



Təsdiq edirəm

“Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qorxmaz Hüseynov

"Elektron müraciət" elektron xidməti üzrə inzibati rəqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. Elektron xidmətin adı: *"Elektron müraciət"*

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: *Fiziki və hüquqi şəxslər müraciətlərini elektron xidmət vasitəsilə göndərə 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-cü il 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: *Elektron müraciət qeydiyyatı alındığı gündən müraciətlərə ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciətlərə isə ən gec 30 iş günü müddətində baxılır.*

1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi: *Müraciət formasında qeyd edilmiş bütün xanalar müraciət edən şəxs tərəfindən lazımi qaydada doldurulduqda müraciət qeydiyyatı alınır və ekranda müraciətin qeydə alındığı barədə təsdiq pəncərəsi açılır. Müraciət qeydiyyatı alındıqdan sonra aidiyyəti struktur vahidin nümayəndələri tərəfindən zəruri tədbirlər görülür.*

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:** *Fiziki və Hüquqi şəxslər*

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 edilə bilər.

2.6. **Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması:** *Müraciətin qeydiyyatına alınması üçün elektron xidmət istifadəçiləri üçün verilən pəncərədən 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 "Elektron müraciət" elektron xidmətini seçərək xidmətdən istifadə edə bilər.*

Sorğunun formalaşdırılması aşağıdakı formada həyata keçirilir:

3.2.1.1. *Müraciət edən şəxs tərəfindən aşağıda qeyd edilən məlumatlar sistemə elektron formada daxil edilməlidir.*

- *Müraciət edən şəxsin şəxsiyyət vəsiqəsinin FIN nömrəsi*
- *Müraciət edilən təşkilat*
- *Müraciət edilən səlahiyyətli şəxs və ya müraciət edilən struktur vahid*
- *Müraciət edənin ünvanı*
- *Müraciət növü*
 - o *Ərizə*
 - o *Şikayət*

- Müraciət səbəbi
- Müraciət edənin telefon nömrəsi
- Müraciət edənin elektron poçt ünvanı
- Müraciətlə bağlı qeydlər

Müraciətlə əlaqəli sənədlərin təqdim edilməsinə zərurət yarandıqda "Faylların yüklənməsi" bölməsindən sənədlər sistemə daxil edilməlidir.

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

Anonim müraciətlər qəbul edilmir və onlara baxılmır.

3.2.1.2. Elektron müraciət "Dövlət orqanlarında, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında kargüzarlığın aparılmasına dair Təlimat"a müvafiq olaraq aidiyyəti struktur vahiddə qeydiyyatı alınır.

3.2.1.3. Müraciətin ünvanlandırıldığı struktur vahidinin nümayəndələri tərəfindən zəruri tədbirlər görülür.

3.2.2. **Sorğunun qəbulu:** E-müraciət qeydiyyatı alınaraq Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidinə icraya yönləndirilir. Xidmətdən istifadə etmək üçün doğru məlumatlar sistemə daxil edilməlidir. Əks halda müraciət etibarsız sayılır.

Müraciətin nəticəsi ilə bağlı məlumatın verilməsi elektron formatda aparılacağı üçün işlək elektron poçt ünvanı təqdim edilməlidir.

Müraciətlə bağlı məlumatların dəqiqləşdirilməsinə zərurət olduğu halda əlaqə yaradılacağı üçün düzgün əlaqə telefonu təqdim olunmalıdır.

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.

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

Təqdim edilmiş məlumatlarda uyğunsuzluqlar olduqda, bu barədə müraciət edən şəxsə müraciətdə qeyd edilmiş əlaqə telefonu vasitəsilə əlaqə yaradılır.

3.3.2. **Sorğunun qəbulu:** 3.3.1-ci bənddə sadalanan hallar istisna olmaqla elektron xidmətin fasiləsizliyi təmin edilir. 3.2.1 bəndindəki tələblər yerinə yetirildikdə sorğu qəbul olunur.

3.4. Sorğunun icrası:

Müraciətdə qeyd olunan məsələlərə baxıldıqdan və müraciət cavablandırıldıqdan sonra sorğunun icrası tamamlanmış sayılır.

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

Elektron xidmətin göstərilməsinə "Azərsu" ASC-nin müvafiq struktur vahidi məsuliyyət daşıyır.

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

Müvafiq qaydada müraciət qeydiyyatdan alınır və zəruri tədbirlər görülür.

Xidmətin yerinə yetirilmə müddəti rəqlamentin 1.7-ci bəndinə əsasən tənzimlənir.

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 və müraciətdə qeyd edilən elektron poçt ünvanına müraciətin nəticəsi haqda məlumat göndəriləcəkdir.

3.5. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:

Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidi (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.