

ЭФФЕКТИВНОЕ ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ОПЫТ АЗЕРБАЙДЖАНА

Инжи Джафарли¹

АННОТАЦИЯ

Эффективное оказание государственных услуг играет ключевую роль в Азербайджане. С этой целью были созданы центры оказания услуг по принципу одного окна, называемые Служба «ASAN», которые функционируют при Государственном агентстве по оказанию услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики (ГАОУГСИ). Эти хорошо оборудованные центры объединяют организации для оказания услуг в рамках государственно-частного партнерства, уделяя особое внимание потребностям граждан. Кроме того, подчиненные органы ГАОУГСИ также работают в области цифровизации государственных услуг и электронного правительства, инноваций, стартапов, а также развития микро-, малых и средних предприятий (ММСП).

Ключевые слова: оказание государственных услуг, электронное правительство, цифровизация, инновации, стартапы, микро-, малые и средние предприятия

ВВЕДЕНИЕ

Потребность в качественных государственных услугах и реформах государственного управления

В последние годы реформы государственного управления, направленные на улучшение оказания услуг, привлекают значительное внимание во всем мире. Государственный сектор формировался под воздействием возросшего потребительского спроса, финансового давления, глобальной инвестиционной конкурентоспособности, инициатив по реформированию государственного сектора, которые также привели к созданию новых возможностей (PWC 2007). Таким образом, такие вопросы, как финансовое положение, географическое положение, управление и стратегии оказания государственных услуг, имеют важное значение для потребности в оказании качественных государственных услуг, отвечающих высоким ожиданиям граждан.

В связи с этим меняющимся спросом государственный сектор остро нуждается в определении своей функции, усилении ориентации на потребителя и создании интегрированных моделей оказания услуг. Для достижения желаемых результатов эти модели должны быть более продуктивными и эффективными в удовлетворении потребностей граждан, а это означает, что в центре каждого решения должны быть потребности граждан (PWC 2007).

Начиная с 2012 года, Правительство Азербайджана предприняло последовательные шаги по реформированию и укреплению областей, связанных с оказанием государственных услуг, путем принятия ряда законов и нормативных документов в области государственной службы, этического поведения государственных служащих, борьбы с коррупцией, доступа к информации, ИКТ, электронного правительства и т.д. Основное внимание реформ в Азербайджане было направлено на институциональные механизмы, структуры, системы и внедрение инновационных практик, чтобы сделать их более благоприятными для гражданского участия.

Поскольку в центре внимания реформ государственного управления в Азербайджане были ориентированные на граждан модели оказания государственных услуг, одним из

¹ Главный специалист отдела международных отношений Государственного агентства по оказанию государственных услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики.
Email: i.cafarli@asan.gov.az

наиболее успешных шагов, предпринятых в ходе реализации реформ, стало создание Государственного агентства по оказанию государственных услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики (далее ГАОУТСИ).

ГАОУТСИ было создано Указом Президента Азербайджанской Республики в июле 2012 года с целью оказания качественных государственных услуг гражданам Азербайджана и продвижения инноваций в этой сфере. Направления его деятельности включают оказание государственных услуг, цифровизацию, инновации и социальные проекты.

ГАОУТСИ является центральным органом исполнительной власти, осуществляющим единое управление Службой «ASAN». Он координирует функции сотрудников государственных агентств для работы в этих центрах, контролирует и проводит периодические оценки, осуществляет взаимную интеграцию баз данных государственных агентств, ускоряет организацию электронных услуг и улучшает систему управления в этой области. Кроме того, ГАОУТСИ руководит деятельностью подчиненных ему органов, таких как «ABAD» в сфере микро-, малых и средних предприятий (ММСП), «Центр развития электронного правительства» в области цифровизации, «Инновационные центры» и «INNOLAND», последний помимо прочего занимается стартапами и инновациями.

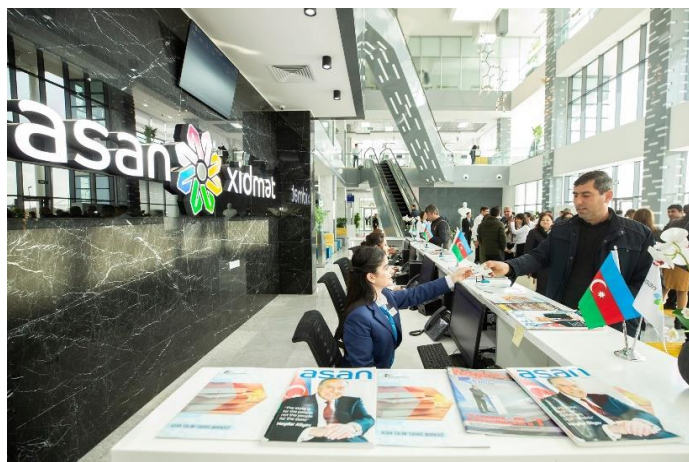
МОДЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»

Создание службы «ASAN»

