

## **SOSIAL MÜDAFİƏ SİSTEMİNİN İNKİŞAFINDA “VAHİD PƏNCƏRƏ XİDMƏTİ”NİN (“BİR PƏNCƏRƏ” SİSTEMİ) TƏTBİQİ PROBLEMLƏRİ: BEYNƏLXALQ NƏZƏRİYYƏ VƏ AZƏRBAYCANDA TƏTBİQİ MƏSƏLƏLƏRİ**

**E.Ə.Əlirzayev<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>i.f.d., Dövlət Sosial Müdafiə Fondu

Daxil olmuşdur: 14 Oktyabr 2019 ; qəbul edilmişdir: 10 Yanvar 2020.

### **Xülasə**

Məqalədə beynəlxalq səviyyədə sosial müdafiə sistemlərinin, o cümlədən Azərbaycanda sosial-müdafiə sisteminin inkişafının növbəti və yeni mərhələsi kimi, sosial müdafiədə informasiya texnologiyalarının tətbiqinə əsaslanmaqla bütün sosial müdafiə xidmətlərinin “bir pəncərə” prinsipi əsasında vahid məkandan əhaliyə təklif edilməsi sahəsində beynəlxalq nəzəriyyələrin təhlili verilir, bu cür xidmətlərin Azərbaycanda tətbiqi imkanları, perspektivi, hüquqi-iqtisadi əsaslandırılması

Məqalədə həmçinin Azərbaycanın sosial müdafiə sisteminin, o cümlədən bu sistemin əsası kimi çıxış edən sığorta-pensiya sisteminin inkişafında, onun idarə edilməsində islahat tədbirlərinin, qərarların mahiyyəti və sosial müdafiə sisteminin idarə olunmasında bir islahat tədbiri kimi yeri, rolu və mümkün təsirləri açılır.

Eyni zamanda dövlət sosial müdafiə xidmətlərinin əhaliyə təklifi üzrə təcrübədən keçmiş və aktual problemlərlə bağlı vəziyyət təhlil edilməklə, sistemdə proseslərin təkmilləşdirilməsi istiqamətləri ilə bağlı mülahizə və təkliflər verilir.

**Açar sözlər:** sosial müdafiədə vahid pəncərə xidməti, “bir pəncərə” prinsipi, sosial xidmətlərin benefisiarı (kliyent), DOST Agentliyi, DOST mərkəzləri.

## **PROBLEMS OF APPLICATION OF "ONE-STOP-SHOP" (SINGLE WINDOW SERVICE (SWS) SYSTEM) IN THE DEVELOPMENT OF SOCIAL PROTECTION SYSTEM: INTERNATIONAL THEORY AND APPLICATION IN AZERBAIJAN**

**E. A. Alirzayev<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>PhD, State Social Protection Fund

Received: 14 October 2019 ; Accepted: 10 January 2020.

### Summary

The article proposes international theory, application and perspectives in the field of provision of all social protection services to the population upon “single window” principle, based on the promotion of information technologies in social protection, as the next and a new stage of the development of global social protection systems, including the social protection in Azerbaijan, and the fundamentals, legal and economic justification and analysis of possibilities.

The essence of reforms, decisions and decisions made in the frame of development and management of the social protection system of Azerbaijan, including the insurance and pension system, which serves as the basis of this system, and the place, role and possible impacts of the social protection system as a reform measure to maintain the system, are also revealed in this article.

At the same time, analyzing the situation with encountered and contemporary problems of public social services offerings to the public, it provides feedback and suggestions on how to improve processes in the system.

**Keywords:** Single Window Service in social protection, principle of “single window”, beneficiary of social services (client), DOST agency, DOST centers.

### ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ «ЕДИНОГО ОКНА» (СИСТЕМЫ «ЕДИНОГО ОКНА») В РАЗВИТИИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ: МЕЖДУНАРОДНАЯ ТЕОРИЯ И ПРИМЕНЕНИЕ В АЗЕРБАЙДЖАНЕ

Е. А. Алирзаев<sup>1</sup>

<sup>1</sup>д.ф.э., Государственный Фонд Социальной Защиты

### Резюме

В статье предлагаются международная теория, применение и перспективы в области предоставления населению всех услуг социальной защиты по принципу «единого окна», основанного на продвижении информационных технологий в сфере социальной защиты, в качестве следующего и нового этапа развития глобальных систем социальной защиты, включая социальную защиту в Азербайджане, а также основы, юридическое и экономическое обоснование и анализ возможностей.

В этой статье, также раскрыта суть реформ и решений, принятых в рамках развития и управления системой социальной защиты Азербайджана, в том числе страховой и пенсионной системы, которая служит основой этой системы, а

также место, роль и возможные воздействия системы социальной защиты как реформа меры по поддержанию системы.

В результате исследования, анализируя ситуацию с существующими и современными проблемами предоставления общественных социальных услуг населению, высказывается мнение и выдвигаются предложения в направлении совершенствования процессов в системе.

**Ключевые слова:** служба единого окна в социальной защите, принцип «единого окна», бенефициар социальных услуг (клиент), агентство DOST, центры DOST.

Sosial müdafiənin tarixində milli sosial müdafiə sistemlərinin inkişafı həmin sistemlərin zamanla dövlət tərəfindən məqsədyönlü olaraq müxtəlif rıçaqlar vasitəsilə tənzimlənməsinin nəticəsi kimi büruzə vermişdir.

Təqribən iki əsr bundan öncə əhalinin sosial cəhətdən müdafiəsinin ilkin-primitiv elementlərinin tətbiqindən başlayaraq sistem halında formalaşan və təbii olaraq, sonrakı dövrlərdə yaranan ehtiyaclardan qaynaqlanmaqla müxtəlif keyfiyyət dəyişiklikləri ilə təkmilləşən sosial müdafiə sistemləri informasiya əsri adlandırılan hazırkı dövrdə də yeni elementlərin mənimsənilməsilə formalaşmaqda davam edir.

Dünya miqyasında sistemli şəkil almaqla formalaşmış bütün milli sosial-müdafiə sistemləri ortaq nəzəriyyələrə söykənməklə, oxşar struktura və idarəetmə baxımından oxşar yanaşmalara əsaslanır. Hazırkı mərhələyə qədər sosial müdafiə sistemləri əsasən pensiya, müavinət, sosial yardım, məşğulluq, sosial reabilitasiya və digər sosial xidmət proqramları kimi istiqamətlər ehtiva olunmaqla, bir növ özünün “klassikləşmə” mərhələsini tamamlamışdır. Bu baxımdan, artıq əhalinin sosial müdafiə ehtiyacları qeyd olunanlarla məhdudlaşmır, həmin istiqamətlər üzrə xidmətlərin daha fərqli, daha asan və daha keyfiyyətli müstəvidə təklif olunması yeni prioritet ehtiyac kimi ortaya çıxır.

Sosial müdafiə sistemlərinin idarə olunmasında müasir informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) tətbiqinə, o cümlədən xidmətlərin əhaliyə təklifinin İKT-nin tətbiqi sayəsində elektron müstəviyə keçirilməsinə beynəlxalq səviyyədə, bütövlükdə müsbət meyil kimi müraciət edilir.

Təklif edilən sosial müdafiə proqramları bir çox hallarda məlumatlılıq, coğrafi, mədəni, sosial, iqtisadi maneələr, həmçinin cəmiyyətdə sosial müdafiə üzrə xidmətlərin təminatçısı rolunda çıxış edən səlahiyyətli qurumların rolu və məsuliyyəti ilə əlaqədar şəffaflığın olmaması, həmin məsuliyyətlərin inzibati strukturlar tərəfindən müəyyənləşdirilməsində səriştə çatışmazlığı, sosial müdafiənin davamlılığının təmin olunmaması və sair səbəblərdən cəmiyyət tərəfindən tam miqyasda və effektiv istifadə olunmur. Bu baxımdan, informasiya texnologiyaları üzərində qurulmaqla sosial xid-

mətlərin paket şəklində həmin xidmətlərin benefisiarına (klientə) çatdırılmasının “vahid pəncərə xidməti” (ingiliscə - “Single Window Service” və ya “SWS”) prinsipinə əsaslanmaqla vahid məkan və ya platforma çərçivəsində təşkili sosial müdafiənin yeni aspekti və sosial müdafiəyə yeni yanaşma forması kimi çıxış edir. Bu mənada mövzu Azərbaycanda sosial müdafiə sisteminin növbəti inkişaf perspektivi baxımından aktualıq kəsb edir.

