



## **Şəffaflıq naminə vətəndaş cəmiyyəti Layihəsi (ECISOFT)**

**“Elektron xidmətlərin əlçatanlığı” layihəsi**

### **Monitorinq Hesabatı**

**Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında ünvanlı  
sosial yardım alan insanlar arasında keçirilən  
sorgunun nəticələri**

**Bakı 2021**

*Bu monitriinq hesabatı ABŞ Beynəlxalq İnkişaf Agentliyi (USAİD) tərəfindən maliyyələşdirilən ABŞ-ın FHI 360 təşkilatı tərəfindən MG Konsaltiniqlə birgə icra olunan, proqram çərçivəsində həyata keçirilən “Elektron xidmətlərin əlçatanlığı” layihəsi çərçivəsində hazırlanıb. Layihə Açıq Hökumətin Təşviqinə dair Hökumət Vətəndaş Cəmiyyəti Dialoq Platformasının üzvü “Tərəqqi” Sosial Tədqiqatlar İctimai Birliyinin ekspertləri tərəfindən icra edilib. Layihənin məqsədi ictimai iştirakçılığın dəstəklənməsi, elektron xidmətlərin əlçatanlığına yardım göstərilməsidir.*

*Bu Hesabat vətəndaşların ünvanlı sosial yardımla bağlı elektron xidmətlərlə əlaqədar bilik və bacarıqlarının mövcud vəziyyətini öyrənmək, onların təklif və iradlarını toplamaq və ümumiləşdirmək üçün Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında ünvanlı sosial yardım alan şəxslər arasında keçirilən sorğunun nəticələrini və tövsiyələri əks etdirir.*

*Açıq Hökumətin Təşviqinə dair Hökumət Vətəndaş Cəmiyyəti Dialoq Platforması və üzvü “Tərəqqi” Sosial Tədqiqatlar İctimai Birliyi ABŞ Beynəlxalq İnkişaf Agentliyi (USAİD), ABŞ-ın FHI 360 təşkilatı, MG Konsaltinq şirkəti və Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinə, ekspertlərə, sorğuçulara layihənin icrası üçün verdikləri töhvəyə görə təşəkkür edir.*

® “Tərəqqi” Sosial Tədqiqatlar İctimai Birliyi

Azərbaycan Respublikası, İmişli rayonu

E-mail: [jalal\\_amanov@yahoo.com](mailto:jalal_amanov@yahoo.com)

Tel: +994502259072

# Mündəricat

<i>Xülasə</i>	<u>4</u>
<i>Metodologiya</i>	<u>7</u>
<i>Sorğunun nəticələri</i>	<u>8</u>
<i>Dərinləşdirilmiş müsahibələr</i>	<u>14</u>
<i>Nəticələrin təhlili və tapıntılar</i>	<u>15</u>
<i>Təvsiyyələr</i>	<u>16</u>

## Xülasə

Azərbaycanda ünvanlı dövlət sosial yardım (ÜDSY) “2003-2005-ci illər üçün Azərbaycan Respublikasında Yoxsulluğun azaldılması və İqtisadi İnkişaf üzrə Dövlət proqramı” çərçivəsində yaradılmışdır. Azərbaycanda həyata keçirilən ünvanlı dövlət sosial yardım proqramının qanunverici bazası kimi “Ünvanlı dövlət sosial yardım haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanunu çıxış edir. Ünvanlı Dövlət Sosial Yardımı (ÜDYS) əsas məqsədi aztəminatlı ailələrin yoxsulluqdan müdafiəsi və mümkün sosial risklərdən qorumaqdır. ÜDSY proqramının səmərəli icrası üçün isə müvafiq monitoring və nəzarət mexanizmləri də yaradılmışdır.

Ünvanlı dövlət sosial yardımı nədir və əsas anlayışlar hansılardır? Ünvanlı dövlət sosial yardımı (ÜDSY) aztəminatlı ailələrə dövlət tərəfindən göstərilən pul yardımındır.

Ünvanlı dövlət sosial yardımı almaq üçün nə etmək lazımdır? Ailəni təmsil edən yetkinlik yaşına çatmış və əmək qabiliyyətli şəxs (belə şəxs olmadıqda ailə üzvü olmayan qəyyum (himayəçi), patron (köməkçi) və ya vəkil edilmiş şəxs) sosial yardımın alınması üçün müraciət edə bilər. Müraciət etmək üçün ailə tərkibi haqqında arayış və ailə üzvlərinin razılığı əsasında notariusdan təmsilçilik ərizəsi əldə etmək lazımdır.

Növbəti addım “Ünvanlı yardım” altsisteminə (VEMTAS-a) daxil olaraq məlumatları elektron formada doldurmaq və sonunda təsdiq etməkdir. Sosial yardımın məbləği ailə tərəfindən ardıcıl gələn 2 (iki) ay müddətində kart hesabından götürülmədikdə, VEMTAS tərəfindən sosial yardımın verilməsi dayandırılır və ailənin sosial yardım almaq hüququna Təmsilçinin müraciəti əsasında yenidən baxılır. Sosial yardım təyin edildikdən sonra ailənin gəlirlərində dəyişiklik baş verdikdə, sosial yardım alan ailə bu barədə elektron formada VEMTAS-a 15 (on beş) iş günü müddətində məlumat verməlidir.

