

**“Çağrı Mərkəzində qeyri-iş saatlarında zəng etmiş şəxsin sonradan onunla canlı rejimdə əlaqə yaradılması barədə müraciətinin qəbulu” elektron xidməti üzrə inzibati reqlament**

**1. Ümumi müddəalar**

**1.1. Elektron xidmətin adı:** *Çağrı Mərkəzində qeyri-iş saatlarında zəng etmiş şəxsin sonradan onunla canlı rejimdə əlaqə yaradılması barədə müraciətinin qəbulu.*

**1.2. Elektron xidmətin məzmunu:** *Bu xidmət vasitəsilə qeyri-iş saatlarında Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (195) zəng edərək elektron operatorun verdiyi məlumatlarla qane olmayan şəxslər sonradan onlarla Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşı tərəfindən əlaqə yaradılması üçün müraciət edə bilərlər.*

**1.3. Elektron xidmətin göstərilməsinin hüquqi əsası:** *Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsinin 24-cü maddəsi, “İnformasiya əldə etmək haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 10-cu maddəsi, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2001-ci il 29 mart tarixli 454 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi haqqında Əsasnamə”nin 8.2-ci və 8.4-1-ci bəndləri, “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 7.53-cü 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 tam avtomatlaşdırılmışdır.*

**1.7. Elektron xidmətin icra müddəti:** *Sifarişlər dərhal qəbul edilir. Qəbul edilmiş sifarişlərə uyğun müraciət edən şəxslərlə qarşılıqlı əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması isə sifarişlərin qəbul edildiyi gündən sonrakı ilk iş günündə həyata keçirilir.*

**1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi:** *Qeyri-iş saatlarında müraciət etmiş və elektron operatorun verdiyi məlumatlarla qane olmayaraq onunla canlı əlaqə yaradılmasını istəmiş şəxslərə növbəti iş günü ərzində Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşı tərəfindən əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilir.*

**2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi**

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

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

**2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri:** *Fiziki və hüquqi şəxslər.*

**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](mailto:office@taxes.gov.az).

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

### **3. Elektron xidmətin göstərilməsi üçün inzibati prosedurlar**

**3.2. İnteraktiv elektron xidmətlər üçün sorğu:**

**3.2.1. sorğunun formalaşdırılması:** *Xidmətin göstərilməsi prosesi tamamilə avtomatlaşdırılaraq informasiya sistemləri tərəfindən həyata keçirilir. Bunun üçün qeyri-iş saatında Çağrı Mərkəzinə (195 nömrəsinə) müraciət etmiş şəxs 1 düyməsini sıxmaqla Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinə qoşulur, müvafiq dildə məlumat almaq üçün seçdiyi dilə uyğun düyməni sıxır, daha sonra onunla təkrar əlaqə yaradılmasını istəyirsə 3 düyməsini sıxır və təkrar əlaqə yaradılacaq stasionar telefon nömrəsini daxil edərək # düyməsini sıxır, müraciət vergi qanunvericiliyinin tətbiqi ilə bağlıdırsa 1, elektron xidmətlərlə bağlıdırsa 2, vergi hüquqpozmaları ilə bağlıdırsa 3 düyməsi sıxılır və müraciət qeydiyyata alınır.*

**3.2.2. sorğunun qəbulu:** *Sifariş edilən stasionar nömrə daxil edildikdən sonra növbəti gün müvafiq proqram təminatı vasitəsilə hesabat alınır.*

**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):** *Sifariş edilən telefon nömrəsi stasionar nömrə olmadıqda və ya telefon nömrəsi düzgün olmadıqda sorğu icra edilmir.*

**3.3.2. Sorğunun qəbulu:** *Sifariş elektron formada qəbul edilir və müvafiq proqram təminatı tərəfindən qeydiyyatı aparılır.*

**3.4. Sorğunun icrası:**

**3.4.1. ardıcıl hər bir inzibati əməliyyat, o cümlədən məsul şəxs haqqında məlumat:** *Düzgün sifariş edilən nömrə ilə Çağrı Mərkəzinin (195) əməkdaşı tərəfindən əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilir.*

*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:** *Sorğu verildiyi gündən sonrakı iş günü icra edilir.*

**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:** *Sifariş edilmiş telefon nömrəsi əsasında sorğunun icrası canlı rejimdə növbəti gün ərzində aparılır və sifarişin nəticələrinə dair hər gün hesabat hazırlanır.*

**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 Qanununun 78-ci maddəsinə əsasən, 1 ay müddətinə baxılır.*

**3.6.4. Məhkəməyə verilən şikayətə Azərbaycan Respublikasının İnzibati Prosesual Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş qaydada baxılır.**

\* \* \*