

Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları

Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qaydalar vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzləri (bundan sonra - xidmət mərkəzləri) ilə bağlı ümumi müddəaları, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili, müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətlərin göstərilməsi, təmsilçilərin təlimi və onlara olan tələbləri, xidmət mərkəzində tətbiq edilməli göstəricilər və onların hesablanması mexanizmlərini, göstərilmiş xidmətlərin keyfiyyətinin və təmsilçilərin qiymətləndirilməsini, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini əks etdirən göstəriciləri – mütləq hədəfləri, xidmət mərkəzlərinə olan tələbləri müəyyən edir və aidiyyəti məsələləri tənzimləyir.

1.2. Xidmət mərkəzləri vergi ödəyicilərinin və vergi orqanlarının hüquq və vəzifələrinin yerinə yetirilməsi, müraciətlərin obyektiv araşdırılması və cavablandırılması, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi üçün təhlillərin aparılması və vətəndaş məmnunluğunun təmin edilməsi məqsədilə təşkil olunur.

1.3. Xidmət mərkəzlərinin təyinatı vergi orqanlarının fəaliyyəti ilə bağlı (orqanın səlahiyyətlərinə dair) sualların birbaşa cavablandırılması və ya cavablandırılmaya qəbul edilməsi, əməliyyat xarakterli müraciətlərin birbaşa emalı və ya emala qəbul edilməsi, şikayət (məlumat, təklif) xarakterli müraciətlərin qəbulu, məlumatlandırma və məsləhət xidmətinin göstərilməsi, vergi ödəyicilərinin təqdim etdiyi sənədlərin vergi orqanlarına çatdırılmaq üçün qəbulu və hazır sənədlərin müraciət edən şəxslərə təqdim edilməsindən ibarətdir.

1.4. Bu Qaydalarda istifadə olunan anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

1.4.1. xidmət mərkəzi – müraciət edən şəxslərin vergi orqanlarına dair müraciətlərinin üzbəüz formada qəbul edildiyi və bu Qaydalara uyğun olaraq xidmətlərin göstərildiyi vergi orqanları tərəfindən yaradılmış xüsusi məkan;

1.4.2. təmsilçi – xidmət mərkəzinə müraciət edən şəxslərə bu Qaydalara uyğun olaraq müvafiq xidmətləri göstərən şəxs;

1.4.3. nəticə kartı (scorecard) – təmsilçilərin vəzifə və öhdəliklərinin əhəmiyyətinə və xidmət mərkəzinin ümumi hədəflərinə əsasən meyarların, meyarlar üzrə xüsusi çəkilərin və bunlar əsasında ümumi göstəricinin müəyyənləşdirilməsi;

1.4.4. Məsul şəxs – zəruri olduğu hallarda xidmət mərkəzində təşkilatı işləri, xüsusilə aidiyyəti vergi orqanları ilə kağız daşıyıcısında olan sənəd dövriyyəsinə təşkil etmək üçün müəyyən edilmiş şəxs.

2. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili

2.1. Vergi orqanının səlahiyyətlərinə aid olan sual xarakterli müraciətlər daxil olduqda onlar birbaşa cavablandırılır, bu mümkün olmadıqda isə araşdırılaraq cavablandırılması üçün vergi ödəyicisinin uçotda olduğu (yaşadığı yer üzrə) vergi orqanına göndərilir.

2.2. Vergi orqanının səlahiyyətlərinə aid olan emal olunmalı müraciətlər olduqda onlar dərhal emal olunur, bu mümkün olmadıqda isə sonradan emal olunaraq nəticəsinin (hazır sənədin) müraciət edən şəxsə çatdırılması üçün aidiyyəti vergi orqanına göndərilir.

2.3. Vergi orqanının səlahiyyətlərinə aid olan şikayət (ərizə, təklif, məlumat) xarakterli müraciətlər daxil olduqda həmin müraciətlər qəbul edilir və araşdırılaraq cavablandırılması üçün aidiyyəti vergi orqanına göndərilir.

