



## ◆ Müəllifi İlham Əliyevdir



# İlham Əliyevin ASAN brendi

10 il öncə açılışı olan 1 sayılı Gəncə "ASAN xidmət" mərkəzi vətəndaşın məmnunluq ünvanlarından biridir

**Tarixinin ən qüdrətli Azərbaycanı bu gün müxtəlif sahələrdə yeni-yeni rekordlara imza atır və həyata keçirilən islahatlarla brendlər yaradır.**

Prezident kimi fəaliyyətə başladığı ilk gündən siyasətinin prioritetlərini elan edərək dövlət orqanları qarşısında əhalinin problemlərinin operativ öyrənilməsi və səmərəli həllini ən vacib vəzifə kimi müəyyənləşdirən İlham Əliyev bu sahədə ən mükəmməl nümunəni yaratmaqla rəsmi strukturların xalqın xidmətçisi funksiyası daşıdıqlarını daim diqqətə çatdırıb. Siyasətinin mərkəzində Azərbaycan vətəndaşı dayanan dövlət başçısının ölkəyə rəhbərlik etdiyi 20 ildə xalqın rahatlığı naminə həyata keçirdiyi islahatlar bu gün öz mükəmməl nəticəsini verməkdədir. Prezidentin ictimai xidmətlər sahəsində reallaşdırdığı islahatların nəticəsidir ki, ölkədə vətəndaş-dövlət münasibətləri yüksək səviyyədədir.

### 11 ildə 26 "ASAN xidmət" mərkəzi

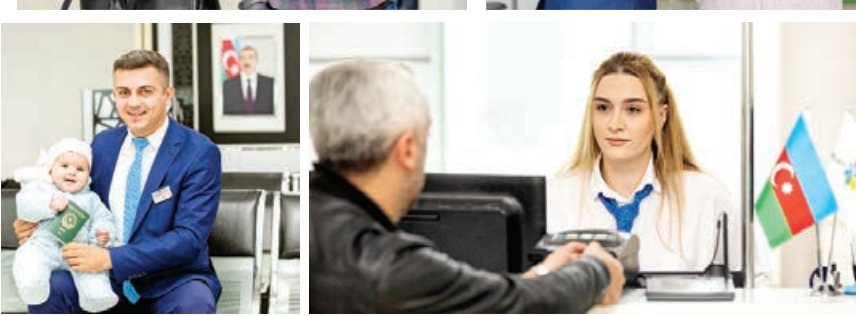
Bu münasibəti yaranan islahatların bəhrəsindən biri də Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və onun tabeliyindəki "ASAN xidmət"dir.

Prezidentin sözü ilə desək, "ASAN xidmət" in yaradılması Azərbaycanda aparılan ciddi islahatların təzahürüdür. Bu, yeni sistemdir. Bu, Azərbaycan brendidir". 10 il öncə - 2012-ci ildə Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və onun tabeliyində "ASAN xidmət" mərkəzlərinin yaradılmasını və gələcək fəaliyyətini dəyərləndirərək İlham Əliyevin söylədiyi bu fikirlər bu gün öz təsdiqini tapıb.

Prinsipləri operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyətlik, etik davranış qaydalarına nəzarət və rahatlıq olan "ASAN xidmət" sisteminin yaradılması islahatların real nümunəsidir. Bu mərkəzlər dövlət orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin vahid və əlaqələndirilmiş formada həyata keçirilməsini təmin edən qurumlardır. "ASAN xidmət" mərkəzləri dövlət qulluqçularının fəaliyyətində əhaliyə münasibətdə vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi istiqamətində yeni yanaşmanın formalaşdırılmasına xidmət edir.

"ASAN xidmət" mərkəzlərinin yaradılmasında məqsəd vətəndaşların əlavə xərclərinin və vaxt itkisinin azalması, vətəndaşlara münasibətdə etik qaydalara, nəzakətli davranışa əməl edilməsinə nail olunması, peşəkarlıq səviyyəsinin artırılması, dövlət strukturlarına etimadın daha da gücləndirilməsi, şəffaflığın artırılması, korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsi, elektron xidmətlərdən daha geniş istifadə olunması, bu sahədə aparılan institusional islahatların səmərəliliyinin artırılmasıdır.

Hazırda 26 "ASAN xidmət" mərkəzi fəaliyyət göstərir. Onlardan 7-si Bakı şə-



hərində, 2-si Gəncədə, 2-si Sumqayıtda olmaqla digərləri Sabirabad, Bərdə, Qəbələ, Masallı, Quba, Mingəçevir, İmişli, Şəki, Şamaxı, Kürdəmir, Tovuz, Ağcabədi, Balakən, Salyan və Naxçıvandır. Lənkəranda isə ilk "ASAN xidmət" mərkəzi fəaliyyətə başlayacaq.