Yeni meyil kimi formalaşdığı üçün qeyd edilən mövzu üzrə yazılı mənbələrə az rast gəlinir və demək olar ki, mövzuya dair informasiyalar hələ ki, bununla əlaqədar müxtəlif səviyyədə beynəlxalq təşkilatlar tərəfindən aparılmış tədqiqat nəticələrini, müşahidələri, ayrı-ayrı ölkələrdə sistemin tətbiqi ilə bağlı konkret pilot layihələrin fəaliyyətinin və onun nəticələrinin qiymətləndirilməsinə dair olmaqla, internet informasiya ehtiyatlarında cəmləşmişdir.

Xüsusən internet resurslarında, demək olar ki, eyni mənada işlədilən “Vahid pəncərə xidməti” və ona paralel şəkildə “bir pəncərə xidməti” və ya “bir pəncərə” prinsipi ifadələrinə (ingiliscə “One Stop Service” və ya “One Stop Shop”(OSS)) getdikcə daha çox rast gəlmək olur. Lakin mahiyyəti və əhatə baxımından “vahid pəncərə xidməti” (SWS) anlayışı daha geniş olmaqla, həmçinin özündə “bir pəncərə” (One Stop Shop (OSS)) prinsipini də birləşdirir [1;2;3].

“Vahid pəncərə xidməti” konsepsiya olaraq yeni hesab edilə bilməz, çünki sosial müdafiə sistemlərində tətbiq edilməzdən hələ illərlə əvvəl vergi, biznes-qeydiyyat, vətəndaşlara xidmətlə əlaqədar digər sektorlarda tətbiq edilmişdir. Xüsusilə son dövrlərdə dövlət sektorunun modernləşdirilməsi üçün vahid pəncərə xidmətinin tətbiqinə beynəlxalq təşkilatlar, şəbəkələr, donor təşkilatları, o cümlədən Dünya Bankı, Birləşmiş Millətlər Təşkilatının İnkişaf Proqramı (UNDP), ABŞ Beynəlxalq İnkişaf Agentliyi (USAİD) tərəfindən milli hökumətlərə maliyyə və texniki dəstək verilməsinin təsiri ilə “vahid pəncərə” sisteminin tətbiqi miqyası daha da genişlənmişdir. 2017-ci ildə Dünya Bankının araşdırmasına əsasən, dünyanın 82 ölkəsində (əsasən Asiya, həmçinin Mərkəzi, Şimali və Şərqi Avropa, Şimali və Cənubi Amerika ölkələri) vətəndaşlara dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin bu və ya digər formada mövcudluğu müəyyən edilmişdir [1].

İnkişaf etmiş sosial müdafiə sistemlərinə malik ölkələrlə müqayisədə, xüsusilə iqtisadi cəhətdən inkişaf etməkdə olan Afrika, Asiya, Latın Amerikasına ölkələrində (Braziliya, Çili, Hindistan, İndoneziya, Malayziya, Banqladeş və sair kimi keçid ölkələrində) sosial xidmətlərin təşkilinin “bir pəncərə” formatında aparılması imkanlarının yaradılması üzrə tətbiqini tapmış təcrübə və cəhdlər daha çox nəzərə çarpır [1].

Bu, əsasən həmin ölkələrdə vətəndaş əlçatanlığının (coğrafi yerləşmə, uzaqlıq, sağlamlıq imkanlarının məhdudluğu, xərc tutumluluq, böhranlı vəziyyət və s. kimi sosial-iqtisadi hadisələrlə bağlı) və vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsilə (xüsusilə

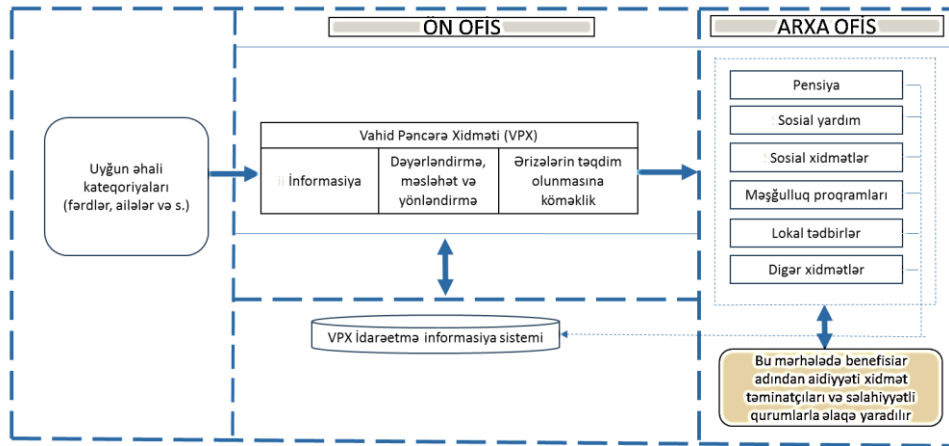
həssas hesab edilən əhali təbəqələri üçün) sosial müdafiə sisteminin cəlbediciliyinin artırılması və eyni zamanda yoxsulluğun azaldılmasına dəstək, təklif edilən sosial xidmətlərin benefisiarı (klient) ilə xidmət təminatçısı arasında yarana biləcək istənilən neqativ halların qarşısının alınması, bəzi hallarda isə xidmətlərin çatdırılmasının elektron formatda təşkili ilə iş qüvvəsinin azaldılması hesabına idarəetmə xərclərinin azaldılması, sistemin idarə edilməsində operativliyin və səmərəliliyin artırılması kimi məqsədlərə əsaslanır.

Sosial müdafiə sistemlərində isə “vahid pəncərə” prinsipinin ilk tətbiqi təcrübəsi hələ 1970-ci illərdə Avstraliyada baş vermişdir. Həmin vaxtda da hazırkı dövrdə də eynilə qiymətləndirildiyi kimi, “bir pəncərə xidməti”nin tətbiqində əsas məqsəd – vahid məkan vasitəsilə (mümkün olduqda qərar verilməsi səlahiyyəti də daxil olmaqla) müraciət edən şəxsi (klienti) bilavasitə digər aidiyyəti qurumlarla əlaqələndirmədən (və ya bir və ya iki məmurdan artıq səlahiyyətli şəxslə kontakt qurulmadan) vahid bir müraciət çərçivəsində, vahid məkanda, mümkün qədər kompleks şəkildə xidmətlərlə təmin edilməsi olmuşdur. Avropa məkanında isə bu tipli yanaşmalara 1990-cı illərin əvvəllərindən rast gəlmək olar və bu yanaşmalar 1990-cı illərin ikinci yarısından ilkin olaraq başlayaraq “e-hökumət” təşəbbüsləri və vətəndaş və ya klientə istiqamətlənmiş idarəetməyə nail olunması üçün inteqrasiyanın həlledici rolu vasitəsilə genişlənmişdir [2].

Hazırda bu istiqamətdə, artıq beynəlxalq səviyyədə müxtəlif ölkələrdə sosial müdafiə sistemi ilə bağlı sosial xidmətlərin İKT üzərində qurulan “bir pəncərə sistemi” (bu məzmununda başqa adlandırmalardan da istifadə edilir) prinsipi ilə təklifinin uğurlu və uğursuz təcrübəsi, eyni zamanda nəzəriyyəsi formalaşmışdır.

