Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyinin Kollegiyasının 24.12.2012-ci il tarixli 1217050000004800 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

Əlavə - 38

“Çağrı Mərkəzində vergidən yayınma halları və vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin qəbulu” elektron xidməti üzrə inzibati reqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. Elektron xidmətin adı: *Çağrı Mərkəzində vergidən yayınma halları və vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin qəbulu.*

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: *Bu xidmət vasitəsilə Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (195) zəng etməklə bütün fiziki və hüquqi şəxslər vergidən yayınma halları və vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə müraciət edə bilərlər.*

1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası: *“Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun Qanunun 5-ci, 7-ci və 10-cu maddələri, İnzibati İcraat haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 20-ci maddəsi, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2001-ci il 29 mart tarixli 454 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi haqqında Əsasnamə”nin 8-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 və 2-1-ci hissələri, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 noyabr 2011-ci il tarixli 191 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş, 1 nömrəli əlavə - “Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən konkret sahələr üzrə elektron xidmətlər göstərilməsi Qaydaları", həmin Qaydalara 1 nömrəli əlavə, eləcə də "Elektron xidmət növlərinin Siyahısı"nın 7.49-cu 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: *Xidmət real vaxt rejimində həyata keçirilərək daxil olmuş müraciətlər dərhal qəbul olunur.*

1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi: *Vətəndaşların vergidən yayınma halları və vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkət və ya hərəkətsizliyi ilə əlaqədar müraciətlərinin qəbul edilməsi.*

2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi

2.1. Elektron xidmətin növü: *İnteraktiv.*

2.2. Elektron xidmət üzrə ödəniş: *Ödənişsiz.*

2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri: *İstənilən hüquqi və fiziki şəxs.*

2.4. Elektron xidmətin təqdim olunma yeri: *Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195).*

2.5. Elektron xidmət barədə məlumatlandırma:

- *http://www.taxes.gov.az;*
- *http://www.e-gov.az;*
- *Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195);*
- *Vergi ödəyicilərinə xidmət strukturları (müvafiq idarə və şöbələr);*
- *Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzləri;*
- *Vergilər qəzeti;*
- *office@taxes.gov.az.*

2.6. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün tələb olunan sənədlər və onların təqdim olunma forması: *Müraciət edənin müraciəti ilə əlaqədar "Şikayət vərəqəsi" tərtib edilir ki, bu zaman müraciət edən adını, atasının adını, soyadını, VÖEN-ni (vergi ödəyicisi olduğu təqdirdə), ünvanını və telefon nömrəsini deməlidir.*

3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar

3.2. İnteraktiv elektron xidmətlər uçun sorğu:

3.2.1. sorğunun formalaşdırılması: *Çağrı Mərkəzinə (195 nömrəsinə) müraciət etmiş şəxs 1 düyməsini sıxmaqla Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinə qoşulur. Bundan sonra şəxs yenidən 1 düyməsini sıxmaqla canlı rejimdə xidmət göstərən Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşına bağlanır.*

3.2.2. sorğunun qəbulu: *Sorğular reqlamentin 3.2.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş qaydada qəbul edilir.*

3.3. Elektron xidmətin göstərilməsi və ya imtina edilməsi:

3.3.1. sorğunun yerinə yetirilməsindən imtina halları (tam və qismən avtomatlaşdırılmış xidmətlərin uyğun xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla): *Müraciət edən adını, atasının adını, soyadını, ünvanını və ya işlədiyi yeri bildirmədikdə, habelə şikayətdə qaldırılan məsələlərin həlli dövlət vergi orqanlarının səlahiyyətlərinə aid olmadıqda Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşı qüvvədə olan qanunvericiliyə istinad edilərək şikayətə baxılmasının mümkün olmadığını bildirir.*

3.3.2. sorğunun qəbulu: *Sorğular reqlamentin 3.2.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş qaydada qəbul edilir.*

3.4. Sorğunun icrası:

3.4.1. ardıcıl hər bir inzibati əməliyyat, o cümlədən məsul şəxs haqqında məlumat: *1.7-ci bənddə nəzərdə tutulmuş qaydada Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşları tərəfindən icra olunur.*

Elektron xidmətin göstərilməsinə Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi və İnformasiya texnologiyaları və Proqram təminatı şöbəsi məsuliyyət daşıyır.

3.4.2. hər bir inzibati əməliyyatın məzmunu, yerinə yetirilmə müddəti və/və ya maksimal yerinə yetirilmə müddəti: *1.7-ci bənddə nəzərdə tutulmuş vaxtda icra olunur.*

3.4.3. inzibati əməliyyatda iştirak edən digər dövlət orqanı haqqında məlumat: *Yoxdur.*

3.4.4. hər bir inzibati prosedurun nəticəsi və onun verilməsi qaydası. *Bu xidmət vasitəsilə bütün fiziki və hüquqi şəxslərin vergidən yayınma halları və vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkəti (hərəkətsizliyi) barədə müraciətləri qəbul olunur və müraciət əsasında Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşı tərəfindən şikayət vərəqəsi tərtib olunur.*

3.5. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət:

3.5.1. nəzarət forması: *Xidmətin daim işlək vəziyyətdə olması Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195) tərəfindən nəzarətdə saxlanılır.*

3.5.2. nəzarət qaydası: *Bu xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195) tərəfindən həyata keçirilir.*

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

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

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

3.6.3. Şikayətin baxılma müddəti: *Şikayət inzibati orqana verildikdə, şikayətə "İnzibati icraat haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunun 78-ci maddəsinə əsasən, 1 ay müddətinə baxılır.*

Məhkəməyə verilən şikayətə Azərbaycan Respublikasının İnzibati Prosessual Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş qaydada baxılır.

*** * ***