkil edilməsi.
* Hər bir xidmətin göstərilməsi üçün orta müddətin müəyyən edilməməsi;
* Xidmət yerində nağdsız ödəmə imkanının təmin edilməsi;
* Kserokopiya və printer xidmətinin təmin edilməsi;
* Növbəli və fasiləsiz iş rejiminin tətbiqi;
* Xidmətin gedişatı prosesində müraciətin statusu ilə bağlı vətəndaşların sms, e-mail vasitəsilə məlumatlandırılması.

NƏZAKƏTLİLİK

* İşçilərin, xüsusən etik qaydaları pozan şəxslərin təlimlərə cəlb edilməsi;
* Xidmət mərkəzində xidmətlərin təqdim edilməsinə nəzarət edən şəxsin müəyyən edilməsi;
* İşçilərin stimullaşdırılması və cəzalandırılması qaydalarının aydın olması.

**MƏSULİYYƏT (HESABATLILIQ)**

* Şikayətlərin vahid idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi və şəffaflaşdırılması:
* Şikayətlər üzrə icra prosesinin onlayn izlənilməsi imkanının yaradılması;
* Şikayətlərin statistikasının ictimaiyyətə açıqlanması.

**Vətəndaş məmuniyyəti**

* Vətəndaş məmuniyyətilə bağlı sorğuların təşkili:
* Bunun üçün sorğuya məsul olan şəxsin müəyyən edilməsi və sorğu reqlamentinin hazırlanması;
* Xidmət yerində, xidmət yerindən kənarda və ya onlayn qaydada sorğuların keçirilməsi.
* Məmnuniyyət sorğusunun nəticələrinin açıqlanması.

**ƏN YAXŞI TƏCRÜBƏLƏR**

Monitorinq olunmuş qurumlarda müşahidə olunan və digər dövlət qurumlarına tövsiyə edilən ən yaxşı təcrübələr aşağıda müzakirə olunur.

**Qurumun adı: *Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Azərpoçt*, *Mərkəzi Poçt şöbəsi nəzdində Şəbəkə rabitə xidmətləri mərkəzi***

* Bu mərkəzdə ən diqqət çəkən məqam sosial mediada vətəndaş məmnuniyyəti ilə bağlı sorğuların keçirilməsi və nəticələrin açıqlanması oldu. Həmçinin, veb səhifədə ən çox soruşulan suallar bölməsinin olması vətəndaş məmnuniyyətinin artırılmasına xidmət edir.
* Müştəriləri ən çox məmnun edən hallardan biri xidmət mərkəzində müştərilərə pulsuz internet xidmətinin (wifi) təqdim edilməsidir.
* Veb səhifədə Maliyyə hesabatı, İllik hesabat və Strategiya bölmələrinin olması şəffaflıq göstəriciləri sayıla bilər.

|  |
| --- |
|  |
| **Qurumun adı: *Dövlət Əmlak Komitəsi*** **Monitorinq olunmuş mərkəz: *Daşınmaz Əmlakın Dövlət Reyestri Xidmətinin Bakı şəhər Ərazi İdarəsi***  |

* Quruma müraciət zamanı istifadə edilən ərizə və ya digər xüsusi formalar barədə (nümunələri göstərilməklə) detallı məlumatların veb səhifədə yerləşdirilməsi müraciətçilərə yol göstərir və vaxtlarına qənaət etməyə imkan verir.
* Veb səhifədə hesabatlar bölməsinin olması və hesabatların vaxtında açıqlanması qurumun şəffaflığa diqqət yetirdiyini göstərir. DDƏRX-nin 2016-cı ildə icra etdiyi fəaliyyətlər və diaqramlarda əks olunan statistik məlumatlar buna nümunədir.
* Mütəmadi olaraq mobil xidmətin verilməsi vətəndaşların quruma gəlmədən daşınmaz əmlaklarının reyestrini aparmağa kömək edir. Həmçinin mobil xidmətin keçiriləcəyi ünvan və saatlar barədə qrafikin əvvəlcədən açıqlanması bu prosesi daha da asanlaşdırır.
* Vətəndaşların ən çox çətinlik çəkdiyi məqamlardan biri rüsumların hesablanması ilə bağlıdır. Vebsaytda özünə xidmət rüsum kalkulyatorunun olması bu çətinliyi xeyli azaldır.

**Qurumun adı: *Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Akkreditasiya və Nostrifikasiya İdarəsi***

* Xidmət mərkəzinin göstərdiyi bütün xidmətlərə dair reqlamentlər veb səhifələrində mövcuddur və aydın təfsir olunur.
* Vətəndaşlara mənfi rəyin hansı hallarda verildiyi barədə məlumat veb səhifənin tez-tez verilən suallar bölməsində izah edilib.
* Veb səhifədə müraciət ərizəsinin statusunu yoxlamaq imkanı verən bölmə mövcuddur.

