AZƏRBAYCAN VƏ TÜRKIYƏ RESPUBLİKALARI NÜMUNƏLƏRİNDƏ DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNİN RƏQƏMSALLAŞDIRILMASI

Mürtəza HƏSƏNOV*
Almaz QARAYEVA*

Xülasə: Tədqiqatda, Azərbaycan və Türkiyədə dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılmasının təsiri qiymətləndirilir və vətəndaşlar, bizneslər və dövlət qurumları üçün faydaları vurğulanır. Təkmil xidmətlərin göstərilməsi, inzibati yükün azaldılması, şəffaflığın artırılması və hesabatlılığın artırılması dövlət sektorunda rəqəmsal transformasiya nəticəsində müşahidə edilən müsbət nəticələrdəndir. Ümumilikdə, bu tədqiqatda təqdim olunan təhlil Azərbaycanda və Türkiyədə dövlət xidmətlərinin göstərilməsi və hökumətin səmərəliliyinin artırılmasında rəqəmsallaşmanın vacibliyini vurğulayır. Problemləri həll etməklə və rəqəmsal texnologiyalardan səmərəli istifadə etməklə hər iki ölkə rəqəmsallaşma səylərini daha da inkişaf etdirmək və vətəndaşlarına daha yaxşı xidmətlər göstərmək potensialına malikdir.

***Açar Sözlər**: Azərbaycan, Türkiyə, Rəqəmsallaşma, Dövlət, Xidmət, Texnologiya.*

Digitalization of Government Services in the Examples of the Republic of Azerbaijan and Turkey

Abstract: In this study, the impact of digitalizing public services in Azerbaijan an Turkey is assessed, highlighting the benefits for citizens, businesses, and government institutions. Improved service delivery, reduced administrative burden, increased transparency, and enhanced accountability are among the positive outcomes observed as a result of digital transformation in the public sector. Overall, the analysis presented in this study underscores the importance of digitalization in enhancing public service delivery and government efficiency in Azerbaijan and Turkey. By addressing challenges and leveraging digital technologies effectively, both countries have the potential to further advance their digitalization efforts and deliver better services to their citizens.

Key Words: *Azerbaijan, Turkey, Digitalization, State, Service, Technology*.

Giriş

Dövlət idarəçiliyi və texnologiya arasındakı əlaqə rəqəmsal dövrün ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmış ənənəvi idarəetmə yanaşmaları kimi ortaya çıxdı. Azərbaycan və Türkiyə Respublikaları dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması və e-dövlət layihələrinin tətbiqi baxımından müvafiq təcrübəyə malikdir. Bu proses, vətəndaşların və iş adamlarının dövlət xidmətlərinə daha asan, sürətli və effektiv girişimlərdə bulunmalarına kömək edir. Azərbaycan və Türkiyə, dövlət portalı və elektron hökumət xidmətləri kimi layihələrlə dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılmasında aparıcılıq edirlər. Bu portal və platformalar, vətəndaşların və iş adamlarının fərqli dövlət xidmətlərinə elektron yolla daxil olmaq üçün olan imkanlar təqdim edir. Bu layihələr və platformalar vasitəsilə, vətəndaşlar səhiyyə xidmətlərindən müvafiq sosial dəstək proqramlarına, vergilər ödənməklərdən boşanma sənədlərinə qədər bir çox fərqli sahəyə dair xidmətlərlə rahat şəkildə əlaqədə olmaq üçün birbaşa giriş əldə edir. Elektron sənədləşdirmə sistemi də bu prosesin vacibliyində əhəmiyyətli bir rol oynayır. Vətəndaşlar və iş adamları, sənədləri elektron formada təqdim edir və bu proses tələbatı çox daha sürətli və effektiv bir şəkildə həll edə bilməkdədir.

1.Azərbaycan Respublikasında Dövlət Xidmətlərinin Rəqəmsallaşdırılması

Dünyada 20-ci əsrin sonunda başlayan dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşması prosesi Azərbaycanda bir az sonra başladı. Bunun səbəbi 90-cı illərdə Azərbaycanda baş verən qarışıqlıq, Birinci Qarabağ müharibəsi, iqtisadi çöküş və s.-dir. M. Həsənoğlunu [Murtəza.H,01.01.2021] sözlərinə görə, Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması prosesi 2000-ci illərin əvvəllərindən başlayıb və bu prosesin məqsədi vətəndaşların dövlət xidmətlərindən məmnunluğunu artırmaq olub.

Dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılmasının hüquqi infrastrukturunun məzmununu Prezidentin fərmanları, Nazirlər Kabinetinin qərarları, qəbul edilmiş elektron hökumət

* Dosent Azərbaycan Respublikasının Prezidenti Yanında Dövlət İdarəçilik Akademiyasının "Dövlət Qulluğu və Kadr Siyasəti" Kafedrası

DOI :10.30546/100981.1.2024.0157

strategiya və proqramları təşkil edir. 2003-cü ildə ilk dəfə olaraq Azərbaycanın inkişafı naminə informasiya-kommunikasiya texnologiyaları üzrə Milli Strategiya (2003-2012-ci illər) qəbul edilmişdir. Strategiyada qarşıya qoyulan vəzifələr sırasında informasiya cəmiyyətinin hüquqi infrastrukturunun yaradılması; Elektron Ticarət və Elektron Hökumətin yaradılması və inkişafı; informasiya dünyasına və bazar şərtlərinə uyğun kadrların hazırlanması; milli proqramlar vasitəsilə "rəqəmsal geriliyin" aradan qaldırılması və s var. Strategiyanın Elektron Hökumət hissəsində, mərkəzi və yerli hakimiyyət orqanlarında İKT-nin tətbiqi və inkişafı; kadrların rəqəmsal dövrə uyğunlaşdırılması; vətəndaşların və QHT-lərin sistemə daxil olmasının asanlaşdırılması; Seçim prosesində rəqəmsal texnologiyalardan istifadə kimi məqsədlər müəyyən edilmişdir[Milli Strategiya,09.01.2002].

