



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
RƏQƏMSAL İNKİŞAF VƏ
NƏQLİYYAT NAZİRLİYİ



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

E-Şikayət xidməti üzrə Abunəçi səhifəsindən istifadə TƏLİMATI



Təlimat

Bu Təlimat Telekommunikasiya xidməti istifadəçiləri (abunəçilər) tərəfindən E-Şikayət xidmətinə daxil olmaq, telekommunikasiya sahəsində xidmətlər göstərən Operator və ya Proвайderlərə elektron formada müraciət (və ya şikayət) yaratmaq, yaradılmış müraciəti (və ya şikayəti) E-Şikayət xidməti üzərindən Operator və ya Proвайderə göndərmək, telekommunikasiya xidməti göstərən Operator və Proвайderlər tərəfindən verilmiş cavabların qəbul edilməsi qaydalarını ehtiva edir.





İSTİFADƏÇİ KABİNETİNƏ GİRİŞ

The screenshot displays the 'asan login' interface. At the top, the 'asan login' logo is visible. Below it, there are five login options, each with a logo, a title, a description, and a 'Ətraflı' (Details) link. The first option is 'İdentifikasiya nömrəsi ilə' (Login with identification number), which includes a 'Qeydiyyat' (Registration) button. The other options are 'SiMA Rəqəmsal İmza ilə' (Login with SiMA Digital Signature), 'Asan İmza ilə' (Login with Asan Signature), 'SiMA Token (Elektron İmza) ilə' (Login with SiMA Token (Electronic Signature)), and 'BSXM Elektron İmza ilə' (Login with BSXM Electronic Signature). At the bottom of the interface, there are links for 'Şərtlər və qaydalar' (Terms and conditions) and 'Tez - tez verilən suallar' (Frequently asked questions).

	İdentifikasiya nömrəsi ilə Hesabınıza identifikasiya nömrəsi ilə daxil olun	Qeydiyyat Ətraflı
	SiMA Rəqəmsal İmza ilə Hesabınıza SiMA Rəqəmsal İmza ilə daxil olun	Ətraflı
	Asan İmza ilə Hesabınıza Asan İmza ilə daxil olun	Ətraflı
	SiMA Token (Elektron İmza) ilə Hesabınıza SiMA Token (Elektron İmza) ilə daxil olun	Ətraflı
	BSXM Elektron İmza ilə Hesabınıza BSXM-in imzası ilə daxil olun	Ətraflı

[Şərtlər və qaydalar](#) [Tez - tez verilən suallar](#)

1 ▶

İstifadəçi E-Şikayət xidmətinin Abunəçi səhifəsinə <https://e-complaint.icta.az/> ünvanı üzərindən “İdentifikasiya nömrəsi ilə” daxil ola bilər.





YENİ MÜRACİƏTİN (ŞİKAYƏTİN) YARADILMASI

1 ► Yeni müraciətin (və ya şikayətin) yaradılması üçün “+ Yeni şikayət yarat” düyməsinə klik edilir.

2 ► Açılan səhifədə müvafiq sahələr doldurulur.

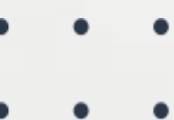
3 ► «Şikayət yarat» düyməsinə klik edilir.

4 ► Ekranda şikayətin göndərilməsi ilə bağlı məlumat əks olunur.

The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left, there is a menu with a plus sign and the text 'Yeni şikayət yarat' (New complaint create), which is highlighted with a red box. To its right is a search bar with the text 'Ətraflı axtarış' (Detailed search) and a search icon. Below the navigation bar, there is a table header with columns: 'Şikayət nömrəsi' (Complaint number), 'Fəaliyyət sahəsi' (Activity area), 'Şirkət' (Company), 'Mövzu' (Topic), 'Abunəçi kodu' (Subscriber code), 'Status', 'Tarix' (Date), and 'Əməliyyatlar' (Operations). Below the table, it says 'Heç bir şikayət əlavə edilməyib...' (No complaints added yet...). At the bottom left, it says 'Göstərilən: 0-0, cəmi 0 (0 sahifə)' (Shown: 0-0, total 0 (0 pages)).

