

# Elektron dövlət modeli: beynəlxalq təcrübə, problemlər və yanaşmalar

Fərhad Yusifov

AMEA İnformasiya Texnologiyaları İnstitutu, Bakı, Azərbaycan  
*farhadysifov@gmail.com*

**Xülasə—** Elektron dövlət quruculuğuna dair beynəlxalq təcrübə araşdırılır və e-dövlət təşəbbüsünün yerinə yetirilmə mərhələləri şərh olunur. Ən uğurlu e-dövlət modelinin müəyyənləşdirilməsi məqsədilə qabaqcıl təcrübə kimi Böyük Britaniya modeli təhlil edilir.

**Açar sözlər -** elektron dövlət, elektron dövlət modeli, rəqəmsal Britaniya, dövlət buludu

## I. GİRİŞ

Hazırda hökumətlər vətəndaşlara təqdim edilən xidmətlərin daha da təkmilləşdirilməsi və xərclərin azaldılması üçün elektron dövlət layihələrinin həyata keçirilməsinə külli miqdarda sərmayə qoyurlar. Hökumətlər informasiya-kommunikasiya texnologiyalarından istifadə etməklə fəaliyyətlərinin səmərəliliyini artırma və inzibati əməliyyatları daha asan həyata keçirə bilərlər. Bu mühüm faktı nəzərə alaraq, beynəlxalq təcrübədə e-dövlət quruculuğu istiqamətində aparılan tədqiqatların və eləcə də, tətbiq olunan ən uğurlu modellərin müəyyənləşdirilməsi və tədqiq olunması olduqca zəruridir.

Tədqiqat işində e-dövlət quruculuğuna dair beynəlxalq təcrübə araşdırılır və qabaqcıl təcrübə kimi Böyük Britaniya modeli təhlil olunur.

## II. ELEKTRON DÖVLƏT QURUCULUĞU

Elektron dövlət (e-dövlət) İKT-nın tətbiqi ilə informasiyanın səmərəli, sürətli və şəffaf şəkildə vətəndaşlara çatdırılmasını və inzibati fəaliyyətin yerinə yetirilməsini həyata keçirir. Ümumiyyətlə, beynəlxalq təcrübəyə nəzər saldıqda aydın olur ki, e-dövlət anlayışına müxtəlif yanaşmalar mövcuddur. Dünya Bankının e-dövlətə verdiyi tərif aşağıdakı kimidir [1,2]: “Vətəndaşlar, biznes və hökumətin digər qolları ilə münasibətləri dəyişdirməyə qadir olan geniş əhatəli şəbəkə, internet və mobil vasitələr kimi informasiya texnologiyalarının dövlət orqanları tərəfindən istifadəsinə e-dövlət deyilir”.

E-dövlət İKT-dən istifadə etməklə, vətəndaşlara daha əlyətərli dövlət xidmətlərinin göstərilməsini, informasiyanın ictimaiyyətə daha açıq və hakimiyyət orqanlarının vətəndaşlar qarşısında daha məsuliyyətli olmasını təmin edir. İnternet, mobil rabitə, naqilsiz qurğular və digər texnologiyaların qarışığı kimi müasir informasiya texnologiyaları xidmətləri e-hökumət qərarlarının icra edilməsi üçün istifadə edilir. E-dövlətin əsas məqsədi müasir texnologiyalardan istifadə etməklə informasiyaya və xidmətlərə daha asan çıxışın təmin olunması, həmçinin hökumətin digər qolları arasında

münasibətlərin yaxşılaşdırılmasıdır. E-dövlət proqramının uğurlu olması üçün iki son dərəcə əhəmiyyətli meyar vardır [1,3]:

1. **Həftədə 7 gün, gündə 24 saat mövcudluq:** E-dövlətin xidmətləri və əməliyyatları gündə 24 saat, həftədə 7 gün əlyətərli olmalıdır. İstifadəçi istədiyi zaman e-dövlət xidmətlərinə çıxış əldə edə bilməlidir. Bu, iş saatları xaricində də istifadəçinin xidmətlərdən istifadə etməsinə imkan yaradır.
2. **Əlyətərlik:** E-dövlətin hər hansı təşəbbüsü onun xidmətlərinə çıxış imkanından əhəmiyyətli dərəcədə asılıdır. Hər hansı bir xidmətə çıxış onun potensial istifadəçisi üçün açıq, əlyətərli deyilsə, o uğurlu olmayacaqdır və nəticə etibarlı ilə müvəffəqiyyətsizliyə uğrayacaqdır.

