

UOT 371

**Lalə Səyavuş qızı Əliyeva**  
*Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında*  
*Dövlət İdarəçilik Akademiyası*  
0009-0003-0761-9973

## **AZƏRBAYCANDA YERLİ ÖZÜNÜİDARƏETMƏ ORQANLARININ FƏALİYYƏTİNDƏ SƏMƏRƏLİYİN TƏMİN EDİLMƏSİ ÜZRƏ VƏTƏNDAŞ MƏMNUNİYYƏTİ**

**Лала Саявуш гызы Алиева**  
*Академия государственного управления при Президенте Азербайджанской Республики*

## **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ГРАЖДАН ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В АЗЕРБАЙДЖАНЕ**

**Lala Sayavush Aliyeva**  
*Academy of Public Administration under the President of the Republic of Azerbaijan*

## **CITIZENS' SATISFACTION WITH ENSURING THE EFFECTIVENESS OF LOCAL GOVERNMENT BODIES IN AZERBAIJAN**

**Xülasə.** Xüsusilə son illərdə fəaliyyətin səmərəliliyi, xidmət keyfiyyəti və vətəndaş məmnunluğu kimi anlayışlar yerli özünüidarəetmə orqanlarında xüsusi aktuallıq daşıyır. Bu məqalənin məqsədi yerli özünüidarəetmə orqanlarının göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyətinin vətəndaşlara kömək göstərdiyini və bu orqanların fəaliyyət səmərəliyinin təmin edilməsində vətəndaş məmnuniyyəti rolunu təhlil etməkdir. Yerli özünüidarəetmə orqanlarının səmərəliyini aydınlaşdırmaq üçün ilk növbədə səmərəlilik və keyfiyyət anlayışlarının izahı verilməlidir.

**Açar sözlər:** yerli özünüidarəetmə, yerli özünüidarəetmə orqanı, səmərəlilik, xidmət keyfiyyəti, vətəndaş məmnuniyyəti

**Резюме.** Особенно в последние годы особую актуальность в органах местного самоуправления приобретают такие понятия, как эффективность деятельности, качество обслуживания и удовлетворенность граждан. Целью данной статьи является анализ качества услуг, предоставляемых органами местного самоуправления по оказанию помощи гражданам, и роль удовлетворенности граждан в обеспечении эффективности работы этих органов. Для выяснения эффективности работы органов местного самоуправления необходимо прежде всего разъяснить понятия эффективности и качества.

**Ключевые слова:** местное самоуправление, орган местного самоуправления, эффективность, качество услуг, удовлетворенность граждан

**Summary.** Especially in recent years, concepts such as operational efficiency, quality of service and citizen satisfaction have become particularly relevant in local governments. The purpose of this article is to analyze the quality of services provided by local governments to assist citizens, and the role of citizen satisfaction in ensuring the efficiency of these bodies. To determine the effectiveness of local governments, it is necessary first of all to clarify the concepts of efficiency and quality.

**Key words:** local government, local government, efficiency, quality of services, citizen satisfaction

**1. Yerli özünü idarəetmə orqanlarının fəaliyyət səmərəliyinin başlıca amilləri**  
Günümüzdə dövlət, ictimai quruluşun fasiləsiz fəaliyyətini təmin edilməsi, ictimai mənafeyə xidmət edən fəaliyyətləri qurmaq, ümumi tələ-

batları ödəmək, ictimaiyyətin diqqətini cəlb etmək və xidmətlərin səmərəli və verimli şəkildə təmin edilməsi məqsədi ilə mərkəzləşdirilmiş və yerli olmaqla iki prinsip əsasında təşkilatlanmışdır. Bu idarəetmə sistemləri hər ölkədə fərqli

ənənəyə, iqtisadi, tarixi və mədəni əsaslara söykənir. Bu baxmayaraq, demək olar ki bütün ölkələrdə yerli özünü idarəetmə dövlət idarəçiliyi içində əhəmiyyətli bir yerə sahibdir. Müəyyən bir coğrafi sahədə fəaliyyətdə olan, müəyyən imtiyazlara, öz mülkiyyətinə, maddi, texniki və heyət imkanına sahib olan, qərar orqanları yerli seçicilər tərəfindən seçilərək yaradılan yerli özünü idarəetmə orqanları, dövlət idarəçiliyinin təşkilatlanmasında mərkəzi idarəetmənin yanında, yerli ehtiyacların təmin edilməsi üçün məsuliyyət alan qurumlardır.

