

“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.

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 qeydiyyatı 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.

* * *