

# AZƏRBAYCANDA DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİ SEKTORUNDA İSLAHLATLAR

VÜSAL QULİYEV

Şərqi İngiltərə Universitetinin magistranı

Azərbaycan

E-mail: vusal3006@gmail.com

## Giriş

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin müasir tələblər səviyyəsində qurulması dövlət idarəçilik sistemində həyata keçirilən islahatların mühüm tərkib hissəsidir. Xidmət sektorunda reallaşdırılan islahatlar idarəetmə sisteminin innovativliyini təmin etmək, o cümlədən dövlət xidmətlərinin təşkilati və hüquqi əsaslarını müəyyən etməklə yanaşı, xidmətlərin qiymətləndirmə meyarlarının konkretləşdirilməsi proseslərini də əhatə edir. Xidmət həyata keçirən dövlət strukturlarının fəaliyyətinin funksionallığının təmin edilməsi, qanunvericilik bazasının gücləndirilməsi, yeni qurumların yaradılması və onlara yeni səlahiyyətlərin verilməsi və s. dövlət xidmətləri sahəsində həyata keçirilən siyasətin başlıca istiqamətləridir.

Bu gün Azərbaycanda elektron hökumətin tətbiqi istiqamətində mühüm uğurlar əldə edilmişdir. E-hökumət portalı vasitəsilə vətəndaşlar dövlət xidmətlərindən asan və operativ istifadə etmək imkanı qazanmışlar.

Göstərilən dövlət xidmətlərinin müəyyənləşdirilmiş konkret meyarlar əsasında qiymətləndirilməsi dövlət qurumların fəaliyyətinin dəyərləndirilməsi prizmasından mühüm əhəmiyyətə malikdir. Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsini Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanına uyğun olaraq Vətəndaşların Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi həyata keçirir.

Bütün bunlar onu göstərir ki, dövlət xidmətləri sahəsində həyata keçirilən islahatların əsas istiqamətlərinin, eyni zamanda dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi prosesinin

araşdırılması və təhlili mühüm elmi aktualıq kəsb edir.

## Dövlət xidmətləri sahəsində həyata keçirilən islahatların əsas istiqamətləri

Müasir mərhələdə Azərbaycanda dövlət idarəçiliyinin təkmilləşdirilməsi və bu sahədə şəffaflığın təmin edilməsi istiqamətində ardıcıl mühüm addımlar atılmaqdadır. Xüsusilə də dövlət idarəetməsinin xidmət sektorunda həyata keçirilən islahatlar diqqəti cəlb etməkdədir. Belə ki, vətəndaşların daha çox müraciət etdikləri sahə olaraq xidmət sektorunda müasir idarəetmə metodlarının tətbiqi, bu sahədə əvvəllər mövcud olmuş xoşagəlməz halların aradan qaldırılması islahatların əsas prioritetlərini təşkil etməkdədir. Tətbiq olunan İKT və innovasiyalar xidmət sektorunun dövrün tələblərinə uyğun şəkildə qurulmasına imkan verir.

Qeyd etmək lazımdır ki, dövlət xidməti anlayışına xidməti həyata keçirən qurumlar tərəfindən səlahiyyətlərinin icrası zamanı göstərilən və müvafiq hüquqi nəticənin yaranmasına səbəb olan hərəkətlərin həyata keçirilməsi daxildir. Xidmətlər isə mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanları, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslər, büdcə təşkilatları tərəfindən yerinə yetirilir.

Xidmət sektorunda həyata keçirilən islahatların başlıca vəzifələrindən biri *dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin vahid və əlaqələndirilmiş şəkildə həyata keçirilməsinin təşkilidir*. 2012-ci il tarixdə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət

Agentliyinin yaradılması *bu məqsədə nail olunması istiqamətində atılmış mühüm addım hesab edilməlidir.*

Prezident Fərmanında [1] Agentliyin yaradılmasında əsas məqsədin dövlət orqanlarının fəaliyyətində şəffaflığın artırılmasının, vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin daha keyfiyyətli, rahat, yeni üslubda və müasir innovasiyaları tətbiq etməklə həyata keçirilməsinin, vətəndaşlara münasibətdə etik qaydalara, nəzakətli davranışa əməl edilməsinin, vətəndaş məmnunluğunun təmin olunmasının zəruriliyini nəzərə alaraq, dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi, elektron xidmətlərə keçidin sürətləndirilməsi olduğu öz əksini tapmışdır.

