

Azərbaycan brendi olan “ASAN xidmət”in fəaliyyətə başlamasından 5 il ötür

Yanvarın 15-də “ASAN xidmət”in fəaliyyətə başlamasından 5 il ötür.

Ötən müddət ərzində vətəndaşlara keyfiyyətli və şəffaflıq prinsipləri əsasında xidmətlər təqdim edən “ASAN xidmət” qısa müddətdə əhəlimizin inamını və rəğbətini qazanmaqla yanaşı, ölkə hüdudlarından kənar da kifayət qədər tanınır və öyrənilir.

“ASAN xidmət”: Yaranması və məqsədləri

Fəaliyyətini vətəndaşların vaxtlarına qənaət etməklə rahat və nəzakətli davranış mühitində dövlət xidmətlərini əldə etməsi prinsipi əsasında quran “ASAN xidmət” mərkəzləri dövlətimizin başçısı İlham Əliyevin 2012-ci il 13 iyul tarixli 685 nömrəli fərmanına əsasən, Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin tabeliyində yaradılıb. İlk “ASAN xidmət” 2013-cü il yanvarın 15-də vətəndaşlara xidmət göstərməyə başlayıb. Pilot layihə olduğu üçün 1 nömrəli “ASAN xidmət” mərkəzinin xidmətlərindən ilkin mərhələdə paytaxtın Nəsimi, Nərimanov və Binəqədi rayonlarının sakinləri yararlanıblar.

Hazırda 12 “ASAN xidmət” mərkəzi fəaliyyət göstərir ki, onlardan 5-i paytaxt Bakı şəhərində, digərləri Sumqayıt, Gəncə, Sabirabad, Bərdə, Qəbələ, Masallı və Qubadadır. Gələcəkdə isə Mingəçevir, Şəki, İmişli, Ağcabədi, Tovuz, Şamaxı, Kürdəmir və Cəlilabadda “ASAN xidmət” mərkəzlərinin açılması nəzərdə tutulub.

“ASAN xidmət” mərkəzləri dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin vahid və əlaqələndirilmiş formada həyata keçirilməsini təmin edən qurumlardır. Mərkəzlər dövlət qulluqçularının fəaliyyətində əhəliyə münasibətdə vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi istiqamətində yeni yanaşmanın formalaşdırılmasına, ölkədə dövlət qulluqçusu-vətəndaş münasibətlərinin keyfiyyətə yeni müstəviyə keçməsinə xidmət edir.

Bu gün “ASAN xidmət” mərkəzlərdə vətəndaşlara 10 dövlət orqanı ilə yanaşı, özəl şirkət və müəssisələr tərəfindən ümumilikdə 250-dən çox müxtəlif xidmətlər göstərir.

“ASAN xidmət” mərkəzinin əsas prinsipləri: operativlik, şəffaflıq, innovativlik

“ASAN xidmət” vətəndaşlara dövlət və özəl xidmətləri vahid məkandan göstərilməsini təmin edən nadir bir modeldir və e-hökumətin əhəmiyyətli tərkib hissələrindən biridir. Mərkəzlərin fəaliyyəti operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyət və rahatlıq prinsipləri əsasında qurulur. Xidmətlərin göstərilməsində innovativ metodlar vətəndaşlara vaxtlarına və vəsaitlərinə qənaət etməyə imkan verir. Belə ki, vahid mərkəzi ziyarət edən vətəndaşlar onlarla dövlət və özəl təşkilatlar tərəfindən göstərilən müxtəlif xidmətlərdən istifadə edə bilərlər.

Xidmətlərin göstərilməsinə görə rüsumlar banklar vasitəsilə ödənilir ki, bu da “ASAN xidmət”in əsas prinsiplərindən olan şəffaflığı təmin edir. Mərkəzlərdə həyata keçirilən bütün əməliyyatlar və tranzaksiyalar videomüşahidə kameralarının vasitəsilə qeydiyyata alınır. Beləliklə, bürokratik maneələr və korrupsiya halları tam aradan qaldırılır.