Yerli özünüidarəetmə orqanları başda abadlıq, su, kanalizasiya nəqliyyat kimi şəhər infrastruktur xidmətləri olmaq üzrə ətraf sağlamlığı, təmizlik, qatı tullantı, təcili yardım, nəqliyyat, qəbiristanlıq, ağaclandırma, mənzil, mədəniyyət, sənət, turizm, idman və sosial yardım olmaq üzrə bir çox yerli xidməti qanuni olaraq yerinə yetirmə imkanının olduğuna görə vətəndaşla bir çox sahədə bir-bir əlaqə və qarşılıqlı təsir içində olurlar. Xalqa yaxın və iştirakçı bir idarəetmə vahidi olma xüsusiyyəti daşıyan bələdiyyələrin təqdim etmiş və yüklənmiş olduqları xidmətlərdən faydalanan vətəndaşların istək və tələbatlarının nə ölçüdə təmin və məmnun edildiyi, tələblərinin nə səviyyədə qarşılandığı mövzusu isə bu quruluşlarının müvəffəqiyyət göstəricilərini meydana gətirir. Bu göstəricilər təkrar seçilmə ehtimallarını doğuran və gələcəyə dair plan və siyasətlərində əhəmiyyət daşıyan amilləri izah edir. Bu çərçivədə yerli özünüidarəetmə orqanlarının quruluş məqsədini və əsas funksiyalarını vətəndaşların ehtiyaclarını qarşılaya bildiyi, reallaşdırdıqları sərmayə və xidmətlərlə vətəndaşların həyat keyfiyyətini və eyni zamanda vətəndaş məmnuniyyətini artırma bildiyi təqdirdə yerinə yetirilmiş olacağı düşünülür.

Günümüzdə vətəndaşın ictimai xidmət anlayışı dəyişməyə başlamışdır. Ənənəvi idarəetmə yanaşmasında dövlət tərəfindən göstərilən dövlət xidmətləri ilə kifayətlənən vətəndaş, indi dövlətdən daha çox xidmət tələb edir və bu xidmətlərin daha yüksək keyfiyyətdə olmasını istəyir. Özəl sektor və dövlətin xidmət göstərilməsi ilə dövlət xidmətlərini istehsal edən dövlət qurumları (bələdiyyə, xəstəxana, məktəb, qubernatorluq, reyestrə və s.) bu günə qədər göstərdikləri xidməti, keyfiyyətli bir xidmətə çevirməli olublar.

Keyfiyyətli xidmət isə vətəndaşın xidməti göstərən qurumlara olan məmnunluq dərəcəsi ilə sıx bağlıdır. Özəl sektor ilə dövlət sektorunun xidmət göstərməsinin müqayisə edilməsi, ictimaiyyətin təzyiqi ilə birlikdə ictimai xidmət göstərən ictimai quruluşları bu günə qədər göstərdikləri xidməti, vətəndaşın istədiyi və məmnun olduğu keyfiyyətli xidmətə çevirmək məcburiyyətində qoymuşdur.

Yerli xidmətlərin icrasında, operativ və səmərəliliyin təmin edilməsində əvəzolunmaz qurumlar kimi qəbul edilən bələdiyyələr, ictimai ehtiyaclarını ödəmək üçün, vətəndaşların istəklərinə həssaslıqla yanaşaraq, təqdim edəcəkləri xidmətlərin keyfiyyətinə üstünlük verərək, vətəndaşları məmnun etməyə çalışırlar.

