



10 il "ASAN" həyat...

Həyatımızın ən lazımlı və vacib bir sahəsi vardır ki, bütün yaş qruplarında olan insanların o sahəyə müraciəti gündəlik yox, anbaandır. O sahə ki, illərlə süründürməçiliklə üzləşməli, bir saata düzələn iş üçün həftələrlə hansısa dövlət orqanına ayaq döyməli olmuşuq. Əsəblərimiz gərilib, planlarımız pozulub, bəzi dövlət orqanlarına inamımız itib, ümidimiz kəsilib. Bəli, söylədiklərimizi təsdiqləyən çox sayda insan var ki, hər hansı bir sənədin alınması, xidmətin həyata keçirilməsi üçün bunları dəfələrlə yaşayıb. O zamana qədər ki, həyatımıza "ASAN xidmət" daxil oldu. Və budur, artıq biz 10 ildir ki, "ASAN"la asan bir həyat yaşayırıq...

Son 19 ilin reallıqlarından biri

Bəli, bu, bir faktdır ki, son 19 il müstəqil Azərbaycanın tarixində şanlı bir səhifə yaradıb. Bu şanlı səhifələrə çox ilkər həkk olunub. Bunlardan biri də "Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin fəaliyyətinin tə-

min edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin 13 iyul 2012-ci tarixli Fərmanı ilə yaradılan "ASAN xidmət" mərkəzləridir. O "ASAN xidmət" mərkəzləri ki, dövlətimizin başçısının uğurlu layihəsidir, artıq 10 ildir fəaliyyət göstərir və insanlar bu xidmətdən çox razıdırlar. Bu xidmətin yaradılmasında insan amili dayanır. "ASAN xidmət" ölkəmizdə vətəndaşlara verilən dəyərin bariz nümunəsi, inkişafın

göstəricisi, insanların həyatına rahatlıq töhfəsidir. "ASAN xidmət" həyatımızın asanlaşdırılması, bir mərkəzdə birləşən xidmətlərlə həm vaxt, həm də artıq vəsait itkisinin qarşısının alınmasıdır.

Bakıda pilot layihə olaraq ilk "ASAN xidmət" mərkəzinin açılışı 29 dekabr 2012-ci ildə olmuşdur. Mərkəz doqquz dövlət orqanının təklif etdiyi 23 xidməti həyata keçirməklə 15 yanvar tarixində fəaliyyətə başlamışdır. Yaradılmasından ötən bir il ərzində Sumqayıtda, Gəncədə də "ASAN xidmət" mərkəzləri yaradılmış, Bakıda bu mərkəzlərin sayı 3-ə çatdırılmışdır. Artıq 2014-cü ilin əvvəlində "ASAN xidmət" mərkəzlərindən istifadə edən vətəndaşların sayı 1 milyona çatmışdır.

2014-cü ildə mayın 7-də Bakıda sayca dördüncü, dekabr ayında isə ölkədə yed-

dinci olaraq Sabirabadda "ASAN xidmət" mərkəzinin açılışı olmuşdur. 2015-ci ildə Bərdədə, həmin ilin yayında, iyulun 14-də Azərbaycanda hələlik 5 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi açılmışdır. 2016-cı ildə Masallı və Qəbələ, 2017-ci ildə Quba, 2018-ci ildə isə Mingəçevir, İmişli və Şəki, 2019-cu ildə Şamaxı, 2020-ci ildə Kürdəmir, Tovuz, Ağcabədi və Balakən sakinlərinin də həyatına bu asanlıq daxil olmuş və onlar da digər bölgələrdə olan insanlar kimi vaxt və vəsait itkisinə son qoymuşlar. 2021-ci ildə 6 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi, 2022-ci ildə 2 sayılı Gəncə regional "ASAN xidmət" mərkəzi və 7 sayılı Bakı "ASAN xidmət" mərkəzi fəaliyyətə başlamışdır.



