1. **Universal poçt rabitəsi xidmətləri nədir?**

Universal poçt rabitəsi xidmətləri – Azərbaycan Respublikası ərazisində əhalinin bütün təbəqələrinin istifadə edə biləcəyi müyəssər tariflərlə poçt rabitəsinin milli operatoru tərəfindən göstərilən və ümumi istifadədə olan poçt rabitəsi xidmətləridir. Bu xidmətin göstərilməsinə dair tələblər və tariflər dövlət tərəfindən müəyyən olunur.

2. **Sürətli poçt rabitəsi xidməti nədir?**

Sürətli poçt rabitəsi xidməti – sənəd və mal tərkibli poçt göndərişlərinin fiziki olaraq ən sürətli formada təyin olunmuş ünvana çatdırılmasını təmin edən poçt rabitəsi xidmətidir. Bu xidmət adətən daha sürətli çatdırılma və izləmə imkanı ilə seçilir.

3. **Kuryer xidmətinin sürətli poçt rabitəsi xidmətindən fərqi nədir?**

Kuryer xidməti poçt göndərişinin göndəricidən alıcıya eyni kuryer tərəfindən daşınmasını ehtiva edir və bu xidməti göstərən şəxslərin bağlamaları saxlamaq üçün anbar və ya başqa saxlanc yerləri olmur.

4. **Poçt göndərişini (poçt rabitəsi operatoru tərəfindən müəyyən ünvana çatdırılmaq üçün qəbul edilmiş poçt kartları, məktublar, teleqramlar, pul baratları, banderollar, kiçik paketlər, sekoqramlar, xüsusi “M” kisələri və bağlamalar) kuryerdən və ya poçt obyektindən təhvil alanda nələrə əməl etmək lazımdır?**

Poçt göndərişini kuryerdən, yaxud poçt obyektindən qəbul etdikdə onun xarici görünüşündə zədənin olub-olmamasına diqqət etmək lazımdır. Ciddi zədələnmə aşkar etdikdə göndəriş açılmalı və içərisindəkilər aktlaşdırılmalıdır.
Poçt göndərişini kuryerin yanında, yaxud poçt obyektində açmaq tövsiyə olunur.
Zədələnmə və ya uyğun gəlməyən məhsul varsa, poçt rabitəsi operatoruna bildirmək və aktlaşdırılmasını tələb etmək lazımdır. Adətən müştərilərə poçt göndərişləri təhlükəsizlik kamerasının müşahidəsi altında təqdim edilir, bu isə mübahisələrin ədalətli həllində mühüm rol oynaya bilər.
Poçt göndərişinin çəkisi və (və ya) daşınması üçün hesablanmış ödəniş məbləği ilə bağlı uyğunsuzluq aşkarlanarsa, onun yenidən çəkilməsini və ödəniş məbləğinin müvafiq tariflərə uyğunluğunun yoxlanılmasını tələb etmək məqsədəuyğundur.

5. **Poçt göndərişini əldə etmək üçün hansı sənədlər təqdim edilir?**

Ünvançı şəxsiyyətini təsdiq edən sənədlərdən birini təqdim etməklə poçt göndərişini təhvil ala bilər. Ünvançı əvəzinə başqa bir şəxs poçt göndərişini qəbul edirsə, o zaman etibarnamə təqdim olunmalıdır.

6. **Sürətli poçt rabitəsi xidməti göstərmək üçün nə tələb olunur?**

“Lisenziyalar və icazələr haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununa 1 nömrəli əlavə – “Lisenziya tələb olunan fəaliyyət növlərinin (dövlət təhlükəsizliyindən irəli gələn hallar istisna olmaqla) siyahısı”nın 6.8-ci maddəsində qeyd olunan sürətli poçt xidməti lisenziyaya malik poçt rabitəsi operatorları tərəfindən həyata keçirilir. Sürətli poçt xidməti üzrə lisenziya Azərbaycan Respublikası Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinin rəyi alınmaqla Azərbaycan Respublikası İqtisadiyyat Nazirliyi tərəfindən verilir.

7. **Lisenziyaya malik poçt rabitəsi operatorları barəsində necə məlumat əldə etmək olar?**

Lisenziyaya malik poçt rabitəsi operatorlarının siyahısı ilə buradan tanış ola bilərsiniz.

