|  |
| --- |
| **Azərbaycan Respublikası****Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi****kollegiyasının 2013-cü il “03” oktyabr tarixli****08 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmişdir** |

**Rabitə və kommunal xidmətlər üzrə borcların internet vasitəsilə öyrənilməsi üzrə inzibati reqlament**

**1. Ümumi müddəalar**

**1.1. Elektron xidmətin adı:**Rabitə və kommunal xidmətlər üzrə borcların internet vasitəsilə öyrənilməsi.

**1.2. Elektron xidmətin məzmunu:**Bu xidmət Azərbaycan Respublikası Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin “Bakı Telefon Rabitəsi” İstehsalat Birliyi və “Aztelekom” İstehsalat Birliyi tərəfindən göstərilən rabitə xidmətləri (sabit şəbəkə telefonlarından aparılan şəhərlərarası və beynəlxalq danışıqlar, sabit şəbəkə telefonlarından və internetdən istifadəyə görə aylıq abunə haqları) və kommunal xidmətlər (qaz, elektrik enerjisi, su haqları) üzrə borcların internet vasitəsilə öyrənilməsindən ibarətdir.

**1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:**

- “İnformasiya əldə etmək haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu (6-cı və 10-cu maddələr);

- “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2011-ci il 23 may tarixli 429 nömrəli Fərmanı (2-ci və 2-1-ci hissələr);

- Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2011-ci il 24 noyabr tarixli 191 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları” və “Elektron xidmət növlərinin Siyahısı” (15.12-ci bənd).

**1.4. Elektron xidməti göstərən dövlət qurumunun adı:**Azərbaycan Respublikası Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin Məlumat Hesablama Mərkəzi (bundan sonra - MHM).

**1.5. Elektron xidmətin digər icraçıları:**Yoxdur.

**1.6. Elektron xidmətin avtomatlaşdırılma səviyyəsi:** Elektron xidmət tam avtomatlaşdırılmışdır.

**1.7. Elektron xidmətin icra müddəti:**Xidmətin göstərilmə vaxtı sorğunun informasiya sistemi tərəfindən emalı vaxtı ilə müəyyən edilir.

**1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:**Rabitə xidmətləri və kommunal xidmətlər üzrə borclar internet vasitəsilə öyrənilir.

**2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi**

**2.1. Elektron xidmətin növü:**İnteraktiv.

**2.2. Elektron xidmət üzrə ödəniş:**Ödənişsiz.

**2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri:** Fiziki və hüquqi şəxslər.

**2.4. Elektron xidmətin təqdim olunma yeri:**

- https://www.e-gov.az

- http://www.mincom.gov.az/e-xidmetler/

- http://www.rabita.az

**2.5. Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:**

- İnternet ünvanı: https://www.e-gov.az

- İnternet ünvanı: http://www.mincom.gov.az

- İnternet ünvanı: http://www.rabita.az

- Elektron poçt: mincom@mincom.gov.az, office@rabita.az

- Telefon: MHM: 157, (+99412) 565-18-07, (+99412) 498-80-44, (+99412) 598-41-00

**2.6. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması:** Elektron xidmətin göstərilməsi üçün sənəd tələb olunmur. Elektron xidmətdən istifadə etmək üçün telefon nömrəsinin daxil edilməsi tələb olunur.

**3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar**

**3.1. İnteraktiv elektron xidmətlər üçün sorğu:**

**3.1.1. Sorğunun formalaşdırılması:**İstifadəçi buinzibati reqlamentin 2.4-cü bəndində göstərilən internet ünvanlara daxil olaraq müəyyənləşdirilmişavtorizasiya prosesini keçir. Bundan sonra telefon nömrəsini daxil edir.

**3.1.2. Sorğunun qəbulu:** Sorğu qəbul edilir və daxil edilən məlumatlar sistem tərəfindən yoxlanılır.

**3.2. Elektron xidmətin göstərilməsi və ya imtina edilməsi:**

**3.2.1. Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları:**İstifadəçi tərəfindən telefon nömrəsi düzgün daxil edilmədikdə sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina edilir və bu barədə bildiriş ekranda göstərilir.