Əsasən internet informasiya ehtiyatlarında olmaqla sosial müdafiədə “bir pəncərə xidməti” anlayışı və ya modeli ilə bağlı vahid ifadələrə rast gəlinmir. Ölkələr üzrə yanaşma və miqyas baxımından fərqliliklər mövcud olsa da, ümumilikdə bu anlayışı belə ifadə etmək olar: Sosial müdafiədə “bir pəncərə xidməti” mərkəzləşdirilməmiş dövlət strukturlarına məxsus sosial müdafiə proqramlarının və məşğulluq xidmətlərinin həmin xidmətlərin benefisiarına (klientə) və ya potensial benefisiara lokal səviyyədə (icma, bələdiyyə, rayon, kənd və s.) vahid məkandan və ya platformadan çatdırılmasıdır (Şəkil 1):

**E.Ə.Əlirzayev: Sosial müdafiə sisteminin inkişafında “vahid pəncərə xidməti”nin (“bir pəncərə” sistemi) tətbiqi problemləri: beynəlxalq nəzəriyyə və Azərbaycanada tətbiqi məsələləri**



Şəkil 1. Sosial müdafiədə “vahid pəncərə xidməti”-nin tipik təşkilati-funksional strukturu (Şəkil beynəlxalq təcrübə nəzərə alınmaqla müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir)

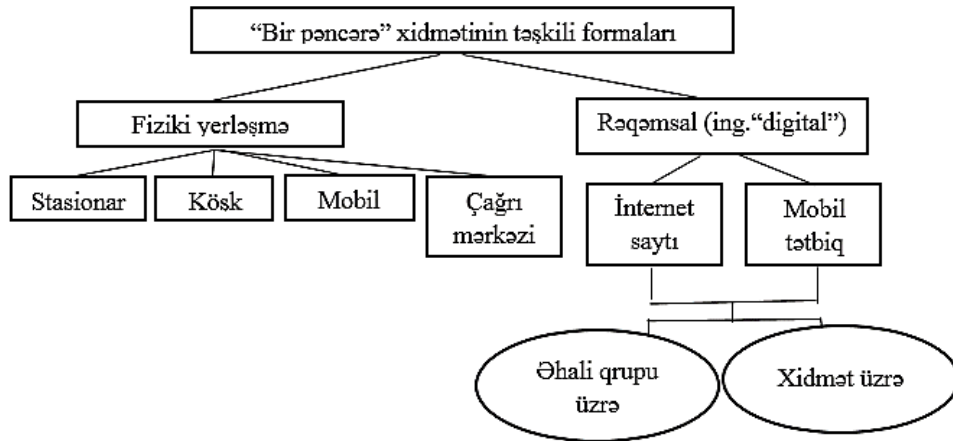
Formalaşan nəzəriyyələrdə sosial müdafiə sahəsində vahid pəncərə xidməti ümumi yanaşma baxımından üç kateqoriya üzrə təsnifatlaşdırılır: vahid müraciət məntəqəsi (ingilis dilində - “single referral point” və ya “first stop shop”), vahid giriş məntəqəsi (ingilis dilində - “single entry point” və ya “convenience store”) və “bir pəncərə” (ingilis dilində - “one-stop-shops”). “Vahid müraciət məntəqəsi” kliyenti mövcud xidmət sxemləri barəsində məlumatlandırır, kliyentin vəziyyətini dəyərləndirir və onu bilavasitə xidmət təminatçısına yönləndirir. Bu yanaşmada müəyyən güzəştlərdən faydalanmaq üçün qeydiyyatla görə kliyentlər son nəticədə özləri məsuliyyət daşıyırlar və bu tipli məkan bir qayda olaraq kənd səviyyəsində təşkil olunur. “Vahid giriş məntəqəsində” ərizələrin işlənməsi prosesinin kliyent adından bir və ya bir neçə sosial proqram təminatçısı tərəfindən təklif edilən xidmətlərdən istifadə hüququ və həmin xidmətlərə uyğunluğunun yoxlanılması ilə həm kliyentin, həm də xidmət təminatçılarının məsuliyyətinin azaldılması ilə nəticələnən çoxsaylı funksiyaların yerinə yetirilməsi təmin olunur və bu tipli məkan bir qayda olaraq bələdiyyə səviyyəsində təşkil olunur. “Bir pəncərə metodu”nun mahiyyəti isə kliyentlərin təklif edilən xidmətlərə hüquqlarının olmasının yoxlanılmasına və kliyentlərin qeydiyyatla alınmasına məsul qurumların vahid bir məkanda qruplaşdırılmasıdır. Belə məkanlarda bir qayda olaraq kliyentlə bilavasitə məmur deyil, müraciət edən kliyentin bütövlükdə bütün ehtiyaclarının qiymətləndirilməsinə, sənədlərin rəsmiləşdirilməsi və nəticələrin ötürülməsinə məsul sosial işçilər (sosial agentlər) əlaqəyə girir. Bir çox hallarda daha çox yuxarı səviyyələrdə tətbiqini tapan (kənd, icma və s. səviyyədə fərqli olaraq) bu tipli məkanlarda faktiki olaraq əlavə (yardımçı) xidmətlərin də göstərilməsi (bank, sığorta, ödəniş, notarius və s.) həyata keçirilir [4;5].

Mahiyyət və funksionallıq baxımından bu üç anlayışın bir-birilə bənzər olmasına baxmayaraq, sosial müdafiə sistemləri ilə əlaqədar “bir pəncərə” məfhumu ilə uyğun gələn “one stop shop” anlayışı tətbiq edilən əsas anlayış kimi çıxış edir.

Bu anlayış 1920-ci illərin sonu 1930-cu illərin əvvəllərində ABŞ-da ortaya çıxmışdır və eyni zamanda bu anlayışla eyni mənalı “one stop store”, “one stop source” anlayışlarına da rast gəlmək mümkündür və mənası – müştərilərin şəhərin bütün digər satış nöqtələrini gəzməyə ehtiyac qalmadan vahid bir məkanda və ya “bir dayanacaq”da ehtiyacları olan hər şeyi tapması imkanındır [4].

Sosial müdafiə sahəsində “vahid pəncərə xidməti” xüsusi bir model olmaqdan daha çox konseptuallıq kəsb etməklə, bir qayda olaraq spesifik fərqliliklər göstərir. Belə ki, sosial müdafiə sahəsində ayrı-ayrı dünya ölkələrində indiyədək tətbiq edilmiş “vahid pəncərə” layihələri, təbii olaraq, həmin ölkələrin yerli spesifik xüsusiyyətləri, o cümlədən həmin proqramların həyata keçirilməsində nəzərdə tutulmuş əsas məqsəd, mövcud resurs imkanları, siyasi iradə, əhatə olunan sosial müdafiə proqramları və sair kimi amillər nəzərə alınmaqla formalaşdırılır və həyata keçirilir.

“Bir pəncərə” xidmətinin təşkili imkanları aşağıdakıları əhatə edir (Şəkil 2.):



Şəkil 2: Beynəlxalq praktikada formalaşmış təcrübəyə əsasən dövlət qurumları tərəfindən göstərilən xidmətlərin “bir pəncərə prinsipi” ilə təşkili formaları

*Mənbə: Dünya Bankı 2017.*

Sosial müdafiə sahəsində vahid pəncərə xidmətinin tələb və təklif baxımından əsas potensial üstünlüklərini aşağıdakı kimi qiymətləndirmək olar (Cədvəl 1):

**E.Ə.Əlirzayev: Sosial müdafiə sisteminin inkişafında “vahid pəncərə xidməti”nin (“bir pəncərə” sistemi) tətbiqi problemləri: beynəlxalq nəzəriyyə və Azərbaycanda tətbiqi məsələləri**

Cədvəl 1: Sosial müdafiə sahəsində vahid pəncərə xidmətinin tələb və təklif baxımından əsas potensial üstünlükləri (Cədvəl beynəlxalq təcrübə nəzərə alınmaqla müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir)