2014-cü ildə "ASAN xidmət" İSO 9001:2008 idarəetmə standartı üzrə beynəlxalq sertifikatla, həmin ilin yayında səmərəli xidmət nümunəsinə və dövlət-vətəndaş münasibətlərinə verdiyi töhfələrə görə "Uğur 2013" mükafatına, dekabrında isə OHSAS 18001:2007 standartı üzrə beynəlxalq dərəcəli sertifikatla, 2015-ci ildə "ASAN xidmət" BMT-nin 2015-ci il Dövlət Xidmətləri Mükafatına layiq görülmüşdür. 2015-ci ilin martında Britaniya Əməyin Mühafizəsi Şurası tərəfindən 13 sahə üzrə keçirilən, müxtəlif dövlətlərin 700-dən çox müəssisənin müraciət etdiyi müsabiqənin "Dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsinin təşkilində təhlükəsiz əmək şəraitinin qurulması" sahəsi üzrə qalibi olmuşdur.

Operativlik, şəffafıq, nəzakətlik, məsuliyyət, etik davranış, rahatlıq və bunların fonunda 10 il əvvəl...

Bəli, "ASAN xidmət"dən söz düşəndə insanda yaranan ilkin təəssüratlar bunlardan ibarət olur: operativlik, şəffafıq, nəzakətlik, məsuliyyət, etik davranış və rahatlıq. Çünki indi həyatımızı asanlaşdırın, vaxt itkisinin qarşısını alan, çox nəzakətə qarşılıq, hörmətlə yola salındığımız, sayəsində əlavə vəsait xərcləmədiyimiz "ASAN xidmət"lərdən əvvəl vətəndaşların qarşılaşdıqları bir çox problemlər var idi. Elə "ASAN xidmət" in yaranmasının 10-cu ildönümündə cəmi bir 10 ildə etdiyi uğurlarından, fəaliyyətini vətəndaş məmnunluğu ilə qura bilməsindən, operativliyi və şəffafığından söhbət açarkən ondan əvvəlki illərdə vətəndaşlarımızın qarşılaşdıqları problemləri də xatırlamağın yerinə düşdüyünü düşünərək həmin illərə qayıtmaq istəyirəm. Çünki dünənə unutsaq, bugünkülərin nə dəyərini bilərik, nə də qədərini.

Cəmi 10 il bundan əvvəl vətəndaş hər hansı bir sənədin əldə edilməsi üçün bəzən günlərlə yox, həftələrlə aid təşkilatların qapısında qalmalı olurdu. Gözləmək insanları, necə deyirlər, tənqəd gətirirdi. Qəbullara düşmək o qədər çətin idi ki, hər hansı sənədlə, xidmətlə bağlı aid məsul şəxsə görüşmək elə bir lotereya biletinin udması kimi şans idi. Yaxşı, görüşdün, axı bu işin həlli deyildi. Hələ ilkin məlumatı alır, istənilən bir sənədin düzəldilməsi, xidmətin həyata keçirilməsi üçün haradan başlamağı öyrənmiş olurdu. Burada işin hələlik bitirdi, başlayırdın digər idarələri, müəssisələri gəzməyə. Vaxt gəlib ay olurdu, lakin məsələ, bir evin, maşının qeydiyyatına alınması işini hələ də tamam edə bilmirdin. Çünki uzun bir yolda elə maneələrlə qarşılaşırdın ki, bəzən axıra çatdırı bilmirdin, həll etmək istədiyin işdən əl götürməli olurdu. Açıqını deyək ki, süründürməçiliyin əsasında rüşvətxorluq halları var idi. Hansısa məsul adama məlum vəsait çatdırılmıdıqda, hər dəfə müraciətdə sənə "başdan" edir, hər dəfə yeni bəhanələr gətirirdi, tək o məbləği alanadək. İnsanlar da gəlirlərinin səviyyəsindən asılı olmayaraq həmin məbləği tapmalı, bir yerə toplamalı, sonra o işin ardınca getməli idi.

Bütün bu süründürməçilik isə vətəndaşların vaxt itkisinə də şərait yaradırdı. Məsələn, kəndlərdən rayon mərkəzinə hansısa bir sənəd üçün gələn adam onsuz da yarı gününü itirirdi. Sənədi ala bilməyəndə isə yenidən gəlməli olurdu ki, bu da həm vaxt, həm də vəsait itkisinə səbəb olurdu. Adam bir də kəndə-əvinə qayıtmalı, səhəri gün bir də o qədər əziyyət çəkməli, həmin sənədi almaq üçün rayon mərkəzinə getməli, o da ki, düzələ, ya düzəlməyə.

