



Təsdiq edirəm

“Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qorxmaz Hüseynov

"I qrup istehlakçılar tərəfindən Su təchizəti və tulləntı sularının axıdılması xidmətlərindən istifadəyə görə borcun olmaması haqqında arayışın alınması" elektron xidməti üzrə inzibati rəqləment

1. Ümumi müddəalar

1.1. Elektron xidmətin adı: *"I qrup istehlakçılar tərəfindən Su təchizəti və tulləntı sularının axıdılması xidmətlərindən istifadəyə görə borcun olmaması haqqında arayışın alınması"*

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: *I qrup istehlakçılar (Əhəli qrupuna aid olan abonentlər) borcun olmaması haqda arayışın alınması üçün elektron xidmət vasitəsilə müraciət edə bilərlər.*

1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:

"Elektron hökumət" portalı haqqında Əsasnamə"nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2013-cü il 5 fevral tarixli 813 nömrəli Fərmanı, "“Elektron hökumət” portalına qoşulmalı olan informasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının siyahısı"nın və "İnformasiya sistemlərinin və ehtiyatlarının, elektron xidmətlərin "Elektron hökumət" portalına qoşulması üçün texniki tələblər" in təsdiq edilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 01.05.2014 tarixli 118 nömrəli Qərarı;

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 noyabr 2011-ci il tarixli 191 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları", həmin qaydalara 1 nömrəli əlavə;

"Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23 may 2011-ci il tarixli 429 nömrəli Fərmanı;

1.4. Elektron xidməti göstərən qurumun adı: *"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti*

1.5. Elektron xidmətin digər icraçıları: *Yoxdur*

1.6. Elektron xidmətin avtomatlaşdırılma səviyyəsi: *Bu sahədə göstərilən xidmət qismən avtomatlaşdırılmışdır.*

1.7. Elektron xidmətin icra müddəti: *Borcun olmaması haqda arayışın alınması müraciəti "online" müraciət qeydiyyatına alındığı gündən 3 (üç) iş günü ərzində həyata keçirilir.*

1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi: *Müraciət formasında qeyd edilmiş bütün xənarlar müraciət edən şəxs tərəfindən lazımi qaydada doldurulduqda, ekranda müraciətin qeydə alındığı barədə təsdiq pəncərəsi açılacaq.*

2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi

2.1. Elektron xidmətin növü: *İnteraktiv xidmət*

2.2. Elektron xidmət üzrə ödəniş: *Ödənişsiz*

2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri: *I qrup istehlakçılar (Əhali qrupuna aid abonentlər)*

2.4. Elektron xidmətin təqdim olunma yeri:

<http://www.azersu.az>;

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

2.5. Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:

<http://www.azersu.az>

e-mail: office@azersu.az

Tel: (012) 431 47 67, 431 47 87

Xidmət prosesində yaranan hər hansı bir anlaşılmazlığın aradan qaldırılması, həmçinin metodiki dəstəyin göstərilməsi məqsədilə Cəmiyyətin "Qaynar xətt" xidmətinə (955) müraciət etmək olar.

2.6. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması: *Müraciətin qeydiyyatı alınması üçün abonentin ünvanını təsdiq edən müvafiq hüquqi sənədin skan olunmuş surəti elektron xidmət istifadəçiləri üçün verilən ekrandan sistemə yüklənməlidir. Müvafiq sənədlərin adı bu Reqlamentin 3.2.1.1-ci bəndində qeyd olunmuşdur.*

3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar

3.1. *Elektron xidmətlər istifadəçilər üçün daim açıqdır və müraciət edilməsi hər hansı qaydada məhdudlaşdırıla bilməz.*

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

3.2.1. **Sorğunun formalaşdırılması** – *İstifadəçi, ona təqdim olunan elektron ünvanda açılan ekranda "I qrup istehlakçılar tərəfindən Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətlərindən istifadəyə görə borcun olmaması haqqında arayış alınması" elektron xidmətini seçərək Azərbaycan Respublikasının Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi tərəfindən verilmiş "Elektron imza" kartı, Asan imza və ya "Elektron Hökumət" sistemi tərəfindən vətəndaşa verilmiş istifadəçi adı və şifrə ilə autentifikasiyadan keçdikdən sonra xidmətdən istifadə edə bilər.*

3.2.1.1. *Müraciət edən şəxs tərəfindən məlumatlar və sənədlər sistemə elektron formada daxil edilərək təqdim olunur.*

Ekranda "yeni müraciət" bölməsində abonentdən "Abonent kodu"nu daxil etməsi tələb olunur. Ekranda müraciət edən şəxsin FİN məlumatlarına əsasən soyadı, adı, ata adı göstərilir.