Tələb baxımından	Təklif baxımından
Təklifdən istifadə üçün daha az zaman və xərc sərfiyyatı.	İntegrə olunmuş vahid elektron informasiya bazasından istifadə olunduğu üçün xidmətlərin təminatçısı olan qurumlar (dövlət) üçün məlumatların işlənməsi, qurumlararası məlumat mübadiləsi və nəticənin ortaya qoyulması ilə bağlı zamana və xərclərə qənaət. Süründürməçilik, korrupsiya və digər xoşagəlməz halların minimuma endirilməsi.
Təklif olunan xidmətlər, onlardan istifadə hüququnun olması barədə daha operativ və geniş məlumatlılıq	Faktiki təklif edilən xidmətlər (müxtəlif sosial xidmətlər, müavinətlər və s.) barədə kliyentin məlumatlı olması əminliyi; ilkin olaraq yalnız bir xidmət üzrə müraciət etmiş şəxsə vahid elektron informasiya bazasından istifadə etməklə eyni zamanda hüququ olduğu və ya sistem tərəfindən ehtiyacının müəyənləşdirilərək həmin şəxsə uyğun mövcud digər sosial müdafiə xidmətləri barədə informasiyanın dərhal verilməsi.
Kliyent üçün ilk müraciət edilən yerlə hədəfə alınmış nəticənin (eyni zamanda sonradan aşkarlanan ehtiyaclar üzrə digər nəticələrin) əldə olunması (təmin edilməsi) yerininin eyni olması	Kliyətlərin sosial ehtiyaclarının qiymətləndirilməsi, müraciətlərə baxılması və xidmətlə təmin edilməsinin vahid mərkəzdən aparılması ilə bütövlükdə onların sosial müdafiəsinin daha operativ və keyfiyyətli idarə olunmasına və sosial müdafiədə nəticə etibarilə ümumvətəndaş məmnunluğuna nail olunması.

Qeyd etmək olar ki, 2007-ci ildən başlayaraq Azərbaycanda dövlət idarəetməsində, həmçinin sosial müdafiə sahəsini də ehtiva etməklə şəffaflıq, sosial ədalətçilik, operativlik, texnoloji innovativlik (o cümlədən informasiya texnologiyalarının tətbiqi) kimi prinsiplərə əsaslanmaqla ardıcıl şəkildə qəbul edilən konsepsiyalar idarəetmənin müasir günün tələblərinə uyğunlaşdırılması üçün infrastrukturun formalaşdırılmasına imkanlar yaratmışdır [5;6].

Azərbaycanda da dövlət idarəetməsində “bir pəncərə” prinsipinin tətbiqinə 2007-ci ildən əsasən sahibkarlıq mühitinin əlverişliliyinin yüksəldilməsi, sahibkarlıq subyektlərinin qeydiyyatının bu prinsip vasitəsilə vahid dövlət orqanından aparılmasını ehtiva edən vahid beynəlxalq praktikada da öz təsdiqini tapdığı kimi, biznes-vergi sahəsində hüquqi baza və mexanizmlərin formalaşdırılması ilə başlanılmışdır [7].

Azərbaycanda “bir pəncərə” prinsipinin bir sistem halında tətbiqini isə beynəlxalq təcrübəyə əsaslanaraq bütün dövlət orqanlarının elektron xidmətlərinin vahid platformada cəmləşdirildiyi “Elektron Hökumət” portalının 2010-cu ildən istifadəyə verilməsi ilə əlaqələndirmək olar. “Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya



texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010-2012-ci illər üçün Dövlət Proqramının (Elektron Azərbaycan) təsdiq edilməsi haqqında Sərəncam, “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” 23 may 2011-ci il tarixli Fərman və digər normativ hüquqi aktların qəbul edilməsilə onun fəaliyyətinin hüquqi bazası təmin edilmişdir.

Bu xidmətlərin ilkin əlaqələndiricisi kimi Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (“ASAN xidmət”) yaradılması və onun sonrakı fəaliyyəti Azərbaycanda dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin vahid platformadan (məkandan) əhali üçün vahid və əlaqələndirilmiş formada əlçatanlılığının təmin edilməsinin (təklif edilməsinin) fundamental təcrübəsini formalaşdırmışdır [8].

Təbiidir ki, 2012-ci ildə “ASAN xidmət”-in yaradılması və onun fəaliyyəti əvvəlcədən beynəlxalq təcrübə əsas götürülməklə, eyni zamanda lokal ehtiyaclar, milli xüsusiyyətlər və bir sıra innovativ yanaşma və tədbirlərin tətbiqi nəzərə alınmaqla təmin edilmişdir. Nəticə etibarilə hazırda “ASAN xidmət”, demək olar ki, dövlət xidmətlərinin əhaliyə (başqa sözlə “klientə”) təklif edilməsində özünəməxsus və kifayət qədər müvəffəqiyyətli model kimi, fikrimizcə, bu tipli bir xidmətin təşkili səviyyəsi və keyfiyyətinin əsas göstəricisi kimi çıxış edən vətəndaş məmnunluğu prinsipinin yüksək dərəcədə təmin edilməsi ilə eyni zamanda tədqiqat obyektini olaraq beynəlxalq dairələr tərəfindən araşdırılır və Azərbaycanda formalaşmış təcrübədən istifadə olunmasına çalışılır. Vahid pəncərə xidmətinin əsaslarına mövzunun əvvəlində toxunduğumuz və əsas cəhətlərini verməklə açmağa çalışdığımız xüsusiyyətləri nəzərə aldıqda, göstərdiyi xidmətlərin çoxsahəliliyi və klientin yalnız faktiki problemi üzrə müraciətinə baxması, ayrı-ayrı xidmətlərə eyni zamanda müraciət edilməsi, ehtiyac olduqda müraciət məsuliyyətinin klientin bilavasitə özünə aidliyi, eyni zamanda müxtəlif sahələri əhatə edən dövlət xidmətlərinin vahid məkanda həmin sahə üzrə müstəqil məsuliyyətə əsaslanan fəaliyyəti və ən əsası xidmətlərin yalnız bir əməkdaşla (şəxslə) kontakta girilməməsi ilə əldə olunması kimi xüsusiyyətlər “ASAN xidmət”-in bir vahid pəncərə xidməti üzrə daha çox “convenience store” modelinə (yuxarıda qeyd olunmuşdur) aid olmasını təsdiq edir. Belə təsəvvür etmək olar ki, “ASAN xidmət” əsas məqsəd və hədəfləri aydın olmaqla, bilavasitə dövlətin adından onun çoxsahəli xidmətlərinin əhaliyə ən asan üsulla çatdırılması məqsədini daşımaqla, dövlətin yerinin və təsirinin gücləndirilməsinə xidmət edir. Əlbəttə, bu tipli model təbii olaraq öz mahiyyətindən də irəli gələrək dövlət tərəfindən əhaliyə göstərilən xidmətlərin çox hissəsini əhatə edən sosial müdafiə sahəsinin çoxşaxəli və çoxsaylı funksiyaları üzrə xidmətlərinin ayrıca bir altstruktur və ya digər bir formada ayrıca, lakin eyni məkan daxilində və ya çərçivəsində keyfiyyətli təklifini mümkün hesab etmək olar. Dünya

**E.Ə.Əlirzayev: Sosial müdafiə sisteminin inkişafında “vahid pəncərə xidməti”nin (“bir pəncərə” sistemi) tətbiqi problemləri: beynəlxalq nəzəriyyə və Azərbaycanda tətbiqi məsələləri**

təcrübəsində də sosial müdafiə sahəsi üzrə xidmətlərin vahid pəncərə prinsipi ilə təklifi məhz bu məqsədlə təsis edilmiş ayrıca qurumlar tərəfindən aparılır.

Hazırda onun “ASAN xidmət”in göstərdiyi xidmətlər içərisində sosial müdafiə sahəsinə aid olan yeganə xidmət – əmək pensiyalarının təyin edilməsidir və bu, daha çox əmək pensiyasının təyin edilməsinin təşkili məqsədini daşımaqla, zəruri sənədlərin qəbulu, həmin sənədlərin baxılması üçün hazırkı arxa ofisə, yəni müvafiq aidiyyəti dövlət qurumuna (Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi yanında Dövlət Sosial Müdafiə Fonduna) ötürülməsi və son nəticənin müraciət edən şəxsə (klientə) çatdırılması mahiyyətini daşıyır.