“ASAN xidmət” mərkəzlərində növbələrinə gözləyən vətəndaşların vaxtlarını rahat və mənalı keçirmələri üçün bütün şərait yaradılıb. Mərkəzlərdə vətəndaşlar internet-kafe xidmətlərindən, ana və uşaq otaqlarından, uşaq meydançasından, həmçinin özünəxidmət məntəqələrindən istifadə edə bilərlər.

“Vətəndaş həmişə haqlıdır” şüarını rəhbər tutan “ASAN xidmət”də nəzakətlik və etik davranış qaydalarına ciddi əməl olunur. Mərkəzlərin əməkdaşları ixtisasartırma üzrə müxtəlif təlimlərdən keçirlər, beləliklə daim etik davranış səriştələrini artırıb olurlar.

“ASAN xidmət”də yeni ideyalar və innovativ metodların tətbiqi vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini artırmağa xidmət edir. Əlbəttə, bütün bunların nəticəsidir ki, “ASAN xidmət” mərkəzlərinə edilən müraciətlər gündəngünə artmaqdadır. Hazırda mərkəzlərə daxil olan müraciətlərin sayı 19 milyondan çoxdur.

Hər bir vətəndaşa xidmət edən “ASAN xidmət”

1 milyon 280 min 941 vətəndaşa səyyar formada xidmət göstərilib

Qeyd olunduğu kimi, bu gün ölkə ərazisində 12 “ASAN xidmət” mərkəzi fəaliyyət göstərir və gələcəkdə bu mərkəzlərin sayının daha da artırılacağı gözlənilir.

Lakin “ASAN xidmət” mərkəzlərin təsis olunmadığı bölgələrdə yaşayan

vətəndaşlara da xidmət göstərməyi özünə borc bilir. Regionlardakı əhəliyə xidmətlərin çatdırılması və mərkəzlərə gəlmədən vətəndaşların xidmətlərdən yararlanmalarının təmini üçün zəruri müasir texnoloji avadanlıqlarla təchiz edilmiş irihəcmli xüsusi avtobuslar vasitəsilə səyyar formada əhəliyə xidmətlər göstərilir. Hazırda 10 səyyar “ASAN xidmət” avtobusu vətəndaşlara xidmət göstərir. 2017-ci il fevralın 1-dən etibarən səyyar “ASAN qatar” yerlərdə vətəndaşlara xidmət göstərməyə başlayıb. 2013-cü ilin iyun ayından etibarən 1 milyon 280 min 941 vətəndaşa səyyar formada xidmət göstərilib.

Səyyar “ASAN xidmət”in həyata keçirilməsinin əsas məqsədləri dövlət xidmətlərinin vətəndaşlara daha rahat, yeni və innovativ üsullarla təqdim edilməsi, vətəndaşlar üçün əlçatanlığın təmin edilməsi və vətəndaş məmnunluğuna nail olunmasıdır. Bu gün artıq, demək olar ki, “ASAN xidmət” bu əsas məqsədinə nail olub. Belə ki, 2013-cü ildən bu günə kimi keçirilən rəy sorğularına əsasən vətəndaşların xidmətlərdən məmnunluq əmsali 98-100 faiz arasında dəyişir.



Çoxşaxəli fəaliyyət istiqamətləri

Azərbaycan Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyini vətəndaşların məişət sahəsində qarşılaşdıqları məsələlərin həlli, ölkəmizdə turizm sektorunun, kiçik sahibkarlığın, gənclərin inkişafı və digər istiqamətlərdə də uğurlu fəaliyyəti ilə diqqəti cəlb edir.

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin 2016-cı il 4 may tarixli fərmanında verilməli tapşırıq müvafiq olaraq vətəndaşların məişət sahəsində qarşılaşdıqları məsələlərin həlli üçün kommunal sahədə xidmətlər göstərən “ASAN kommunal” mərkəzləri yaradılıb. “ASAN xidmət”in fəaliyyət prinsipləri və standartlarını rəhbər tutan “ASAN kommunal” mərkəzlərində Azəriqaz, Azərsu, Azərişiq şirkətlərinin 45 növ kommunal xidmətləri göstərilir. Hazırda Bakı şəhərində 2 “ASAN kommunal” mərkəzi fəaliyyət göstərir. Bu günə kimi mərkəzlərə 266 min 719 vətəndaş müraciəti daxil olub.

