



ŞƏFFAFLIQ AZƏRBAYCAN



# AZƏRBAYCANDA ELEKTRON HÖKUMƏT VƏ ELEKTRON XİDMƏTLƏR

MÖVCUD VƏZİYYƏT VƏ PERSPEKTİVLƏR (2015 YANVAR-İYUN)

BMT-nin tərifinə görə elektron hökumət informasiya və kommunikasiya texnologiyalarından (İKT) istifadə etməklə ictimai məlumatların və xidmətlərin əhaliyə təqdim edilməsidir. Həmçinin, Avropa İnkişaf və Əməkdaşlıq Təşkilatının (OECD) tərifinə görə elektron hökumət İKT, xüsusən internetdən istifadə edərək daha yaxşı idarəçiliyə nail olmaqdır.

Məişət korrupsiyasına qarşı səmərəli üsullardan biri də vətəndaşlara elektron xidmətlərin göstərilməsidir. 2011-ci ildən bəri dövlət qurumları öz saytlarında elektron xidmət bölmələri yaratmağa başlamışlar. Daha dəqiq desək Nazirlər Kabinetinin 24 noyabr 2011-ci il 191 nömrəli qərarı ilə təsdiq etdiyi Siyahı üzrə 40-dan çox dövlət qurumu 400-dən çox elektron xidməti vətəndaşlara və biznes sektoruna təqdim etməlidirlər. 2011-ci ildən elektron hökumət quruculuğu və elektron xidmətlərin inkişafı “Şəffaflıq Azərbaycan” Təşkilatının diqqətindədir. “Şəffaflıq Azərbaycan” Təşkilatının apardığı ilk monitoring Nazirlər Kabinetinin qərarı ilə təsdiq edilmiş siyahı üzrə ilk dəfə 2011-ci ildə baş tutmuşdur. Daha sonra 2014-ci ilin 23 dekabrında elektron hökumət infrastrukturunu və elektron xidmətlərin inkişafının qiymətləndirilməsi məqsədi ilə növbəti monitoring hesabat dərc edilmişdir. Hesabatda 30 əsas elektron xidmət üzrə qiymətləndirmə aparılmış, eləcə də elektron hökumət infrastrukturunun əsas komponentləri monitoring edilmişdir. Sonuncu hesabatın təqdim edilməsindən 6 ay keçmişdir. Bu dövr ərzində bir sıra nailiyyətlər əldə edilmiş, lakin bununla belə bəzi problemlər hələ də qalmaqda davam etmişdir. Bu tərəqqi hesabatının məqsədi son 6 ayda Azərbaycanda elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı nailiyyətlərə və problemlərə nəzər yetirmək, eləcə də real həyatdan müşahidələr əsasında elektron xidmətlərin mövcudluğunu yoxlamaq və elektron xidmətlərin inkişafı istiqamətində tövsiyələr verməkdir.

## **ELEKTRON HÖKUMƏT VƏ ELEKTRON XİDMƏTLƏR SAHƏSİNDƏ SON TENDENSİYALAR, NAILİYYƏTLƏR VƏ PROBLEMLƏR**

Elektron hökumət sahəsində son 6 ay (2015-ci ilin yanvar-iyun dövrü) ərzində aşağıdakı tendensiyalar və problemlər müşahidə olunmuşdur. Aşağıda tendensiyalarla əlaqədar elektron hökumət infrastrukturunu və informasiya sistemləri sahələrinə toxunulacaq, daha sonra elektron xidmətlər sahəsində yeni nailiyyətlər sadalanacaq və problemlər göstəriləcəkdir.

- **Elektron hökumət infrastrukturunu və informasiya sistemləri sahəsində yeni tendensiyalar**

