

Azərbaycan Respublikasının vergilər nazirinin 13 yanvar 2017-ci il tarixli 1717040100048100 nömrəli Əmri ilə təsdiq edilmişdir.

**Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin
Çağrı Mərkəzi Departamentinin
ƏSASNAMƏSİ**

I. Ümumi müddəalar

1. Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin (bundan sonra - Vergilər Nazirliyi) struktur bölməsi olan Vergilər Nazirliyi yanında Çağrı Mərkəzi Departamenti (bundan sonra - Departament) Vergilər Nazirliyinin səlahiyyətlərinə dair sualların (sorğuların, o cümlədən elektron xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı müraciətlərin) birbaşa və ya araşdırıldıqdan sonra cavablandırılması, məlumatlandırma və məsləhət xidməti göstərilməsi, müraciətlərin (məlumatların, təkliflərin) qəbulu və yönəldilməsi sahəsində (bundan sonra - müvafiq sahədə) fəaliyyət göstərir, müvafiq sahədə fəaliyyətin effektivliyinə və qanunvericiliyə uyğun icrasına cavabdehdir və buna görə məsuliyyət daşıyır.

2. Departament öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsini, Azərbaycan Respublikasının 12 iyun 2001-ci il tarixli 141-IIQ sayılı Qanunu ilə təsdiq edilmiş "Dövlət vergi orqanlarında xidmət haqqında Əsasnamə"ni, Azərbaycan Respublikasının digər qanunlarını, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2001-ci il 29 mart tarixli 454 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi haqqında Əsasnamə"ni, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin digər fərman və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25 fevral 2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiqlənmiş "Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları"nı (bundan sonra – Qaydalar), Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin digər qərar və sərəncamlarını, Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələri, Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Kollegiyasının Qərarı ilə təsdiqlənmiş "Vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsilə əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması (Outbound Call Centre) Qaydaları"nı, Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin digər qərarlarını, əmrlərini, sərəncamlarını və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

3. Departament öz vəzifələrini yerinə yetirərkən və hüquqlarını həyata keçirərkən Vergilər Nazirliyinin digər struktur vahidi və bölmələri ilə qarşılıqlı əlaqədə fəaliyyət göstərir.

4. Departament müstəqil balansla, qanunvericiliyə uyğun sərəncamında olan dövlət əmlakına, xəzinə və bank hesablarına, üzərində Azərbaycan Respublikasının Dövlət gerbinin təsviri və öz adı əks olunmuş möhürlərə, müvafiq ştamlara və blanklara malikdir.

5. Departamentin saxlanma xərcləri və fəaliyyəti Azərbaycan Respublikasının dövlət büdcəsi və qanunvericiliklə nəzərdə tutulan digər mənbələr hesabına maliyyələşdirilir.

6. Departament Bakı şəhərində yerləşir.

II. Departamentin fəaliyyət istiqamətləri

7. Departamentin fəaliyyət istiqamətləri aşağıdakılardır:

7.1. Müvafiq sahədə vergi siyasətinin formalaşmasında iştirak edir, bununla bağlı Vergilər Nazirliyinə təkliflər verir və bu siyasətin həyata keçirilməsini təmin edir;

7.2. Müvafiq sahənin inkişafını təmin edir;

7.3. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətini həyata keçirir;

7.4. Müvafiq sahədə xidmətlərin göstərilməsini həyata keçirir;

7.5. Departamentdə müvafiq sahə üzrə təşkilatı və nəzarət tədbirlərini həyata keçirir;

7.6. Qanunvericiliklə müəyyən edilmiş digər istiqamətlərdə fəaliyyət göstərir.

III. Departamentin vəzifələri

8. Departament bu Əsasnamənin 7-ci bəndi ilə müəyyən edilmiş fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq aşağıdakı vəzifələri yerinə yetirir:

8.1. Vergilər Nazirliyinin Vergilər Nazirliyinin səlahiyyətlərinə dair sualları cavablandırmaq, məlumatlandırma və məsləhət xidməti göstərmək, aidiyyəti üzrə müraciətlərin qəbulu və yönəldilməsini həyata keçirmək;

8.2. Qaydalara uyğun olaraq daxil olmuş müraciətlərə baxılması və müvafiq tədbirlərin görülməsi məqsədi ilə Vergilər Nazirliyinin Aparatına göndərilməsini təmin etmək;