Bax, 10 il əvvəl belə problemlərlə qarşılaşırdı insanlar. Həm müəyyən sənədin rüsumunu dövlətə ödəyirdi, həm də müəyyən olunmuş "rüsumları" ciblərə ödəmək məcburiyyətində qalırdı. Bu rüsumu ödəmək istəmədikdə isə süründürməçiliklə yanaşı, həm də kobudluqla, nəzakətsizliklə qarşılaşırdı.

10 il əvvəl "ASAN xidmət" yaradılana müəyyən xidmətlər var idi ki, orada cəmlənirdi, təbii ki, onlar yerli aid orqanlardan alındı. Bu, heç də onların üreyincə olmadı. Çünki yuxarıda da vurğuladığım kimi, müəyyən etdikləri "rüsumlar" əllərindən çıxarıldı. Burada qazanan vətəndaş oldu. Əslində 10 il əvvəl heç kimin ağına belə gəlməzdi ki, zaman gələcək belə bir xidmət fəaliyyətə başlayacaq və oraya müraciət edən kəs bu qədər məmnun qalacaq.

İnsan faktorunu daim dövlət siyasətinin prioriteti hesab edən ölkəmizin başçısı vətəndaşların rifah halının yüksəldilməsi ilə yanaşı, onların rahat yaşaması, heç bir çətinliklə üzlənməməsi, sosial qayğılardan xilas olması yollarını da axtarı və bütün bunların qısa zamanda həlli yollarını tapmağa çalışırdı. Elə "ASAN xidmət" in Azərbaycan brendi kimi təbiiqi dövlətimizin başçısının sosial sahədə həyata keçirdiyi siyasətin uğurlu nəticəsi, insana amilinə verilən dəyərin göstəricisi oldu. Artıq 10 ildir ki, təbiiqi olunan və hər il coğrafiyası genişləndirilən "ASAN xidmət"lə vətəndaşların həyatında müsbət dəyişikliklər baş verdi. Dövlət xidmətlərindən istifadədə onların razılığı təmin edildi. Belə ki, vətəndaşlar artıq dövlət xidmətlərindən daha operativ və keyfiyyətli for-



mada istifadə edə bilir və bununla da insanlar arasında dövlət orqanlarına etimad artır. Bu baxımdan "Asan xidmət" in fəaliyyəti əhali tərəfindən razılıqla qarşılıq. Mərkəzə müraciət edən vətəndaşların məmnunluğunun 98-100% arasında dəyişməsi buna bir sübutdur. Bu məmnunluq isə operativliklə, şəffafıqla yanaşı, özündə həm də nəzakətli davranışı, məsuliyyətli yanaşmanı, etik davranışa riayət etməni və ümumilikdə vətəndaşa lazım olan rahatlığı da ehtiva edir.

Asan xəritə

"ASAN xidmət" eyni zamanda insanın düşüncəsində "asan xəritə" anlayışını da canlandırır. Həqiqətən də artıq "ASAN" la sosial həyatımızın asan bir xəritəsi yaranmışdır. Ötən 10 ildə bu xəritə öz coğrafiyasını genişləndirərək Bakı şəhərindən rayonlarına qədər şaxələnməmiş, illərlə əziyyət çəkən insanlar üçün asan bir ünvana çevrilmişdir. Maraqlısı odur ki, bu ünvan vətəndaşların qeydiyyatı üzrə rayonlaşmışdır. Bütün ölkə vətəndaşları üçün eynilik təşkil edir.

Əvvəllər Bakıda yaşayan, lakin rayonda qeydiyyatda olan vətəndaşlar şəxsiyyət, sürücülük vəsiqəsini dəyişdirmək, yenidən almaq üçün rayona getmək məcburiyyətində qalırdılarsa, bunun üçün xeyli miqdarda vəsait xərcləməli-həm dövlət, həm digər "rüsumları" ödəməli olurdularsa, bu, bir vətəndaş üçün böyük məbləğdə vəsait itkisi idi. Vəsait itkisi ilə bərabər, həm də vaxt itkisi demək idi. Hər hansı bir idarə, müəssisə və təşkilatda çalışan vətəndaş iş vaxtı rayonlara gedə bilmirdi. Bayram günlərində isə iş olmadığından bu işləri həyata keçirə bilmirdi. Bu isə müəyyən çətinliklər yaradırdı.

