Dövlət xidmətləri haqqında

Azərbaycan Respublikasının Qanunu

Bu Qanun Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 94-cü maddəsinin I hissəsinin 1-ci bəndinə uyğun olaraq, dövlət xidmətləri sahəsində fəaliyyətin təşkilati, hüquqi və iqtisadi əsaslarını müəyyən edir, həmçinin dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində münasibətləri tənzimləyir.

1-ci fəsil
ÜMUMİ MÜDDƏALAR

Maddə 1. Əsas anlayışlar

1.1. Bu Qanunun məqsədləri üçün aşağıdakı əsas anlayışlardan istifadə edilir:

1.1.1. "ASAN xidmət indeksi" - normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulmuş tələblər rəhbər tutulmaqla müəyyən edilən qiymətləndirmə meyarları və altmeyarları vasitəsilə dövlət xidmətlərinin təşkilinin və cari vəziyyətinin öyrənilməsi məqsədilə məlumatların toplanılması və qiymətləndirilməsinin ölçü vahidi;

1.1.2. dövlət xidməti - xidmət təminatçıları tərəfindən səlahiyyətlərinin icrası ilə əlaqədar göstərilən və müəyyən hüquqi nəticənin yaranmasına, yaxud xidmət istifadəçisinə zəruri informasiyanın verilməsinə səbəb olan hərəkətlərin məcmusu;

1.1.3. dövlət xidmətinin dizaynı - dövlət xidmətinin formalaşdırılması sahəsində ehtiyac və tələbləri müəyyən edən, konseptual və funksional həllər toplusu;

1.1.4. dövlət xidmətinin göstərilmə yeri - xidmət təminatçısı tərəfindən öz inzibati binasında və ya ondan kənarda dövlət xidmətinin göstərildiyi məkan, o cümlədən səyyar xidmətin göstərildiyi yer, habelə dövlət xidmətlərinin göstərildiyi vahid xidmət mərkəzi və ya informasiya sistemi;

1.1.5. dövlət xidmətinin reqlamenti - müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanın (qurumun) müəyyən etdiyi nümunəvi formaya uyğun olaraq xidmət təminatçısı tərəfindən təsdiq edilən, dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı normativ hüquqi aktların tələblərini əks etdirən rəsmi sənəd;

1.1.6. Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestri (bundan sonra - DXER) - dövlət xidmətləri barədə məlumatları əks etdirən vahid informasiya sistemi;

1.1.7. dövlət xidmətlərinin keyfiyyətinə nəzarət - xidmət təminatçıları tərəfindən dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı hüquqi aktların tələblərinə riayət edilməsinə nəzarət;

1.1.8. elektron xidmət - dövlət xidmətlərinin informasiya-kommunikasiya texnologiyalarından istifadə edilməklə tərəflər arasında bilavasitə təmas olmadan (xidmətin məqsədləri üçün belə təmasın tələb edildiyi hallar istisna olmaqla) xidmət istifadəçilərinə göstərilmə forması;

1.1.9. xidmət istifadəçiləri - dövlət xidmətindən istifadə üçün müraciət etmiş və ya xidmət göstərilən dövlət və yerli özünidarəetmə orqanları, fiziki və hüquqi şəxslər, o cümlədən dövlət mülkiyyətində olan, paylarının nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslər, digər büdcə təşkilatları və Azərbaycan Respublikasının qanunlarında və tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdə başqa qayda nəzərdə tutulmamışdırsa, əcnəbilər, vətəndaşlığı olmayan şəxslər, xarici hüquqi şəxslər, habelə Azərbaycan Respublikasında akkreditə olunmuş xarici dövlətlərin diplomatik nümayəndəlikləri və konsulluqları, beynəlxalq təşkilatların bölmələri, nümayəndəlikləri və orqanları;

1.1.10. xidmət təminatçısı - dövlət xidmətini göstərən dövlət orqanı və yerli özünidarəetmə orqanı, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxs, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxs, digər büdcə təşkilatı, habelə qanuna əsasən inzibati akt, texniki sənəd və ya digər hüquqmüəyyənedici sənəd qəbul etmək səlahiyyəti verilmiş hər hansı fiziki və ya hüquqi şəxs;

1.1.11. vahid xidmət mərkəzi - dövlət xidmətlərinin xidmət təminatçıları və özəl təşkilatlarla birgə göstərildiyi məkan.

