

Təsdiq edirəm



"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin sədri

Qorxmaz Hüseynov

## "Borcun aşdırılması üzrə müraciət" elektron xidməti üzrə inzibati rəqlament

### 1. Ümumi müddəələr

**1.1. Elektron xidmətin adı:** "Borcun aşdırılması üzrə müraciət" elektron xidməti

**1.2. Elektron xidmətin məzmunu:** Bu xidmət vasitəsilə istehlakçılar faktura borcunun aşdırılması üçün müraciət edə 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 Fərmanı, ""Elektron hökumət" pərtalına 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;

"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 Fərmanı.

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 icraçıları:** Yoxdur

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

**1.7. Elektron xidmətin icra müddəti:** Elektron müraciətlərin icrası cari ayda yaranmış fakturalarda 15 iş günü, cari aydan əvvəlki dövr fakturalarında borcların aşdırılması 1 ay müddədə aparılır.

**1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:** İstehlakçının borcu dəqiqləşdirilir.

R.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:** Mexaniki saygacı olan istehlakçılar

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

<http://www.azersu.az>

<https://www.e-gov.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 istifadəçiləri üçün verilən 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 ünvanlarına daxil olaraq “İstehlakçıların faktura məlumatlarının araşdırılması müraciəti” elektron xidmətini seçərkən 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 keçidkən sonra 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
- Xətalı faktura nömrəsi
- Müraciət səbəbi (Saygac göstəricisinin səhv oxunması, Aşağı göstərici, Xidmət növünə etiraz)

Faktura nömrəsinə uyğun informasiya sistemində qeydiyyatda olan aşağıdakı məlumatlar ekranda göstərilir.

- Saygacın nömrəsi
- Plombun nömrəsi
- Saygacın son göstəricisi
- Saygac şəklinin fayl formasında yüklənməsi (pdf,jpg,jpeg,png formatında)
- Müraciət edənin telefon nömrəsi
- Müraciət edənin elektron poçt ünvanı

Saygacın çəkilən şəklində saygacın zavod nömrəsi və göstəricisi eyni şəkildə aydın görsənməlidir. Ünvanda bir neçə saygac olduğu halda hər bir saygacın məlumatı və şəkli ayrılıqda daxil edilməlidir.

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

### 3.1.2. Sorğunun qəbulu:

Müraciət cavablandırılması üçün Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidinə yönəldirilir.

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 keçrildikdə elektron xidmətin göstərilməsində müvəqqəti fasilələr yarandıqda xidmətin göstərilməsindən imtina edilir.

[www.e-gov.az](http://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 sonradan uyğunsuzluqlar və yanlışlıqlar aşkar edildikdə, bu barədə müraciət edən şəxs elektron poçt vasitəsilə və ya müraciətdə qeyd olunan telefon nömrəsi vasitəsilə məlumatlandırıllaraq 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-ci bənddəki tələblər yerinə yetirildikdə sorğu qəbul olunur.

### 3.3. Sorğunun icrası:

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

Abonentin elektron müraciəti qeydiyyata alındıqdan sonra adiyyəti üzrə “Azərsu” ASC-nin müvafiq sukanal idarəsinə icraya göndərilir. Sukanal idarəsinin operatoru tərəfindən borcun yaranmasına səbəb olan xətalı məlumatlar araşdırılır. Təqdim olunan saygac göstəricisinin əlavə olaraq yerində yoxlanılmasına ehtiyac yarandıqda müvafiq iş əmri yaradılır. İş əmri əsasında icraçı yerində saygac göstəricilərinin dəqiqləşdirilməsi ilə əlaqədar və digər araşdırımları apararaq nəticələri Müştəri xidmətləri şöbəsinə təhvil verir. İş əmrinin nəticəsindən asılı olaraq abonentin

borcuna düzəliş edilməli olduğu hallarda sənədlər "Azərsu" ASC-nin İstehlakçılarından daxil olmuş ərizələrin və şikayətlərin araşdırılması ilə bağlı daimi fəaliyyət göstərən komissiyasına göndərilir və əldə olunan nəticə əsasında ehtiyac yarandığı təqdirdə istehlakçının borcuna düzəliş edilir. Müraciət əsassızırsa istehlakçının borcuna düzəliş edilmir və istehlakçıya bu barədə məlumat verilir.

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

Müraciət icra olunduqda istehlakçının borcu dəqiqləşdirilir.

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 olduğu təqdirdə müraciət icra olunur və istehlakçının elektron poçt ünvanına müraciətin icra olunma nəticəsi haqda məlumat göndərilir.

İstehlakçı müraciətin nəticəsi haqda məlumatı [www.e-gov.az](http://www.e-gov.az) portalında xidmətin təqdim olunduğu səhifədə "Müraciətin statusunu yoxla" bölməsindən əldə edə bilər.

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

Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Cəmiyyətin müvafiq struktur vahidləri (Müştəri xidmətləri departamenti 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.