### **1. ELEKTRON HÖKUMƏT TEXNOLOGİYASI PƏRAKƏNDƏ MODELƏN MƏRKƏZLƏŞMİŞ (BULUD TEXNOLOGİYASI) MODELƏ DOĞRU MEYLLƏNİR**

Bu gün dünyada elektron hökumət iki əsas - cloud computing (bulud) texnologiyası əsasında mərkəzləşdirilmiş model və X-road texnologiyası əsasında pərakəndə model əsasında təşkil edilir. Avropa ölkələrinin əksəriyyəti (Almaniya, Fransa, İspaniya və sair), eləcə də Şərqi Asiya dövlətləri elektron hökumət quruluşunda “cloud computing” sisteminə əsaslanır. Cloud computing elektron hökumət sistemində mərkəzləşmiş qaydada sürətli və rahat məlumat mübadiləsi baş tutur. X-Road əsaslı pərakəndə modeldə isə dövlət qurumlarının informasiya sistemlərinin müstəqilliyi saxlanaraq təhlükəsiz məlumat mübadiləsi təmin edilir. Belə ki, X-road özü-özlüyündə məlumat daşıyıcısı deyil, əksinə təhlükəsiz məlumat ötürücüsü funksiyasını yerinə yetirir. Azərbaycanda dövlət qurumları arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsini təmin etmək üçün elektron hökumət şlüzu yaradılmış və elektron hökumət quruculuğunda pərakəndə model əsas götürülmüşdür. Hal-hazırda pərakəndə modeldən mərkəzləşmiş modelə-bulud texnologiyasına keçidin əlamətləri müşahidə edilir. Belə ki, bulud texnologiyasının əsas xüsusiyyəti informasiya sistemlərinin mərkəzləşməsi, eləcə də açıq məlumatların, proqramların internet məkanında yerləşdirilməsidir. Bu istiqamətdə Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi nəzdində data mərkəzinin yaradılması planlaşdırılır, açıq hökumət məlumatları portalı isə yaradılmışdır.

- **Tier III səviyyəli regional DATA mərkəzi**

TIER III data mərkəzinin xüsusiyyətlərini aşağıdakı kimi ümumiləşdirmək olar:

- İnformasiya sistemlərinin paralel fəaliyyəti,
- Ehtiyat soyutma sistemi,
- Ehtiyat enerji təminatı sistemi,
- Ehtiyat telekommunikasiya infrastrukturunu.

Data mərkəzdə göstəriləcək xidmət növlərindən biri “Birgə yerləşmə” (“Colocation”) adlanır. Bu, dövlət qurumunun, yaxud özəl bir şirkətin serverinin data mərkəz ərazisində müəyyən haqq müqabilində yerləşməsidir. Bu halda, data mərkəz rabitə kanalları, enerji təminatı, soyutma və təhlükəsizlik sistemini təmin

---

edən bir zona kimi çıxış edir, müştəri isə bu zonanın daxilində öz data mərkəzini qurur. Enerji təchizatında hər hansı fasilə yaranarsa, onun alternativ (backup) variantından istifadə edilir, yəni dizel generatorlar avtomatik olaraq işə düşür və Mərkəzin fəaliyyəti təmin edilir. Əgər fiber-optik kabellərin hər hansı birində zədələnmə baş verərsə, informasiya axını avtomatik olaraq digər fiber-optik kabel vasitəsilə təmin edilir.

- **Data.gov.az portalı**

Açıq məlumatlar Açıq Hökumət təşəbbüsünün bir hissəsi kimi Elektron Hökumətin ayrıca bir elementidir. Data.gov.az portalı vasitəsi ilə cəmiyyət dövlət orqanları tərəfindən yaradılan məlumatlar toplusunu asanlıqla tapa, yükləyə və istifadə edə bilər. Hal-hazırda Dərman vasitələri haqqında məlumatlar, ölkədaxili yığım kodları, beynəlxalq ölkə kodları, küçə adlarının poçt indeksləri, ünvan axtarışı üzrə məlumatlar, İMEİ kodun yoxlanılması, peyvəndlərin tarixi və s. haqqında məlumatlar data.gov.az saytına yerləşdirilmişdir. Bu məlumatlardan istifadə edərək yeni elektron həllər, proqramlar hazırlamaq mümkündür.

## **2. HƏSSAS SOSIAL QRUPLARA VƏ REGION ƏHALISINƏ YÖNƏLİK YENİ İNFORMASIYA SİSTEMLƏRİ HAZIRLANMAQDADIR.**

- **Ünvanlı Sosial yardım ilə bağlı VEMTAS İnformasiya sistemi** -Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi ünvanlı dövlət sosial yardımının təkmilləşdirilməsi ilə bağlı Vahid Elektron Müraciət və Təyinat Alt Sistemi (VEMTAS) qurmaqdadır. VEMTAS-ın tətbiqi ilə əlaqədar 23 fevral 2015-ci il tarixində prezident fərmanı da imzalanmışdır. VEMTAS tətbiq edilərsə ünvanlı sosial yardıma müraciət prosesi avtomatlaşdırılacaq. Başqa sözlə digər dövlət qurumlarından arayışların toplanıb Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə təqdim edilməsinə lüzum qalmayacaq. Əksinə vətəndaş barəsində zəruri məlumatları dövlət qurumu özü toplayacaq. Vətəndaş isə müraciət edəndən sonra SMS vasitəsilə ünvanlı sosial yardımın təyin olunması haqqında və daha sonra miqdarı haqqında məlumat əldə edəcək.
- **Əlillik statusunun müəyyən edilməsi ilə bağlı Tibbi Sosial Ekspertiza və Əlillərin Reabilitasiya İnformasiya Sistemi** - Bu informasiya sistemi də Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən yaradılmaqdadır. Əvvəllər əlillik statusunun müəyyən edilməsi üçün TSEK idarəsindən xəstəxanalara 88 nömrəli göndəriş verilir, xəstəxana müayinə edib xəstəlik barəsində arayış verirdi. Bu isə sui-istifadə hallarının artmasına gətirib çıxarırdı. İndi isə bu istiqamətdə əlillik müayinələrinin nəticələri ilə bağlı məlumat bazası da yaradılıb. TSEK-lər həmin məlumat bazasına daxil olaraq əlillik statusunun müəyyən edilməsi ilə bağlı müraciət edən şəxsin sağlamlıq durumu ilə bağlı məlumat əldə edəcək və bu məlumatlar əsasında qərar qəbul edəcək. Sözügedən sistem hələ ki, pilot şəklində tətbiq edilir.

