

Azərbaycan Respublikasının Vergilər  
Nazirliyinin Kollegiyasının 2017-ci il 27  
yanvar tarixli 1717050000005500 nömrəli  
Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

8 nömrəli əlavə

**“Çağrı Mərkəzində vergi qanunvericiliyi və elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı  
sualların cavablandırılması” elektron xidməti üzrə inzibati rəqlament**

**1. Ümumi müddəalar**

**1.1. Elektron xidmətin adı:** Çağrı Mərkəzində vergi qanunvericiliyi və elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı sualların cavablandırılması.

**1.2. Elektron xidmətin məzmunu:** Bu elektron xidmət Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (195-1) (bundan sonra – Çağrı Mərkəzi) zəng etməklə müraciət edən şəxslərin vergi qanunvericiliyi ilə bağlı, Vergilər Nazirliyi tərəfindən göstərilən elektron xidmətlərin (bundan sonra – elektron xidmətlər) tətbiqi ilə, elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış texniki problemlərlə bağlı sorğularının cavablandırılmasını əhatə edir.

**1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:** Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsinin 15-ci və 24-cü maddələri, “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, “İnformasiya əldə etmək haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 10-cu maddəsi, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 29.03.2001-ci il tarixli 454 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi haqqında Əsasnamə”nin 8.2-ci bəndi, “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23.05.2011-ci il tarixli 429 nömrəli Fərmanının 2-ci və 2-1-ci hissələri, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25.02.2015-ci il tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24.11.2011-ci il tarixli 191 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları”, eləcə də “Elektron xidmət növlərinin Siyahısı”nın 7.48-ci bəndi.

**1.4. Elektron xidməti göstərən dövlət qurumunun adı:** Azərbaycan Respublikasının

Vergilər Nazirliyi.

**1.5. Elektron xidmətin digər icraçıları:** Yoxdur.

**1.6. Elektron xidmətin avtomatlaşdırılma səviyyəsi:** Bu sahədə göstərilən elektron xidmət qismən avtomatlaşdırılmışdır.

**1.7. Elektron xidmətin icra müddəti:** Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş müraciətlər dərhal cavablandırılır. Lakin müraciət edən şəxsin müraciətini (sualını) birbaşa düzgün, əsaslandırılmış və tam cavablandırmaq mümkün olmadıqda, xüsusilə də müraciətin cavablandırılması üçün Vergilər Nazirliyi tərəfindən əlavə əməliyyatlar aparılmalı olduqda, müraciət edənə onunla təkrar əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması üçün müraciət vərəqəsinin tərtib edilməsi təklif edilir. Bu tipli müraciətlərə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa və Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25.02.2015-ci il tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”na əsasən baxılır. Müraciət “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 10.1-ci maddəsinə müvafiq olaraq ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciət isə ən gec 30 iş günü müddətində cavablandırılır.

**1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:** Müraciət edən şəxsin vergi qanunvericiliyi və elektron xidmətlərin tətbiqi ilə əlaqədar sualları cavablandırılır, elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış texniki problemlər aradan qaldırılır.

## **2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi**

**2.1. Elektron xidmətin növü:** İnteraktiv.

**2.2. Elektron xidmət üzrə ödəniş:** Ödənişsiz.

**2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri:** Bütün fiziki və hüquqi şəxslər.

**2.4. Elektron xidmətin təqdim olunma yeri:** Çağrı Mərkəzi (195-1).

**2.5. Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:**

**2.5.1.** <http://www.taxes.gov.az>;

**2.5.2.** <https://www.e-taxes.gov.az>;

**2.5.3.** <https://www.e-gov.az>;

**2.5.4.** <http://asanimza.az>;

**2.5.5.** Vergilər Nazirliyinin struktur vahid və bölmələri;

**2.5.6.** Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzləri.

### 2.5.7. Çağrı Mərkəzi.

**2.6. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması:** Elektron xidmətin göstərilməsi üçün sənəd tələb olunmur.

**2.7. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər dövlət orqanlarının informasiya ehtiyatında olduqda:** Yoxdur.

## 3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar

### 3.1. İnteraktiv elektron xidmətlər üçün sorğu:

#### 3.1.1. Sorğunun formalaşdırılması:

1. İstifadəçi Çağrı Mərkəzinə zəng etməklə müraciət edir;
2. İstifadəçinin müraciəti vergi qanunvericiliyinin tətbiqi ilə bağlıdırsa, "1", elektron xidmətlərlə bağlıdırsa, "2" düyməsini sıxmaqla canlı rejimdə xidmət göstərən Çağrı Mərkəzinin təmsilçisinə bağlanır və sorğusunu təqdim edir;

3. İstifadəçi elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış texniki problemlərin aradan qaldırılması üçün müraciət edirsə, canlı rejimdə təmsilçiyə bağlandıqdan sonra xəta ilə bağlı lazımı məlumatları təqdim edir, zəruri hallarda xəta ilə bağlı məlumatı (şəkil, fayl və s.) 195@taxes.gov.az elektron ünvanına göndərir.

**3.1.2. Sorğunun qəbulu:** İstifadəçinin müraciəti birbaşa şifahi cavablandırılır, bu mümkün olmadıqda isə onun müraciəti ilə əlaqədar müraciət vərəqəsi tərtib olunur və araşdırıldıqdan sonra əks əlaqə yaradılmaqla şifahi cavablandırılır.