Strategiya qəbul edildikdən sonra ilk olaraq hüquqi infrastruktur yaradılıb. "Elektron imza və elektron sənədlər haqqında" 2004-cü ildə, "Elektron ticarət haqqında" qanun 2005-ci ildə və s. Qanunlar qəbul edilmişdir. Elektron Ticarət qanunu ilə alıcı-satıcı münasibətlərinin hüquqi infrastrukturu yaradılmışdır. Bu qanun hələ də kiçik dəyişikliklərlə həyata keçirilir. Hüquqi infrastrukturun yaradılması istiqamətində islahatlar davam etdirilmiş və 2010-cu ildə "Elektron Azərbaycan" Dövlət Proqramı qəbul edilmişdir. Proqram "bir pəncərə" elektron xidmətlərin göstərilməsi üçün infrastrukturun yaradılması, elektron səhiyyə və elektron ticarət sahələrində islahatların daha da inkişaf etdirilməsi, mərkəzi və yerli səviyyədə rəqəmsal xidmətlərin göstərilməsinə başlanılması, hər iki səviyyədə kadrların yenidən hazırlanması və onların arzu olunan səviyyəyə çatdırılması məqsədini daşıyır [Dövlət Proqramı,17.01.2003].

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin 2012-ci il 13 iyul tarixli 685 nömrəli fərmanı ilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi yaradılıb. ASAN Xidmətin tərkibində nazirliklər, xidmətlər, agentliklər, komissiyalar və komitələr var. O, təqdim etdiyi bir çox xidmətləri birləşdirdi və zəng mərkəzi yaradıldı. ASAN Xidmətin yaranmasının bir neçə səbəbi olsa da, ən mühüm səbəblər şəffaflığın artırılması, korrupsiyaya qarşı mübarizə və elektron xidmətlərdən istifadəyə diqqətin yönəldilməsidir. 2013-cü ildən əvvəl paytaxt Bakıda, daha sonra isə bir çox rayonlarda "ASAN xidmət" mərkəzləri fəaliyyətə başlayıb. Hazırda onların sayı 20-dən çoxdur və sayı artacaq. "ASAN xidmət" mərkəzlərində dövlət və özəl sektor tərəfindən yüzlərlə xidmət göstərilir və o, Azərbaycanda vətəndaş məmnunluğunun, operativliyin artırılması və vətəndaşlara elektron xidmətlərin göstərilməsi sahəsində ən uğurlu publik hüquqi şəxsdir. ASAN xidmət, beynəlxalq təşkilatlar tərəfindən ISO 9001:2008 və OHSAS 18001:2001 sertifikatlarına layiq görülmüşdür [Karaşova,2018:15-24].

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması, bir çox sahədə inkişaf etmiş və dövlət təşkilatlarının sürətli, effektiv və səmərəli olaraq fəaliyyət göstərməsinə kömək edən bir prosesdir. Rəqəmsallaşdırma sayəsində, dövlət idarə heyətləri daha tez və sərfəli xidmətlərin təmin edilməsini və vətəndaşlar ilə daha yaxşı kommunikasiya qurmağa nail olurlar. Bu amillər çərçivəsində Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşması aşağıdakı faydalara gətirib çıxar:

1. Daha effektiv və sürətli xidmətlər: Rəqəmsal platformalar və proseslər vasitəsi ilə vətəndaşların tələblərinə daha tez cavab verilir.

2. Daha yaxşı kommunikasiya və təşkilat: Rəqəmsallaşma, dövlət təşkilatlarının içində vətəndaşlar və digər tərəflər ilə daha yaxşı və sürətli əlaqə qurmağa kömək edir.

3.Məlumat təhlükəsizliyi: Müvafiq təhlükəsizlik tədbirləri ilə rəqəmsallaşmış xidmətlər məlumatın təhlükəsizliyini təmin edir.

4. Rəqəmsal imkanların istifadəsi: Rəqəmsallaşma, yeni texnologiyaların, big data və s. kimi yeni rəqəmsal imkanların dövlət təşkilatları tərəfindən daha effektiv şəkildə istifadə edilməsinə imkan verir.

Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşması digər bir çox sahələri də təsir edir və genişlənmiş imkanlar yaradır. Vətəndaşların faydalana biləcəyi bir neçə rəqəmsallaşdırılmış xidmət nümunələri aşağıda verilmişdir:

1. Elektron hökumət: Vətəndaşlar ofislərdə növbədə dayanmadan, onlayn platformalar vasitəsilə dövlət xidmətlərindən istifadə edə bilirlər. Elektron hökumət sayəsində, müraciətlər, sənədlər və ödənişlər onlayn olaraq həll edilir.

2. Elektron sağlamlıq: Sağlamlıq sahəsində dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması, sağlıq qeydiyyatından elektron reseptlərə qədər bir çox imkan təmin edir. Beləliklə vətəndaşlar sağlamlıq xidmətlərindən daha effektiv istifadə edə bilirlər.

3. Vergi ödəmələri: Elektron və vergi ödəmələri sistemləri vətəndaşlara sərfəli və asandır. Onlayn platformalar vasitəsilə vergi borcları ödənə bilər və maliyyə məsələlərinə onlayn şəkildə diqqət yetirilə bilər.

4. E-diplomatiya: Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşması xarici işlər sahəsində də geniş məsafələr qət edir. Elektron konsulluq xidmətləri və səfirliklərdən vətəndaşların proqram tətbiqləri və viza müraciətləri onlayn olaraq həll edilir.