Ünvanlı dövlət sosial yardımı haqqında Qanunun 10.2-ci maddəsinin tələbi pozulduqda, həmin ailə 1 (bir) il müddətinə sosial yardım almaq hüququnu itirir. VEMTAS tərəfindən “Ərizəbəyannamə”də qeyd edilmiş məlumatların “Elektron hökumət” portalı üzərindən müvafiq qurumların informasiya sistemləri və ehtiyatları ilə xüsusi proqram təminatı vasitəsilə uzlaşdırılaraq yoxlanılması həyata keçirilir. Aşağıdakı səbəblərdən biri olduqda sosial yardımın təyin olunmasından imtina edilir: Müddətlər: Sosial yardımın alınması üçün müraciətlər VEMTAS tərəfindən 15 (on beş) iş günü müddətində araşdırılır və sosial yardımın təyin olunması və ya təyin olunmasından imtina edilməsi barədə müvafiq qərar çıxarılır. Sosial yardım almaq üçün müraciət edilən ayın 1-dən etibarən 1 (bir) il müddətinə təyin olunur.

2021-ci il aprelin 1-i vəziyyətinə 66,1 min aztəminatlı ailənin 279,0 min üzvü ünvanlı dövlət sosial yardımını almış və onun bir nəfərə düşən orta aylıq məbləği 58,2 manat təşkil etmişdir. Bunlarla yanaşı, müxtəlif kateqoriyadan olan 293,6 min şəxsə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin təqaüdü təyin olunub.

2016-cı il fevral ayından başlayaraq ÜDSY Vahid Elektron Müraciət və Təyinat Alt Sistemi (VEMTAS) tərəfindən elektron qaydada baxılaraq qərar qəbul edilir. Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi yeni sistemi ünvanlı sosial yardımın təyin olunması barədə qərar qəbul edilməsi prosesinə məmur müdaxiləsini aradan qaldırmaq, tam avtomatlaşdırılmış sistem kimi təqdim edir. Digər tərəfdən, əvvəllər kağız üzərində rəsmi müraciət edilməsi üçün vətəndaşlar ayrı-ayrı qurumlara müraciət edərək müxtəlif arayış və sənədlər toplamalı olurdularsa, artıq bu praktikaya son qoyulmasına diqqət çəkilir. VEMTAS vasitəsilə müraciət edən ailələrə aid lazımi məlumatları elektron qaydada əldə etmək üçün 20-dən çox qurumun informasiya resurslarına avtomatik inteqrasiya həyata keçirilir.

Dövlət Statistika Komitəsinin məlumatına görə, 2020-ci ildə ÜDSY ilə bağlı məlumatlar aşağıdakı kimi olmuşdur

2020-ci il		
Ünvanlı dövlət sosial yardım alan ailələrin sayı	Ünvanlı dövlət sosial yardım alan ailə üzvlərinin sayı, nəfər	1 nəfərə düşən orta aylıq ünvanlı dövlət sosial yardımın məbləği, manat
72170	298881	50,03

VENTAS vasitəsilə ÜDSY təyin olunması ilə bağlı vətəndaşların şikayətləri, müraciətləri, KİV-də dərc olunan materialların analizi göstərirdi ki, xüsusən bölgələrdə müraciət edən ailələr elektron sistemdən istifadə etmək bacarıqları aşağı səviyyədədir, həmçinin bu barədə məlumatlandırma səviyyəsi yetərli deyil. Şikayətlərdə VENTAS vasitəsilə ÜDSY təyin olunmasında obyektivlik dərəcəsi, ailənin ehtiyaclarının doğru dürüst qiymətləndirilməsinə şübhələr də öz əksini tapır. Bu monitorinqin məqsədi Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında vətəndaşların ünvanlı sosial yardım ilə bağlı elektron xidmətlərlə əlaqədar bilik və bacarıqlarının mövcud vəziyyətini öyrənmək, onların təklif və iradlarını toplamaq və ümumiləşdirmək və tövsiyələri müəyyən etmək olub. Monitorinq çərçivəsində Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında ünvanlı sosial yardım alan şəxslər arasında sorğu keçirilib. Sorğuda 70 nəfər ünvanlı sosial yardım alan şəxs iştirak edib. Sorğu anket əsasında üzvə keçirilib. Ünvanlı sosial yardım alan şəxslərin siyahısı Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən verilib. Sorğuya cəlb olunan şəxslər Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən verilən məlumatlar bazasından yaş, cins, təhsil, ailə vəziyyəti, coğrafi məskunlaşma parametrləri əsasında seçilmişdir. Sorğu anketi demografik məlumatların toplanması üçün sular da daxil olmaqla 15 sualı əhatə edib. Tədqiqat çərçivəsində Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında ünvanlı sosial yardım alan insanlar arasından təsadüfi seçilmiş 20 nəfərdən dərinləşdirilmiş sorğular keçirilmişdir. Həmçinin Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında yerli strukturların əməkdaşları ilə müzakirələr aparılmışdır.

Monitorinqin nəticələri ilkin fərziyyəni təsdiqləmişdir. Belə ki, ÜSY almaq üçün müraciət edənlərin çoxu konsultasiya üçün ƏƏSMN təqdim etdiyi distant məlumatlandırma vasitələrindən etmirlər. Böyük əksəriyyət birbaşa konsultasiya və məlumat almaq üçün DSMF-ə müraciət edir. Respondentlərin yalnız 10% DSMF internet sahifəsindən məlumat alıb.