### 3.2. Elektron xidmətin göstərilməsi və ya imtina edilməsi:

**3.2.1. Sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları:** Vergi qanunvericiliyinin və elektron xidmətlərin tətbiqi ilə, habelə elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış texniki problemlərlə bağlı sorğuların cavablandırılmasından heç bir halda imtina edilmir. Lakin Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25.02.2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları"na əsasən daxil olan müraciət vergi orqanlarının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda, bu barədə müraciət edənə məlumat verilir və aidiyyəti orqana yönləndirilir. Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətdikdə, dəstək dərhal asılıaraq əlaqə kəsilir.

**3.2.2. Sorğunun qəbulu:** Vergi qanunvericiliyinin və elektron xidmətlərin tətbiqi ilə, habelə elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış texniki problemlərlə bağlı sorğular birbaşa,

bu mümkün olmadıqda isə müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə araşdırıldıqdan sonra əks əlaqə yaradılmaqla cavablandırılır.

### **3.3. Sorğunun icrası:**

#### **3.3.1. Ardıcıl hər bir əməliyyat, o cümlədən məsul şəxs haqqında məlumat:**

1. Çağrı Mərkəzinə zəng etmək, məsul şəxs – istifadəçi;
2. Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş zəngi qəbul etmək, məsul şəxs – Vergilər Nazirliyi;
3. Vergi qanunvericiliyi və ya elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı sorğunun formalaşdırılması üçün suallar vermək, məsul şəxs – Vergilər Nazirliyi;
4. Vergi qanunvericiliyi və ya elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı sorğunun formalaşdırılması üçün zəruri hallarda Çağrı Mərkəzinin təmsilçisinin dəqiqləşdirici suallarını cavablandırmaq, məsul şəxs – istifadəçi;
5. Kommersiya sirri təşkil etməyən məlumatlarla bağlı sorğunu cavablandırmaq, məsul şəxs – Vergilər Nazirliyi;
6. Elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış texniki problemlərin aradan qaldırılması ilə bağlı müraciət edilərkən xəta barədə lazımi məlumatları təqdim etmək, Çağrı Mərkəzinin təmsilçisinin zəruri hesab etdiyi halda, xəta barədə məlumatları 195@taxes.gov.az elektron ünvanına göndərmək, məsul şəxs – istifadəçi.

**3.3.2. Hər bir inzibati əməliyyatın məzmunu, yerinə yetirilmə müddəti və/və ya maksimal yerinə yetirilmə müddəti:** Çağrı Mərkəzinə daxil olmuş müraciətlər dərhal cavablandırılır. Lakin müraciət edən şəxsin müraciətini (sualını) birbaşa düzgün, əsaslandırılmış və tam cavablandırmaq mümkün olmadıqda, xüsusilə də müraciətin cavablandırılması üçün Vergilər Nazirliyi tərəfindən əlavə əməliyyatlar aparılmalı olduqda, müraciət edənə onunla təkrar əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması üçün müraciət vərəqəsinin tərtib edilməsi təklif edilir. Müraciət ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciət isə ən gec 30 iş günü müddətində cavablandırılır.

**3.3.3. İnzibati əməliyyatda iştirak edən digər dövlət orqanı haqqında məlumat:**Yoxdur.

**3.3.4. Hər bir inzibati prosedurun nəticəsi və onun verilməsi qaydası:** Xidmətin yerinə yetirilməsi nəticəsində müraciət edən şəxsin sorğusu cavablandırılır və ya elektron xidmətdən istifadə zamanı yaranmış xəta aradan qaldırılır.

### **3.4. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:**

**3.4.1. Nəzarət forması:** Elektron xidmətin göstərilməsi zamanı aparılan proseslərə

Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin proqram təminatı vasitəsi ilə onlayn qaydada nəzarət edilir.

**3.4.2. Nəzarət qaydası:** Bu prosesdə yaranan hər hansı anlaşılmazlığın aradan qaldırılması və ya metodiki dəstəyin göstərilməsi məqsədi ilə Çağrı Mərkəzi (195-1) fəaliyyət göstərir.

**3.5. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün mübahisələr:** İstifadəçi elektron xidmətlə bağlı onu razı salmayan istənilən məsələ barədə inzibati qaydada yuxarı səlahiyyətli orqana (vəzifəli şəxsə) və (və ya) məhkəməyə şikayət edə bilər.

**3.5.1. İstifadəçinin şikayət etmək hüququ haqqında məlumat:** Elektron xidmətin göstərilməsindən və ya elektron xidmətin göstərilməsindən imtinadan qanunvericiliyə uyğun olaraq inzibati qaydada və ya məhkəməyə şikayət verilə bilər.

**3.5.2. Şikayətin əsaslandırılması və baxılması üçün lazım olan informasiya:** İnzibati şikayətin forması “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 74-cü maddəsinə uyğun olmalıdır.

**3.5.3. Şikayətin baxılma müddəti:** Şikayət inzibati orqana verildikdə şikayətə “İnzibati icraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 78-ci maddəsinə əsasən 1 ay müddətində baxılır. Məhkəməyə verilən şikayətə Azərbaycan Respublikasının İnzibati Prosesual Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş qaydada baxılır.