8. **Poçt rabitəsi xidmətlərinin tarifləri haqqında məlumatı haradan əldə etmək olar?**

“Poçt haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 11.2-ci maddəsinə əsasən, universal poçt rabitəsi xidmətlərinin tarifləri Azərbaycan Respublikası İqtisadiyyat Nazirliyinin və Azərbaycan Respublikası Maliyyə Nazirliyinin rəyi nəzərə alınmaqla Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi tərəfindən müəyyən edilir. Tariflərlə bu link vasitəsilə tanış ola bilərsiniz. Müvafiq Qanunun 9.4-cü maddəsinə əsasən digər poçt rabitəsi xidmətlərinin tarifləri poçt rabitəsi operatorları tərəfindən sərbəst şəkildə müəyyən edilir və bu tariflər barədə məlumatı poçt rabitəsi operatorlarının veb-saytlarından əldə edə bilərsiniz.

9. **Hansı məhsulların poçt göndərişlərində göndərilməsi qadağandır?**

Poçt göndərişlərində göndərilməsi qadağan olan malların və əşyaların siyahısına buradan keçid edə bilərsiniz.

10. **Bağlamanı təhvil alarkən zədə və ya çatışmazlıq aşkarlanarsa, nə etmək lazımdır?**

Bağlamanı təhvil alarkən poçt obyektindən ayrılmadan yoxlamaq tövsiyə olunur. Azərbaycan Respublikası Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin 2016-cı il 6 fevral tarixli 0001 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Poçt rabitəsi xidmətlərinin göstərilməsi Qaydaları”nın 9.45-ci bəndinə əsasən poçt göndərişinin açılması zamanı onun tərkibində çatışmazlıq, zədə və tərkibin dəyişdirilməsi aşkar edilməzsə, onun verilməsi müəyyən olunmuş qayda əsasında həyata keçirilir. Açılma zamanı poçt göndərişinin tərkibində çatışmazlıq, dəyişdirilmə, qismən və ya tam zədələnmə və korlanma aşkar edildiyi hallarda poçt işçisi tərəfindən üç nüsxədə akt tərtib edilir və akt onun, poçt obyektinin rəhbəri və alıcı tərəfindən imzalanır. Aktın bir nüsxəsi poçt göndərişi ilə birlikdə alıcıya verilir, digər nüsxəsi göndəriciyə qaytarılır, üçüncü nüsxə isə xidməti təhqiqat aparılması üçün poçt obyektində saxlanılır. Bununla bağlı olaraq

bildiririk ki, poçt məntəqəsindən kənarda açılmış bağlamaların hər hansı narazılıq səbəbi ilə geri göndərilməsi təmin olunmur.

11. **Hansı hallarda poçt rabitəsi operatorları istifadəçilər qarşısında məsuliyyət daşımırlar?**

Poçt rabitəsi operatorları "Poçt haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 17.4-cü maddəsinə əsasən aşağıdakı hallarda istifadəçilər qarşısında məsuliyyət daşımırlar:

- poçt göndərişinin itirilməsi, içərisindəkilərin xarab olması, zədələnməsi və ya çatışmazlığı fors-major hadisə nəticəsində baş verdikdə;
- poçt göndərişinin içərisindəkilərin çatışmazlığı, zədələnməsi və ya xarab olması göndərilən əşyaların xüsusiyyətlərindən asılı olaraq baş verdikdə;
- poçt göndərişinin və ya onun içərisindəkilərin bir hissəsinin itirilməsi, oğurlanması, zədələnməsi, xarab olması, poçt göndərişinin gecikdirilməsi hallarında əldə olunmayan gəlirə, dolayı dəymiş ziyana və mənəvi zərərə görə;
- ünvan sahibi və ya göndərici poçt göndərişinin qəbuluna dair iltizamnamə verdikdə;
- gömrük orqanlarının qəbul etdikləri qərara görə;
- məhkəmənin qərarı ilə poçt göndərişinin götürüldüyü, üzərinə həbs qoyulduğu və müsadirə edildiyi hallara görə.

12. **Poçt rabitəsi xidmətləri ilə bağlı şikayətimi necə edə bilərəm?**

İnformasiya Kommunikasiya Texnologiyaları Agentliyinin "E-Şikayət" informasiya sistemi vasitəsilə poçt rabitəsi xidmətləri barəsində müraciətləri poçt rabitəsi operatorlarına asanlıqla ünvanlamaq mümkündür. Bunun üçün https://e-complaint.icta.az/ saytına daxil ola, eləcə də "Android" və ya "iOS" əməliyyat sisteminə malik cihazlara "E-Şikayət" adlı mobil tətbiqi yükləyə bilərsiniz.

Sistem üzərindən ünvanlanmış müraciətlər "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununa uyğun olaraq poçt rabitəsi operatoru tərəfindən cavablandırılır. Müvafiq operator tərəfindən təqdim olunmuş cavabla bağlı narazılığı davam edən istifadəçi həmin mövzu ilə əlaqədar bu sistem üzərindən Agentliyə müraciət edə bilər.