Yerli özünüidarəetmə orqanlarında səmərəlilik əsas məqsəddən kənar olduğu üçün, uzun müddət dövlət xidmətlərində səmərəlilik meyarı kimi mənfəət amilindən istifadə edilməmişdir. Başqa sözlə, dövlət fəaliyyətinin cəmiyyət üçün göstərdiyi xidmətlərin faydası pulla ölçülə bilməz. Səmərəlilik mahiyyətə fəaliyyətin giriş və çıxışlarının ədədi olaraq ölçülə bildiyi, yəni xərc və nəticələrin (faydaların) pul ifadəsi ilə ifadə oluna bildiyi zaman sual altında olan bir anlayışdır. Fəaliyyətin "səmərəli" hesab edilməsi üçün;

- Eyni girişlə daha çox çıxış təmin etmək,
- Daha az girişlə eyni çıxışı əldə etmək,
- Çıxışı daxilolma artımından daha yüksək səviyyədə artırmaq lazımdır.

Yerli idarəetmədə səmərəlilikdən ümumiyyətlə, dövlət mənbələrinin israf edilməməsi və yerində istifadə edilməsini, eyni məsrəflə daha çox adama və ya sahəyə xidmət edilməsi və ya eyni xidmətin daha aşağı məsrəflə təqdim edilməsini kimi anlamaq lazımdır. [3, s. 1-13]

Yerli özünüidarəetmə orqanlarında səmərəlilik iqtisadi və sosial itkilərin ən aşağı səviyyədə reallaşması hesabına yaranır və sosial münaqişələrin və itkilərin ən aşağı səviyyədə reallaşmasına uyğun formalaşır. Yerli özünüidarəetmə orqanlarının uğuru resurslardan səmərəli və effektiv istifadə edilməsindən, demokratik idarəetmə fəlsəfəsinin və konsepsiyalarının düzgün dərk edilməsindən, demokratik idarəetmə prinsiplərinin düzgün tətbiqindən asılıdır. Xüsusilə, resurslardan qərəzsiz istifadə yerli özünüidarəetmə orqanlarının uğurlarını artırır. Bunun baş verməsi üçün investisiyalar və planlaşdırma öl-

kənin və yerli yaşayış məntəqəsinin gəlir səviyyəsinə, infrastrukturuna və büdcə şəraitinə uyğun olmalıdır. Bu baxımdan, yerli özünüidarəetmə problemlərinin mövcud imkanlar və üsullarla həll oluna biləcək şəkildə həll edildiyini və məqsədlərin konkret olduğunu başa düşmək kimi müəyyən edilə bilər [5].

Yerli özünüidarəetmə orqanlarında səmərəliliyin artırılması üçün həyata keçirilməli olan işlərin başında kadr islahatları dayanır. Dövlət məmurları ekspertlər arasından seçilməli və onların ən məhsuldar olacağı yerdə işləmələri təmin edilməlidir. Kadrların idarə olunmasına lazımi qayğı və önəm verilməsi yerli özünüidarəetmənin səmərəliliyini artırır. Yerli idarəetmənin səmərəliliyini artırmaq üçün görülə biləcək digər mühüm tədbir inzibati islahatlardır. İnzibati islahat dedikdə nəzərdə tutulan yerli özünüidarəetmə xidmətlərinin mərkəzi dövlət və yerli idarəetmə orqanları arasında bölüşdürülməsinə yenidən baxılması və hər bir inzibati təşkilat daxilində xidmətlərin ən uyğun xidmət vahidlərinə ötürülməsidir. Yerli hökumət işçilərini siyasi təzyiqlərdən kənar saxlamaq dövlət məmurlarında vətəndaşlara daha yaxşı xidmət göstərmək üçün maarifləndirmə yaradır. Eyni zamanda idarənin qərəzsizliyinin, yerli idarəetmənin səmərəliliyinin təmin edilməsində təsirli olduğunu deyə bilərik [5, s. 46].