"ASAN xidmət" modelinin yaradılması ilə bu problemlər, süni əngəllər təbii ki, aradan qaldırıldı.

"Asan xidmət" in həmçinin səyyar şəkildə bölgələrdə fəaliyyət göstərməsi də bu problemlərin qarşısı alır. Bu model yaradılmamışdan əvvəl vətəndaşlar sosial müavinətlərini aldıqları zaman problemlərlə rastlaşırdılar. Ancaq "Asan xidmət" və "Asan Səyyar Xidmət" -in təşkili ilə istər Bakı şəhərində, istərsə də regionlarda yaşayan əhəlinin problemlərini həlli asanlaşdı.

"ASAN xidmət" in yaratdığı mobil təbiiqi vətəndaşların işini daha da asanlaşdırır. Mobil təbiiqi yaradılmasında əsas məqsəd vətəndaşlar üçün çevikliyi təmin etməklə, onların əlavə vaxt itkisinin, məsrəflərinin qarşısını almaqdır. "ASAN xidmət" mobil təbiiqi vasitəsi ilə vətəndaş "ASAN xidmət" və "ASAN Kommunal" mərkəzlərində müvafiq xidmət mərkəzini seçə, zəruri sənədlərin siyahısını ilə tanış ola və növbə götürə bilir. Həmçinin seçilmiş xidmət üzrə təqdim olunan mərkəzlərdə növbə sayı və növbənin bitmə vaxtı ilə tanış ola və müvafiq mərkəzi seçə bilir. Eyni zamanda "ASAN xidmət" mobil təbiiqi vətəndaşlar üçün onlayn müraciət və telefon vasitəsi ilə 108 "Çağrı" mərkəzi ilə əlaqə, vətəndaşın dayandığı

tellekti gücləndirmək yox, həm də gələcəkdə dövlət qulluqçusu kimi fəaliyyət göstərməyə hazırlıq deməkdir.

"ASAN xidmət" mərkəzlərində olarkən qarşılaşdığımız könüllülər bütün xidmət sahələrində növbəli şəkildə fəaliyyət göstərirlər. Bu fəaliyyətləri ilə onlar da təbii ki, vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsinə yardımçı olurlar.

Könüllülər müqavilə əsasında 2 ay müddətində fəaliyyət göstərir, müqavilədə nəzərdə tutulmuş öhdəlikləri 2 ay ərzində həyata keçirən könüllülərə agentliyin rəsmi sertifikat və xasiyyətnaməsi verilir. Könüllü fəaliyyət müddəti ərzində ilk cəlb olunmuş könüllülər vətəndaşların qarşılıq, məlumatlandırılması, anketlərin doldurulması, elektron löhvələrdə işləmə, sıra növbələrinin verilməsi kimi işlərlə məşğul olurlar. Gənclərin könüllü fəaliyyətə marağının artması və könüllü axınının çoxalması bu fəaliyyətin "ASAN xidmət" mərkəzləri ilə yanaşı, agentliyin digər sahələrində təbiiqi də yol açıb. Belə ki, könüllülər agentliyin sosial innovasiyalar və strateji araşdırmalar, nəzarət və qiymətləndirmə şöbələrinə xidmət cəlb olunurlar və bununla da onlar bir çox sahələr üzrə yeni təcrübələrə yiyələnirlər.

2012-ci ildən bu günədək minlərlə gənc "ASAN könüllüləri" nə çevrilib, onlar nəinki ölkəmizin sosial həyatında, həm də ictimai həyatında fəallıq göstərirlər. Eyni zamanda "ASAN School" dan keçərək gələcək karyeralarını da qururlar.

"ASAN könüllüləri" nin I Ümumrespublika Forumunda çıxış edən Prezident İlham Əliyev bildirdi: "Şadam ki, artıq "ASAN xidmət" in böyük könüllülər dəstəsi vardır. "ASAN xidmət" cəmi iki ilə yaxındır ki, fəaliyyət göstərir. Bu müddət ərzində 2 mindən çox könüllü "ASAN xidmət" də işləmişdir, təcrübə toplamışdır və ümumi işimizə öz töhfəsini vermişdir. Hazırda 500 könüllü bizim mərkəzlərdə çalışır və beləliklə, gözəl bir gənc nəsil yetişir. Gənclərimiz bizim gələcəyimizdir... Əminəm ki, bütün başqa sahələrdə könüllülər institutu Azərbaycanda daha da sürətlə formalaşacaq və ümumiyyətlə, bu, cəmiyyətin niyyətini ifadə edir. Çünki Azərbaycanda hazırda mövcud olan ictimai-siyasi vəziyyət, gözəl ab-hava belə təşəbbüslərin irəli sürülməsinə imkan yaradır..."

