

DOI: <https://doi.org/10.36719/2706-6185/59/168-175>

İlahə Cəfərli

Bakı Dövlət Universiteti

magistrant

<https://orcid.org/0009-0002-1723-1123>

ilahacafarli111@gmail.com

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi

Xülasə

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi mövzusu müasir dövlət idarəçiliyində vətəndaş məmnuniyyətinin artırılması və bürokratik maneələrin azaldılması baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Ənənəvi və uzunmüddətli prosedurların optimallaşdırılması, sənəd dövriyyəsinin sadələşdirilməsi və şəffaf mexanizmlərin yaradılması bu sahədə əsas prioritetlərdən hesab olunur. Bu yanaşma həm dövlət orqanlarının iş yükünü azaldır, həm də vətəndaşların müraciət prosesini daha əlçatan və operativ edir.

Elektron xidmətlərin tətbiqi vətəndaşlıqla bağlı əməliyyatların rəqəmsal mühitdə həyata keçirilməsinə imkan yaradır. Onlayn müraciət sistemləri, elektron imza, vahid dövlət portalları kimi alətlər vasitəsilə sənədlərin təqdim edilməsi və izlənməsi daha rahat və sürətli şəkildə icra olunur. Bu isə vaxt itkisinin qarşısını alır, korrupsiya risklərini minimuma endirir və xidmət keyfiyyətini yüksəldir. Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi dövlət-vətəndaş münasibətlərinin daha səmərəli qurulmasına şərait yaradır. Bu proses idarəetmədə şəffaflığın və hesabatlılığın güclənməsinə, həmçinin rəqəmsal transformasiyanın sürətlənməsinə təkan verir. Gələcəkdə bu sahədə innovativ texnologiyaların tətbiqi xidmətlərin daha da təkmilləşdirilməsinə imkan verəcəkdir.

Açar sözlər: vətəndaşlıq prosedurları, sadələşdirmə, elektron xidmətlər, rəqəmsallaşma, dövlət idarəçiliyi, onlayn müraciət sistemləri

İlahə Jafarlı

Baku State University

Master's student

<https://orcid.org/0009-0002-1723-1123>

ilahacafarli111@gmail.com

Simplification of Citizenship Procedures and Implementation of Electronic Services

Abstract

The topic of simplifying citizenship procedures and introducing electronic services is of great importance in modern public administration in terms of increasing citizen satisfaction and reducing bureaucratic obstacles. Optimization of traditional and long-term procedures, simplification of document circulation and creation of transparent mechanisms are considered to be the main priorities in this area. This approach both reduces the workload of state bodies and makes the application process of citizens more accessible and efficient.

The introduction of electronic services allows for the implementation of citizenship-related operations in a digital environment. The submission and tracking of documents through tools such as online application systems, electronic signatures, and unified state portals is carried out more conveniently and quickly. This prevents loss of time, minimizes corruption risks, and improves the quality of service.

Simplifying citizenship procedures and expanding electronic services creates conditions for more efficient establishment of state-citizen relations. This process gives impetus to strengthening transparency and accountability in management, as well as accelerating digital transformation. In the future, the application of innovative technologies in this area will allow for further improvement of services.

Keywords: *citizenship procedures, simplification, electronic services, digitalization, public administration, online application systems*

Giriş

Müasir dövrdə dövlət idarəçiliyinin səmərəliliyi, vətəndaş məmnunluğu və ictimai xidmətlərin keyfiyyəti birbaşa olaraq vətəndaşlıq prosedurlarının sadəliyi və əlçatanlığı ilə əlaqədardır. Ənənəvi idarəetmə modellərində müşahidə olunan mürəkkəb bürokratik proseslər, vaxt itkisi və informasiya çatışmazlığı kimi problemlər, bu sahədə islahatların aparılmasını zəruri etmişdir (Zwattendorfer, Tauber, 2012). Bu baxımdan, vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi müasir dövlətlərin prioritet istiqamətlərindən biri kimi çıxış edir. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyalarının sürətli inkişafı dövlət-vətəndaş münasibətlərində yeni imkanlar yaratmışdır. Elektron xidmətlərin tətbiqi nəticəsində vətəndaşlar artıq dövlət qurumlarına fiziki müraciət etmədən bir çox prosedurları onlayn şəkildə həyata keçirə bilirlər. Bu isə həm vaxt, həm də maliyyə baxımından qənaətə səbəb olmaqla yanaşı, şəffaflığın və operativliyin artmasına şərait yaradır. Eyni zamanda, qərar qəbuletmə mexanizmlərinin daha effektiv işləməsinə də müsbət təsir göstərir (Bozkurt, 2017).