## **2. Vətəndaş məmnuniyyətinin yerli özünü idarəetmə orqanlarında dəyərləndirilməsi**

Bələdiyyələrin vəzifə və səlahiyyətlərinə nəzər saldıqda görünür ki, bələdiyyələrin insanın sosial həyatının hər bir mərhələsində vəzifə və məsuliyyətləri vardır. Bu baxımdan qiymətləndirildikdə demək olar ki, fərdlərin yaşadıkları mühitdən və həyat keyfiyyətindən razı olub-olmaması bağlı olduqları bələdiyyənin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti ilə sıx əlaqəlidir. Xüsusilə son illərdə xidmət keyfiyyəti və müştəri vətəndaş məmnuniyyəti anlayışı bələdiyyələr üçün çox əhəmiyyətli bir anlayış olaraq ortaya çıxmış və ədəbiyyatda bir çox araşdırmalara işıq salmışdır.

1980-ci illərdən sonrakı dövrdə, ümumi olaraq dünyada fərd, cəmiyyət və dövlət məzmununda bir çox anlayış mənasını itirmiş, fərdlərin gündəlik həyatları başda olmaq üzrə dövlət-vətəndaş əlaqəsi, cəmiyyət təşkilatlarının, xüsusi sektorun və vətəndaş cəmiyyət quruluşlarının quruluşu, işləmə mexanizmləri, əsas qanunları və xidmət anlayışları dəyişmişdir.

1980-1990 illərindəki, minimal dövlət anlayışından tənzimləyici dövlət anlayışına keçilərkə yerliləşməyə daha ağırlıq verilməsi əsas müzakirə sahəsi olmuşdur. Hesabatlılıq, demokratik, şəffaf, təxmin edilə bilən və yaxşı idarələşmə prinsiplərinin əsas olduğu bir yerli idarəetmə quruluşunun qurulması üçün yenidən strukturlaşma işləri başlatılmışdır. [4, s. 332-346].

Artan əhalinin böyük əksəriyyətinin şəhərlərdə yaşayır olması bələdiyyələrin vəzifə və məsuliyyətlərini artırmaqdadır. Dünyanın bir çox ölkəsində artan ictimai xidmət tələb və istəklərin bələdiyyələr tərəfindən yerinə yetirilməyə başladığı görülməkdədir. Yerli ehtiyacların yerli seçilmişlər tərəfindən daha yaxşı müəyyən oluna biləcəyi, yerli idarəetmələrin xalqa yaxınlığı ilə mərkəzi idarəetməylə müqayisədə daha iştirakçı, keyfiyyətli, təsirli, şəffaf və qənaətli xidmətlər təqdim edəcəyi düşünülür. [8, s.7] Mərkəzi idarəetmənin yerlərdə təyin edilmiş nümayəndələrinin xalqa nəzərən mərkəzdəki rəhbərlərinə qarşı daha çox məsuliyyət daşdıqlarına görə, yerli idarəetmələrin ön plana çıxma ehtiyacı vardır. Xalqın təqdim edilən ictimai xidmətlərindən məmnun olmamasının başlıca bu üç səbəbinə baxdıqımızda, yerli özünü idarəetmə orqanlarının xüsusi əhəmiyyətini anlamaq mümkündür. Bu səbəblər aşağıdakılardır:

- Səmərə itkinlərinin yaşanır olması,
- Dövlət qurumlarının üçüncü kəslərlə mənfəət əlaqələri üçün girməsi. [8, s. 121-133]

Dövlət idarələri xidmət göstərərəkən operativlik prinsipinə diqqət yetirməlidir, əks halda eyni həcmdə resurslarla daha az xidmət göstəriləcək və nəticədə ictimaiyyətdə narazılığa səbəb olacaqdır. Bundan əlavə, dövlət idarələrinin onlara verilmiş resurslardan istifadə etmək səlahiyyətindən sui-istifadə edərək, satınalma zamanı səmərəlilik prinsipindən çıxış etməməklə şəxsi maraq münasibətlərində olduqları müəyyən şəxslərə və qruplara üstünlük vermələri və ya himayədarlıq münasibətlərində olduqları şirkətlərə üstünlük vermələri də əhalinin narazılığına səbəb olur.