1.2. Bu Qanunda istifadə olunan digər anlayışlar Azərbaycan Respublikasının normativ hüquqi aktlarında nəzərdə tutulan mənaları ifadə edir.

Maddə 2. Dövlət xidmətləri haqqında qanunvericilik

2.1. Dövlət xidmətləri haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasından, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdən, bu Qanundan, "İnzibati icraat haqqında", "Vətəndaşların müraciətləri haqqında", "İnformasiya, informasiyalaşdırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında" və "İnformasiya əldə etmək haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanunlarından, dövlət xidmətlərinin göstərilməsini tənzimləyən sahəvi qanunlardan və Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktlarından ibarətdir.

2.2. Ələt Azad İqtisadi Zonasında dövlət xidmətləri ilə bağlı münasibətlər bu Qanunun 3-cü maddəsi ilə müəyyən edilən prinsiplər nəzərə alınmaqla "Ələt Azad İqtisadi Zonası haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun tələblərinə uyğun olaraq tənzimlənir.

2.3. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı fərdi məlumatların toplanılması, işlənilməsi və mühafizəsi, eləcə də həmin məlumatların toplanıldığı, işlənildiyi və mühafizə olunduğu informasiya ehtiyatlarının və sistemlərinin dövlət qeydiyyatına alınması və dövlət reyestrinə daxil edilməsi "Fərdi məlumatlar haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun tələblərinə uyğun həyata keçirilir.

2.4. Elektron formada göstərilən dövlət xidmətlərinin formalaşdırılması, dizayn edilməsi, təşkili və təkmilləşdirilməsi, qiymətləndirilməsi, reqlamentinin tərtib və təsdiq edilməsi "İnformasiya, informasiyalaşdırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun tələbləri nəzərə alınmaqla həyata keçirilir.

Maddə 3. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin əsas prinsipləri

3.1. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən edilən prinsiplərlə yanaşı aşağıdakı prinsiplər rəhbər tutulur:

3.1.1. dövlət xidmətlərinin istifadəçiyönümlü təşkili, operativ və ünvanlı göstərilməsi, habelə dövlət xidmətlərinin göstərilməsində innovativ üsulların, həllərin və rəqəmsal texnologiyaların tətbiqinə üstünlük verilməsi;

3.1.2. irqindən, etnik mənsubiyyətindən, dinindən, dilindən, cinsindən, mənşəyindən, əmlak vəziyyətindən, qulluq mövqeyindən, əqidəsindən, siyasi partiyalara, həmkarlar ittifaqlarına və digər ictimai birliklərə mənsubiyyətindən asılı olmayaraq xidmət istifadəçilərinə bərabər şərtlərlə dövlət xidmətlərinin göstərilməsi;

3.1.3. dövlət xidmətlərinin peşəkar göstərilməsi;

3.1.4. dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin hesabatlılığı;

3.1.5. dövlət xidmətlərinin keyfiyyətliliyi, rahatlığı və əlçatanlığı;

3.1.6. dövlət xidmətlərinin göstərilməsində əlilliyi olan şəxslər üçün müyəssərliyin təmin olunması;

3.1.7. dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin şəffaflığı, nəzakətlilik və məsuliyyətlilik;

3.1.8. dövlət xidmətinin göstərilməsində digər xidmət təminatçıları ilə qarşılıqlı fəaliyyət, aralarında davamlılıq, yaxud asılılıq olan dövlət xidmətlərinin əlaqələndirilmiş formada təşkili;

3.1.9. xidmət istifadəçilərinin hüquqlarının pozulmasının qarşısının alınması;

3.1.10. dövlət xidmətlərinin göstərilməsi prosesinin mütəmadi təkmilləşdirilməsi;

3.1.11. dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin qanuniliyi və səmərəliliyi.

