|  |
| --- |
| **Azərbaycan Respublikası**  **Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi**  **kollegiyasının 2013-cü il “03” oktyabr tarixli**  **08 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmişdir** |

**İnternet xidmətlərinə qoşulma üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu üzrə**

**inzibati reqlament**

**1. Ümumi müddəalar**

**1.1. Elektron xidmətin adı:**İnternet xidmətlərinə qoşulma üçün müraciətin və sənədlərin qəbulu.

**1.2. Elektron xidmətin məzmunu:**Bu xidmət Azərbaycan Respublikası Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin Məlumat Hesablama Mərkəzinin (bundan sonra - MHM) “AzDataKom” və “Bakı Telefon rabitəsi” İstehsalat Birliyinin (bundan sonra - BİTRİB) “Bakinternet” ADSL internet xidmətlərinə qoşulmaq üçün müraciətin və tələb olunan sənədlərin elektron formada qəbul edilməsindən və nəticəsi barədə istifadəçiyə məlumat verilməsindən ibarətdir.

**1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:**

- “Telekommunikasiya haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu (33-cü maddə);

- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2004-cü il 10 avqust tarixli 111 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyi haqqında Əsasnamə” (10.46-cı bənd);

- “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2011-ci il 23 may tarixli 429 nömrəli Fərmanı (2-ci və 2-1-ci hissələr);

- Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin  2011-ci il 24 noyabr tarixli 191 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları” və “Elektron xidmət növlərinin Siyahısı” (15.8-ci bənd).

**1.4. Elektron xidməti göstərən dövlət qurumunun adı:**MHM (“AzDataKom” ADSL internet xidmətləri üzrə) və BİTRİB (“Bakinternet” ADSL internet xidmətləri üzrə).

**1.5. Elektron xidmətin digər icraçıları:** Yoxdur.

**1.6. Elektron xidmətin avtomatlaşdırılma səviyyəsi:** Elektron xidmət qismən avtomatlaşdırılmışdır.

**1.7. Elektron xidmətin icra müddəti:**Bu inzibati reqlamentin 1.2-ci bəndində göstərilən xidmətin göstərilməsinə görə nəzərdə tutulan ödəniş həyata keçirildikdən sonra internetə qoşulma 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq icra edilir.

**1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:**İstifadəçi internet xidmətlərinə qoşulur.

**2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi**

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

**2.2.** **Elektron xidmət üzrə ödəniş:**Ödənişli.

**2.2.1.** İnternet xidmətlərinə qoşulma xidmətinin göstərilməsinə görə nəzərdə tutulan ödənişlər MHM tərəfindən təsdiq edilmiş tariflərə əsasən müəyyən edilir.

Ödəmə üsulları -nağd şəkildə (poçt şöbələri və telefon (telekommunikasiya) qovşaqlarında), elektron ödəmə sistemləri, o cümlədən internet vasitəsilə.

Ödəniş müddəti - xidmətin göstərilməsindən imtina edilməməsi barədə bildirişin göndərildiyi andan 2 (iki) gün ərzində.

Göstərilən müddət ərzində ödəniş aparılmazsa sifariş avtomatik olaraq ləğv olunur.

**2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri:**Fiziki və hüquqi şəxslər.

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

- https://www.e-gov.az

- http://www.mincom.gov.az/e-xidmetler/

- http://www.rabita.az

**2.5. Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:**

- İnternet ünvanı: https://www.e-gov.az

- İnternet ünvanı: http://www.mincom.gov.az

- İnternet ünvanı: http://www.rabita.az

- Elektron poçt: mincom@mincom.gov.az, office@rabita.az

- Telefon: MHM: 157, (+99412) 565-18-07, (+99412) 498-80-44, (+99412) 598-41-00

**2.6.** **Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması:**

**2.6.1. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər dövlət orqanlarının informasiya ehtiyatında olduqda:** Elektron xidmətin göstərilməsi üçün şəxsiyyət vəsiqəsinin PİN kodu müraciət formasına daxil edilir;

**3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar**

**3.1. İnteraktiv xidmətlər üçün sorğu:**

**3.1.1. Sorğunun formalaşdırılması:**İstifadəçi buinzibati reqlamentin 2.4-cü bəndində göstərilən internet ünvanlara daxil olaraq müəyyənləşdirilmişavtorizasiya prosesini keçdikdən sonra açılan səhifədə öz telefon nömrəsini seçir. Bundan sonra açılan müraciət formasını doldurur və şəxsiyyət vəsiqəsinin PİN kodunu əlavə edərək göndərir.