Bu nümunələr, Azərbaycanda dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşmasının geniş spektrumda nəzərə alındığını göstərir və inqilabçı texnologiyaların və yeniliklərin dövlət təşkilatları və vətəndaşlar arasında əlaqələrin daha effektiv və güclü olması üçün necə inteqrasiya edildiyini vurğular.

Azərbaycan Respublikasında dövlət idarəçiliyində İKT-nin tətbiqi, dövlət orqanlarının fəaliyyətinin səmərəliliyinin və şəffaflığının artırılması, vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi, daha da sadələşdirilməsi və müasir texnologiyalar vasitəsilə onlardan istifadə dövlət siyasətinin tərkib hissəsi olub, ardıcıl həyata keçirilməkdədir. Görülən işlər sayəsində milli əhəmiyyətli informasiya sistemləri və reyestrlər, kadastrlar yaradılmış, "Elektron hökumət" konsepsiyası həyata keçirilmiş, elektron xidmətlərin əhatə dairəsi genişləndirilmiş, bu fəaliyyətin təmin edilməsi üçün təhlükəsiz şəbəkə infrastrukturu qurulmuşdur.Hazırda dövlət qurumlarının informasiya sistemləri arasında informasiya mübadiləsinin təşkili, dövlət-vətəndaş əlaqələrinin müasir texnologiyalar vasitəsilə təkmilləşdirilməsi, dövlət xidmətlərinin elektronlaşdırılması, elektron xidmətlərin"bir pəncərə" prinsipi əsasında "Elektron hökumət" portalında cəmləşdirilməsi və portallarda təqdim edilməsi, dövlət qurumlarındakı açıq məlumatların əldə edilməsi,elektron sənəd dövriyyəsinin tətbiqi,xidmətlərə sərbəst çıxışın təmin olunması, məlumatların məxfiliyinin və informasiya təhlükəsizliyinin mühafizəsi günümüzün reallığıdır.

"Dövlət informasiya ehtiyatlarının reyestrində 93 informasiya ehtiyatı, "Fərdi məlumatların informasiya sistemlərinin dövlət reyestrində 178 informasiya sistemi qeydiyyatdan keçmişdir. "Elektron hökumət"in formalaşdırılması üzrə "Elektron hökumət" portalına qoşulmalı olan informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının siyahısına daxil edilən dövlət qurumlarının informasiya sistemləri və ehtiyatlarının birlikdə sayı 75-ə çatmışdır.

"Elektron hökumət" portalında dövlət xidmətlərindən 322 e-xidmət istifadəyə təqdim edilmiş və "Açıq məlumatlar" portalında 19 kateqoriyada 650-dən çox hökumət məlumatları açıqlanmışdır.

2012-ci ildən istismara verilmiş "Elektron hökumət" portalı bu informasiya sistemləri arasında təhlükəsiz informasiya mübadiləsini təmin etməklə yanaşı, mərkəzləşdirilmiş şəkildə elektron xidmətlərin göstərilməsinə şərait yaratmışdır. "Elektron hökumət" infrastrukturu, təhlükəsiz telekommunikasiya kanallarının köməyi ilə əlaqələr yaratmaqla, "Elektron hökumət" şlüzü vasitəsilə səlahiyyətə müvafiq olaraq məlumatların əldə edilməsini təmin edir. Həmçinin qurulmuş olan elektron imza infrastrukturu ölkədə "Elektron hökumət" həllərinin, elektron xidmətlərin genişləndirilməsinə və vətəndaşların onlardan yararlanmasına xidmət etmişdir. Elektron imza sertifikatları 2018-ci il 1 sentyabr tarixindən etibarən Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarına verilməsinə başlanılmış yeni nəsil şəxsiyyət

vəsiqələrində tətbiq edilmişdir. Həyata keçirilmiş tədbirlər və ölkədə İKT-nin inkişafı nəticəsində dövlət informasiya sistemləri və ehtiyatlarına daxil edilən məlumatların həcmi günbəgün artmaqdadır.

Bu artım dövlət qurumlarından həmin informasiya ehtiyatlarının saxlanılması, yenisinin yaradılması, informasiya mübadiləsinin təmin edilməsi, elektron xidmətlər üçün yeni və ya əlavə servislərin yazılması, əlavə avadanlıqların təchiz edilməsi üçün səriştəli kadr potensialı, davamlı texniki dəstək və böyük həcmdə vəsait tələb edir.

Müasir inkişaf meyillərini nəzərə alaraq və beynəlxalq təcrübəyə əsaslanaraq , sadalanan ehtiyacların təmin edilməsi məqsədilə "bulud" həllərinin tətbiq edilməsi həm indi, həm də gələcəkdə məqsədəuyğundur. Ölkədə "bulud" texnologiyasının əsasən dövlət sektorunda, həmçinin biznes strukturlarında tətbiqi məqsədilə data mərkəzlərinin formalaşdırılması müasir dövrün əsas tələblərindəndir. Data mərkəzinin infrastrukturu və "Hökumət buludu" texnologiyasının tətbiqi dövlət qurumlarına informasiyanın saxlanılması, ötürülməsi və işlənilməsi üçün etibarlı texniki və texnoloji şəraitin təmin edilməsinə, lisenziyalı proqram təminatı mühitinin yaradılmasına, qurumlarda bu texniki-proqram vasitələrinin qurulmasına,saxlanılmasına, yenilənməsinə məsrəflərin əhəmiyyətli dərəcədə azaldılmasına, tələbata uyğun olaraq yeni texnoloji infrastruktura köçürülməsinə xidmət edir.Əlamətdar haldır ki, Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi Azərbaycan Respublikasında Cənubi Qafqaz regionunda ilk olan TIER III səviyyəli, ISO 20000 və ISO 27001 standartlarına uyğun Data Mərkəzini qurmuşdur. Onun infrastrukturu, göstərdiyi xidmətlər, o cümlədən "bulud" xidmətləri müasir dünya standartlarına cavab verir. Bu Data Mərkəzi Uptime İnstitutunun "Tier III Certification of Design Documents" və "Tier III Certification of Constructed Facility" sertifikatları almışdır.