2.4. Vergi orqanlarının inzibati binalarında və Bakı şəhərində yerləşən xidmət mərkəzləri iş günləri saat 09:00-dan 18:00-dək fasiləsiz olaraq fəaliyyət göstərir. Digər xidmət mərkəzləri iş günləri saat 09:00-dan 14:00-dək fasiləsiz olaraq fəaliyyət göstərir. Növbədə gözləyənlər olduqda həmin xidmət mərkəzləri fəaliyyətini 18:00-dan gec olmayaraq, müraciət edən bütün şəxslərə xidmət göstərilməsi yekunlaşdırılanadək davam etdirir. Müraciət edən şəxslərin intensivliyi nəzərə alınmaqla xidmət mərkəzlərində qəbul vaxtı Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi ilə razılaşdırılmaqla və ya onun tərəfindən artırıla bilər.

2.5. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi ilə razılaşdırılmaqla təmsilçi yerlərinin sayı 3-dan çox olan xidmət mərkəzlərində təmsilçilər üzrə ixtisaslaşma aparılaraq, növbə sistemində ixtisaslaşmaya uyğun olaraq müraciət edən şəxslərin yönləndirilməsi üzrə üstünlüklər verilə bilər.

2.6. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən vahid yanaşma ilə növbə sistemində mərkəzləşdirilmiş formada müəyyən qrup şəxslərə üstünlüklər verilə bilər.

2.7. Xidmət mərkəzində göstərilən xidmətlərin səs yazısı və ümumi görüntü qeydə alınaraq minimum 3 ay ərzində saxlanılır. Xidmət mərkəzində görüntülərin və səslərin yazıldığı barədə məlumat verilir.

2.8. Göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin ölçülməsi və yüksəldilməsi, təmsilçilərin yol verdiyi nöqsanların aşkarlanması və gələcəkdə təkrarlanmaması, onların həvəsləndirilməsi və ya barəsində tənbeh tədbirlərinin tətbiqi məqsədi ilə qiymətləndirmə (monitorinq) həyata keçirilir.

2.9. Tədris Mərkəzi tərəfindən təmsilçilərin illik bilik və peşə hazırlığı vəziyyətinin müəyyənləşdirilməsi məqsədi ilə qiymətləndirmə keçirilir və qiymətləndirmənin nəticələrinə uyğun olaraq təlimlər təşkil olunur. Bununla yanaşı 2 ildə ən azı 1 dəfə olmaqla təmsilçilərə xidmət mərkəzlərində fəaliyyət üzrə spesifik təlimlər keçirilir.

2.10. Təmsilçilər ilə ildə 1 dəfədən az olmamaqla anonim sorğular keçirilərək onların iş yerinin şəraiti, metodiki və texniki avadanlıqlarla təminatı, idarəetmə, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi, motivasiya və digər mövzularda fikirləri öyrənilir.

2.11. Bu Qaydaların tələbləri nəzərə alınmaqla Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətinin davamlılığı planı və təmsilçilərin nəticə kartı hazırlanır.

2.12. Xidmət mərkəzlərində müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətin göstərilməsi bu Qaydalara, bu Qaydalarda nəzərdə tutulmayan hallarda Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericilik aktlarına və Vergilər Nazirliyinin daxili sənədlərinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.13. Xidmət mərkəzlərində kağız daşıyıcısında sənədləri qəbul etməklə göstərilən xidmətlər istisna olmaqla, digər xidmətlər ərazi (vergi ödəyicisinin uçotu) prinsipi nəzərə alınmadan həyata keçirilir.

Müraciət edən şəxslərə ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla xidmətlərin göstərilməsi Vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin vahid standartlarına (bundan sonra Standartlar) uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.14. Hər ayın 25-dən gec olmayaraq, xidmət mərkəzinin əhatə dairəsində yerləşən vergi orqanı tərəfindən proqnozlaşdırılan iş yükü nəzərə alınmaqla növbəti ay üzrə xidmət mərkəzinin qəbul vaxtları, təmsilçilərin iş rejimi, habelə xidmət mərkəzi üzrə məsul şəxs barədə məlumat təsdiqlənir.