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi yalnız texnoloji yeniliklərlə məhdudlaşmır, həm də institusional yanaşmanın dəyişdirilməsini tələb edir. Bu istiqamətdə əsas məqsəd mürəkkəb və təkrarlanan mərhələlərin aradan qaldırılması, məlumat mübadiləsinin optimallaşdırılması və müxtəlif dövlət qurumları arasında koordinasiyanın gücləndirilməsidir. Elektron xidmətlər isə bu prosesin həyata keçirilməsində əsas alətlərdən biri kimi çıxış edərək, informasiya axınının daha səmərəli idarə olunmasına imkan verir.

Tədqiqat

Elektron xidmətlərin geniş tətbiqi müəyyən çətinlikləri də özündə ehtiva edir. Texnoloji infrastrukturun qurulması, istifadəçilərin rəqəmsal bacarıqlarının artırılması, məlumat təhlükəsizliyinin təmin edilməsi və hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi bu sahədə diqqət tələb edən əsas məsələlərdəndir. Lakin bu çətinliklərə baxmayaraq, uzunmüddətli perspektivdə elektron idarəetmə sistemlərinin tətbiqi dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə və idarəetmənin daha çevik təşkilinə xidmət edir. Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi dövlət idarəçiliyinin modernləşdirilməsi istiqamətində mühüm addım kimi qiymətləndirilir. Bu yanaşma həm vətəndaşların dövlət xidmətlərinə çıxışını asanlaşdırır, həm də demokratik idarəetmənin gücləndirilməsinə, şəffaflığın təmin olunmasına və cəmiyyətin ümumi rifahının yüksəldilməsinə töhfə verir. Bu səbəbdən, qeyd olunan sahədə aparılan islahatlar davamlı və sistemli şəkildə həyata keçirilməlidir (Bozkurt, 2017).

Vətəndaşlıq prosedurlarının hüquqi və institusional əsasları

Müasir dövrdə informasiya cəmiyyətinin formalaşması ilə birlikdə informasiyanın rolu daha da artmış və o, strateji resurs səviyyəsinə yüksəlmişdir. Tarix boyu müxtəlif formalarda mövcud olan informasiya bu gün artıq dövlətlərin idarə olunmasında, iqtisadi inkişafında və sosial münasibətlərin tənzimlənməsində əsas amillərdən biri kimi çıxış edir. Bu baxımdan, vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi informasiyanın düzgün idarə olunması və effektiv istifadəsi ilə sıx bağlıdır.

İnformasiya yalnız fərdi deyil, həm də ictimai xarakter daşıyaraq müəyyən mənada “kamusal mal” kimi çıxış edir. Xüsusilə dövlət tərəfindən toplanan və yayılan informasiya geniş kütlələr üçün əlçatan olduqda, cəmiyyətin ümumi inkişafına müsbət təsir göstərir. Bu isə dövlət-vətəndaş münasibətlərində şəffaflığın artmasına, qərar qəbuletmə proseslərinin daha əsaslandırılmış şəkildə həyata keçirilməsinə və vətəndaşların proseslərdə daha fəal iştirakına şərait yaradır. Elektron

xidmətlər məhz bu bilik mübadiləsinə sürətləndirən əsas vasitələrdən biridir. İnformasiyanın düzgün paylaşılması və idarə olunması dövlət aparatının səmərəliliyini birbaşa müəyyən edir. Məlumatın gecikməsi, natamamlığı və ya əlçatan olmaması idarəetmədə problemlərə, gecikmələrə və qeyri-effektivliyə səbəb olur. Bu baxımdan, dövlət daxilində və dövlətlə vətəndaşlar arasında informasiya axınının sürətli və fasiləsiz təşkili üçün müasir informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının tətbiqi vacibdir. Bu texnologiyalar vasitəsilə qurulan “kamu informasiya şəbəkəsi” idarəetmənin çevikliyini artırır.

Elektron xidmətlərin tətbiqi ilə dövlət xidmətləri daha sistemli, əlçatan və operativ şəkildə təqdim olunur. Bu xidmətlər tək-cə informasiya verməklə kifayətlənmir, həm də qarşılıqlı kommunikasiya və onlayn əməliyyatların həyata keçirilməsini təmin edir. Beləliklə, vətəndaşlar müxtəlif dövlət xidmətlərindən məsafədən istifadə edə bilər, müraciətlərini elektron qaydada təqdim edir və nəticələri izləyə bilərlər. Bu isə həm vaxt itkisinin, həm də bürokratik maneələrin azalmasına səbəb olur.