Включение в государственный сектор идей нового государственного менеджмента повлияло на то, как оказываются государственные услуги. Стратегии частного сектора, которые ставят человека в центр всей бизнес-операции, все чаще принимаются правительствами во всем мире в качестве ориентированной на граждан модели для обеспечения эффективного оказания государственных услуг (Huseynli, 2016). Несколькими годами ранее участие граждан обычно означало правительственные инициативы, которые позволяли людям каким-то образом участвовать в процессе разработки государственной политики (Cooper 2005).²

Цель дальнейшей оптимизации, упрощения и приведения государственных услуг в соответствие с требованиями и желаниями граждан привела к разработке моделей оказания государственных услуг по принципу «одного окна». Принимая этот подход, Правительство Азербайджана поставило гражданина в центр своих инициатив в области государственного управления. Таким образом,

Рис. 1: Центр Службы «АСАН» в Кюрьдамире



² Купер заявляет, что сейчас больше усилий предпринимается на местах, а также больше внимания уделяется сотрудничеству и обсуждениям, что привело к «развитию гражданской идентичности и построению горизонтальных связей между гражданами через общественные организации и взаимодействие с правительством и бизнесом в процессе управления».

Служба «ASAN»³, курируемая ГАОУГСИ, была создана по инициативе Президента Азербайджанской Республики как неотъемлемая часть реформ в сфере государственного управления. В этой инициативе используются передовые принципы управления, что привело к коренным изменениям в сфере оказания государственных услуг в нашей стране.

Центры Службы «ASAN» – это центры оказания государственных услуг по принципу «одного окна». Они объединяют представителей 11 государственных организаций и 30 частных компаний, оказывающих более 300 услуг в рамках государственно-частного партнерства. В то же время эти центры также предоставляют функционально-вспомогательные услуги, включая банковские, страховые, юридические, переводческие и другие услуги. В столице, городе Баку, действует 5 центров Службы «ASAN», 15 центров - в регионах, а в ближайшее время планируется открытие еще 7 центров.

Граждане могут найти информацию о центрах и доступных услугах либо на официальном сайте Службы «ASAN» (www.asan.gov.az), либо в социальных сетях, например, Facebook, Twitter, Instagram, либо через колл-центр 108 и мобильное приложение Службы «ASAN»⁴. Кроме того, перед посещением центра можно записаться на прием через веб-сайт, мобильное приложение или колл-центр 108 с использованием интегрированной электронной системы очереди.

Что касается оказания услуг, соответствующим государственным органам предлагается вносить предложения, какие из их услуг могут быть переданы центрам Службы «ASAN» в рамках системы межведомственного сотрудничества. Нередко для обеспечения более эффективного и комфортного доступа граждан к этим услугам ГАОУГСИ поручается

Рис. 2: Центр Службы «ASAN» в Габале



работать с соответствующими министерствами и давать предложения по упрощению процедур оказания услуг, включая сокращение или отмену необходимых документов, которые могут быть сочтены как избыточные, и сокращение времени оказания услуги.

Хорошо спроектированные центры обеспечивают все необходимые условия, чтобы граждане чувствовали себя комфортно при их посещении. Они просторны, хорошо организо-

ваны и ориентированы на граждан и имеют небольшие библиотеки, инвалидные коляски, шрифт Брайля для людей с нарушениями зрения и т. д.

Подход Службы «ASAN», ориентированный на граждан, объединяет множество поставщиков услуг, которые эффективно оказывают государственные услуги сельскому населению в одном месте, поскольку в противном случае они не могут легко получить доступ

³ Аббревиатура «ASAN» означает «Azerbaijan Service and Assessment Network [Азербайджанская сеть обслуживания и оценки]», в то время как значение слова «Асан» также означает «легкий» на азербайджанском языке. «Сервис ASAN» предоставляет высококачественные услуги, основанные на принципах надлежащего управления, эффективности, доступности, прозрачности, комфорта и инноваций.

⁴ На сегодняшний день страница «ASAN service» в Facebook набрала более 430000 лайков.

к таким услугам. Мобильные службы, которые включают 10 больших хорошо оборудованных автобусов и 1 поезд «ASAN», работают в удобных местах в регионах и отдаленных районах, где нет центров Службы «ASAN». За дополнительную плату внутригородские мобильные службы позволяют гражданам получать услуги на работе, по домашнему адресу или в любом другом месте по своему желанию.⁵

Служба «ASAN», известная в качестве инновационной модели, основанной на принципе «одного окна», заложила основу для исключительной парадигмы повышения удовлетворенности граждан, достигнув уровня удовлетворенности 99,5%. Кроме того, граждане могут оставлять свои отзывы и предложения, а также озвучивать свои жалобы по электронной почте, через веб-сайт Службы «ASAN» и на страницах в социальных сетях, а также через колл-центр 108 и киоски Skype, расположенные в центрах.

