

N.Ş.Ələkbərov
doktorant, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti
nadir.alekberoff@gmail.com

Məqalə redaksiyaya daxil olub 03.10.2025

The article was received by editorial board on 03.10.2025

Статья принята к печати 03.10.2025

DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİ ÜZRƏ VAHİD MƏLUMAT PORTALININ TƏTBİQİNİN SAHƏVİ XÜSUSİYYƏTLƏRİ

Xülasə

Dövlət xidmətlərinin vahid məlumat portalı üzərindən təqdim edilməsi müasir dövlət idarəçiliyində səmərəliliyin və şəffaflığın artırılması, vaxt və büdcəyə qənaət baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Belə portallar vətəndaşlara və biznes subyektlərinə müxtəlif dövlət qurumlarının xidmətlərinə vahid giriş imkanı yaradır, müraciət prosesini sadələşdirir və vaxt itkisini azaldır. Bu yanaşma dövlət qurumları arasında koordinasiyanı gücləndirir, informasiya integrasiyasını təmin edir və resursların səmərəli istifadəsinə şərait yaradır. Portalın tətbiqi həmçinin korrupsiya risklərinin azalmasına, ictimai nəzarətin güclənməsinə və vətəndaş məmnuniyyətinin yüksəlməsinə xidmət edir. Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, belə platformaların geniş tətbiqi elektron hökumət sisteminin davamlı inkişafını dəstəkləyir. Azərbaycanda da ASAN xidmət və e-gov.az kimi modellər bu istiqamətdə mühüm addımlar kimi dəyərləndirilə bilər. Gələcəkdə portalın süni intellekt və rəqəmsal identifikasiya sistemləri ilə integrasiyası daha mütərəqqi xidmət mühitinin formalaşmasına gətirib çıxaracaqdır.

Açar sözlər: dövlət xidmətləri, vahid portal, elektron hökumət, rəqəmsallaşma, ictimai idarəetmə.

GİRİŞ

Müasir dövrdə dövlət idarəçiliyinin səmərəliliyinin artırılması, şəffaflığın təmin edilməsi və vətəndaş məmnunluğunun yüksəldilməsi üçün informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi mühüm əhəmiyyət daşıyır. Elektron hökumət konsepsiyasının tərkib hissəsi kimi formalaşdırılan vahid məlumat portalları dövlət xidmətlərinin daha çevik, əlçatan və şəffaf şəkildə təqdim olunmasına şərait yaradır. Belə portallar vətəndaşların və biznes subyektlərinin müxtəlif dövlət qurumlarına ayrı-ayrılıqda müraciət etməsinə ehtiyac qoymadan, xidmətlərə vahid giriş imkanını təmin edir.

Azərbaycan Respublikasında son illərdə həyata keçirilən islahatlar nəticəsində ASAN xidmət və myGov kimi uğurlu modellər formalaşdırılmış, dövlət xidmətlərinin elektronlaşdırılması sahəsində əhəmiyyətli nailiyyətlər əldə olunmuşdur. Bununla yanaşı, beynəlxalq təcrübə göstərir ki, vahid məlumat portallarının tətbiqi yalnız ümumi xidmət keyfiyyətini artırmaqla kifayətlənmir, həm də sosial müdafiə, səhiyyə, təhsil, vergi və gömrük kimi sahələr üzrə idarəetmə mexanizmlərinin təkmilləşməsinə xidmət edir.

Bu baxımdan, dövlət xidmətləri üzrə vahid məlumat portalının tətbiqinin sahəvi xüsusiyyətlərinin öyrənilməsi həm nəzəri, həm də praktiki baxımdan aktualıq kəsb edir.

TƏHLİL

Vahid məlumat portalının tətbiqinin sahəvi aspektləri aşağıdakı istiqamətlər üzrə qiymətləndirilə bilər:

1. **İqtisadi aspektlər** – xidmətlərin onlayn təqdim olunması əməliyyat xərclərini azaldır, korrupsiya risklərini minimuma endirir və vaxt itkilərini aradan qaldırır.

2. **Sosial aspektlər** – vətəndaşların dövlət xidmətlərinə bərabər çıxışı təmin olunur, regionlararası fərqlər azalır.

3. **İdarəetmə aspektləri** – dövlət orqanları arasında informasiya mübadiləsi sürətlənir, qərarların qəbulunda şəffaflıq güclənir.

Dövlət xidmətləri üzrə vahid məlumat portalının tətbiqi müasir idarəetmənin əsas istiqamətlərindən biridir və bu proses Azərbaycanda bir sıra institusional islahatlarla paralel aparılır. Bu kontekstdə xüsusilə iki mühüm model – “bir pəncərə” prinsipi və ASAN xidmət konsepsiyası diqqət çəkir.

