



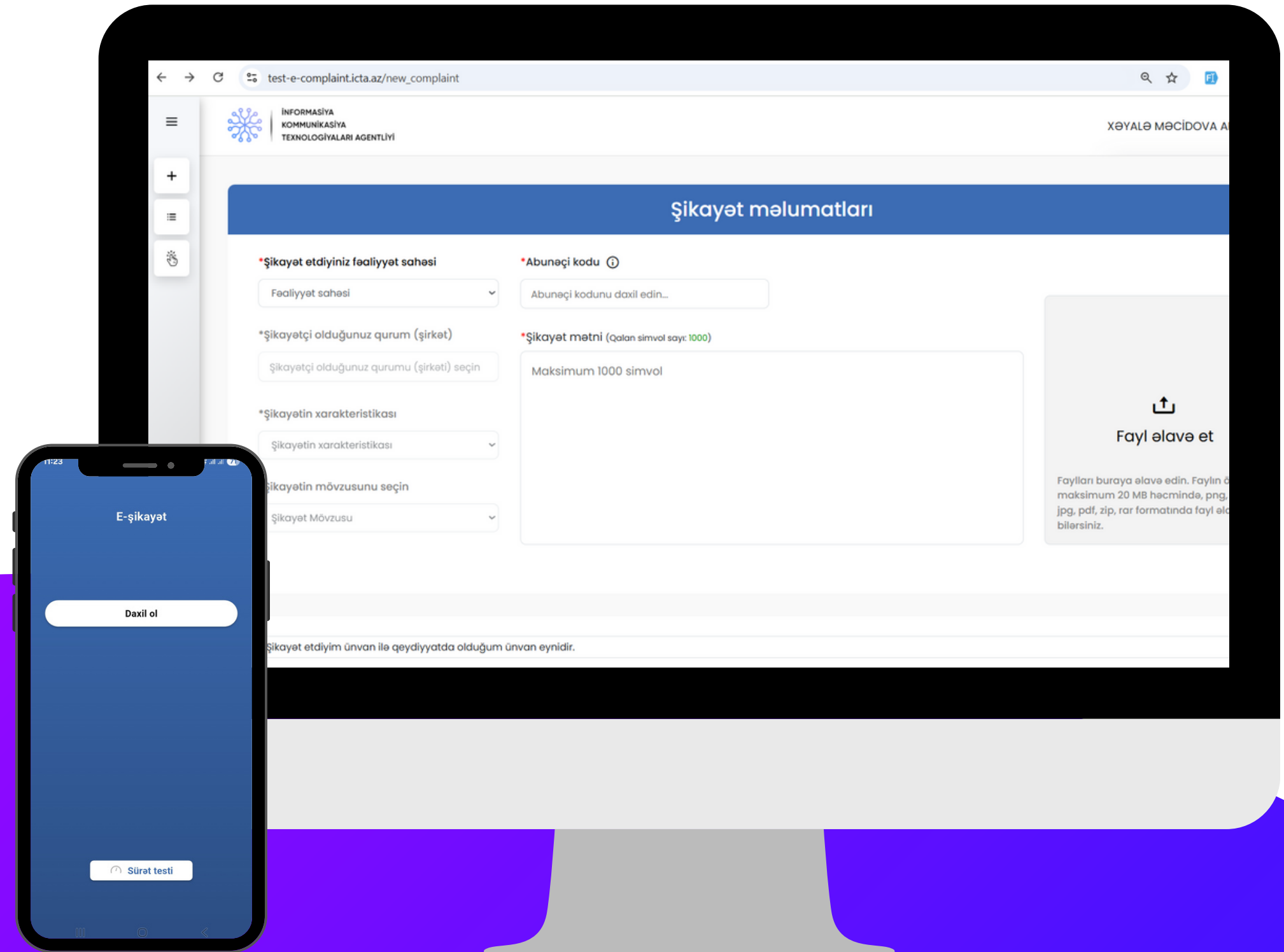
İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

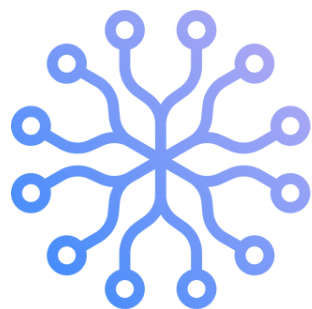
www.e-complaint.icta.az

e-Şikayət

Elektron Xidməti

Vətəndaş məmnuniyyəti üçün
rəqəmsal platforma





İNFORMASIYA KOMMUNİKASIYA TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

Agentlik haqqında

İnformasiya Kommunikasiya Texnologiyaları Agentliyi (İKTA) Azərbaycanda telekommunikasiya və poçt sahəsində tənzimləyici qurumdur. İKTA Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2021-ci il 11 oktyabr tarixli 1464 nömrəli Fərmanı ilə publik hüquqi şəxs statusu ilə Azərbaycan Respublikası Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinin tabeliyində yaradılıb. Qurumun nizamnaməsi Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 21 oktyabr 2022-ci il tarixli 1861 nömrəli Fərmanı ilə təsdiqlənib.

Agentlik 2022-ci ilin dekabr ayından funksional fəaliyyətə başlayıb.