Maddə 4. Xidmət istifadəçilərinin hüquq və vəzifələri

4.1. Xidmət istifadəçiləri aşağıdakı hüquqlara malikdirlər:

4.1.1. dövlət xidmətləri haqqında tam, aktual və düzgün məlumat almaq;

4.1.2. dövlət xidmətlərinin Azərbaycan Respublikasının müvafiq normativ hüquqi aktlarına və dövlət xidmətinin reqlamentinə uyğun olaraq göstərilməsini tələb etmək;

4.1.3. xidmət təminatçılarının vəzifəli şəxslərinin qərar və hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) qanunla müəyyən olunmuş qaydada yuxarı inzibati orqana və məhkəməyə şikayət etmək;

4.1.4. qanunda nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla barəsində aparılan icraat materialları ilə tanış olmaq;

4.1.5. dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün tələb edilən sənədlərin və məlumatların Elektron Hökumət İnformasiya Sistemi (bundan sonra-EHİS) vasitəsilə müvafiq dövlət orqanından (qurumundan) əldə edilməsi mümkün olduqda həmin sənədlərin və məlumatların müvafiq dövlət orqanından (qurumundan) əldə edilməsini xidmət təminatçısından tələb etmək;

4.1.6. dövlət xidmətlərinin təkmilləşdirilməsinə və sadələşdirilməsinə dair xidmət təminatçısına təkliflər vermək;

4.1.7. dövlət xidmətlərindən eyni şərtlərlə və bərabərhüquqlu istifadə etmək;

4.1.8. "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktları ilə müəyyən edilmiş digər hüquqlardan istifadə etmək.

4.2. Xidmət istifadəçilərinin vəzifələri aşağıdakılardır:

4.2.1. dövlət xidmətlərindən istifadə zamanı normativ hüquqi aktların tələblərinə riayət etmək;

4.2.2. dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı xidmət təminatçılarının sorğularını doğru cavablandırmaq, təqdim etdiyi sənədlərin (məlumatların) düzgünlüyünü və etibarlılığını təmin etmək;

4.2.3. göstərilən dövlət xidməti üzrə qanunla müəyyən edilmiş hallarda və məbləğdə dövlət rüsumu və (və ya) xidmət haqqı (ödənişi) ödəmək.

Maddə 5. Xidmət təminatçılarının hüquq və vəzifələri

5.1. Xidmət təminatçıları aşağıdakı hüquqlara malikdirlər:

5.1.1. dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı digər xidmət təminatçılarına əsaslandırılmış sorğu vermək;

5.1.2. bu Qanunun 5.3-cü maddəsinin tələblərini nəzərə almaqla dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı sənədləri (məlumatları) xidmət istifadəçilərindən tələb etmək;

5.1.3. "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən edilmiş tələblər çərçivəsində hüquqi yardım almaq;

5.1.4. normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulmuş hallarda dövlət xidmətlərinin göstərilməsindən imtina etmək və ya onların göstərilməsini dayandırmaq;

5.1.5. "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu və Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktları ilə müəyyən edilmiş digər hüquqlardan istifadə etmək.

5.2. Xidmət təminatçılarının vəzifələri aşağıdakılardır:

5.2.1. bu Qanunun 2.1-ci maddəsində qeyd edilən normativ hüquqi aktların tələblərinə uyğun olaraq dövlət xidmətlərini göstərmək və nəticəsi barədə xidmət istifadəçilərini məlumatlandırmaq;

5.2.2. xidmət istifadəçilərinin hüquqlarının qanunsuz və ya əsassız məhdudlaşdırılmasına yol verməmək;

5.2.3. xidmət istifadəçilərinin müraciətlərinə uyğun olaraq qanunla müəyyən edilmiş qaydada inzibati akt, texniki sənəd və ya digər hüquqmüəyyənedici sənəd təqdim etmək və ya informativ xidmət göstərməklə zəruri informasiya vermək;

5.2.4. dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün zəruri məlumatları özündə cəmləşdirən informasiya ehtiyatlarının və sistemlərinin fasiləsiz işləməsini təmin etmək, baş vermiş nasazlıqları dərhal aradan qaldırmaq üçün tədbirlər görmək;

5.2.5. dövlət xidmətlərinin göstərildiyi informasiya ehtiyatlarında və sistemlərində aparılan təkmilləşdirilmə işləri barədə xidmət istifadəçilərini elektron qaydada məlumatlandırmaq;

5.2.6. əlilliyi olan şəxslərin dövlət xidmətlərindən istifadəsinə şərait yaratmaq və normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulmuş hallarda onlara səyyar xidmət göstərmək;

5.2.7. fərdi məlumatların toplanılması və işlənilməsi ilə bağlı normativ hüquqi aktların tələblərinə riayət etmək;

5.2.8. dövlət xidmətlərinin həyata keçirilməsi ilə bağlı inzibati prosedurları sadələşdirmək, həmin xidmətləri təkmilləşdirmək və keyfiyyətini yüksəltmək;