"Elektron hökumət"in inkişaf etdirilməsi və qlobal informasiya məkanına sıx inteqrasiya üçün Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 5 dekabr tarixində açılışını etdiyi Data Mərkəzi ölkənin vacib strateji təşəbbüsdür. Bütün infrastrukturu ilə "Elektron hökumət" portalı 2018-ci ildə Data Mərkəzinə köçürülmüşdür. Yeni nəsil şəxsiyyət vəsiqələrinin elektron daşıyıcısına gücləndirilmiş elektron imza sertifikatlarının daxil edilməsi məqsədilə 2018-ci ildə Data Mərkəzində yeni sertifikat xidmətləri mərkəzi yaradılmışdır.

Data Mərkəzi ölkə və region səviyyəsində kompleks İT və "bulud" xidmətləri göstərmək potensialına sahibdir. Dövlət qurumlarının və təşkilatların tələblərinə cavab verən, onlara infrastruktur əldə etməyə imkan yaradan virtual və ayrılmış serverlərin, həmçinin optimallaşdırılmış şəbəkənin qurulması,fasiləsiz iş rejimində məlumatların təhlükəsizliyinin təmin olunması Data Mərkəzinin əsas üstünlüklərindəndir. İnformasiya texnologiyalarının idarə olunmasının düzgün və etibarlı şəkildə təmin edilməsi, bu prosesin təhlükəsiz və sərfəli qiymətlərlə həyata keçirilməsi baxımından Data Mərkəzinin bütün hallarda dayanıqlılıq səviyyəsi 99,982 faizə bərabərdir[Hökumət Buludunun yaradılması haqqında tədbirlər,03.06.2019].

Son illərdə Azərbaycan Respublikasının qarşısında duran prioritet məsələlərdən biri iqtisadiyyatın və cəmiyyətin rəqəmsal transformasiyasıdır. Ölkədə rəqəmsallaşdırma, informasiya-kommunikasiya texnologiyaları (İKT) sahəsində yeni infrastrukturların yaradılması, müasir texnologiyaların tətbiqi və onların müasirləşdirilməsi sahəsində mühüm işlər görülmüşdür.İqtisadiyyatın və dövlət idarəçiliyinin səmərəliliyini, informasiya təhlükəsizliyini və vətəndaşların həyat səviyyəsini artırmaq məqsədi ilə İKT infrastrukturunun əsasını təşkil edən geniş internet şəbəkəsi, "Böyük məlumat" (Big data) , "Ağıllı şəhər" (Smart City), "Hökumət buludu" (G-Cloud), və "Ağıllı kənd" kimi rəqəmsal layihələr həyata keçirilir. Azərbaycanın rəqəmsal mərkəzə çevrilməsi yolunda davamlı islahatlar həyata keçirilir.

Hazırda Azərbaycan Respublikasının bütün ərazisində genişzolaqlı internet şəbəkəsi tətbiq olunur, həmçinin, ucqar məntəqələrdə rəqəmsal infrastruktur qurulur, cəmiyyətdə

müvafiq sahədə vərdişlər formalaşdırılır,dövlət şirkətləri vasitəsilə müasir xidmətlər təqdim edilir. Dövlət mövcud infrastrukturun və məlumatların qorunması üzrə kibertəhlükəsizlik çağırışlarını prioritetləşdirir,həmçinin"Böyükhəcmli məlumatların" (Big Data) ölkə üzrə əsas təminatçısıdır.Bu sahədə fəaliyyət göstərən xidmət operatorları rəqəmsal transformasiya və məhsuldarlıq üçün kritik infrastruktur və informasiya təminatçısı rolunu yerinə yetirirlər.

Rəqəmsal transformasiya sahəsində həyata keçirilən dövlət siyasəti üzrə, əlaqələndirmə ,nəzarət və idarəetmə mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi ilə yanaşı, kommersiya fəaliyyəti ilə yanaşı, ictimai və dövlət əhəmiyyət daşıyan funksiyaların effektiv reallaşdırılması tələb olunur[Fərman,27.04.2021].

Ölkəmizdə rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi sahələri genişlənir və rəqəmsal texnologiyaların geniş tətbiqi vətəndaşların müxtəlif sosial xidmətlərdən asanlıqla yararlanmasına şərait yaradır. Respublikamızda "myGov" şəxsi kabineti əsasında elektron hökumət portalından istifadə edənlərin sayı artıq 700 mini ötüb. Ayrı-ayrılıqda qeyd edirik ki, 710 xidmətinə giriş inteqrasiya sistemli "myGov" vasitəsilə təmin edilir. myGov 2021-ci ildə COVID-19 peyvəndi və immunitet sertifikatlarını inteqrasiya edib. Vətəndaşlar şəxsi kabinetlərində yerləşdirilmiş sənədin QR kodunu skan etməklə COVID-19 pasportu tələb olunan qurum və müəssisələrə asanlıqla daxil ola bilirlər[Yeni Azərbaycan,2021,10:34].