Fəaliyyət istiqamətləri

- Tənzimləmə
- Nəzarət
- Spektr idarəçiliyi

Fəaliyyət sahələri

- Telekommunikasiya
- Poçt

Missiya

- Şəffaf, etibarlı, məsuliyyətli və bütün tərəflərlə əməkdaşlıq edən istehlakçı yönümlü telekommunikasiya və poçt xidmətləri tənzimləyicisi olmaqdır.

Vizyon

- Hər kəs üçün yüksək keyfiyyətli və əlçatan xidmətlərin olduğu rəqəmsal mühitin yaradılmasında iştirak etməkdir.

Hesabatlılığımız

- İKTA-nın fəaliyyətinə dair illik hesabat RİNN-ə təqdim edilir.
- İKTA maliyyə hesabatlarını qanunvericilikdə müəyyən edilmiş qaydada tərtib, təqdim və dərc edir.
- İKTA öz hesabatlarını rəsmi saytında dərc edir.
- İKTA öz fəaliyyətinin müstəqil surətdə yoxlanılması üçün kənar auditor cəlb edir.



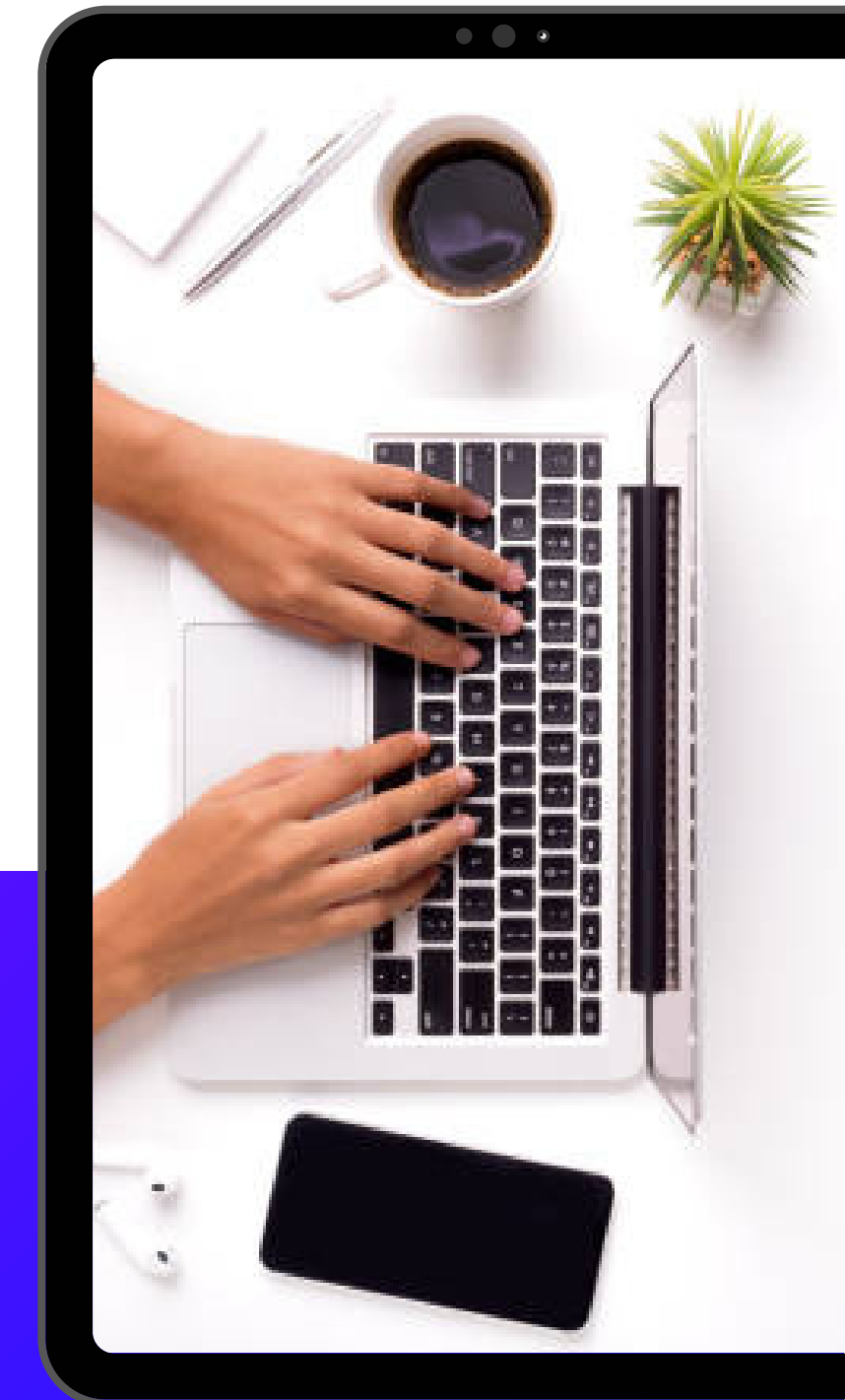
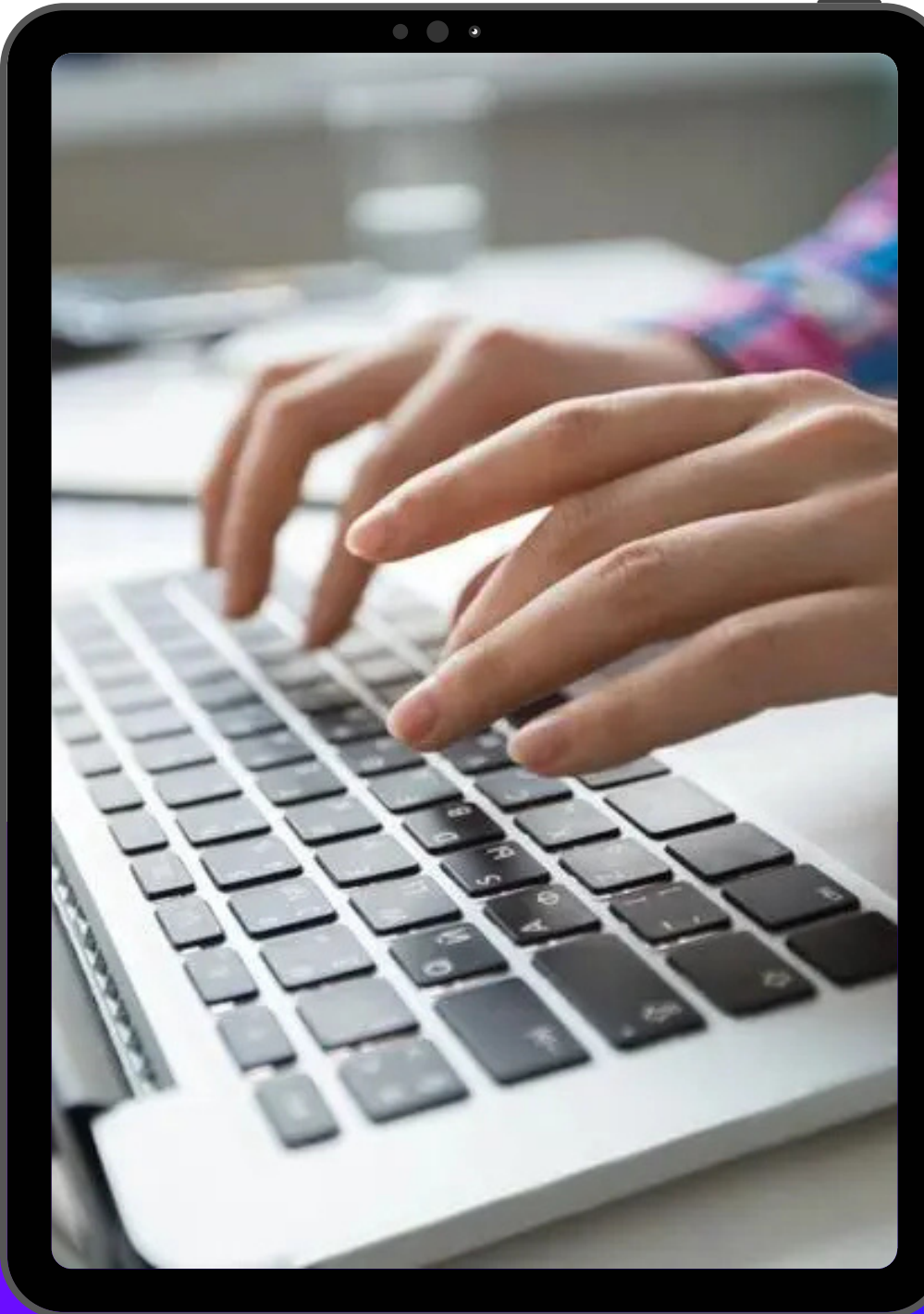
Xidmətin məqsədi