Vətəndaşların hansı səbəbdən narazı olması ilə bağlı problemlərin və narazılıqların səbəblərini öyrənilməsi, xidmətlərin ehtiyac və istəklərə uyğun icrası ilə bağlı lazımi tədbirlər görülməsinə şərait yaradır. Şahin K. 2011-ci ildə həyata keçirdiyi tədqiqatında, xidmətin səmərə-

liyini və vətəndaş məmnunluğunu artıran aşağıdakı məqamları qeyd etmişdir:

- Xidmət standartlarının müəyyən edilməsi,
- Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində açıqlıq və hesabatlılıq prinsipinin üstünlük təşkil etməsi,
- Vətəndaşların tərcihlərinin müəyyən edilməsi,
- Keyfiyyətin artırılması və maya dəyərinin aşağı salınması,
- Vətəndaşlarla birbaşa məşğul olan kadrlardan faydalanmaq,
- Xidmətlərdə ədalətin və bərabərliyin təmin edilməsi,
- Xidmətlərin göstərilməsində ictimaiyyətin iştirakını təmin etməyə çalışmaq,
- Vətəndaş şikayətlərinin araşdırılması və həlli üçün bölmələrin yaradılmasıdır [10].

Qeyd etmək olar ki, ictimai xidmət motivasiya yanaşmasına uyğun olaraq bələdiyyələrdə aparılacaq araşdırmalar bələdiyyə xidmətləri ilə bağlı vətəndaş məmnunluğunun artırılması baxımından mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Çünki bu yanaşma ictimai quruluşların inzibati proseslərinə aşağıdakı töhfələri verir.

- Fədakarlıq, başqalarını özündən öndə tutmaq kimi üstün keyfiyyətlərə malik şəxslərin ictimai qurumlarda işə götürülməsi,
- İxtisaslı işçi qüvvəsini bu qurumlarda işləməyə həvəsləndirmək,
- Dövlət bürokratiyasının mənfi cəhətlərini aradan qaldırmaq imkanı yaratmaq,
- Dövlət qurumlarının səmərəlilik səviyyələrinin artırılması,
- Dövlət xidmətlərinin keyfiyyət və kəmiyyət yaxşılaşdırılmasının təmin edilməsi,
- Cəmiyyətin təbəqələrinin dövlət xidmətlərindən ədalətli istifadəsinə töhfə vermək. [2]

Bələdiyyələrin əsas vəzifəsi həyat keyfiyyətini və vətəndaş məmnunluğunu təmin etməkləri investisiyalar və xidmətlərlə artırmaqdır. Bu səbəbdən mövcud ehtiyatlardan daha səmərəli və effektiv istifadə edilməlidir. Bələdiyyələr üçün vətəndaş məmnunluğunu artırmağın əsas yolu ehtiyaclar əsasında keyfiyyətli xidməti göstərmək olduğundan, yerli özünüidarəetmə orqanları vətəndaşların öz səlahiyyətləri daxilində ehtiyaclarına və istəklərinə müəyyən dərəcədə cavab verirlər. Bələdiyyələrin nəyi təmin edə biləcəyinin ölçülməsi, göstərilən xidmətin keyfiyyətinin artırılması və gələcək üçün strateji planlarının qurulması mərhələlərində də böyük əhəmiyyət daşıyır.

yətinin artırılması və gələcək üçün strateji planlarının qurulması mərhələlərində də böyük əhəmiyyət daşıyır.

Sovet İttifaqının dağılmasından sonra sürətlə institutlaşmaya başlayan Azərbaycan, inzibati dəyişikliklərə ayaq uydurmaq, idarəetmə üsullarını daha demokratikləşdirmək üçün hüquqi, institusional və intellektual sıçrayışlar edir. Xüsusilə yerli səviyyədə Muxtariyyət Şərtlərində nəzərdə tutulan “yerli muxtariyyət” və “yerli iştirak”ın konstitusiyaya və hüquqi təminatları beynəlxalq struktura inteqrasiya iradəsinin əksi kimi qəbul edilməlidir [10, s. 61]. 2002-ci il avqustun 24-də keçirilən referendumla “Bələdiyyələrin statusunun prinsiplərinin Konstitusiyaya ilə müəyyən ediləcəyi” qəbul edildi. Bu baxımdan bələdiyyə səlahiyyətləri iki mənbəyə malikdir: Birincisi, Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası; İkincisi isə, Bələdiyyələrin statusu haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunudur [1, s. 212].