Arayış veriləcək obyektin dəqiqləşdirilməsi məqsədilə abonentə məlumat bazasında olan aşağıdakı məlumatlar göstərilir:

- *Abonentin kodu*
- *Abonentin soyadı, adı, ata adı*
- *Borcun olmamasına dair arayış almaq istədiyi obyektin ünvanı*

- *Ailə tərkibi*
- *Göstərilən xidmətin adı*
- *Obyektin xidməti ərazisində olduğu Sukanal idarəsinin adı*

Aşağıda qeyd edilən məlumatların daxil edilməsi tələb olunur:

- *Arayış istənilən ünvanın hüquqi sahibinin FİN kodu*
- *Müraciət edənin telefon nömrəsi*
- *Müraciət edənin elektron poçt ünvanı*

Abonent məlumatları düzgündürsə "Təsdiqlə" düyməsi basıldıqda FİN kodun doğruluğu yoxlanılaraq növbəti məlumatların daxil edilməsi istənilir.

- Abonentin ünvanını təsdiq edən müvafiq hüquqi sənədin surəti:

- Mənzil üçün tələb olunan sənəd - mənzilə dair abonentin mülkiyyət hüququnu (istifadə, sahiblik və əmlak barəsində sərəncam vermək) hüququnutəsdiq edən sənəd (Daşınmaz əmlakın dövlət reyestrindən çıxarış, qeydiyyat vəsiqəsi, Yaşayış obyektinə mülkiyyət hüququnu təsdiq edən sənəd olmadıqda isə sərəncam, qərar, müqavilə, order və qanunvericilikdə nəzərə tutulmuş digər sənədlər),

- Fərdi yaşayış və bağı evi üçün tələb olunan sənədlər – yaşayış obyektinin yerləşdiyi torpaq sahəsinin və evin abonentin qanuni istifadəsində olduğunu təsdiq edən sənədlər (Daşınmaz əmlakın dövlət reyestrindən çıxarış, qeydiyyat vəsiqəsi, şəhadətnamə. Yaşayış obyektinə mülkiyyət hüququnu təsdiq edən sənəd olmadıqda isə sərəncam, qərar, tikilinin təsdiq edilmiş layihəsi, texniki pasport və qanunvericilikdə nəzərə tutulmuş digər sənədlər)

- Müraciət edən şəxs yaşayış obyektini icarəyə götürmüş və xidmətlərə dair "Azərsu" ASC ilə müqavilə bağlanmışsa obyektədən istifadə hüququnu təsdiq edən sənəd kimi icarə müqaviləsini təqdim etməlidir.

- Mənzil istismar sahəsindən ("Asan xidmət" Mərkəzlərindən, MTK-dan, bələdiyyədən, icra nümayəndəliyindən) ailə tərkibi haqqında arayışın surəti (sayğacsız abonentlər üçün-müraciət edən şəxs yaşayış obyektini icarəyə götürmüş və xidmətlərə dair "Azərsu" ASC ilə müqavilə bağlamışsa icarəyə götürənin, digər hallarda mülkiyyətçinin ailə tərkibi haqqında arayışı təqdim olunur);

Müraciət edən şəxs tələb olunan məlumatları və sənədləri təqdim etdikdə müraciəti qeydiyyatı alınır və aşağıda qeyd edilən bildiriş ekranda göstərilir:

"Əməliyyat uğurla yerinə yetirildi. Müraciətinizin nəticəsi 3 iş gün ərzində email ünvanınıza göndəriləcək"

Ekranda "Göndərilən müraciətlər" bölməsində abonentin müraciətlərinin statuslarına baxmaq və müraciət icra olunduqdan sonra arayışın əldə edilməsi imkanı mövcuddur. Müraciət edən şəxsin email ünvanına müraciətin icra olunması ilə bağlı məlumat daxil olduqdan sonra e-gov.az saytından, "Göndərilən müraciətlər" bölməsindən arayış əldə edilə bilər.

3.2.1.2. Arayışın alınması üçün E-müraciətlər "Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında kargüzarlığın aparılmasına dair Təlimat"ına müvafiq olaraq aidiyyəti sukanal idarəsində qeydiyyatı alınır;

3.2.1.3. Su-sayğacı olan abonentlərin ünvanında sukanal idarəsinin nümayəndəsi tərəfindən sayğaca baxış keçirilərək son göstərici dəqiqləşdirilir.

3.2.1.4. Su sayğacı olmayan abonentlərin ailə tərkibi dəqiqləşdirilir.

3.2.2. Sorğunun qəbulu – E-müraciət qeydiyyatına alınaraq Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidinə icraya yönləndiriləcək. Xidmətdən istifadə etmək üçün obyekt haqqında doğru məlumatlar sistemə daxil edilməlidir. Əks halda müraciət etibarsız sayılacaqdır.

Müraciətlə bağlı abonentə məlumatların verilməsi elektron formatda aparılacağı üçün işlək elektron poçt ünvanı təqdim edilməlidir.

3.3. Elektron xidmətin göstərilməsi və ya imtina edilməsi:

Müraciətdə təqdim olunan sənədlərin düzgünlüyü və uyğunluğu yoxlanıldıqdan sonra müraciət icraya yönləndirilir.