- **Məcburi köçkünlərə güzəştlər üzrə avtomatik idarəetmə sistemi-** Sözügedən iformasiya sistemi Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin İşləri üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən yaradılmaqdadır. İnformasiya sistemi 6 funksional bölmədən ibarət olacaqdır:
  - Güzəşt tətbiq edilən məcburi köçkünlərin siyahısı;
  - Digər qurumlardan göndərişlər;
  - Siyahıya yeni məcburi köçkünlərin əlavə edilməsi;
  - Ünvanlar üzrə yerdəyişmə;
  - Əməliyyatlar üzrə tarixçə;
  - Hesabatlar.

İnformasiya sisteminin tətbiqi sui-istifadə hallarının qarşısını alacaq, güzəştə daha çox ehtiyacı olan məcburi köçkün və qaçqınlara diqqəti daha da artıracaq.

- **Yerli icra hakimiyyəti orqanlarında vətəndaşların müraciətləri üzrə vahid elektron informasiya sistemi** - AR Prezidentinin 2015-ci il 29 aprel fərmanı ilə yerli icra hakimiyyəti orqanlarında vətəndaşların müraciətləri üzrə vahid elektron informasiya sistemi Məlumat Hesablama Mərkəzi tərəfindən yaradılmaqdadır. Vətəndaşların müraciətlərinin elektron qeydiyyatı proqramı ilə regionlarda icra hakimiyyətlərinə olan vətəndaş müraciətləri onlayn rejimdə izlənəcək və təhlillər aparılacaqdır. Bu da yerli icra hakimiyyəti qurumlarını yerli əhalinin tələblərinə həssasla yanaşmağa sövq edə bilər.

### 3. YENİ İNFORMASIYA SİSTEMLƏRİ ELEKTRON HÖKUMƏT PORTALINA QOŞULMUŞDUR

Tələbə Qəbulu üzrə Dövlət Komissiyasının "Tələbə-Məzun" İnformasiya Sistemi, eləcə də Mədəniyyət və Turizm Nazirliyinin "GOMAP" coğrafiya informasiya sistemi elektron hökumət portalına qoşulmuşdur.

- **Elektron xidmətlər sahəsində nailiyyətlər**

#### 1. MÜAVİNƏTLƏRİN VƏ TƏQAÜDLƏRİN BİR HISSƏSİ İLƏ BAĞLI İNFORMATİV VƏ İNTERAKTİV ELEKTRON XİDMƏTLƏR GÖSTƏRİLMƏYƏ BAŞLANILMIŞDIR.

**İnformativ xidmətlər** - Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (ƏƏMSN) tərəfindən 19 növ sosial müavinətlərin və təqaüdlərin hesablanması üzrə, eləcə də işsizlik müavinətinin hesablanması üzrə elektron kalkulyatorlar vətəndaşlara təqdim edilməyə başlanılmışdır. Bu kalkulyatorlar sayəsində hər bir vətəndaş ona düşən müavinətlərin məbləği ilə bağlı tam məlumat əldə edə bilər.

**İnteraktiv xidmətlər** - Dövlət Sosial Müdafiə Fondu (DSMF) sosial sığorta haqları hesabına ödənilən müavinətlərlə bağlı sığortaedənlərə elektron xidmətlər təklif edir. Bu xidmətlər aşağıdakı 5 növ müavinətlər üçün müraciətlərin elektron qaydada DSMF-na təqdim olunmasını nəzərdə tutur:

- əmək qabiliyyətinin müvəqqəti itirilməsinə görə müavinət;

- hamiləliyə və doğuma görə müavinət;
- uşağın anadan olmasına görə müavinət;
- uşağa qulluğa görə müavinət;
- dəfn üçün müavinət.