Lakin bu prosesin uğurla həyata keçirilməsi üçün müəyyən şərtlərin yerinə yetirilməsi zəruridir. Dövlət qurumlarının texniki baxımdan hazır olması ilə yanaşı, vətəndaşların da rəqəmsal savadlılıq səviyyəsinin yüksəldilməsi vacibdir. Bundan əlavə, istifadə olunan sistemlərin uyğunluğu, məlumatların təhlükəsizliyi və məxfiliyin qorunması kimi məsələlər də xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Əks halda, informasiya sistemlərinin tətbiqi gözlənilən nəticəni verməyə bilər. Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi informasiyanın effektiv idarə olunmasına əsaslanan müasir idarəetmə modelinin ayrılmaz hissəsidir. Bu yanaşma həm dövlətin fəaliyyətinin səmərəliliyini artırır, həm də vətəndaşların dövlət xidmətlərinə çıxışını asanlaşdırır. İnformasiya texnologiyalarının imkanlarından geniş istifadə etməklə daha şəffaf, çevik və vətəndaş yönümlü idarəetmə sistemi formalaşdırmaq mümkündür.

Vətəndaşlıq prosedurlarının hüquqi və institusional əsasları dövlətin suverenliyinin və hüquqi sisteminin mühüm tərkib hissəsini təşkil edir. Vətəndaşlıq anlayışı şəxsin müəyyən bir dövlətə hüquqi bağlılığını ifadə edir və bu bağlılıq qarşılıqlı hüquq və vəzifələr sistemini formalaşdırır. Bu sahədə əsas hüquqi baza konstitusiyaya, vətəndaşlıq haqqında qanunlar və digər normativ-hüquqi aktlarla müəyyən edilir. Hüquqi çərçivə vətəndaşlığın əldə olunması, bərpası, itirilməsi və ləğvi qaydalarını tənzimləyir.

Azərbaycan Respublikasında vətəndaşlıq məsələləri ilk növbədə Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası ilə tənzimlənir. Konstitusiyada vətəndaşlıq hüququnun əsas prinsipləri, o cümlədən vətəndaşların bərabərliyi və dövlət tərəfindən müdafiəsi təsbit olunmuşdur. Bundan əlavə, “Azərbaycan Respublikasının vətəndaşlığı haqqında” qanun və digər hüquqi aktlar bu sahədə daha detallı mexanizmləri müəyyən edir. Bu qanunvericilik aktları vətəndaşlığın verilməsi üçün əsas şərtləri və prosedurları dəqiq şəkildə izah edir.

Vətəndaşlıq prosedurlarının hüquqi əsasları beynəlxalq hüquq normaları ilə də sıx əlaqəlidir. Dövlətlər beynəlxalq müqavilələr və konvensiyalar vasitəsilə vətəndaşlıqla bağlı müəyyən öhdəliklər götürürlər. Xüsusilə vətəndaşsızlığın qarşısının alınması, insan hüquqlarının qorunması və diskriminasiyanın yolverilməzliyi kimi prinsiplər bu sahədə mühüm yer tutur. Bu baxımdan, milli qanunvericilik beynəlxalq standartlara uyğunlaşdırılmalıdır.

İnstitusional əsaslar isə vətəndaşlıq prosedurlarının həyata keçirilməsində iştirak edən dövlət orqanlarını və onların funksiyalarını əhatə edir. Azərbaycanda bu sahədə əsas icraedici qurumlar Daxili İşlər Nazirliyi, Dövlət Miqrasiya Xidməti və digər aidiyyəti orqanlardır. Bu qurumlar vətəndaşlıq müraciətlərinin qəbulu, araşdırılması və qərarların icrası ilə məşğul olurlar. Hər bir qurumun səlahiyyətləri qanunvericiliklə müəyyən edilmişdir. Vətəndaşlıq prosedurlarının həyata keçirilməsində institusional koordinasiya xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Müxtəlif dövlət qurumları arasında məlumat mübadiləsi və əməkdaşlıq prosesin səmərəliliyini artırır. Son illərdə bu sahədə rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi institusional əlaqələrin gücləndirilməsinə və proseslərin daha şəffaf aparılmasına imkan yaratmışdır. Bu da vətəndaş məmnunluğunun yüksəlməsinə səbəb olur.

Elektron xidmətlərin inkişafı dövlət idarəçiliyində məlumatların inteqrasiyası və “ağıllı idarəetmə” (smart governance) yanaşmasının formalaşmasına şərait yaradır. Müxtəlif dövlət qurumlarının vahid məlumat bazaları ilə işləməsi və real vaxt rejimində informasiya mübadiləsi aparması qərarların daha dəqiq və operativ qəbul edilməsini təmin edir. Bu yanaşma həm də

vətəndaşların eyni sənədi müxtəlif qurumlara təkrar təqdim etməsi problemini aradan qaldırır və inzibati prosedurların təkrarlanma səviyyəsini minimuma endirir. Rəqəmsal xidmətlərin davamlı inkişafı üçün kibertəhlükəsizlik və rəqəmsal etimad məsələləri xüsusi əhəmiyyət daşıyır. Elektron sistemlərdə şəxsi məlumatların qorunması, identifikasiya mexanizmlərinin gücləndirilməsi və məlumat sızmalarının qarşısının alınması dövlət- vətəndaş münasibətlərində etibarın əsas şərtinə çevrilmişdir. Gələcək inkişaf perspektivləri isə süni intellekt əsaslı avtomatlaşdırma, proqnozlaşdırıcı analitika və blokçeyn texnologiyalarının tətbiqi ilə daha şəffaf, sürətli və dayanıqlı e-xidmət ekosisteminin formalaşdırılmasına yönəlmişdir (Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi, n.d.).