Bəli, ötən 10 il vətəndaşlara tək "ASAN" həyat bəxş etməyib, eyni zamanda onların övladlarının da məşğulluğu üçün böyük rol oynayıb. Bu gün ölkəmizdə yüzlərlə gənc könüllülükdən dövlət qulluqçusuna qədər yüksəlib, üstəlik bu qurumda müxtəlif yüksək vəzifələri icra etməkdədirlər. Bütün "ASAN" çilər ölkədə nüfuz sahibləridirlər. Çünki bu yeni modelin təbiiqi ürəklə, bacarıqla, insanların məmnunluğunu qazanmaqla həyata keçirirlər. Elə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin "Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 10 illiyi (2012-2022)" Azərbaycan Respublikasının yubiley medalının və "ASAN xidmət" ilə səmərəli əməkdaşlığa görə" Azərbaycan Respublikasının medalının təsis edilməsi ilə əlaqədar "Azərbaycan Respublikasının orden və medallarının təsis edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununda dəyişiklik edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikasının 2022-ci il 20 dekabr tarixli 697-VIQD nömrəli Qanununun təbiiqi haqqında" 27 dekabr 2022-ci il tarixli Fərmanı və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin "Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin bir qrup əməkdaşının təltif edilməsi haqqında" 27 dekabr 2022-ci il tarixli Sərəncamı "ASAN xidmət" işçilərinin Peşə Bayramı Gününə və ilk "ASAN xidmət" mərkəzinin fəaliyyətə başlamasının 10-cu ildönümünə böyük töhfədir. Dövlətimizin başçısının imzaladığı bu sənədlər eyni zamanda vətəndaş məmnunluğunu qazanmış bu quruma və onun əməkdaşlarına məmnunluğun ifadəsidir.

mövqedən xidmət mərkəzinə xəritə əldə etmək imkanı yaradılıb

"Asan xidmət" mərkəzləri xidmətləri vətəndaşlara "vahid pəncərə" prinsipinə əsaslanaraq təklif edilir. Yeni vətəndaşlar eyni bir məkanda müxtəlif dövlət qurumlarının istənilən xidmətlərindən eyni vaxtda yararlanırlar. Bu da vətəndaşların fərdi xərclərini azaldır və vaxt itkisini aradan qaldırır. Mərkəzlərin fəaliyyətinin əsas üstünlüklərindən biri də heftənin bütün günlərində vətəndaşlara fasiləsiz xidmət göstərməsidir. Bütün bunlar isə "ASAN" a aid xəritədə birləşir. Bu xəritə isə özündə Azərbaycan vətəndaşlarını birləşdirir. Onlara asan xidmətlər göstərir. Vətəndaş bu xidmətdən necə məmnun qalmaya bilər?..

Bu gün "ASAN könüllü"sü, sabah dövlət qulluqçusu

Prezident İlham Əliyev demişdir: Azərbaycanda çox müasir, dövlətə, Vətəne bağlı olan gənc nəsil yetişir və "ASAN könüllüləri" nin fəaliyyəti xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Çünki onlar bu işlərə könüllü şəkildə qoşulurlar, özləri bu təşəbbüsü göstərirlər və işləri ilə ölkəmizin ümumi inkişafına töhfə verirlər...

Bəli, "ASAN xidmət" in yaradılması ölkəmiz, onun vətəndaşları üçün nə qədər əhəmiyyətli oldusa, "Asan xidmət" lərdə həyata keçirilən "könüllü fəaliyyət" proqramları da bir o qədər əhəmiyyətli oldu. Hər il yüzlərlə gənc könüllü şəkildə "ASAN xidmət" mərkəzlərinə gəlir, öz iş qabiliyyətlərini və intellekt səviyyələrini gücləndirirlər. Bu, tək in-

Metanət Məmmədova