“E-Şikayət” –

telekommunikasiya və poçt xidmətləri üzrə vətəndaş şikayətlərinin vahid elektron platformada toplanmasını, idarə edilməsini və nəzarətə götürülməsini təmin edir.

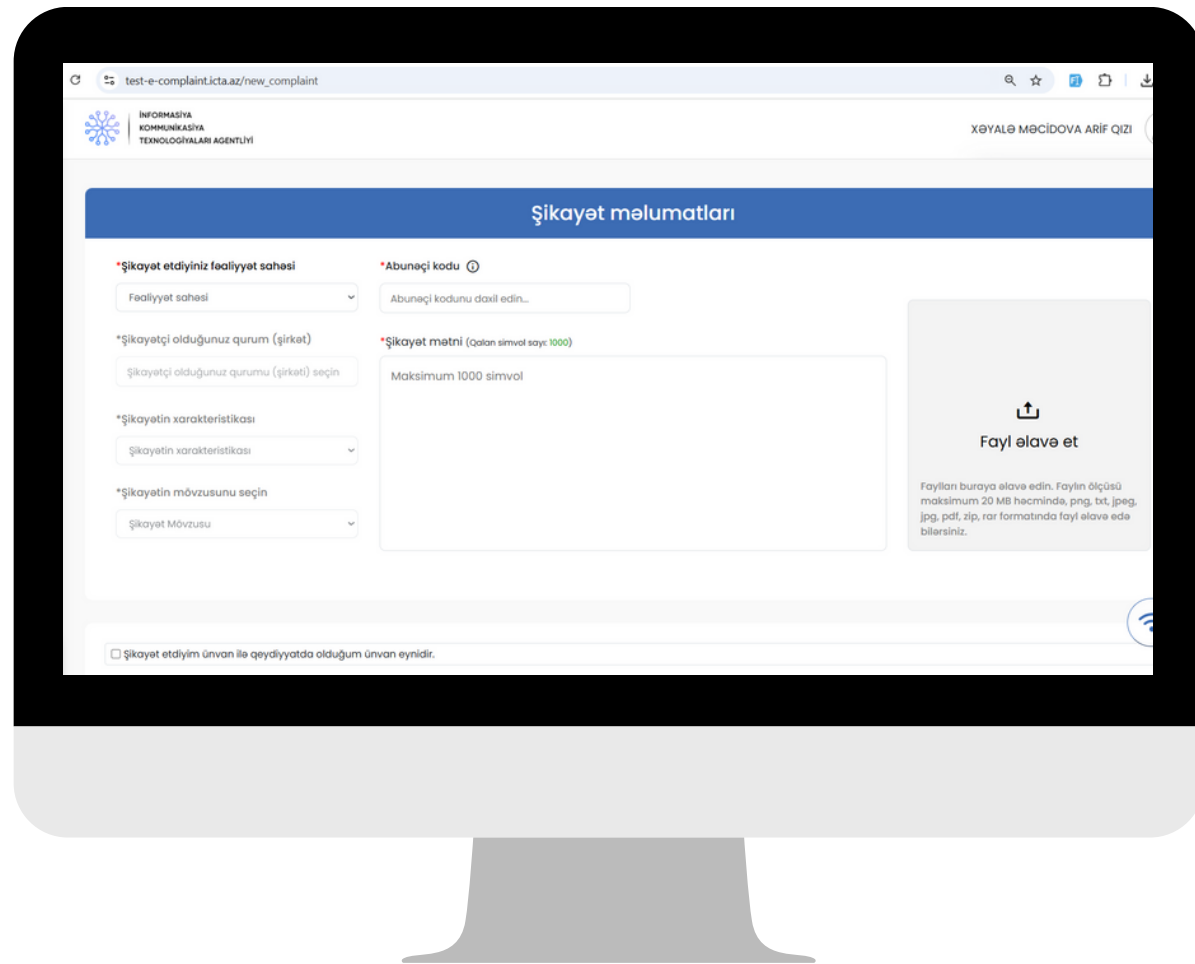
Əsas məqsədlər:

- Şikayət prosesində şəffaflığın artırılması
- Qurum və vətəndaş arasında məsuliyyətli əlaqənin qurulması
- İstifadəçi məmnuniyyətinin yüksəldilməsi və problemlərin effektiv həlli





Xidmətdən istifadə üçün platformalar



www.e-complaint.icta.az



Veb portal



Mobil tətbiq (IOS)



App Store



Mobil tətbiq (Android)



Play Store



İnternet Sürətinin Ölçülməsi

“E-Şikayət” mobil tətbiqi istifadəçilərə yalnız şikayət yaratmaq deyil, həm də internetin real sürətini ölçmək imkanı verir.

Bu funksiya vasitəsilə:

- 📶 Endirmə sürəti (Download) və yükləmə sürəti (Upload) göstəriciləri ölçülür;
- 📶 Nəticə avtomatik olaraq şikayətə əlavə edilə və ya sadəcə məlumat məqsədilə baxıla bilər;
- ⚙️ Bu, istifadəçilərə xidmət keyfiyyətini obyektiv qiymətləndirməyə imkan yaradır.



Autentifikasiya prosesi

“E-Şikayət” sistemində autentifikasiya prosesi **Digital Login** vasitəsilə ilə həyata keçirilir.

Bu, istifadəçilərə təhlükəsiz, sürətli və vahid giriş imkanı yaradır.

Digital Login vasitəsilə:

-  İstifadəçilər şəxsiyyətlərini rəqəmsal formada təsdiq edirlər;
-  Məlumatlar dövlətin mövcud identifikasiya sistemləri ilə integrasiya olunur;
-  Giriş prosesi əlavə qeydiyyat tələb etmir və məlumat təhlükəsizliyi təmin olunur.