**3.1.2. Sorğunun qəbulu:** Sorğu bu inzibati reqlamentin 2.4-cü bəndində göstərilən internet ünvanlara daxil olduğu tarixdə qeydə alınır və bu barədə dərhal istifadəçinin elektron poçt ünvanına bildiriş göndərilir.

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

**3.2.1. Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları:**İnternet xidmətlərinə qoşulma üçün texniki imkan olmadıqda, istifadəçi tərəfindən şəxsiyyət vəsiqəsinin PİN kodu düzgün daxil edilmədikdə və yaxidmətin göstərilməsi üçün bu inzibati reqlamentin 2.2.1-ci yarımbəndində müəyyən olunmuş qaydada və müddətdə ödəniş aparılmadıqda sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina edilir və bu barədə istifadəçinin elektron poçt ünvanına bildiriş göndərilir.

**3.2.2. Sorğunun qəbulu:** İnternetxidmətlərinə qoşulma üçün texniki imkan olduqda, bu inzibati reqlamentin 2.6-cı bəndində nəzərdə tutulmuş məlumatlar istifadəçi tərəfindən düzgün daxil edildikdə və qeyd olunan müddətdə ödəniş aparıldıqda sorğu qəbul edilir.

**3.3. Sorğunun icrası:**

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

1. internet xidmətlərinə qoşulma ilə bağlı sorğunun formalaşdırılması;

2. internet xidmətlərinə qoşulma üçün texniki imkanın araşdırılması;

3. ödənişin aparılması;

4. internet xidmətlərinə qoşulmanın icra edilməsi.

Sorğunun qeyd olunan müddətdə icra olunmasına görə MHM məsuliyyət daşıyır.

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

1.İnternet xidmətlərinə qoşulma ilə bağlı sorğunun formalaşdırılması istifadəçinin tələb olunan məlumatları daxil etməsi müddətindən asılıdır.

2. İnternet xidmətlərinə qoşulma üçün texniki imkanın araşdırılması sifarişin informasiya sistemində emalı müddətindən asılıdır.

3. Ödənişin aparılması xidmətin göstərilməsindən imtina edilməməsi barədə bildirişin göndərildiyi andan 2 (iki) gün ərzində həyata keçirilməlidir.

4. İnternet xidmətlərinə qoşulmanın icra edilməsi xidmətin göstərilməsinə görə nəzərdə tutulan ödəniş həyata keçirildikdən sonra 3 (üç) iş günü ərzində təmin olunur.

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

**3.3.4. Hər bir inzibati prosedurun nəticəsi və onun verilməsi qaydası:**Sorğu qəbul edildikdən sonrainternet xidmətlərinə qoşulma üçün texniki imkanın mövcudluğu informasiya sistemi tərəfindən yoxlanılır. Bu imkan mövcud olduqda xidmətin göstərilməsindən imtina edilməməsi barədə istifadəçinin elektron poçt ünvanına bildiriş göndərilir. Xidmətin göstərilməsi üçün bu inzibati reqlamentin 2.2.1-ci yarımbəndində müəyyən olunmuş qaydada və müddətdə ödəniş aparıldıqdan sonra internetə qoşulma 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq icra edilir.

**3.4. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:**Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti MHM həyata keçirir.

**3.4.1. Nəzarət forması:**Daxil olan sorğuların vaxtında icra olunmasına nəzarət məqsədilə onların avtomatlaşdırılmış rejimdə monitorinqi aparılır.

**3.4.2. Nəzarət qaydası:**Vaxtında icra olunmayan sorğular avtomatik olaraq xüsusi rejimdə göstərilir və həmin rejimə düşmüş sifarişlər sistemin fəaliyyətinə məsul şəxslər tərəfindən mütəmadi izlənilir.

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

**3.5.1. İstifadəçinin şikayət etmək hüququ haqqında məlumat:**İstifadəçi göstərilən elektron xidmətlə bağlı onu razı salmayan istənilən məsələ barədə yuxarı səlahiyyətli orqana (vəzifəli şəxsə) inzibati qaydada və məhkəməyə şikayət edə bilər.

**3.5.2. Şikayətin əsaslandırılması və baxılması üçün lazım olan informasiya:**Şikayət kağız üzərində və ya elektron formada tərtib olunur. Kağız üzərində şikayət Azərbaycan Respublikası Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin poçt ünvanına, elektron şikayət isə bu inzibati reqlamentin 2.5-ci bəndində göstərilən elektron poçt ünvanlarına göndərilir. Şikayətdə şikayəti verən şəxsin adı, atasının adı, soyadı, ünvanı, poçt və ya elektron poçt ünvanı, yaxud işlədiyi yer göstərilməlidir.

**3.5.3. Şikayətin baxılma müddəti:**Şikayətə “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 78.1-ci maddəsində müəyyən olunmuş müddətdə baxılır.