2.Türkiyə Respublikası Nümunəsində Dövlət Xidmətlərinin Rəqəmsallaşdırılması

Türk dövlət idarəçiliyi 20-ci əsrdə ənənəvi Veber sistemi ilə idarə olunurdu. Dünyadakı dəyişiklik dalğası və İKT-nin inkişafı Türkiyədə də dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşmasını sürətləndirib. Türkiyə dövlət idarəçiliyinin rəqəmsallaşma prosesi 20-ci əsrin 80-ci illərində başlamışdır və bu günə qədər də davam edir.

Türkiyə iqtisadiyyatı 1970-ci illərdə böyük bir depressiyaya məruz qaldı və Neft Böhranı (1973) Türkiyə iqtisadiyyatını dərindən sarsıtdı. Eyni dövrdə Türkiyə iqtisadiyyatına ikinci ən böyük zərbə isə Kipr Sülh Əməliyyatından (1974) sonra tətbiq edilən embarqolar oldu. Embarqolar nəticəsində iqtisadi böhran daha da dərinləşdi və büdcə kəsiri artdı.Türkiyənin içində olduğu vəziyyət və o dövrdə dəyişən yeni fərziyyə, Türkiyə dövlət idarəetməsində dəyişiklikləri zəruri etdi. 1980-ci illərdə dünyada böyük dəyişiklik dalğası başladı və qərb ölkələrində hakimiyyətə gələn yeni hökumətlər neoliberal siyasət həyata keçirməyə başladılar. Bundan əlavə, bu dövrdə dünyada qloballaşmanın sürətlənməsi yeni dövlət idarəçiliyinin qurulmasını zəruri etdi [Baysal,2017:171-194].Bütün bunlara baxmayaraq , araşdırmalar nəticəsində məlum oldu ki, bürokratiya 1984-1989-cu illərdə 10% idi. İstənilən nəticələr əldə olunmasa da, Özal dövrü Türkiyənin dövlət tarixində dönüş nöqtəsi oldu. Bu dövrdən başlayaraq dövlət idarəçiliyinin modernləşməsi prosesinə başlanıldı.

Türkiyənin dövlət idarəçiliyində Özal dövründən başlayan dəyişikliklər 20-ci əsrin sonlarında İKT-nin inkişafı ilə birləşərək Türkiyədə Elektron Hökumət sisteminin qurulması üçün lazımi şərait yaratdı. 1990-2000-ci illər Türkiyədə elektron hökumətə keçid dövrü hesab olunurdu [Törenli&Nuran,2004:54]. 1993-cü ildə Dünya Bankının dəstəyi ilə "Türkiyə İnformatika və İqtisadiyyatının Modernləşdirilməsi" layihəsinə start verildi və elə həmin il Türkiyə internetlə tanış oldu. Türkiyə İnformatika və İqtisadi Müasirləşmə hesabatına görə, Türkiyənin dövlət qurumları 1985-ci ildən kompüterləşdirilməyə başlanılıb və onların kadrları yetişdirilib.Modernləşmənin ABŞ və Avropaya nisbətən gec başladığı da bildirilmişdir.

Türkiyə'də dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması ölkədə inkişaf etməkdə olan bir trenddir. Bu, vətəndaşların daha effektiv və sürətli xidmətlərə çatmağını təmin etməkdə və administrativ prosesləri avtomatlaşdırmaqda əhəmiyyətli bir rol oynayır. Bu, geniş vəzifələri və prosesləri rəqəmsallaşdırmaq, vətəndaşların və iş adamlarının dövlət idarəetmə orqanları ilə interaksiya etməsini asanlaşdırır.

Türkiyədə dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması, vətəndaşların hökumətin təklif etdiyi xidmətlərdən daha asan, tez və effektiv yararlanmasına şərait yaradacaq.Bu, prosesi asanlaşdırdığı kimi, dövlət orqanlarının da səmərəli fəaliyyətinə dəstək verir. Rəqəmsallaşma sayəsində vətəndaşlara daha keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün müraciət və sorğular elektron qaydada qəbul edilir, məlumatlar birləşdirilərək rəqəmsallaşdırılır.

Rəqəmsallaşdırma ilə Türkiyədə rəqəmsal identifikasiya, elektron hökumət, e-imza, e-xidmətlər, elektron vergi sistemi kimi sahələrdə ciddi addımlar atılır. Bu, həm vətəndaşlar, həm də biznes üçün daha sürətli, daha rahat və daha effektiv təcrübə yaradır. Bu fəaliyyətlər Türkiyənin daha əhatəli bir cəmiyyət və iqtisadiyyata çevrilməsinə yönəlmiş transformasiya prosesinin əsasını təşkil edir.

Türkiyədə dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması ölkədə dövlətin fəaliyyətlərini və xidmətlərini vətəndaşlara daha effektiv və sahələrinə daha çox yönəldə biləcək şəkildə təşkil etməyi məqsəd edir. Bu, rəqəmsal texnologiyaların və informasiya sistemlərinin dövlət işlərində daha çox istifadə olunması deməkdir.

Rəqəmsallaşdırılma, vətəndaşların dövlət xidmətlərinə elektron yolla müraciət etməsinə imkan verir və həmin xidmətləri daha tez və rahat əldə etmələrini təmin edir. Bu proses, sürətli, səmərəli dövlət xidmətlərini təşkil etmək məqsədilə sürdürülməkdədir.

Türkiyənin dövlət idarəçiliyində informasiya və kommunikasiya texnologiyalarına əsaslanan rəqəmsallaşmanın dörd əsas mərhələdən keçdiyi və yaşanacağı proqnozlaşdırılır[TBD,2022].

