

“Şəffaflıq naminə vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının rolunun gücləndirilməsi” (ECSOFT) layihəsi

Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən yeni onlayn alətin –
“Fərdi elektron pəncərə” sisteminin istifadəsi ilə bağlı
VCT-lər arasında keçirilmiş sorğunun nəticələrinə dair
HESABAT

6 may 2022-ci il

ECSOFT eksperti Rəna Səfəraliyeva tərəfindən hazırlanmışdır

Tarixçə

15 iyul 2021-ci il tarixində Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi (ƏN) təklif etdiyi xidmətlərin vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarına (VCT) təqdim olunmasını asanlaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuş “Fərdi elektron pəncərə” sistemi¹ (bundan sonra: “e-pəncərə sistemi”) adlı yeni onlayn platformanın pilot variantını istifadəyə verdi. Əsas xidmətlər sırasına aşağıdakılar daxildir: 1) Qrantların qeydiyyatı, 2) Xidmət müqavilələrinin qeydiyyatı, 3) İlanələrin qeydiyyatı, 4) Təsis sənədlərində dəyişikliklər barədə məlumatların təqdim edilməsi. Eləcə də VCT-lər vahid bir məkanda saxlanılan bəzi müvafiq normativ hüquqi aktları əldə edə, xəbərlər və bildirişlər ala, həmçinin Ədliyyə Nazirliyinə müraciətlərinə dair qeydlərə nəzər sala bilərlər.

Bu alətin tətbiqi uzun müddət idi ki, VCT-lər tərəfindən səbirsizliklə gözlənilirdi, çünki müvafiq ümumi qanunvericilik bazası hələ 2013-cü ildə qəbul edilmiş² və 2014-cü ildə Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən onların tətbiqi ilə bağlı müfəssəl normativ hüquqi aktlar hazırlanmışdı.³ Belə bir gecikmənin səbəbləri o qədər də aydın deyil, amma e-pəncərə sisteminin ləng işə salınması birmənalı şəkildə vətəndaş cəmiyyəti üçün lüzumsuz və həddindən artıq bürokratik əngəlləri uzatmış oldu.

Hazırkı e-pəncərə sistemi səmərəsiz olduğu ortaya çıxmış əvvəlki sistemin yenilənmiş variantıdır; buna görə də, müəyyən edilmiş problemləri həll etmək üçün onun fəaliyyəti dayandırılmış və ona dəyişikliklər edilmişdir. ECSOFT layihəsi çərçivəsində Ədliyyə Nazirliyinə e-pəncərə sisteminin texniki imkanlarının təkmilləşdirilməsi ilə bağlı yardım göstərilmiş, eləcə də onun məzmunu və işlədilməsi ilə bağlı tövsiyələr verilmişdir. Ədliyyə Nazirliyi ECSOFT-un bir çox tövsiyələrini qəbul etmişdir. Bundan əlavə, ECSOFT çərçivəsində, həmçinin, vebinarlar və təlimlər keçirilməklə VCT-lərin yeni e-pəncərələr sistemi, e-xidmətlər və onlara çıxış imkanı ilə bağlı bilgilər əldə etməsinə köməklik göstərilmişdir.

¹ Onlayn alətə buradan çıxış əldə etmək olar: <http://qht.gov.az:8080/SmartJustice>.

² “Qeyri-hökumət təşkilatlarına elektron xidmətlərin göstərilməsinin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı tədbirlər haqqında” 20 noyabr 2013-cü il tarixli Prezident Fərmanı, <https://e-qanun.az/framework/27150>.

³ “Fərdi elektron pəncərə” elektron məlumat sistemindən istifadə qaydaları barədə inzibati rəqləmənt”in və “Fərdi elektron pəncərə” elektron məlumat sistemində daxil ediləcək məlumatların və məlumatları təqdim etməli olan qurumların siyahısı”nın təsdiq edilməsi barədə” Azərbaycan Respublikası Ədliyyə Nazirliyinin Kollegiyasının 30 may 2014-cü il tarixli qərarı, <https://e-qanun.az/framework/28263>.