Hazırda beynəlxalq təcrübədə ən uğurlu e-dövlət modellərinin müəyyənləşdirilməsi istiqamətində ciddi araşdırmalar aparılır. Seçilmiş hər bir modelin müfəssəl təhlil edilməsi və təklif olunan modelin hər hansı e-dövlət təşəbbüsünün, strategiyasının inkişafına necə təsir edəcəyinin müəyyənləşdirilməsi aktual məsələ kimi qarşıya çıxır.

## III. ELEKTRON DÖVLƏTİN MƏRHƏLƏLƏRİ

E-dövlət təşəbbüslərinin yerinə yetirilməsi üçün müvafiq proqramların, layihələrin icrası mərhələli yanaşma əsasında həyata keçirilməlidir [4]. Aparıcı ölkələrin təcrübəsinə nəzər saldıqda aydın olur ki, mövcud olan e-dövlət layihələrinin müxtəlif məqsədləri vardır və icraçı qurumlar, təşkilatlar tərəfindən e-dövlətin inkişafı üçün fərqli modellər təklif olunur. Mərhələli yanaşmanın üstün tərəfləri odur ki, hər bir e-dövlət təşəbbüsünün müvəffəqiyyəti təhlil oluna bilər və təşəbbüsün mümkün səhvləri, meydana çıxan xətalar aradan qaldırıla bilər. Ümumiyyətlə, bir çox hallarda e-dövlətin ardıcıl dörd mərhələdən ibarət olması göstərilir [1,5,6]:

1. **İnternetdə mövcud olma:** Hər hansı e-dövlət proqramının icrası zamanı birinci mərhələ informasiya mübadiləsinin həyata keçirilməsi üçün internetdə mövcudluğu ilə müəyyən edilir. Bu, istənilən e-dövlət sisteminin əsasını təşkil edir və məhdud imkanlara malikdir. Bu mərhələyə misal kimi informasiya təqdim edən, lakin heç bir qarşılıqlı mübadilə imkanını olmayan hökumətin internet saytı göstərilə bilər [5,6].

2. **Vətəndaş və hökumət arasında qarşılıqlı əlaqə:** İkinci mərhələ, hökumət və onun vətəndaşları arasında hər hansı formada qarşılıqlı münasibətin olduğu interaktiv veb-interfeysin mövcudluğu ilə müəyyən olunur [6].

**3. Bütün əməliyyatların İnternet vasitəsilə icrası:** Bu mərhələ vətəndaş və hökumət arasındakı əməliyyatların internet vasitəsilə yerinə yetirilməsini ehtiva edir. Bu mərhələ kifayət qədər mürəkkəbdir və bütün xidmətlərdən gündüz və ya gecə istənilən vaxt vətəndaşlar tərəfindən istifadəsini mümkün edir [6]. Bu mərhələyə vergilərin ödənilməsi də aid edilə bilər.

**4. Xidmətlərin inteqrasiyası:** Bu mərhələ, e-dövlətin ən üst mərhələsi hesab olunur və qabaqcıl texnologiyanın ən son nailiyyətləri geniş tətbiq edilir. Bu mərhələ e-dövlətin funksiyalarının necə təqdim, təşkil edilməsini və yerinə yetirilməsini müəyyən edir. Bu mərhələdə müxtəlif hökumət orqanları öz aralarında informasiya mübadiləsini həyata keçirir və həmçinin vətəndaşlara onlayn şəkildə xidmətlər təklif edir.

Ümumiyyətlə müxtəlif ölkələrin təcrübəsi araşdırıldıqda ən qabaqcıl təcrübə kimi informasiyanın ötürülməsi, xidmətlərin çatdırılması və müəyyən məsələ ilə bağlı qərar qəbul edilməsində sistemin yüksək səmərəliliyi göstərilə bilər. Ən yaxşı təcrübə müəyyən vaxt kəsiyində qoyulmuş məsələlərin yerinə yetirilməsinin standartlaşdırılması, metod və ya prosesidir. Dünya üzrə hökumətlər həm dövlət, həm də biznes sektorunda artıq sınaqdan keçirilmiş ən yaxşı təcrübələrin köməyi ilə yüksək keyfiyyətə malik xidmətlərin çatdırılmasına səy göstərilir [5].

