|  |
| --- |
| *Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin Kollegiyasının 2014-cü il 5 mart tarixli 1/1-05 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmişdir.* |

**“ASAN xidmət” mərkəzlərində göstərilən xidmətlərdən istifadə məqsədi ilə onlayn növbənin tutulması” elektron xidməti üzrə inzibati reqlament**

**1.**     **Ümumi müddəalar**

**1.1.**    ***Elektron xidmətin adı:****“ASAN xidmət” mərkəzlərində göstərilən xidmətlərdən istifadə məqsədi ilə onlayn növbənin tutulması*

**1.2.**    ***Elektron xidmətin məzmunu:****“ASAN xidmət” mərkəzlərinin xidmətlərindən yararlanmaq istəyən şəxslərin mərkəzə gəlmədən onlayn növbə götürməsi.*

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

*- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2012-ci il 5 sentyabr tarixli 706 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “ASAN xidmət” mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili və xidmətlərin göstərilməsi Qaydaları”nın 4.4-cü bəndi və 4.6.6.1-ci yarımbəndi;*

*- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” 23 may 2011-ci il tarixli, 429 nömrəli Fərmanının 2-ci və 2-1-ci hissələri;*

*-  Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 noyabr 2011-ci il tarixli 191 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş, 1 nömrəli əlavə - “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları”, həmin Qaydalara 1 nömrəli əlavə, eləcə də “Elektron xidmət növlərinin Siyahısı”nın 37-1.2-ci bəndi.*

**1.4.**    ***Elektron xidməti göstərən dövlət qurumunun adı:****Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi.*

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

**1.6.**    ***Elektron xidmətin avtomatlaşdırılma səviyyəsi:****Tam avtomatlaşdırılmışdır.*

**1.7.**    ***Elektron xidmətin icra müddəti:****Elektron xidmətin icra müddəti sorğunun informasiya sistemində emalı müddətinə bərabərdir.*

**1.8.**    ***Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:****“ASAN xidmət” mərkəzlərinin xidmətlərindən istifadə etmək üçün onlayn növbənin götürülməsi.*

**2.**     **Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi**

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

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

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

**2.4.**    ***Elektron xidmətin təqdim olunma yeri:***[*http://onlaynnovbe.asan.gov.az/site/novbe*](http://onlaynnovbe.asan.gov.az/site/novbe)

**2.5.**    ***Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:***

-            [*http://asan.gov.az*](http://asan.gov.az/)

-            *Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 108 nömrəli “ Çağrı” mərkəzi*

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

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

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

***3.1.1.***  ***Sorğunun formalaşdırılması:****“ASAN xidmət” mərkəzlərinin xidmətlərindən istifadə etmək istəyən şəxslər tərəfindən ən geci 1 gün əvvəldən bu reqlamentin 2.4-cü bəndində qeyd olunan elektron ünvanda göstərilən ərizə forması doldurularaq “təsdiqedici şifrə e-poçt ünvanına göndərilsin” düyməsi sıxılır. E-poçt ünvanına göndərilən təsdiqedici şifrə ərizənin sonuna əlavə edilir, “göndər” düyməsi sıxılır və onlayn növbə sifarişi qeyd olunan ünvana yüklənir.*

***3.1.2.***  ***Sorğunun qəbulu:****sorğu internet səhifəsinə daxil olduğu gün qeydiyyata alınır. Sorğunun qəbul edilməsi ilə bağlı istifadəçinin elektron poçtuna dərhal bildiriş və sifariş kodu göndərilir.*

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

***3.2.1.***  ***Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları:****Təqdim olunmuş məlumatlarda çatışmazlıqlar (ərizə formasının tam doldurulmaması, yanlış məlumatların daxil edilməsi) aşkar edildikdə sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina edilir və ekranda imtinanın səbəblərini göstərən məlumat lövhəsi açılır. Həmçinin, xidmət nəticəsində elektron poçt ünvanına göndərilən təsdiqləyici şifrə səhv daxil edilərsə və ya əldə olunmuş sifariş kodu “ASAN xidmət” mərkəzlərindəki növbə aparatına təyin olunmuş vaxta qədər daxil edilməzsə onlayn növbə götürmə prosesindən imtina edilir.*

***3.2.2.***  ***Sorğunun qəbulu:****Təqdim olunmuş məlumatlar düzgün olduqda sorğu qəbul olunur və bu barədə istifadəçinin elektron poçtuna dərhal bildiriş və sifariş kodu göndərilir.*

*Təyin olunmuş vaxtda istifadəçi “ASAN xidmət” mərkəzinə yaxınlaşaraq sifariş kodunu  növbə aparatına daxil edir və sifariş olunmuş növbəni aktivləşdirir.*

*Əməliyyatın müddəti istifadəçi tərəfindən təyin olunmuş müraciət tarixinədəkdir.*

*Sifariş aktivləşdirildikdən sonra növbə aparatı sıra nömrəsini çap edir və şəxsə təqdim edilir.*

**3.3.**    **Sorğunun icrası:**

***3.3.1.***  **Ardıcıl hər bir inzibati əməliyyat, o cümlədən məsul şəxs haqqında məlumat:**Xidmət tam avtomatlaşdırıldığından hər hansı inzibati əməliyyat mövcud deyil.

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

***3.4.1.***  ***Nəzarət forması:****Elektron xidmətlərin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin İnformasiya texnologiyaları şöbəsi həyata keçirir.*

***3.4.2.***  ***Nəzarət qaydası:****Elektron xidmətin göstərilməsi zamanı yaranan hər hansı anlaşılmazlığın aradan qaldırılması və ya metodiki dəstəyin göstərilməsi məqsədilə “Çağrı” mərkəzi (108) fəaliyyət göstərir.*

**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 Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin 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:****Şikayət inzibati orqana verildikdə, şikayətə**“İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 78-ci maddəsinə əsasən, 1 ay müddətinə baxılır.*

*Məhkəməyə verilən şikayətə Azərbaycan Respublikasının İnzibati Prosessual Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş qaydada baxılır.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | “ASAN xidmət” mərkəzlərində göstərilən  xidmətlərdən istifadə məqsədi ilə onlayn  növbənin tutulması” elektron xidməti üzrə  inzibati reqlament”ə əlavə |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Ad\** | |  | | --- | |  | |
| *Soyad\** | |  | | --- | |  | |
| *Ata adı\** | |  | | --- | |  | |
| *Ş/V seriyası və nömrəsi\** | |  | | --- | |  | |
| *Telefon\** | |  | | --- | |  | |
| *E-poçt\** | |  | | --- | |  | |
|  |  |
| *Xidmətin adı\** | |  | | --- | |  | |
|  |  |
| *Xidmətin Mərkəzi\** | |  | | --- | |  | |
|  |  |
| *Tarix\** | |  | | --- | |  | |
| *Saat\** | |  | | --- | |  | |
|  |  |
|  | |
|  |  |
| *Təsdiqedici şifrə\** | |  | | --- | |  | |
|  |  |
|  |  |