Təsdiq edirəm

"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qərxmaz Hüseynov

"Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması və bərpası müraciəti" elektron xidməti üzrə inzibati reqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. Elektron xidmətin adı: "Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması və bərpası müraciəti" elektron xidməti

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: Sayğacsız istehlakçıların su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması və bərpası üçün müraciəti

1.3.Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:

"Dövlət orqanlarının və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslərin elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23 may 2011-ci il tarixli 429 nömrəli Fərmanı;

"Elektron hökumət" portalı haqqında Əsasnamə"nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 5 fevral 2013-cü il 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 1 may 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 və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti tərəfindən yaradılan publik hüquqi şəxslər tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları", həmin qaydalara 1 nömrəli əlavə;

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2014-cü il 17 iyul tarixli 262 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş "Sudan istifadə qaydaları".

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 tam avtomatlaşdırılmışdır.

1.7. **Elektron xidmətin icra müddəti**:. Elektron müraciət "Sudan istifadə qaydaları"-nın 8.3-cü yarımbəndinə əsasən qeydiyyata alındığı gündən ən geci 2 (iki) iş günü müddətində cavablandırılır.

1.8. **Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:** Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması müraciəti əsasında sayğacsız istehlakçıların su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti müvəqqəti dayandırılır və ya su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin bərpası müraciəti nəticəsində dayandırılmış su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti bərpa edilir.

2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi

2.1. **Elektron xidmətin növü:** İnteraktiv xidmət

2.2. **Elektron xidmət üzrə ödəniş:** Müraciət ödənişsizdir

2.3. **Elektron xidmətin istifadəçiləri:** Sayğacsız istehlakçılar

2.4. **Elektron xidmətin təqdim olunma yeri:**

http://www.azersu.az

2.5. **Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:**

Xidmət prosesində yaranan hər hansı bir məsələnin aradan qaldırılması, həmçinin metodiki dəstəyin göstərilməsi məqsədilə müraciət edilə bilər.

https://www.azersu.az

e-mail: office@azersu.az

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

Cəmiyyətin "Qaynar xətt" xidməti (955)

2.6. **Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması:** Müraciətin qeydə alınması üçün bu Reqlamentin 3.1.1-ci bəndində qeyd olunan zəruri məlumatlar elektron xidmət istifadəçilərinə təqdim olunan pəncərədə sistemə elektron formada daxil edilməlidir.

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 ünvanında Cəmiyyətə aid xidmətlərə daxil olaraq "Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması və bərpası müraciəti" elektron xidmətini seçərək xidmətdən istifadə edə bilər.

Sorğunun formalaşdırılması aşağıdakı şəkildə həyata keçirilir:

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

- Müraciət edilən abonent kodu;
- Müraciətin səbəbi:

- Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması
- Müvəqqəti dayandırılmış su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin bərpası

- Müraciət edənin telefon nömrəsi;
- Müraciət edənin elektron poçt ünvanı.
- Müraciətin məzmunu ilə bağlı açıqlama və əlavə qeydlər:

Daxil edilən məlumatlar düzgündürsə (abonent kodunun doğruluğu, məlumatların daxil edilməsi və formatının düzgün olması) "Müraciət et" düyməsi basıldıqda müraciət qeydiyyata alınır və "Müraciətiniz qeydiyyata alındı. Xidmətimizdən istifadə etdiyiniz üçün sizə təşəkkür edirik" məlumatı ekranda göstərilir.
Abonentin borcu olduqda müraciət qəbul olunmur və ödənişin edilməsi üçün "Müraciət edilən kod üzrə borc mövcuddur. Müraciət etmək üçün borcun ödənilməsi zəruridir." xəbərdarlığı verilir və borcun ödənməsi üçün müvafiq xidmətə keçid pəncərəsi açılır. Borc ödənildiyi təqdirdə "Davam et" seçimi verilməklə müraciət sistem tərəfindən avtomatik qeydiyyata alınır.
Müraciət qeydiyyata alındıqda sistem tərəfindən avtomatik olaraq istehlakçının elektron poçt ünvanına müraciətin qeydiyyata alınması ilə bağlı məlumat göndərilir.