**Qurumun adı: *Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Dövlət Məşğulluq Xidməti, Binəqədi rayonu Məşğulluq Mərkəzi***

* Veb saytda “Sosial Tərəfdaşlar” (işəgötürənlər və həmkarlar ittifaqları) bölməsi var.
* Mərkəzdə pandus və liftin olması fiziki məhdudiyyətli şəxslərin mərkəzə daxil olması üçün şərait yaradır.

**Qurumun adı: *Ədliyyə Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Səadət Sarayı (Bakı nikah evi)***

* Xidmət mərkəzinin göstərdiyi bütün xidmətlərə dair reqlamentlər detallı və misallı veb səhifədə yerləşdirilib.
* Mərkəzin xidmətlərindən istifadə zamanı tutulan dövlət rüsumları barədə məlumatlar veb səhifədə mövcuddur.
* Həm elektron, həm də onlayn növbə idarəetmə sistemi qurulmuşdur.
* Əlavə xidmətlər (məsələn, nikaha daxil olmaq üçün müraciət edənlər üçün yerində qan analizlərinin götürülməsi) müştərilər üçün yerində təşkil olunur.

**Qurumun adı: *Azərbaycan Respublikası Daxili İşlər Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Baş Dövlət Yol Polisi İdarəsi***

* Qurum uşaq və yeniyetmələrlə işləməyə, onların yol mədəniyyətinin formalaşmasına diqqət edir. Bu məqsədlə Yol Polisinin Gənc Köməkçiləri Dəstəsi yaradılmışdır.
* Ictimai maarifləndirmə məqsədilə asan başa düşülən animasiyalar veb səhifədə yerləşdirilmişdir.

**Qurumun adı: *Vergilər Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Nəsimi rayonu vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzi***

* Vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsilə bağlı bəzi konsepsiya sənədləri ictimaiyyətə açıqlanır.
* “Faydalı” bölməsində vergi siyasəti və idarəçiliyi ilə bağlı ayrı-ayrı mövzular üzrə sadə şəkildə hazırlanmış məlumatlar əldə etmək mümkündür. Nümunə kimi sadələşdirilmiş vergi ödəyiciləri üçün praktiki vəsaiti misal göstərmək olar.
* Dövlət Proqramlarının icrası barədə məlumatlar mütəmadi olaraq veb səhifəyə yerləşdirilir.

**Qurumun adı: *Dövlət Miqrasiya Xidməti i***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *Bakı Regional Miqrasiya İdarəsi***

* Xidmət mərkəzinin göstərdiyi bütün xidmətlərə dair reqlamentlər ətraflı şəkildə (nümunələr olmadan) veb səhifədə yerləşdirilib.
* Qeyri-etik davranış barədə şikayət və sual-cavab bölmələri ayrı olaraq veb səhifədə yaradılıb.
* Çağrı mərkəzinin işinin qiymətləndirilməsi və nəticələrin açıqlanması təqdirə layiq haldır. Tövsiyə olunur ki, mərkəzdə göstərilən xidmətlər də eyni qaydada qiymətləndirilsin.
* Göstərilən xidmətlərin statistikası təfərrüatı ilə veb səhifədə verilir.

**Qurumun adı: *Səhiyyə Nazirliyi***

**Monitorinq olunmuş mərkəz: *E-Səhiyyə Mərkəzi***

* Tibbi kadrlarının vahid reyestri aparılmış və sahədə çalışan mütəxəssislər barədə malumat veb səhifədə yerləşdirilmişdir.
* Xidmət mərkəzinin fəaliyyəti haqqında sosial media vasitəsilə məlumatlandırma fəal şəkildə həyata keçirilir.
1. http://ogp.org.az/ [↑](#footnote-ref-1)
2. Açıq Hökumətin təşviqinə dair 2016-2018-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı, М.8.6, 26.04.2016, http://www.e-qanun.az/framework/32647 [↑](#footnote-ref-2)
3. “Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları”nın təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Kollegiyasının “17” oktyabr 2016-cı il tarixli qərarı, www.vxsida.gov.az     [↑](#footnote-ref-3)
4. AR Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi haqqında Əsasnəməsi, M. 2.1.2, 13.07.2012, http://vxsida.gov.az/redirect/index/cat\_id/26/MainOrNot/0 [↑](#footnote-ref-4)
5. AR Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzi haqqında nümunəvi əsasnamə, 04.10.2013, http://www.e-qanun.az/framework/27275 [↑](#footnote-ref-5)