Qeyd olunan əsas məqsədə nail olunmasını təmin edilməsi üçün *Agentliyin tərkibində vətəndaşlara xidmət məqsədilə ASAN xidmət mərkəzləri yaradılmışdır ki, onların da fəaliyyəti vətəndaşların əlavə xərclərinin və vaxt itkisinin azalmasına, vətəndaşlara münasibətdə etik qaydalara, nəzakətli davranışa əməl edilməsinə nail olunmasına;*

*peşəkarlıq səviyyəsinin artırılması;  
şəffaflığın artırılması, korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə;*

*elektron xidmətlərdən daha geniş istifadə olunmasına;*

*bu sahədə aparılan institusional islahatların səmərəliliyinin artırılmasına nail olunmasına gətirib çıxarmışdır [8].*

*Agentlik mərkəzi və ya yerli icra hakimiyyəti orqanlarının, büdcə təşkilatlarının, dövlət məxsus olan hüquqi şəxslərin, o cümlədən dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslərin əməkdaşlarının fəaliyyətinin əlaqələndirilməsi, nəzarət və qiymətləndirmənin aparılması, dövlət qurumlarının informasiya bazalarının qarşılıqlı inteqrasiyası, elektron xidmətlərin təşkili prosesinin sürətləndirilməsi, bu sahədə idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi həyata keçirilir [9].*

“ASAN” xidmət mərkəzlərində Ədliyyə Nazirliyi, Daxili İşlər Nazirliyi, Vergilər Nazirliyi, Əmlak Məsələləri Dövlət Komitəsi, Dövlət Gömrük Komitəsi, Dövlət Miqrasiya Xidməti, Dövlət Sosial Müdafiə Fondu, Dövlət Torpaq və Xəritəçəkmə Komitəsi, Milli Arxiv İdarəsi, Səfərbərlik və Hərbi

Xidmətə Çağırış üzrə Dövlət Xidmətinin müvafiq xidmətləri ən yüksək səviyyədə müraciət edən vətəndaşlara göstərilməkdədir.

*Bu gün Azərbaycanın bölgələrində 10, Bakıda isə 5 “ASAN xidmət” mərkəzi fəaliyyət göstərir. İlin sonuna kimi isə əlavə 5 mərkəzin rayonlarda, ikisinin isə Bakıda açılması nəzərdə tutulmuşdur. 2013-cü ildən etibarən ASAN mərkəzlərində ölkə üzrə 30 milyondan artıq ərizəyə baxılmışdır. Bu gün həmin mərkəzlərdə 320 dövlət və özəl xidmət göstərilir [10].*

2014-cü ildən başlayaraq ölkədə dövlət xidmətlərinin elektron reyestrinin aparılmasına başlanmışdır. Bu barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanında [2] göstərilir ki, Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestri yaradılır və onun fəaliyyətinin təşkili Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinə tapşırılır.

Həmçinin Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin tərəfindən 9 fevral 2015-ci il tarixli 32 nömrəli Qərarla “Dövlət orqanları tərəfindən həyata keçirilən xidmətlərin Elektron Reyestrinin aparılması” Qaydaları təsdiq edilib ki, bu da dövlət xidmətlərinin hüququ əsaslarının yaradılması baxımından mühüm əhəmiyyətə malikdir.

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin müasir tələblər səviyyəsində qurulması, bu xidmətlərə əlçatanlığın təmin edilməsi və vətəndaş məmnuniyyətinə nail olunması istiqamətində atılan mühüm addımlardan biri də məşğulluq xidməti ilə bağlıdır. Qeyd etmək lazımdır ki, xüsusilə son dövrlər bu sahədə köklü hüquqi-institusional tədbirlər həyata keçirilmişdir. Bu baxımdan Prezident İlham Əliyev tərəfindən imzalanmış 9 avqust 2018-ci il tarixli “Əhalinin məşğulluğu, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında” Fərman [4] mühüm əhəmiyyətə malikdir. Fərmana uyğun olaraq yaradılan innovativ qurum olan DOST Agentliyi məşğulluq, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində idarəçilik və əhaliyə xidmətlər sisteminin yeni əsaslar üzərində yeni yanaşmalarla qurulmasını və inkişafını təmin etməyə xidmət edəcəkdir.

Dövlət xidmətləri ilə bağlı islahatlar çərçivəsində ABAD publik hüquqi şəxsinin

yaradılması ilə bağlı Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyevin 23 sentyabr 2016-cı il tarixli Fərmanı [3] vacib əhəmiyyətə malikdir.