5.2.9. dövlət xidmətlərinin reqlamentlərini dövlət xidmətlərinin təşkili və göstərilməsi ilə bağlı normativ hüquqi aktlarda müəyyən edilən tələbləri nəzərə almaqla hazırlamaq;

5.2.10. dövlət xidmətinin göstərilmə yerlərində daxili nəzarət mexanizmini təmin etmək;

5.2.11. xidmət istifadəçilərini dövlət xidmətlərinin göstərilməsi qaydaları ilə bağlı məlumatlandırmaq;

5.2.12. dövlət xidmətlərinin etik davranış qaydalarına əməl olunmaqla həyata keçirilməsini təmin etmək;

5.2.13. dövlət xidmətlərinin göstərilməsində korrupsiya risklərinin idarə edilməsi istiqamətində tədbirlər görmək;

5.2.14. dövlət xidmətlərinə əlçatanlığın təmin olunması üçün innovativ həlləri tətbiq etmək;

5.2.15. dövlət xidmətləri barədə müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən müəyyən edilən məlumatları DXER-ə daxil etmək və onların aktuallığını təmin etmək, tamlığını və düzgünlüyünü mütəmadi yoxlamaq;

5.2.16. dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün digər xidmət təminatçıları ilə EHİS vasitəsilə qarşılıqlı məlumat və sənəd mübadiləsi aparmaq;

5.2.17. dövlət xidmətlərinin, o cümlədən elektron xidmətlərin göstərilməsi zamanı istifadə edilən dövlət informasiya ehtiyatlarını və sistemlərini müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanın (qurumun) informasiya sistemində qeydiyyata almaq;

5.2.18. xidmət istifadəçilərinə dövlət xidmətlərinin göstərilməsindən imtinanın və ya xidmətin göstərilməsinin dayandırılmasının hüquqi əsası, habelə şikayət etmək hüququ barədə məlumat vermək;

5.2.19. normativ hüquqi aktlarla müəyyən edilmiş hallarda qəbul etdiyi inzibati aktın ləğv olunması və ya dəyişdirilməsi ilə bağlı tədbirlər görmək;

5.2.20. EHİS vasitəsilə əldə edilməsi mümkün olan, qanunla dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün müraciətə əlavə edilməli sənədlərin və məlumatların siyahısının rəsmi internet informasiya ehtiyatında yerləşdirilməsini, habelə mütəmadi yenilənməsini təmin etmək;

5.2.21. rəsmi sənədlərin saxtalaşdırılması, qanunsuz hazırlanması və belə sənədlərin təqdim edilməsi halları ilə bağlı aidiyyəti hüquq-mühafizə orqanlarına dərhal məlumat vermək;

5.2.22. dövlət xidmətlərinin göstərildiyi informasiya ehtiyatlarının və sistemlərinin hökumət buludunda yerləşdirilməsini, aparılmasını və təkmilləşdirilməsini həyata keçirmək;

5.2.23. bu Qanunun 2.1-ci maddəsində qeyd edilən normativ hüquqi aktlardan irəli gələn digər vəzifələri yerinə yetirmək.

5.3. Xidmət təminatçısı tərəfindən qanunla müraciətə əlavə edilməli olan sənədlərin vəməlumatların EHİS vasitəsilə müvafiq xidmət təminatçılarından əldə edilməsi mümkün olduqda, həmin sənədlər və məlumatlar xidmət istifadəçisindən tələb edilmir. Belə sənədlərin və məlumatların EHİS vasitəsilə əldə edilməsi mümkün olmadığı hallarda onların təqdim edilməsi xidmət istifadəçisinin razılığı ilə sorğu əsasında müvafiq xidmət təminatçılarından tələb olunur və ya xidmət istifadəçiləri tərəfindən təmin edilir. Həmin sənədlər "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 32.4-cü maddəsinə uyğun olaraq kağız daşıyıcıda və ya elektron sənəd formasında təqdim edilə bilər.

Maddə 6. Dövlət xidmətlərinin formalaşdırılması

6.1. Dövlət xidmətlərinin formalaşdırılması, təşkili və təkmilləşdirilməsi bu Qanuna uyğun olaraq xidmət təminatçıları tərəfindən həyata keçirilir.

6.2. Xidmət təminatçıları tərəfindən dövlət xidmətləri normativ hüquqi aktlarla həmin xidmət təminatçısına dövlət xidməti göstərilməsi sahəsində səlahiyyət verildikdə formalaşdırılır.