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsinin zəruriliyi

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsinin zəruriliyi müasir dövlət idarəçiliyində artan tələblər, əhali hərəkətiliyinin yüksəlməsi və qloballaşma prosesləri ilə birbaşa bağlıdır. Ənənəvi mürəkkəb və uzunmüddətli prosedurlar vətəndaşların dövlət xidmətlərinə çıxışını çətinləşdirir və inzibati yükü artırır. Buna görə də dövlətlər vətəndaşlıq proseslərini daha çevik, şəffaf və operativ etmək üçün islahatlara ehtiyac duyurlar. Sadələşdirmənin əsas zərurət səbəblərindən biri bürokratik maneələrin azaldılmasıdır. Çoxsaylı sənədlərin toplanması, uzun gözləmə müddətləri və mürəkkəb prosedurlar vətəndaş məmnuniyyətini aşağı sala bilər. Proseslərin sadələşdirilməsi isə həm vətəndaşların vaxt itkisinin qarşısını alır, həm də dövlət orqanlarının iş yükünü optimallaşdırır. Digər mühüm səbəb rəqəmsal texnologiyaların inkişafıdır. Elektron hökumət sistemlərinin tətbiqi ilə bir çox xidmətlərin onlayn şəkildə göstərilməsi mümkündür. Bu, vətəndaşlıq prosedurlarının daha şəffaf və izlənilə bilən olmasına şərait yaradır və korrupsiya risklərini azaldır. Eyni zamanda, məlumatların elektron bazalarda saxlanması proseslərin sürətini artırır.

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsinin əsas məqsədlərindən biri vətəndaş məmnunluğunun artırılmasıdır. Dövlət xidmətlərinin asan və əlçatan olması vətəndaşlarla dövlət arasında etimad münasibətlərini gücləndirir. İnsanlar mürəkkəb inzibati mərhələlərə deyil, daha çox nəticəyə fokuslanma bilirlər. Başqa bir məqsəd isə idarəetmənin səmərəliliyinin yüksəldilməsidir. Sadələşdirilmiş prosedurlar dövlət resurslarının daha düzgün bölüşdürülməsinə və vaxt itkisinin azalmasına səbəb olur. Bu, həm də dövlət qurumlarının daha çevik qərar verməsinə imkan yaradır.

Elektron xidmətlər informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının (İKT) tətbiqi ilə dövlət orqanları tərəfindən vətəndaşlara və hüquqi şəxslərə göstərilən xidmətlərdir. Bu xidmətlər ənənəvi kağız əsaslı prosedurların rəqəmsal mühitə keçirilməsini nəzərdə tutur və məqsəd dövlət idarəçiliyini daha çevik, şəffaf və əlçatan etməkdir. Elektron xidmətlər vasitəsilə vətəndaşlar bir çox arayış və müraciətləri fiziki olaraq quruma getmədən onlayn şəkildə həyata keçirə bilirlər.

Azərbaycanda e-xidmətlərin əsas platforması "Elektron hökumət" portalıdır (e-gov.az). Bu portal vasitəsilə vətəndaşlar şəxsiyyət vəsiqəsi, yaşayış yeri, iş yeri və digər rəsmi məlumatlara dair müxtəlif arayışları elektron formada əldə edə bilirlər. Məsələn, şəxsiyyət vəsiqəsi məlumatlarının yoxlanılması və ya ünvanlı sosial yardım üçün müraciətlərin bir hissəsi onlayn şəkildə icra olunur. Bu, vətəndaşların vaxtına qənaət etməklə yanaşı, proseslərin daha şəffaf aparılmasına şərait yaradır.

Dövlət Miqrasiya Xidmətinin elektron xidmətləri də bu sahədə mühüm rol oynayır. Xarici ölkə vətəndaşlarının Azərbaycanda müvəqqəti və ya daimi yaşamaq icazəsi üçün müraciətləri elektron sistem vasitəsilə qəbul edilir və izlənilir. Eyni zamanda, miqrasiya statusu ilə bağlı məlumatların əldə olunması da rəqəmsal platformalar üzərindən mümkündür. Bu, xüsusilə sənəd dövriyyəsinin sürətini artırır və insan axını azaldır.