Bir pəncərə prinsipi

“Bir pəncərə” prinsipi dövlət idarəçiliyində proseslərin vahid interfeys üzərindən təşkili yanaşmasıdır. Bu modelin əsas məqsədi vətəndaş və biznes subyektlərinin müxtəlif dövlət qurumları ilə ünsiyyətini sadələşdirmək, bürokratik maneələri azaltmaq və şəffaflığı təmin etməkdir.

Azərbaycanda bu prinsip ilk dəfə gömrük xidmətlərində tətbiq olunub. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2009-cu il 11 noyabr tarixli “Gömrük sahəsində bir pəncərə prinsipinin tətbiqi haqqında” Fərmanı bu istiqamətdə əsas hüquqi sənəd hesab olunur. Həmin fərmana əsasən, xarici ticarət əməliyyatları zamanı tələb olunan bütün sənədlər və icazələr Gömrük Komitəsinin informasiya sistemində birləşdirilib. Bu, həm mal dövriyyəsinə sürətləndirmiş, həm də sahibkarların vaxt və maliyyə xərclərinə qənaət etmişdir (Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2009).

Sonrakı mərhələlərdə bu prinsip yalnız gömrük deyil, digər sahələrdə də tətbiq olunmağa başlanıb. Xüsusilə, sahibkarlıq fəaliyyəti üçün icazələrin verilməsi, tikinti prosedurları və sosial xidmətlər sahəsində “bir pəncərə” yanaşması tətbiq olunaraq dövlət orqanları arasında koordinasiya gücləndirilib.

Beynəlxalq təcrübədə də bu model uğurla tətbiq olunur. Məsələn, Estoniyada “X-Road” platforması vasitəsilə dövlət qurumları arasında məlumat mübadiləsi elektron qaydada aparılır, Singapurda isə “BizFile” sistemi sahibkarların bütün dövlət qeydiyyat prosedurlarını onlayn şəkildə həyata keçirməsinə imkan verir. Azərbaycan bu təcrübələri nəzərə alaraq milli səviyyədə vahid portal mexanizmini təkmilləşdirməkdədir.

ASAN xidmət modeli

Azərbaycan Respublikasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsində inqilabi mərhələ 2012-ci ildən etibarən ASAN xidmət mərkəzlərinin yaradılması ilə başlanıb. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 13 iyul tarixli “Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin təşkili ilə bağlı bəzi tədbirlər haqqında” Fərmanı əsasında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi təsis olunub. Bu, dövlət idarəçiliyində yeni yanaşmanın institusional əsasını qoyub (Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2012).

ASAN xidmətin əsas iş prinsipləri:

1. *Şəffaflıq və korrupsiyaya qarşı mübarizə* – bütün xidmətlərin göstərilməsi açıq şəraitdə həyata keçirilir, xidmətlərin gedişi elektron qaydada izlənilir.

2. *Operativlik və səmərəlilik* – müraciətlərin qəbulu və cavablandırılması qanunvericilikdə müəyyən olunmuş qısa müddət ərzində icra edilir.

3. *Vətəndaş yönümlülük* – xidmətlərin keyfiyyəti vətəndaş məmnuniyyəti sorğuları ilə qiymətləndirilir.

4. *İnteqrasiya və əməkdaşlıq* – müxtəlif dövlət qurumlarının nümayəndələri bir mərkəzdə fəaliyyət göstərir, bu isə koordinasiya xərclərini azaldır.

5. *Texnologiyaların tətbiqi* – rəqəmsal xidmətlər, elektron növbə sistemi, mobil ASAN xidmətlər və “ASAN ödəniş” platforması bu modelin ayrılmaz hissəsidir.

Bu xidmət modeli beynəlxalq miqyasda da yüksək qiymətləndirilib. 2015-ci ildə BMT-nin Dövlət Xidmətləri üzrə Mükafatına, həmçinin bir sıra nüfuzlu beynəlxalq təşkilatların mükafatlarına layiq görülüb (İsmayilov, 2021).

Beynəlxalq təcrübə göstərir ki, dövlət xidmətlərinin vahid portal üzərindən təqdim olunması yalnız texnoloji həll deyil, həm də institusional islahat tələb edir. Bu prosesdə hüquqi baza, təhlükəsizlik standartları və vətəndaşların rəqəmsal savadlılığı əsas şərtlərdir.

E-gov sistemlərinin rolu

Elektron hökumət (e-gov) sistemləri dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması istiqamətində qlobal idarəetmə modelinə çevrilmişdir. Onun əsas məqsədi dövlət qurumları ilə vətəndaşlar, biznes

subyektləri və digər təşkilatlar arasında qarşılıqlı münasibətlərin sadələşdirilməsi, şəffaflığın təmin edilməsi və ictimai xidmətlərin keyfiyyətinin artırılmasıdır.