"ASAN xidmət" mərkəzlərində müxtəlif dövlət orqanları, həmçinin özəl şirkət və müəssisələr tərəfindən ümumilikdə 400-ə yaxın xidmət göstərilir. "ASAN Kommunal" mərkəzlərində isə "Azərişiq" ASC, "Azərsu" ASC və "Azəriqaz" İB tərəfindən 55 növ xidmət təqdim edilir. Bu gündə "ASAN xidmət" mərkəzlərinə 8 milyon 877 mindən çox vətəndaşın 69 milyondan çox müraciəti daxil olub. Keçirilən rəy sorğularına əsasən, vətəndaşların xidmətlərdən məmnunluq əmsalı 99,8 faiz təşkil edir.

Regionlarda 10 səyyar "ASAN xidmət" avtobusu və səyyar "ASAN qatar" vasitəsilə vətəndaşlara səyyar formada xidmətlərin göstərilməsi davam etdirilir. 2013-cü ilin iyun ayında etibarən 2 milyon 918 mindən çox vətəndaşa səyyar formada xidmət göstərilib.

Könüllülər "ASAN xidmət" in fəaliyyətə başladığı ilk gündən etibarən bu konsepsiyanın bir komponentidir. Bu prosesə 33.000-dən çox könüllü gənc qoşulub. Bu günə kimi könüllülər tərəfindən 5500-dən çox təlim, 800-dən çox yerli və beynəlxalq layihə həyata keçirilib və 3300-dən çox könüllü "ASAN Kadr" portalı vasitəsilə işlə təmin olunub.

### "Çalışırıq ki, vətəndaşlar xidmətdən maksimum razı qalsınlar"

Ümumiyyətlə, sırr deyil ki, İlham Əliyevin müəllifi olduğu "ASAN xidmət" in yaradılması ictimai xidmətlər sahəsində inqilabi dəyişiklik sayılır. Eyni zamanda bu, yeni davranış qaydalarının tətbiq edilməsidir. Əvvəllər xidmət sektor problemlə sahə idi. Həm pozuntular olurdu, həm diqqətsizlik, həm də vətəndaşlara bir çox hallarda hörmətsizlik edilirdi, laqeyd münasibət göstərilirdi. Vətəndaşlar onlara çatacaq sənədləri, arayışları günlərlə, həftələrlə ala bilmirdilər, yaxud da ki onlardan nə isə tələb olunurdu, qanunsuz hərəkətlərə yol verildirdi. Bu gün isə məmnunluq əmsalı 100 faizə yaxın olan "ASAN xidmət" mərkəzləri ölkə ictimaiyyətinin ən çox etibar etdiyi, inandığı, güvəndiyi mərkəz kimi fəaliyyət göstərir.

Vətəndaşlara yüksək səviyyəli xidmət mərkəzlərindən biri də Azərbaycanın sayca 5-ci "ASAN xidmət" mərkəzi olan 1 saylı Gəncə "ASAN xidmət" mərkəzidir. Mərkəzin açılışı 21 dekabr 2013-cü il tarixində reallaşmışdır. 2014-cü il yanvarın 21-də isə Prezident İlham Əliyev mərkəzin fəaliyyəti ilə tanış olub.

Mərkəz müvafiq xidmətlər üzrə qeydiyyat məhdudiyyəti olmadan vətəndaşlara xidmət göstərir. 10 illik fəaliyyəti dövründə mərkəzə ümumilikdə 5.300.000-dən

çox vətəndaş müraciət edib. Eyni zamanda "Səyyar ASAN xidmət" avtobusu vasitəsilə 287000-dən çox vətəndaş müraciəti qəbul olunub. Mərkəzə gündəlik orta müraciət sayı 2000-ə yaxındır.

1 saylı Gəncə regional "ASAN xidmət" mərkəzində 3000 nəfər könüllü fəaliyyət göstərib. Bu dövr ərzində könüllülərin iştirakı ilə müxtəlif sosial layihələr, təməllər, idman yarışları intellektual oyunlar, xeyriyyə aksiyaları, tarix və mədəniyyət abidələrinə ekskursiyalar təşkil olunub.