8.3. Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək, vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ziddiyyətlərin olduğu aşkarlandıqda onların aradan qaldırılması istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər həyata keçirmək;

8.4. Funksional istiqamətinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər vermək;

8.5. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommersiya və bank sirlərinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

8.6. Vergilər Nazirliyinin verdiyi göstəriş və tapşırıqların vaxtında və düzgün şəkildə icrasını təmin etmək;

8.7. Görülmüş işlərin nəticələri barədə, o cümlədən Vergilər Nazirliyi tərəfindən müəyyən olunmuş forma üzrə hesabatlar hazırlamaq və vaxtında aidiyyəti üzrə təqdim edilməsini təmin etmək;

8.8. İnsan və vətəndaş hüquqlarının və azadlıqlarının həyata keçirilməsini təmin etmək və onların pozulmasının qarşısını almaq;

8.9. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

8.10. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər vəzifələri yerinə yetirmək.

IV. Departamentin hüquqları

9. Departament öz vəzifələrini yerinə yetirmək üçün aşağıdakı hüquqlara malikdir:

9.1. Qaydalara uyğun olaraq daxil olmuş müraciətlərə baxılması və müvafiq tədbirlərin görülməsi məqsədi ilə Vergilər Nazirliyinin Aparatına göndərilmiş vergi ödəyicilərinin bütün müraciətləri və onların cavabları ilə tanış olmaq;

9.2. Bu Əsasnamənin 8-ci bəndi ilə müəyyən edilmiş vəzifələrin icrası ilə əlaqədar zərurət olduqda Vergilər Nazirliyinin struktur vahidlərinə (bölmələrinə) müraciət etmək, əsaslandırılmış cavab və rəy almaq, müraciətlərin təkrar araşdırılması və cavablandırılması barədə təklif vermək;

9.3. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Qaydalara uyğun təşkil edilməsi məqsədi ilə müraciət etmiş şəxslərlə əks və təkrar əlaqələr aparmaq, sorğu keçirmək;

9.4. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, vergi qanunvericiliyini və inzibatçılığını araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və Vergilər Nazirliyinə təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

9.5. Vergilər Nazirliyinin struktur vahidləri və bölmələrinə, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) almaq;

9.6. Vergi orqanlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək, mütəxəssislərin hazırlanması və onların ixtisasının artırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

9.7. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

9.8. Vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması, maarifləndirilməsi və vergi mədəniyyətinin formalaşması istiqamətində Departamentin fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun yeni layihələr və xidmətlər tətbiq etmək;

9.9. Zəruri maddi-texniki təchizat, proqram təminatı və xidmətlə təmin edilmək;

9.10. Qaydalara əsasən müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq üçün zəruri insan və digər resurslarla təmin edilmək;

9.11. Departamentin fəaliyyətinin səmərəli təşkili baxımından mövcud qanunvericiliklə müəyyən edilmiş normalarda əməkdaşların iş, istirahət və fasilə vaxtlarını tənzimləmək;

9.12. Müvafiq sahə üzrə Departamentdə keçirilmiş monitoring, qiymətləndirmə, nəzarət tədbirlərinin Qaydaların tələblərinə uyğunluğu ilə bağlı məsələləri müzakirəyə çıxarmaq;

9.13. Vergi siyasətinin və vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;

9.14. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin kadr ehtiyatının formalaşdırılması üçün tədbirlər görmək;

9.15. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

V. Departamentin fəaliyyətinin təşkili

10. Departamentin strukturunu və işçilərin sayını Azərbaycan Respublikasının vergilər naziri müəyyən edir və təsdiq edir.

Departamentin strukturu 3 şöbə (Birbaşa əlaqə şöbəsi, Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş şöbəsi, Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili şöbəsi), baş mühasibdən və koordinasiya işləri üzrə baş mütəxəssisdən ibarətdir.

Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili şöbəsinin tərkibinə 2 bölmə (Keyfiyyətə nəzarət bölməsi və Təhlil və təkmilləşdirmə bölməsi) daxildir.

11. Departamentin fəaliyyətinə Azərbaycan Respublikasının vergilər naziri tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən şəxs (baş direktor) rəhbərlik edir. Baş direktor

departamentə həvalə olunmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi və hüquqların həyata keçirilməsi üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

12. Baş direktorun Azərbaycan Respublikasının vergilər naziri tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilən müavini vardır.