Müraciətdə təqdim olunan sənədlərlə verilənlər bazasındakı məlumatlar arasında uyğunsuzluq olduqda xidmətdən imtina edilmir, təqdim olunan sənədlər əsasında verilənlər bazasında düzəliş olunur.

3.3.1. Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları:

Verilənlər bazası ilə şəbəkə əlaqəsi kəsildikdə və ya məlumat mərkəzlərində aparılan profilaktik tədbirlər həyata keçrildikdə elektron xidmətin göstərilməsində müvəqqəti fasilələr yarana bilər.

www.e-gov.az portalında qeydiyyatdan keçməmiş şəxs xidmətdən istifadə edə bilməz.

Müraciət formasının doldurulmasındakı uyğunsuzluqlar və yanlışlıqlar aradan qaldırılmayanadək müraciət qəbul olunmayacaq.

Təqdim olunan sənədlərdə uyğunsuzluq olduğu təqdirdə müraciətin qəbulundan imtina edilir və bu barədə abonentin e-mail ünvanına məlumat göndərilir;

3.3.2.Sorğunun qəbulu: 3.3.1-ci bənddə sadalanan hallar istisna olmaqla elektron xidmətin fasiləsizliyi təmin edilir.

3.4. Sorğunun icrası:

Sukanal İdarəsində müraciətə baxıldıqdan sonra abonentin email ünvanına borc haqda məlumat və ya arayışın alınması haqda bildiriş (borc olduğu təqdirdə əlavə 1, əks halda əlavə 2) göndərilir.

Abonent e-gov.az saytında "Göndərilən müraciətlər" bölməsinə daxil olmaqla borcun olmaması haqqında arayışı (əlavə 3) əldə edə biləcəkdir.

Abonentin borc məbləği "Sudan istifadə qaydaları"na uyğun olaraq dəqiqləşdirilir.

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

Elektron xidmətin göstərilməsinə Azərsu ASC-nin Müvafiq sukanal idarəsi məsuliyyət daşıyır.

3.4.2. Hər bir inzibati əməliyyatın məzmunu, yerinə yetirilmə müddəti və ya maksimal yerinə yetirilmə müddəti:

Təqdim edilmiş sənədlərdə çatışmazlıqlar və uyğunsuzluqlar olduqda, bu barədə müraciət edən şəxsə 3 (üç)-iş günündən gec olmayaraq müraciətdə qeyd edilmiş e-mail ünvanı vasitəsilə məlumat verilir.

3.4.3. İnzibati əməliyyatda iştirak edən digər dövlət orqanı haqqında məlumat: Yoxdur.

3.4.4. Hər bir inzibati prosedurun nəticəsi və onun verilməsi qaydası.

Təqdim olunan sənədlər düzgün olduğu təqdirdə müraciət icra olunaraq abonentin e-mail ünvanına arayışın alınması haqqında məlumat göndərilir.

3.5. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət: *Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidi (Müştəri xidmətləri departamenti, İşlər İdarəsi, müvafiq rayon Sukanal İdarəsi və İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları Departamenti) həyata keçirir.*

3.6. Elektron xidmətin göstərilməsi üzrə mübahisələr:
İstifadəçilərin bu elektron xidmətin göstərilməsi üzrə yaranan mübahisələrlə bağlı qanunvericiliyə uyğun olaraq şikayət vermək hüquqları vardır.

Əlavə 1

BİLDİRİŞ

Müraciətiniz əsasında təqdim olunan məlumat və sənədlər informasiya sistemində qeydiyyatı alınaraq icra olunmuşdur. Borcun olmamasına dair arayışın alınması üçün _____ AZN borcunuz ödənməlidir. Borc ödəndikdən sonra portaldan arayışı əldə edə bilərsiniz.

Xidmətlərimizdən istifadə etdiyiniz üçün sizə təşəkkür edirik.

Əlavə 2

BİLDİRİŞ

Müraciətiniz əsasında təqdim olunan məlumat və sənədlər informasiya sistemində qeydiyyatı alınaraq icra olunmuşdur. Portaldan arayışı əldə edə bilərsiniz.

Xidmətlərimizdən istifadə etdiyiniz üçün sizə təşəkkür edirik.

Azərbaycan Respublikası "Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti
"Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətləri"ndən istifadəyə görə borcun
olmaması haqqında
Elektron Arayış

Arayışın nömrəsi:	_____
Arayışın tarixi:	_____
Sukanal idarəsinin adı:	_____
Müqavilə nömrəsi:	_____
Abonent kodu:	_____
Abonentin adı, soyadı, ata adı:	_____
Abonentin ünvanı:	_____
Göstərilən xidmətin növü:	_____
Abonentə aid borcun statusu:	Xidmətlərə görə _____ tarixinə borc yoxdur

Sayğac məlumatları

Sayğac nömrəsi:	_____
Son hesablaşma göstəricisi (m ³):	_____