Dövlətimizin başçısının tapşırığına əsasən yaradılan “ASAN radio” 2015-ci il dekabrın 24-dən etibarən 100 FM dalğasında yayıma başlayıb. “ASAN radio” dövlət xidmətləri sahəsində ixtisaslaşan ilk və yeganə radiodur.

Könüllülər “ASAN xidmət” fəaliyyətə başladığı ilk gündən etibarən bu konsepsiyanın bir komponentidir. Bu prosesə 13 mindən çox könüllü gənc qoşulub. Hazırda könüllülərin sayı 781-dir. Əsas missiya könüllülərin inkişafına şərait yaratmaq və dövlətimizin dayanıqlı inkişafı üçün çalışan, cəmiyyətə faydalı gənc vətəndaşlar qazandırmaqdır.

Həmçinin gənclərin müxtəlif təlimlərdə iştirakı, təcrübə qazanmaları, layihələr həyata keçirmələri üçün də geniş imkanlar yaradılır. Belə ki, “Master 2” proqramı çərçivəsində 1723 gənc 7 həftəlik müddətdə müxtəlif dövlət qurumlarında və özəl təşkilatlarda təcrübə keçib və təlimlərdə iştirak ediblər. Bu günə kimi könüllülər tərəfindən 1000 təlim və 300-dən çox layihə həyata keçirilib.

“ASAN Könüllüləri” Təşkilatı gənclərin hərtərəfli inkişafı üçün “ASAN akademiya”, “Könüllülər yurdu Azərbaycan”, “Mədəniyyət çarçısı”, “Könüllülər parlamenti”, “ASAN məktub”, “Əsgər məktub” kimi böyük layihə və proqramlar həyata keçirməkdə davam edir. “ASAN xidmət” könüllülük fəaliyyəti gənclərin məsuliyyətli vətəndaş kimi formalaşdırılmasını prioritet hesab edir. 844 könüllü “ASAN kadr” portalı vasitəsilə işlə təmin olunub. Qeyd etmək lazımdır ki, ASAN könüllülərinin “ASAN məktub” və “ASAN kadr” layihələri qabaqcıl təcrübələr

“ASAN xidmət” vətəndaş-məmur münasibətlərinə yenilik gətirdi, rüsvətخورluğa qarşı mübarizədə bizə daha da böyük güc verdi. Yəni göstərdi ki, rüsvətخورluqla mübarizə aparmaq və qələbə çalmaq da mümkündür. “ASAN xidmət”in mənası və əhəmiyyəti bundan ibarətdir.

İlham ƏLİYEV
Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

kimi Birləşmiş Millətlər Təşkilatının “Cənub-Cənub əməkdaşlığı çərçivəsində qabaqcıl mexanizmlər və həllər” adlı portalına daxil edilib.

Azərbaycana gələn əcnəbilər və vətəndaşlığı olmayan şəxslər üçün viza verilməsi prosedurunun sadələşdirilməsi, müasir informasiya texnologiyalarının tətbiqi ilə operativliyi və şəffaflığı təmin edən elektron viza sisteminin yaradılması məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti 2016-cı il iyunun 1-də “Elektron vizaların verilməsi prosedurunun sadələşdirilməsi və “ASAN viza” sistemi-

Bu gün “ABAD” leyblı altında buraxılan məhsulların (mürəbbələr, cəmlər, kolbasa və pendirlər) ölkənin ən iri hipermarketində satışı təşkil olunur.

Beynəlxalq əməkdaşlıq və qazanılan mükafatlar

“ASAN xidmət”in qazandıqı uğurlar qısa müddət ərzində dünyanın müxtəlif ölkələrində maraqla qarşılandı. Azərbaycanın “ASAN xidmət” təcrübəsinin öyrənilməsinə başlandı. 2016-cı il iyunun 12-də Əfqanıstan Prezidentinin sarayında dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin mütərəqqi mexanizminin yaradılmasına dair Anlaşma Memorandumunun imzalanması mərasimi keçirilib. Anlaşma Memorandumu Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi ilə Əfqanıstan Respublikasının Maliyyə Nazirliyi arasında imzalanıb. Bu Memorandum əsasında Azərbaycanın “ASAN xidmət” modeli əsasında Əfqanıstanda dövlət xidmətlərinin göstərilməsi mexanizmi olan “Asan Khedmat” təsis edildi.

