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

Əlavə - 41

"Çağrı Mərkəzində SMS vasitəsilə daxil olmuş müraciətlərin SMS ilə cavablandırılması" elektron xidməti üzrə inzibati reqlament

1. Ümumi müddəalar

1.1. Elektron xidmətin adı: *Çağrı Mərkəzində SMS vasitəsilə daxil olmuş müraciətlərin SMS ilə cavablandırılması*

1.2. Elektron xidmətin məzmunu: *Bu xidmət "İkitərəfli SMS xidməti"ndən istifadə etmək üçün mobil telefondan "*195*istifadəçi kodu*şifrə#yes" yığmaqla qeydiyyatdan keçmiş vergi ödəyicilərinə vergi orqanı tərəfindən vergi öhdəlikləri və vergilər barədə məlumatların təqdim edilməsini nəzərdə tutur.*

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-ci 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 7.52-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 tam avtomatlaşdırılmışdır.*

1.7. Elektron xidmətin icra müddəti: *Abunə olan vergi ödəyicilərinə məlumatlar əməliyyatın həyata keçirildiyi gündən sonrakı gün, sorğu zamanı isə sorğu edilən gün ərzində göndərilir.*

1.8. Elektron xidmətin göstərilməsinin nəticəsi: *Məlumatlar vergi ödəyicilərinə 2 formada təqdim edilir:*

1. Abunə olmaqla – bu zaman vergi ödəyicilərinə vergi öhdəlikləri və vergilər barədə məlumatlar göndərilir.

2. Sorğu göndərməklə - bu zaman "İkitərəfli SMS xidməti"nin istifadəçiləri qeydiyyatdan keçmiş hər hansı bir nömrədən müvafiq rəqəmləri (məsələn: borcunu öyrənmək istədikdə 1) yazıb 8195 nömrəsinə göndərir. Bundan sonra vergi orqanı tərəfindən gün ərzində müvafiq məlumatlar sorğu edən şəxsə göndərilir.

2. Elektron xidmətin göstərilməsinin həyata keçirilməsi

2.1. Elektron xidmətin növü: *İnteraktiv.*

2.2. Elektron xidmət üzrə ödəniş: *Ödənişli. Aylıq abunə haqqı 1,18 manat, hər bir sorğunun dəyəri isə 0,10 manatdır. Müvafiq xidmət haqqı mobil operatorlar tərəfindən tutulur.*

2.3. Elektron xidmətin istifadəçiləri: *Vergi Məcəlləsinə uyğun olaraq müəyyən edilmiş vergitutma obyektlərindən vergini ödəməli olan 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:

Abunə olan vergi ödəyicilərinə məlumatlar aşağıdakı vaxtlarda və (və ya) hallarda göndərilir:

1. Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə – şəxsi hesab vərəqəsinə (bundan sonra - ŞHV) işlənildikdən sonrakı gün;

2. Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda – ŞHV-yə işlənildikdən sonrakı gün;

3. Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda – ŞHV-yə işlənildikdən sonrakı gün;

4. Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda – uyğunsuzluq məktubu vergi orqanından çıxdıqdan sonrakı gün;

5. Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda – bəyannamənin təqdim edilməsi üçün müəyyən olunmuş müddətin 2-ci günü, əgər abunəlik daha sonra aktivləşibsə və bəyannamənin təqdim edilmə müddəti bitməyibsə, abunəliyin aktivləşdiyi gün, əgər bəyannamənin təqdim edilmə müddəti bir neçə ayı əhatə edirsə, hər ayın 2-ci günü;

6. Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda – fəaliyyətin dayandırılması barədə Avtomatlaşdırılmış Vergi İnformasiya Sisteminə (bundan sonra AVİS) məlumat işləndikdən sonrakı gün;

7. Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə – fəaliyyətin aktivləşməsi barədə AVİS-ə məlumat işləndikdən sonrakı gün;

8. Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (Mənfəət, Gəlir) – ŞHV-yə işlənildikdən sonrakı gün;

9. Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (Mənfəət, Gəlir, Əmlak, Yol) – ŞHV-yə işlənildikdən sonrakı gün;

10. Ləğv bəyannamələri göndərildikdə – bəyannamənin təqdim edilməsi üçün müəyyən olunmuş müddətin 2-ci günü.

Sorğu göndərən vergi ödəyicilərinə məlumatlar sorğu göndərilən gün ərzində göndərilir.

3.2. İnteraktiv elektron xidmətlər uçun sorğu: *Xidmətin istifadəçilərinin Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi tərəfindən verilmiş istifadəçi kodu və şifrəsi olmalıdır. Bunlardan istifadə etməklə mobil telefondan "*195*istifadəçi kodu*şifrə#yes" yığılmaqla mobil nömrə qeydiyyatdan keçirildikdən sonra xidmətdən abunə olmaqla və ya sorğu göndərilməklə istifadə edilir.*

3.2.1. sorğunun formalaşdırılması: *Xidmətdən istifadə etmək üçün ilk növbədə mobil telefon nömrəsi qeydiyyatdan keçirilməlidir.*

*Bunun üçün mobil telefonda "*195*istifadəçi kodu*şifrə#" yığılmaqla "Yes" düyməsi sıxılır. Xidmətdən 2 formada abunə olmaqla və ya sorğu göndərməklə istifadə etmək olar:*

1. Xidmətə abunə olmaq üçün qeydiyyatdan keçirilmiş mobil telefon nömrəsindən start yazılıb 8195 nömrəsinə SMS göndərilməlidir. Bir nömrə iki və daha çox vergi ödəyicisi üzrə qeydiyyatdan keçirildikdə müvafiq VÖEN və start sözü (məsələn "1000567891 start") yazılıb 8195 nömrəsinə SMS göndərilməlidir.