## **2. DIGƏR SOSIAL ƏHƏMIYYƏTLI ELEKTRON XIDMƏTLƏR İSTIFADƏYƏ VERİLMİŞDİR.**

- **Elektron İpoteka Sistemi** - Bu informasiya vasitəsilə istifadəçi müvəkkil banklar, sığorta və qiymətləndirici şirkətlər barəsində məlumat əldə edə bilər. Eləcə də ipoteka kalkulyatorundan istifadə etmək və qəbul üçün onlayn müraciət imkanı mövcuddur. Sözügedən informasiya sistemi Dövlət İpoteka Fondu tərəfindən yaradılmışdır.
- **Tibbi Müayinə kartı elektron informasiya sistemi** - Bu informasiya sistemi Səhiyyə Nazirliyi tərəfindən müxtəlif sahələrdə çalışan, işə daxil olarkən və ya sonradan dövrü tibbi müayinədən keçməsi tələb olunan vətəndaşların (obliqat qruplar) vaxtlı-vaxtında müayinədən keçmələrinə nəzarətin təkmilləşdirilməsi məqsədi ilə yaradılmışdır. Tibbi müayinə kartları elektron formada sifariş edilə bilər. Kartlarda dövrü və illik olaraq mövcud müayinələr barədə məlumatlar yerləşdirilir. Bu kartlar isə komputərə qoşulmuş kart oxuyucular vasitəsilə oxuna və dəyişdirilə bilər. .

## **3. ELEKTRON ARAYIŞLARIN TƏTBİQINƏ BAŞLANILIB.**

Elektron hökumət portalında 9 növ e-arayış tətbiq olunmağa başlanılıb.

Onlar aşağıdakılardır:

- Diplom haqqında arayış,
- Rabitə xidmətlərinə görə borcun olmaması barədə arayış,
- Şəxsiyyət vəsiqəsi məlumatları üzrə arayış,
- Vətəndaşa aid fərdi məlumatlar üzrə arayış,
- Yaşayış yeri haqqında arayış,
- İş yerinə dair arayış,
- Vətəndaş haqqında "Tələbə-Məzun" dövlət elektron məlumat sistemindən çıxarış,
- Ümumtəhsil məktəblərində çalışan pedaqoji və texniki heyətin iş yeri haqqında e-arayış,
- Ümumtəhsil məktəbləri şagirdlərinin təhsil aldıkları yer haqqında e-arayış.

Təkcə son 6 ay ərzində 130 min vətəndaşa iş yerindən e-arayış əsasında istehlak krediti verilib.

## **4. İCTIMAI İŞTIRAKÇILIĞIN ARTIRILMASI İSTIQAMƏTİNDƏ BİR SIRA MEXANİZMLƏR İŞƏ SALINMIŞDIR.**

---

**Onlayn konsultasiya xidməti** - Elektron hökumət portalında onlayn konsultasiya xidməti fəaliyyətə başlayıb. Bu istifadəçilərin rəylərinin və şikayətlərinin daha operativ şəkildə qəbul edilməsinə və baxılmasına səbəb olur.

**Universal Çağrı mərkəzi**- Vergilər Nazirliyi və bir sıra qurumlar 195 çağrı mərkəzi əsasında universal Çağrı Mərkəzi yaratmışdır. Hal-hazırda Vergilər, Maliyyə, İqtisadiyyat və Sənaye, Ədliyyə, ƏƏSMN, Dövlət Gömrük Komitəsi və DSMF universal çağrı mərkəzinə qoşulub. Çağrı mərkəzi orta hesbala gün ərzində təxminən 1000 zəng qəbul edir.

- **Elektron hökumət quruculuğu istiqamətində problemlər və tövsiyələr**

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

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 tamamlansın.

**2. Elektron xidmətlərin maliyyə təminatı sahəsində qeyri-müəyyənlik qalmaqdadır.**

Hər bir dövlət qurumu öz inzibati xərcləri hesabına informasiya sistemlərinin inkişafını maliyyələşdirir. Bu da özünü-maliyyələşdirmə mexanizmləri olan qurumlar üçün əl versə də, digər "kasıb" qurumlarda yüksək keyfiyyətli elektron xidmətlər mümkünsüz olur. Tövsiyə edirik ki, dövlət büdcəsindən dövlət qurumlarına maliyyə verilərkən elektron xidmətlərin inkişafı ilə bağlı qrafa da öz yerini tapsın. Bundan başqa, dövlət qurumlarına tövsiyə edirik ki, informasiya sistemlərinin yaradılması və inkişafı istiqamətində beynəlxalq donorlar ilə əməkdaşlıq etsinlər.