“ASAN xidmət”in fəaliyyətini yüksək qiymətləndirən Əfqanıstan İslam Respublikasının Prezidenti Məhəmməd Əşraf Qani deyib: “Əfqanlar buraya gəldikdən sonra öz ölkələrində dəyişiklik etmək inamı ilə qayıdılar. Bunların əyani sübutu “ASAN xidmət”dir. Maliyyə naziri səfər etdikdən sonra bu təcrübə dərhal tətbiq olunmağa başladı. Müvafiq qurum yaradıldı”.

Bundan başqa, İtaliya, Koreya, Fransa, İndoneziya, Monteneqro və İSESCO təşkilatı ilə əməkdaşlığa dair Anlaşma Memorandumları imzalanıb.

Artıq dünyada Azərbaycan brendi kimi tanınan “ASAN xidmət” modeli müxtəlif mükafatlar qazanıb. “ASAN xidmət” 2015-ci ildə BMT-nin “Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin təkmilləşdirilməsi” kateqoriyasında birinci yerə layiq görülərək xüsusi mükafat və diplomla təltif olunub.

Eyni zamanda, Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və tabeliyində olan “ASAN xidmət” mərkəzləri Britaniya Əməyin Mühafizəsi Şurası tərəfindən 13 sahə üzrə keçirilən və müxtəlif dövlətlərdə olan 700-dən çox müəssisənin müraciət etdiyi müsabiqənin “Dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsinin təşkilində təhlükəsiz əmək şəraitinin qurulması” sahəsi üzrə qalibi olub.

Həmçinin 2014-cü il dekabrın 15-də Dövlət Agentliyi və Sabirabad “ASAN xidmət” mərkəzi OHSAS 18001:2007 standartı üzrə beynəlxalq dərəcəli sertifikatla layiq görülüb. Standartın əsas tələbi xidmət mərkəzlərinin fəaliyyət göstərdiyi inzibati binalarda təhlükəsiz və sağlam iş mühitinin yaradılması, əməkdaşların effektiv, şəffaf və operativ xidmət göstərməsi, eyni zamanda, vətəndaşların tam təhlükəsiz, keyfiyyətli xidmət almağının təmin edilməsi üçün zəruri tədbirlərin nəzərə alınmasıdır. Zəruri tələblər beynəlxalq ekspertlər tərəfindən qiymətləndirilərk, Dövlət Agentliyinin və Sabirabad “ASAN xidmət” mərkəzinin fəaliyyət göstərdiyi inzibati binanın beynəlxalq standartlara uyğun tikildiyinə dair qərar verilib.

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi İSO 9001:2008 idarəetmə standartı üzrə beynəlxalq sertifikatla layiq görülüb.

Keyfiyyətli İdarəetmə Sisteminin Dövlət Agentliyinin işində tətbiqi “ASAN xidmət” mərkəzlərində baş verən hər bir prosesin şəffaf mexanizmlərə və qaydalara əsaslanmaqla həyata keçirilməsinin göstəricisidir. Hər bir prosesin başlanğıcı və sonu arasındakı fəaliyyət tam aydındır və tətbiq olunan şəffaf mexanizmə uyğundur.

Bu gün “ASAN xidmət” ictimai xidmət sahəsində çox ciddi dönüş yaradıb, həmçinin yeni ideyalar, innovasiyalar tətbiq etməklə vətəndaşlarımıza ən keyfiyyətli xidmətlər təklif edir. Azərbaycanı tanıdıran və təbliğ edən milli brendimiz olan “ASAN” bu gün Azərbaycanda yeni, müasir, mədəni, xalqımızın mentalitetinə xas olan dəyərləri tətbiq edir, onları təbliğ edir. Bir sözlə, “ASAN” ölkəmizin ictimai həyatında böyük rol oynayır.

ƏSƏD MƏMMƏDOV,
AZƏRTAC-ın müxbiri