#### IV. ELEKTRON DÖVLƏT QURUCULUĞU: BÖYÜK BRİTANIYA MODELİ

2009-cu il *Digital Britain* (Rəqəmsal Britaniya) hesabatı Böyük Britaniyada elektron dövlətin inkişafına həsr edilmişdir [7]. Mədəniyyət, KİV, idman, biznes və innovasiyalar departamentləri tərəfindən hazırlanmış sənəd ölkədə informasiya cəmiyyətinin bütün aspektlərinin inkişafının əsas məqsədi, vəzifələri və prioritetlərini əks etdirir. Fəsilərdən biri e-dövlətə həsr edilmişdir. E-dövlətin inkişaf indeksinə görə BMT-nin 2014-cü il üzrə hesabatında Birləşmiş Krallıq 193 ölkə arasında 8-ci yeri tutmuşdur [8]. Müqayisə üçün qeyd etmək olar ki, bu siyahıda Rusiya 27-ci, Gürcüstan 56-cı, Azərbaycan 68-ci, Türkiyə isə 71-ci pillədə yer almışdır.

Məlum uğurlara baxmayaraq, hazırda Böyük Britaniyada e-dövlət sahəsində ciddi elmi araşdırmalar aparılır, bir sıra mühüm layihələr həyata keçirilir. Ötən əsrin 90-cı illərinin ortalarında ölkə özünü informasiya cəmiyyətinə hazırlıq səviyyəsinə görə inkişaf etmiş dövlətlər arasında geridə qalmış hesab edirdi. Mütəxəssislər hesab edirlər ki, hadisələrin gedişatını dəyişdirən keçmiş baş nazir Toni Bler olmuşdur.

2000-ci illərdə T.Bler infrastrukturun formalaşdırılması məqsədi ilə büdcə xərclərinin artımına, normativ aktların qəbuluna nail oldu və prosesi sürətləndirdi. Birləşmiş Krallığın ümumi hüquq sistemi məhkəmə presedentlərinə əsaslandırılmışdır, formalaşmış ənənə və təcrübələr isə hüququn icrasına təsir edirdi.

Mütəxəssislər bütün dövlət xidmətlərinin siyahısını hazırlamışlar. Bəzi ədəbiyyatlarda bu vaxta qədər onların təxminən 250 sayda olduğu göstərilirdi. Bələdiyyələrlə qarşılıqlı əlaqə qurmaq daha çətin idi. Məsələn, Rusiya Federasiyasında olduğu kimi onlar federal hakimiyyət orqanlarından asılı deyil və onları rəsmi fəaliyyət göstərməyə məcbur etmək çətin idi.

Əsas məsələ vətəndaşlar və biznes sektorunun ehtiyaclarına yönəldilmiş modelin qurulması idi. İnsanlar artıq (növbələrdə duraraq, sənədlər toplayaraq, müxtəlif instansiyalara müraciət edərək) dövlət strukturları ilə bilavasitə qarşılıqlı əlaqə nəticəsində kifayət qədər təcrübə əldə etmişdilər. Buna görə də onlara İnternetdə tanış sxemi təqdim etmək uğursuzluğa məhkum edilmiş addım kimi qiymətləndirmək olardı. Bununla da informasiya texnologiyalarının tətbiqinin birinci mərhələsinin çox aşağı göstəricidə olması izah olunur.

Böyük Britaniyanın dövlət xidmətlərinin vahid portalının yaradıcıları bugünkü innovasiyalara əsaslanan yeni tezis formalaşdırıblar. "İnternetdə hökumət"dən "İnternetdən hökumət"ə keçmək lazımdır. Bu tezislə əlaqədar olaraq növbəti tədbirlər görülmüşdür: parçalanmış dövlət İnternet-resurslarının inteqrasiyası, elektron formada məcburi ödənişləri həyata keçirən şəxslər üçün vergi güzəştlərini təmin edən qanunvericiliyə düzəlişlərin edilməsi.