⇒ Birinci Mərhələ (1960-1993): Kompyuterləşmə mərhələsi

⇒ İkinci Mərhələ (1993-2003): İnternet mərhələsi

⇒ Üçüncü Mərhələ (2003-2020): E-dönüşüm mərhələsi

⇒ Dördüncü Faza (2020-….): Ağıllı yaşam mərhələsi

Birinci Mərhələ (1960-1993) Kompyuterləşmə

Kompüterləşmə mərhələsinin başlanğıcında dövlət qurumlarında kompüter istifadəsinin ilk nümunəsi Karayolları Baş İdarəsində xidmət göstərən əsas kompüter idi.1980-ci illərdə fərdi kompüterlər (FK) yaranmağa başladı.

Yarandığı gündən hesablama sahəsində mərkəzləşdirilmiş struktur cüzi də olsa dəyişdi. Lakin bu dövrdə dövlət qurumlarında informatika sahəsində yaşanan ən böyük problem mərkəzi kompüterlər və fərdi kompüterlər arasında məlumat mübadiləsi idi. Şəbəkə texnologiyalarının ortaya çıxması ilə bu problemin həlli yolları hazırlanmağa başlanmışdır.Bu dövrdə rəqəmsallaşma üçün hazırlanan dövlət siyasət sənədləri məhduddur. Türkiyədə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları üçün hazırlanmış ilk əhatəli siyasət sənədi "Türkiyə Elm Siyasəti: 1983-2003" adlı araşdırmadır. Bu araşdırmanın nəticəsi olaraq 1983-cü ildə "Elm və Texnologiya üzrə Ali Şura" yaradılmışdır. Lakin şura ilk iclasını yalnız 1989-cu ildə keçirə bildi. Dövlət xidmətlərinə uzaqdan çıxış ilk dəfə bu şuranın hazırladığı "Türkiyə Elm və Texnologiya Siyasəti 1993-2003" sənədində qeyd olunub [Örselli&Kahraman,2020:175-192].

İkinci Mərhələ (1993-2003) İnternet

1986-cı ildən etibarən Türkiyədə qurulan ilk kompüter şəbəkəsi bəzi universitetlər və akademik qurumlar tərəfindən yaradılan EARN (Avropa Akademik və Araşdırma Şəbəkəsi)/BITNET-ə bağlantılı TÜVEKA (Türkiyə Universitetləri və Araşdırma Qurumları Şəbəkəsi) -dır. Daha sonra bu şəbəkə kifayət etmədikdə, 1991-ci ildə ODTÜ və TÜBİTAK bu mövzuda bir araşdırmaya başladı və bu araşdırma çərçivəsində 12 aprel 1993-cü ildə Türkiyənin TCP/IP protokolu vasitəsilə ilk internet bağlantısını həyata keçirdilər. Türkiyədə rəqəmsallaşma üçün dövlət siyasəti 1993-cü ildə yaradılıb. Bu il Dünya Bankı ilə əməkdaşlıq çərçivəsində "İnformatika və İqtisadiyyatın Müasirləşdirilməsi Hesabatı" hazırlanıb. Bu hesabatla informasiya cəmiyyəti üçün fəaliyyət planı təklif edilmiş, lakin kredit razılaşması əldə olunmadığı üçün həyata keçirilə bilməmişdir.

Statistik olaraq bu mərhələ Türkiyənin Elektron Hökumətə müraciət etdiyi dövrdür. Bu, onun hesabat vərəqəsinin çox yaxşı olmadığını göstərir. Taylor Nelson Sofres tədqiqat şirkətinin 2001-ci ildə apardığı araşdırmaya görə, son bir ildə əhalinin yalnız 3%-i elektron hökumət xidmətlərindən yararlanıb. Bu araşdırmada 27 ölkə araşdırılıb və bu nəticə ilə Türkiyə sonuncu olub. Eyni araşdırma 2002-ci ildə təkrarlandıqda isə bu nisbətin 13%-ə yüksəldiyi müşahidə edilmişdir. Bundan əlavə, 2002-ci ilin may ayında dərc edilən e-Türkiyə Təşəbbüsünün Birinci Aralıq Hesabatına görə, internet bağlantısı olan ev təsərrüfatlarının faizi 7%, internetdən müntəzəm istifadə edənlərin faizi isə 3% təşkil etmişdir [e-Türkiye Girişimi,2002].

Üçüncü Mərhələ (2003-2020) e-Dönüşüm

Bu mərhələ Türkiyədə dövlət idarəçiliyinin rəqəmsallaşması üçün dövlət siyasəti sənədlərinin ən intensiv şəkildə hazırlandığı dövr hesab oluna bilər. Bu çərçivədə, ilk növbədə, 2003-cü ildə, Baş nazirlik elm və texnologiya sahəsində fərqli təşkilatlar tərəfindən aparılan işlərin o vaxta qədər Dövlət Planlama Təşkilatı(DPT)-nın məsuliyyəti altında "e-dönüşüm Türkiyə layihəsi" adı altında birləşdirilməsinə qərar verdi. Daha sonra 2003-2004-cü illəri əhatə edən "Elektron Dönüşüm Türkiyə Layihəsi Qısamüddətli Fəaliyyət Planı" hazırlanmışdır. Plan çərçivəsində koordinasiya vəzifəsi üçün DPT nəzdində "İnformasiya Cəmiyyəti Departamenti" yaradılmışdır. 2004-cü ildə "Qısamüddətli Fəaliyyət Planı" hazırlandıqdan sonra 2005-ci ildə bir illik "Elektron Dönüşüm Türkiyə Layihəsi Fəaliyyət Planı" qüvvəyə minmişdir. 2006-cı ildə "Türkiyə Elektron Çevrilmə" Layihəsi çərçivəsində "2006-2010 İnformasiya Cəmiyyəti Strategiyası və Fəaliyyət Planı" həyata keçirilmişdir.