Baş direktorun müavini ona baş direktor tərəfindən həvalə edilmiş vəzifələri yerinə yetirir və bunun üçün şəxsən məsuliyyət daşıyır.

Baş direktor olmadıqda onun səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada baş direktorun müavini həyata keçirir. Baş direktorun müavini olmadıqda onun səlahiyyətlərini müəyyən edilmiş qaydada Departamentin şöbə rəhbərlərindən biri həyata keçirir.

Departamentin digər vəzifəli şəxsləri Azərbaycan Respublikasının vergilər naziri tərəfindən vəzifəyə təyin və vəzifədən azad edilir.

VI. Vəzifəli şəxslərin səlahiyyət bölgüsü, cavabdehlik və məsuliyyət

13. Baş direktor:

13.1. Departamentin fəaliyyətini təşkil edir və ona rəhbərlik edir;

13.2. Departamentin vəzifələrinə və hüquqlarına uyğun olaraq qərarlar qəbul edir;

13.3. Departamentin iş planını təsdiq edir, tabeliyində olan strukturların işçilərinin digər strukturların iş prosesinə cəlb edilməsi məsələsinə baxır, əmək, icra və xidmət intizamına riayət edilməsinə nəzarət edir;

13.4. Vergilər nazirinin 04.11.2016-cı il tarixli 1617040101712400 nömrəli əmri ilə verilmiş səlahiyyətləri yerinə yetirir;

13.5. Vergilər Nazirliyinin Kollegiyasında müzakirə edilməli məsələlərlə bağlı təkliflərini Vergilər Nazirliyinə təqdim edir;

13.6. Departamentin vəzifələrini yerinə yetirmək üçün Vergilər Nazirliyinin digər struktur vahid və bölmələrindən zəruri məlumat və sənədləri alır;

13.7. Departamentə daxil olan müraciətlərə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada baxılmasını təşkil edir;

13.8. Departamentdə icra intizamına əməl edilməsi vəziyyətini daim nəzarətdə saxlayır, kargüzarlıq və arxiv işlərinin qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada həyata keçirilməsini təmin edir;

13.9. Səlahiyyətləri daxilində rəsmi yazışma aparır, sənədləri imzalayır, təsdiq edir, habelə onların imzalanması hüququnu bu Əsasnamə və qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hallarda baş direktorunun müaviniyə həvalə edir;

13.10. Departamenti təmsil edir;

13.11. Bu Əsasnamənin 2-ci bəndində göstərilən hüquqi aktların vaxtında və lazımı səviyyədə icrasını təmin edir.

14. Baş direktor, rəhbərlər və onların müavinləri işçi qüvvəsindən səmərəli istifadə edilməsi məqsədilə tabeliklərində olan strukturlar və iş stajı və peşəkarlıq səviyyələrini nəzərə almaqla hər bir əməkdaş üzrə iş bölgüsünü müəyyən edir, onları əlaqələndirir, işlərin həyata keçirilməsini təşkil edir, həmin işlərin effektiv və qanunvericiliyin tələblərinə uyğun şəkildə icrasına gündəlik nəzarət edir və buna görə bilavasitə cavabdehdir.

15. Departamentin əməkdaşları bu Əsasnamənin tələblərinin pozulmasına görə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə müvafiq olaraq məsuliyyət daşıyırlar.

VII. Departamentin strukturuna daxil olan şöbə və bölmələrin vəzifələri və hüquqları

16. Birbaşa əlaqə şöbəsinin vəzifələri aşağıdakılardır:

16.1. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə vergi qanunvericiliyi və elektron xidmətlərin tətbiqi barədə daxil olan sualların birbaşa cavablandırılmasını həyata keçirmək;

16.2. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların və elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış çətinliklərin araşdırılmaya qəbul edilməsini həyata keçirmək;

16.3. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlərin və məlumatların qəbulunu həyata keçirmək, baxılması və müvafiq tədbirlərin görülməsi üçün aidiyyəti üzrə göndərilməsini təmin etmək;

16.4. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzində növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan buraxılmış zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqə yaradaraq müvafiq xidmətlərin göstərilməsini həyata keçirmək;

16.5. Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlərlə bağlı tədbirlər görmək;

16.6. Müəyyən edilmiş rəqlamentlərə (qaydalara) uyğun olaraq müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərmək və məlumatlar vermək;