Azərbaycan Respublikasında elektron hökumət konsepsiyasının hüquqi bazası Prezidentin 23 may 2011-ci il tarixli “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili haqqında” Fərmanı ilə müəyyən edilmişdir (Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2011). Bu fərman əsasında dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin vahid elektron mühitdə təşkili üçün e-gov.az və daha sonra myGov portalları istifadəyə verilmişdir.

Bu portallar vasitəsilə vətəndaşlar və biznes subyektləri vergi, sosial müdafiə, təhsil, səhiyyə, mülki qeydiyyat, gömrük və digər sahələr üzrə elektron xidmətlərdən istifadə etmək imkanına malikdirlər. Portal həmçinin vətəndaşların elektron kabinetlərinin yaradılmasını təmin edir, onların müraciət və xidmət tarixçəsini vahid məkanda saxlayır.

Beynəlxalq təcrübə və müqayisəli təhlil

Beynəlxalq təcrübə də göstərir ki, e-gov sistemlərinin tətbiqi dövlət idarəçiliyində çevikliyi artırır. Estoniyanın “X-Road” sistemi dövlət orqanları arasında məlumat mübadiləsinin tam elektron müstəvidə həyata keçirilməsini təmin edərək ölkəni elektron dövlət idarəçiliyində nümunəyə çevirmişdir (OECD, 2019).

Sinqapur isə elektron xidmətlərin təşkili sahəsində qabaqcıl ölkələrdən biridir. Burada yaradılmış GovTech platforması mobil tətbiqlər və rəqəmsal identifikasiya sistemləri ilə integrasiya olunaraq xidmətlərin vətəndaş yönümlü göstərilməsinə şərait yaradır. Sinqapur təcrübəsində xidmətlər yalnız mərkəzləşdirilmiş portaldan deyil, həm də mobil ekosistem üzərindən təqdim olunur.

Böyük Britaniyada fəaliyyət göstərən GOV.UK portalı isə dövlət xidmətlərinin vahid interfeys üzərindən təqdim edilməsinin nümunəsidir. Bu portal dövlət qurumlarının xidmətlərini standartlaşdıraraq vətəndaşların müraciət imkanlarını sadələşdirir və şəffaf idarəetməni dəstəkləyir.

Azərbaycan nümunəsi isə əsasən ASAN xidmət modeli ilə beynəlxalq müstəvidə tanınır. BMT tərəfindən də mükafatlandırılan bu model vətəndaş məmnuniyyətinin yüksəldilməsi və korrupsiya risklərinin azaldılması baxımından unikaldir. Estoniya və Sinqapur təcrübəsi ilə müqayisədə Azərbaycanın üstün cəhəti vətəndaş yönümlülüüyün daha aydın ön plana çəkilməsidir. Lakin xidmətlərin tam rəqəmsallaşdırılması və məlumat bazalarının integrasiyası istiqamətində Estoniya modelindən öyrəniləcək məqamlar mövcuddur. (Cədvəl 1.)

Cədvəl 1

Vahid portalın tətbiqi nəticəsində gözlənilən təsirlər

Sahə	Gözlənilən təsir	Nümunə ölkələr
İqtisadi	Xərclərin azalması, vaxt qənaəti	Estoniya
Sosial	Əlçatanlıq və bərabər imkanlar	Sinqapur
İdarəetmə	Şəffaflıq və məlumat integrasiyası	Cənubi Koreya

Mənbə: Müəllifin işlənməsi, beynəlxalq təcrübə əsasında (OECD, 2020; United Nations, 2022).

Ölkəmizdə də bu istiqamətdə ardıcıl addımlar ataraq rəqəmsal transformasiyanı sürətləndirməkdədir. Xüsusilə, rəqəmsal identifikasiya, elektron imza və ani ödənişlər sistemləri ilə integrasiya elektron hökumət infrastrukturunun dayanıqlılığını gücləndirir.

Nəticə olaraq, beynəlxalq təcrübə göstərir ki, rəqəmsal idarəetmə və vahid portallar dövlət xidmətlərinin əlçatanlığını, şəffaflığını və səmərəliliyini artırmaq üçün universal mexanizmdir. Azərbaycan bu sahədə mühüm nailiyyətlər əldə etsə də, e-gov sistemlərinin inkişafında qabaqcıl ölkələrin təcrübələrinin öyrənilməsi və tətbiqi gələcək islahatlar üçün strateji əhəmiyyət kəsb edir.