Кроме того, специальный отдел в ГАОУГСИ использует несколько инструментов для

Рис. 3: Мобильный автобус Службы «ASAN»



Рис. Поезд «АСАН»



мониторинга и оценки уровня оказания услуг, таких как камеры, фиксирующие процесс обслуживания в центрах, или присутствие представителей отдела на местах и опросы, проводимые среди граждан. Этот отдел также собирает и анализирует статистические данные об оказанных услугах, потоках граждан и заявках, и оценивает работу сотрудников по оказанию услуг, а также готовит периодические отчеты, проводит расследование жалоб граждан

и нарушений служебных правил и положений специалистами при оказании услуги и принимает необходимые меры.

Ориентированный на граждан подход Службы «ASAN» не ограничивается только оказанием государственных услуг, он также дает гражданам возможность получить опыт волонтерской работы в центрах. Волонтерство в Служба «ASAN» - прекрасная возможность для молодых и увлеченных людей в возрасте от 17 до 25 лет, которые хотят получить свой первый опыт работы. На сегодняшний день в работе Центров Служба «ASAN»

⁵ При этом в целях содействия социальной сплоченности и солидарности внутригородские мобильные службы доступны бесплатно для всех людей с ограниченными возможностями и детей со слабым здоровьем.

задействовано более 24 тыс. волонтеров, и более 2,5 тыс. из них впоследствии были приняты на работу Службой «ASAN» и соответствующими министерствами⁶. Однако среди волонтеров не только молодежь, есть около 50 волонтеров старшего возраста. Кроме того, из 24 тыс. волонтеров 60 имеют инвалидность.

Персонал ГАОУТСИ, центров Службы «ASAN», подчиненных органов и частных организаций регулярно участвует в программах обучения, проводимых Учебным центром «ASAN». Более того, наряду с обучением на местном уровне, международным партнерам также предлагаются специально разработанные специальные программы обучения. Учебные программы по улучшению оказания государственных услуг, управлению человеческими ресурсами, мониторингу и оценке, связям с общественностью и т. д. были проведены для должностных лиц нескольких стран, таких как Афганистан, Индонезия, Марокко, Черногория, Туркменистан, Узбекистан, а также для нескольких регионов Российской Федерации и др. Кроме того, в связи с текущей ситуацией с глобальной пандемией эти учебные программы продолжали проводиться в режиме онлайн. Целью программ обучения является повышение навыков и знаний государственных служащих в области государственного управления, а также управления стрессом, временем и конфликтами, эффективного общения, протокола и т. д. для достижения наивысшей степени удовлетворенности клиентов.

Внедрение системы приема на работу на основе заслуг, привитие ценностей профессионализма и добросовестности, развитие навыков и лидерских качеств, а также применение системы аттестации, основанной на результатах, имеют решающее значение с точки зрения повышения качества оказания государственных услуг. Поэтому ГАОУТСИ применяет программу мотивации по результатам работы для поощрения государственных служащих в центрах Службы «ASAN».

Более того, с целью предоставления общественности информации о государственном секторе и повышения осведомленности граждан о государственных услугах, их правах и обязанностях, в 2015 году было создано «Радио ASAN» как первая и уникальная радиостанция, специализирующаяся на вопросах государственных услуг. Радиостанция «ASAN» является основным источником информации для граждан о деятельности центров Службы «ASAN» и проектах, которые они реализуют. Она также транслирует новости и информацию о государственном секторе, социальной и экономической жизни людей, а также готовит и реализует культурные программы, которые информируют, просвещают, просвещают и обогащают общественность.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Центр развития электронного правительства

Государственная служба должна быть лидером в инновациях для решения сложных задач. Приоритеты ГАОУТСИ включают использование прорывных технологий для более эффективного и действенного обслуживания граждан, переход от «одного окна» к модели круглосуточного обслуживания, где «гражданин не должен выполнять какие-либо действия или заполнять какие-либо формы, чтобы получать государственные услуги»

⁶ Молодежь, участвующая в программах обучения волонтеров «ASAN School», получает теоретические знания, которые затем используются во время стажировки в центрах службы «ASAN». По окончании службы волонтеры получают сертификат и рекомендательное письмо.

(Scholta et al., 2019). Для этого был создан «Центр развития электронного правительства» - государственное юридическое лицо в составе ГАОУГСИ⁷.

Функции центра включают разработку, администрирование и интеграцию информационной системы электронного правительства (EGIS), создание продуктов и услуг в рамках единой EGIS, создание или внедрение систем государственной важности, реализацию проектов государственно-частного партнерства, консультирование и поддержка цифровых проектов. К концу первого квартала 2021 года к EGIS присоединилось более 100 организаций, включая государственные учреждения и их подведомственные организации, а также частные организации.

В области электронных услуг разработаны и доступны для использования гражданами услуги G2G, G2C, G2B. Поскольку основными пользователями этих электронных услуг являются граждане Азербайджана, среди населения регулярно проводятся опросы. По результатам этих опросов, улучшаются существующие электронные услуги и внедряются новые услуги.