Qısa xülasə

Ədliyyə Nazirliyinin VCT-lərə təklif etdiyi e-pəncərə sistemi hazırda tam işlək vəziyyətdədir. ECSOFT layihəsi çərçivəsində Ədliyyə Nazirliyi ilə sıx əməkdaşlıq sistemin həyata keçirilməsinə öz mühüm töhfəsini vermişdir. E-pəncərə sistemində ilkin buraxılışdan bəri bəzi təkmilləşdirmələr aparılmışdır. Bununla belə, sistemdə əlavə təkmilləşdirmələrin aparılması, o cümlədən onun istifadəçilərə bir qədər də uyğunlaşdırılması faydalı olardı. E-pəncərə sistemini daha da təkmilləşdirmək, onunla bağlı mövcud problemləri və ən rəşional həll yollarını müəyyən etmək üçün ECSOFT çərçivəsində VCT-lər arasında sorğu keçirilmişdir.

Sorğunun nəticələrinə əsaslanaraq, ECSOFT çərçivəsində Ədliyyə Nazirliyinə e-pəncərə sisteminin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı əlavə tövsiyələr təqdim edilmişdir.

Metodologiya

Sorğu 12 sualdan ibarət olmuşdur və bu suallar “MG Consulting” şirkəti tərəfindən e-pəncərə sistemi ilə bağlı təcrübələrini və problemlərini qeyri-rəşmi formada bölüşən bəzi VCT-lər, “FHI 360” təşkilatı və Qeyri-Kommersiya Hüququ üzrə Beynəlxalq Mərkəzlə (ICNL) məsləhətləşmələr aparılmaqla tərtib edilmişdir.

“MG Consulting” Facebook səhifəsində, eləcə də populyar VCT xəbər portalı olan www.qht.az-da sorğu üçün açıq çağırışa cavab verənlər arasında sorğuya daxil ediləcək VCT-ləri seçmişdir. Seçilmiş VCT-lər e-pəncərə sisteminin istifadəçilərini, eləcə də ondan heç vaxt istifadə etməyənləri, Bakıda və rayonlarda yerləşənləri təmsil etməli, həmçinin gender bərabərliyi prinsipinə riayət olunmalı idi.

“MG Consulting” sorğunu aparmaq üçün “KwikSurveys” onlayn sorğu alətini seçmişdir, çünki yerli VCT-lər bu alətlə tanış idilər və o, avtomatik yaradılan məlumatların təhlilini və statistikasını təqdim etmək imkanına malik idi.

Onlayn sorğu “KwikSurveys” onlayn alətindən istifadə edilməklə 22 aprel - 4 may 2022-ci il tarixləri arasında təşkil edilmişdir. Sorğu haqqında məlumat 1500-dən çox VCT-nin izlədiyi “QHT Qanunvericiliyi” Facebook səhifəsində, eləcə də populyar VCT xəbər portalı olan www.qht.az-da⁴ yerləşdirilmişdir. Eyni zamanda, sorğunu cavablandırmaq üçün 60-dan çox VCT-yə elektron poçtla dəvət göndərilmişdir.

Sorğunu cavablandırmış təşkilatların ümumi sayı 36-dır ki, onlardan üçdə biri Bakıda, üçdə ikisi isə Azərbaycanın rayonlarında yerləşir. Cavabların gender üzrə bölgüsü belədir: respondentlərin 58%-i kişilər, 42%-i isə qadınlardır. Sorğu iştirakçılarının böyük əksəriyyəti (87%) öz təşkilatlarının rəhbərləridir.

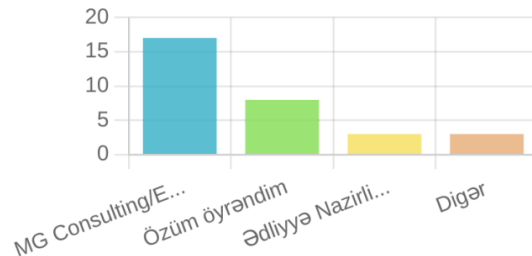
Qeyd etmək lazımdır ki, e-pəncərə sisteminin faktiki istifadəçiləri sorğuda iştirak edənlərin yarıdan bir qədər çoxunu təşkil edir. Buna görə də, bütün sorğu iştirakçıları üçün “respondent” ifadəsindən, onlayn platformadan istifadə etdiyini bildirən respondentlər üçün isə “istifadəçi” ifadəsindən istifadə olunacaq. Sonuncular bütün respondentlərin 53%-ini və ya 19 nəfər təşkil edir.