2001-ci ildə *Microsoft* şirkəti tərəfindən hazırlanmış "bir pəncərə" prinsipinə əsaslanan və İnternetdə hökumət strukturunun bir neçə böyük blokunu mərkəzləşdirən dövlət portalı istismar olunmağa başladı.

Britaniyanın hökumət strukturları İKT-in ən böyük müştərilərinin siyahısına daxil olurlar. Federal büdcədən texnologiyalara ildə təxminən 16 milyard avro xərclərin ki, onların payına ümumi dövlət xərclərinin 4,6% düşür. Bu halda *Microsoft* dövlət sektorda istifadə edilən cəmi 19% proqram təminatını təchiz edir [9].

Qeyd edildiyi kimi, Böyük Britaniyada e-dövlətin arxitekturu tam olaraq mərkəzləşdirilməyib. İstifadəçilərin rahatlığı üçün orada üç xidmət fəaliyyət göstərir: Vətəndaşlara xidmət göstərən *Directgov*, biznes ehtiyacları üçün nəzərdə tutulmuş *Businesslink* və səhiyyə məsələləri üçün nəzərdə tutulmuş *NHSchoice*. Sistemlərin hər biri *Microsoft* korporasiyasının əməliyyatlarının həyata keçirilməsi, identifikasiya və təhlükəsizliyə cavab verən texnologiya platformasında yerləşir. *Directgov* portalında 171 xidmət yerləşdirilmişdir: onlardan 124-ü icra hakimiyyəti orqanlarına, 47-si isə bələdiyyələrə məxsusdur.

İnformasiyanın ifadəsinin "addım-addım" prinsipi Britaniya dövlət departamentləri üçün xarakterikdir ki, bu da xüsusi standart hesab olunur. *Check list* (nəzarət vərəqələri) adlanan normativ sənədlərdə dövlət xidmətləri üçün müraciət zamanı hüquqi və ya fiziki şəxsə bütün tələblər ardıcılıqla təsvir edilmişdir.

Nəqliyyat vasitələrinin onlayn-qeydiyyatında britaniyalılar gözə çarpan nailiyyətlərə imza atıblar. Şəxsi sığorta və texniki xidmətlər göstərən şirkətlər daxil olmaqla bu prosedə üç müstəqil instansiya iştirak edir. Saytda nəzərdə tutulmuş forma bütün instansiyalardan lazımi məlumatları doldurmağa və səlahiyyətli orqanlara informasiyanı göndərməyə icazə verir. Sonra ərizəçi qeydiyyat haqqında məlumatları alır və vahid portal vasitəsilə məlumatlar bütün əlaqədar şöbələr üçün əlyətərli olur.

2010-cu ilin yanvar ayının məlumatlarına əsasən *Directgov* saytına daxilolmaların statistikasını 11 milyondan 27 milyona qədər artmışdır. Bu sistemdə qeydiyyata alınmış istifadəçilərin ümumi sayı 10 milyondur.

*Directgov* portalının kommunikasiyalar üzrə bölmə direktoru M.Hoban e-dövlətin Birləşmiş Krallıqda tətbiqinin bir sıra fundamental problemlərini qeyd etmişdir. Nazirlik və

yerli hakimiyyət orqanları mərkəzləşdirilmiş sistemlərdə öz müstəqilliyini saxlamağa çalışırlar; bütün şöbələrin vahid prosesə səlahiyyətli tərəf kimi qoşulması üçün proqramın maliyyələşdirilməsi və siyasi iradə çatışmazlığı mövcuddur; şöbələr inteqrasiyaya mane olur və bunu formaların və məlumat bazalarının bəzi fərqləriylə əsaslandırır.

E-dövlətin tətbiqinin əsas nəticələri arasında aşağıdakılar qeyd edilmişdir. Şəbəkədə fəaliyyət göstərən dövlət orqanlarının sayı artmışdır, internetdə strukturların fəallığının gücləndirilməsi əhəlinin marağının artmasına gətirib çıxartmışdır.