Mərkəzdə aparıcı məsləhətçi vəzifəsində çalışan Rüfət Məmmədov və vətəndaşların qəbulu işi təşkili sektorunda böyük məsləhətçi vəzifəsində çalışan Ayxan Süleymanzadə həm də İkinci Qarabağ müharibəsinin iştirakçılarıdır. Rüfət Məmmədov Prezidentin sərəncamı ilə "Şuşanın azad olunmasına görə" və "Vətən müharibəsi iştirakçısı" medalları, Ayxan Süleymanzadə isə "Kəlbəcərin azad olunmasına görə" və "Vətən müharibəsi iştirakçısı" medalları ilə təltif olunublar. Gənclər deyirlər ki, burada hər bir vətəndaşın xidmətdən razı qalması və məmnunluq ifadə etməsi üçün əməkdaşlar ilk növbədə nəzakətli davranış prinsiplərinə əməl edirlər. Vətəndaşlarla işləmək, onlara kömək göstərmək, işlərinin tez bir zamanda həll olunmasına yardım etməklə həm öz işlərini həyata keçirir, həm də böyük savab qazanırlar: "İnsanlar hər hansısa sənəd üçün buraya təşrif buyuranda onları qarşılayıb işlərinin asanlıqla həll olunmasına yardım edirəm və onların bizdən razı qalması, "çox sağ olun" deyib gülürlərlə evlərinə dönməsi bizi məmnun edir. Çalışırıq ki, vətəndaşlar xidmətdən maksimum razı qalsınlar".

Mərkəzdə "Master 2" pilləsində fəaliyyət göstərən Fidan Kərimova, könüllülərdən Sənan Təbrizadə, Nərin Hüseynova ilə söhbətləşirik. Gənclər deyirlər ki, burada çalışmaq onların həyatında dönüş yaradıb. Vətəndaşlarla xoş ünsiyyətdə olmaqla, həm də könüllü kimi onlara xidmət göstərməklə ilk növbədə təcrübə qazanırlar. Gənclər hesab edirlər ki, bu xidmətin bir parçası olmaq qürurvericidir. Könüllü olmaq, ümumiyyətlə, insanların xoş niyyətindən xəbər verir. Təmənnasız olaraq kiməsə kömək etmək üçün xidmətə müraciət edirlər. Bu mərkəzdə də gənclərin yaradıcılıq potensialının inkişaf etdirilməsi üçün şərait və imkanların yaradılması, onların bilik və bacarıqlarının artırılması məqsədilə könüllülük fəaliyyəti həyata keçirilir.

### "İnsanlar "ASAN xidmət"ə gələndə narahat olmur"

Şəhər sakini Tahirə Tağıyeva deyir ki, "ASAN xidmət" mərkəzi hər bir vətəndaşın ən çox inandığı, güvəndiyi mərkəzdir. İnsanlar hansısa sənəd işlərini həll etmək üçün buraya üz tutanda narahat olmur. Bilirlər ki, işləri tez bir zamanda həll olunacaq: "Bu xidmətdən daim yararlanırdım. Uşaqların şəxsiyyət vəsiqələrinin, pasportlarının, yayış yeri və arayışın əldə olunması xidmətlərindən yararlanmışam. Bu gün də notarius xidmətinə müraciət etdim və işlərimiz bir neçə dəqiqə ərzində həll olundu. Hər şey yüksək səviyyədədir, çox razıyıq".

Şəhər sakini Rövşən Əliyev isə deyir ki, "ASAN xidmət" vətəndaşlara hərtərəfli yardımdır: "Bu mərkəz, həqiqətən də, bizim xidmətimizdə yüksək səviyyədə durur. İnanıram ki, bu xidmətdən narazılıq edənlər azdır".

Gəncə sakini Qotibə Qocayeva isə belə bir xidmətin yaradıldığı üçün ölkə rəhbərliyinə təşəkkür edir: "Çox-xoş minnətdaram ki, xalq üçün belə asan, rahat xidmətlər göstərən mərkəzlər yaradılıb. İstənilən məsələni gəlib "ASAN xidmət"də həll etmək mümkündür. Yəni elə bir məsələ yoxdur ki, burada onu həll edə bilməyəsən. Burada gənclər insanları güclürlə, məhrubcasına qarşılayırlar. Bu da bizi çox məmnun edir".

Göründüyü kimi, vətəndaşlar milli brendimiz olan "ASAN xidmət" in fəaliyyətindən razılıq edirlər. Burada çalışan hər bir şəxs öz işi ilə həm vətəndaş məmnunluğunun daha da yüksəlməsi, həm də Azərbaycanın beynəlxalq nüfuzunun, siyasi çəkisinin artması üçün operativlik, şəffaflıq, nəzakətlik, məsuliyyətlik prinsiplərinə sadıqlıq nümayiş etdirir.

Bir sözlə, "ASAN xidmət" in adı çəkiləndə belə bir fikir formalaşır - hər iş asan, hər kəs məmnun!

**Rəşad BAXŞƏLİYEV,**  
"Azərbaycan"