ASAN xidmət Azərbaycanda elektron xidmətlərin tətbiqində ən uğurlu nümunələrdən biridir. ASAN sistemində vətəndaşlara şəxsiyyət vəsiqələrinin verilməsi və dəyişdirilməsi, notariat xidmətləri, kommunal xidmətlərə dair müraciətlər və digər çoxsaylı xidmətlər təqdim olunur. Bu sistem həm fiziki mərkəzlər, həm də elektron müraciət imkanları ilə vətəndaşlara inteqrasiya olunmuş xidmət modeli yaradır. Elektron xidmətlərin dövlət idarəçiliyində rolu olduqca genişdir. İlk növbədə, bu xidmətlər bürokratik maneələri azaldır və korrupsiya risklərini minimuma endirir. Eyni zamanda, məlumatların rəqəmsallaşdırılması dövlət orqanları arasında informasiya mübadiləsini asanlaşdırır və qərarvermə prosesini sürətləndirir. Nəticədə dövlət idarəçiliyi daha çevik və effektiv olur (Hüseynli, 2025).

Rəqəmsallaşma və sadələşdirilmiş prosedurlar müasir dövlət idarəçiliyinin ən vacib inkişaf istiqamətlərindən biridir. Bu yanaşma vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin daha sürətli, şəffaf və əlçatan olmasını təmin edir. Azərbaycanda bu prosesin ən uğurlu nümunələrindən biri “ASAN xidmət” modelidir ki, burada həm rəqəmsal texnologiyalar, həm də sadələşdirilmiş inzibati mexanizmlər bir araya gətirilmişdir.

“ASAN xidmət” mərkəzlərinin yaradılması Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin modernləşdirilməsi və vətəndaşlara xidmətin keyfiyyətinin artırılması istiqamətində mühüm islahat kimi qiymətləndirilir. Bu model dövlət orqanlarının göstərdiyi xidmətlərin vahid mərkəzlərdə toplanmasını, elektron idarəetmə sistemlərinin tətbiqini və xidmət proseslərinin sadələşdirilməsini təmin etmişdir. Nəticədə vətəndaşların müxtəlif dövlət qurumlarına ayrı-ayrılıqda müraciət etməsinə ehtiyac azalaraq “bir pəncərə” prinsipi formalaşmışdır. “ASAN xidmət”də tətbiq edilən innovativ texnologiyalar — elektron növbə sistemi, “ASAN imza”, biometrik məlumatların toplanması və çağrı mərkəzi xidmətləri — idarəetmədə şəffaflığın artırılmasına və operativliyin yüksəldilməsinə şərait yaradır. Bu yanaşma həm bürokratik əngəllərin aradan qaldırılmasına, həm də vətəndaş məmnunluğunun yüksəldilməsinə xidmət edir. “ASAN xidmət” modeli dövlət idarəçiliyində elektronlaşma və sosial innovasiyaların uğurlu tətbiqi kimi çıxış edir (İlham Əliyev vətəndaşlara xidmət və sosial innovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 3 saylı Bakı “ASAN xidmət” mərkəzinin açılışında iştirak etmişdir, n.d.).

ASAN xidmətin əsas üstünlüklərindən biri vaxt itkisinin minimuma endirilməsidir. Əvvəllər müxtəlif dövlət orqanlarına ayrı-ayrılıqda müraciət tələb edən xidmətlər indi bir mərkəzdə və ya elektron sistem üzərindən həyata keçirilir. Məsələn, şəxsiyyət vəsiqəsinin dəyişdirilməsi və ya sürücülük vəsiqəsi ilə bağlı müraciətlər ASAN mərkəzlərində daha qısa müddətdə icra olunur. Digər mühüm üstünlük şəffaflığın artırılmasıdır. ASAN sistemində proseslər standartlaşdırılmış qaydada aparıldığından insan amili minimuma endirilir. Bu isə korrupsiya risklərinin azalmasına və vətəndaş-dövlət münasibətlərində etimadın güclənməsinə səbəb olur. Elektron növbə sistemi və onlayn izləmə imkanları prosesin açıq olmasını təmin edir.

Rəqəmsallaşmanın yaratdığı başqa bir üstünlük xidmətlərin əlçatanlığıdır. ASAN xidmətlərin bir çoxu həm fiziki mərkəzlərdə, həm də ASAN internet portalı və mobil tətbiqlər vasitəsilə təqdim olunur. Bu, xüsusilə regionlarda yaşayan vətəndaşların dövlət xidmətlərinə daha rahat çıxışını təmin edir. Resursların səmərəli istifadəsi də mühüm üstünlüklərdəndir. Rəqəmsal sistemlər sənəd dövriyyəsinə azaldır, kağız istifadəsini minimuma endirir və dövlət orqanlarının iş yükünü optimallaşdırır. Bu, həm iqtisadi qənaət, həm də ekoloji baxımdan müsbət nəticələr yaradır (Hüseynli, 2025).