Hazırda daha böyük çağırış ÜSY alınmasının elektronlaşması və bölgədə həssas təbəqəyə aid insanların kompyuter və internet bacarığının çox aşağı səviyyədə olmasıdır. Bu çağırışa cavab vermək üçün ƏƏSMN xüsusi kommunikasiya planı hazırlamalı və distant konsultasiya üçün əlavə imkanlar yaratmalıdır. Çünki, ucqar kəndlər rayon mərkəzinə gəlmək və birbaşa DSMF-nin yerli şöbəsindən konsultasiya almaq əhəmiyyətli çətinlikdir. Nəzərə almaq lazımdır ki, bu prosesdə insanlar DSMF-nin yerli şöbəsinə bir neçə dəfə müraciət etməli olurlar. Bu proses DSMF-nin yerli şöbələrinin iş yükünü də xeyli artırır. DSMF-də müraciət edənlərlə nəzakət və etik davranış qaydaları çərçivəsində davranışın arıq bir normaya çevrildiyini də qeyd etmək olar. Bu yuxarıda qeyd edilən problem yumşaltmağa imkan verir.

Rəyi soruşulanların 68,5% (50 nəfər) qeyd edib ki, kompyuter və internet bacarığının

olmaması əsas çətinlikdir. 47 nəfər bildirib ki, elektron qaydada müraciət etməyi bilməyib. 20 nəfər necə müraciət etmək barədə məlumatlı olmayıb. 23 nəfər isə hesab edir ki, çox sənəd tələb olunur. Yalnız 7 nəfər heç bir çətinliyi olmadığını deyib.

Rəyi soruşulanların 55% ünvanlı sosial yardım haqqında məlumatı Dövlət Sosial Müdafiə Fondundan (DSMF), 33% isə artıq ünvanlı sosial yardım almış tanışlardan məlumat aldığını bildirib. Yalnız 10% bu barədə məlumatı DSMF-in internet sahifəsindən aldığını bildirir.

Müsahibələrdə iştirak edənlərin əksəriyyəti Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təqdim etdiyi elektron sistemin korrupsiyanın qarşısının alındığı fikrini irəli sürmüşdür. İnsanlar hesab edirlər ki, ünvanlı sosial yardım alınması ilə bağlı avtomatlaşdırılmış elektron sistemin tətbiqi ayrı-ayrı şəxslərin qərar qəbuluna təsir imkanını sifirə endirir. Bu isə müsbət haldır və obyektivliyi təmin edir.

Diqqət çəkən məqam yalnız 17,8% respondentin ÜSY verilməsi zamanı korrupsiya halları barədə məlumata malik olduğunu qeyd etməsidir. Rəyi soruşulanların 82,3% isə qeyd edib ki, bu barədə məlumatlı deyil. Bu nəticə ÜSY verilməsi ilə bağlı mövcud sistemə yüksək etimad göstəricisi kimi qeyd edilə bilər. Etimadın bu cür yüksək səviyyəsi bu sahədə islahatları cəsarətlə davam etdirmək üçün möhkəm bünövrə yaradır. ƏƏSMN islahatların davamı üçün ictimai etimad mühitinə ümid edə bilər.

Monitoring hesabatı ilə bağlı ƏƏSMN-in rəyində isə qeyd edilir ki, hazırda 3 pensiya növü, 41 sosial müavinət və təqaüd növü üzrə təyinatlar tam avtomatlaşdırılmış qaydada, yəni hüququ yarandığı tarixdə vətəndaşın müraciəti olmadan dərhal Nazirliyin Mərkəzləşdirilmiş elektron İnformasiya sistemi tərəfindən həyata keçirilir. ÜDSY-nin də qeyd edilən qaydada təyinatı o halda mümkün ola bilər ki, ailənin gəlirləri və əmlakı barədə məlumatlar aidiyyəti dövlət orqanlarının informasiya sistemlərindən tam şəkildə əldə edilmiş olsun. Gələcəkdə bu cür imkan yarandığı təqdirdə ÜDSY-nin də qeyd edilən qaydada təyinatının həyata keçirilməsi ilə bağlı müvafiq tədbirlər görülməkdir.

Hazırda ÜDSY-nin alınması üçün müraciət edilməsi qaydası sadədir və tələb olunan sənəd və məlumatların sayı kifayət qədər azaldılmışdır.

Tədqiqat hesabatına əsasən, respondentlərin 17.8%-nin ÜDSY təyinatı ilə bağlı korrupsiya halı ilə qarşılaşdığı qeyd edilmişdir ki, bu da əvvəlki araşdırmaların nəticəsinə əsasən əldə edilmiş məlumatlarla müqayisədə nisbətən aşağı göstəricidir. Nazirliyin bütün fəaliyyət istiqamətlərində əhaliyə göstərilən xidmətlər üzrə şəffaflığın və sosial ədalətin tam təmin olunması, süründürməçilik və korrupsiya hallarının aradan qaldırılması, məmur-vətəndaş təmasının minimuma endirilməsi ilə bağlı son illərdə bir sıra mühüm işlər görülmüşdür və bu tədbirlər hazırda da davam etdirilir.

Hesabatda qeyd edilən digər tövsiyələr tərəfimizdən məqbul hesab edilir və bu tövsiyələr nəzərə alınaraq gələcəkdə Nazirlik tərəfindən müvafiq tədbirlər görülməkdir və aidiyyəti qanunvericilik aktlarında dəyişikliklərin edilməsi ilə bağlı təkliflər verilməkdir.