В июне 2019 года был запущен новый портал электронного правительства на базе личного кабинета – my-Gov. Этот портал, наряду с мобильными приложениями, запущенными в 2021 году, предлагает цифровые решения для получения ссылок из

Рис. 5: Центр развития электронного правительства



Рис. 6: My Gov



различных источников, а также доступа к документам и информации, предоставляемым государственными учреждениями через мобильные устройства, обеспечивая при этом однократный доступ к правительственным порталам, регулируя доступ к личным данным и устранение проблемы недостающих данных в информационных системах.

В личном кабинете на портале электронного правительства были созданы такие решения, как цифровое портфолио. Цифровой портфолио содержит актуальную личную информацию для граждан. Это прило-

⁷ Указ Президента № 1885 «О развитии электронного правительства и мерах, связанных с переходом к цифровому правительству» (14 марта 2018 года).

жение может предоставлять предупреждающие уведомления об изменениях в личных данных и имеет модуль обратной связи для управления точностью данных через доступ к интегрированным правительственным порталам. Приложение также может выдавать разрешения и отслеживать статус обмена личными данными.

В период с 2019 по 2020 год количество пользователей портала my-Gov выросло в десять раз. Портал предоставляет 700 электронных услуг и принял более 500 тыс. регистраций для электронных услуг.

В свою очередь, была создана **система единого входа «ASAN Login»** в качестве универсального решения проблем различных порталов, таких как необходимость запоминать разные имена пользователей и пароли, невозможность зарегистрироваться без номера мобильного телефона, связанного с персональным идентификационным номером, и отсутствие доступа между сервисными порталами и удаленными системами аутентификации. «ASAN Login» устраняет необходимость запоминания различных имен пользователей и паролей и, таким образом, сводит к минимуму риск утечки данных. Гражданин, зарегистрировавшись в системе «ASAN Login», может легко получить доступ к порталам всех интегрированных организаций и подать заявку на любую услугу, которую они оказывают. К концу первого квартала 2021 года через эту систему будет обеспечен доступ более чем к 52 электронным услугам.

Figure 7: ASAN login

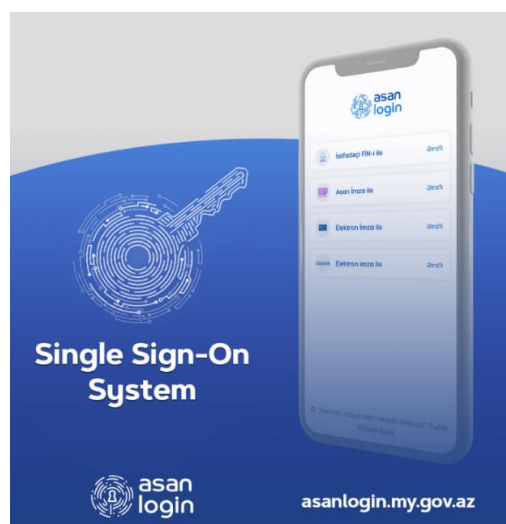


Рис. 8: ASAN pay



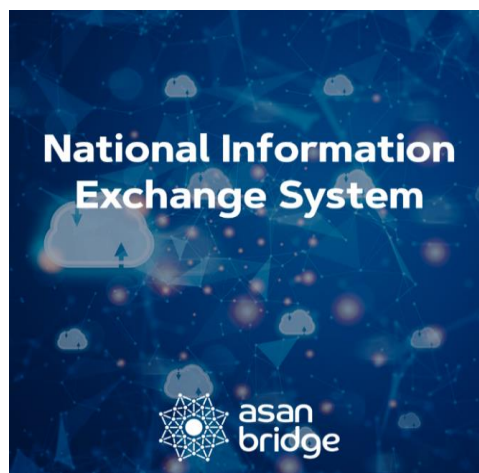
Система «**ASAN pay**» создана как инструмент для прямого информирования граждан о государственных платежах, электронной уплате пошлин и других государственных сборов, а также формирования протоколов государственными органами в электронной среде. Система предоставляет свои услуги населению в режиме 24/7 через веб-портал, мобильное приложение и платежные терминалы. Таким образом, это избавляет граждан от потери времени и ресурсов, а также от необходимости стоять в очереди.

Статистика показывает, что в систему «ASAN pay» было интегрировано более 300 организаций и оказывается более 670 услуг (1-й квартал 2021 года). Через эту систему можно оплачивать административные штрафы, пошлины, налоги, таможенные сборы, а также производить судебные платежи.

Концепция цифрового и современного правительства требует эффективного управления большими объемами информации. Каждое государственное ведомство хранит и управляет собственной информацией. Однако, чтобы лучше обслуживать граждан, различные ведомства должны постоянно безопасно и оперативно передавать друг другу необходимую информацию. Национальная система обмена информацией «ASAN Bridge»

- интегрированный модуль EGIS - обеспечивает координацию государственных информационных ресурсов и систем, а также быстрый, стабильный и безопасный обмен информацией между этими ресурсами и системами⁸. Кроме того, «ASAN Bridge» имеет определенные важные функции, такие как централизованное управление соответствующими разрешениями при передаче информации из одного ведомства в другое, получение и передача всех видов услуг, управление версиями услуг для повышения стабильности оказываемых услуг, разделение услуг над подкатегории услуг и, таким образом, позволяет передавать только необходимую информацию сторонам, участвующими в операции.