16.7. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;

16.8. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommərsiya və bank sirtinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

16.9. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı real vaxtda idarəetməni həyata keçirmək;

16.10. Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək, vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ziddiyyətlərin olduğu aşkarlandıqda onların aradan qaldırılması istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər həyata keçirmək;

16.11. Müraciətlərin daha keyfiyyətli və operativ cavablandırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

16.12. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

16.13. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

17. Birbaşa əlaqə şöbəsinin hüquqları aşağıdakılardır:

17.1. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin səmərəli təşkili baxımından mövcud qanunvericiliklə müəyyən edilmiş normalarda əməkdaşların iş, istirahət və fasilə vaxtlarını tənzimləmək;

17.2. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Qaydalara uyğun təşkil edilməsi məqsədi ilə müraciət etmiş şəxslərlə əks və təkrar əlaqələr aparmaq, sorğu keçirmək;

17.3. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, vergi qanunvericiliyini və inzibatçılığını araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər vermək;

17.4. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

17.5. Zəruri maddi-texniki təchizat və xidmətlə təmin edilmək;

17.6. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

18. Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş şöbəsinin vəzifələri aşağıdakılardır:

18.1. Qaydalara uyğun olaraq Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzində birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların və elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış çətinliklərə dair araşdırılmaya qəbul edilmiş məsələlərlə bağlı müraciətlərin araşdırılması və araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmasını həyata keçirmək;

18.2. Təkrar əlaqə zamanı birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan müraciətlərin araşdırılmaya qəbulunu həyata keçirmək;

18.3. Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək, vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ziddiyyətlərin olduğu aşkarlandıqda onların aradan qaldırılması istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər həyata keçirmək;

18.4. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsində iştirak etmək;

18.5. Müraciətlərin daha keyfiyyətli və operativ cavablandırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

18.6. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommersiya və bank sirlərinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

18.7. Funksional istiqamətinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər vermək;

18.8. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

18.9. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

19. Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərlə iş şöbəsinin hüquqları aşağıdakılardır:

19.1. Zərurət olduqda Vergilər Nazirliyinin struktur vahidlərinə (bölmələrinə) müraciət etmək, əsaslandırılmış cavab və rəy almaq, müraciətlərin təkrar araşdırılması və cavablandırılması barədə təklif vermək;

19.2. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin Qaydalara uyğun təşkil edilməsi məqsədi ilə müraciət etmiş şəxslərlə əks və təkrar əlaqələr aparmaq, sorğu keçirmək;

19.3. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, vergi qanunvericiliyini və inzibatçılığını araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər vermək;

19.4. Vergilər Nazirliyinin struktur vahidləri və bölmələrinə, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) almaq;

19.5. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

19.6. Zəruri maddi-texniki təchizat və xidmətlə təmin edilmək;

19.7. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

20. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili şöbəsinin vəzifələri aşağıdakılardır:

20.1. Öz səlahiyyətləri daxilində Qaydalara uyğun olaraq Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fasiləsiz fəaliyyət göstərməsini təşkil etmək, o cümlədən daxil olacaq müraciətlərin proqnozlaşdırılmasını, növbə qrafiklərinin hazırlanması və icrasına nəzarəti və real vaxtda idarəetməyə dəstəyi həyata keçirmək;

20.2. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin səsli menyusu vasitəsi ilə müraciət edən şəxslərə müvafiq xidmətlərin göstərilməsini və vergi ödəyicilərinin mesaj xidməti vasitəsi ilə məlumatlandırılmasını, yeni layihələrin tətbiqi imkanlarının araşdırılmasını və departament daxili işçi qrupları yaratmaqla həyata keçirilməsini, Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin maddi-texniki təchizatını və program təminatını, metodiki vəsaitlərini təşkil etmək;

20.3. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzində əsas fəaliyyət göstəricilərini tətbiq etməklə təhlillər aparmaq, hesabatlar hazırlamaq, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi və əməkdaşların bilik və peşə hazırlığı səviyyəsinin artırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

20.4. Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək, vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ziddiyyətlərin olduğu aşkarlandıqda onların aradan qaldırılması istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər həyata keçirmək;

20.5. Qaydalara uyğun olaraq Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin, eləcə də təmsilçilərin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsini və monitorinqini həyata keçirmək;