## Metodologiya

Bu sorğu 2021-ci il tarixdə Sabirabad, Saathı və İmişli rayonlarında ünvanlı sosial yardım

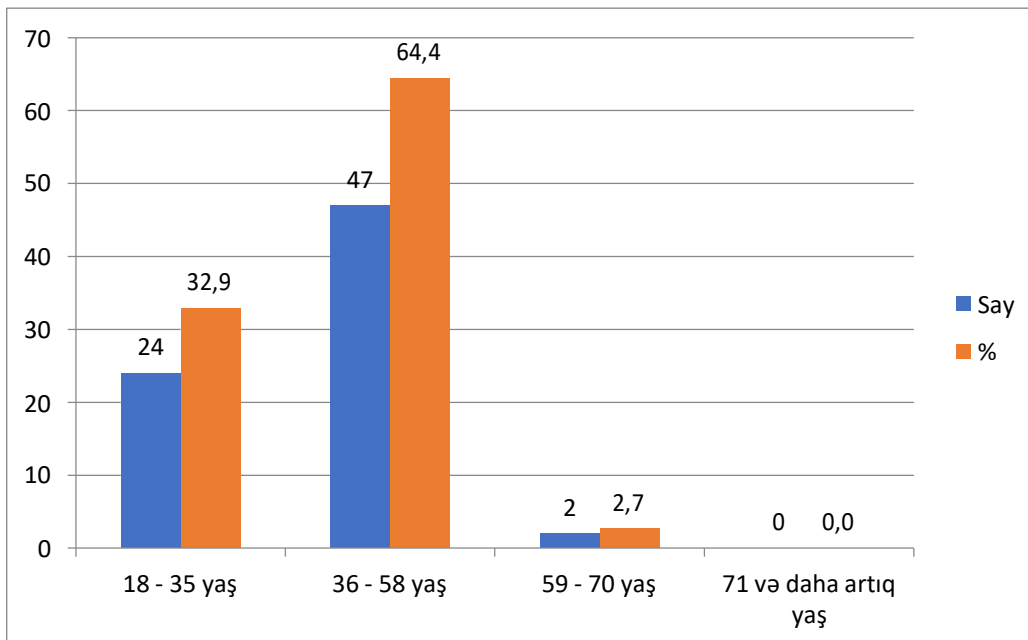
alan şəxslər arasında keçirilib. Sorğuda 70 nəfər ünvanlı sosial yardım alan şəxs iştirak edib. Sorğu anket əsasında üzbəüz keçirilib. Ünvanlı sosial yardım alan şəxslərin siyahısı Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən verilib. Sorğuya cəlb olunan şəxslər Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi tərəfindən verilən məlumatlar bazasından yaş, cins, təhsil, ailə vəziyyəti, coğrafi məskunlaşma parametrləri əsasında seçilmişdir. Sorğu anketi demoqrafik məlumatların toplanması üçün suallar da daxil olmaqla 15 sualı əhatə edib. Tədqiqat çərçivəsində Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında ünvanlı sosial yardım alan insanlar arasından təsadüfi seçilmiş 20 nəfərdən dərinləşdirilmiş sorğular keçirilmişdir. Dərinləşdirilmiş sorğular ünvanlı sosial yardım alınması ilə bağlı Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təqdim etdiyi elektron sistemlə işləmək bacarığı, insanların bu sistem barədə məlumatlılıq səviyyəsinin öyrənilməsi məqsədilə keçirilib. Həmçinin, sorğu insanların ümumilikdə bu sistemə münasibətini öyrənməyə, sistemdən istifadə zamanı hansı çətinliklərlə üzləşdiklərini aydınlaşdırmağa imkan verib.

Sorğunun keçirilməsində məqsəd Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında timsalında regionlarda vətəndaşların ünvanlı sosial yardımla bağlı elektron xidmələrlə əlaqədar bilik və bacarıqlarının mövcud vəziyyətini öyrənmək, onların təklif və iradlarını toplamaq və ümumiləşdirmək və tövsiyələri müəyyən etmək olub.

# Sorğunun nəticələri

## Demoqrafik məlumatlar

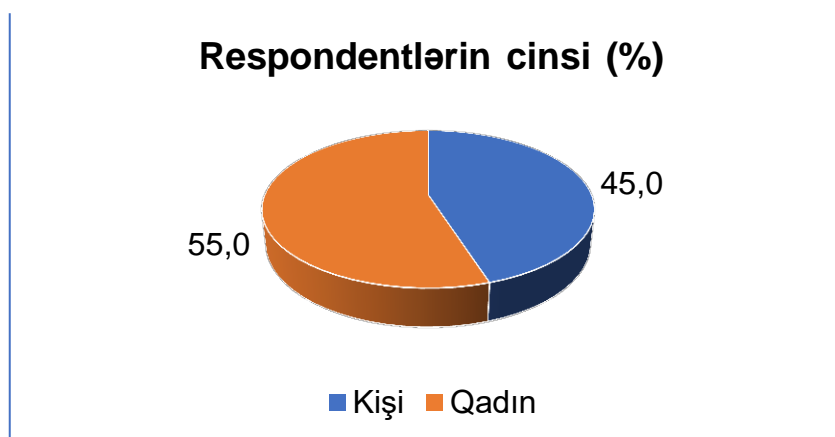
### 1. Respondentlərin yaş göstəriciləri



Qrafik № 1

Sorğuda iştirak edənlərin 64,4% 36-58 yaş, 32,9% 18-65, 2,7% 59-70 yaş kateqoriyasından olan şəxslər təşkil edib.