Dünya ölkələrinin praktikası sosial müdafiə sahəsi üzrə “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanması hədəfə alınaraq göstərilən xidmətlərin digər sektorlardan olan xidmətlərlə birgə klientə çatdırılmasından daha çox, onsuz da bir-birilə bu və ya digər qaydada bağlılığı olan sosial müdafiə sahəsinə aid xidmətlərin məhz bu sahə üzrə xidmət göstərilməsində ixtisaslaşmış formatda fəaliyyət göstərən platforma üzərindən (qurum və s. vasitəsilə) təqdim edilməsinin daha səmərəli və buna görə də, hökumətlər tərəfindən daha çox müraciət edilməkdə olan seçim kimi önə çıxdığını göstərir. Bu zaman əksər hallarda xidmətlərin təklifi sosial müdafiə sisteminin bütün xidmətlərini əhatə etməyərək, ilkin növbədə ehtiyacların və xidmətin təklifinin son effektivliyinin qabaqcadan müəyyənləşdirilməsinə əsaslanmaqla, ilk növbədə klientə çatdırılması ən asan və ya eyni zamanda xərctutumlu yolla həyata keçirilə bilən xidmətlərin inteqrasiyası təmin edilir.

Azərbaycanın sosial-iqtisadi inkişafının hazırkı səviyyəsində əhalinin sosial müdafiə ehtiyacları, eyni zamanda qloballaşan idarəetmə münasibətləri fonunda əhalinin bütövlükdə sosial müdafiə sistemində yaşamasındakı dəyişmələr dövlət institutunu tərəfindən onun yeni tələblərə uyğunlaşdırılmasını zərurətə çevirir. Belə ki, XX əsrin sonlarında suveren dövlət quruculuğunun ilkin dövrlərində yaşanan böhranlı sosial-iqtisadi vəziyyət bu məsələlərin həmin dövrdə əhalinin ehtiyacları iyerarxiyasında, təbii olaraq, aşağı səviyyələrdə qalmasını şərtləndirməsinə baxmayaraq, həyat səviyyəsinin yüksəlməsilə sosial müdafiə sahəsində dövlət tərəfindən təklif olunan xidmətlərin təklifi formalarına münasibətdə əhali və ya istehlakçıların tələbləri də keyfiyyətə yeni müstəviyə keçir. Artıq istifadəçi təklif olunan dövlət xidmətlərindən, o cümlədən sosial müdafiə sahəsi üzrə istifadə edə biləcəyi və ya hüququnun olduğu xidmətlərdən bir platforma və ya məkan üzərindən qarşılıqlı əlaqələndirilmiş şəkildə və daha çox elektron formada yararlanmağa üstünlük verir. İnformasiya texnologiyalarının sürətli inkişafı və tətbiqi bu prosesin əsas hərəkətvericisi kimi çıxış edir.

Azərbaycanda dövlət idarəetməsinin bütün sahələrində, o cümlədən sosial müdafiə sahəsində informasiya texnologiyalarının cəmiyyətin həyatına tətbiqi hazırkı dövrdə dövlətin sosial-iqtisadi maraqları dairəsinin tərkib halqasıdır. Sosial müdafiə sahəsi

üzrə göstərilən xidmətlər üzrə, xüsusilə də sosial müdafiə sektorunda əsas keyfiyyət göstəricilərindən biri kimi qiymətləndirilməli olan vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsinə beynəlxalq inteqrasiya şəraitində informasiya texnologiyalarının tətbiqinə əsaslanmayan infrastruktur olmadan nail olunmasının qeyri-mümkünlüyü hökumət tərəfindən şərtsiz qəbul edilir və onun tətbiqi dairəsinin genişləndirilməsi yeridilən dövlət siyasətinin tərkib hissəsi kimi qəbul edilir. Ölkədə informasiya texnologiyalarının tətbiqinin genişlənmə dərəcəsini və ya imkanlarını anlamağa imkan verən aşağıdakı baza informasiya bu sahədə bu əsasda seçimin doğru aparıldığını hesab etməyə imkan verir (Cədvəl 2):

Cədvəl 2. Azərbaycanda informasiya texnologiyalarının inkişafının əsas infrastruktur göstəriciləri

Göstəricilər	2005	2008	2011	2014	2017
Əhalinin hər 100 nəfərinə düşən sabit şəbəkə telefonlarının sayı, ədəd	13	15	16	17	15
Əhalinin hər 100 nəfərinə düşən mobil telefon abunəçilərinin sayı, abunəçi	27	70	104	107	104
Əhalinin hər 100 nəfərinə düşən İnternet istifadəçilərinin sayı, nəfər	8	17	65	75	79
Mobil rabitə ilə əhatə olunmuş ərazidə yaşayan əhalinin ölkə əhalisində xüsusi çəkisi, faizlə	99,0	99,0	99,8	99,8	100,0
Ay ərzində İnternetdən 20 saatlıq istifadə üçün orta tarif, manat	5,0	2,1	1,5	1,3	1,2
İnternetdən istifadə tarifi adambaşına düşən orta aylıq ümumi milli gəlirə nisbəti, faizlə	4,3	0,9	0,5	0,2	0,2
Ay ərzində 100 dəqiqə mobil danışıq üçün orta tarif, manat	18,0	9,0	7,4	6,9	6,6
Mobil danışıq tarifi adambaşına düşən orta aylıq ümumi milli gəlirə nisbəti, faizlə	15,5	3,4	2,4	1,4	1,1

*Mənbə: Azərbaycan Respublikasının Dövlət Statistika Komitəsi.*

Hesab edirik ki, artıq, ölkədə bütün sosial müdafiə xidmətlərinin vahid məkan və ya platformadan “bir pəncərə” prinsipi əsasında əhaliyə (klientə) təqdim edilməsinin təşkili üçün ölkədə zəruri baza formalaşmışdır. Belə ki, dövlət orqanlarının informasiya ehtiyatları arasında qarşılıqlı əlaqəyə və mübadiləyə əsaslanan elektron hökumət sisteminin formalaşmış praktikasını müsbət qiymətləndirmək olar. Artıq, bilavasitə bu platforma vasitəsilə bir sıra dövlət orqanlarının elektron informasiya ehtiyatları birləşdirilmiş və sistemin fəaliyyəti həmin qurumlar arasında qarşılıqlı məlumat mübadiləsi şəraitində həyata keçirilir (Məsələn, Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin (bundan sonra – ƏSSMN) Daxili İşlər Nazirliyinin elektron informasiya bazasına (şəxsiyyət vəsiqəsi və s. üzrə məlumatlar) zəruri məlumatların əldə edilməsi üzrə real vaxt rejimində daxil olma imkanları istifadə edilir).

2018-ci ilin oktyabr ayında ƏSSMN tərəfindən açıqlanan məlumata görə, ƏSSMN tərəfindən elektron hökumət portalına inteqrasiya edilmiş sosial müdafiə xidmətlərin sayı 30-a yaxın olmaqla, istifadə statistikasını dinamik artıma malik olmuşdur. Təkcə 2018-ci ilin ilk 9 ayında elektron hökumət portalına ƏSSMN tərəfindən inteqrasiya edilmiş elektron xidmətlərindən istifadə üzrə 7,8 milyon müraciət qeydə alınmışdır. Ən çox müraciət olunan xidmətlər isə “Əmək müqaviləsi bildirişlərinin qeydiyyatına alınması və bu barədə işəgötürənə məlumatın verilməsi” (2 782 963 dəfə və ya 35,9 faizi), “Məcburi dövlət sosial sığortası üzrə hesabatların təqdim edilməsi” (1 289 574 müraciət və ya 16,7 faizi), “İş yerinə dair arayış” (489 712 müraciət), “Tibbi-sosial ekspert komissiyasında sonuncu müayinəyə dair məlumatın verilməsi” (428 114 müraciət), “Əmək müqaviləsi bildirişləri barədə məlumatların işçilər tərəfindən əldə edilməsi” (308 150 müraciət), “Əmək qabiliyyətinin müvəqqəti itirilməsinə görə müavinətlə bağlı haqq-hesab cədvəlinin təqdim edilməsi” (237 940 müraciət) və digərləri olmuşdur [9].