3.1.2. **Sorğunun qəbulu:**
Sistemdə qeydiyyata alınan müraciət icra olunması üçün sistem tərəfindən avtomatik Cəmiyyətin müvafiq sukanal idarəsinə yönləndirilir.
Xidmətdən istifadə etmək üçün sistemə doğru məlumatlar daxil edilməlidir. Əks halda müraciət etibarsız sayılır və sorğunun icrasından Cəmiyyətin müvafiq sukanal idarəsində 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 nömrələri təqdim olunmalıdır.

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

3.2.1. **Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları:**
Məlumat bazası ilə şəbəkə əlaqəsi kəsildikdə, məlumat mərkəzlərində aparılan profilaktik tədbirlər həyata keçirilidikdə və ya elektron xidmətin göstərilməsində müvəqqəti fasilələr yarandıqda xidmətin göstərilməsindən imtina edilir.
Qeydə alınmış müraciətlərin məlumatlarında (düzgün olmayan abonent kodu təqdim edildikdə) icra zamanı uyğunsuzluqlar və yanlışlıqlar aşkar edildikdə xidmətin göstərilməsindən imtina edilə bilər.
Borc araşdırılması barəsində müraciəti olan abonentlərdə müraciət qəbul edilmir və bu barədə müraciət ekranında xəbərdarlıq göstərilir.
Borcu olan abonentlər xidmətdən istifadə edə bilməz.
İstəyə görə su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti müvəqqəti dayandırıldıqdan sonra özbaşına qoşulma halı aşkar edildikdə müraciət etibarsız hesab edilir və xidmətlərə görə hesabat dayandırıldığı gündən sistem tərəfindən avtomatik olaraq bərpa edilir.

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.

F.F

3.3. **Sorğunun icrası:**

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

Abonent bir müddət su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətlərindən istifadə etməyəcəyi təqdirdə cari borclarını ödəyərək "Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması" ilə bağlı müraciət edir. Müraciətin icra olunması üçün informasiya sistemində müvafiq iş əmri yaradılır və müraciət ilə əlaqədar prosedurlar həyata keçirilərək abonentin su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti dayandırılır. İş yekunlaşdıqda iş əmri cavabı sistemə işlənir və xidmət tamamlanır. İşin icra nəticəsi barədə məlumat (iş əmri cavabı) abonentin elektron poçt ünvanına da göndərilir.

Müvəqqəti olaraq su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətlərindən istifadəsi dayandırılan bir abonent "Müvəqqəti dayandırılmış su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin bərpası" ilə bağlı müraciət edir. Müraciətin icra olunması üçün informasiya sistemində müvafiq iş əmri yaradılır və müraciət ilə əlaqədar prosedurlar həyata keçirilərək abonentin su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti bərpa olunur. İş yekunlaşdıqda iş əmri cavabı sistemə işlənir və müraciət tamamlanır. İşin icra nəticəsi barədə məlumat (iş əmri cavabı) abonentin elektron poçt ünvanına da göndərilir.

Qeydiyyata alınmış elektron xidmətin göstərilməsinə "Azərsu" ASC-nin müvafiq sukanal idarəsi məsuliyyət daşıyır.

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

Abonentin müvəqqəti müddətə su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətindən istifadə etməyəcəyinə dair müraciətinin qeydiyyata alınması üçün bütün borcları ödənməlidir. Borc araşdırılması müraciəti olan abonentlərdə bu müraciət qəbul edilmir. Reqlamentin 3.1.1 bəndindəki məlumatlar daxil edildikdən sonra müraciət qəbul olunur.