Britaniyanın qanunvericiliyinə daha bir sənəd əlavə olunmuşdur - *Smart Government* (Ağıllı hökumət). Microsoft Böyük Britaniya mərkəzi dövlət hakimiyyəti orqanları ilə iş üzrə bölmə rəhbəri Conatan Souler bu aktı belə şərh etmişdir: "*Directgov* portalının birinci konsepsiyası əsasən dövlət xidmətlərinin optimallaşdırılmasına aid olmuşdur, yeni sənəd – bu artıq bütün dövlət idarəçiliyinin islahatıdır. İstehsalçıların fikrincə, dövlət sisteminin "landşaftı" dəyişməlidir – o vətəndaş və biznes sektorunun tələblərinə uyğun olaraq yenidən qurulacaqdır". Müvafiq fəaliyyət proqramı dövlətin inkişaf strategiyasına uyğun 2020-ci ilə qədər müəyyən edilmiş və əsas diqqət maliyyə iqtisadiyyatına yönəldilmişdir.

Qeyd etmək lazımdır ki, hazırda e-dövlət layihəsinin realizasiyası prosesində müəyyən resurslara qənaət etmək məqsədi ilə *Microsoft* korporasiyasının köməyi ilə *Government Cloud* (dövlət buludu) adlandırılan dövlətin dünyanın istənilən nöqtəsində serverdə işləmək bacarığına malik ümumi infrastrukturuyla qarşılıqlı əlaqə üçün əsas texnologiya komponentlərini özündə cəmləşdirən virtual model buraxılmışdır. Bu, məlum olduğu kimi, məlumatların emalı mərkəzlərinin (serverlərin) fəaliyyətinin səmərəliliyini artırmağa və əlavə xərclərə qənaət etməyə kömək edir [9,10]. *G-Cloud* texnologiyasının köməyi ilə 2014-cü ilə İnförmasiya texnologiyaları sahəsində xərclərin 20%-ə qədər azalacağı planlaşdırılır [1,11].

## V. NƏTİCƏ

E-dövlətin formalaşdırılmasına dair beynəlxalq təcrübə araşdırılmış və Böyük Britaniya modeli təhlil olunmuşdur. Araşdırmalar göstərir ki, e-dövlət təşəbbüsünün “bir pəncərə” prinsipi əsasında həyata keçirilməsinin əsas nəticələri kimi, veb-də təmsil olunan dövlət orqanlarının sayı sürətlə

artması, internetdə hökumət strukturlarının fəaliyyətinin gücləndirilməsi əhəlinin marağının artmasına gətirib çıxarıb və yeni qarşılıqlı əlaqə formalarının yaranmasına səbəb olmuşdur. Bununla yanaşı, dövlət strukturları, yerli hakimiyyət orqanları mərkəzləşdirilmiş sistemlərdə öz proqram təminatlarını saxlamaqla müstəqil fəaliyyət göstərməyə çalışırlar. Bunun əsas səbəbi kimi məlumat bazalarının müxtəlif platformalarda olması göstərilir və inteqrasiya problemi ilə xarakterizə olunur.

## VI. QEYD

Bu iş Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Elmin İnkişafı Fondunun maliyyə yardımı ilə yerinə yetirilmişdir – **Grant № EİF/GAM-2-2013-2(8)-25/03/1**

## ƏDƏBİYYAT

- [1] S.M. Alhomod and M.M. Shafi, Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries, International Journal of Electrical & Computer Sciences, vol. 12, No 01, 2012, pp. 1-6
- [2] Definition of E-Government, World Bank, 2002, www.worldbank.org
- [3] A. Abanomy, A. Al-Badi and P. Mayhew, e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman, The Electronic Journal of e- Government , vol.3, Issue 3, pp. 99-106
- [4] Z. Irani, M. Al-Sebie and T. Elliman, Transaction Stage of e-Government Systems: Identification of its Location & Importance, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, 2006
- [5] E-Governance And Best Practices, <http://india.gov.in>
- [6] O. A. Johnson, S. F. King, Best Practice In Local E-Government: A Process Modelling Approach, Proceedings of the e-Government Workshop '05 (eGOV05). Brunel University, West London, 2005
- [7] Digital BRITAIN Final Report, [www.official-documents.gov.uk](http://www.official-documents.gov.uk)
- [8] United Nations E-Government Survey 2012, <http://unpan3.un.org/egovkb>
- [9] Government ICT Strategy, [www.cabinetoffice.gov.uk](http://www.cabinetoffice.gov.uk), 2010
- [10] Кураш А. Как правительство Британии стало электронным, [www.mdi.ru](http://www.mdi.ru)
- [11] The G-Cloud Programme, <http://gcloud.civilservice.gov.uk/>