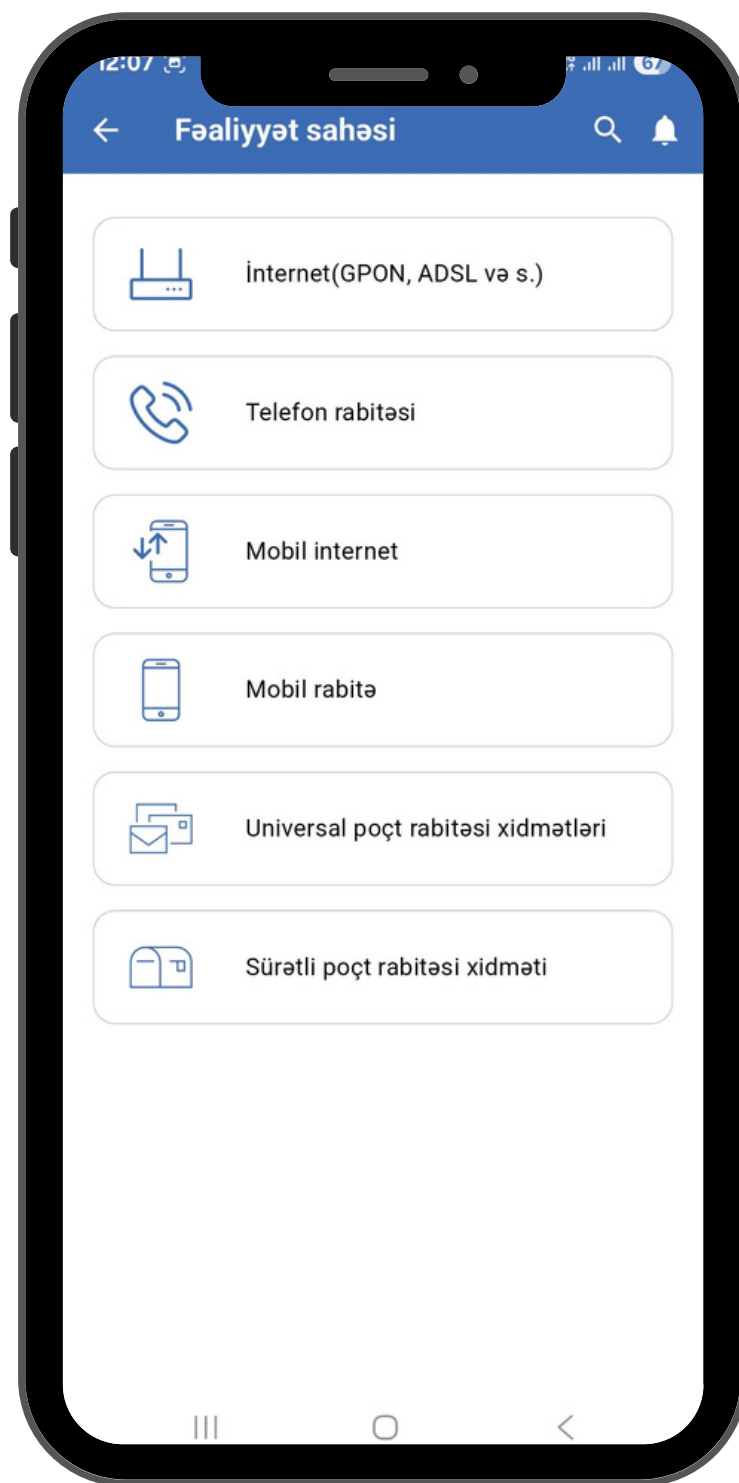


Şikayət formalaşdırma prosesi



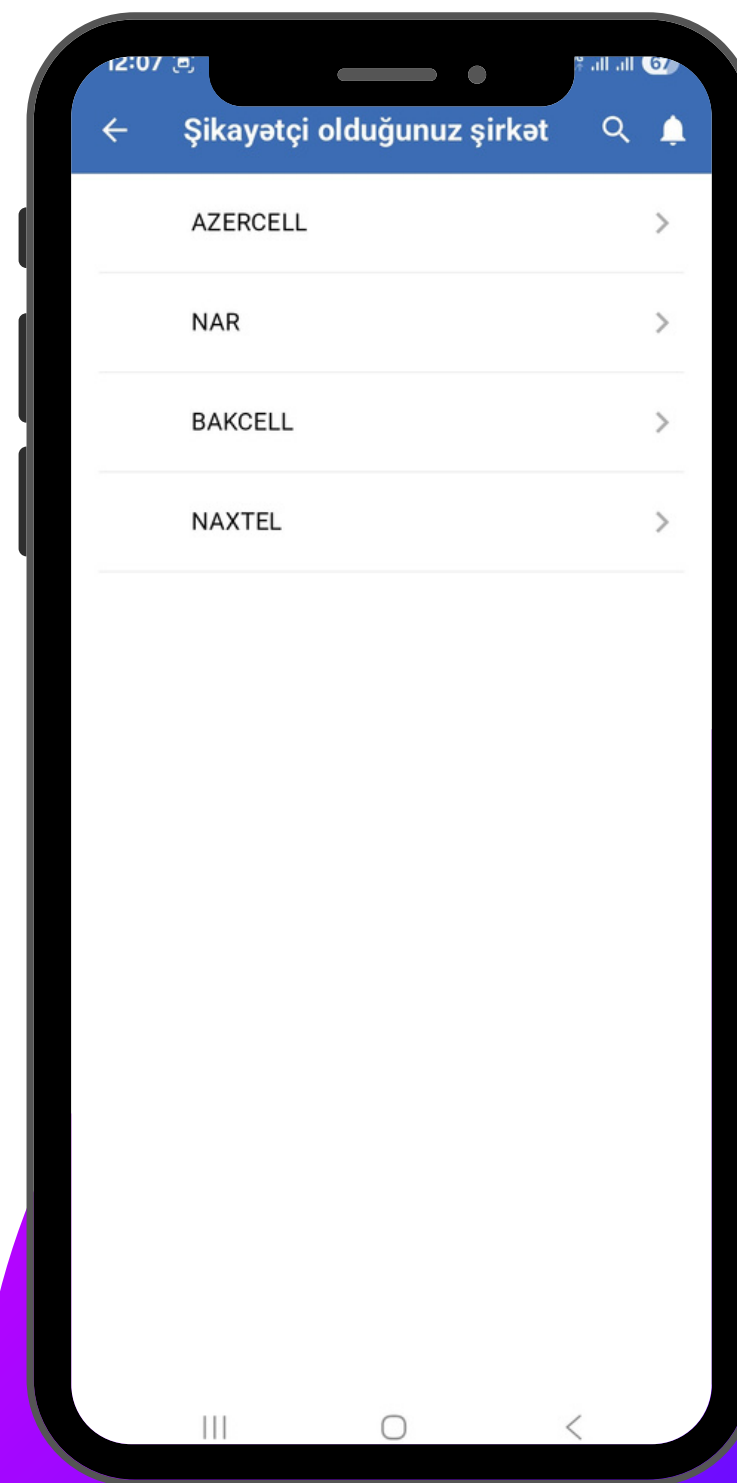
01

"Əlavə et" düyməsi
sıxılır



02

Fəaliyyət sahəsi seçilir



03

Şikayət edilən qurum
seçilir



The image shows a smartphone screen displaying a web application for filing a complaint. The status bar at the top shows the time 12:08 and battery level 67%. The app's header is blue with a back arrow, the title 'Şikayətin yaradılması', and a bell icon. Below the header is the agency's logo and name. The form is titled 'Mobil internet' and 'AZERCELL'. Under the heading 'Şikayət məlumatları', there are four input fields: 1. 'Abunəçi kodu (mövcud deyilsə boş buraxın)' with a text input field. 2. 'Şikayətin xarakteristikası' with a dropdown menu showing 'Seçim edin'. 3. 'Şikayətin mövzusu' with a dropdown menu showing 'Seçim edin'. 4. 'Şikayətin mətni' with a large text area and a microphone icon at the bottom right.

04

Şikayət formalaşdırma prosesi

Şikayətlə bağlı tələb olunan məlumatlar daxil edilir.

Əlavə olaraq:

- İstəyə əsasən, istifadəçi müraciətə internet sürət testi nəticəsini əlavə edə bilər.
- Bütün məlumatlar daxil edildikdən sonra şikayət sistemə göndərilir və qeydiyyatata alınır.
- Sistem şikayətə multimedia fayllarının (şəkil, sənəd, səsli mesaj) əlavə edilməsini dəstəkləyir.
- Əgər problem müraciətə baxılmadan əvvəl həll olunarsa və ya müraciətdə səhvlik aşkar edilərsə, istifadəçi müraciəti ləğv etmək imkanı əldə edir.