Рис. 9: ASAN Bridge



Другой важный проект Центра развития электронного правительства - «ASAN Visa» был создан для упрощения процедуры выдачи виз иностранцам и лицам без гражданства, планирующим приехать в Азербайджан. Направления системы «ASAN Visa» включают в себя электронную выдачу визы через онлайн-портал www.evisa.gov.az и предоставление визы по прибытии в международные аэропорты Азербайджана. Люди, которые планируют посетить Азербайджан, могут подать заявление на получение электронной визы до приезда в страну. В процессе подачи заявки на электронную визу требуются только данные национальных паспортов лиц, желающих посетить Азербайджан. В зависимости от выбора заявителя, виза может быть выдана в течение 3 дней или 3 часов.

ПОДДЕРЖКА СТАРТАПОВ И ИННОВАЦИЙ

Центр инноваций, «ASAN Communal» и «INNOLAND»

Внедрение инноваций в сфере оказания государственных услуг является приоритетом для Правительства Азербайджана в рамках проводимых усилий по модернизации. Так в 2013 году при ГАОУГСИ был создан «Центр инноваций», задуманный как пионер в развитии и построении инновационной экосистемы. Центр стремится сделать инновации доступными для всех и повсюду в Азербайджане. Внедрение инноваций в оказании государственных услуг и новых инновационных бизнес-решений как для частных, так и для государственных предприятий, а также создание и улучшение информационных систем и поддержка стартапов являются неотъемлемой частью мандата Центра инноваций.

Посредством Центров «ASAN Communal» в формате «одного окна» предлагается около 50 коммунальных услуг, и около 2 000 граждан ежедневно получают коммунальные услуги государственного и частного секторов. На сегодняшний день в центры «ASAN Communal» поступило около 2 миллионов заявок. В настоящее время действуют 2 центра «ASAN Communal», еще 2 планируются к открытию.

Инновации в сфере оказания государственных услуг оказывают непосредственное влияние в масштабах всей страны, влияя на благополучие миллионов людей. Начиная с 2018

⁸ Система «ASAN Bridge», исключая зависимость от физического оборудования (карты, токены и т.д.) может работать на всех операционных системах. Система также позволяет обнаруживать проблемы внутри системы и оперативно устранять их с помощью модуля мониторинга.

Рис. 10: Центр инкубации и акселерации INNOLAND



года «Центр инноваций» расширил свою деятельность по развитию экосистемы стартапов, обеспечив начинающим предпринимателям благоприятную среду, возможности финансирования и практические инструменты. Кроме того, Центр инкубации и акселерации INNOLAND предлагает творческую, динамичную среду совместной работы для инновационных компаний, а также программы инкубации и аксе-

лерации для стартапов.

Центр инноваций также способствует региональному развитию стартапов и инновационных экосистем, а также поддерживает инновационные стартапы в частном секторе и малые и средние предприятия. В 2019 году были открыты два региональных филиала Центра инкубации и акселерации INNOLAND в городах Шеки и Шемахы. Посредством этих региональных филиалов и партнерских отношений с другими местными участниками Центр инноваций реализует несколько проектов по стимулированию развития технологических стартапов в регионах за счет укрепления местного потенциала.

В этом контексте в 2020 году Центр инноваций открыл Азербайджанский дом инноваций в Кремниевой долине, чтобы удовлетворить растущий спрос национальной стартап-экосистемы на выход на международный рынок. Он также основал всемирную азербайджанскую техническую диаспору для поддержки местных стартапов. Дом инноваций связывает стартап-экосистему Азербайджана с Кремниевой долиной и помогает азербайджанским стартапам выводить свои продукты и услуги на зарубежные рынки и участвовать в различных акселерационных программах в Кремниевой долине, а также привлекать инвестиционный капитал. Tech Diaspora создана для дальнейшего укрепления связей между азербайджанскими участниками стартап-экосистемы, проживающими в разных странах мира, и азербайджанцами, работающими в сфере инновационных технологий.

В настоящее время основными направлениями деятельности Центра инноваций являются развитие навыков, поддержка людей и компаний в ускорении процесса цифровой трансформации, улучшение жизни и бизнеса. В 2019 году Центр инноваций организовал Start-up Fest - первый из серии мероприятий, посвященных исключительно стартапам. Цель этого ежегодно организуемого мероприятия - собрать вместе молодых технологических предпринимателей, «бизнес-ангелов», корпорации, государственные организации, университеты, средства массовой информации и иностранных гостей из разных стран, чтобы внести положительный вклад в экосистему Азербайджана, создав возможности для обмена опытом.