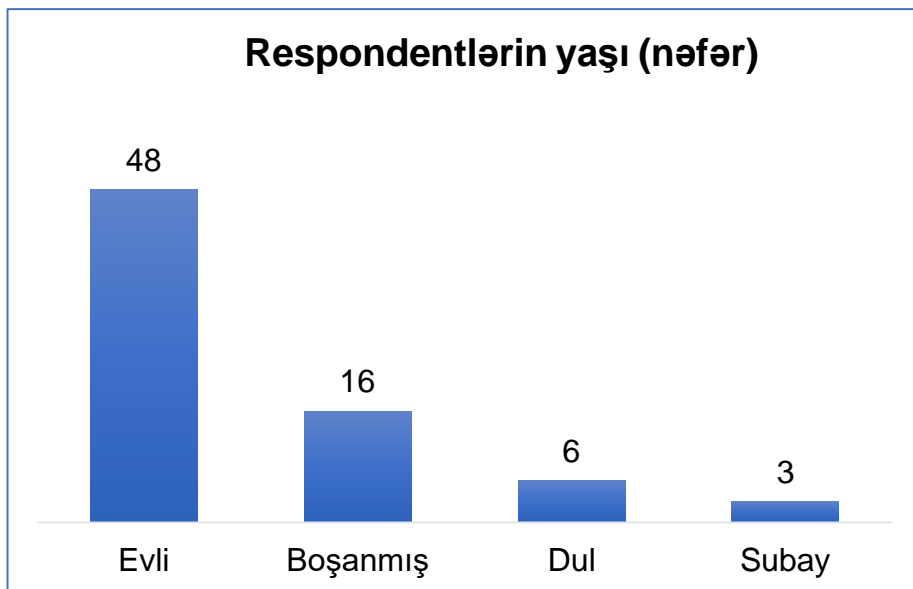
### 2. Respondentlərin cinslər üzrə bölgüsü



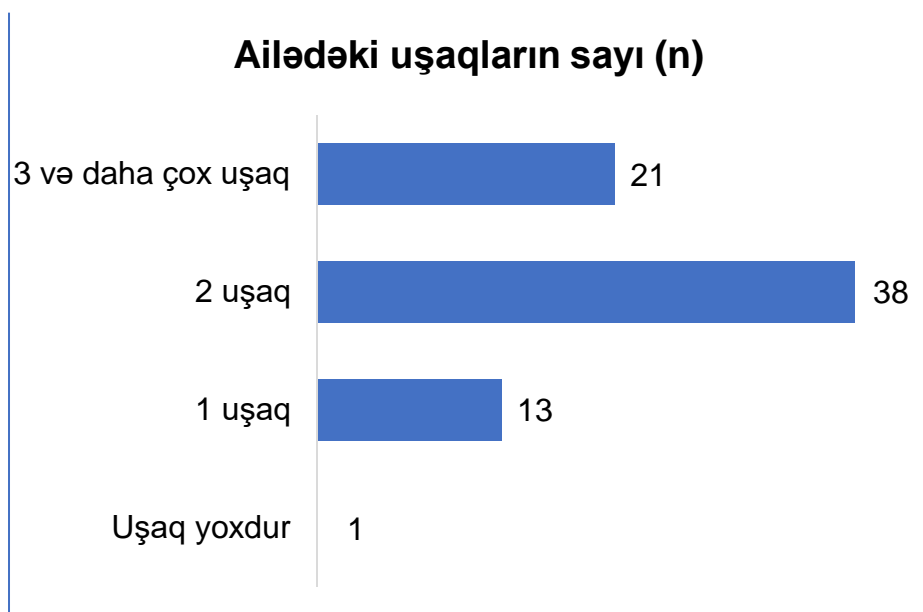
Qrafik № 2



### 3.Respondentlərin ailə vəziyyəti



Qrafik № 3



Qrafik № 4

## Ünvanlı sosial yardım barədə məlumatın alınması

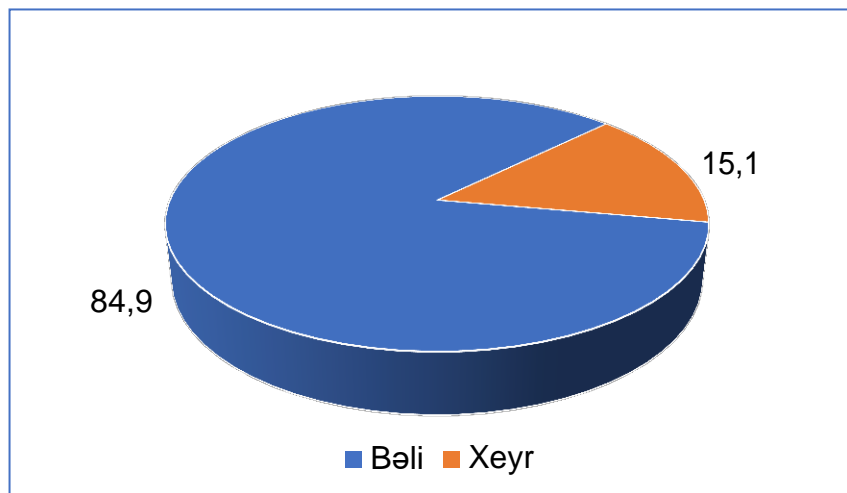
### 1. Ünvanlı sosial yardım alınması barədə məlumat alınan mənbələr



**Qrafik № 4**

Rəyi soruşulanların 55% ünvanlı sosial yardım haqqında məlumatı Dövlət Sosial Müdafiə Fondundan (DSMF), 33 faizi isə artıq ünvanlı sosial yardım almış tanışlardan məlumat aldığını bildirib. Yalnız 10% bu barədə məlumatı DSMF-in internet səhifəsindən aldığını bildirin.