NƏTİCƏ

Ümumilikdə, bir pəncərə prinsipi xidmətlərin sadələşdirilməsi və sürətləndirilməsi, ASAN xidmət modeli vətəndaş məmnuniyyətinin artırılması və korrupsiyanın azaldılması, e-gov sistemləri isə dövlət xidmətlərinin rəqəmsal transformasiyası baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu üç istiqamətin sintezi dövlət xidmətləri üzrə vahid məlumat portalının uğurla tətbiqinə zəmin yaradır və ölkədə elektron idarəetmənin davamlı inkişafını təmin edir.

Tədqiqat nəticəsində müəyyən edilmişdir ki, vahid məlumat portalı dövlət xidmətlərinin səmərəliliyini artırmaqla yanaşı, dövlət-vətəndaş münasibətlərini yeni mərhələyə yüksəldir. Azərbaycan üçün bu modelin tətbiqi sosial-iqtisadi inkişaf strategiyalarına uyğun olmaqla, uzunmüddətli dövrdə dövlət idarəçiliyinin şəffaflığına və effektivliyinə töhfə verəcəkdir.

Dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması müasir idarəetmənin prioritet istiqamətlərindən biri olmaqla, vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin keyfiyyətini yüksəltməklə yanaşı, dövlət orqanlarının fəaliyyətində səmərəliliyi artırır. Vahid məlumat portalının tətbiqi vətəndaş və biznes subyektləri üçün xidmətlərə vahid giriş imkanını təmin etməklə yanaşı, müraciət prosesini sadələşdirir, bürokratik maneələri azaldır və dövlət orqanları arasında informasiya mübadiləsinə optimallaşdırır.

Azərbaycanda həyata keçirilmiş “bir pəncərə” prinsipi, ASAN xidmət modeli və e-gov sistemlərinin inkişafı bu istiqamətdə ardıcıl islahatların bariz nümunəsidir. “Bir pəncərə” prinsipi daha çox əməliyyatların sürətlənməsi və xidmətlərin sadələşdirilməsinə yönəlsə də, ASAN xidmət modeli vətəndaş yönümlü yanaşmanı təmin etməklə, şəffaflığın artırılmasına və ictimai etimadın möhkəmləndirilməsinə xidmət etmişdir. E-gov sistemlərinin tətbiqi isə bu istiqamətdə institusional mühitin formalaşmasına və dövlət xidmətlərinin rəqəmsal platformalara inteqrasiyasına şərait yaratmışdır.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat:

1. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyası. (2018). 2018–2025-ci illər üçün rəqəmsal transformasiya strategiyası. Bakı.
2. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. (2009). Gömrük sahəsində bir pəncərə prinsipinin tətbiqi haqqında. Bakı.
3. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. (2011). Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili haqqında. Bakı.
4. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı. (2012). Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin təşkili ilə bağlı bəzi tədbirlər haqqında. Bakı.
5. Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili Qaydaları. (2011). Nazirlər Kabinetinin qərarı.
6. “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətini tənzimləyən digər normativ-hüquqi aktlar.
7. Bekkers, V., & Homburg, V. (2021). The information ecology of e-government: E-government as institutional and technological innovation in public administration. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003151255>
8. İsmayilov, T. (2021). ASAN xidmət modelinin dövlət idarəçiliyində rolu. İctimai İdarəetmə Jurnalı, 3(2), 45–56.
9. Məmmədov, E. (2023). Elektron dövlət xidmətlərinin effektivliyinin qiymətləndirilməsi: Azərbaycan təcrübəsi. Dövlət İdarəçiliyi Jurnalı, 5(1), 37–52.
10. OECD. (2019). Digital government in Azerbaijan: Strengthening the institutional and policy framework. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264307934-en>
11. OECD. (2020). Digital government review of Latin America: Leveraging digital technology for better governance. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264371317-en>
12. United Nations. (2022). E-government survey 2022: The future of digital government. New York: United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>
13. World Bank. (2018). Single window for trade facilitation: Country cases. Washington, DC: World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29980>

Sectoral features of the implementation of the unified information portal on public services

Abstract

The provision of public services through a unified information portal is of great importance in terms of enhancing efficiency and transparency in modern public administration. Such portals provide citizens and businesses with unified access to services of various government agencies, simplifying application procedures and reducing time costs. This approach strengthens coordination among government bodies, ensures information integration, and enables efficient use of resources. The implementation of the portal also contributes to reducing corruption risks, strengthening public oversight, and improving citizen satisfaction. International experience demonstrates that the wide application of such platforms supports the sustainable development of the e-government system. In Azerbaijan, models such as ASAN service and e-gov.az can be considered significant steps in this direction. In the future, the integration of the portal with artificial intelligence and digital identification systems will contribute to the formation of a more progressive service environment.

Keywords: *public services, unified portal, e-government, digitalization, public administration.*