В 2020 году Инновационный центр организовал более 100 местных и международных мероприятий по технологическим инновациям в сфере финансов, туризма, сельского хозяйства, технологий, информационной безопасности, в которых приняло участие более 8000 участников. В 2021 году Центр инноваций совместно с ГАОУТСИ и глобальной

венчурной компанией «500 Start-ups» запустил в Азербайджане «Программу 500 стартапов ASAN», чтобы предоставить начинающим предпринимателям Азербайджана услуги программирования и наставничества мирового уровня.

ПОДДЕРЖКА ММСП

Публичное юридическое лицо «АВАД»

Наряду с Центром инноваций, создание государственного юридического лица «АВАД» стало одним из важнейших шагов, предпринятых для развития ММСП в стране⁹. Основная цель создания данной организации состоит в реализации социально ориентированных проектов, направленных на обеспечение активного участия граждан в социально-экономической жизни страны, развитие микро-, малого и среднего предпринимательства, повышение уровня занятости населения и поддержка развития конкурентоспособных семейных предприятий в стране. «АВАД» реализует проекты помощи семейным предприятиям, занимающимся ремесленничеством и производством продуктов питания.

АВАД, являясь известной национальной сетью по развитию семейного бизнеса, нацелена на ускорение развития предпринимательства и, таким образом, на повышение потенциала ММСП и помощь в обеспечении устойчивости новых стартапов. Посредством своей многосторонней деятельности «АВАД» решает проблемы, которые препятствуют развитию семейного бизнеса на уровне сообществ и сельского предпринимательства. Действуя по принципу «одного окна», «АВАД» оказывает услуги от А до Я семейным домохозяйствам, не имеющим необходимых знаний и профессиональных навыков. Эти услуги включают в том числе бизнес-планирование, маркетинг, учебные курсы, брендинг, дизайн и упаковку, финансовый учет и юридическую помощь. Человек начинает свой путь с «АВАД» через портал www.abad.gov.az.

Главный новаторский подход «АВАД» – это производственные комплексы «АВАД», которые полностью оснащены самым современным оборудованием, и семьи могут работать там посменно бесплатно. Однако производственное оборудование принадлежит «АВАД», и производственный процесс контролируется техническими специалистами АВАД. Кроме того, быстрая и простая юридическая поддержка со стороны «АВАД» делает этот проект еще более уникальным. Техническое оснащение для качественного производства и последующего эффективного распределения готовой продукции по магазинам также является деятельностью «АВАД». Другими словами, «АВАД» помогает гражданам, которые хотят начать свой бизнес с простой идеи и получить доступ к полкам магазинов.

Рис. 11: Этнобутик АВАД



Для создания каждого семейного бизнеса, связан ли он с производством продуктов питания или ремесленничеством, команда «АВАД» сопровождает каждую семью, учится и растет вместе с ними. Организация продаж – это последний и решающий этап поддержки, которую «АВАД» оказывает семейному бизнесу. Для этого

⁹ Государственное юридическое лицо «АВАД», управляемое ГАОУТСИ, было создано Указом Президента № 1047 (23 сентября 2016 г.).

«АБАД» заключает договора с розничными агентами (супермаркетами).¹⁰

«АВАД» присоединился к платформе UN-WEPs для продвижения гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин на рабочем месте, на рынке и в обществе. «АВАД» также присоединился к крупнейшей в мире инициативе в области корпоративной устойчивости (также известной как корпоративная социальная ответственность) - Глобальному договору ООН, необязательному пакту Организации Объединенных Наций, призванному стимулировать предприятия во всем мире принимать устойчивую и социально ответственную политику и отчетываться о ее выполнении.

Модель «АВАД» была представлена на Форуме ООН по вопросам государственной службы в Гааге, Нидерланды, в 2017 году. Республика Казахстан проявила интерес к применению модели «АВАД», и в результате она успешно внедряется в Туркестанской области с июля 2019 года на основании подписанного между двумя сторонами Протокола о намерениях сотрудничества для развития микропредпринимательства в сфере народного декоративно-прикладного искусства. Кроме того, с 2017 года некоторые сегменты проекта «АВАД» также были приняты некоторыми провинциями Индонезии.

Веря в то, что «знания приобретаются через опыт», «АВАД» рад знакомить своих членов с профессиональными местными и иностранными экспертами. На сегодняшний день специалисты по джему, кондитерским изделиям, молочным продуктам, финансовому менеджменту и маркетингу провели обучение для производителей «АВАД» в Балаканском региональном центре «АВАД», на производственном комплексе АВАД в городе Губа и персонала «АВАД» в головном офисе.

Достижение экономической диверсификации, поддержание высоких темпов развития ненефтяного сектора, повышение конкурентоспособности, минимизация неравенства между городскими и сельскими районами, расширение экспортных возможностей и инвестирование в региональное развитие уже давно стоят в повестке дня Правительства Азербайджана. Поэтому основное внимание концепции «АВАД» направлено на переработку сельскохозяйственной продукции и развитие ремесел в усилиях по развитию ненефтяного сектора промышленности путем реализации ряда комплексных мер по созданию и повышению производительности новых предприятий за счет применения современных технологий.