"Su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin müvəqqəti dayandırılması" müraciəti əsasında informasiya sistemində müvafiq iş əmri yaradılır. İş əmri sənədi Cəmiyyətin sukanal idarəsinin müvafiq əməkdaşı və abonent arasında abonentin yaşadığı ünvanda qarşılıqlı imzalandıqdan sonra su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti dayandırılır. İş yekunlaşdıqdan sonra Cəmiyyətin sukanal idarəsinin müvafiq əməkdaşı tərəfindən iş əmri cavabı sistemə işlənir, abonentin müqaviləsi müvəqqəti bağlama vəziyyətinə keçirilir və müraciət tamamlanır. Abonentin su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti dayandırıldığı müddət ərzində abonentə faktura çıxarılmır.

"Müvəqqəti dayandırılmış su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin bərpası" müraciəti əsasında müvəqqəti olaraq su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti dayandırılan bir abonentin suyunun açılması əməliyyatı aparılır. Abonent müvəqqəti olaraq bağlı olan su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidmətinin bərpası üçün yenidən müraciət edir. Müraciət əsasında informasiya sistemində müvafiq iş əmri yaradılır. İş əmri sənədi Cəmiyyətin sukanal idarəsinin müvafiq əməkdaşı və abonent arasında abonentin yaşadığı ünvanda qarşılıqlı imzalandıqdan sonra su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti bərpa olunur. İş yekunlaşdıqdan sonra Cəmiyyətin sukanal idarəsinin müvafiq əməkdaşı tərəfindən iş əmri cavabı sistemə işlənir, abonentin müqaviləsi aktiv vəziyyətə gətirilir və müraciət tamamlanır. Bununla da abonentin dayandırılan su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti bərpa edilir.

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

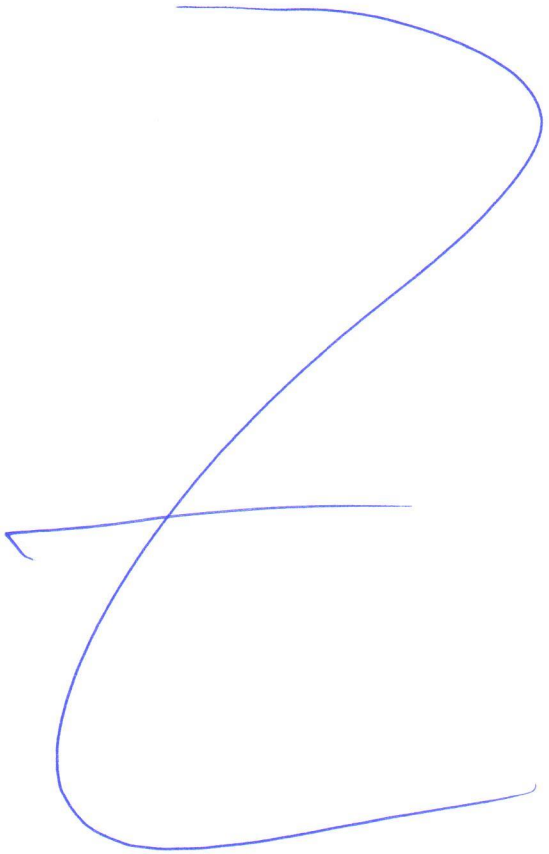
3.3.3. **İnzibati əməliyyatda iştirak edən digər dövlət qurumu haqqında məlumat:** Yoxdur.

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

Abonentin müraciətinin icrasının nəticəsində su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti müvəqqəti dayandırılır və ya müvəqqəti dayandırılmış su təchizatı və tullantı sularının axıdılması xidməti bərpa olunur.

3.4. **Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:**

Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin Müştəri xidmətləri departamenti, müvafiq rayon Sukanal İdarəsinin nəzarəti təmin edəcək aidiyyatı rəhbər şəxsləri və İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları Departamenti həyata keçirir.

3.5. **Elektron xidmətin göstərilməsi üzrə mübahisələr:**

İstifadəçilərin bu elektron xidmətin göstərilməsi ilə bağlı yaranan mübahisəli məsələlərlə bağlı qanunvericiliyə uyğun olaraq şikayət etmək hüquqları vardır.