**3. İnformasiya sistemləri və ehtiyatlarının inkişafında baryerlər qalmaqdadır.** İnformasiya sistemlərinin yaradılması və inkişafı maliyyə və kadr resursları tələb edilir. Bununla əlaqədar, tövsiyə edirik ki, prioritet informasiya sistemləri və ehtiyatlarının siyahısının formalaşdırılması və dövlət büdcəsinin prioritet informasiya sistemlərinin yaradılmasına diqqət ayrılınsın. Bu baxımdan tövsiyə edirik ki, elektron xidmətlər üçün daşınmaz əmlak və torpaq kadastrı, eləcə də ünvan reyestr informasiya sistemləri tamamlanmalıdır. Bununla bərabər dövlət arxivi, məhkəmələr, daşınar əmlak, tibbi məlumatların elektronlaşması da unudulmamalıdır.

**4. İnformasiya sistemlərinin məlumat mübadiləsinə baryerlər qalmaqdadır.** Azərbaycanda elektron xidmətlərin keyfiyyətinə birbaşa təsir edən fərdi, komməriya informasiya sistemləri müəyyən mənada formalaşsa da, daşınmaz əmlak barəsində məlumat bazası tam formalaşmayıb. Komməriya məlumatları barəsində əsas informasiya bazası olan Avtomatlaşdırılmış Vergi İdarəetmə Sisteminin məlumatlarından bir çox dövlət qurumları tərəfindən elektron xidmətlər

göstərilməsi zamanı istifadə edilmir. Bundan başqa dövlət qurumları öz aralarında elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı (xüsusən vətəndaşlara yönəlik elektron xidmətlər) elektron məlumat mübadiləsi infrastrukturu olan elektron hökumət şlüzdən çox məhdud şəkildə istifadə edirlər. 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, Satınalmalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən elektron xidmət göstərərəkən şirkətlərin və sahibkarların AVİS informasiya sistemində olan VÖEN məlumatlarından istifadəsi təmin edilsin;
- EHDİS-in elektron hökumət şlüzdən dövlət qurumlarının arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsi infrastrukturu kimi istifadə edilməsi genişlənsin;
- İnformasiya mübadiləsi standartlarının (format və protokollar) hazırlanması təmin edilsin.

#### **5. Vətəndaşlara göstərilən sosial əhəmiyyətli elektron xidmətlər biznes sektoruna göstərilən xidmətlərlə ilə müqayisədə zəif inkişaf etmişdir.**

Azərbaycanda elektron xidmət istifadəçilərinin sayını artırmaq üçün, Azərbaycan Respublikasında yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqəsinin tətbiqi edilməsi planlaşdırılır. 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 multifunksional 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.

## **HƏYAT HADİSƏLƏRİ ƏSASINDA ELEKTRON XİDMƏTLƏRİN MONİTORİNQİ**

Azərbaycanda elektron xidmətlərin həyatımıza təsirini öyrənmək üçün doğuşdan ölümə kimi qarşımıza çıxacaq həyat hadisələrinin siyahısını tərtib etmişik. Aşağıda 26 həyat hadisəsi müəyyən edilmişdir və bu həyat hadisələri əsasında elektron xidmətlərin mövcudluğu öyrənilmişdir. Bu həyat hadisələrindən 15-də elektron xidmət göstərilir, 10-da elektron xidmət göstərilir, 3-də isə tam olaraq elektron xidmət göstərilir. (+) işarəsi elektron xidmətin olmasını, (-) işarə elektron xidmətin olmamasını, (+-) işarə isə elektron xidmətin tam inkişaf etmədiyini göstərir.

### **1. Mən hamiləyəm / Mən ana oldum (+-)**

Bu kateqoriya əsasən 3 mərhələdən keçir: Uyğun həkimin və xəstəxananın tapılması, doğumun qeydiyyatı, dövlət müavinətlərinin əldə edilməsi

