

## Asan Hizmette Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Uygulanması

The Implementation of Information and Communication Technologies on ASAN Service

Besti Aliyeva<sup>1</sup>

### ÖZ

Çağdaş dünyada internetin kullanımının hızla artması artık bütün işlemleri teknolojiye yönlendirmiştir. Teknoloji küresel bir olgu haline gelmiştir. Bilgi toplumunun bireyleri ve örgütleri çağdaş zamanda var ola bilmenin ve rekabet ortamı ile baş edebilmenin yolunu bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak elektronik dijitalleşmek olduğunu anlamışlar. Bu yoldan ilerleyerek toplumun genel işleyişinden, gelişiminden ve yaşamında sorumlu olan devletin de yapı olarak bu sistemde yer alması zorunluluk haline gelmiştir.

Bu zorunluluk hali Azerbaycan'da "ASAN Hizmet" modelini oluşturmuştur. Ülkemizde e-devletin bir kolu olan "Asan Hizmet" merkezlerinin yaratılması vatandaşlar için güvenlik, şeffaflık ve rahatlık ortamı yaratmıştır. Makalenin yazılmasında amaç "ASAN Hizmet" in vatandaşlar ve devlet kurumları için nasıl bir katkıda bulunduğunu ve onlar için önemini açıklamaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Azerbaycan, ASAN Hizmet, E-Devlet, Seyyar Hizmetler, Bilgi ve iletişim teknolojileri

### ABSTRACT

Epid increase in the use of Internet technology in the modern world is now directing all operations. Technology has become a global phenomenon. Using the information society of individuals and organizations know to exist in contemporary times and ways to deal with the competitive environment of information and communication technologies have to understand that electronic digitalization. This way of moving on the overall functioning of society, and life, which is responsible for development of the state as well as take part in the system structure has become a necessity.

This is imperative in Azerbaijan "ASAN service" has created the model. In our country, which is a branch of e-government "ASAN Service" security for the citizens of the creation of the center has created transparency and comfort environment. The aim of writing the article "ASAN service" is in for a contribution of citizens and state institutions and to explain the importance for them.

**Keywords:** Azerbaijan, ASAN services, E-Government, Mobile Services, Information and Communication Technologies

<sup>1</sup> Kıdemli Öğretim Görevlisi, Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi, Türk Dünyası İşletme Fakültesi, İktisat ve İşletme Bölümü, bastiyusifova@gmail.com

## GİRİŞ

Son zamanlar gelişmiş ülkelerde “E-Devlet”in oluşturulması demokrasiyi hızla geliştiren önemli etkenlerden biri olarak bilinmektedir. Bu durum devletleri elektronik yapılanma konusunda yeni politikalar üretmeye ve kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın memnuniyetini sağlayarak devlete olan güvenlerini daha da artıracak projeler geliştirmeye yöneltmektedir. Ülkemizde E-devletin oluşturulması ulusal denetime dayanıyor. Azerbaycan Cumhuriyetinde E-Devletin uygulanması zamanın gerektirdiği önemli ve zaruri devlet biçimidir. Azerbaycan Cumhuriyetinde “E-Devlet” projesi “Elektron Azerbaycan” Devlet Programı çerçevesinde gerçekleştiriliyor. İletişim ve Komünikasyon Teknolojileri Bakanlığı diğer devlet bakanlıkları ile sıkı bir iş birliği yaparak gerekli altyapının oluşturulması ile bağlı faaliyetler gerçekleştiriyor. Artık bu gün Azerbaycan Cumhuriyetinde E-Devlet için gerekli olan alt yapı oluşturulmuştur. Bu alt yapıda önemli adımlardan biri, E-Devletin bir kolu olan “Asan Hizmet” merkezleri yaratılmıştır. Şu anda Asan Hizmet merkezlerinde 9 Devlet kurumu – Azerbaycan Cumhuriyetinin Adalet Bakanlığı, İç İşleri Bakanlığı, Emlak Meseleleri Devlet Komitesi, Devlet Toprak ve Haritacılık Komitesi, Devlet Sosyal Güvenlik Fonu ve Milli Arşiv İdaresi yer almaktadır.

Çalışmada “Asan Hizmet’in” ülkemizde yaratılma tarihi, yaratılmasının amacı, seyyar hizmetler gibi başlıklarla açıklamalar verilmiştir.