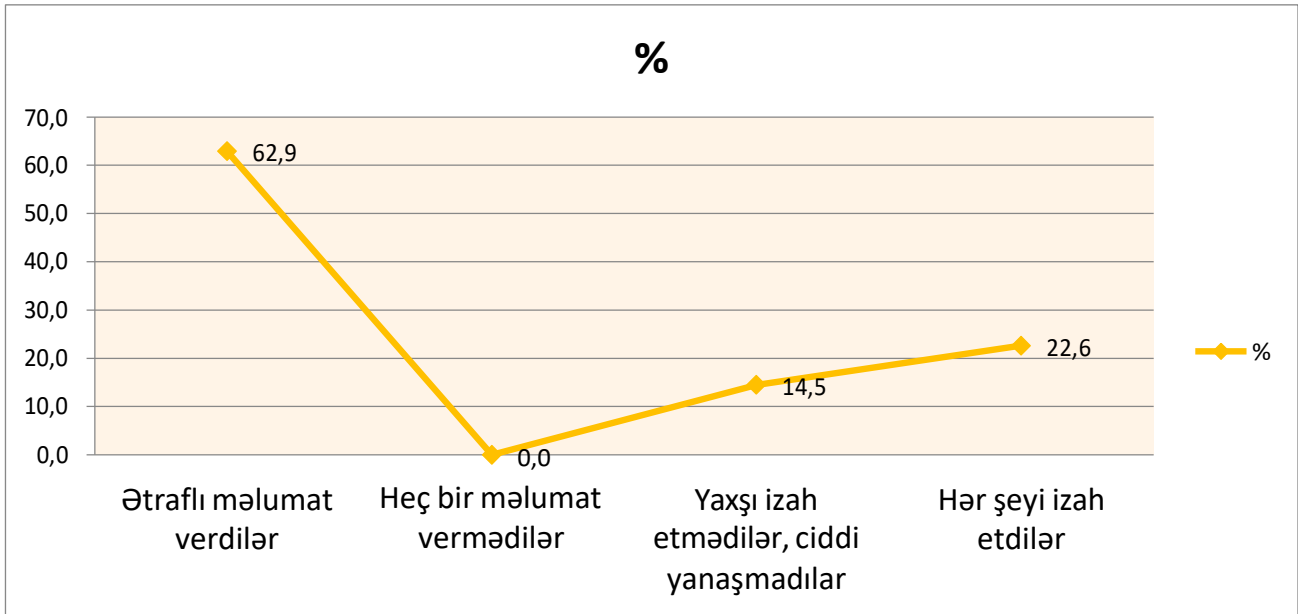
### 2. Ünvanlı sosial yardım almaq üçün konsultasiya



**Qrafik № 4**

Rəyi soruşulanların 84,9% ünvanlı sosial yardım almaq üçün DSMF-nin yerli strukturuna müraciət edib.

### 3. DSMF-də konsultasiyanın qiymətləndirilməsi



Qrafik № 5

Respondentlərin yalnız 14,% bildirib ki, DSMF rayon şöbəsinə müraciət edən zaman yaxşı konsultasiya etməyiblər və ciddi yanaşmayıblar.

### Elektron müraciətlə bağlı çətinliklər

1. Elektron formada müraciət edəndə hansı çətinliklə üzləşmişiniz?



Qrafik № 6

Respondentlərin yarısından çoxu kompyuter və internetdən istifadə edə bilmir, həmçinin elektron sistemdən istifadə edə bilmirlər.

## ÜSY almaq üçün müraciət edən zaman çətinliklər

### 1. Sosial yardıma müraciət etmək üçün hansı çətinliklə üzləşmişiniz?

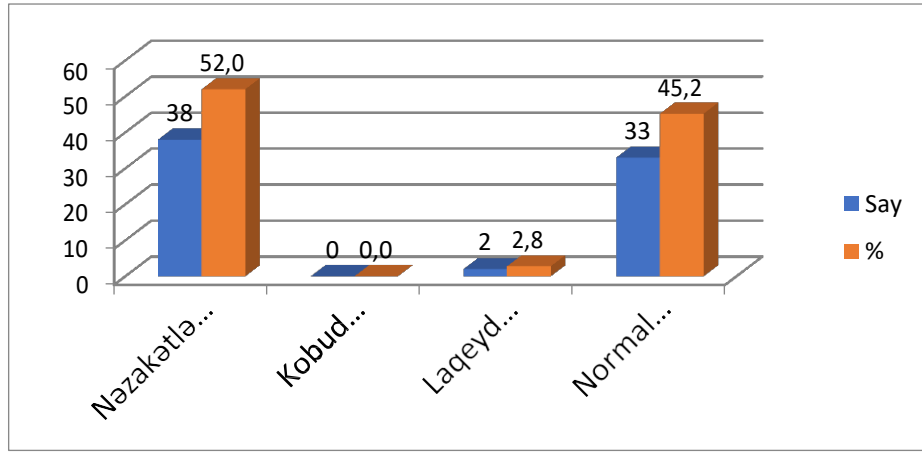


Qrafik № 7

Rəyi soruşulanların 68,5% (50 nəfər) qeyd edib ki, kompyuter və internet bacarağının olmaması əsas çətinlikdir. 47 nəfər bildirib ki, elektron qaydada müraciət etməyi bilməyib. 20 nəfər necə müraciət etmək barədə məlumatlı olmayıb. 23 nəfər isə hesab edir ki, çox sənəd tələb olunur. Yalnız 7 nəfər heç bir çətinliyi olmadığını deyib.