- **Uyğun həkimin və xəstəxananın tapılması (-+)** Səhiyyə Nazirliyi Tibbi kadrların elektron reyestrindən məlumatın verilməsi üzrə elektron xidmət əsasında yaratdığı Həkim axtarışı elektron xidməti hələ ki yararsızdır. Nəticədə, uyğun həkimi ənənəvi qaydada axtarmaq məcburiyyətində qalıyıq. Uyğun xəstəxananın tapılması isə Səhiyyə Nazirliyinin Tibb Müəssisələri barədə məlumatın verilməsi elektron xidməti ilə baş tuta bilər. Xidmətdən istifadə edərək respublika üzrə dövlət və özəl tibb müəssisələrinin əlaqə nömrələri barəsində məlumat əldə etmək mümkündür.
- **Tibb müəssisəsində doğumun qeydiyyatı (-+)** Doğum haqqında tibbi şəhadətnamə ilə bağlı məlumatları Səhiyyə Nazirliyinin Doğum haqqında tibbi şəhadətnamənin elektron reyestrindən məlumat əldə edilməsi üzrə elektron xidmətdən istifadə etməklə əldə etmək mümkün olur. Bəzi hallarda isə doğum haqqında məlumatlar onlayn rejimdə Ədliyyə Nazirliyinin Əhəlinin Dövlət Reyestr Xidmətinə ötürülür.
- **Dövlət Müavinətlərinin Əldə edilməsi (+)** Bu alt kateqoriya üzrə elektron xidmətlər Dövlət Sosial Müdafiə Fondu tərəfindən həyata keçirilir. Aşağıdakı üç xidmət üzrə işəgötürən onlayn qaydada müavinəti DSMF-dən almaq imkanı malikdir.
  - Hamiləliyə və doğuma görə müavinətlə bağlı haqq-hesab cədvəlinin təqdim edilməsi;
  - Uşağın anadan olmasına görə müavinətlə bağlı haqq-hesab cədvəlinin təqdim edilməsi;
  - Uşağın üç yaşı tamam olanadək ona qulluq etməyə görə müavinətlə bağlı haqq-hesab cədvəlinin təqdim edilməsi.

## 2. Mən uşağım üçün doğum haqqında şəhadətnamə almaq istəyirəm (+)

Doğum haqqında şəhadətnamə almaq üçün elektron müraciət Ədliyyə Nazirliyinin rəsmi saytında və elektron hökumət portalında mümkündür.

## 3. Mən uşağımı bağçaya qoymaq istəyirəm (-)

Çox təssüf ki, Azərbaycanda bağçaların siyahısı, eləcə də onlara müraciət ilə bağlı elektron xidmətlər mövcud deyil. Təhsil Nazirliyinin məktəbə qəbul ilə bağlı yaratdığı elektron xidmət məktəbəqədər təhsil müəssisələri ilə bağlı da tətbiq edilə bilər.

## 4. Mən uşağımı məktəbə qoymaq istəyirəm (-+)



---

Hal-hazırda yalnız Bakı məktəblərinə elektron müraciət imkanı vardır. Regionlarda məktəbə qəbul ilə bağlı elektron müraciət imkanı yoxdur. (Təhsil Nazirliyi)

**5. Mən şəxsiyyət vəsiqəsi və pasport almaq istəyirəm (-)**

Azərbaycanda şəxsiyyət vəsiqəsi və passport almaq üçün elektron müraciət, eləcə də elektron növbə əldə etmək imkanı hələ də təmin edilməyib. (Daxili İşlər Nazirliyi)

**6. Mən hərbi xidmət keçmə yerimi bilmək istəyirəm (+)**

Həqiqi hərbi xidmətə çağırılan çağırışçıların hərbi xidmət keçmə yeri haqqında məlumatlar Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidməti tərəfindən təmin edilir. Hərbi xidmət keçmə yeri haqqında məlumatı saytın elektron xidmət bölməsində müvafiq məlumatları dolduraraq, eləcə də istənilən mobil operatorlardan 9100 nömrəsinə şəxsiyyət vəsiqələrinin yalnız nömrəsini (seriyasız) yazıb göndərməklə əldə etmək mümkündür.

**7. Mən ali məktəbə qəbul olmaq istəyirəm (+)**

Bunun üçün imtahanlara buraxılış vəsiqəsinin alınması və nəticələrin onlayn və mobil operator vasitəsi ilə öyrənilməsi TQDK-nın rəsmi saytından istifadə etməklə mümkündür.

**8. Mən universitetdən arayış və qiymət cədvəli almaq istəyirəm (-)**

Hal-hazırda Azərbaycan universitetlərində belə xidmətlər tətbiq edilmir.

**9. Mən ali təhsil xərclərimi onlayn ödəmək istəyirəm (-)**

Hal-hazırda universitet xərcləri ənənəvi qaydada ödənilir.

**10. Mən elektron kitabxanadan kitab sifariş vermək istəyirəm (-+)** Hal-hazırda Azərbaycan Milli Kitabxanası elektronlaşdırılıb. Bir sıra kitabları sifariş vermək üçün onlayn müraciət imkanı yaradılıb. Ancaq digər dövlət kitabxanaları haqqında vəziyyət belə deyil.

**11. Mən iş axtarıram (-)** Dövlət Məşğulluq Xidməti tərəfindən göstərilməli olan "məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı" elektron xidməti işləmir.