Mövcud problemlər və inkişaf perspektivləri vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi prosesində mühüm araşdırma istiqamətlərindən biridir. Rəqəmsallaşma sahəsində ciddi irəliləyişlər olsa da, hələ də müəyyən çətinliklər qalmaqdadır. Bu problemlər həm texniki, həm institusional, həm də sosial xarakter daşıyır. Əsas problemlərdən biri bəzi xidmətlərin tam elektronlaşdırılmamasıdır. Bir sıra dövlət xidmətləri hələ də qismən kağız sənədlərə və fiziki müraciətlərə əsaslanır. Bu isə prosesin tam rəqəmsal çevrilməsinə mane olur və vətəndaşların əlavə vaxt itirməsinə səbəb olur. Digər problem rəqəmsal savadlılıq səviyyəsinin qeyri-bərabər olmasıdır. Xüsusilə yaşlı insanlar və regionlarda yaşayan bəzi vətəndaşlar elektron sistemlərdən istifadə etməkdə çətinlik çəkirlər. Bu da e-xidmətlərin ümumi effektivliyini azaldır və əlavə dəstək mexanizmlərinə ehtiyac yaradır (Behara, Varre, 2009).

Texniki problemlər də mövcuddur. Bəzi hallarda elektron sistemlərdə yüklənmə, gecikmə və ya texniki nasazlıqlar baş verə bilər. Bu isə xidmətlərin fasiləsiz və stabil şəkildə göstərilməsinə mane olur. Eyni zamanda, informasiya təhlükəsizliyi və şəxsi məlumatların qorunması da mühüm çağırışlardan biridir. İnkişaf perspektivləri isə olduqca genişdir. Gələcəkdə süni intellekt və avtomatlaşdırma texnologiyalarının tətbiqi ilə vətəndaşlıq və digər dövlət prosedurlarının daha da sürətlənməsi gözlənilir. “Bir pəncərə” prinsipinin tam rəqəmsal formaya keçidi inzibati yükləri daha da azalda bilər. Mobil tətbiqlərin və inteqrasiya olunmuş platformaların inkişafı vətəndaşlara xidmətləri daha rahat şəkildə əldə etməyə imkan verəcək. Dövlət orqanları arasında məlumat bazalarının tam inteqrasiyası isə təkrarlanan sənəd tələbini aradan qaldıracaq.

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi sahəsində dəqiq statistik göstəricilər müxtəlif mənbələrdə tam vahid şəkildə təqdim edilməsə də, ümumi müşahidələr və dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşma tendensiyası bu istiqamətdə müsbət dinamikanın mövcud olduğunu göstərir. Son illərdə elektron xidmətlərə marağın artması, dövlət orqanlarına fiziki müraciətlərin nisbətən azalması və sənəd dövriyyəsinin rəqəmsal mühitə keçidi bu sahədə baş verən əsas dəyişikliklərdəndir.

Ənənəvi xidmət modelləri ilə müqayisədə elektron xidmətlər vətəndaşlara daha operativ və çevik imkanlar yaradır. Bu fərq xüsusilə müraciət proseslərinin mərhələlərinin azalması, sənədlərin elektron şəkildə təqdim olunması və nəticələrin onlayn izlənməsi kimi amillərdə özünü göstərir. Nəticə etibarilə, inzibati prosedurların ümumi müddətində nəzərəcarpacaq optimallaşma müşahidə olunur. Dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşması və “bir pəncərə” prinsipi vətəndaş məmnunluğunun yüksəlməsinə şərait yaradır. Vətəndaşlar artıq müxtəlif dövlət qurumlarına ayrı-ayrılıqda müraciət etmədən vahid platformalar üzərindən xidmətlərdən istifadə edə bilirlər. Bu isə həm vaxt itkisinin azalmasına, həm də inzibati yükün optimallaşdırılmasına imkan verir (Tripathi, Parihar, 2011).

Beynəlxalq təcrübələr də göstərir ki, elektron idarəetmə sistemlərinin tətbiqi dövlət xidmətlərinin səmərəliliyini artırır, şəffaflığı gücləndirir və korrupsiya risklərini azaldır. Azərbaycan təcrübəsində də ASAN xidmət modeli və e-hökumət platformalarının inkişafı bu ümumi tendensiyanın praktik nümunəsi kimi qiymətləndirilə bilər. Rəqəmsal xidmətlərin genişlənməsi dövlət idarəçiliyinin modernləşdirilməsinə, vətəndaş-dövlət münasibətlərinin təkmilləşdirilməsinə və idarəetmədə effektivliyin artırılmasına mühüm töhfə verir (Bhisikar, 2011).

