Çevik, şəffaf və məsuliyyətli xidmətin yeni ünvanı

Ekspertlərin fikrincə, «ASAN xidmət» mərkəzləri əhaliyə göstərilən elektron xidmətlərin səviyyəsini daha da yüksəldəcək

Vətəndaşların dövlət qurumlarına müraciət imkanlarını asanlaşdırmaq, ərizə və şikayətlərinə daha operativ, çevik mexanizmlər əsasında baxılmasını təmin etmək məqsədilə tətbiq olunan elektron xidmətlər getdikcə genişlənir. Prezident İlham Əliyevin 13 iyul 2012-ci il tarixli «Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin yaradılması və dövlət orqanları tərəfindən vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı tədbirlər haqqında» fərmanı bu istiqamətdə atılmış növbəti addımlardan biri kimi dəyərlidir.

Fərmanla Azərbaycan Respublikası Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin yaradılması nəzərdə tutulur. Agentlik

«ASAN xidmət» mərkəzlərini yaratmaqla, onların vahid şəkildə idarə edilməsini, xidmət mərkəzlərində fəaliyyət göstərən dövlət orqanları əməkdaşlarının fəaliyyətinin əlaqələndirilməsini, informasiya bazalarının qarşılıqlı inteqrasiyasını, bu sahədə idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsini təmin edən dövlət orqanı kimi fəaliyyət göstərməlidir.

Prezident Administrasiyasının hüquq-mühafizə orqanları ilə iş şöbəsinin müdiri Fuad Ələsgərovun açıqlamasına görə, fərman vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin müasir tələblər səviyyəsində qurulması məqsədilə imzalanıb. Son zamanlar informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının dövlət qurumlarının fəaliyyətinə inteqrasiyası istiqamətində ciddi tədbirlərin həyata keçirildiyini deyən Fuad Ələsgərov bu məqsədlə müvafiq hüquqi bazanın formalaşdığını vurğulayıb: «Vətəndaşlara göstəriləcək xidmətlərin həyata keçirilməsini təmin edən mərkəzlərin «ASAN xidmət» mərkəzləri adlandırılması xüsusi olaraq seçilib. «ASAN xidmət», ilk növbədə, dövlət qulluqçularının fəaliyyətində əhaliyə münasibətdə vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsinə xidmət edən yeni yanaşmanın formalaşdırılmasıdır. Bu, dövlət idarəçiliyinə özəl sektorda geniş yayılmış «müştəri məmnunluğu» ideyasının inkorporasiya edilməsidir və ölkədə dövlət qulluqçusu-vətəndaş münasibətlərinin keyfiyyətcə yeni müstəviyə keçməsinə təkan verəcək. Bu ideyanın maraqlı cəhətlərindən biri də odur ki, həmin xidmətlər şərti müəyyən edilmiş «bir qapı» prinsipi üzrə təqdim ediləcəkdir. Belə ki, vətəndaş yalnız bir qapıdan daxil olmaqla bir mərkəzdən (bir inzibati binadan) ayrı-ayrı dövlət qurumlarının müxtəlif xidmətlərindən eyni məkanda və eyni vaxtda yararlana biləcək. Bu, vətəndaşlarımızın fərdi xərclərinin azalmasına, vaxt itkisinin aradan qaldırılmasına, şəffaflığın və insanların rahatlığının təmin edilməsinə imkan verəcək».

Prezident Administrasiyasının şöbə müdiri onu da bildirib ki, vətəndaş «ASAN xidmət» mərkəzlərinə daxil olaraq məlumat köşkündən əldə etmək istədiyi sənəd üçün hansı bölməyə və hansı sənədlərlə müraciət etməli olduğunu öyrənəcək, həmin bölmənin pəncərəsində elektron növbə əsasında gözləyəcək: «Mərkəzlərdə yerləşdirilmiş elektron lövhələr və işarələr vətəndaşların məlumat əldə etməsini asanlaşdıracaq. Növbə çatdıqda xidmətin həyata keçirilməsi üçün tələb edilən sənədləri təqdim edə və əldə etmək istədiyi sənədi qanunvericiliklə müəyyənləşdirilmiş müddətlərdə götürə biləcək. Bu ideyanın digər bir maraqlı elementi də ondan ibarətdir ki, mərkəzlərdə xidmətlər yaşayış yeri üzrə qeydiyyatından asılı olmayaraq, bütün vətəndaşlar üçün həyata keçiriləcək və təqvimin bütün günlərində fasiləsiz olaraq açıq olacaq. Mərkəzlərdə vətəndaşların gözləməsi və vaxtını səmərəli keçirməsi üçün uşaq əyləncə qurğuları, internet-kafe, bank, poçt şöbələri və s. funksional yardımçı xidmətlər fəaliyyət göstərəcək».

AMEA İnformasiya Texnologiyaları İnstitutunun direktoru, professor Rasim Əliquliyevin mövqeyinə görə, «ASAN xidmət» mərkəzlərinin fəaliyyətə başlaması vətəndaşların dövlət qurumlarının xidmətlərindən maksimum dərəcədə yararlanmasına imkan yaradacaq: «İndiyə qədər bir sıra sahələrdə «vahid pəncərə» sisteminin tətbiqi uğurlu bəhrələrini verib. Hesab edirəm ki, vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin də «vahid qapı» sistemi əsasında həyata keçirilməsi ölkədə vətəndaş-dövlət münasibətlərini yeni keyfiyyət mərhələsinə yüksəldəcək. Hər hansı məsələni həll etməsi üçün vətəndaşın bir neçə dövlət qurumuna müraciət etməsinə zərurət qalmayacaq».
Azərbaycan İnternet Forumunun rəhbəri Osman Gündüz isə bildirib ki, ölkə başçısının imzaladığı

fərman bütün dövlət qurumlarını elektron xidmətləri genişləndirməyə sövq edəcək. Ekspert hesab edir ki, xidmətlərin bir əldə cəmlənməsi, ilk növbədə, vətəndaşın mənafeyinə cavab verməklə, dövlət qurumlarına müraciət imkanlarını asanlaşdıracaq.

S.MUSTAFAYEV