

2020-2021-ci illərdə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair HESABAT

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

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

“Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları” (bundan sonra – Qaydalar) hazırlanaraq Dövlət Agentliyinin Kollegiyasının 2016-cı il 17 oktyabr tarixli 1/1-06 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş və Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrində 15201610171106 nömrəsi ilə qeydiyyatdan keçirilərək 2016-cı il 1 noyabr tarixində qüvvəyə minmişdir. Qaydalarda Fərmanda müəyyən edilən parametrlər nəzərə alınmaqla meyarlar və altmeyarlar, o cümlədən “ASAN xidmət indeksi”nin hesablanma mexanizmi öz əksini tapmışdır (<http://www.e-qanun.az/framework/34012>).

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

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

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

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

2020-2021-ci illər üzrə hesabat dövrü 24 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 227 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 124 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 48 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 399 xidmət qiymətləndirilmişdir.

“ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair hesabat ilə bağlı 2021-ci il 20 dekabr tarixində onlayn formada təqdimat keçirilmişdir.

Hesabat ilində qiymətləndirilən dövlət qurumları və xidmət sayları barədə məlumatlar aşağıdakı cədvəllərdə də əks olunmuşdur.

Dövlət qurumlarının adı	Xidmətin sayı
Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları	227
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	124
Hüquqi şəxslər	48
Cəmi	399

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

1. MƏLUMATLARIN TOPLANILMASI

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

Dövlət qurumları tərəfindən məlumatların sistemə daxil edilməsi 2021-ci il 5 yanvar tarixindən 2021-ci il 5 mart tarixinədək həyata keçirilmişdir.

Qeyd edilən müddət ərzində Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Nazirliyi, Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət Nazirliyi və Bakı Şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması üçün zəruri məlumatların sistemə daxil edilməsi təmin edilməmiş, Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi, Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi, Bakı Şəhər İcra Hakimiyyəti və Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması üçün zəruri məlumatların sistemə daxil olunması isə qismən təmin edilmişdir.

2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Dövlət Agentliyində Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi məqsədilə Qiymətləndirmə qrupu (Dövlət Agentliyinin sədrinin 2021-ci il 15 fevral tarixli MİHO/4.1-3.1-2021-110 nömrəli Əmri əsasında) yaradılmışdır. 2021-ci il 15 mart – 30 iyun tarixlərində həmin qrup tərəfindən Elektron Reyestrə aidiyyəti dövlət qurumlarının doldurduqları elektron anketlər və yüklədikləri (daxil etdikləri) sənədlər (məlumatlar) əsasında qiymətləndirmə aparılmışdır.

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

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

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

3. NƏTİCƏNİN AÇIQLANMASI

Qiymətləndirmə nəticəsində Elektron Reyestrin hesabatlılıq modulu vasitəsilə dövlət qurumlarına təqdim ediləcək arayışlar formalaşdırılmışdır. Eyni zamanda, Fərmanın 2.5-ci bəndinə əsasən qiymətləndirilən 399 dövlət xidmətinin hər biri üzrə “ASAN xidmət indeksi”nin Elektron Reyestrə yerləşdirilməsi təmin edilmişdir. Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi nəticələrinin qısa müddət ərzində Elektron Reyestr vasitəsilə ictimaiyyətə açıqlanması və müvafiq arayışların aidiyyəti dövlət qurumlarına göndərilməsi nəzərdə tutulur.

Dövlət xidmətlərinin 2020-2021-ci illərdə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi nəticələri

• Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Miqrasiya Xidməti	92.78 %	*****
2	Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	79.65 %	****
3	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Statistika Komitəsi	78.25 %	****
4	Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi	65.03 %	****
5	Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyi	52.55 %	***
6	Azərbaycan Respublikasının Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış Üzrə Dövlət Xidməti	51.48 %	***
7	Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyi	49.62 %	***
8	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Gömrük Komitəsi	48.48 %	***
9	Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi	35.34 %	**
10	Azərbaycan Respublikasının Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi	32.30 %	**
11	Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	31.41 %	**
12	Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi	25.87 %	**
13	Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	24.43 %	**
14	Azərbaycan Respublikası Milli Arxiv İdarəsi	21.13 %	**
15	Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi	16.85 %	*
16	Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyi	14.79 %	*
17	Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi	11.75 %	*
18	Azərbaycan Respublikasının Fövqəladə Hallar Nazirliyi	7.80 %	*
19	Azərbaycan Respublikasının Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin işləri Üzrə Dövlət Komitəsi	4.65 %	*

“ASAN XİDMƏT İNDEKSİ” ÜZRƏ HESABAT 2020-2021

20	Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi	1.03 %	*
21	Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi	0.80 %	*
22	Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Nazirliyi	0.00 %	*
23	Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət Nazirliyi	0.00 %	*
24	Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi	0.00 %	*

• Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə

Qiymətləndirilməsi aparılmış 13 yerli icra hakimiyyəti orqanı üzrə ən yüksək nəticə Bakı şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti (60,20%) tərəfindən, ən aşağı nəticə Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyəti və Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti (0,00 %) tərəfindən əldə edilmişdir.

Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə nəticələr göstərən aşağıdakı cədvəldə əks olunmuşdur:

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Bakı Şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti	60.04 %	****
2	Bakı şəhəri Suraxanı Rayon İcra Hakimiyyəti	37.48 %	**
3	Bakı şəhəri Pirallahı Rayon İcra Hakimiyyəti	28.37 %	**
4	Bakı şəhəri Yasamal Rayon İcra Hakimiyyəti	25.84 %	**
5	Bakı şəhəri Sabunçu Rayon İcra Hakimiyyəti	25.30 %	**
6	Bakı şəhəri Səbail Rayon İcra Hakimiyyəti	23.46 %	**
7	Bakı şəhəri Qaradağ Rayon İcra Hakimiyyəti	19.33 %	*
8	Bakı şəhəri Nizami Rayon İcra Hakimiyyəti	18.77 %	*
9	Bakı şəhəri Xəzər Rayon İcra Hakimiyyəti	15.93 %	*
10	Bakı şəhəri Xətai Rayon İcra Hakimiyyəti	4.12 %	*
11	Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyəti	1.21 %	*
12	Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti	0.46 %	*
13	Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti	0.00 %	*

• **Hüquqi şəxslər üzrə**

Qiymətləndirilməsi aparılmış kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxs üzrə ən yüksək nəticə “Azərişiq” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti (83,61%) tərəfindən, ən aşağı nəticə isə “Azəriqaz” İstehsalat Birliyi (20,45%) tərəfindən əldə edilmişdir.

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

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	"Azərişiq" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	83.61 %	*****
2	"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	77.43 %	****
3	"Azəristiliktəchizat" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	36.88 %	**
4	"Azəriqaz" İstehsalat Birliyi	22.10 %	**

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:

Bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu) göstərən 24 xidmət müəyyən edilmişdir.

Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 24 xidmət beş ulduz üzrə (10.57%)
- 51 xidmət dörd ulduz üzrə (22.47%)
- 34 xidmət üç ulduz üzrə (14.98%)
- 41 xidmət iki ulduz üzrə (18.06%)
- 77 xidmət bir ulduz üzrə (33.92%) nəticə göstərmişdir.

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

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2020-2021-ci il	34%	18%	15%	22%	11%
2019-2020-ci il	24%	24%	21%	25%	6%
2018-2019-cu il	58%	11%	12%	12%	7%
2017-2018-ci il	25%	33%	35%	7%	-
2016-2017-ci il	29%	40%	26%	5%	-

Yerli icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:

Ötən il olduğu kimi, bu il də bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu xidmət) göstərən xidmət müəyyən edilməmişdir. Digər göstəricilər üzrə nəticə aşağıdakı kimidir:

- 8 xidmət dörd ulduz üzrə (6.45%)
- 2 xidmət üç ulduz üzrə (1.61%)
- 52 xidmət iki ulduz üzrə (41.94%)
- 62 xidmət bir ulduz üzrə (50%)

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

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2020-2021-ci il	50%	42%	2%	6%	-
2019-2020-ci il	54%	37%	9%	-	-
2018-2019-cu il	71%	20%	9%	-	-
2017-2018-ci il	72%	23%	5%	-	-
2016-2017-ci il	91%	9%	-	-	-

Hüquqi şəxslər ilə bağlı:

Bütün parametrlər üzrə (1 və 3 ulduzlu xidmət) göstərən xidmət müəyyən edilməmişdir.

- 16 xidmət beş ulduz üzrə (33.33%)
- 14 xidmət dörd ulduz üzrə (29.17%)
- 18 xidmət iki ulduz üzrə (37.50%) nəticə göstərmişdir.

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2020-2021-ci il	-	38%	-	29%	33%
2019-2020-ci il	38%	6%	29%	27%	-
2018-2019-cu il	70%	-	-	30%	-
2017-2018-ci il	81%	19%	-	-	-
2016-2017-ci il	100%	-	-	-	-

2020-2021-ci illərdə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına, yerli icra hakimiyyəti orqanlarına və hüquqi şəxslərə qiymətləndirmənin nəticələri barədə 2021-ci il 28 dekabr tarixində arayışlar təqdim edilmişdir. Həmin arayışlarda xidmətlərin qeyd olunan meyarlar və altmeyarlar üzrə təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlərin görülməsi ilə bağlı təkliflər və tövsiyələr qeyd olunmuşdur.