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi müasir dövlət idarəçiliyində idarəetmə modelinin transformasiyası ilə sıx bağlıdır. Ənənəvi inzibati sistemlərdə prosedurların çoxmərhələli və sənəd yönümlü olması vətəndaşların dövlət xidmətlərinə çıxışını çətinləşdirirdi. Elektron xidmətlərin tətbiqi isə bu modeldə əsaslı dəyişiklik yaradaraq proseslərin rəqəmsal mühitə keçidini təmin etmişdir. Bu dəyişiklik nəticəsində idarəetmə daha çevik xarakter almış, qərar qəbuletmə mexanizmləri isə daha operativ və sistemli şəkildə təşkil olunmuşdur.

Elektron xidmətlərin inkişafı dövlət-vətəndaş münasibətlərində yeni kommunikasiya formasının yaranmasına səbəb olmuşdur. Vətəndaşlar artıq dövlət orqanları ilə fiziki təmasdan asılı olmadan müxtəlif xidmətlərdən istifadə edə bilirlər. Bu isə idarəetmədə məsafə faktorunun əhəmiyyətini azaldaraq xidmətlərin “istənilən zaman və istənilən yerdən əlçatanlıq” prinsipinə əsaslanmasını təmin etmişdir (Zwattendorfer, Stranacher, 2013). Nəticədə dövlət xidmətləri daha inklüziv xarakter almış və sosial bərabərliyin təmininə əlavə imkanlar yaranmışdır. Rəqəmsallaşma prosesi yalnız texniki yenilik deyil, eyni zamanda institusional dəyişiklikləri də zəruri etmişdir. Dövlət orqanlarının fəaliyyətində məlumatların inteqrasiyası, koordinasiya mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi və vahid platformalar üzərindən idarəetmə əsas prioritetlərdən birinə çevrilmişdir. Bu yanaşma informasiya axınının daha səmərəli təşkilinə şərait yaradır və paralel idarəetmə strukturlarının yaratdığı təkrarlanmaları minimuma endirir. Beləliklə, idarəetmədə sistemlilik və ardıcılıq güclənir (Wyld, 2010).

Elektron xidmətlərin tətbiqi ictimai idarəetmədə şəffaflığın artırılmasına mühüm təsir göstərmişdir. Rəqəmsal sistemlər vasitəsilə həyata keçirilən əməliyyatlar izlənilə bilən və qeydə alınan xarakter daşdığı üçün insan faktorundan asılılıq azalır. Bu isə öz növbəsində korrupsiya risklərinin minimuma endirilməsinə və dövlət orqanlarına olan ictimai etimadın güclənməsinə şərait yaradır. Şəffaflıq prinsipi müasir idarəetmənin əsas komponentlərindən biri kimi çıxış edir.

Elektron idarəetmənin tətbiqi müəyyən çağırışları da ortaya çıxarmışdır. Rəqəmsal infrastrukturların davamlılığı, informasiya təhlükəsizliyi və sistemlərin fasiləsiz işləməsi bu sahədə əsas problemlərdən hesab olunur. Eyni zamanda, vətəndaşların rəqəmsal bacarıqlarının fərqli səviyyədə olması xidmətlərdən istifadə imkanlarında bərabərsizliyə səbəb ola bilər. Bu səbəbdən texnoloji inkişafı yanaşı, sosial adaptasiya və təlim mexanizmlərinin də gücləndirilməsi vacibdir (Əliquliyev, Ələkbərov, 2015).

Ümumilikdə, vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi dövlət idarəçiliyinin modernləşdirilməsi prosesinin əsas istiqamətlərindən biri kimi çıxış edir. Bu yanaşma həm idarəetmənin səmərəliliyini artırır, həm də vətəndaş məmnunluğunu

yüksəldir. Gələcək mərhələdə süni intellekt, avtomatlaşdırma və inteqrasiya olunmuş informasiya sistemlərinin tətbiqi ilə bu prosesin daha da təkmilləşəcəyi və dövlət xidmətlərinin proaktiv modelə keçəcəyi gözlənilir.

Nəticə

Vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin tətbiqi müasir dövlət idarəçiliyinin ən mühüm modernləşmə istiqamətlərindən biri kimi çıxış edir. Aparılan təhlillər göstərir ki, ənənəvi inzibati prosedurların mürəkkəbliyi, sənəd dövriyyəsinin çoxluğu və vaxt itkisi kimi problemlər dövlət-vətəndaş münasibətlərində müəyyən çətinliklər yaradır. Bu səbəbdən rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi və e-hökumət sistemlərinin inkişafı dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsində həlledici rol oynayır. Elektron xidmətlərin genişləndirilməsi nəticəsində vətəndaşların dövlət qurumlarına fiziki müraciət etmədən xidmətlərdən yararlanması mümkün olmuşdur. “Bir pəncərə” prinsipi, ASAN xidmət modeli və e-gov.az kimi platformalar vətəndaş məmnuniyyətinin artmasına, bürokratik maneələrin azalmasına və xidmətlərin daha şəffaf şəkildə həyata keçirilməsinə mühüm töhfə vermişdir. Bu yanaşma eyni zamanda korrupsiya risklərinin azalmasına və idarəetmədə hesabatlılığın güclənməsinə şərait yaratmışdır.