## ASAN HİZMETE GİDEN YOL

Azerbaycan’da E-Devletin uygulanması, zamanın gerektirdiği önemli ve zaruri devlet biçimidir. Son yıllarda Azerbaycan’da “E-Devlet” projesi “Elektron Azerbaycan” Devlet Programı çerçevesinde gerçekleştiriliyor. (Aliyeva, 2014,s.497)

Ülkemizde E-Devletin oluşturulması ulusal denetime dayanır. İletişim ve Komünikasyon Teknolojileri Bakanlığı bu alanda yapılan çalışmalarını koordine etmekle “E-Devlet”in biçimlenmesinde diğer devlet kurumlarıyla sıkı işbirliği yaparak gereken alt yapının oluşturulmasıyla bağlı faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Şunuda belirtelim ki, E-Devlet tüm Sosyal iletişim sistemlerini odaklaştırılarak tek bir merkezden vatandaşların hizmetine sunulması demektir. Cumhuriyetimizde E-Devletin bir kolu olarak oluşturulan “ASAN Hizmet” merkezleri şu anda 9 Devlet kurumu – Azerbaycan Cumhuriyeti’nin Adalet Bakanlığı, İç İşleri Bakanlığı, Emlak Meseleleri Devlet Komitesi, Gümrük Komitesi, Devlet Muhacir Komitesi, Devlet Toprak ve Haritacılık Komitesi, Devlet Sosyal Güvenlik Fonu ve Milli Arşiv İdaresi’ne verilen 23 değişik hizmet türünü tek ve koordine edilmiş şekilde gerçekleştiren ve bununla da vatandaşlarımıza daha kolay, rahat, şeffaf ve kültürel şekilde hizmet veren kurumlardır. (Aliyeva, 2014, s. 497)

## ASAN HİZMETİN TARİHİ

"ASAN Hizmet" merkezleri Azerbaycan Cumhurbaşkanı yanında Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal İnnovasyonlar üzere Devlet Ajansı'nın uyumluluğu, Azerbaycan Cumhurbaşkanı'nın 2012 yılı 13 Temmuz tarihli 685 numaralı Kararnamesine dayanarak yaratılmıştır. "ASAN hizmet" merkezleri devlet kurumları tarafından verilen hizmetlerin tek ve koordineli şekilde yürütülmesini sağlayan kurumlardır. Bu merkezlerin faaliyetleri hızlılık, şeffaflık, kibarlık, sorumluluk ve esneklik ilkeleri temelinde kurulmaktadır.

## "ASAN HİZMET" MERKEZLERİNİN OLUŞTURULMASINDA AMAÇLAR

"ASAN Hizmet" oluşturulmasında bir kaç amaç vardır. Vatandaşların ek maliyetlerinin ve zaman kaybının azalması, vatandaşlara karşı etik kurallara, nezaketli davranışa uymak, profesyonellik seviyesinin artırılması; devlet yapılarına güvenin daha da güçlendirilmesi gibi amaçları dahil etmek olur. Bu amaçlar

sirasına şeffaflığın artırılması, yolsuzlukla mücadelenin güçlendirilmesi; elektronik hizmetlerden daha geniş kullanılması; bu alanda yapılan kurumsal reformların verimliliği artırmak gibi önemli maddeleri de ilave etmek mümkündür.

### **"ASAN HİZMET" MERKEZLERİNDE DEVLET KURUMLARI ÜZERİNE GERÇEKLEŞTİRİLEN HİZMETLER**

"ASAN hizmet" merkezlerinde devlet kurumlarının kendisine ait hizmetleri vardır. Bunlar aşağıdaki maddeler şeklinde gösterilmiştir:

- Adliye Bakanlığında, doğumun kayda alınması, ölümün kayda alınması, nikahın kayda alınması ve b. kayıtlar ve noterlik faaliyetleri;
- İçişleri Bakanlığında, kimlik verilmesi ve değiştirilmesi, ümumvatandaş pasaportlarının verilmesi ve değiştirilmesi, ehliyet değiştirilmesi ve mahkumluk hakkında arayışların verilmesi;
- Vergiler Bakanlığında ticari tüzel kişilerin ve vergi mükelleflerinin kaydı;
- Emlak Meseleleri Devlet Komitesinde, konutlar (menziller) üzerinde mülkiyet haklarının devlet kaydına alınması hakkında tapuların (ilk kayıt hariç) verilmesi ve gayrimenkul tasvirine, devlet kaydına alınmış hukuklara ve onların kısıtlanmasına dair devlet reyestrinden arayışların verilmesi;
- Devlet Gümrük Komitesinde, Gümrük beyannamelerinin, gümrük resmileştirilmeleri için belgelerin kabulü;
- Devlet Göç Hizmetinde, yabancılara ve vatandaşlığı olmayan kişilere Azerbaycan Cumhuriyeti topraklarında geçici ve daimi ikamet izninin yanı sıra ücretli çalışma faaliyetlerini gerçekleştirmeleri için çalışma izninin verilmesi;
- Devlet Toprak ve Haritaçekme Komitesinde, Toprak kadastrı bilgileri hakkında arayışların verilmesi;
- Devlet Sosyal Güvenlik Fonu, Emeklilik maaşların tayin edilmesi;
- Milli Arşiv İdaresi, tüzel ve gerçek kişilere arşiv arayışlarının verilmesi;
- Seferberlik ve Askeri Hizmete Çağrı üzere Devlet Hizmetinde, Yerleşim yeri üzere kayıt alındığı veya kayıttan çıkarıldığı durumlarda çağırışçıların ve askeri görevli vatandaşların askeri kayıta alınması ve askeri kayıttan çıkarılması;
- Fonksiyonel yardımcı hizmetlere ise Banka, Sığorta, Hükuk ve diğer hizmetleri dahil etmek olur.

### **SEYYAR HİZMETLERİ**

Vatandaşın kanunda öngörülen şekilde ve ödeme yapılmakla kendi iş veya yerleşim yerini terk etmeden hizmetlerden yararlanması demektir. Dolayısıyla, hizmetin gerçekleştirilmesi için talep edilen belgeler ve hizmetin sonucu olarak vatandaşa verilmesi gereken belgeler onun konut veya iş yerinde teslim alınabilir ve tahvil verilebilir. Sadece dışarıdan bakım ve yardıma ihtiyacı olan engelliler ve sağlık imkanları kısıtlı çocuklar için seyyar hizmetler ilave ücret yapılmadan gerçekleştirilir. (Aliyeva, 2014, s.502) "Seyyar hizmet" in hayata geçirilmesinin temel amaçları sırasına aşağıdakileri ilave etmek olur:

- Devlet hizmetlerinin vatandaşlara daha rahat, yeni ve modern yöntemlerle tanıtımı;
- Devlet hizmetlerinin vatandaşlar için elçatanlığının temin edilmesi;
- Vatandaş memnunluğunu sağlamak.

Tüm bu amaçlara ulaşmak için "ASAN hizmet" merkezlerinin tesis edilmediği bölgelerdeki nüfusa hizmetlerin ulaştırılması ve merkezlere gelmeden vatandaşların hizmetlerden yararlanmalarının sağlanması planlanmaktadır. Seyyar hizmetin içeriğine Situasiya Merkezi, Operatörler, Seyyar hizmeti otobüsü, Seyyar hizmeti otomobili, Seyyar hizmet çantası dahildir.

## **OTOMOBİLLER ARACILIĞIYLA GERÇEKLEŞTİRİLEN ÜCRETLİ SEYYAR HİZMET**

Otomobiller aracılığıyla gerçekleştirilen ücretli seyyar hizmet "ASAN hizmet" merkezinde gösterilen tüm hizmetleri kapsar. Seyyar hizmetlerin çalışma prensibi maddeler şeklinde aşağıdaki gibi sıralaya biliriz:

- Vatandaşın internet sitesi, "108" Çağrı hizmeti veya doğrudan ASAN Merkezi'nde seyyar hizmetle ilgili başvurusu (hizmet talebi) kabul edilir;
- Seyyar hizmet talepleri merkezleştirilmiş olarak aynı gün en yakın "ASAN hizmet" merkezinin seyyar operatörler grubuna ötürülür;
- Seyyar hizmet operatörü bir iş günü içinde sifarişçi ile iletişim sağlayarak, onun talep ettiği hizmete uygun olarak hazırlayacağı belgelerin listesini verir ve hizmetin gerçekleştirilmesi süreci hakkında anlaşmaya gelir;
- Sifarişçiler onlara belirtilen süreye uygun olarak arzu ettikleri adreste Seyyar Servis Grubu ile görüşüyor ve belgeleri ve ödeme belgesini sunar;
- Gerekli hizmet üzere belge hazırlanır ve ilgili adreste müşteriye sunulur.

