Təsdiq edirəm

"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

_______________ Qorxmaz Hüseynov

"Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi" elektron xidməti üzrə inzibati reqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. **Elektron xidmətin adı:** *" Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi"*

1.2. **Elektron xidmətin məzmunu:** *Bu xidmət vasitəsilə əhali qrupu (mənzil, fərdi yaşayış və bağ evləri) üzrə istehlakçılar abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi üçün "online" 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 Qərari*

1.4. **Elektron xidməti göstərən qurumun adı:** *"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti (bundan sonra "Cəmiyyət" adlanacaq)*

1.5. **Elektron xidmətin digər icraçıları:** *Bu xidmətin içrası yalnız "Azərsu" ASC tərəfindən həyata keçirilir.*

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

1.7. **Elektron xidmətin icra müddəti:** *Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi əməliyyatı "online" müraciət qeydiyyata alındığı gündən 3 (üç) iş günü ərzində həyata keçirilir.*

1.8. **Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:** *Müraciətin icra olunma nəticəsi müraciət edən şəxsin elektron poçt ünvanına göndərilir. Həmçinin abonent tərəfindən daxil edilmiş mobil nömrəyə sms göndərilə bilər.*

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:** *Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi üçün müraciət edən 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
Bu prosesdə 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:** *Elektron xidmətdən istifadə edilməsi və əməliyyatın aparılması üçün şəxsiyyət vəsiqəsinin surəti, abonentə aid əmlaka mülkiyyət və/və ya istifadə hüququnu təsdiq edən sənədin və mənzil istismar sahəsindən ailə tərkibi haqqında arayışın skan olunmuş surəti sistemə yüklənməlidir.*

3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar

3.1. Elektron xidmətlər istifadəçilər üçün daim açıqdır və "online" 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 müvafiq təsdiqedici sənədləri təqdim etməklə dəyişdirilməsini nəzərdə tutduğu məlumatları daxil edir və təsdiq düyməsini basdıqda müraciət qeydiyyata alınır.*

Elektron xidmətdə əməliyyatların aparılması ardıcıllığı aşağıda qeyd olunan formada həyata keçirilir:

3.2.1.1. Abonent ona məxsus abonent kodunu (müqavilə nömrəsini) sistemə daxil edir.

3.2.1.2. Daxil edilən abonent koduna əsasən aşağıdakı məlumatlar ekranda göstərilir:

- *Abonentin adı;*
- *Abonentin soyadı;*

- *Abonentin ata adı;*
- *Abonentə aid yaşayış obyektinin ünvanı;*
- *Abonentin ailə tərkibi;*
- *Şəxsiyyət vəsiqəsinin pin kodu (Fərdi identifikasiya nömrəsi (FİN));*
- *Göstərilən xidmətin adı (Su təchizatı və/və ya tullantı sularının axıdılması xidməti).*
- *Abonentin borcu*

3.2.1.3. İstifadəçiyə (abonentə) dəyişdirilməsini nəzərdə tutduğu məlumatların ekranda göstərilən xanalara daxil edilməsinə icazə verilir.

3.2.1.4. Əhali qrupu üzrə "Sudan istifadə və tullantı sularının axıdılması xidmətləri" üzrə borcu olan abonentlərə məlumatlarda dəyişiklik aparmağa icazə verilmir və borcun ödənilməsi ilə bağlı aşağıda göstərilən əməliyyatlardan biri aparılmadığı halda müraciətin qəbul olunmadığı bildirilir.

Borcu olan abonentlərdən müraciət zamanı aşağıda qeyd olunan məlumatlardan birini seçməsi tələb edilir:

- *Borcun ödənilməsi*
- *Borcun ödənilməsindən imtina*

Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi əməliyyatının aparılması üçün borc ödənilməlidir. Abonent borcun ödənilməsindən imtina etdiyi halda ona aid yaşayış obyektinin (mənzil, fərdi yaşayış evi və bağ evi) yerləşdiyi ərazi üzrə müvafiq rayon sukanal idarəsinə müraciət etməsi məqsədəuyğun hesab edilir.

3.2.1.5. Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi üçün aşağıda qeyd olunan sənədlərin və məlumatların sistemə daxil etməsi tələb olunur:

- Şəxsiyyət vəsiqəsinin surəti; *

- Abonentə aid əmlaka mülkiyyət və ya istifadə hüququnu təsdiq edən sənədin surəti; *

- Mənzil üçün tələb olunan sənəd - *mənzilin abonentə məxsus və ya onun qanuni istifadəsində olduğunu təsdiq edən sənəd (Daşınmaz əmlakın dövlət reyestrindən çıxarış, qeydiyyat vəsiqəsi. Yaşayış obeyktinə mülkiyyət hüququnu təsdiq edən sənəd olmadıqda isə sərəncam, qərar, müqavilə, order və qanunvericilikdə nəzərə tutulmuş digər sənədlər),*

- Fərdi yaşayış və bağ 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 obeyktinə 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 obyektindən istifadə hüququnu təsdiq edən sənəd kimi icarə müqaviləsini təqdim edirsə, bu halda icarəyə götürdüyü əmlakla bağlı mülkiyyət hüququnu təsdiq edən müvafiq sənədin də təqdim edilməsi vacibdir.*

- Mənzil istismar sahəsindən ailə tərkibi haqqında arayışın surəti; *

- Əlaqə telefonu *(stasionar telefon nömrəsi olmadıqda mobil nömrənin daxil edilməsi vacibdir);* *

- Abonentin elektron poçt ünvanı* - *məlumatların mübadiləsi prossesi zamanı müraciət edən şəxslə əlaqə yaradılması üçün elektron poçt ünvanının real və aktiv olması mütləqdir. Əks halda müraciət edən şəxslə əlaqə yaradıla bilinmədiyi üçün əməliyyat tamamlanmamış hesab olunacaqdır;*

- Şəxsiyyətin fərdi identifikasiya nömrəsi *(Azərsu ASC-nin web səhifəsində, elektron xidmətin göstərildiyi ünvanda fərdi idnetifikasiya nömrəsi (FİN) ilə bağlı izahat verilmişdir);*

-Təhlükəsizlik kodu. *

Qeyd: * - ilə işarələnən məlumatların daxil edilməsi məcburidir.

3.2.2. **Sorğunun qəbulu -** *İstifadəçinin müraciəti qəbul olunaraq Cəmiyyətin müvafiq struktur bölməsinə göndərilir və istifadəçi tərəfindən daxil edilmiş məlumatların düzgünlüyü yoxlanılır.*

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

3.3.1. **Sorğunun qəbul edilməsi:** *Xüsusi hallar istisna olmaqla elektron xidmətin fasiləsizliyi təmin edilir.*

3.3.2. **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.*

3.3.3. Abonent məlumatlarının dəyişdirilməsi nəzərdə tutulan obyektə aid su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətləri üzrə qalıq borcun ödənilməsindən imtina edildikdə, həmçinin təqdim olunan sənədlər və daxil edilmiş məlumatlar düzgün olmadıqda xidmətin göstərilməsindən imtina edilir.

3.4. **Sorğunun icrası:** *Sorğu qəbul edildikdən sonra icra üçün müvafiq struktur vahidinə təqdim edilir. Sorğunun nəticəsi barədə məlumat müraciət edən şəxsin elektron poçt ünvanına göndərilir.*

3.5. **Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:** *Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin müvafiq struktur bölmələri (Abonent İşləri Departamenti, İşlər İdarəsi, müvafiq rayon Sukanal idarəsi 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.