### 2. Müraciət etdikdən sonra DSMF-nin rayon şöbəsinin əməkdaşları tərəfindən evinizin və ailənin maddi-məişət şəraitinin yoxlanılması zamanı onların davranışını necə qiymətləndirərdiniz?

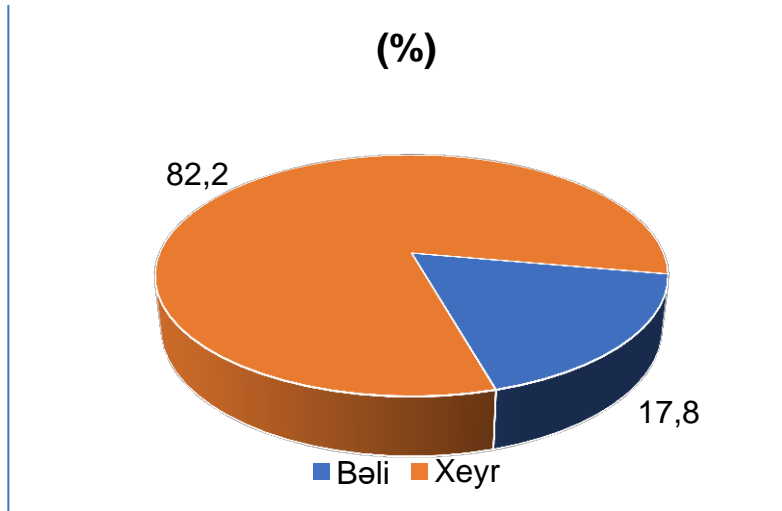
Qrafik № 8



Respondentlərin yalnız 2.8% qeyd edib ki, laqeyd münasibət göstərdilər. 52% qeyd edir ki, nəzakətli davrandılar. 45,2% isə bildirib ki, normal davrandılar. Kobud davranıldığını qeyd edən olmayıb.

## Korrupsiya halları ilə üzləşmə

### 1. ÜSY verilməsi zamanı korrupsiya, yaxud hansısa digər qanunsuz əməllər barədə məlumatınız varmı?



Respondentlərin 17,% korrupsiya, yaxud hansısa digər qanunsuz əməllər barədə məlumatı olduğunu bildirib.

## Dərinləşdirilmiş müsahibələr

Tədqiqat çərçivəsində Sabirabad, Saatlı və İmişli rayonlarında ünvanlı sosial yardım alan insanlar arasından təsadüfi seçilmiş 20 nəfərdən dərinləşdirilmiş sorğular keçirilmişdir. Dərinləşdirilmiş sorğular ünvanlı sosial yardım alınması ilə bağlı Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təqdim etdiyi elektron sistemlə işləmək bacarığı, insanların bu sistem barədə məlumatlılıq səviyyəsinin öyrənilməsi məqsədilə keçirilib. Həmçinin, sorğu insanların ümumilikdə bu sistemə münasibətini öyrənməyə, sistemdən istifadə zamanı hansı çətinliklərlə üzləşdiklərini aydınlaşdırmağa imkan verib.

Müsahibələrdə iştirak edənlərin əksəriyyəti Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təqdim etdiyi elektron sistemin korrupsiyanın qarşısının aldığı fikrini irəli sürmüşdür. İnsanlar hesab edirlər ki, ünvanlı sosial yardım alınması ilə bağlı avtomatlaşdırılmış elektron sistemin tətbiqi ayrı-ayrı şəxslərin qərar qəbuluna təsir imkanını sıfıra endirir. Bu isə müsbət haldır və obyektivliyi təmin edir.

Müsahibələrdə iştirak edənlərin çoxu hesab edir ki, ünvanlı sosial yardım alınması ilə bağlı sistem ehtiyacları obyektiv qiymətləndirməyə imkan verir.

### **Mövcud çətinliklər aşağıdakı kimi vurğulanır:**

1. Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təqdim etdiyi elektron sistemlə işləmək bacarığı azdır, sistemdə işləmək üçün insanların minimum kompyuter və internet bilikləri kifayət etmir.
2. İnsanların öyrənməsi üçün Nazirliyin təqdim etdiyi məlumat xarakterli məlumatlar, videoçarxlar kifayət etmir. İnsanlar yenə öyrənmək üçün Nazirliyin yerli strukturlarına müraciət etməli olurlar.
2. İnsanlar çox az hissəsi sistemlə müstəqil işləyə bilir. Əksəriyyət hissəsi yenə Nazirliyin yerli strukturlarının yardımından istifadə etməli olur.
3. Sistem sənədləri yükləyərkən tez-tez donur.
4. İnternetin sürəti zəifdir.
5. Tələb olunan sənədlərin sayının çox olması.

Sorğunun nəticələri ekspertlərin ÜSY alınması ilə bağlı bölgələrdə əsas çətinliklərin kompyuter və internet bacarıqlarının olmaması və bu elektron sistem barədə məlumatlılığın aşağı səviyyədə olmasıdır. Digər tərəfdən bölgələrdə ÜSY alınması ilə bağlı əhali ilə kommunikasiya problemi aşkarlanır. Məlum olur ki, ÜSY almaq üçün müraciət edənlərin çoxu konsultasiya üçün ƏƏSMN təqdim etdiyi distant məlumatlandırma vasitələrindən istifadə etmirlər. Böyük əksəriyyət birbaşa konsultasiya və məlumat almaq üçün DSMF-ə müraciət edir. Respondentlərin yalnız 10% DSMF internet sahifəsindən məlumat alıb.