2.15. Xidmət mərkəzlərinin əhatə dairəsində yerləşdiyi vergi orqanları xidmət mərkəzlərini proqnozlaşdırılmış iş yükü nəzərə alınmaqla müəyyənləşdirilmiş hədəflərə nail olmaq üçün işçi qüvvəsi ilə təmin edir.

2.16. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi və xidmət mərkəzinin yerləşdiyi vergi orqanı bu Qaydalar ilə müəyyən edilmiş tətbiq edilməli göstəriciləri hər ay üçün növbəti ayın sonunadək tətbiq

etməklə xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini təhlil edir və bu Qaydalar ilə müəyyən edilmiş tədbirləri həyata keçirir və ya aidiyyəti üzrə müraciət edir.

2.17. Xidmət mərkəzlərində müraciət edən şəxslərin elektron xidmətlərdən sərbəst formada istifadə etməsi üçün özünəxidmət masaları təşkil edilir.

2.18. Xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək istəyən şəxslərə müəyyən edilmiş hədd daxilində əvvəldən növbəyə yazılma imkanı təşkil edilir.

2.19. Xidmət mərkəzlərində Hazır sənədlərin götürülməsi üzrə müraciət edən şəxslərə növbə sistemində üstünlük verilir. Bununla yanaşı Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi təhlillər əsasında növbə sistemində digər üstünlük müəyyən edə bilər. Növbə sistemində üstünlük verilən xidmətlər üzrə müraciət etmiş şəxsin əlavə bir xidmətə ehtiyacı olduqda yenidən ümumi qaydada növbəyə dayanmalıdır. Növbə sistemində müəyyən edilmiş üstünlüklər və ixtisaslaşmalar istisna olmaqla, digər hallarda müraciət edən şəxsə bir şəxs üzrə bütün xidmətlər bir növbə bileti əsasında göstərilir.

2.20. Hesabatlar və digər hazır sənədlər istisna olmaqla kağız daşıyıcısında sonradan emal olunmaq üçün qəbul olunmuş 10 səhifədən artıq olmayan sənədlər xidmət prosesində skaner olunaraq dərhal aidiyyəti vergi orqanına göndərilir, kağız daşıyıcısında qəbul olunmuş bütün sənədlər hər günün sonunda reyestr tertib edilməklə aidiyyəti vergi orqanına çatdırılır. Kağız daşıyıcısında qəbul edilmiş sənədlər ən gec növbəti iş günü saat 13:00-da aidiyyəti vergi orqanına çatdırılmalıdır.

Aidiyyəti vergi orqanının koordinasiya strukturu bu Qaydalara uyğun olaraq xidmət mərkəzi tərəfindən göndərilmiş sənədləri gün ərzində AVİS vasitəsilə qəbul edərək, onları aidiyyəti struktur vahidinə icraya göndərilməsi üçün vergi orqanının rəhbərinin (onun müavininin) dərkənarına göndərir və həmin sənədlər kağız daşıyıcısında daxil olduqda onları icraçı struktura çatdırır.

Aidiyyəti vergi orqanı müraciət vərəqəsində nəzərdə tutulmuş vaxtdan gec olmayaraq, cavabın (hazır sənədin) müraciət vərəqəsində e-qutuya göndərilməsi nəzərdə tutulduğu halda e-qutuya, poçtla göndərilməsi nəzərdə tutulduğu halda poçtla, xidmət mərkəzində təqdim edilməsi nəzərdə tutulduğu halda xidmət mərkəzinə çatdırılmasını təmin edir.

Standartlarda nəzərdə tutulan hallarda cavabın (hazır sənədin) aidiyyəti struktur tərəfindən xidmət mərkəzlərinə çatdırılması təmin edilmir, AVİS-də elektron formada hazır olan sənəd çap edilərək surəti təsdiqlənmiş təmsilçinin vəzifəsi, onun şəxsi imzası, adı və soyadı, təsdiq edilmə tarixi göstərilərək əslilə düzdür möhürü (*Qaydalara 4 nömrəli əlavə*) və xidmət mərkəzinin şampı (*Qaydalara 3 nömrəli əlavə*) vurularaq xidmət mərkəzində müraciət edən şəxsə təqdim edilir.