**12. Mən işsiz statusu və işsiz müavinəti almaq istəyirəm (-)** İşsizlik statusunun və işsiz müavinətin əldə edilməsi üçün elektron müraciət imkanı hələ ki mövcud deyil. (Dövlət Məşğulluq Xidməti)

---

**13. Mən sahibkar olmaq istəyirəm (+)** Hal-hazırda Vergilər Nazirliyinin yaratdığı elektron xidmət ilə onlayn olaraq fiziki şəxs və hüquqi şəxs yaratmaq mümkündür.

**14. Mən kredit əldə etmək istəyirəm (+)** Hal-hazırda 10-dan çox banka istehlak krediti üçün onlayn müraciət etmək mümkündür. Elektron İpoteka İnformasiya sistemi vasitəsilə isə ipoteka şərtləri ilə tanış olmaq, eləcə də ipoteka kalkulyatorundan istifadə etmək və qəbul üçün onlayn müraciət etmək imkanı mövcuddur.

**15. Mən vergi verməliyəm (+)** Bu istiqamət üzrə həm sadələşdirilmiş qaydada, həm də ƏDV ödəyiciləri üçün elektron əsasda vergi bəyannaməsi tərtib etmək və onlayn ödəniş aparmaq mümkündür.

**16. Mən evlənmək istəyirəm (+)** Bunun üçün Ədliyyə Nazirliyinin göstərdiyi elektron xidmət üzrə nikahın qeydiyyatı ilə bağlı elektron müraciət imkanı mövcuddur.

**17. Mən səyahət etmək istəyirəm (+)** Bunun üçün elektron şəkildə təyyarə biletlərini AZAL-dan almaq mümkündür. Həmçinin, Dövlət Dəmiryolu İdarəsinin və Bakı Beynəlxalq Avtovağzalından avtobuslar üçün elektron biletlər almaq mümkündür. Lakin bu elektron xidmətlər elektron hökumət portalından vətəndaşlara təqdim edilmir. Üstəlik, bəzi hallarda avtobus sürücüləri qanunsuz olaraq elektron bileti qəbul etməkdən imtina edir (bu problem kassadan əldə olunmuş biletlərə də aiddir).

**18. Mən qeydiyyat ünvanımı dəyişmək istəyirəm (-)** Hələ ki, bu sahə üzrə elektron xidmət yoxdur.

**19. Mən sürücülük vəsiqəsini almaq və ya dəyişmək istəyirəm (-)** Hələ ki, bu istiqamət üzrə elektron xidmət DİN tərəfindən təşkil edilməyib.

**20. Mən maşınımı qeydiyyatdan keçirmək istəyirəm (-)** Hələ ki, bu sahə üzrə elektron xidmət yoxdur.

**21. Mən maşın nömrəsi almaq istəyirəm (-)** Hələ ki, bu istiqamət üzrə elektron xidmət DİN tərəfindən təşkil edilməyib.

**22. Mən taksi lisenziyası almaq istəyirəm (-)** Hələ ki, bu sahə üzrə elektron xidmət Nəqliyyat Nazirliyi tərəfindən təmin edilməyib.

**23. Mən mallarımın gömrük rəsmiləşdirməsini həyata keçirmək istəyirəm (-)** Hələ ki, Dövlət Gömrük Komitəsi tərəfindən malların və nəqliyyat vasitələrinin gömrük rəsmiləşdirilməsi üzrə elektron xidmət yaradılmamışdır. Ancaq gömrük rüsumlarını onlayn ödəmək mümkündür.

**24. Mən müavinət almaq istəyirəm (-+)** Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən 19 növ sosial müavinətlərin və təqaüdlərin hesablanması üzrə elektron kalkulyatorlar vətəndaşlara təqdim edilməyə başlanılmışdır. Bu kalkulyatorlar sayəsində hər bir vətəndaş ona düşən müavinətlərin məbləği ilə bağlı tam məlumat əldə edə bilər. Lakin sosial müavinətləri əldə etmək üçün elektron müraciət etmək mümkün deyil. Lakin DSMF-nun təqdim etdiyi aşağıdakı 5 elektron xidmət üzrə faydalanmaq mümkündür:

- əmək qabiliyyətinin müvəqqəti itirilməsinə görə müavinət;
- hamiləliyə və doğuma görə müavinət;
- uşağın anadan olmasına görə müavinət;
- uşağa qulluğa görə müavinət;
- dəfn üçün müavinət.

**25. Mən əmlakım barəsində məlumatları əldə etmək istəyirəm (-+)**

Hal-hazırda yüklülük barədə arayış və çıxarışı əldə etmək üçün elektron müraciət imkanı olsa da, onlayn şəkildə çıxarış və yüklülük arayışı əldə etmək mümkün deyil.