Aşkar görünür ki, hazırda daha böyük çağırış ÜSY alınmasının elektronlaşması və bölgədə həssas təbəqəyə aid insanların kompyuter və internet bacarığının çox aşağı səviyyədə olmasıdır. Bu çağırışa cavab vermək üçün ƏƏSMN xüsusi kommunikasiya planı hazırlamalı və distant konsultasiya üçün əlavə imkanlar yaratmalıdır. Çünki, ucqar kəndlərdən rayon mərkəzinə gəlmək və birbaşa DSMF yerli şöbəsindən konsultasiya almaq əhəmiyyətli çətinlikdir. Nəzərə almaq lazımdır ki, bu prosesdə insanlar DSMF yerli şöbəsinə bir neçə dəfə müraciət etməli olurlar. Bu proses DSMF yerli şöbələrinin iş yükünü də xeyli artırır. DSMF-də müraciət edənlərlə nəzakət və etik davranış qaydaları çərçivəsində davranışın arıq bir normaya çevrildiyini də qeyd etmək olar. Bu yuxarıda qeyd edilən problemi yumşaltmağa imkan verir.

Elektron sistemdən istifadə etmək bacarığının olmaması təbii qəbul edilməlidir. Çünki, bir qayda olaraq bu sistemlərlə işləmək üçün müəyyən səviyyədə kompyuter və internet bacarıqları olmalıdır. Bu problem tədricən həll oluna bilər, yaxşı olardı ki, ƏƏSMN simulyator proqramlar təqdim edərdi və ÜSY almaq istəyənlər bu proqramlar vasitəsilə öyrənərdilər. Bu əhalinin elektron xidmətlərdən istifadə etməsi bacarıqlarının artmasına da əhəmiyyətli töhfə olardı.

ÜSY alınması ilə bağlı qaydaların sadələşdirilməsi ehtiyacı da respondentlər tərəfindən açıq vurğulanır.

Diqqət çəkən məqam yalnız 17,8% respondentin ÜSY verilməsi zamanı korrupsiya halları barədə məlmata malik olduğunu qeyd etməsidir. Rəyi soruşulanların 82,3% isə qeyd edib ki, bu barədə məlumatlı deyil. Bu nəticə ÜSY verilməsi ilə bağlı mövcud sistemə yüksək etimad göstəricisi kimi qeyd edilə bilər. Etimadın bu cür yüksək səviyyəsi bu sahədə islahatları cəsarətlə davam etdirmək üçün möhkəm bünövrə yaradır. ƏƏSMN islahatların davamı üçün ictimai etimad mühtinə ümid edə bilər.



## TÖVSIYYƏLƏR

Sorğunun nəticələrinin təhlili göstərir ki, bölgədə insanlar aşağıdakı məqamlardan narahatdır. Layihə ekspertləri nəticələri və rəyləri aşağıdakı kimi ümumiləşdirib və hesab edir ki, növbəti mərhələdə ÜSY verilməsində islahatlar üçün əsas tövsiyələr kimi nəzərə alınmalıdır:

- Ailə üzvlərinin gəlirinin artması və ya azalması barəsində məlumatın verilməməsi yardımın ləğv olunmasına səbəb olmamalıdır.
- Ailənin gəliri azaldıqda yardıma əlavələr edilməlidir.
- Bəzi mülkiyyət sənədləri ilə bağlı çətinliklər vardır.
- Dövlət özü təyin etməlidir, vətəndaşların müraciətinə ehtiyac olmamalıdır.
- Elektron müraciəti asanlaşdırmaq lazımdır.
- Əmlak yox, əmlakdan əldə edilən gəlir əsas götürülməlidir.
- Fiziki qüsurlu uşaqlara görə ödənilən müavinət ailənin gəliri kimi hesablanmamalıdır.
- İş yeri tələbi var, işsiz olduqda sənəd qəbul etmirlər, iş yerindən arayış tələb olunmamalıdır.
- Mobil telefon nömrəsinin, kommunal xidmətlərin öz adına olmamasına görə imtina halları aradan qaldırılmalıdır.
- Pay torpağının olması deyil o torpaqdan əldə edilən gəlir nəzərə alınmalıdır.
- Sənədlər az olsun, elektron sistem yüngülləşdirilsin, müddət artırılsın.
- Sənədlər çoxdur.
- Sənədlər haqqında doğru məlumat verilmir, sənədləri aydın izah etmirlər, hər kəsə başa düşəcəyi şəkildə izah olunmalıdır.
- Sullar çoxdur, qadın cinsinin nümayəndələrinə əsgərlik sualı soruşulmasın.
- Təyin edilən yardımın məbləğinin necə müəyyən edilməsi barəsində vətəndaşa yazılı izahat verilməlidir.
- Uşaqların təhsil aldığı ailələrə əlavə təhsil xəci hesablanmalıdır. Uşaqların aldığı təqaüd ailənin gəliri kimi hesablanmamalıdır.
- Yardım məbləği hesablanarkən ailənin yaşayış şəratinə görə əlavə xərclərlə üzləşməsi nəzərə alınmalıdır.