The screenshot shows the 'Şikayət məlumatları' (Complaint information) form. It contains several input fields and a file upload section. The fields are: 'Şikayət etdiyiniz fəaliyyət sahəsi' (Activity area you are complaining about), 'Abunəçi kodu' (Subscriber code), 'Şikayətçi olduğunuz şirkət' (Company you are complaining about), 'Şikayət mətni' (Complaint text), 'Şikayətin xarakteristikası' (Characteristics of the complaint), 'Şikayətin mövzusunun seçin' (Select the topic of the complaint), 'Şəhəri seçin' (Select city), 'Rayonu seçin' (Select district), 'Küçəni / Kəndi seçin' (Select street / village), 'Yeni küçə / kənd əlavə edin' (Add new street / village), 'Bina / Ev' (Building / House), 'Mənzil' (Apartment), 'Əlaqə nömrəsi' (Contact number), 'Stasionar telefon' (Landline phone), and 'E-poçt' (Email). A 'Fayl əlavə et' (Add file) button is also present. At the bottom right, there is a blue button with a checkmark and the text 'Şikayət yarat' (Create complaint), which is highlighted with a red box.

✓
Şikayətiniz uğurla göndərildi





ŞİKAYƏTİN LƏĞV EDİLMƏSİ

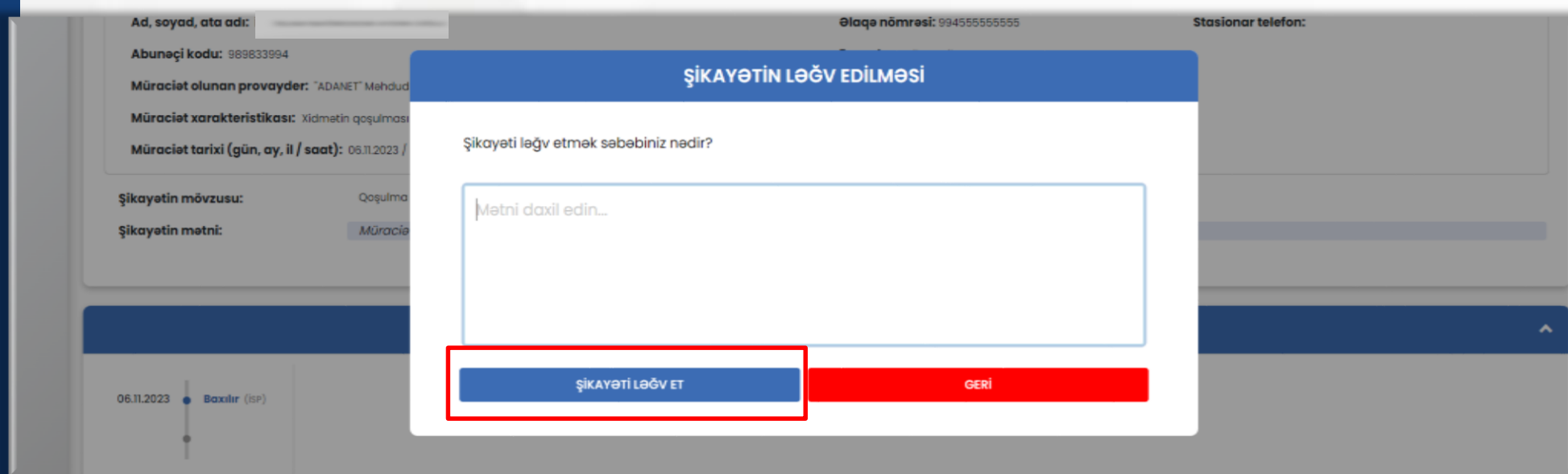
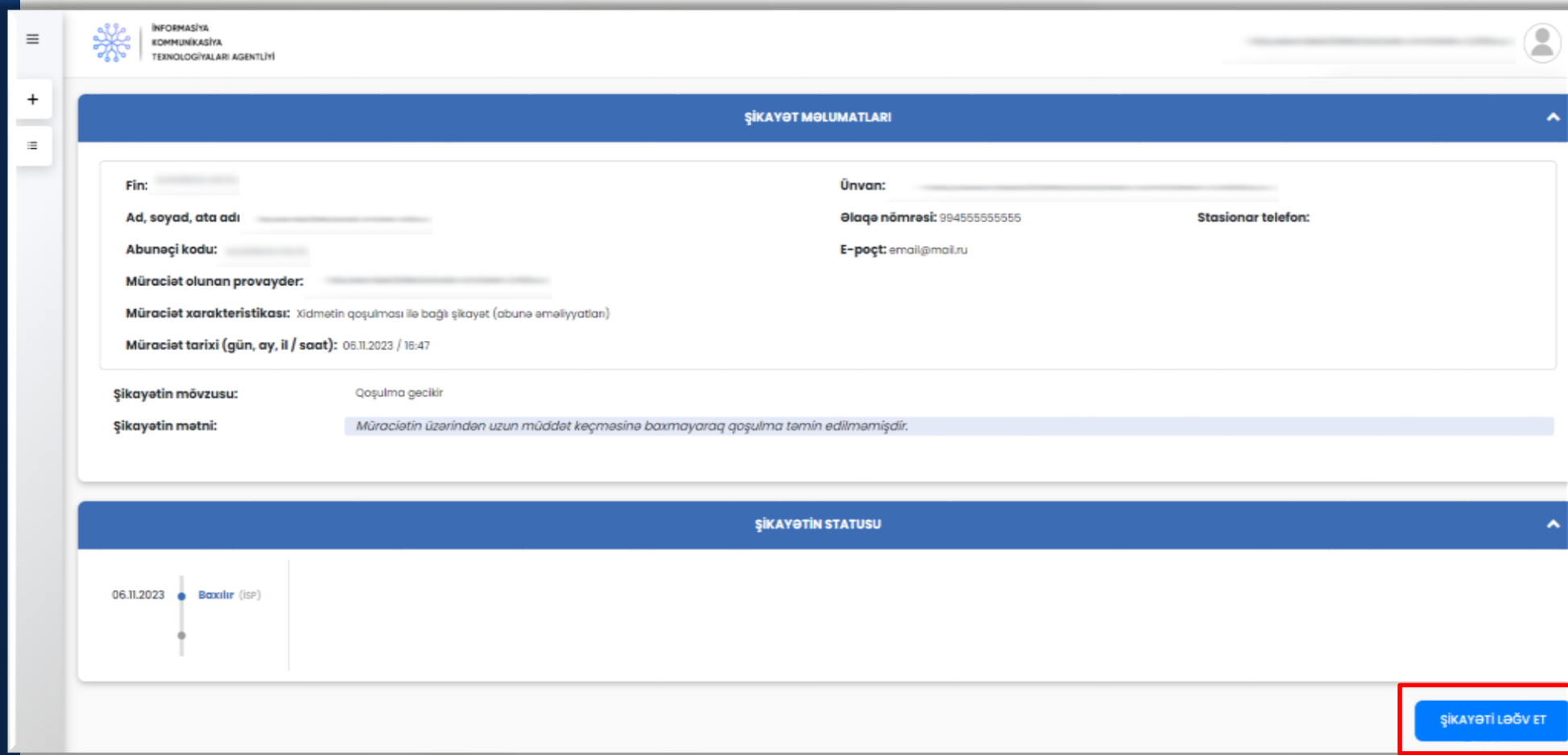
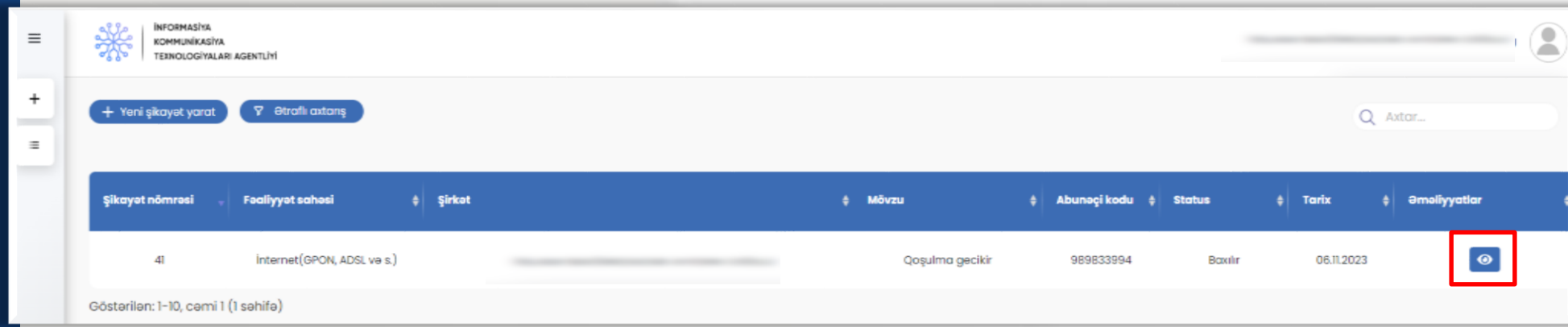
İstifadəçi (abunəçi) şikayəti yaratdıqdan 24 saat ərzində öz şikayətini ləğv etmək imkanına malikdir.

1 ► «Ətraflı» düyməsinə klik edilir.

2 ► «Şikayəti ləğv et» düyməsinə klik edilir.

3 ► Açılan səhifədə şikayətin ləğv edilmə səbəbi yazılır.

4 ► «Şikayəti ləğv et» düyməsinə klik edilərək müraciətin ləğv edilməsi təsdiqlənir.





ŞİKAYƏT TƏMİN OLUNDUQDA

Müraciətə baxılma nəticəsi ilə razılışma

1 ➤ Cavablandırılmış şikayətin «ətraflı» düyməsinə klik edilir.