Sorğunun nəticələri

VCT-lər arasında e-pəncərə sistemi haqqında məlumatlılıq səviyyəsi

⁴ Bax: https://www.qht.az/index.php?action=static_detail&static_id=50790
(6 may 2022-ci il tarixinədək 3239 dəfə baxış olmuşdur).

Sorğu iştirakçılarının 91%-i Ədliyyə Nazirliyinin e-pəncərə sistemi haqqında məlumatlı olmuşdur ki, bu da alətin Ədliyyə Nazirliyi və ECSOFT tərəfindən lazımi şəkildə təşviq edildiyini göstərir. İstifadəçilərin yarıdan çoxu (57%) onlayn alətdən istifadə etməyi ECSOFT tərəfindən təqdim olunan təlim və materiallardan öyrəndiklərini, təxminən dördə biri isə (27%) lazımi bacarıqları özləri müstəqil surətdə əldə etdiklərini bildirmiş; hər on istifadəçidən yalnız biri Nazirliyin təlimatından yararlanmış, digər 10% isə istifadə qaydasını digər mənbələrdən öyrənmişdir.



E-pəncərə sisteminin VCT-lər tərəfindən istifadəsi

Alətdən xəbərdar olduğu halda belə ondan istifadə etməyənlərin sayı kifayət qədər çoxdur. Bunlar respondentlərin 38%-ini təşkil edir (bu imkandan xəbərsiz olan 9%-dən əlavə). Bu, iki səbəbdən baş vermişdir:

- a) VCT-lər istifadəçi adlarını və parollarını unutmuşlar: Platforma ilk dəfə təqdim edilən zaman bir çox VCT-yə istifadəçi adı və parolu verilmişdi. Təəssüf ki, VCT-lərin çoxu zaman keçdikcə bu məlumatları unutmuşlar və hətta unutmayanlar da istifadəçi adının və parolunun yeni sistemə uyğun gəlmədiyini və yenisinin əldə edilməsində Nazirliyin onlara lazımi köməkliyi göstərmədiyini bildirmişlər.
- b) VCT-lərin Nazirlikdə qeydiyyatı alınmasını tələb edən fəaliyyətləri olmamışdır.

İstifadəçi üçün rahatlıq

İstifadəçilərin 71%-i e-pəncərə sistemindən istifadə edərkən heç bir problemlə qarşılaşmadığını bildirmişdir. Bu nəticəni belə bir fakt təsdiqləyir ki, istifadəçilərin yarıdan çoxu xidmətdən məmnunluqlarını “razıyam” və ya “çox razıyam” cavabı ilə qiymətləndirmişlər (məsələn, 10 ballıq şkala üzrə istifadəçilərin 39%-i 6-7-8 və 16%-i 9-10 bal toplayıb). Bununla yanaşı, istifadəçilərin təxminən dördə biri (və ya 27%) o qədər də razı qalmadıqlarını bildirmişlər (yuxarıdakı şkala üzrə 4-5 balı seçməklə).

Xidmətin nə dərəcədə rahat olduğu barədə suala gəldikdə, qiymətləndirmə daha yüksək olmuşdur. Belə ki, istifadəçilərin üçdə ikisi xidmətin kifayət qədər rahat olduğunu bildirmişdir (0-dan 10-dək şkala üzrə istifadəçilərin 52%-i 6-7-8 bal toplayıb, digər 14%-i isə 9-10 ballarına üstünlük verib), dördə biri isə xidmətdən razı qalmamışdır (daha dəqiq desək, istifadəçilərin 23%-i yuxarıdakı şkala üzrə 3-5 ballarını qeyd edib).

Bəzi VCT-lər e-pəncərə sistemindən başqa məqsədlər üçün də istifadə etdiklərini qeyd etmişlər, məsələn, səhiyyə sahəsindəki VCT-lərin siyahısını əldə etmək, ƏN-dən VCT və onun qrantları barəsindəki məlumatlarda səhvləri düzəltməsini xahiş etmək və s.

