



Təsdiq edirəm

"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qorxmaz Hüseynov

"Su saygılarının quraşdırılması müraciəti" elektron xidməti üzrə inzibati rəqlament

1. Ümumi müddəələr

1.1. Elektron xidmətin adı: "Su saygılarının quraşdırılması müraciəti" elektron xidməti

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: Bu xidmət vasitəsilə istehlakçılar su saygıının quraşdırılması üçün müraciət göndərə bilərlər.

1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:

"Elektron hökumət" portalı haqqında Əsasnamənin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 5 fevral 2013-cü il tarixli 813 nömrəli Fərmani, "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"ın 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;

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

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

"Azərsu" ASC-nin 11.03.2015-ci il tarixli 106 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş Abonent xidmətlərinə dair təlimat.

1.4. Elektron xidməti göstərən qurumun adı: "Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti

1.5. Elektron xidmətin digər icraçılari: Yoxdur

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

1.7. Elektron xidmətin icra müddəti: Elektron müraciət qeydiyyata alındığı gündən ən gec 15 (on beş) iş günü müddətində cavablandırılır.

1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi: Müraciətin icrasının nəticəsində istehlakçının su xəttinə tipi təsdiq edilərək dövlət reyestrinə daxil edilmiş və sertifikatlaşdırılmış müvafiq saygac quraşdırılır və ya istehlakçılar tərəfindən quraşdırılan tipi təsdiq edilərək dövlət reyestrinə daxil edilmiş və sertifikatlaşdırılmış müvafiq saygac istismara qəbul edilir.

B.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

2.4. Elektron xidmətin təqdim olunma yeri:

<http://www.azersu.az>

2.5. Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:

Xidmət prosesində yaranan hər hansı bir anlaşılmazlığın 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 qeydiyyata 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 formalasdırılması: İstifadəçi bu inzibati reqlamentin 2.4-cü bəndində göstərilən internet ünvanından Cəmiyyətə aid xidmətlərə daxil olaraq "Su saygacının quraşdırılması müraciəti" elektron xidmətini seçərək xidmətdən istifadə edə bilər.

Sorğunun formalasdırılması aşağıdakı formada həyata keçirilir:

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

- Abonent kodu
- Müraciət səbəbi
 - o Su saygacının quraşdırılması
 - o İstehlakçı tərəfindən quraşdırılan saygacın istismara qəbul olunması
- Müraciət edənin əlaqə telefonu
- Müraciət edənin elektron poçt ünvanı
- Müraciətlə bağlı digər qeydlər.

Daxil edilən məlumatlar düzgündürsə “Müraciət et” düyməsi basıldıqda müraciət qeydiyyata alınır və “Müraciətiniz qeydiyyata alındı. Xidmətimizdən istifadə etdiyiniz üçün sizə təşəkkür edirik.” məlumatı ekranda göstərilir və 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 dərhal Cəmiyyətin müvafiq sukanal idarəsinə yönləndirilir.

Xidmətdən istifadə etmək üçün sistemə doğru məlumatlar daxil edilməlidir. Öks 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 keçirildikdə elektron xidmətin göstərilməsində müvəqqəti fasılələr yarandıqda xidmətin göstərilməsindən imtina edilir.

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

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

Qeydə alınmış müraciətlərin məlumatlarında uyğunsuzluqlar və yanlışlıqlar aşkar edildikdə xidmətin göstərilməsindən imtina edilə bilər.

Saygac ehtiyatı olmadıqda, istehlakçının su təchizatı xətti uyğun olmadıqda, müraciət edilən ərazinin saygaclaşdırılması ilə əlaqədar icrasına yaxın müddətlərdə başlanılaçqay layihə olduqda xidmətin həyata keçirilməsi dayandırıla bilər və imtina səbəbi qeyd edilərək bu barədə müraciət edən şəxs elektron poçt vasitəsilə məlumatlandırıllaraq müraciətin yerinə yetirilməsindən imtina edilə bilər.

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

Müraciətin icra olunması üçün müvafiq iş əmri yaradılır, yaradılmış iş əmrinə Müştəri xidmətləri şöbəsinin qrup rəhbəri tərəfindən icraçılar təyin edilir və saygac quraşdırılması(abonent tərəfindən normativlərə uyğun quraşdırılmış su saygacının istismara qəbulu) ilə əlaqədar prosedurlar həyata keçirilir. İş icra edildikdən sonra iş icraçısı tərəfindən müvafiq iş əmri (saygac quraşdırma aktı) tərtib edilir. İş əmri (saygac quraşdırma aktı) iş icraçısı, müvafiq sukanal idarəsinin məsul şəxsi və istehlakçı tərəfindən imzalanır və bir nüsxəsi abonentə təqdim edilir. Qeyri-əhali abonentləri ilə saygac quraşdırılmasına dair müqavilə imzalanır. Müqavilə əsasında saygacın quraşdırılmasına dair hesab-faktura abonentə təqdim olunur və ödəniş həyata keçirildikdən sonra saygac quraşdırılması ilə əlaqədar prosedurlar həyata keçirilir. Saygac ehtiyatı olmadıqda müraciət icratda saxlanılır, abonentin su xətti uyğun olmadıqda isə iş icra edilmir.

İş yekunlaşdıqda iş əmri cavabı sistemə işlənir və müraciət tamamlanır. İşin icra nəticəsi barədə məlumat (iş əmri cavabı) abonentin elektron poçt ünvanına göndəriləcəkdir.

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

Abonentin müraciətinin nəticəsində saygac quraşdırılır.

Xidmətin yerinə yetirilmə müddəti reqlamentin 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 olduqda, saygac ehtiyyatı olduqda və abonentin su xətti saygac quraşdırılması üçün uyğun olduğu təqdirdə müraciət icra olunur.

Müraciətin icrası nəticəsində müvafiq iş əmri (saygac quraşdırma aktı) tərtib edilir və bir nüsxəsi abonentə təqdim edilir.

3.4. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:

Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidləri (Müştəri xidmətləri departamenti, müvafiq rayon Sukanal İdarəsinin nəzarəti təmin edəcək aidiyyatı əməkdaşları 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.