2.21. Xidmət mərkəzində vergi orqanının əməkdaşları mülki geyimdə olmalıdırlar. Təmsilçilərin üzərində Vergilər Nazirliyi tərəfindən müəyyənləşdirilmiş xidmət mərkəzlərinə aid fərqləndirici 1 geyim (aksesuar) olmalıdır.

2.22. Vergi orqanının əhatə dairəsində fəaliyyət göstərən xidmət mərkəzlərində fəaliyyətin bu Qaydalara uyğun təşkilinə vergi orqanının rəhbəri cavabdeh şəxsdir. Vergi orqanının rəhbəri aylıq növbə qrafiklərinə əsasən xidmət mərkəzlərinin hədəflərə uyğun fəaliyyət göstərməsi üçün zəruri sayda təmsilçiləri aidiyyəti strukturlardan xidmət mərkəzlərinə təmsilçi kimi cəlb edir.

3. Müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətlərin göstərilməsi

3.1. Müraciət edən şəxsin qəbulu

3.1.1. Qarşılama

Təmsilçi iş rejiminə və növbə sistemində uyğun olaraq müraciət edən şəxsi dərhal qəbul etməlidir.

3.1.2. Müraciət edən şəxsin kimliyinin müəyyənləşdirilməsi

Təmsilçi müraciət edən şəxsi qarşıladıqdan sonra ona özünü təqdim etməyi təklif etməlidir. Bunun üçün müraciət edən şəxsdən vəziyyətdən asılı olaraq VÖEN, FİN, şəxsiyyət vəsiqəsinin seriya və nömrəsi və ya soyad, ad, ata adı və doğum tarixi məlumatları soruşulur.

Müraciət edən şəxs özünü təqdim etdikdən sonra AVİS-in imkanlarından (habelə müraciət edən şəxsin təqdim etdiyi sənədlərdən) istifadə edilməklə onun həqiqətən özünü təqdim edən şəxs, vergi ödəyicisi və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsi olduğu aydınlaşdırılmalıdır.

Özünü təqdim etməyən şəxslərə xidmət göstərilir.

3.1.3. Müraciətin məzmununun (səbəbinin) aydınlaşdırılması

Təmsilçi müraciət edən şəxsi dinləməli, lazım gəldikdə onun təqdim etdiyi sənədlərlə tanış olmaqla və ona suallar verməklə müraciətin məzmununu və məqsədini müəyyənləşdirməlidir.

Mürəkkəb məsələlərlə müraciət edildiyi hallarda müraciətin məzmununun düzgün başa düşüldüyü dəqiqləşdirilməlidir.

Emal prosesində sonradan yaranan suallar istisna olmaqla, müraciətlə bağlı bütün aydınlaşmalar emala (cavablandırılmağa) başlamadan aparılmalıdır.

3.1.4. Oxşar məzmunlu və hazırki müraciətlə əlaqəli müraciətlərin və onların cavablarının nəzərdən keçirilməsi

Təmsilçi AVİS-in imkanlarından istifadə etməklə müraciətin məzmununu aydınlaşdırdıqdan sonra müraciət edən şəxsin və ya onun təmsil etdiyi şəxsin vergi sistemində oxşar məzmunlu və hazırki müraciətlə əlaqəli müraciətlərinin olub-olmamasını araşdırmalı və

bele müraciətlər olduğu təqdirdə müraciətlərlə, habelə onlara verilmiş cavablarla tanış olmalıdır.

3.1.5. ***Müraciətin həlli istiqamətinin müəyyənləşdirilməsi***

Təmsilçi müraciətin məzmununu və səbəbini aydınlaşdırdıqdan, müraciət edənin oxşar və əlaqəli müraciətləri ilə tanış olduqdan sonra müraciətin şifahi və ya metodiki köməklik göstərməklə, yerində əməliyyat aparmaqla, aidiyyəti üzrə baxılması üçün müraciət vərəqəsi tərtib etməklə, təqdim edilən sənədləri qəbul etməklə və ya hazır sənədi təqdim etməklə icra olunmalı olduğunu müəyyənləşdirməlidir.