2. Xidmətdən sorğu göndərməklə istifadə etmək istədikdə isə qeydiyyatdan keçirilmiş mobil telefon nömrəsindən müvafiq sorğu rəqəmi (vergi borcu barədə 1, təqdim edilməli bəyannamələr barədə 2, sahibkarlıq fəaliyyətinin aktiv və ya dayandırılmış olması barədə 3) qeyd edilməklə 8195 nömrəsinə SMS göndərilir. Bir nömrə iki və daha çox vergi ödəyicisi üzrə qeydiyyatdan keçirildikdə müvafiq VÖEN və sorğu rəqəmi (məsələn "1000567891 1") yazılıb 8195 nömrəsinə SMS göndərilməlidir.

3.2.2. Sorğunun qəbulu: *Abunə olmuş vergi ödəyicilərinin hər hansı bir əməliyyatları (büdcəyə ödəniş edildikdə, büdcəyə borcu yarandıqda, təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda, bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda və s.) olduqda və ya dövlət büdcəsinə olan borcları, təqdim edilməli bəyannamələri barədə, fəaliyyətin dayandırılması və bərpası ilə bağlı məlumat almaq üçün sorğu göndərməklə, abunə olmayan vergi ödəyiciləri isə yalnız sorğu göndərməklə SMS vasitəsilə məlumatlandırılır.*

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):

1. Abunəliyin passivləşdirilməsi üçün "stop" yazılaraq 8195 nömrəsinə SMS göndərilməlidir.

2. Telefon nömrəsi qeydiyyatdan keçmədikdə, sorğu düzgün göndərilmədikdə, göndərilmiş sorğuların mətni düzgün formatda olmadıqda və ya balansda kifayət qədər məbləğ olmadıqda xidmət göstərilmir və bununla bağlı xidmətin istifadəçilərinə müvafiq məzmunlu bildiriş xarakterli mesajlar göndərilir.

3. Abunə olmuş vergi ödəyicisi (istifadəçi kodu) üzrə abunə haqqının tutulması üçün balansda kifayət qədər məbləğ olmadıqda SMS-lərin göndərilməsi dayandırılır, ona balansını artırması barədə mesaj göndərilir və balansdan məbləğin tutulması üçün 30 gün müddətində cəhdlər edilir.

30 gün ərzində edilən cəhdlərin hər hansı birinin nəticəsində balansdan abunə haqqı tutulduqda abunəlik 30 gün müddətinə artırılır.

30 gün keçdikdən sonra edilən cəhdlər nəticəsində balansdan məbləğ tutmaq mümkün olmadıqda 30-cu gün abunə olan şəxsə abunəliyin bloklaşdırılması barədə mesaj göndərilir.

4. Hər hansı nömrənin SMS qeydiyyatından çıxarılması üçün vergi ödəyicisi tərəfindən Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsinə yazılı müraciət edilməlidir.

Qeyd: İlkin mərhələdə xidmət Azercell abonentləri üçün aktivdir.

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: *Bu reqlamentin 3.2.1-ci yarımbəndində nəzərdə tutulmuş qaydada sorğu edən şəxs və ya abonentlər proqram təminatı tərəfindən SMS vasitəsilə məlumatlandırılır.*

Elektron xidmətin göstərilməsinə Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi məsuliyyət daşıyır.

3.4.2. Hər bir inzibati əməliyyatın məzmunu, yerinə yetirilmə müddəti və/və ya maksimal yerinə yetirilmə müddəti: *Məlumatlar vergi ödəyicilərinə 2 formada təqdim edilir:*

1. Abunə olmaqla – bu zaman vergi ödəyicilərinin ay ərzində apardıqları əməliyyatlar barədə məlumatlar və həmin ay üçün vergi ödəyicilərinə təqdim edilməli olan digər məlumatlar göndərilir.

2. Sorğu göndərməklə - bu zaman "İkitərəfli SMS xidməti"nin istifadəçiləri qeydiyyatdan keçmiş hər hansı bir nömrədən müvafiq rəqəmləri (məsələn: borcunu öyrənmək istədikdə 1) yazıb 8195 nömrəsinə göndərdikdən sonra vergi orqanı tərəfindən gün ərzində məlumatların göndərilməsi təmin edilir.

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

3.4.4. Hər bir inzibati prosedurun nəticəsi və onun verilməsi qaydası: *Abunə olmuş və ya sorğu göndərmiş vergi ödəyiciləri barədə hər gün hesabat hazırlanır.*

3.5. Elektron xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarət: *Xidmətin yerinə yetirilməsinə nəzarəti Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi həyata keçirir və bu prosesdə yaranan hər hansı anlaşılmazlığın aradan qaldırılması və ya metodiki köməkliyin göstərilməsi məqsədilə Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195) fəaliyyət göstərir.*

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: *Xidmətin yerinə yetirilməsi zamanı bu prosesdə yaranan hər hansı anlaşılmazlıq barədə xidmətin istifadəçilərindən daxil olan müraciətlər Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195) tərəfindən qəbul edilərək araşdırılması və uyğunsuzluqların aradan qaldırılmasının təmin edilməsi məqsədilə gün ərzində AVİS Yardım Masasına göndərilir. AVİS Yardım Masası araşdırmanın nəticəsi və (və ya) uyğunsuzluğun aradan qaldırılması barədə əsaslandırılmış məlumatı Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (195) təqdim etdikdən sonra Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi (195) həmin gün bu barədə məlumatı müraciət edən şəxslərə təqdim edir.*

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.*

***