Azərbaycan Respublikasında yerli özünüidarəetmə orqanları elə bir sistemdir ki, bu sistem qanun çərçivəsində yerli əhəmiyyətli məsələləri müstəqil həll etmək üçün qanunu həyata keçirməsinə imkan verir. Bu hüquqlar ümumi, bərabər, birbaşa seçkilər əsasında azad, şəxsi və gizli səsvermə yolu ilə seçilən bələdiyyə üzvlərindən ibarət nümayəndəli kollegial (şəxslər qrupu) orqanlar (bələdiyyələr) və ya vətəndaşların yığıncaqları tərəfindən müəyyən edilmiş qaydada həyata keçirilir.

“Bələdiyyələrin statusu haqqında” qanunun 1-ci maddəsinə əsasən, Azərbaycanda yerli özünüidarəetmə orqanları dövlət idarəetmə sistemindən kənar olan idarəetmə sistemidir. Azərbaycan təcrübəsində bələdiyyələrin publik hüquqi şəxsləri yoxdur. Amma bələdiyyəyə mərkəzi hökumətin bəzi səlahiyyətlərinin həyata keçirilməsi həvalə edilmişdir. “Bələdiyyələrin statusu haqqında” qanunun 1-ci hissəsində yerli muxtariyyət; “vətəndaşlar tərəfindən təşkil edilən qeyri-hökumət fəaliyyəti” və yerli muxtariyyət kimi müəyyən edilir; müstəqil və azaddır. Bu, mühüm yerli problemləri həll etmək bacarığına malik olan vətəndaşlara dövlət tərəfindən verilən fürsətdir.

Digər tərəfdən, qanunvericiliyə uyğun olaraq bələdiyyələrə öz vəzifələrini yerinə yetirmək üçün məsuliyyət daşıyan və davamlı fəaliyyət

göstərən icra strukturları yaratmaq səlahiyyəti verilməmişdir (Bələdiyyələrin statusu haqqında Qanunun 1-ci maddəsi). Bələdiyyə qanunla müəyyən edilmiş hədudlarda və seçki yolu ilə hakimiyyətə gələn yerli idarəetmə formasıdır. Azərbaycan qanunlarına görə bələdiyyənin öz mülkiyyəti, yerli büdcəsi və seçkili orqanları var.

Azərbaycan Konstitusiyası və bələdiyyə qanunvericiliyi ilə bələdiyyələrə yerli əhəmiyyətli məsələləri müstəqil həll etmək səlahiyyəti verilir. Bələdiyyələr sosial institutlardır və buna görə də cəmiyyətin bütün təbəqələrini əks etdirirlər. Bələdiyyələr cəmiyyətin bütün sosial-iqtisadi problemlərini həll etmək üçün yaradılmışdır. [11, s. 84-87]

**Nəticə.** İctimai xidmətləri yerinə yetirən yerli özünü idarəetmə orqanları, üzərinə götürdükləri vəzifələrə görə cəmiyyətin həyatında çox mühüm yer tutur. Bu təşkilatlar tərəfindən gözlənilən səmərəlilik və məhsuldarlıq səviyyəsinə çatmaq üçün keyfiyyətin artırılması və vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi məcburi hala gəlmişdir. Bu gün yerli özünüidarəetmə orqanları bir tərəfdən mövcud xidmətləri daha səmərəli və geniş şəkildə yerinə yetirməli, digər tərəfdən isə yeni dövlət xidmətləri təklif etməlidir. Bələdiyyələr yerli özünüidarəetmə qurumları olaraq ictimaiyyətə yaxın qurumlardan biri kimi göstərdikləri xidmətlərlə insanların gündəlik həyatına birbaşa təsir edir.