«ASAN» НА МЕЖДУНАРОДНОЙ АРЕНЕ

Международные достижения

Служба «ASAN» отмечена многочисленными наградами и сертификатами международного уровня за высокое качество работы и достижения в оказании государственных

Рис. 12: Производственный комплекс АВАД в г. Губа



¹⁰ Продукция семей, работающих в рамках «АВАД», полностью натуральная и не содержит химических добавок, она предлагается к продаже под торговой маркой «АВАД» и имеет особый дизайн, индивидуально подбираемый для каждого семейного бизнеса. Ассортимент продукции «АВАД» включает фермерские продукты питания и изделия народного декоративно-прикладного искусства, такие как колбасы, сыр, сухофрукты, джемы и овощные консервы, чай, мука, напитки, изделия из дерева, ковры и всевозможные сувениры.

услуг. Прежде всего следует отметить, что Служба «ASAN» была удостоена Премии Организации Объединенных Наций 2015 года за вклад в развитие государственной службы (United Nations Public Administration Network, 2015)¹¹. Премия Организации Объединенных Наций за вклад в развитие государственной службы является самым престижным международным признанием выдающихся достижений в области государственной службы. 24-26 июня 2019 года ГАОУГСИ организовало в Баку Форум ООН по вопросам государственной службы, в котором приняли участие 800 делегатов из более чем 100 стран, Азербайджан получил «Специальную награду ООН за продвижение государственной службы посредством применения цифрового правительства».

Государственное агентство активно участвует в практическом сотрудничестве и партнерстве, а также развивает отношения с международными агентствами и другими подобными организациями. Высокопоставленные иностранные деятели, посещающие Азербайджан, использовали возможность посетить центры Службы «ASAN», чтобы лично познакомиться с уникальной азербайджанской моделью механизма оказания государственных услуг. К настоящему времени центры Службы «ASAN» приняли более 900 официальных делегаций. Кроме того, как обладатель Премии Организации Объединенных Наций за вклад в развитие государственной службы Служба «ASAN» привлекла внимание стран, желающих модернизировать свои системы оказания государственных услуг на основе модели Службы «ASAN». Таким образом, были подписаны меморандумы о взаимопонимании с более чем 15 государствами, такими как Италия, Франция, Корея, Турция, Черногория, Марокко, Индонезия, Афганистан, Уганда и др., а также с рядом международных организаций (ICESCO и UCLG-Africa)¹².

В связи с этим в Афганистане была создана система одного окна для оказания государственных и частных услуг на основе модели Службы «ASAN» Азербайджанской Республики. Первый центр «ASAN Khedmat» был открыт в Кабуле в январе 2019 года.

ГАОУГСИ также награждено международным сертификатом на соответствие стандартам ISO: 9001: 2008, связанных с управлением качеством в центрах Службы «ASAN»¹³. Применение систем управления качеством в ГАОУГСИ означает, что каждое действие в Службе «ASAN» соответствует правилам и механизмам прозрачности.

Рис. 13: Премия ООН 2015 года за вклад в развитие государственной службы



¹¹ Премия была вручена по результатам конкурса с ноября по май 2015 года, в котором участвовало несколько сотен инициатив со всего мира.

¹² Служба «ASAN» и ряд ее проектов (ASAN Pay, ASAN Mektub, ASAN Kadr) были размещены в качестве передового опыта на портале ООН по механизмам и решениям сотрудничества Юг-Юг.

¹³ ISO является международной сертификационной организацией, которая разрабатывает международные стандарты.

Figure 14: 2019 United Nations Public Service Forum in Baku



В 2014 году ГАОУГСИ и Сабирабадский центр Службы «ASAN» были награждены еще одним международным сертификатом на соответствие стандарту ОНSAS 18001: 2007. Основным требованием стандарта было создание безопасных административных зданий и здоровой рабочей среды в центрах, оказание сотрудниками эффективных, прозрачных и действенных услуг, а также принятие всех необходимых мер для обеспечения безопасности граждан.

В марте 2018 года Совет ООН по правам человека (СПЧ ООН) подавляющим большинством принял резолюцию, инициированную Правительством Азербайджана¹⁴. Целью резолюции является поощрение принципа «прозрачного, подотчетного и эффективного оказания государственных услуг» в системе ООН, на основе концепции Службы «ASAN», которая является одним из важнейших достижений Азербайджана в борьбе с коррупцией. Совет также признает Премию ООН за вклад в развитие государственной службы, полученную Службой «ASAN», как наиболее заметное международное признание выдающихся достижений государственной службы в системе ООН и призывает организации системы ООН и другие международные организации продолжать продвигать и поощрять такие инициативы и их тиражирование.

25 октября 2018 года было подписано соглашение о сотрудничестве между ICESCO и ГАОУГСИ. В соответствии с Программой сотрудничества учреждена «Премия ASAN ICESCO» за передовое управление. «Премия ASAN ICESCO» будет вручена за эксперименты, отражающие инновации в странах-членах ICESCO.