Fərmanla əhalinin məşğulluq səviyyəsinin artırılmasına və rəqabətqabiliyyətli ailə təsərrüfatlarının formalaşdırılmasına dəstək vermək məqsədilə sosialyönümlü layihələr həyata keçirən “ABAD” (Ailə Biznesinə Asan Dəstək) mərkəzləri yaradılmışdır.

Dövlət xidmətlərinin müasir səviyyədə təşkil edilməsi baxımından Azərbaycan Respublikasında icbari tibbi sığortanın tətbiqinin təmin edilməsi ilə bağlı Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı [5] vacib əhəmiyyət kəsb edir. Belə ki, fərmanda *ölkədə tibbi xidmətlərin keyfiyyətini daha da yaxşılaşdırmaq və müasir tələblərə uyğunlaşdırmaq, habelə bu sahənin mövcud maliyyələşmə mexanizmlərini yeni iqtisadi əsaslarla tətbiq etmək yolu ilə əhaliyə göstərilən tibbi xidmətlərin səviyyəsinin artırılmasına nail olmaq, tibbi yardımın keyfiyyətinə, pasiyentlərin hüquqlarının qorunmasına nəzarət mexanizmlərini təkmilləşdirmək və əhalinin sağlamlığının etibarlı qorunmasını təmin etmək məqsədilə İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin tərkibində “Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi” publik hüquqi şəxsi yaradılması öz əksini tapmışdır.*

### **Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi sistemi**

Ayrı-ayrı dövlət qurumların fəaliyyətinin, həmçinin ümumilikdə e-hökumətin fəaliyyətinin dəyərləndirilməsi baxımından dövlət xidmətlərinin müəyyən meyarlar əsasında qiymətləndirilməsi önəmlidir.

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi Prezident yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinə həvalə edilmişdir. Belə ki, Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanına uyğun olaraq Dövlət Agentliyi Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin qiymətləndirilməsini həyata keçirir. Qiymətləndirmə “ASAN xidmət indeksi”nə uyğun olaraq aparılır. “ASAN xidmət indeksi”i təşkil edən parametrlər aşağıdakılardır:

- xidmət barədə məlumatlandırma (xidmət üçün tələb olunan sənədlər və xidmət haqları barədə məlumatlandırma, sorğu xidmətinə edilən müraciətlərin cavablandırılma operativliyi və s.);

- xidmətə müraciət imkanları (elektron, poçt, birbaşa);

- xidmətin göstərilmə müddəti;

- xidmətin təşkilində istifadə edilən informasiya ehtiyatlarının elektronlaşdırılması və digər dövlət orqanlarının informasiya sistemləri ilə inteqrasiyası;

- xidmətlərin təşkili ilə bağlı əməkdaşlara təlim keçilməsi;

- şikayət və nəzarət mexanizmləri;

- vətəndaş məmnunluğunun ölçülməsi mexanizmlər.

“Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanına müvafiq olaraq Agentlik “Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları” [6] müəyyən etmişdir. Qaydalara görə, hər bir dövlət xidmətinin təşkili və göstərilməsi üzrə cari vəziyyətinin bu Qaydalara uyğun qiymətləndirilməsi nəticəsində müəyyən edilən ölçü vahidi “ASAN xidmət indeksi” adlanır.

Dövlət orqanlarında e-xidmətlərin təşkili və göstərilməsi səviyyəsinin qiymətləndirilməsi Dövlət Agentliyi tərəfindən müəyyən olunmuş 3 meyar və altbölmələri olmaqla aşağıdakı istiqamətlər nəzərə alınaraq həyata keçirilir:

– elektronlaşma və əlaqəlilik səviyyəsi;

– informasiya açıqlığı və əldəolunma (giriş) səviyyəsi;

– istifadə rahatlığı səviyyəsi.

Qeyd olunan meyarlar üzrə toplanılan bal-lar uyğun olaraq müəyyən edilən faizlər üzrə e-xidmətlər və informasiya sistemləri aşağıdakı şəkildə qiymətləndirilir:

– 50% və daha aşağı – qeyri kafi;

– 51%-dən 70%-dək – kafi;

– 71%-dən 90%-dək – yaxşı;

– 91%-dən 100%-dək – əla [11].

Qaydalara görə, dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi ildə bir dəfədən az olmayaraq həyata keçirilir və nəticələri Elektron Reyestrin Portalı vasitəsilə ictimaiyyətə açıqlanır.

