

Təsdiq edirəm



“Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qorxmaz Hüseynov

"Su sayğaclarının təmiri və yaxud nasaz sayğacların dəyişdirilməsi müraciəti" elektron xidməti üzrə inzibati rəqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. **Elektron xidmətin adı:** "Su sayğaclarının təmiri və yaxud nasaz sayğacların dəyişdirilməsi müraciəti"

1.2. **Elektron xidmətin məzmunu:** İstehlakçılar su sayğacının təmiri və yaxud nasaz sayğacların dəyişdirilməsi 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:** Su sayğaclarının təmiri və yaxud nasaz sayğacların dəyişdirilməsi müraciəti "online" müraciət qeydiyyatına alındığı gündən "Sudan İstifadə Qaydaları"nın 6.10 - cu bəndinə əsasən 15 (on beş) iş günü ərzində həyata keçirilir.

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

R.F.
R.F.

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: *İstehlakçılar (Əhali və qeyri 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 elektron xidmət istifadəçiləri üçün verilən ekrandan zəruri məlumatlar sistemə daxil edilməlidir. Zəruri məlumatların 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 "Su sayğaclarının təmiri və yaxud nasaz sayğacların dəyişdirilməsi müraciəti" 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 sistemə elektron formada daxil edilməlidir.*

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

Abonentə daxil etdiyi abonent koduna uyğun məlumat bazasında olan aşağıdakı məlumatlar göstərilir:

- Abonentin soyadı, adı, ata adı
- Abonentin ünvanı

Aşağıda qeyd edilən məlumatların daxil edilməsi tələb olunur:

- Müraciət səbəbi
- Müraciətlə bağlı açıqlama və əlavə qeydlər
- Müraciət edənin əlaqə telefonu
- Müraciət edənin elektron poçt ünvanı

Daxil edilən məlumatlar düzgündürsə "Təsdiqlə" düyməsi basıldıqda müraciət qeydiyyatı alınır və "Müraciətiniz qeydiyyatı alındı. Xidmətimizdən istifadə etdiyiniz üçün sizə təşəkkür edirik." məlumatı ekranda göstərilir.

3.2.1.2. Elektron müraciət "Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və bütö təşkilatlarında kərgüzərlığın aparılmasına dair Təlimat"ına müvafiq olaraq aidiyyatı sukanal idarəsində qeydiyyatı alınır;

3.2.1.3. Su sayğaclarının təmiri və yaxud nasaz sayğacların dəyişdirilməsi ilə bağlı müraciətə uyğun abonentlərin ünvanında sukanal idarəsinin nümayəndəsi tərəfindən sayğaca baxış keçirilərk zəruri tədbirlər görülmür.

3.2.2. Sorğunun qəbulu: E-müraciət qeydiyyatı alınaraq Cəmiyyətin müvafiq struktur vəhdinə icraya yönləndiriləcəkdir. Xidmətdən istifadə etmək üçün 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 məlumatların düzgünlüyü yoxlanıldıqdan sonra müraciət icraya yönləndirilir.

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 olunmayacaqdır.

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 müraciət tamamlanır.

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

Elektron xidmətin göstərilməsində 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 məlumatlarda uyğunsuzluqlar olduqda, bu bərdə müraciət edən şəxsə müraciətdə qeyd edilmiş e-mail ünvanı vasitəsilə məlumat verilir. Xidmətin yerinə yetirilmə müddəti rəqlamentin 1.7-ci bəndinə əsasən tənzimlənmür.

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 məlumatlar düzgün olduğu təqdirdə müraciət icra olunacaq.

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.