ГАОУГСИ не только внедрило новую уникальную модель оказания государственных услуг, но и делится этим огромным опытом с другими странами. Во время Форума ООН по вопросам государственной службы в Баку в июне 2019 года была подписана Декларация о намерениях по созданию Международной ассоциации службы ASAN по оказанию государственных услуг. Документ подписали представители Азербайджана, Турции, Марокко, Черногории, Индонезии, Афганистана, Уганды и Объединенные Арабские Эмираты. Целью Международной ассоциации

Рис. 15: Подписание Декларации о намерениях по созданию Международной ассоциации ASAN



¹⁴ «Поощрение прав человека и усилий по достижению Целей в области устойчивого развития посредством транспарентного, подотчетного и эффективного оказания государственных услуг».

ASAN является установление уникального сотрудничества в области оказания государственных услуг между партнерами, создание институциональной сети экспертов и специалистов для обсуждения текущих проблем и важных вопросов для эффективного управления в соответствующей области.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С момента создания ГАОУГСИ в 2012 году сфера оказания государственных услуг в Азербайджане претерпела значительные улучшения. Центры Службы «ASAN», признанные на международном уровне в качестве одной из передовых практик в сфере оказания государственных услуг, объединяют организации для оказания услуг в рамках государственно-частного партнерства, уделяя внимание потребностям граждан. Служба зарекомендовала себя благодаря повышению уровня удовлетворенности услугами, сокращению избыточной бюрократии, сокращению коррупции и т. д. Плавный переход от концепции «одного окна» к круглосуточному обслуживанию также принес дополнительные удобства для граждан, так как цифровые услуги стали доступны одним щелчком мыши с помощью электронных устройств. Более того, особое внимание Правительства Азербайджана к инновациям, стартапам и ММСП оказывает значительное влияние на развитие экономики, развитие частного сектора в Азербайджане и повышение уровня занятости и уровня жизни граждан. Международный опыт ГАОУГСИ показывает адаптивность азербайджанских моделей оказания услуг и в зарубежных странах.

БИБЛИОГРАФИЯ:

Публикации и отчеты

Cooper, T. (2005) Civic Engagement in the Twenty-First Century: Toward a Scholarly and Practical Agenda. *Public Administration Review*, 65(5), pp.534-535.

Huseynli, E. (2016) One-Stop-Shop Public Service Delivery Model: The Case of Azerbaijan. "Transforming the citizen experience: OSS for public services", PricewaterhouseCoopers; <http://www.pwc.com/gx/en/government-public-sector-research/pdf/one-stop-shop-2016.pdf>

Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M. and Becker, J. (2019) From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 36(1), pp.11-26.

PWC (2007) "The road ahead for public service delivery". Price Waterhouse Coopers, Public Sector Research Centre; https://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the_road_ahead_for_public_service_delivery.pdf

United Nations Public Administration Network (2015) 2015 United Nations Public Service Awards Winners Fact Sheet; <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN94633.pdf>

European Commission (2015) Implementation of the European Neighbourhood Policy in Azerbaijan. Progress in 2014 and recommendations for actions; http://eeas.europa.eu/enp/pdf/2015/azerbaijan-enp-report-2015_en.pdf

United Nations (2016) Report on the 15th Session of the United Nations Committee of Experts on Public Administration; <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96272.pdf>

Указы и резолюции

Указ Президента Азербайджанской Республики № 685 «О мерах по созданию Государственного агентства по оказанию государственных услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики и совершенствованию услуг, оказываемых гражданам государственными органами» (13 июля 2012 г.).

Указ Президента Азербайджанской Республики № 706 «Обеспечение деятельности Государственного агентства по оказанию государственных услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики» (5 сентября 2012 г.).

Указ Президента № 1885 «О развитии электронного правительства и мерах по переходу к цифровому правительству» (14 марта 2018 г.).

Резолюция 37/7 Организации Объединенных Наций (2018 г.), принятая Советом ООН по правам человека о поощрении прав человека и усилий по достижению Целей в области устойчивого развития посредством транспарентного, подотчетного и эффективного оказания государственных услуг от 22 марта 2018 года.

Веб-сайты

“Asan Khedmat” в Афганистане: <http://www.asan.gov.af>

Механизмы и решения сотрудничества Юг-Юг, ASAN Cadre:

<http://southsouthworld.org/solution/view?id=274> -

Механизмы и решения сотрудничества Юг-Юг, ASAN Pay:

<http://southsouthworld.org/solution/view?id=276>

Механизмы и решения сотрудничества Юг-Юг, Служба “ASAN”:

<http://southsouthworld.org/solution/view?id=273>

ВЫРАЖЕНИЕ ПРИЗНАТЕЛЬНОСТИ:

Выражаю искреннюю благодарность г-ну Абдулу Алиеву, начальнику отдела международных отношений, и г-ну Махаммадали Худавердиеву, начальнику отдела Департамента международных отношений ГАОУГСИ, за их неустанную поддержку, конструктивные советы и неоценимый вклад.