Qiymətləndirmənin aparılması Dövlət Agentliyi tərəfindən yaradılmış işçi qrupu tərəfindən həyata keçirilir. İşçi qrupuna digər dövlət orqanlarının və təşkilatların nümayəndələri, həmçinin elmi-tədqiqat müəssisələri, müstəqil ekspertlər və mütəxəssislərin cəlb edilməsi mümkündür.

Qaydalara müvafiq olaraq qiymətləndirmə nəticələri barədə arayış hər ilin sentyabr ayınadək xidmət təminatçılarına təqdim olunur. Qiymətləndirmənin nəticələri barədə Azərbaycan Respublikasının Prezidentinə hesabat verilməsi də Qaydalarda əksini tapmışdır.

Qiymətləndirmə zamanı elektron xidmətlərin təşkili və göstərilməsi ilə bağlı mövcud vəziyyət öyrənilir, hazırlanmış rəylərdə çatışmazlıqlar qeyd olunur və hər bir orqana çatışmazlıqların aradan qaldırılması ilə bağlı təkliflər verilir.

Xidmətlərin elektronlaşdırılması ilə bağlı ümumi vəziyyət Prezident yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin apardığı təhlilərin nəticələrinə əsasən aşağıda verilmiş cədvəldəki kimi müəyyənləşdirilmişdir [12]:

	2013-cü ilin nəticələri	2014-cü ilin nəticələri	2015-ci ilin nəticələri	2016-cı ilin nəticələri	2017-ci ilin nəticələri	2018-ci ilin nəticələri
<b>Qiymətləndirmə aparılmış mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının sayı</b>	40	41	39	34	30	29
<b>Xidmətlərin sayı</b>	439	438	438	444	404	410
<b>Onlardan:</b>						
<b>Elektronlaşdırılmış</b>	305	341	354	351	330	345
<b>Elektronlaşdırılmamış</b>	134	97	84	71	74	65

Buradan aydın etmək mümkündür ki, ildən-ilə elektron xidmətlərin artımı müşahidə edilir. Bu isə ölkədə dövlət xidmətlərinin həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət baxımından inkişaf dinamikasına malik olduğunu ortaya qoyur.

2013-cü ildən hazırkı dövrdə Prezident yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən elektron formada həyata keçirilən xidmətlərin qiymətləndirilməsinin nəticələri aşağıdakı cədvəldə öz əksini tapmışdır:

	2013-cü ilin nəticələri	2014-cü ilin nəticələri	2015-ci ilin nəticələri	2016-cı ilin nəticələri	2017-ci ilin nəticələri	2018-ci ilin nəticələri
<b>“Qeyri-kafi” qiymətləndirilmiş xidmətlərin sayı</b>	5	55	67	30	19	-
<b>“Kafi” qiymətləndirilmiş xidmətlərin sayı</b>	83	72	54	58	51	-
<b>“Yaxşı” qiymətləndirilmiş xidmətlərin sayı</b>	142	100	105	109	105	-
<b>“Əla” qiymətləndirilmiş xidmətlərin sayı</b>	75	114	128	154	155	-

Cədvələ əsasən demək olar ki, dövlət qurumları tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyətində artım dinamikası müşahidə edilməkdədir. Bunun nəticəsi olaraq qiymətləndirici orqan tərəfindən “yaxşı” və “əla” olaraq verilən qiymətlər üzrə xidmətlərin sayı artmaqdadır.

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin göstərilməsində əldə olunmuş uğurlar və vətəndaş məmnuniyyəti beynəlxalq təşkilatlar tərəfindən də etiraf olunur. Məsələn, BMT-nin hesabatına görə, “E-government development index” üzrə Azərbaycan 2016-cı ildə 2014-cü illə müqayisədə dünyanın 193 ölkəsi arasında 12 pillə irəliləyərək 56-cı pilləyə qalxmışdır. Bununla da Azərbaycan Asiya regionu üzrə 11-ci, MDB ölkələri üzrə sıralamada Qazaxıstan, Rusiya və Belarusdan sonra 4-cü yerə sahib olmuşdur. Azərbaycan “E-participation index” üzrə isə 2016-cı ildə 0.6780 balla qiymətləndirilməklə 193 ölkə arasında 47-ci pilləni tutmuşdur [7, s. 80].