6.3. Xidmət istifadəçisi üçün vahid hüquqi nəticənin yaranmasına səbəb olan hər hansı bir inzibati icraat fərqli xidmət təminatçıları tərəfindən təmin edilən bir neçə dövlət xidmətindən ibarətdirsə, həmin dövlət xidmətləri xidmət təminatçıları, vahid xidmət mərkəzlərində isə müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən əlaqələndirilməklə formalaşdırılmalıdır.

6.4. Dövlət xidmətinin göstərilməsinə yalnız həmin xidmət üzrə məlumatlar DXER-ə daxil edildikdən sonra yol verilir.

Maddə 7. Dövlət xidmətinin reqlamenti

7.1. Dövlət xidmətinin reqlamenti xidmət təminatçısı tərəfindən dövlət xidməti dizayn edildikdən sonra hazırlanır və təsdiq edilir.

7.2. Xidmət təminatçıları xidmətləri normativ hüquqi aktların tələbləri və dövlət xidmətinin reqlamenti əsasında göstərirlər.

2-ci fəsil
DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNİN ELEKTRON REYESTRİ

Maddə 8. Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin aparılması

8.1. Dövlət xidmətləri haqqında məlumatların vahid mənbədə toplanılması və sistemləşdirilməsi, xidmətlərin göstərilməsində təkrarlığın aradan qaldırılması, dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində çevikliyin təmin edilməsi və xidmətlər üzrə təhlil və proqnozlaşdırma imkanlarının artırılması məqsədilə DXER təşkil edilir.

8.2. DXER vasitəsilə aşağıdakılar təmin edilir:

8.2.1. dövlət xidmətlərinin DXER-də qeydiyyata alınması;

8.2.2. dövlət xidmətləri barədə müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən müəyyən edilən məlumatların DXER-ə daxil edilməsi, daxil edilmiş məlumatlarda dəyişiklik edilməsi;

8.2.3. dövlət xidmətlərinin DXER-dən çıxarılması.

8.3. Xidmət təminatçıları tərəfindən yeni xidmət müəyyən edən normativ hüquqi akt qüvvəyə mindiyi tarixdən 30 (otuz) iş günündən gec olmayaraq dövlət xidmətinin reqlamenti DXER-ə daxil edilməsi üçün təqdim edilməlidir.

8.4. Xidmət təminatçıları tərəfindən DXER-ə xidmətlər barədə məlumatlar elektron kabinet üzərindən təkmil sertifikatlı gücləndirilmiş elektron imza ilə təsdiq edilərək göndərilir.

8.5. DXER-in operatoru tərəfindən 7 (yeddi) iş günü müddətində xidmət təminatçısı tərəfindən göndərilmiş məlumatların tamlığı və düzgünlüyü yoxlanılır və bu barədə xidmət təminatçısına elektron formada bildiriş göndərilir. Aşkar edilmiş çatışmazlıqlar xidmət təminatçısı tərəfindən aradan qaldırılaraq 7 (yeddi) iş günü müddətində yenidən DXER-in operatoruna göndərilir.

8.6. Yoxlama zamanı çatışmazlıq aşkar edilmədikdə, habelə aşkar edilmiş çatışmazlıqlar aradan qaldırıldıqdan sonra məlumatların tamlığı və düzgünlüyü DXER-in operatoru tərəfindən təkmil sertifikatlı gücləndirilmiş elektron imza ilə təsdiq edilir.

8.7. Məlumatları DXER-ə daxil edilmiş hər bir xidmətə təkrarolunmaz və dəyişilməz reyestr nömrəsi verilir.

8.8. DXER-in əsasnaməsi, sahibi, operatoru, habelə DXER-informalaşdırılması, aparılması və istifadəsi qaydaları müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən müəyyən edilir.

8.9. Elektron xidmətlərin reyestri "İnformasiya, informasiyalaşdırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən aparılır. DXER-də qeydiyyata alınan xidmətlərin elektronlaşdırılması barədə məlumatlar real vaxt rejimində müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanın (qurumun) informasiya sisteminə ötürülür.