## **OTOBÜSLER VE DİĞER SEYYAR HİZMET ARAÇLARI İLE GERÇEKLEŞTİRİLEN SEYYAR HİZMET**

Otobüsler ve diğer seyyar hizmet araçları ile gerçekleştirilen seyyar hizmet bölgelerde nüfusun "ASAN hizmet" merkezinde gösterilen hizmetlerden yararlanabilmesi için teşkil olunur. "ASAN hizmet" merkezinde çalışma prensibi aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Bölgelerde hizmetin hayata geçirileceği mekanlar ve günler belirlenir;
- Seyyar hizmeti edecek iki küçük hacimli otomobil vatandaşların bilgilendirilmesi amacıyla Baküden belirlenmiş uygun araziye yola düşüyor;
- Iritutumlu otobüsler uygun bölge ve kasabalara yollanır ve hizmetlerin doğrudan gerçekleştirilmesi için öngörülen özel mekanlarda yerleştirilir;
- Vatandaş bu özel yerlere gelmekle Seyyar merkezde kurulmuş elektronik nöbbe sistemi aracılığıyla kayıtdan geçiyor, otobüslerde yerleştirilmiş uygun pencereye yaklaşıyor ve gerekli belgeleri seyyar operatöre sunuyor;
- Seyyar hizmet operatörü sunulmuş ilk belgelerin kanuna uygunluğunu ve bütünlüğünü denetler ve vatandaşa yerinde hizmet eder;
- Eğer belgenin yerinde verilmesi mümkün olmazsa, vatandaşın belgeleri hizmeti gerçekleştiren ilgili devlet kurumunun yerel temsilciliğine gönderilir ve vatandaş sonraki prosedürler hakkında ayrıntılı bilgilendirilir.

## **KENDİNE HİZMET**

Kendine hizmet deyince merkezlerde daim internete açık olan bilgisayarlar aracılığıyla vatandaşların her türlü elektronik hizmetlerden yararlanmak imkanı kastediliyor. Bilgisayarı olmayan vatandaşlar mevcut elektronik hizmetlerden yararlanmak için "ASAN hizmet" merkezlerine gelip daim internete açık bilgisayarlardan kullanabilirler. Ayrıca devlet kurumlarının siteleri aracılığıyla gösterilen elektronik hizmetlerden kullanmakta güçlük çeken vatandaşlar "ASAN hizmet" emektaşlarının yardımından yararlanabilir. Halihazırda tüm "ASAN hizmet" merkezlerinde özüne hizmet bölmeleri faaliyet göstermektedir.

Hizmetler arasında "Çağrı" Merkezleride önemli röle sahiptir. "Çağrı" Merkezi aracılığıyla vatandaş merkeze gelmeden internet veya telefon aracılığıyla tüm hizmet türleri, talep edilen belgeler hakkında bilgi alabilir, nöbbe tuta, merkezin faaliyetleri ile ilgili önerilerini bildirebilir. "Çağrı" merkezi aynı zamanda video kabul aracılığıyla vatandaşlara bilgi hizmetini gerçekleştirmektedir. (Aliyeva, 2014, s.502)

### **ASAN HİZMETİN YARATTIĞI BİR TAKIM SORUNLAR**

Aslında belirtmeliyiz ki, bu özellikler şimdilik Azerbaycan bölgesi için yeni kabul edilebilir, dünya deneyiminde ise bu işlemler çok gelişmiş Amerika, Türkiye, Japonya vb. ülkelerde çoktan uygulamaya başlamıştır. (Aliyeva, 2014, s.503)

Öyle ki, gelişme beraberinde iyi yönleri getirdiği gibi, eksiklikleri, altyapının oluşturulması sürecinde dikkate alınmayan bazı yönleri de getiriyor. Öyle ki, kanaatimce, herhangi bir yeniliğin uygulamasından önce onun bazasının oluşturulması önemli şarttır. Azerbaycan'da da bu işlemlerin uygulanması, genel gerçekleşmesi için baz oluşturulsa da, bir takım hususlar dikkate alınmamıştır. Öyle ki, "ASAN Hizmet" in gösterdiği hizmet alanlarının çokluğu onun geniş operasyon yapısını kapsadığını göstermektedir. Buraya çeşitli devlet yapılarının hizmet işlemlerinin dahil olduğunu gördük. Aynı yapıların göreceği işlemlerin "ASAN hizmet" tarafından gerçekleştirilmesi süreci ülkede zaten çok olan işsizliğin artmasına, uzun yıllar o yapılarda çalışmış orta yaşlı neslin işsiz kalmasına götürüyor. Aynı etkinliklere genç neslin katılımı ise meselenin daha da zorlaşmasına neden olur. Eğer yenilik herhangi bir ülkenin gelişmesini, veya refahını bekliyorsa, zennimizce, bu yönlerini de dikkate alınması önemli ve güncel meselelerden biri olarak gündeme gelmelidir. Çünkü bu, ister istemez yıllarla faaliyet gösteren bazı hizmet alanlarının kapatılması ve bu yapılarda çalışanların ise işsiz kalması demektir. (Aliyeva, 2014, s.503)