2017-ci ilin birinci rübünün yekunu üzrə dərc edilmiş “Elektron hökumət” bülleteni ilə açıqlanan məlumatlara əsasən, həmin dövrə sistem vasitəsilə 42 xidmət təminatçısı tərəfindən (dövlət orqanı, qurumu və s.) təqdim edilən cəmi xidmətlərin sayı 396 olmuşdur [10].

Müəyyən etmək olur ki, bu platforma vasitəsilə ən çox sayda xidmət təklif edən ilk üç xidmət təminatçıları sırasında 3-cü sırada görünməsinə baxmayaraq (Vergilər Nazirliyi – 57, Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi – 37, ƏSSMN – 28), xidmətlərə müraciətlərin sayına görə 1-ci sırada qərarlaşmış və ümumilikdə 4,5 milyon cəmi müraciət sayından 2,6 milyonu və ya 57,8 faizi ƏSSMN tərəfindən təklif edilən xidmətlərin payına düşmüşdür.

Yuxarıda qeyd olunan statistik göstəriciləri cari vəziyyətdə, həmçinin sosial müdafiə sahəsi üzrə xidmətlərin Azərbaycanda elektron müstəvidə təklifinin və ona hazırlığın və ya elektronlaşdırılmasına tələbin səviyyəsini və buna adekvat olaraq elektronlaşdırmanın dərinləşdirilməsi istiqamətində qərar qəbuluna ehtiyacın tezliyinin müəyyənləşdirilməsinin zəruriliyi mənasında ölçü meyarı kimi də qiymətləndirmək olar.

Xüsusilə son dövrlərdə dövlət orqanları tərəfindən əhaliyə göstərilən xidmətlərin elektronlaşdırılmasının gücləndirilməsi ilə bağlı hökumət tərəfindən daha sıxlıqla qərarlar (qanunlar, fərmanlar, sərəncamlar və s.) qəbul edilir. Bu, eyni zamanda daxili tələblə yanaşı, beynəlxalq tələblərə uyğunlaşma ehtiyacı nəzərə alınmaqla həyata keçirilir.

“Əhalinin məşğulluğu, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 9 avqust tarixli 229 nömrəli Fərmanı ilə ƏSSMN-nin tabeliyində “Dayanıqlı və Operativ Sosial Təminat Agentliyi” publik hüquqi şəxsin (DOST

Agentliyi) yaradılması Azərbaycanada sosial müdafiə sahəsi üzrə xidmətlərin tam mənadada “bir pəncərə” prinsipi ilə təqdim edilməsinin əsasının qoyulması hesab edilməlidir. Qeyd olunan Fərmanla eyni zamanda yerlərdə DOST mərkəzlərinin yaradılmasına qərar verilmişdir.

Qeyd olunan yeni idarəetmə strukturu Azərbaycanada sosial müdafiə sisteminin islahatları baxımından olduqca aktual əhəmiyyət kəsb etməsilə yanaşı, fikrimizcə, onun fəaliyyətliliyinin təmin edilməsi üçün aşağıdakı məsələlərin həlli prioritet mahiyyətə malikdir:

✓ Ölkədə elektron hökumətin inkişafı üçün münbit infrastrukturun formalaşdığını da nəzərə alaraq, beynəlxalq praktikada sosial müdafiə sahəsində tətbiq edilməkdə olan “vahid pəncərə xidməti”nin (ingiliscə “Single Window System” və ya “SWS”) beynəlxalq nəzəriyyədə formalaşmış kateqoriyalarından birinin model kimi qəbul edilməklə Azərbaycan halında optimal seçim olaraq qəbul edilməsi və ya həmin standart modelin lokal xüsusiyyətlər nəzərə alınmaqla uyğunlaşdırılması və ya “milliləşdirilməsi” (Müvafiq fərmanda mərkəzlərin fəaliyyətində “bir pəncərə” prinsipinin əsas götürülməsinə baxmayaraq, sözügedən modellərin regional baxımdan diferensiasiyası imkanlarının nəzərdə saxlanması daxil olmaqla);

✓ Mərkəzin (mərkəzlərin) yaradılacağı bölgələrin müəyyənləşdirilməsi üçün ümumi hədəf və məqsədə uyğun başlıca seçim meyarının və ya meyarlarının müəyyənləşdirilməsi (mərkəzlərin yaradılması ilə bərabər sosial müdafiə sisteminin məcmu xərclərinin minimum səviyyədə saxlanması və ya azaldılması, daha çox əhali kateqoriyasının əhatə olunması, kiçik əhatə dairəli, lakin pilot layihə kimi daha dayanıqlı fəaliyyət praktikasının əldə olunması və növbəti perspektivdə regional genişləndirilməsi, sosial müdafiə sistemi ilə bağlı ictimai rəyin yenidən formalaşdırılması, dövlətin ümumi siyasətinə uyğunluğun təmin edilməsi və s.) əsasında variantların qiymətləndirilməsilə təhlillərin aparılması və təkliflərin ortaya qoyulması;

✓ Mərkəzin fəaliyyətinin İKT-yə söykənməsini nəzərə alaraq Mərkəzlərin fəaliyyəti ilə əlaqədar konsepsiyanın hazırlanaraq yekunlaşdırılmasından daha əvvəl Mərkəzlərə xidmətləri inteqrasiya ediləcək dövlət orqanlarının “bir pəncərə” prinsipi ilə fəaliyyətinin təmin edilməsi üçün elektron informasiya ehtiyatlarının inkişaf etdirilərək və ya yaradılaraq birləşdirilməsinin və zəruri informasiyalara qarşılıqlı giriş imkanının mümkünliyünün böyük ölçüdə təmin edilməsi;

✓ Mərkəzlərin yaradılması ilə ölkədə sosial müdafiə institutunun daha mütərəqqi müstəviyə transformasiyasını qəbul etməklə işçi sayının ixtisarı və ya ştatların ləğvi, strukturun yenidən formalaşdırılması ilə bağlı qərarlılığın ortaya qoyulması.

Lakin yuxarıda sadalananlarla yanaşı, hökumət tərəfindən bu mərkəzlərin konkret olaraq kifayət qədər qısa zaman kəsiyində yaradılmasının təmin olunması məsələsini

**E.Ə.Əlirzayev: Sosial müdafiə sisteminin inkişafında “vahid pəncərə xidməti”nin (“bir pəncərə” sistemi) tətbiqi problemləri: beynəlxalq nəzəriyyə və Azərbaycanda tətbiqi məsələləri**

nəzərə alındıqda, hesab edirik ki, mərkəzlərin yaradılacağı bölgənin seçimi ilə bağlı aşağıdakı istiqamətlər, müəyyən mənada, daha çox prioritet qazanır:

✓ Mərkəzlərin yaradılmasında bütün Azərbaycanın bütün inzibati rayonları üzrə ayrılıqda və ya regional mərkəzlərin yaradılmasına ilk növbədə çalışılmaması və sosial müdafiə sahəsi kimi bir spesifik sahə üzrə vahid mərkəzdən çoxsaylı xidmətlərin göstərilməsi üçün “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanmaqla idarəetmə təcrübəsi olmaması səbəbindən və bu mənada ölkədə yenilik olduğundan, eləcə də konkret bir müddətdə regional genişlənməsinin ilkin məqsədlər sırasında dayanmadığından seçim edilməsində ölkə paytaxtı Bakı şəhərində və onun sosial-iqtisadi problemlərin və ya başqa sözlə, sistem üçün sosial “yükün” daha az olduğu müəyyən edilən rayonda mərkəzin yaradılması;