Maddə 9. Dövlət xidməti haqqında məlumatlarda dəyişiklik edilməsi və dövlət xidmətinin DXER-dən çıxarılması

9.1. DXER-də qeydə alınmış xidmətlər haqqında məlumatlarda dəyişiklik edilməsi üçün xidmət təminatçısı tərəfindən 7 (yeddi) iş günü müddətində DXER-in operatoruna bu barədə elektron formada bildiriş göndərilir. DXER-in operatoru qeyd edilən bildirişi aldıqdan sonra bu Qanunun 8-ci maddəsinə uyğun olaraq DXER-də dəyişikliyin aparılması üçün tədbirlər görür.

9.2. DXER-də qeydə alınmış dövlət xidmətləri haqqında məlumatların dəyişiklik edilməsi zərurəti DXER-in operatoru tərəfindən aşkar edildikdə xidmət təminatçısına bu barədə 1 (bir) iş günü müddətində elektron formada bildiriş göndərilir. Xidmət təminatçısı bildirişi aldıqdan sonra 7 (yeddi) iş günü müddətində müvafiq dəyişikliyi edərək bu barədə DXER-in operatoruna elektron formada bildiriş göndərir. DXER-in operatoru qeyd edilən bildirişi aldıqdan sonra bu Qanunun 8-ci maddəsinə uyğun olaraq DXER-də dəyişikliyin aparılması üçün tədbirlər görür.

9.3. Xidmətin həyata keçirilməsi əsaslarını ləğv edən normativ hüquqi aktın qüvvəyə minməsi və DXER-ə daxil edilmiş məlumatların normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulmaması dövlət xidmətinin DXER-dən çıxarılması üçün əsasdır. Xidmətin DXER-dən çıxarılması əsası xidmət təminatçısı tərəfindən müəyyən edildikdə 7 (yeddi) iş günü müddətində xidmət təminatçısı DXER üzərindən DXER-in operatoruna elektron müraciət edir və həmin müraciət əsasında DXER-in operatoru tərəfindən 1 (bir) iş günü müddətində xidmət DXER-dən çıxarılır.

9.4. Xidmətin DXER-dən çıxarılma əsasları DXER-in operatoru tərəfindən aşkarlandıqda bu barədə 7 (yeddi) iş günü müddətində xidmət təminatçısına elektron bildiriş göndərilir. Xidmət təminatçısı xidmətin DXER-dən çıxarılması üçün 3 (üç) iş günü müddətində DXER-in operatoruna elektron müraciət edir və DXER-in operatoru tərəfindən 3 (üç) iş günü müddətində xidmət DXER-dən çıxarılır. Xidmət təminatçısı tərəfindən xidmətin DXER-dən çıxarılması üçün3 (üç) iş günü müddətində DXER-in operatoruna elektron müraciət edilmədikdə xidmət DXER-dən çıxarılır.

9.5. DXER-dən çıxarılmış xidmətlər haqqında müvafiq məlumatlar DXER-in operatoru tərəfindən arxivləşdirilir və mühafizə edilir.

9.6. Xidmət təminatçısı olan qurumun ləğv edilməsi halında xidmətin həyata keçirilmə səlahiyyəti digər xidmət təminatçısına verildikdə müvafiq xidmətlə bağlı hüquq və vəzifələr bu Qanunun 9.1-ci və 9.2-ci maddələrində nəzərdə tutulmuş qaydada həmin xidmət təminatçısı tərəfindən həyata keçirilir.

3-cü fəsil
DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNİN GÖSTƏRİLMƏSİ

Maddə 10. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində əlçatanlığın təmin edilməsi

10.1. Xidmət istifadəçilərinin dövlət xidmətlərinə əlçatanlığının təmin edilməsi ilə bağlı dövlət xidmətləri aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

10.1.1. normativ hüquqi aktlarda nəzərdə tutulan və işin həlli üçün zəruri olan sənədlərin və məlumatların dəqiq siyahısının müəyyənləşdirilməsi və xidmət istifadəçilərinin həmin siyahı barədə, eləcə də xidmətin göstərilməsinə əsas verən hüquqi aktlar barədə məlumatlandırılması;

10.1.2. xidmətin icra müddətinin və normativ hüquqi aktla nəzərdə tutulmuş müddətdə göstərilməsi şərtlərinin dəqiq müəyyənləşdirilməsi və xidmət istifadəçilərinin bu barədə məlumatlandırılması;

10.1.3. qanunla nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla dövlət xidmətinin göstərilməsi üzrə müraciətlərə növbəlilik prinsipi üzrə ardıcıllıqla baxılması;

10.1.4. elektron xidmətin xidmət təminatçısının informasiya ehtiyatı və sistemi EHİS-ə inteqrasiya edilməklə EHİS üzərindən və ya rəsmi internet informasiya ehtiyatında (yaxud sahəvi portallarda) EHİS-ə keçid verilməklə göstərilməsi;

10.1.5. xidmətə onlayn qaydada, çağrı mərkəzi vasitəsilə və ya xidmət yerində müraciət etmək imkanının təmin edilməsi.