**26. Mən məhkəməyə müraciət etmək istəyirəm (-)** Hal-hazırda məhkəmələrə ərizə, şikayət və digər sənədlərin elektron qəbulu yoxdur. Halbuki, Elektron Məhkəmə layihəsi çərçivəsində bu xidmətlər nəzərdə tutulub.

**27. Mən pensiya üçün müraciət etmək istəyirəm (+)** Vətəndaşların yaşa, əlilliyə və ailə başçısını itirməyə görə əmək pensiyasının təyin olunması və pensiya növünün dəyişdirilməsi üçün onlayn müraciət etmək imkanı Dövlət Sosial Müdafiə Fondunun təqdim etdiyi elektron xidmətlə mümkündür.

**28. Mənim yaxınım vəfat etdi (-)** Ölüm haqqında tibbi şəhadətnaməni elektron şəkildə əldə etmək mümkün deyil. Eləcə də ölüm haqqında şəhadətnaməni onlayn şəkildə Ədliyyə Nazirliyindən əldə etmək mümkün deyil.

**Təvsiyələr:**

- Analıq və hamiləlik ilə bağlı elektron xidmətlər proaktiv qaydada təmin edilsin. Yəni dövlət anaya müavinət vermək üçün işəgötürənin müraciətini gözləməməli, özü fəaliyyətə keçərək ananın müavinətlərini təmin etməlidir. Çünki dövlət uşağın doğulmasından və ananın müavinət əldə etmə hüququnun olmasından əvvəlcədən xəbərdardır.
- Bağçalara qəbul elektron müraciət əsasında həyata keçirilsin. Bunun üçün ilk növbədə ölkədəki bağçaların siyahısı, eləcə də bağçalarda vakant yerlərin sayı onlayn şəkildə göstərsin.

- 
- Məktəblərə qəbul ilə bağlı elektron müraciət imkanları rayon məktəblərinə də aid edilsin. Belə ki, hal-hazırda Bakı şəhər məktəblərinə elektron müraciət etmək mümkündür.
  - Şəxsiyyət vəsiqəsi və pasport, sürücülük vəsiqəsi əldə etmək üçün müraciət imkanı mümkün olsun.
  - Onlayn olaraq maşını qeydiyyatdan keçirmək və nömrə almaq üçün müraciət imkanı təmin edilsin.
  - Universitetlərin özlərinin informasiya sistemi yaradılsın, həmin informasiya sistemi vasitəsilə ali təhsil haqqında arayış, qiymət cədvəli barəsində arayışların tələbələrə onlayn şəkildə verilməsi təmin edilsin, həmçinin universitetlərə təhsil haqqı ödənişi onlayn şəkildə olsun.
  - Məşğulluq orqanları vasitəsilə iş axtarışı informasiya sistemi vətəndaşlar üçün açıq edilsin, eləcə də işsizlik statusunun verilməsi və müavinətin təyin edilməsi elektron şəkildə mümkün olsun.
  - Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təyin etdiyi 19 adda müavinət və təqaüdə elektron müraciət imkanı yaradılsın.
  - Məhkəmələrə elektron müraciət imkanı təmin edilsin.
  - Onlayn şəkildə vətəndaşlar üçün qeydiyyat ünvanını dəyişmək imkanı təmin edilsin.

### **Nəticə**

Elektron hökumət sahəsində əsas problem informasiya sistemlərinin yaradılması ilə bağlı maliyyə çatışmazlığı olaraq qalır. Son 6 ayda sosial sahədə elektron xidmətlərin inkişafı nəzərə çarpır. Belə ki, bir sıra müavinətlər barədə informativ və interaktiv xidmətlər, eləcə də vətəndaşlara bir sıra e-arayışların (yaşayış, iş yerindən arayış, diplom haqqında arayış, kommunal borcun olmaması barədə arayış və s.) verilməsi müsbət hal kimi nəzərdən keçirilə bilər. Lakin hələ də ünvanlı sosial yardım, əlillik statusunun müəyyən edilməsi, iş axtarışı, bir çox müavinətlərin verilməsi sahəsində elektron müraciətlər ictimaiyyətə təqdim edilməyib. Həmçinin ölüm haqqında onlayn tibbi şəhadətnamənin əldə edilməsi, eləcə də şəxsiyyət vəsiqəsi, pasportun əldə edilməsi, sürücülük vəsiqəsinin dəyişdirilməsi, həmçinin maşın nömrələrinin onlayn sifarişi, bağçalara elektron müraciət üzrə elektron xidmətlər inkişaf etməmişdir.