Dördüncü Mərhələ (2020-….) Ağıllı Yaşam

Bu mərhələ Sənaye 4.0 konsepsiyası ilə müşayiət olunan "Ağıllı Yaşam" mərhələsi adlanır. Ağıllı həyat mərhələsi təkcə dövlət qurumlarını deyil, həm də idarəçilik zehniyyətinə malik dövlət xidmətlərindən təsirlənən bütün maraqlı tərəfləri (özəl sektor, qeyri-hökumət təşkilatları, vətəndaşlar və s.) və maraqlı tərəflər tərəfindən istifadə olunan bütün alətləri, texnologiyaları və nəticələri əhatə edir.

İnkişaf planları baxımından vahid yanaşmadan baxıldığında Türkiyənin rəqəmsallaşmaya ayaq uydurmağa çalışdığını söyləmək olar. Lakin planlar çərçivəsində qəbul edilən qərarların praktikada bəzi problemlərlə üzləşdiyi şübhəsizdir. Bu kontekstdə rəqəmsallaşma Türkiyə dövlət idarəçiliyinin təsirli, səmərəli, şəffaf, sürətli qərarlar qəbul edə bilməsi, büruzəsizliyi azaltmaq, vətəndaşların tələb və gözləntilərini qarşılamaq və işçilərin keyfiyyətini artırmaq üçün yaxından izlənilən bir proses olaraq mövcud olmağa davam edir[Akman Ç,2018:1-21].

Türkiyədə dövlət xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması üçün süni intellekt, blokçeyn, böyük verilənlər, əşyaların interneti və bu kimi texnologiyalardan istifadə etmək çox vacibdir. Bu texnologiyaların inteqrasiyası dövlət xidmətlərinin daha səmərəli və effektiv şəkildə çatdırılmasına kömək edə bilər.

Süni intellekt-hər bir texnoloji inkişaf dövlətin əlində alət kimi istifadə oluna bilər. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində səmərəliliyin artırılmasından tutmuş, risk və xərc hesablamalarına qədər süni intellektin istifadə oluna biləcəyi bir çox sahələr var. Bürokratiyaların strukturunun dəyişdirilməsinə töhfə verə biləcək informasiya kommunikasiya texnologiyaları vasitəsi olan süni intellekt məlumatların təhlilindəki sürəti və yüksək dəqiqliyi ilə dövlət idarəçiliyində ehtiyat tədbirlərinin görülməsi və qərarvermə mexanizmlərini dəstəkləyəcək.Süni intellektin dövlət idarəçiliyində istifadə edilə bilən bir vasitə olması bu anlayışın dövlət siyasətlərində yer almasına səbəb olur. Süni intellekt elektron hökumətdən ağıllı hökumətə (a-hökumət) keçidin (informasiya və kommunikasiya texnologiyaları ilə birlikdə) ən mühüm komponentidir. A-hökumət smart şəbəkə əlaqələri və informasiya kommunikasiya texnologiyalarını birləşdirərək idarəetmə prinsiplərinə uyğun

olaraq dövlət xidmətlərini səmərəli və tez həyata keçirmək üçün bir-biri ilə əlaqəli obyektlərdən, böyük verilənlərdən və elektron hökumətdən istifadə edən sistemdir.

Ağıllı şəhər-Türkiyədə ağıllı dövlət xidmətləri baxımından başqa bir sahə ağıllı şəhərlərdir. Türkiyədə ağıllı şəhərlər ideyası 2000-ci illərdən bəri gündəmdədir. 2000-ci illərin əvvəllərində Yalovada başlanan İnformatika Vadisi Layihəsini sonrakı illərdə Bursa, Kocaeli və Ankara izlədi.Şəhər problemlərinin hərtərəfli həlli üçün ilk ağıllı şəhər tətbiqi Karamanda həyata keçirildi. Türkiyədə ağıllı urbanizasiya ilə bağlı ilk siyasətlər 2004-cü ildə nəşr olunan "Milli İnformasiya və Texnologiya Siyasətləri 2003-2023 Strategiya Sənədi"nə daxil edilmişdir. Sonrakı illərdə bir çox İnkişaf Planları, Orta Müddətli Planlar və Strateji Fəaliyyət Planlarında ağıllı şəhər siyasətlərinə toxunulsa da, 10-cu İnkişaf Planı (2014-2018) ilk vahid yüksək səviyyəli siyasət kimi görülə bilər.

Blockchain texnologiyası dövlət xidmətlərində istifadə olunan məlumatların təhlükəsizliyini və bütövlüyünü təmin etmək üçün mühüm vasitə ola bilər. Məsələn, blokçeyndə sağlamlıq qeydləri və ya seçki nəticələri kimi həssas məlumatların saxlanması bu məlumatlara icazəsiz girişin qarşısını ala və məlumatların manipulyasiyasının qarşısını ala bilər.

Böyük verilənlər dövlətin fəaliyyətində qərarların qəbulu proseslərində mühüm rol oynaya bilər. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı böyük həcmli məlumatların təhlili xidmətlərin təkmilləşdirilməsi və vətəndaş məmnunluğunun artırılması üçün mühüm məlumatlar verə bilər.

Əşyaların interneti infrastrukturun idarə edilməsi, təhlükəsizlik sistemləri və nəqliyyat kimi sahələrdə dövlət xidmətlərinin təkmilləşdirilməsinə kömək edə bilər. Məsələn, "ağıllı şəhər" layihələri çərçivəsində əşyaların interneti cihazlarından istifadə etməklə nəqliyyatın idarə edilməsi optimallaşdırıla, enerji səmərəliliyi artırıla və ətraf mühitə nəzarətə nail oluna bilər.