10.2. Dövlət xidmətinin göstərilməsi ilə əlaqədar həmin xidmət üzrə xidmət təminatçısından əlavə sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olan fiziki və hüquqi şəxslər tərəfindən əlavə xidmətlər göstərilirsə, həmin fiziki və hüquqi şəxslərin siyahısı xidmət təminatçısının və müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanın (qurumun) rəsmi internet informasiya ehtiyatında yerləşdirilir və aktuallığı təmin edilir.

Maddə 11. Dövlət xidmətlərinin formaları

11.1. Tətbiq olunduğu subyektlərin dairəsinə görə dövlət xidmətlərinin formaları aşağıdakılardır:

11.1.1. fiziki şəxslərə göstərilən xidmətlər;

11.1.2. sahibkarlıq subyektlərinə, habelə qeyri-kommersiya hüquqi şəxslərinə göstərilən xidmətlər;

11.1.3. xidmət təminatçılarına göstərilən xidmətlər.

11.2. Göstərilmə üsuluna görə dövlət xidmətlərinin formaları aşağıdakılardır:

11.2.1. fiziki formada göstərilən xidmətlər;

11.2.2. elektron formada göstərilən xidmətlər.

Maddə 12. Dövlət xidmətlərinin fiziki formada göstərilməsi

12.1. Fiziki formada göstərilən dövlət xidmətləri xidmət təminatçılarının inzibati binalarında və ya ondan kənarda dövlət xidmətinin göstərildiyi məkanlarda, vahid xidmət mərkəzlərində, habelə səyyar formada və ya çağrı mərkəzləri vasitəsilə həyata keçirilir.

12.2. Fiziki formada göstərilən xidmətin nəticəsi elektron sənəd, yaxud kağız daşıyıcıda inzibati akt, texniki sənəd, digər hüquqmüəyyənedici sənəd şəklində və ya informativ xidmətin verilməsi ilə təqdim edilir.

12.3. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin çevikliyini, səmərəliliyini artırmaq, habelə xidmət istifadəçilərinin əlavə vaxt itkisinin və məsrəflərinin qarşısını almaq, xidmətlərin daha keyfiyyətli, rahat və innovasiyaları tətbiq etməklə həyata keçirilməsini təmin etmək məqsədilə müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən müəyyən edilən hallarda dövlət xidmətləri xidmət təminatçısına tabe olmayan, maraqlar toqquşmasını istisna edən nəzarət və monitorinq mexanizminin təmin edildiyi vahid və əlaqələndirilmiş formada müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanın (qurumun) vahid xidmət mərkəzlərində həyata keçirilə bilər. Bu halda xidmət təminatçısı tərəfindən vahid xidmət mərkəzlərində həyata keçirilən dövlət xidmətinin dizaynının hazırlanması və reqlamentinin təsdiq edilməsi müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanla (qurumla) razılaşdırılmaqla həyata keçirilir.

12.4. Dövlət xidmətinin xüsusiyyətləri nəzərə alınaraq resurslara qənaət edilməsi və xidmət istifadəçilərinin dövlət xidmətlərinə əlçatanlığının təmin edilməsi məqsədilə, əhaliyə kommunal xidmətlər göstərən xidmət təminatçıları, eləcə də tabeliyində çağrı mərkəzləri olmayan xidmət təminatçıları, yaxud tabeliyində çağrı mərkəzləri olan müvafiq xidmət təminatçılarının müraciəti ilə həmin xidmət təminatçılarının çağrı xidmətləri müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqanın (qurumun) çağrı mərkəzi vasitəsilə həyata keçirilə bilər.

Maddə 13. Dövlət xidmətlərinin elektron formada göstərilməsi

13.1. Dövlət xidmətlərinin elektron formada göstərilməsi dövlət xidməti bu Qanunun 6-cı maddəsinə əsasən formalaşdırıldıqdan, habelə müvafiq elektron xidmət "İnformasiya, informasiyalaşdırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 14-1.2-ci maddəsinə uyğun olaraq təşkil edildikdən sonra həyata keçirilir.