✓ Yaradılacaq mərkəzlərdə sayının və inteqrasiya mümkünlüyünün əvvəlcədən müəyyənləşdirilməsinə baxmayaraq, sosial müdafiə sistemi üzrə xidmətlərin hamısının bütövlükdə və ya eyni zamanda həmin mərkəzlərə inteqrasiya edilməsinə çalışılmaması və inteqrasiyası və ilk olaraq təklif edilməyə texniki cəhətdən tam hazır olan xidmətlərin əhaliyə (klientə) təklif edilməsi;

✓ Bu əsasda qazanılan təcrübə, o cümlədən qarşılaşılan problemlər, fəaliyyətin təmin olunması ilə bağlı hüquqi, inzibati, təşkilati boşluqlar, zəif cəhətlər nəzərə alınaraq fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi və xidmət təklifinin kəmiyyət və regional genişlənməsinin təmin olunması;

✓ DOST Agentliyin yaradılması və qısa müddət ərzində fəaliyyətinin təmin olunması ilə əlaqədar qarşıya çıxan vəzifələr eyni zamanda ölkədə əhaliyə göstərilən xidmətlərin elektronlaşdırılması ilə bağlı mövcud boşluqların və ya həllini tapmamış problemlərin aradan qaldırılmasını labüd istiqamət kimi önə çıxarır.

Təsadüfi deyil ki, ölkədə əhaliyə göstərilən xidmətlərin elektron qaydada həyata keçirilməsi istiqamətində indiyədək görülmüş əhəmiyyətli işlərə baxmayaraq, sosial sahənin əmək, məşğulluq, sosial müdafiə və sosial təminat istiqamətlərində vətəndaşlara göstərilən xidmətlər üzrə operativliyin, şəffaflığın, informasiya texnologiyalarının tətbiqi ilə idarəetmədə innovativliyin təmin edilməsi, süründürməçilik və bu kimi digər neqativ halların aradan qaldırılmasının hədəf alınması, xüsusilə xidmətin mahiyyətindən və fəaliyyət quruluşundan irəli gələrək mümkün olduğu təqdirdə tam elektronlaşdırılmasının təmin edilməsi məqsədilə “Əmək, məşğulluq, sosial müdafiə və sosial təminat sahələrində elektron xidmətlərin tətbiqinin genişləndirilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 5 sentyabr tarixli Fərmanı imzalanmış və bununla ƏƏSMN-nin mövcud fəaliyyət istiqamətləri üzrə əhaliyə göstərilən xidmətlərin vahid platforma üzərindən təklif edilməsinin elektron formada təqdim edilməsini nəzərdə tutan “e-sosial” internet portalının növbəti üç ay ərzində formalaşdırılmasına qərar verilmiş, 2018-ci ilin noyabr ayından istifadəyə verilmiş “e-sosial”

internet portalı ([www.e-sosial.az](http://www.e-sosial.az)) vətəndaşlara onlar barədə toplanmış sosial xarakterli məlumatlara (əmək müqaviləsi, fərdi uçot, pensiya kapitalı, sosial təminat növləri, torpaq-pay mülkiyyəti, əlillik, reabilitasiya və s. üzrə) real vaxt rejimində giriş imkanı verməklə sosial müdafiə hüquqlarının təmin edilməsi istiqamətində mühüm əhəmiyyətə malikdir ki, bu da bu prosesdə ictimai nəzarətin funksiyasının yerinə yetirilməsinə şərait yaradır, eyni zamanda sistemin fəaliyyəti isə informasiya texnologiyalarına əsaslanmaqla, “android” əməliyyat sistemi və yaxın perspektiv üçün isə “İOS” əməliyyat sistemi vasitəsilə mobil tətbiq platformasında təqdim olunması nəzərdə tutulur. Artıq portala yarandığı 4 ay müddətində 100 mindən çox vətəndaş baxış və 20 mindən çox aktiv istifadəçi sayı qeydə alınmışdır [11;12].

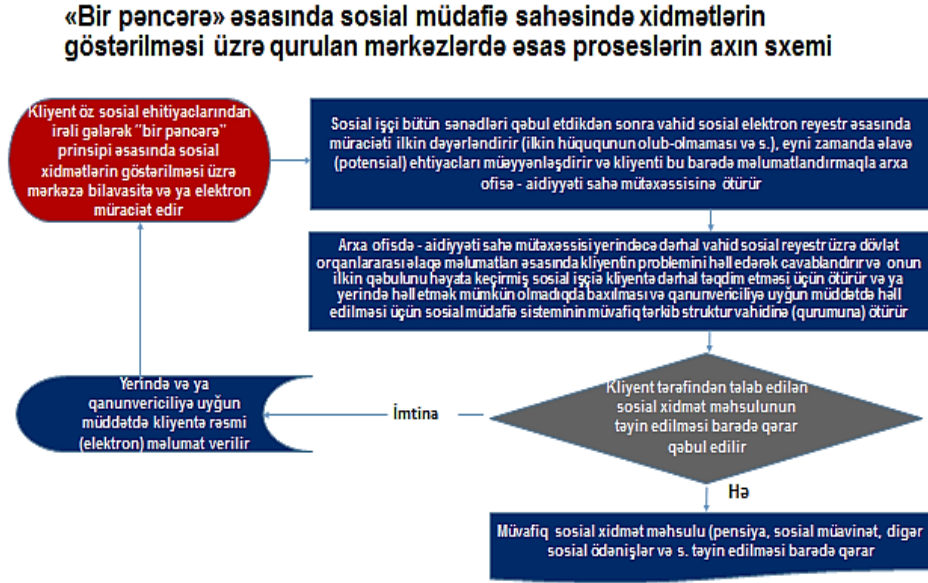
Eyni zamanda bu fərmanda ölkədə pensiya təyinatı prosesinin tam avtomatlaşdırılmasının təmin edilməsi, eləcə də sosial müdafiə ilə bağlı yuxarıda sadalanan sahələr üzrə xidmətlərin elektron qaydada həyata keçirilməsi üçün “ASAN Xidmət” qarşısında elektron hökumət portalının bazasında digər əlaqədar dövlət qurumları ilə elektron informasiya mübadiləsinin həyata keçirilməsinin təşkili ilə bağlı məsuliyyətin müəyyən edilməsi başlıca hədəflərdən biri kimi nəzərə çarpır ( Bundan əvvəl 2018-ci ildə müvafiq fərmanla elektron hökumət sahəsində dövlət siyasəti və tənzimlənməsinin həyata keçirilməsi, dövlət elektron informasiya ehtiyatlarının idarə olunması, onlar arasında inteqrasiyanın təmin edilməsi və digər səlahiyyətlər “ASAN Xidmət”ə həvalə edilmişdir).

Qeyd olunanlar nəzərə alındıqda, fikrimizcə, Azərbaycanda sosial-iqtisadi inkişafın hazırkı mərhələsində daha geniş məfhum olaraq “vahid pəncərə xidməti”nin inteqral kateqoriyası kimi “bir pəncərə” prinsipinə əsaslanmaqla və sosial-müdafiə sahəsi üzrə xidmətlərin vahid platforma üzərindən İKT əsaslı “One Stop Shop” tipli mərkəzlərinin yaradılması və fəaliyyətinin təmin olunması üçün ölkədə yetərli hüquqi, maddi-texniki, texnoloji, sosial-iqtisadi baza və ya əsaslar formalaşmışdır və beynəlxalq praktikada formalaşmış təcrübəyə əsasən dövlət qurumları tərəfindən göstərilən xidmətlərin “bir pəncərə prinsipi” təşkili formalarına dair Şəkil 2-də göstərilmiş bütün təşkil formalarının Azərbaycanda tətbiqi üçün real infrastruktur mövcuddur. (Düşünürük ki, bu məqsədlə ölkədə yaradılmasına qərar verilmiş “DOST Agentliyi” mərkəzlərinin qeyd olunan platforma tipi və beynəlxalq təcrübədə mövcud müvafiq təşkil formaları (stasionar, köşk (kiosk), çağrı mərkəzi, internet saytı, mobil tətbiq və s.) əsas götürülərək qurulması daha məqsədəuyğun olardı).