Yerli özünü idarəetmə bütün dünyada dövlət idarəçiliyində əvəzsiz və mühüm yerə malik-

dir. Bu gün yerli özünüidarəetmə orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərdə yüksək göstəricilərə nail olmaq və vətəndaş məmnunluğunu təmin etmək üçün xidmətlərin keyfiyyətinə və davamlı təkmilləşdirilməsinə diqqət yetirən yeni idarəetmə fəlsəfəsi yerli özünüidarəetmə orqanları tərəfindən qəbul edilməli və həyata keçirilməlidir.

Müstəqillikdən sonrakı dövrdə Azərbaycanda həyata keçirilən xarici siyasətin əsas məqsədi beynəlxalq təşkilatları ilə intensiv əməkdaşlıq qurmaqla mümkün inteqrasiya imkanlarını qiymətləndirmək olub. Azərbaycanda bələdiyyə xidmətlərindən məmnunluq səviyyəsi də fərqli ola bilər, çünki bələdiyyələr və bölgələr arasında inkişaf fərqi görə dövlət xidmətlərinin göstərilməsi hər yerdə eyni deyildir. Dövlət xidmətləri göstərən qurumların başında duran bələdiyyələr xidmət göstərərək vətəndaşların ehtiyac və istəklərini nəzərə alaraq xidmət etməli, investisiyalarla vətəndaşların məmnunluğunu və həyat keyfiyyətini artıran məsuliyyətli xidmət anlayışı qurmalıdırlar.

**Problemin aktuallığı.** Yerli özünüidarəetmə orqanlarının fəaliyyətində səmərəliyin təmin edilməsi üzrə vətəndaş məmnuniyyəti kimi mühüm məsələdən danışıldığı üçün aktualdır.

**Problemin yeniliyi.** Azərbaycanda yerli özünüidarəetmə orqanlarının fəaliyyətində səmərəliyin təmin edilməsi üzrə vətəndaş məmnuniyyəti diqqət mərkəzinə gətirilir.

**Problemin praktik əhəmiyyəti.** Məqalə doktorantlar və magistrantlar üçün faydalı ola bilər.

### **Ədəbiyyat:**

1. Amirov, Z. (2006), Azərbaycan'da Belediyələşmə Süreci: Problemlər və çözümlər yolları. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara. 212.
2. Arslan M. (2018). Kamu Hizmeti Motivasyonu (Akademisyen Kitabevi, Ankara).
3. ARSLAN, A. (2002). Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik ve Denetim. Maliye Dergisi (140). 1-13.
4. Bağırzadə, M.M. "İdarələşmənin (Governance) Etimoloji Mahiyyəti və Azərbaycandakı mövcud vəziyyət, iqtisadiyyat və idarəetmədə davamlı inkişaf: hədəflər və perspektivlər" mövzusunda II beynəlxalq elmi-praktik konfrans, 2021, s. 332-346.
5. Demir, F. (2011).Kamu Harcamalarında Etkinlik ve Verimlilik: Karaman Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Karaman, s.46.
6. Fevzi Er. Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Verimlilik Sorunu, 21 Mart 2013, <https://www.duzceparantez.com/makale/8897232/fevzi-er/yerel-yonetimlerde-demokrasi-ve-verimlilik-sorunu> (01.03.2022).
7. Göküş M, Alptürker H. Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25: 121-133.
8. İnce M, Şahin K. (2011) Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 11(21): 1-22. s. 7.

9. Şahin K (2011) Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Konya il merkezi örneği. Yüksek Lisan Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi anabilim Dalı, Karaman.
10. Tehmezova, F. (2011), Geçmişten günümüze Azerbaycanda belediyelerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü. Yüksek lisans tezi. Kütahya. 61
11. Yusifov, H. (2003). “Yerli özünüidarənin maliyyə əsasları”: Bələdiyyələr: Qanunvericilik, təcrübə və inkişaf. Bakı: Azərnəşr, s. 84-87.

**E-mail:** lalealieva03@gmail.com

**Rəyçilər:** *ped.elm.dok., prof. H.H. Əhmədov,*  
*ped.ü.fəls.dok. M.S. Kazımov*

**Redaksiyaya daxil olub:** 20.11.2023