### Nəticə

Azərbaycanda dövlət xidmətləri sahəsində həyata keçirilən islahatlar çərçivəsində çoxsaylı qanunvericilik aktları, o cümlədən prezident fərman və sərəncamları, digər hüquqi aktlar qəbul edilmişdir. Həmçinin dövlət xidmətlərinin daha keyfiyyətli şəkildə təqdim edilməsi ilə bağlı atılmış institusional addımlar da diqqəti cəlb edir.

Qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi dövlət xidmətlərinin daha keyfiyyətli şəkildə təqdim edilməsinə, şəffaflığın təmin olunmasına və beləliklə də vətəndaş məmnuniyyətinə nail olunmasına gətirib çıxarır.

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin artırılması məqsədilə ciddi qiymətləndirmə sistemi qurulmuşdur. Qiymətləndirmə sisteminin əsasını dövlət xidmətlərinin Reyestrinin aparılması ilə bağlı Prezident Fərmanı və bu fərman əsasında Prezident yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən qəbul edilmiş Qaydalar təşkil edir.

Dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsini Vətəndaşlara Xidmət üzrə Dövlət Agentliyi həyata keçirir. Qiymətləndirmə dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin daha da

yüksəldilməsinə xidmət edir.

### ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. *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 Fərmanı, Bakı şəhəri, 13 iyul 2012-ci il.*

2. *Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. 11 sentyabr 2014-cü il, № 262*

3. *Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində “ABAD” publik hüquqi şəxsin yaradılması haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. 23 sentyabr 2016*

4. *“Əhalinin məşğulluğu, əmək, sosial müdafiə və təminat sahələrində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında”. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. Bakı, 9 avqust 2018-ci il.*

5. *Azərbaycan Respublikasında icbari tibbi sığortanın tətbiqinin təmin edilməsi ilə bağlı bir sıra tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. 20 dekabr 2018*

6. *Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları”. Bakı, 2016.*

7. *Yusifov F.F., Qurbanlı A.E. Elektron dövlət platformasında xidmətlərin qiymətləndirilməsi meyarları: Azərbaycan təcrübəsi. İnformasiya cəmiyyəti problemləri, 2018, №2, s.80*

8. <https://asan.gov.az/az/about> (02.10.2019)

9. <http://vxside.gov.az/az/page/agentlik-haqqinda> (01.10.2019)

10. <https://president.az/articles/33629> (02.10.2019)

11. <http://e-qanun.az/framework/34358> (03.10.2019)

12. <http://vxside.gov.az/az/page/hesabat-elektron-xidmetlerin-teskili> (03.10.2019)

**Вусал Гулиев**  
**Магистрант Университета Восточной**  
**Англии**

**Реформы в сфере государственных услуг в**  
**Азербайджане**

### **РЕЗЮМЕ**

В статье в первую очередь исследованы правовые основы государственных услуг. Это касается институциональных и правовых актов, принятых в области государственных услуг, а также их реальных результатов. Оценены правовые аспекты реформ, проводимых в сфере услуг.

В статье также исследованы вопросы оценки деятельности учреждений, оказывающих государственные услуги в Азербайджанской Республике. Отмечено, что деятельность по оценке проводится со стороны Государственного Агентства по оказанию Услуг Гражданам и Социальным Инновациям при Президенте. При оценке за основу берется «индекс услуг ASAN».

В статье отмечено, что Правила оценки по «Индексу обслуживания ASAN» подготовлены и приняты Государственным Агентством «ASAN».

При оценке изучается современное состояние организации и оказания электронных услуг, в том числе по результатам оценки предоставляется отчет Президенту страны. Все это способствует более качественной организации оказываемых государственных услуг и достижению удовлетворенности граждан.

**Guliyev Vusal**  
**The master of the University of East Anglia**

**Reforms in the public services sector**  
**in Azerbaijan**

### **SUMMARY**

The article first of all analyzes the legal basis of public services. At the same time, the institutional and the accepted services in the field of public ser-

vices legislation decisions and their actual results have been investigated. Legal aspects of reforms in the service sector were assessed.

The article also analyzed the performance evaluation of public service providers in the Republic of Azerbaijan. It was noted that the assessment work is carried out by the State Agency for Citizen Service and Social Innovation under the President.

The “ASAN service index” is based on the evaluation.

The assessment of State Agency prepared and adopted its rules on “ASAN Service Index.”

The assessment examines the current situation regarding the organization and provision of e-services and also reports on the results to the President of the country. All this is based on better quality of public services and promotes citizen satisfaction.