Araşdırma göstərir ki, bu sahədə müəyyən problemlər hələ də mövcuddur. Elektron xidmətlərin tam inteqrasiyasının tamamlanmaması, rəqəmsal savadlılıq səviyyəsindəki fərqlər və texniki infrastrukturla bağlı çətinliklər islahatların səmərəliliyinə təsir edən əsas amillərdir. Bu problemlərin aradan qaldırılması üçün həm texnoloji bazanın gücləndirilməsi, həm də vətəndaşların rəqəmsal bacarıqlarının artırılması vacib hesab olunur. Gələcək perspektivlər isə daha çox süni intellekt, avtomatlaşdırma, məlumat bazalarının inteqrasiyası və kibertəhlükəsizlik sistemlərinin inkişafı ilə bağlıdır. Bu texnologiyaların tətbiqi dövlət xidmətlərini daha çevik, operativ və proqnozlaşdırıla bilən hala gətirəcəkdir. Nəticə etibarilə, vətəndaşlıq prosedurlarının sadələşdirilməsi və elektron xidmətlərin inkişafı dövlət idarəçiliyinin modernləşdirilməsi, şəffaflığın artırılması və vətəndaş məmnunluğunun yüksəldilməsi baxımından strateji əhəmiyyət daşıyır. Aparılan təhlillər göstərir ki, rəqəmsal transformasiya yalnız texnoloji yenilik deyil, həm də idarəetmə fəlsəfəsində əsaslı dəyişiklikdir və bu prosesin davamlı şəkildə inkişaf etdirilməsi müasir dövlətlərin əsas prioritetlərindən biri olmalıdır.

Ədəbiyyat

1. Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi. (n.d.). *Qərar*. <https://e-qanun.az/framework/26856>
2. AzərTAc. (n.d.). *Vətəndaşlara elektron sistem üzərindən xidmətlər optimallaşdırılır*. https://azertag.az/xeber/vetendaslara_elektron_sistem_uzerinden_xidmetler_optimallasdirilir-3051702
3. Behara, G. K., Varre, V. V., & Rao, M. (2009). *Service oriented architecture for e-governance*. <http://www.bptrends.com>
4. Bhisikar, A. (2011). G-cloud: New paradigm shift for online public services. *International Journal of Computer Applications*, 22(8), 24–29.
5. Bozkurt, A. (2017). Türkiyə'de e-devlet uygulamaları. In Y. Güney & M. R. Okur (Eds.), *Bilgi toplumu ve e-devlet* (pp. 90–111). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
6. Əliquliyev, R. M., Ələkbərov, R. Q., & Həşimov, M. A. (2015). Bulud texnologiyalarının elektron dövlət sistemində tətbiqi məsələləri. *İnformasiya cəmiyyəti problemləri*, (1), 3–11.
7. Hüseynli, T. (2025). Azərbaycan'da müştəri (vatandaş) odaklı e-devlet hizmetleri: “ASAN xidmət” uygulaması. *Alanya Akademik Bakış*, 9(3), 942–963. <https://doi.org/10.29023/alanyaakademik.1627660>
8. İlham Əliyev vətəndaşlara xidmət və sosial innovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 3 sayılı Bakı “ASAN xidmət” mərkəzinin açılışında iştirak etmişdir. (n.d.). <https://president.az/az/articles/view/9338>
9. Tripathi, A., & Parihar, B. (2011). E-governance challenges and cloud benefit. *VSRD International Journal of Computer Science & Information Technology*, 1(1), 29–35.

10. Wyld, D. C. (2010). The cloudy future of government IT: Cloud computing and the public sector around the world. *International Journal of Web & Semantic Technology*, 1(1), 1–20.
11. Zwattendorfer, B., & Tauber, A. (2012). The public cloud for e-government. In *IADIS International Conferences Web Based Communities and Social Media and Collaborative Technologies*, 129–136.
12. Zwattendorfer, B., Stranacher, K., Tauber, A., & Reichstädter, P. (2013). Cloud computing in e-government across Europe. In *Technology-enabled innovation for democracy, government and governance* (Lecture Notes in Computer Science, Vol. 8061, 181–195).

Daxil oldu: 22.12.2025

Qəbul edildi: 01.04.2026