|  |  |
| --- | --- |
|  | Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyinin Kollegiyasının 24.12.2012-ci il tarixli 1217050000004800 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.  *(Vergilər Nazirliyinin Kollegiyasının 31 iyul 2017-ci il tarixli 1717050000017600 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş əlavə və dəyişikliklərlə)*    Əlavə - 42 |

***“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;*

*- https://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:***Elektron xidmətin göstərilməsi üçün sənəd tələb olunmur.*

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

**3.2. İnteraktiv elektron xidmətlər uçun 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* Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyinin İnformasiya texnologiyaları mərkəzi və Vergilər Nazirliyi yanında Çağrı Mərkəzi Departamenti *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 Qanunun 78-ci maddəsinə əsasən, 1 ay müddətinə baxılır.*

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

**\* \* \***