13.2. Dövlət xidmətinin elektronlaşdırılması ilə əlaqədar xidmət təminatçıları tərəfindən təqdim olunan layihələrə müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən müəyyən edilən qaydada onların texniki və səmərəliliyi baxımından məqsədəuyğunluğu barədə rəy verilir.

13.3. Elektron xidmətlər xidmət təminatçısının informasiya ehtiyatı və sistemi EHİS-ə inteqrasiya edilməklə EHİS üzərindən və ya rəsmi internet informasiya ehtiyatında (yaxud sahəvi portallarda) EHİS-ə keçid verilməklə göstərilir.

13.4. Xidmət istifadəçilərinə göstərilən xidmətlər haqqında məlumatları, habelə barələrində sorğu edilən məlumatları əldə etmələri üçün onlara EHİS vasitəsilə elektron kabinetlərində imkan yaradılmalıdır.

13.5. Elektron xidmətlərin göstərilməsinin nəticəsi elektron sənəd, yaxud kağız daşıyıcıda inzibati akt, texniki sənəd, digər hüquqmüəyyənedici sənədin və ya informativ elektron xidmətlər üzrə məlumatın verilməsi ilə təqdim edilir.

13.6. Elektron xidmətin göstərildiyi informasiya ehtiyatının və sisteminin sahibi və ya operatoru dövlət informasiya ehtiyatına və sisteminə daxil edilmiş və (və ya) ötürülmüş məlumatların mühafizəsini, habelə daxil edilmiş məlumatların aktuallığını, etibarlılığını, təhrifolunmazlığını, əlçatanlığını, tamlığını, konfidensiallığını və tətbiqi proqram təminatı səviyyəsində məlumatların icazəsiz daxil olmalardan mühafizəsini, təhlükəsizliyini, habelə xidmət istifadəçisinin məlumatlarının dəyişməzliyini təmin etməlidir.

13.7. Elektron xidmətlər informativ, interaktiv və ya proaktiv formada həyata keçirilə bilər.

13.8. Dövlət xidməti xidmət təminatçısı tərəfindən xidmət istifadəçilərinin sorğusu əsasında müxtəlif məsələlər üzrə məlumatlandırma formasında göstərilən informativ xidmət formasında təşkil edilə bilər.

13.9. Dövlət xidməti xidmət istifadəçisinin informasiya ehtiyatları və sistemləri üzərindən göndərdiyi müraciəti əsasında müvafiq informasiya, sənəd və ya digər hüquqi nəticənin əldə edilməsi üçün xidmət təminatçısı ilə qarşılıqlı məlumat mübadiləsi təmin edilməklə göstərilən interaktiv xidmət formasında təşkil edilə bilər.

13.10. Dövlət xidməti xidmət istifadəçisinin yaranmış hüquqlarının təmin edilməsi məqsədilə xidmət təminatçısı tərəfindən xidmət istifadəçilərinin müraciəti olmadan informasiya ehtiyatlarında və sistemlərində müvafiq həllər tətbiq etməklə və bu barədə xidmət istifadəçisinə avtomatik bildirişlərin göndərilməsi və razılığının elektron qaydada alınması yolu ilə proaktiv xidmət formasında təşkil edilə bilər.

Maddə 14. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün ödəniş

14.1. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsi zamanı qanunla müəyyən edilmiş hallarda və məbləğdə dövlət rüsumları və (və ya) xidmət haqları (ödənişlər) tutularaq aidiyyəti üzrə köçürülür.

14.2. Xidmət təminatçıları elektron xidmət üzrə dövlət rüsumlarının və (və ya) xidmət haqlarının (ödənişlərin) xidmətin göstərilməsi zamanı elektron formada ödənilməsi imkanını təmin etməlidirlər.

Maddə 15. Dövlət xidmətlərinin göstərilməsinə dair şikayətlərə baxılması qaydası

Xidmət istifadəçilərinin dövlət xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı şikayətlərinə bu Qanunun, dövlət xidmətlərinin göstərilməsini tənzimləyən digər sahəvi normativ hüquqi aktların xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa, habelə Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktlarına uyğun olaraq baxılır.

4-cü fəsil
DÖVLƏT XİDMƏTLƏRİNİN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ VƏ KEYFİYYƏTİNƏ NƏZARƏT

**Maddə 16. Dövlət xidmətlərinin qiym