### **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Küreselleşmeyle beraber dünya düzeni değişmiş, bu değişim bütün ülkeleri tamamen etkisi altına almıştır. Hemen her alanda kendini hissettiren bu durum büyük bir dönüşüm sürecinin de başlangıcı olmuştur. Dönüşüm sürecinin en önemli parametresi olan "bilgi", köklü değişimlere neden olabilen bir güçtür. Çünkü bilgi her şeyi ikame etmektedir. Onu etkin bir şekilde kullanabilen toplumlar, artık sanayi ötesi toplum veya bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. Bilgi toplumuna dönüşüm süreci, sanayi toplumuna geçiş sürecine göre daha hızlı olmuştur. Bu toplum, bilgi teknolojilerinden etkin biçimde yararlanmasını bilen, aktif ve edilgenlikten kurtulmuş toplumdur. İnsan ve toplum hayatının her türlü işleyişini etkileyen bilgi ve iletişim teknolojileri, ülkelerin kamu yönetimlerinin işleyişinde de giderek artan bir biçimde ve kaçınılmaz olarak kullanılmaktadır. Bununla beraber kamusal taleplere daha hızlı cevap verme yeteneği ile donatılmış bir devlet yapılanmasına ihtiyaç duyulmuştur. İhtiyaç duyulan bu yeni devlet anlayışı bilgi toplumu üzerine inşa edilen e-devlet şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Dolayısıyla bu ihtiyaç ve dönüşüm içinde, vatandaş, işletme ve kamu çalışanları arasında iletişim ve düzenlemeyi sağlayan devlete büyük sorumluluk ve görevler düşmektedir. Hem vatandaşlar hem de işletmeler bazında bilgi toplumuna dönüşüm ve rekabette üst sıralarda yer alabilmek için devletin vatandaşlarına daha etkin ve hızlı bir hizmet sağlarken, işletmelerin ise bürokratik işlemlerini olabildiğince hızlandırması gerekmektedir. Bu çalışmada ise, bilgi toplumunun bir parçası olan e-devlet kavramının uygulama alanları, işleyişi ve kamu yönetimine etkileri araştırılmıştır.

Özellikle Azerbaycan gibi gelişmekte olan ülkelerin E-Dönüşüm için yapması gereken çalışmaların listesi, gelişmiş ülkelere göre biraz daha uzundur. Ülkemizin E-Devlet uygulamaları konusunda başarılı ülkeler arasına girebilmesi için yapılması gereken çalışmalar, tamamlanması gereken altyapı eksiklikleri mevcuttur.

Ülkemizde E-Devlet ile ilgili tüm çalışmalar belirli bir plan ve program dahilinde yürütülmelidir. E-Devlet uygulamaları açısından yatırım maliyetlerinin yüksekliği de ayrı bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekonomik yapıdaki bozukluklar ve dengesizlikler E-Devlet projeleri için ihtiyaç duyulan yatırımların yapılabilmesine ciddi anlamda engel teşkil etmektedir. Ekonomik zorluklar göz önünde bulundurularak, projeler titizlikle hazırlanmalı ve kararlılıkla uygulanmalı, yatırımlar dikkatle planlanmalıdır.

Azərbaycan'da kamu kurumlarında çalışan personelin bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip oldukları da söylenememektedir. Kamu personelinin, işlerini kaybetme korkusu, E-Devlet uygulamalarına sahip çıkmamaları gibi bir durumu söz konusu edecektir. Bu engelin aşılması için hizmet içi eğitimler aracılığıyla kamu çalışanlarına değişikliğin gerekliliği ve yöntemi açıklanarak, kendilerini güvende hissetmeleri sağlanmalıdır. E-Devlet projelerinin kamu çalışanları tarafından bilinmesi ve desteklenmesi, uygulamaların başarısı açısından hayati önem taşımaktadır.