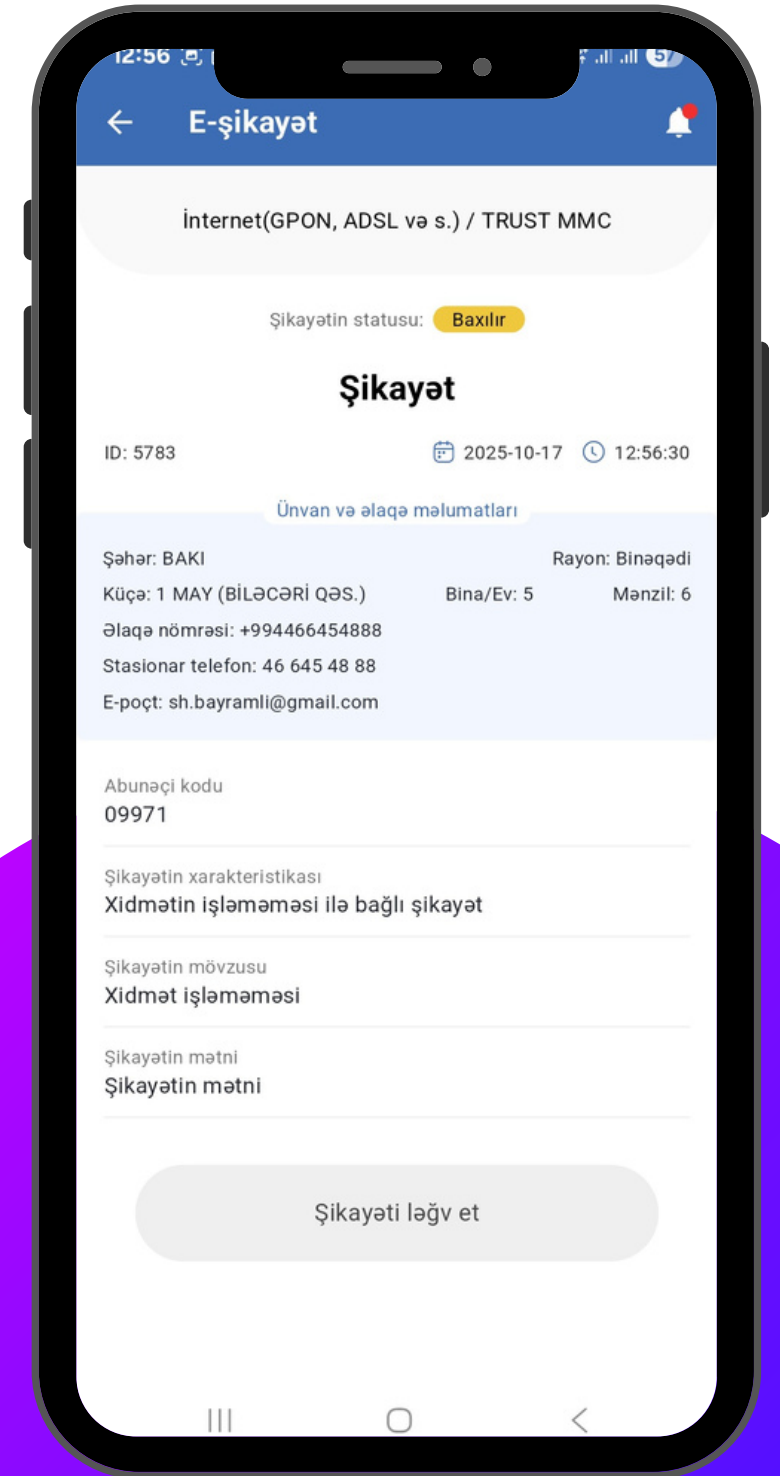
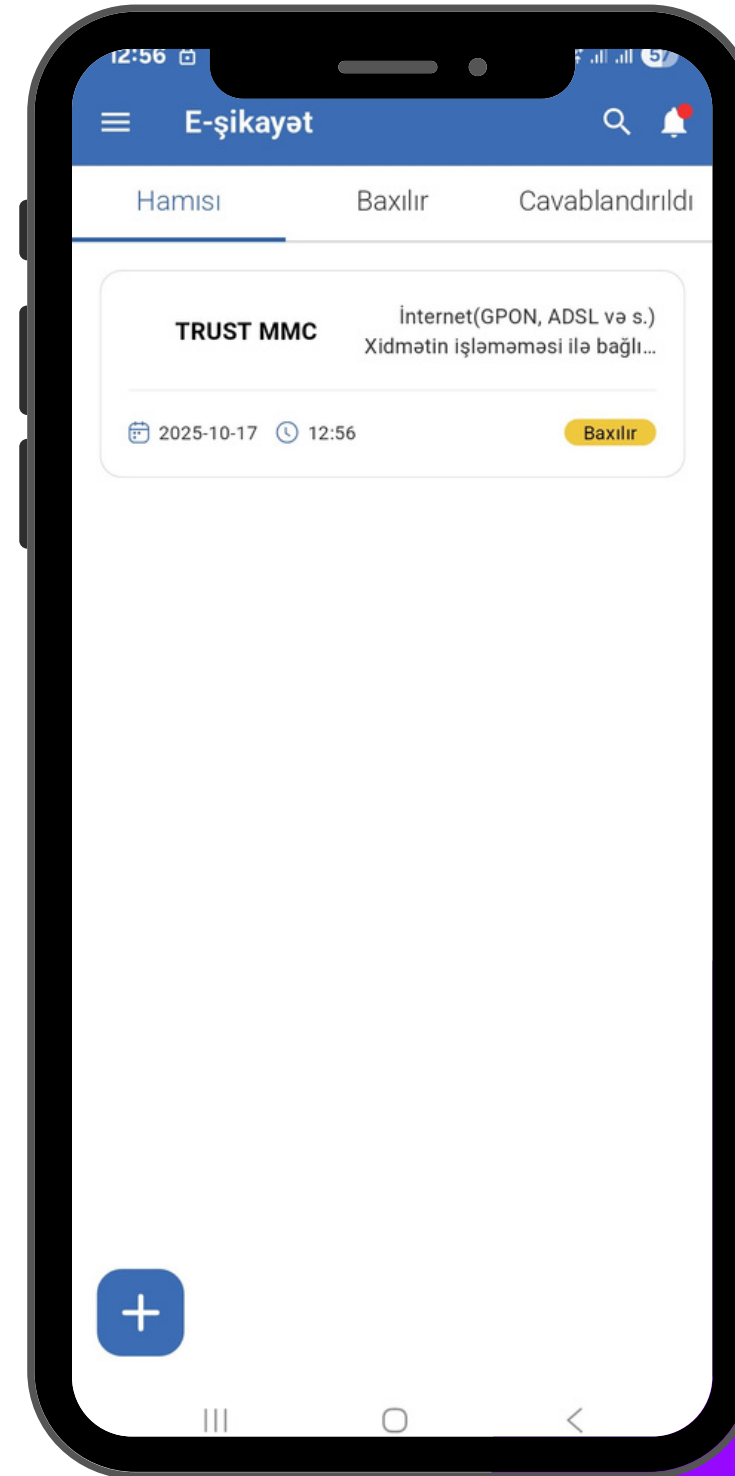
Göndərilən şikayətlər və ətraflı baxış səhifəsi