**3.2.2. Sorğunun qəbulu:**İstifadəçi tərəfindən telefon nömrəsi düzgün daxil edildikdə sorğu qəbul edilir.

**3.3. Sorğunun icrası:**

**3.3.1. Ardıcıl hər bir inzibati əməliyyat, o cümlədən məsul şəxs haqqında məlumat:**

Sorğu qəbul edildikdən sonra rabitə və kommunal xidmətlər üzrə borc məbləğləri ekranda göstərilir.

Rabitə xidmətləri üzrə borclar barədə məlumat MHM-in informasiya ehtiyatından, qaz borcları barədə məlumat “Azəriqaz” İstehsalat Birliyinin informasiya ehtiyatından, elektrik enerjisi borcları barədə məlumat "Azərişıq" ASC-nin informasiya ehtiyatından, su borcları barədə məlumat “Azərsu”Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin informasiya ehtiyatından götürülür və borc məbləğlərinin düzgünlüyünə görə həmin qurumlar məsuliyyət daşıyır.

**3.3.2. Hər bir inzibati əməliyyatın məzmunu, yerinə yetirilmə müddəti və ya maksimal yerinə yetirilmə müddəti:**İstifadəçi telefon nömrəsini müvafiq sahəyə daxil edir. Telefon nömrəsi düzgün olduqda rabitə və kommunal xidmətlər üzrə borc məbləğləri ekranda göstərilir.

İnzibati əməliyyatın yerinə yetirilmə müddəti istifadəçinin tələb olunan məlumatları daxil etməsindən və bunun sistemdə emalı vaxtından asılıdır.

**3.3.3. İnzibati əməliyyatda iştirak edən digər dövlət orqanları haqqında məlumat:**Yoxdur.

**3.3.4. Hər bir inzibati prosedurun nəticəsi və onun verilməsi qaydası:**Rabitə və kommunal xidmətlər üzrə borc barədə məlumat onlayn rejimdə əldə edilir.

**3.4. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:**Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti MHM həyata keçirir.

**3.4.1. Nəzarət forması:**Sorğu nəticəsində əldə edilmiş məlumatların tam və düzgün olmasına nəzarət test yoxlamaları yolu ilə həyata keçirilir.

**3.4.2. Nəzarət qaydası:** Test yoxlamaları nəticəsində müraciətlərin qəbulu və prosesin tamlığı izlənilir, baş verən nöqsanlar barədə hesabatlar tərtib olunur. Həmin hesabatlar və proses sistemin istismarına məsul şəxslər tərəfindən mütəmadi izlənilir.

**3.5. Elektron xidmətin göstərilməsi üzrə mübahisələr:**

**3.5.1. İstifadəçinin şikayət etmək hüququ haqqında məlumat:**İstifadəçi göstərilən elektron xidmətlə bağlı onu razı salmayan istənilən məsələ barədə yuxarı səlahiyyətli orqana (vəzifəli şəxsə) inzibati qaydada və məhkəməyə şikayət edə bilər.

**3.5.2. Şikayətin əsaslandırılması və baxılması üçün lazım olan informasiya:**Şikayət kağız üzərində və ya elektron formada tərtib olunur. Kağız üzərində şikayət Azərbaycan Respublikası Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin poçt ünvanına, elektron şikayət isə bu inzibati reqlamentin 2.5-ci bəndində göstərilən elektron poçt ünvanlarına göndərilir. Şikayətdə şikayəti verən şəxsin adı, atasının adı, soyadı, ünvanı, poçt və ya elektron poçt ünvanı, yaxud işlədiyi yer göstərilməlidir.

**3.5.3. Şikayətin baxılma müddəti:**Şikayətə “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 78.1-ci maddəsində müəyyən olunmuş müddətdə baxılır.