Türkiyədə smart dövlət xidmətlərinin tətbiqini və yayılmasını artıracaq digər mühüm parametr rəqəmsallaşma və internetdən istifadə səviyyəsidir. Türkiyə Statistika Təşkilatının 2021-ci il məlumatlarına görə, Türkiyədə əhalinin 92,0 faizi (əvvəlki ilə nisbətən 1,3 faiz artıb) evdən internetə çıxış imkanına malikdir, internetdən istifadə edənlərin nisbəti isə 82,6 faizdir. Elektron dövlət xidmətlərindən istifadə nisbəti 58,9% (əvvəlki 12 aylıq dövrlə müqayisədə 7,4% artıb), internet üzərindən mal və ya xidmətlərin sifarişi və ya alışı 44,3% (əvvəlki 12 aylıq dövrlə müqayisədə 7,8% artmışdır) təşkil edib [TÜİK,2021].

Nəticə

Azərbaycan və Türkiyədə dövlət xidmətlərinin rəqəmsal transformasiyası rəqəmsal innovasiyalar vasitəsilə vətəndaşların iştirakını, səmərəliliyini və şəffaflığını artırmaq istəyən digər ölkələr üçün bir model rolunu oynayır. Texnologiyadan səmərəli istifadə etməklə, bu ölkələr öz əhalisinin inkişaf edən ehtiyaclarına cavab verən daha həssas və vətəndaş dostu dövlət xidmətləri yarada bilmişlər.Ümumiyyətlə, Türkiyənin və Azərbaycanın dövlət idarəçiliyində rəqəmsal transformasiyanı bugünkü şəraitə uyğunlaşma prosesi kimi izah etmək olar. Bu ölkələrdə dövlət idarəçiliyində rəqəmsallaşma prosesi bürokratiyanın çətinliyindən qurtulmaq, bürokratiyanın azaldılması, idarəetmə prosesində vətəndaş iştirakının və məmnunluğunun artırılması, dövlət xidmətlərinin daha səmərəli, şəffaf və sürətli şəkildə təmin edilməsi, dövlətin inkişafına dəstək kimi hədəflərlə idarə olunur. Və bu ölkələrin qəbul etdiyi qərarlar, atdığı addımlar və gələcəyə dair strateji planları ilə rəqəmsal transformasiyada mühüm nöqtələrə çatacağını söyləmək olar.

ƏDƏBİYYAT

Azərbaycanın inkişafı naminə informasiya və kommunikasiya texnologiyaları üzrə 2003-2012-ci illər üzrə Milli Strategiya.Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 9 yanvar

2002-ci il tarixli 865 nömrəli sərəncamı ilə təsdiq edilmişdir.Bakı şəhəri,9 yanvar 2002-ci il

Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010-2012-ci illər üçün Dövlət Proqramı.Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2003-cü il 17 fevral tarixli 1146 nömrəli sərəncamı ilə təsdiq edilmişdir.Bakı şəhəri,11 avqust 2010-cu il

Abdullayev, Mübariz (2021) ”Azərbaycanın yeni reallığı: Rəqəmsal idarəçilik” Yeni Azərbaycan.- 26 oktyabr.- S.8.

Akman Ç., Negiz N., Kiriş H. M., & Akman E. (2018).Her şey dijitalleşiyor, güncelleme yapmadan yaşayamazsın. Içinde dijital çağın etkisinde yönetim-siyaset-kent (EDS. E. Akman, N. Negiz, Ç. Akman & H. M. Kiriş) Detay Yayıncılık. Ankara.1-21s.

Baysal, Tahir (2017).Neo-Liberalizm Tartışmaları Çerçevesinde Kamu Yönetiminin Dönüşümü: Türkiye Pratiği, Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(15).171-194 s

Örselli E., & Kahraman S. (2020).E-Devlet projeleri bağlamında SAY-2000İ projesi. Içinde teoriden uygulamaya e-devlet (Eds. A. Şahin & E. Örselli) Atlas Akademi.Konya.175-192 s.

Həsənoğlu , Murtəza(2021“Azərbaycanda dövlət idarəçiliyi sahəsində innovasiya islahatları və rəqəmsallaşma” kafkassam.

“Hökumət buludunun” (G-bulud) yaradılması və “bulud” xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində tədbirlər.3 iyun 2019-ci il tarixli 1140 nömrəli Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı ilə təsdiq edilmişdir.Bakı şəhəri,3 iyun 2019-cu il

T.C. Başbakanlık (2002). Herkes için bilgi toplumu. e-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor.

Törenli, Nurcan (2004). Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye.Ankara.54 s

Karaşova, L (2018).ASAN Xidmətin təşkili, həyata keçirilməsi və onun inkişaf aspektləri. Magistrlik dissertasiyası, Azərbaycan Respublikası İqtisad Universitetinin Beynəlxalq Magistratura və Doktorantura Mərkəzi. Bakı . 15-24 s.

Rəqəmsal transformasiya sahəsində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı (27 aprel 2021-ci il).Bakı .

İnternet resursları

https://kafkassam.com/murt%C9%99za-h%C9%99s%C9%99noglu-az%C9%99rbaycanda-dovl%C9%99t-idar%C9%99ciliyi-sah%C9%99sind%C9%99-innovativ-islahatlar-v%C9%99-r%C9%99q%C9%99msallasma-digitallasma.html

https://www.yeniazerbaycan.com/Analitik_e61934_az.html

Türkiye Bilişim Derneği (TBD) (2022), Türkiye’nin Bilişimle Gelişimi -Akıllı Yaşam Çağı- https://www.tbd.org.tr/turkiyenin-bilisimle-gelisimi-akilli-yasam-cagi/

Türkiye İstatistik Kurumu-TÜİK (2021)// Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması//2021.

https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Survey-on-Information-and-Communication-Technology-(ICT)-Usage-in-Households-and-by-Individuals-2021-37437