



Təsdiq edirəm

“Azərsu” Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qorxmaz Hüseynov

"Əhali qrupuna aid olan yeni istehlakçının qeydiyyatına alınması" elektron xidməti üzrə inzibati rəqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. Elektron xidmətin adı: "Əhali qrupuna aid olan yeni istehlakçının qeydiyyatına alınması" elektron xidməti

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: Bu xidmət vasitəsilə əhali qrupu üzrə yeni istehlakçılar abonent kimi qeydiyyatına alınması üçün müraciət 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 tarixli 118 nömrəli Qərarı;

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

“Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2011-ci il 23 may 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 qeydiyyatına alındığı gündən ən gec 10 (on) iş günü müddətində cavablandırılır.

1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi: Müraciət formasında qeyd edilmiş bütün xanalar müraciət edən şəxs tərəfindən lazımi qaydada doldurulduqda müraciət qeydiyyatına alınır və ekranda müraciətin qeydə alındığı barədə təsdiq pəncərəsi açılır. Müraciət qeydiyyatına alındıqdan sonra aidiyyəti struktur vahidinin nümayəndələri tərəfindən müraciətin icrası üçün abonentlə su təchizatı və kanalizasiya xidmətlərinin göstərilməsi üçün müqavilə bağlanır.

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:** Əhali qrupu üzrə istehlakçılar

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 istifadəçilərinə təqdim olunan pəncərədən zəruri məlumatlar sistemə elektron formada daxil edilməlidir. Zəruri məlumatların adı bu Reqlamentin 3.1.1-ci bəndində qeyd olunmuşdur.

3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar

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

3.1.1. **Sorğunun formalaşdırılması:** İstifadəçi bu inzibati reqlamentin 2.4-cü bəndində göstərilən internet ünvanlarına daxil olaraq "Əhali qrupuna aid olan yeni istehlakçının qeydiyyatına alınması" elektron xidmətini seçərək Azərbaycan Respublikasının Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi tərəfindən verilmiş "Elektron imza" kartı, Asan imza və ya "Elektron Hökumət" sistemi tərəfindən verilmiş istifadəçi adı və şifrə ilə autentifikasiyadan keçdikdən sonra xidmətdən istifadə edə bilər.

Sorğunun formalaşdırılması aşağıdakı formada həyata keçirilir:

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

- Rayonun adı;
- İstehlakçının ünvanı (küçə/qəsəbə/kənd, ev nömrəsi, mənzil nömrəsi);
- Bina evi və ya həyət evi seçimi;
- İstehlakçının şəxsiyyət vəsiqəsinin FİN kodu;
- Texniki şərt sənədinin elektron formada yüklənməsi (zəruri olduqda);

- Mülkiyyəti təsdiq edən sənədin (çıxarış, sərəncam, bələdiyyə qərarı, order və s.) elektron formada yüklənməsi;
- Yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan şəxslər haqqında arayışın elektron formada yüklənməsi;
- Müraciət edənin telefon nömrəsi;
- Müraciət edənin elektron poçt ünvanı;
- Müraciətlə bağlı qeydlər.

Daxil edilən məlumatlar düzgündürsə “Müraciət et” düyməsi basıldıqda müraciət qeydiyyatda alınır və “Müraciətiniz qeydiyyatda alındı. Xidmətimizdən istifadə etdiyiniz üçün sizə təşəkkür edirik.” məlumatı ekranda göstərilir.

3.1.2. Sorğunun qəbulu:

Müraciətin qeydiyyatda alınaraq cavablandırılması üçün Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidinə yönləndirilir.

Xidmətdən istifadə etmək üçün sistemə doğru məlumatlar daxil edilməlidir. Əks halda müraciət etibarsız sayılır və sorğunun icrasından imtina edilir.

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.

3.2. Elektron xidmətin göstərilməsi və ya imtina edilməsi:

3.2.1. 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 yarandıqda xidmətin göstərilməsindən imtina edilir.

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

Müraciət formasının doldurulmasındakı uyğunsuzluqlar və yanlışlıqlar aradan qaldırılmayanadək müraciətin qəbulundan imtina edilir.

Qeydə alınmış müraciətlərin məlumatlarında sonradan uyğunsuzluqlar və yanlışlıqlar aşkar edildikdə, lazımi sənədlər təqdim edilmədikdə bu barədə müraciət edən şəxs elektron poçt vasitəsilə məlumatlandırılaraq müraciətin yerinə yetirilməsindən imtina edilə bilər.

3.2.2. Sorğunun qəbulu: 3.2.1-ci bənddə sadalanan hallar istisna olmaqla elektron xidmətin fasiləsizliyi təmin edilir. 3.1.1 bəndindəki tələblər yerinə yetirildikdə sorğu qəbul olunur.

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 17 iyul tarixli 262 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Sudan İstifadə Qaydaları”nın 1.8-ci bəndinə əsasən tikintisi başa çatmış çoxmənzilli yaşayış binalarının mənzil mülkiyyətçiləri ilə fərdi müqavilələr bağlanması üçün müraciət daxili təchizat sistemi texniki şərtlərə uyğun qurulduqdan sonra qəbul olunur.

3.3. Sorğunun icrası:

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

Elektron xidmətin göstərilməsinə “Azərsu” ASC-nin müvafiq sukanal idarəsi məsuliyyət daşıyır.

Abonent və yaxud nümayəndəsi tərəfindən göndərilən müraciətə aidiyyəti əməkdaşlar tərəfindən baxılır və təqdim olunan sənədlər düzgün olduğu təqdirdə müraciət icra üçün qəbul olunur. Yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan şəxslər haqqında arayış təqdim olunmadıqda və ya yaşayış yeri üzrə qeydiyyatda olan şəxslərin sayı mövcud vəziyyətə uyğun olmadığı halda, sudan

istifadə edən şəxslərin sayı orta statistik əhali sayına uyğun olaraq hesablanır. Sənədlər əsasında baza məlumatları yoxlanılaraq abonent bazasında müvafiq qeydlər aparılır.

İstehlakçının elektron poçt ünvanına müvafiq sukanal idarəsinə yaxınlaşması və yeni müqaviləni imzalaması üçün bildiriş göndərilir. Yeni müqavilə imzalandıqdan sonra imzalanmış müqavilənin 1 nüsxəsi abonentə verilir.

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

Abonentin təqdim etdiyi sənədlər əsasında abonent bazasında müvafiq qeydlər aparılaraq müraciət icra olunur. Müraciətin nəticəndə yeni müqavilə yaranır.

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

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

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

Təqdim olunan məlumatlar düzgün olduğu təqdirdə müraciət icra olunur və abonentin elektron poçt ünvanına yeni müqaviləni imzalaması üçün sukanal idarəsinə yaxınlaşması barədə bildiriş göndərilir.

Müraciətin nəticəndə yaranan yeni müqavilə müvafiq sukanal idarəsində ikitərəfli imzalanaraq istehlakçıya kağız daşıyıcısında təqdim olunur.

3.4. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:

Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidləri (Müştəri xidmətləri departamenti, müvafiq rayon Sukanal İdarəsi və İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları Departamenti) həyata keçirir.

3.5. Elektron xidmətin göstərilməsi üzrə mübahisələr:

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