E-pəncərə sistemində qrantların qeydiyyatı praktikası

Bütün respondentlər arasında istifadəçilərin 38%-nin istifadə etdiyi ən populyar xidmət qrantların qeydiyyatıdır, onun ardınca təsis sənədlərində dəyişikliklər haqqında məlumatların təqdim edilməsi

və xidmət müqaviləsinin qeydiyyatı gəlir (müvafiq olaraq 13% və 8%), ianələrin qeydiyyatı funksiyası isə istifadəçilərdən hər hansı biri tərəfindən istifadə edilməyib.

Sənədlərin elektron qaydada təqdim edilməsi üçün müddətlər

İstifadəçilərin bildirdiyinə görə, Nazirlik, sənədləri onlayn rejimində təqdim etmiş bütün istifadəçilərin 95%-dən sənədlərin kağız nüsxəsini tələb etməyib və müraciətlərə Nazirlik tərəfindən kifayət qədər tez – bir həftədən bir ayadək müddətdə baxılır.

İstifadəçilərin qarşılaşdığı problemlər

İstifadəçilərin qarşılaşdığı problemləri aşağıdakı kimi ümumiləşdirmək olar:

- a) istifadəçilər istifadəçi adını və parolunu unumuşlar (istifadəçilərin 21%-i);
- b) sistem ləng işləyir (istifadəçilərin 14%-i);
- c) digər problemlər (istifadəçilərin eyniləşdirilməsi üçün “ASAN İmza”dan⁵ istifadənin mümkünsüzlüyü, mobil variantının olmaması, Nazirlikdən kömək göstərilməməsi və s.).

Təvsiyələr

Sorğunun nəticələrinə əsasən, ƏN-in e-pəncərə sisteminin təkmilləşdirilməsi üçün aşağıdakı təvsiyələri vermək olar:

1. Yeni xidmətlər

ƏN e-pəncərə sisteminə yeni xidmətlərin, xüsusən də VCT-nin qeydiyyatı üçün ərizənin əlavə edilməsi nəzərdən keçirə bilər.

2. Yeni qanunlar

Sistemdə bəzi mühüm qanunlar təqdim edilir, amma bu siyahı genişləndirilə bilər. Eləcə də vətəndaş cəmiyyətinin tənzimlənməsi ilə bağlı dəyişiklikləri əks etdirmək üçün normativ hüquqi aktlar mütəmadi olaraq yenilənməlidir.

3. Platformanın təkmilləşdirilməsi

- a. E-pəncərə sisteminə giriş “E-İmza” (Vergilər Nazirliyi tərəfindən təqdim edilir və vergi ödəyicisinin şəxsiyyət vəsiqəsi ilə əlaqələndirilir) ilə yanaşı, ASAN İmza (Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi tərəfindən təqdim edilir) vasitəsilə də mümkün olmalıdır.
- b. Platformadan mobil telefon vasitəsilə istifadə üçün e-pəncərə sisteminin mobil interfeysi tətbiq edilməlidir.
- c. Əks əlaqə mexanizmi yaradılmalıdır. İstifadəçilər ərizələrin qəbulu barədə bildiriş almalı və səhvlər olarsa, səhvlərin düzəldilməsinə şərait yaradılması üçün onlar barədə məlumatlandırılmalıdırlar.
- d. Sistemin işinin sürətini artırmaq üçün texniki təkmilləşdirmələr aparılmalıdır.

4. İstifadəçilərə texniki dəstək

- a. E-pəncərə sistemindən istifadə qaydalarına dair qısa video-təlimatın təqdim edilməsi nəzərdən keçirilməlidir (istifadəçilərin 53%-i tərəfindən dəstəklənir);
- b. “Tez-tez verilən suallar” bölməsinin və təqdim edilməli sənədlərin nümunələrinin sistemdə olması nəzərdən keçirilməlidir (müvafiq olaraq, istifadəçilərin 50%-i və istifadəçilərin təxminən dördə biri tərəfindən dəstəklənir).
- c. ƏN-də e-pəncərə sisteminin istifadəçiləri üçün qaynar xəttin mövcud olması nəzərdən keçirilməlidir (istifadəçilərin təxminən dördə biri tərəfindən dəstəklənir).

⁵ Rəqəmsal imzalama üçün “Asan imza”.