20.6. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsini təşkil etmək;

20.7. Görülmüş işlərin nəticələri barədə, o cümlədən Vergilər Nazirliyi tərəfindən müəyyən olunmuş forma üzrə hesabatlar hazırlamaq və vaxtında aidiyyəti üzrə təqdim edilməsi üçün Departamentin rəhbərliyinə təqdim etmək;

20.8. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommərsiya və bank sirlərinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

20.9. Funksional istiqamətinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər vermək;

20.10. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

20.11. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

21. Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili şöbəsinin hüquqları aşağıdakılardır:

21.1. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin səmərəli təşkili baxımından mövcud qanunvericiliklə müəyyən edilmiş normalarda əməkdaşların iş, istirahət və fasilə vaxtlarını tənzimləmək;

21.2. Sorğuların keçirilməsini həyata keçirmək;

21.3. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, vergi qanunvericiliyini və inzibatçılığını araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və Departamentin rəhbərliyinə təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

21.4. Vergilər Nazirliyinin struktur vahidləri və bölmələrinə, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) almaq;

21.5. Vergi orqanlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək, mütəxəssislərin hazırlanması və onların ixtisasının artırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

21.6. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

21.7. Zəruri maddi-texniki təchizat və xidmətlə təmin edilmək;

21.8. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

22. Keyfiyyət nəzarət bölməsinin vəzifələri aşağıdakılardır:

22.1. Qaydalara uyğun olaraq Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin, eləcə də təmsilçilərin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsini və monitorinqini həyata keçirmək;

22.2. Keçirilmiş qiymətləndirmə və monitorinqə əsasən təhlillər aparmaqla xidmətin səmərəliliyinin və keyfiyyətinin, eləcə də təmsilçilərin bilik və peşə hazırlığı səviyyəsinin artırılması istiqamətində tədbirlər həyata keçirmək, eləcə də təmsilçilərlə müzakirə etmək və tövsiyələr hazırlamaq;

22.3. Qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən arayışların, eləcə də xidmətin keyfiyyətinin artırılması barədə təkliflərin hazırlanmasını təmin etmək;

22.4. Qanunvericilikdə və elektron xidmətlərin tətbiqində baş verən yeniliklərlə bağlı araşdırmalar aparmaq və təmsilçilərin məlumatlandırılmasını həyata keçirmək;

22.5. Sual-cavab bazasının təkmilləşdirilməsini təmin etmək;

22.6. Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək, vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ziddiyyətlərin olduğu aşkarlandıqda onların aradan qaldırılması istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər həyata keçirmək;

22.7. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommersiya və bank sirlərinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

22.8. Funksional istiqamətinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

22.9. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

22.10. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

23. Keyfiyyət nəzarət bölməsinin hüquqları aşağıdakılardır:

23.1. Qabaqcıl təcrübədə tətbiq edilən müxtəlif qiymətləndirmə metodlarından istifadə etmək, təmsilçilərlə müzakirələr aparmaq, sorğu keçirmək, təmsilçiləri müzakirələrə dəvət etmək, təlimlər təşkil etmək;

23.2. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, vergi qanunvericiliyini və inzibatçılığını araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

23.3. Vergilər Nazirliyinin struktur vahidləri və bölmələrinə, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) almaq;

23.4. Vergi orqanlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək, mütəxəssislərin hazırlanması və onların ixtisasının artırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

23.5. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

23.6. Zəruri maddi-texniki təchizat və xidmətlə təmin edilmək;

23.7. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

24. Təhlil və təkmilləşdirmə bölməsinin vəzifələri aşağıdakılardır:

24.1. Müəyyən olunmuş forma üzrə Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin gündəlik fəaliyyəti barədə məlumatı və təhlil nəticələrini hazırlamaq;

24.2. Öz səlahiyyətləri daxilində Qaydalara uyğun olaraq Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fasiləsiz fəaliyyət göstərməsinin təşkil edilməsini, o cümlədən daxil olacaq müraciətlərin proqnozlaşdırılmasını, növbə qrafiklərinin hazırlanması və icrasına nəzarəti, real vaxtda idarəetməyə dəstəyi təmin etmək;