2 ➤ «Cavab məni qane edir» düyməsinə klik edilir.

3 ➤ «Cavabınızdan əminsinizmi?» seçimi «Bəli» olaraq cavablandırılır.

The screenshot shows a web interface for managing complaints. At the top, there are buttons for 'Yeni şikayət yarat' and 'Ətraflı axtarış'. Below is a search bar and a table of complaints. The table has columns for 'Şikayət nömrəsi', 'Fəaliyyət sahəsi', 'Şirkət', 'Mövzu', 'Abunəçi kodu', 'Status', 'Tarix', and 'Əməliyyatlar'. The table contains three rows of data. The second row is highlighted with a blue background and has a 'Yeni' badge next to the 'Fəaliyyət sahəsi' column. Below the table, it says 'Göstərilən: 1-10, cəmi 3 (1 sahifə)'.

The screenshot shows the details of a complaint. The top section is titled 'ŞİKAYƏT MƏLUMATLARI'. It contains fields for 'Fin: 2DZR5LE', 'Ad, soyad, ata adı: ', 'Abunəçi kodu: 2333', 'Müraciət olunan provayder: ', 'Müraciət xarakteristikası: Xidmətin qəbulması ilə bağlı şikayət (abunə eməliyyatları)', 'Müraciət tarixi (gün, ay, il / saat): 06.11.2023 / 17:42', 'Şikayətin mövzusu: Qəbulma gecikir', 'Şikayətin mətni: Internetin sürətindən narazıyam', and 'Fayl: 2DZR5LE1699278136file.pdf'. Below this is a section titled 'ŞİKAYƏTƏ İSP TƏRƏFİNDƏN BAXIŞIN NƏTİCƏSİ'. It shows a timeline with two events: '06.11.2023 Şikayət yaradıldı (Abunəçi)' and '06.11.2023 Cavablandırıldı (ISP)'. The 'Şikayətin yaranma səbəbi' is 'Əhatə dairəsinin zəif olması' and the 'STATUS' is 'Həll olunub'. At the bottom, there are two buttons: 'Cavab məni qane edir' (highlighted with a red box) and 'İKTİ-ya müraciət et'.

The screenshot shows a confirmation dialog box with a red exclamation mark icon. The text inside the dialog box reads: 'Cavabınızdan əminsinizmi? Bu prosesi geri qaytara bilməzsiniz!'. At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Bəli' (highlighted with a red box) and 'Xeyr'.



ŞİKAYƏT TƏMİN OLUNMADIQDA

Abunəçi (istifadəçi) tərəfindən müraciətə baxılma nəticəsinin İKTA-ya yönləndirilməsi

1 ➤ Cavablandırılmış şikayətin «ətraflı» düyməsinə klik edilir.

2 ➤ «İKTA-ya müraciət et» düyməsinə klik edilir.

3 ➤ Müraciətə baxılma nəticəsindən narazı olma səbəbi qeyd edilir.

4 ➤ «Göndər» düyməsinə klik edilir.



The screenshot shows a table of complaints with columns for complaint number, activity area, company, subject, subscriber code, status, date, and attachments. The table contains three rows of data. The second row is highlighted, and a red circle is around the 'ətraflı' button in the attachments column.

Şikayət nömrəsi	Fəaliyyət sahəsi	Şirkət	Mövzu	Abunəçi kodu	Status	Tarix	Əməliyyatlar
43	İnternet(GPON, ADSL və s.)		Qoşulma gecikir	787878	Baxılır	06.11.2023	👁️
42	İnternet(GPON, ADSL və s.)		Qoşulma gecikir	2333	Cavablandırıldı	06.11.2023	👁️
41	İnternet(GPON, ADSL və s.)		Qoşulma gecikir	888633994	Lağv edilib	06.11.2023	👁️

The screenshot shows the details of a complaint. It includes fields for subscriber information (Fin, Ad, soyad, ata adı, Abunəçi kodu, Müraciət olunan provayder, Müraciət xarakteristikası, Müraciət tarixi), complaint subject (Şikayətin mövzusu), complaint text (Şikayətin mətni), and a file (Fayl). Below this is a section for the complaint resolution process (ŞİKAYƏTƏ ISP TƏRƏFİNDƏN BAXIŞIN NƏTİCƏSİ) with a timeline showing the complaint was created and then resolved. At the bottom right, there are two buttons: 'Cavab məni qane edir' and 'İKTA-ya müraciət et', with the latter highlighted in a red box.

The screenshot shows a form for submitting a complaint to İKTA. The form title is 'Şikayəti İKTA-ya yönəltmək səbəbiniz nədir?'. It has a text input field for the reason, a 'Göndər' button (highlighted in a red box), and a 'Lağv et' button.