Ülkemizde E-Devlet uygulamaları konusuna toplumsal açıdan bakıldığında ise; konunun çok daha farklı boyutları ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde E-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması bilgisayar ve internet kullanımı ile doğru orantılıdır. Bunun için ülkemizde mevcut haberleşme altyapısı iyileştirilmeli, internet kullanımı ucuzlatılmalı ayrıca vatandaşların E-Devlet hizmetlerinden belki de ücretsiz yararlanabileceği işlem merkezleri kurulmalı, vatandaşlar E-Devlet'in sunduğu teknik imkanlardan kullanmaya özendirilmelidir.

Sonuç olarak, bu çağın en önemli uygulama aracı olan bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin ve verimli kullanarak yapısal dönüşümü sağlamak gerektiğini unutmamalıyız.

#### KAYNAKÇA

- Ince, Murat. (2001). "Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar", Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara
- Kırçova, İbrahim. (2003). "E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri", İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2003-38, İstanbul
- Aliyeva, Besti. (2014). "E-Dövlətin Zərurəti, Azərbaycan Respublikasında Bunun Tətbiqi və Qarşıya Çıxan Bir Sıra Problemlər", 12. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi, Kazan/Tataristan, ss. 497-505.
- Ateş, Orhan. (2009). "Katılımcı Demokrasi ve E-Devlet Uygulamalarının Türkiyede Demokratik Yönetime Etkileri", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Azərbaycan Respublikası Rəhbərlik və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi, (2015). "Elektron Hökumət Büllütəni", Bülleten No: 26
- Meydanlı, Mehmet. (2010). "E-Devlet ve Türkiyede E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,
- Azərbaycan Respublikasının Dövlət Statistika Komitəsi, İnformasiya Cəmiyyəti, "Əhəlinin İnternetdən İstifadəsi", Erişim tarihi: 8 Şubat 2015 [http://www.stat.gov.az/source/information\\_society/](http://www.stat.gov.az/source/information_society/)
- Eryılmaz, Hakan. "E-devlet Nedir?", Erişim tarihi: 21 Kasım 2014. <http://e-devlet.nedir.com/#ixzz3E7Hveg5m>
- Aliyev, Etibar. "Yüksək Texnologiyaların Dərin Humanist İzləri", Erişim tarihi:10 Şubat 2015. <http://bizimyol.info/news/36706.html>
- Karasoy, Alpay. "E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri", Erişim tarihi: 21 Kasım 2014. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/selcuksbmyd/article/viewFile/5000084531/5000078622>
- Quliyeva, Vüsalə. (2013). "“Elektron Hökumət” Azərbaycanın Uğurlu İnkişafına Xidmət Edir", Palitra (gazete), Erişim tarihi: 8 Şubat 2015 <http://palitraneews.az/news.php?id=11219>
- Mehdiəliyev, Ağamehdi. (2013). "Respublikada Elektron Hökumət Təşəbbüsləri və Onların Həyata Keçirilməsi Yolları", Palitra (gazete), Erişim tarihi: 8 Şubat 2015 <http://palitraneews.az/news.php?id=11314>
- Məmmədova, Xəyalə. "Azərbaycanda E-hökumətin Tətbiqi Prosesində Mövcud Vəziyyətin Analizi, Yaranan Problemlərin Beynəlxalq Təcrübə Əsasında Həlli Yolları və Təkliflər", Erişim tarihi: 8 Şubat 2015

- 
- <http://dspace.khazar.org/jspui/bitstream/123456789/3014/1/1> e-gov,for  
compet..pdf
- “E-Devlet Nedir?”, Erişim tarihi: 21 Kasım 2014. <http://edevlet.nedir.com/#ixzz3E7GmxsA0>
- “Elektron Hökumət Haqqında Ümumi Məlumat”, Erişim tarihi: 8 Şubat 2015  
<https://www.e-gov.az/az/content/read/2>
- “Elektron Hökumət Portalı Yeni İnkişaf Mərhələsinə Qədəm Qoyur”, 2014 Erişim  
tarihi: 8 Şubat 2015. <http://www.rabita.az/az/c-media/xeberler/details/339>
- “Elektron Hökumət”, Erişim tarihi: 8 Şubat 2015. <http://www.rabita.az/az/c-layiheler/elektron-hokumet/>
- Erişim tarihi: 5 Mayıs 2015 <http://asan.gov.az/az/content/index/145/haqqimizda>  
(10)
- Erişim tarihi: 11 Nisan 2015 <http://www.asan.gov.az/az/content/index/201/>