24.3. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin səsli menyusu vasitəsi ilə müraciət edən şəxslərə müvafiq xidmətlərin göstərilməsini və vergi ödəyicilərinin mesaj xidməti vasitəsi ilə məlumatlandırılmasını, Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin avadanlıqlarının və proqram təminatlarının işlək vəziyyətdə olmasını öz səlahiyyətləri daxilində təşkil etmək;

24.4. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəricilərinin tətbiqini, hesabatların və dövrü arayışların hazırlanmasını və təhlillərin aparılmasını həyata keçirmək;

24.5. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin xidmət səviyyəsinə təsir edəcək amillərin müəyyənləşdirilməsi və əhəmiyyətinin ölçülməsi üçün araşdırmalar aparmaqla xidmətin səmərəliliyinin artırılması istiqamətində təkliflər vermək və öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər görmək;

24.6. Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı barədə daxil olmuş sənədlərin layihəsinə münasibət bildirmək, vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ziddiyyətlərin olduğu aşkarlandıqda onların aradan qaldırılması istiqamətində öz səlahiyyətləri daxilində tədbirlər həyata keçirmək;

24.7. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommersiya və bank sirlərinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

24.8. Funksional istiqamətinə uyğun beynəlxalq təcrübəni öyrənmək, təhlillər aparmaq, təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

24.9. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

24.10. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

25. Təhlil və təkmilləşdirmə bölməsinin hüquqları aşağıdakılardır:

25.1. Vergi ödəyiciləri və təmsilçilər arasında sorğu keçirmək, xidmətin səmərəliliyinə təsir göstərən amillərin müəyyənləşdirilməsi və araşdırılması üçün təhlillər aparmaq və təmsilçiləri müzakirələrə dəvət etmək;

25.2. Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin səmərəli təşkili baxımından mövcud qanunvericiliklə müəyyən edilmiş normalarda təmsilçilərin iş, istirahət və fasilə

vaxtlarını tənzimləmək, real vaxtda idarəetməyə dəstək göstərilməsi məqsədi ilə işçi qüvvəsinin bölgüsünü aparmaq;

25.3. Müvafiq sahədə beynəlxalq təcrübəni, vergi qanunvericiliyini və inzibatçılığını araşdırmaq, təhlillər və tədqiqatlar aparmaq, rəy hazırlamaq və təkliflər (o cümlədən təqdimatlar) vermək;

25.4. Vergilər Nazirliyinin struktur vahidləri və bölmələrinə, dövlət və yerli özünüidarəetmə orqanlarına, fiziki və hüquqi şəxslərə zəruri məlumatlar (sənədlər) barədə sorğu vermək və onlardan belə məlumatları (sənədləri) almaq;

25.5. Vergi orqanlarının əməkdaşlarını və digər şəxsləri mütəxəssis kimi dəvət etmək, mütəxəssislərin hazırlanması və onların ixtisasının artırılması istiqamətində tədbirlər görmək;

25.6. Müvafiq sahəyə aid olan qanunvericilik aktlarının layihəsini hazırlamaq və ya onların hazırlanmasında iştirak etmək və normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn digər hüquqları həyata keçirmək;

25.7. Zəruri maddi-texniki təchizat və xidmətlə təmin edilmək;

25.8. Fəaliyyət istiqamətlərinə uyğun olaraq qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş digər hüquqları həyata keçirmək.

26. Baş mühasibin vəzifələri aşağıdakılardır:

26.1. Departamentdə mühasibat uçotunu büdcə təşkilatları üçün Milli Mühasibat Uçotu Standartlarına uyğun təşkil etmək və aparmaq;

26.2. Vergilər Nazirliyinə təqdim etmək üçün Departamentin növbəti il üzrə saxlanma xərcləri smetasının layihəsini müəyyən olunmuş vaxtadək hazırlamaq;

26.3. Dövlət büdcəsindən, həmçinin büdcədən kənar fondan ayrılan vəsaitdən təyinatı üzrə istifadə olunmasına, Departament tərəfindən aparılan hesablaşmaların və digər maliyyə - təsərrüfat əməliyyatlarının, habelə öhdəliklərin icrasının düzgünlüyünə, pul vəsaitlərinin və maddi qiymətlilərin saxlanılmasına nəzarət etmək;

26.4. Debitor və kreditor borclarının, aktivlərin, habelə onların köhnəlməsinin uçotunu aparmaq;

26.5. Vergilər Nazirliyinə təqdim etmək üçün Departamentdə mal-materialların, o cümlədən Departamentin vəzifəli şəxslərinin xüsusi geyim formalarının hərəkətinin hesabatını tərtib etmək;