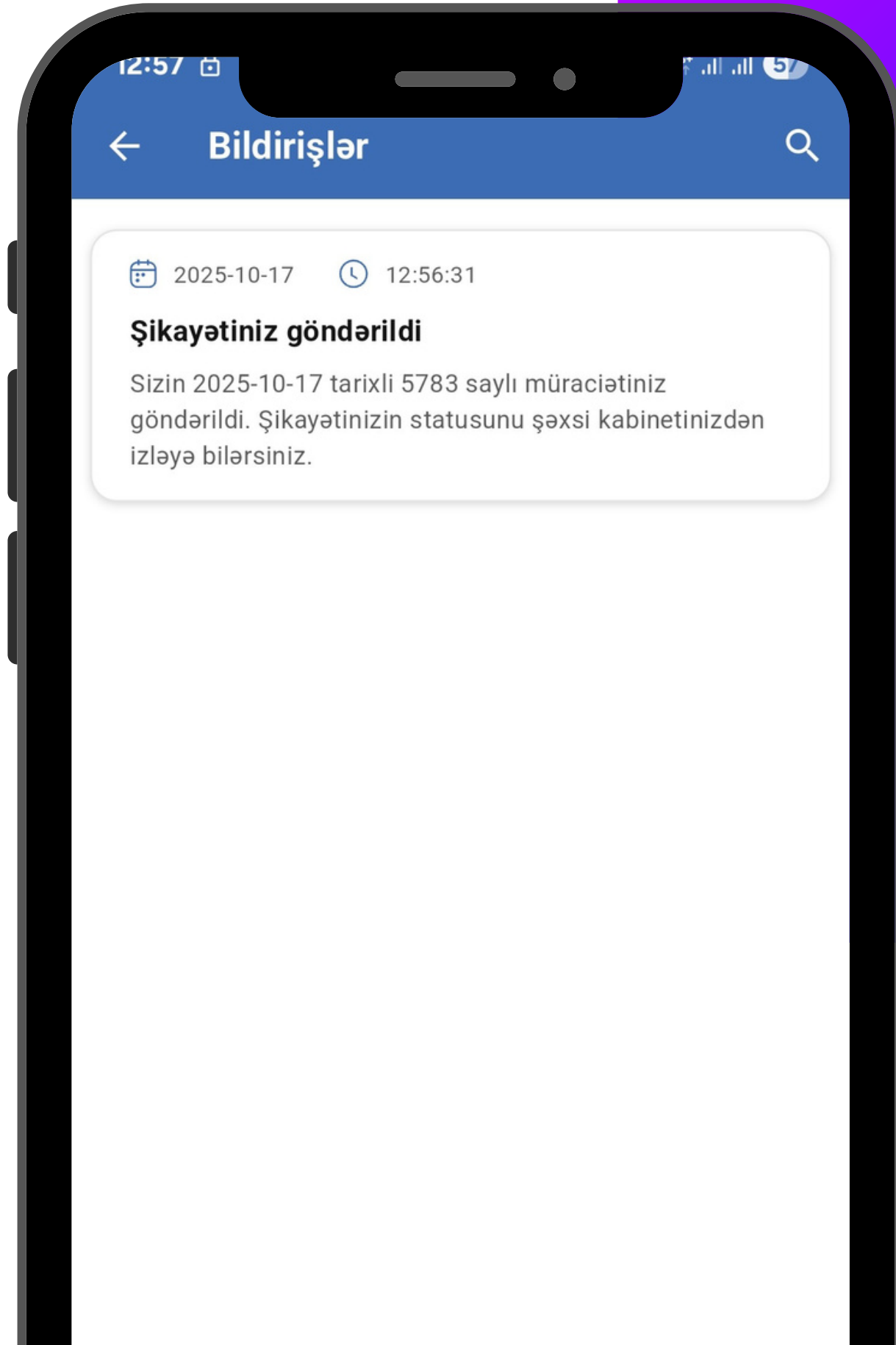
İstifadəçilər tərəfindən göndərilən bütün şikayətlər sistemdə qeydiyyatda alınır və “Göndərilən müraciətlər” bölməsində əks olunur.

Hər bir müraciət üçün ayrıca ətraflı baxış səhifəsi mövcuddur.

Bu səhifədə:

- 📄 Şikayət məzmunu və əlavə edilən fayllar (şəkil, sənəd, səsli mesaj) görüntülənir;
- 🔄 Müraciətin statusu və baxılma mərhələsi real vaxtda izlənilir;
- 🕒 Sistem tərəfindən əlavə edilən vaxt möhürləri (timestamp) vasitəsilə prosesin gedişi izlənə bilər;
- ✉️ Şikayətin ünvanlandığı qurum tərəfindən təqdim olunan cavab və qeydlər istifadəçiyə təqdim olunur.





Bildirişlər bölməsi

“E-Şikayət” platforması istifadəçiləri müraciət prosesi boyunca bütün vacib hadisələr barədə avtomatik bildirişlərlə məlumatlandırır.



Veb portal vasitəsilə giriş

“E-Şikayət” veb portalı istifadəçilərə sadə və təhlükəsiz giriş imkanı təqdim edir.

Əsas xüsusiyyətlər:

-  Veb üzərindən giriş: İstənilən brauzerdən portalın ünvanına (<https://e-complaint.icta.az/>) daxil olmaqla şikayətləri formalaşdırmaq və izləmək mümkündür.
-  Təhlükəsiz autentifikasiya: “Digital login” vasitəsilə istifadəçi identifikasiyası aparılır və məlumatlar təhlükəsiz şəkildə əldə olunur.
-  Bütün funksiyalara giriş: Şikayət yaratmaq, statusu izləmək, bildirişləri görmək və əlavə faylları yükləmək portal üzərindən həyata keçirilir.



Şikayətlərin cavablandırılma prosesi

“E-Şikayət” sistemində şikayətlərin cavablandırılması mərhələli və şəffaf şəkildə həyata keçirilir:

01

Şikayətin ünvanlandığı aidiyyəti qurum tərəfindən ilkin baxış – Şikayətin məzmunu və əlavə materiallar (şəkil, fayl, səsli mesaj) yoxlanılır.

02

Cavablandırma və ya izah təqdim edilməsi – Problem həll olunarsa, cavab verilir; həlli mümkün deyilsə, səbəblər izah olunur.

03

Şikayətçi cavabı qiymətləndirir – Əgər cavab qane etməzsə, şikayət İKTA-ya yönləndirilir.

04

İKTA tərəfindən əlavə yoxlama – Şikayət İKTA tərəfindən təhlil olunur və zərurət yarandıqda aidiyyəti quruma təkrar araşdırılması üçün göndərilir. Bu mərhələdə Agentlik tərəfindən əlavə qeydlər və tövsiyələr də əlavə edilə bilər.

05

Son cavablandırma – Aidiyyəti qurum cavabı İKTA-ya təqdim edir və İKTA şikayətçiyə nəticəni bildirir.



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

Diqqətinizə Görə Təşəkkürlər