Eyni zamanda hesab edirik ki, “bir pəncərə” prinsipi əsasında sosial müdafiə sahəsində xidmətlərin göstərilməsi üzrə qurulan mərkəzlərdə müraciət edən şəxslərlə (klient) kommunikasiyanın təşkilinin yalnız sosial işçilər vasitəsilə aparılması yolu ilə təmin olunmasının mühüm cəhət kimi nəzərdə saxlanılması məqsədəuyğun yanaşma kimi

**E.Ə.Əlirzayev: Sosial müdafiə sisteminin inkişafında “vahid pəncərə xidməti”nin (“bir pəncərə” sistemi) tətbiqi problemləri: beynəlxalq nəzəriyyə və Azərbaycanda tətbiqi məsələləri**

qəbu edilə bilər. Şərti model çərçivəsində bununla bağlı axın proseslərinin təsvirini aşağıdakı kimi verə bilərik (Şəkil 3):



Şəkil 3. Mərkəzlərdə əsas proseslər

*Mənbə: Şəkil müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.*

### **Nəticə**

Bununla belə, düşünürük, ümumilikdə qeyd olunan tipli mərkəzlərin yaradılmasının mümkün əsas sosial-iqtisadi nəticələri aşağıdakıları əhatə edir:

✓ Dövlətin ali məqsədinə uyğun olaraq insanın sosial təminat hüquqlarının daha effektiv təmin edilməsinə nail olunması ilə eyni zamanda dövlətçiliyin, o cümlədən sosial təminat sahəsi üzrə dövlət idarəetməsinin gücləndirilməsi və səmərəliliyinin artırılması [13];

✓ Əhəlinin (xidmət təklif edilməsi baxımından “kliyənt”in) daha rahat, az vaxt və xərctutumlu əsasda, etibarlı, dəqiq və düzgün informasiya ilə təmin edilməklə daha keyfiyyətli xidmət təklifinin təşkili mühitində bütün sosial müdafiə ehtiyacları üzrə problemlərinin eyni zamanda vahid müraciət əsasında qiymətləndirilməsi əsasında operativ həlli (bilavasitə şəxsən müraciət əsasında və ya elektron formada (internet saytı, mobil tətbiq və s. imkanlar vasitəsilə));

✓ Sosial müdafiə sistemi və onun əhəliyə göstərilən xidmətləri üzrə daha yüksək məlumatlılıq səviyyəsinin təmin olunması;

✓ Mərkəzlərin yaradılması və fəaliyyətinin İKT-nin tətbiqi sayəsində mümkünlüyünü, eyni zamanda belə mərkəzlərin yaradılmasında əsas məqsədlər və hədəflər



nəzərdə saxlanılaraq ölkədə sosial müdafiə institutunun yeni və daha mütərəqqi müstəviyə transformasiyasını qəbul etməklə bu sahə üzrə hazırda xidmətlərin əhaliyə göstərilməsi üzrə mövcud işçi sayının ixtisarı və ya statların ləğvi, bu zərurətin təxirə salınmaması ilə ƏƏSMN sistemi tərkibində təşkilati quruluş və ya strukturunda dəyişikliklərin edilməsi;

✓ Beynəlxalq səviyyədə sosial xidmətlərin əhaliyə çatdırılmasındakı vacib roluna baxmayaraq, Azərbaycanda yalnız son illərdə daha çox nəzəri əsaslar üzərində formalaşmağa başlamaqla (ali məktəblərdə “Sosial iş” ixtisasının son illərdə tədrisinə başlanılması, məzun kütləsinin getdikcə artmasına baxmayaraq, peşəkar so-sial işçi institutunun mövcud olmaması səbəbindən həmin ixtisas üzrə tələb və təklif uyunsuzluğunun mövcudluğu) sosial müdafiə sahəsinin təkmilləşməsi üçün mühüm əhəmiyyətə malik olan əhatəli sosial iş institutunun təşəkkül tapması;

✓ Bununla yanaşı, beynəlxalq praktikada sosial müdafiə sahəsi üzrə “bir pəncərə” prinsipi ilə qurulan mərkəzlərin əksər hallarda, əsasən məşğulluq və digər əlavə xidmətləri göstərdiyi halda, Azərbaycan təmsalında layihələndirilən mərkəzlərin, bütövlükdə ölkənin sosial müdafiə sistemində mövcud olan bütün xidmətlərin proses olaraq qiymətləndirilməsilə yaradılacaq mərkəzlərə inteqrasiyasının təmin olunmasının planlaşdırılması onu digər beynəlxalq milli modellərdən fərqləndirən, eyni zamanda dünya təcrübəsinin tərkib hissəsi kimi yeniliyinə işarə edən səciyyəvi cəhəti kimi qəbul edilə bilər.

#### **Ədəbiyyat**

- 1.<http://documents.worldbank.org/curated/en/141471507703727123/pdf/120345-REVISED-World-Bank-KPS-Report-01-OSS-V2-3-Full.pdf>;
- 2.<https://www.giz.de/expertise/downloads/giz2017-en-single-window-services-workshop-report.pdf>  
file:///F:/ILO%20\_%20Social%20Protection%20Platform%20\_%20Theme%20\_%20Single%20Window%20Service\_%20Integrating%20Social%20Policies%20and%20Delivery%20of%20Social%20Protection%20Floors.html;  
[https://en.wikipedia.org/wiki/One\\_stop\\_shop#cite\\_note-1](https://en.wikipedia.org/wiki/One_stop_shop#cite_note-1)
- 3.Şəffaflığın artırılması və korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə Milli Strategiyanın təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2007-ci il 28 iyul tarixli 2292 nömrəli Sərəncamı;
- 4.“Açıq Hökumətin təşviqinə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın və “Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın təsdiq edilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 5 sentyabr tarixli 2421 nömrəli Sərəncamı;  
<http://vergiler.az/art-view/6689/>
- 6.“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” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 13 iyul tarixli 685 nömrəli Fərmanı;  
<http://www.mlspp.gov.az/az/pages/17/39/information/1304> (açıqlanma tarixi: 24.10.2018)  
<http://www.e-gov.az/home/getfile/1747> (səh. 18)

**E.Ə.Əlirzayev: Sosial müdafiə sisteminin inkişafında “vahid pəncərə xidməti”nin (“bir pəncərə” sistemi) tətbiqi problemləri: beynəlxalq nəzəriyyə və Azərbaycanda tətbiqi məsələləri**

<http://sosial.gov.az/post/2219> (açıqlanma tarixi: 15.04.2019)

7. “Əhalinin məşğulluğu, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 9 avqust tarixli 229 nömrəli Fərmanı;
8. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin “Əmək, məşğulluq, sosial müdafiə və sosial təminat sahələrində elektron xidmətlərin tətbiqinin genişləndirilməsi haqqında” 5 sentyabr 2018-ci il tarixli 258 nömrəli Fərmanı;  
[https://www.azertag.gov.az/xeber/Ilk\\_DOST\\_merkezi\\_Bakinin\\_Yasamal\\_rayonunda\\_yaradilacaq-1193159](https://www.azertag.gov.az/xeber/Ilk_DOST_merkezi_Bakinin_Yasamal_rayonunda_yaradilacaq-1193159) (açıqlanma tarixi: 11.09.2018)
9. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası;
10. “Sosial xidmət haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu;
11. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2003-cü il 20 fevral tarixli 854 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “2003-2005-ci illər üçün Azərbaycan Respublikasında yoxsulluğun azaldılması və iqtisadi inkişaf üzrə Dövlət Proqramı”;
12. “Evdə (səyyar) sosial xidmətin göstərilməsi Qaydası”nın təsdiq edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 31 yanvar 2013-cü il tarixli 17 nömrəli Qərarı.