26.6. Departamentin işçilərinə əmək haqqının, məzuniyyət, ezamiyyə və iş qabiliyyətinin müvəqqəti itirilməsi ilə əlaqədar ödənişlərin, təqaüd və müavinətlərin vaxtında verilməsi üçün tədbirlər görmək;

26.7. Vergilərin və digər icbari ödənişlərin dövlət büdcəsinə vaxtında köçürülməsini, işçilərə əmək haqqı ilə bağlı arayışların verilməsini, aidiyyəti dövlət orqanlarına hesabatların təqdim olunmasını təmin etmək;

26.8. Departamentdə ciddi uçot blanklarının hərəkətinə nəzarət etmək və uçotunu aparmaq;

26.9. Departamentin inzibati binasının mühafizəsi, cari və əsaslı təmiri, binanın elektrik enerjisi, içməli su və dayanıqlı telefon rabitəsi ilə fasiləsiz təchiz edilməsi, maddi-texniki təchizatı ilə əlaqədar tədbirləri həyata keçirmək;

26.10. Departamentin balansında olan əsas vəsaitlərdən təyinatı üzrə istifadə olunmasına nəzarət etmək;

26.11. Görülmüş işlərin nəticələri barədə Vergilər Nazirliyi tərəfindən müəyyən olunmuş forma üzrə hesabatlar hazırlamaq və vaxtında aidiyyəti üzrə təqdim etmək üçün Departamentə təqdim etmək;

26.12. Departamentin əməkdaşları barədə müvafiq məlumatların hazırlanmasını təmin etmək;

26.13. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommersiya və bank sirrinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

26.14. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn vəzifələri həyata keçirmək;

26.15. Müvafiq sahədə qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

27. Baş mühasibin hüquqları aşağıdakılardır:

27.1. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn hüquqları həyata keçirmək;

27.2. Müvafiq sahədə qanunvericiliyə uyğun olaraq digər hüquqları həyata keçirmək.

28. Koordinasiya işləri üzrə baş mütəxəssisin vəzifələri aşağıdakılardır:

28.1. Departamentin icraatında olan sənədlərin, habelə Vergilər Nazirliyinin əmr, sərəncam, göstəriş, Kollegiya qərarları və digər təşkilati-sərəncam sənədləri ilə verilmiş tapşırıqların Departamentin struktur vahidləri tərəfindən vaxtında və keyfiyyətlə icra olunmasını təşkil etmək, vaxtında icra olunmamış sənədlər barədə Departamentin rəhbərliyinə məlumat vermək;

28.2. Departamentdə kargüzarlıq işinin həyata keçirilməsini təşkil etmək;

28.3. Departamentdə keçirilən rəsmi qəbulları, tədbirləri və görüşləri təşkil etmək;

28.4. Departamentdən kağız daşıyıcısında göndərilən bütün sənədlərin təyinatı üzrə çatdırılmasını təmin etmək;

28.5. Departamentdə arxiv işinin həyata keçirilməsini, Departamentin fəaliyyətinin təşkili ilə bağlı daxil olan sənədlərin qeydiyyatının aparılmasını, onların təyinatı üzrə müvafiq strukturlara çatdırılmasını təmin etmək;

28.6. Möhür və ştamlardan təyinatı üzrə aidiyyəti hüquqi aktların tələblərinə uyğun qaydada istifadə edilməsini həyata keçirmək;

28.7. Səlahiyyətləri çərçivəsində kadr sənədlərinin tərtibini və rəsmiləşdirilməsini Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsinin tələblərinə uyğun həyata keçirmək;

28.8. Departamentdə xidməti vəsiqələrin və tanınma nişanlarının uçotunu aparmaq;

28.9. Qanunvericiliyə uyğun olaraq vergi, kommersiya və bank sirrinin və xidməti məlumatların qorunmasını təmin etmək;

28.10. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər vəzifələri həyata keçirmək.

29. Koordinasiya işləri üzrə baş mütəxəssisin hüquqları aşağıdakılardır:

29.1. Müvafiq sahədə normayaratma fəaliyyətindən irəli gələn hüquqları həyata keçirmək;

29.2. Qanunvericiliyə uyğun olaraq digər hüquqları həyata keçirmək.

* * *