Bu zaman təmsilçi müraciətin birbaşa həllində tərəddüd etdikdə, düşündüyü həll yolu ilə müraciət edənin oxşar və əlaqəli müraciətlərinin həllində ziddiyyətlər olduqda (müraciəti birbaşa olaraq düzgün, əsaslandırılmış və tam həll etmək mümkün olmadıqda) və digər hallarda, xüsusilə də müraciətin həlli üçün sonradan əlavə əməliyyatlar (xidmət mərkəzində dərhal yerinə yetirilməsi mümkün olan əməliyyatlar istisna olmaqla) aparılmalı olduqda müraciət vərəqəsi tərtib etməlidir.

Bu zaman müraciətin həlli ərazi prinsipi nəzərə alınmaqla digər vergi orqanına aid olduğu təqdirdə, müraciət vərəqəsi tərtib edilmədən müraciət edən şəxsə müraciətin həlli üçün lazımı metodiki köməklik göstərilməli, müraciətin həlli elektron xidmətlərdən istifadə etməklə mümkündürsə, təmsilçi müvafiq elektron xidmət və onun üstünlükləri barədə müraciət edən şəxsə məlumat verməklə müraciətin bu yolla birgə həll edilməsini tövsiyə edir və müraciət edən şəxsin seçiminə uyğun xidmət göstərilir.

Standartlara uyğun olaraq birbaşa emal edilməsi mümkün olan müraciətlər dərhal icra edilməlidir.

3.2. Müraciətin emalı

Xidmət mərkəzində təmsilçi tərəfindən göstərilən xidmətlər müraciətdən asılı olaraq birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə həyata keçirilə bilər. Bununla yanaşı müraciət edən şəxsə eyni müraciətdə birbaşa və müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə də xidmətlər göstərilməsi halları ola bilər.

3.2.1. ***Birbaşa emal***

Birbaşa emal dedikdə aşağıdakı istiqamətlərdə xidmətlər nəzərdə tutulur:

- Sualların birbaşa cavablandırılması;
- Elektron xidmətlərdən istifadəyə köməklik göstərilməsi;
- Əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) yerində emalı;
- Hesabatların və digər hazır sənədlərin qəbulu;
- Hazır sənədlərin təqdim edilməsi.

3.2.1.1. *Vaxt itirilmədən düzgün istiqamət seçilməsi.*

Müraciət edən kimliyi nəzərə alınmaqla, müraciətin emalı üçün vaxt itirilmədən düzgün istiqamət seçilməlidir.

Düzgün emal yolunun seçilməsi üçün müraciət edən AVİS-dəki məlumatlarından, habelə təqdim etdiyi sənədlərdən istifadə edilməli, Vergilər Nazirliyinin yaratdığı elektron vasitələrlə tərtibatı və qəbulu mümkün olan sənədlərə üstünlük verilməlidir.

3.2.1.2. *Emalın düzgünlüyü.*

Müraciətin emalı mövcud qanunvericiliyə, eləcə də Standartlara uyğun olmalıdır.

Bu zaman xüsusi diqqət yetirilməli məqamlardan biri müraciət edən kimliyi nəzərə alınmaqla kommersiya və (və ya) vergi sirtinin pozulmaması və müraciət edən şəxsin təmsilçi ilə birgə müvafiq əməliyyatlar etmək və ya hazır sənədi götürmək hüququnun olub-olmamasıdır.

Müraciətin emalı zamanı müraciət etmiş şəxsin qanunvericiliyə uyğun olmayan ifadə və hərəkətlərinə düzəliş edilməlidir.

3.2.1.3. *Emalın tamlığı və açıqlığı.*

Emal prosesi müraciət edən şəxs üçün başadüşülən olmalı, sualların cavablandırılması zamanı müraciətin praktiki həlli yolları da izah edilməli, mümkün olduğu halda əyani nümayiş etdirilməlidir.

Müraciətin tam həll olunması üçün müraciət edən toxunmadığı, lakin müraciətin həlli üçün əhəmiyyətli olan bütün məsələlər (uyğunsuzluqlar) müraciət edən diqqətinə çatdırılmaqla birbaşa, bu mümkün olmadıqda isə bu Qaydalara uyğun olaraq həlli israrla təklif edilməlidir.

3.2.1.4. *Emalın mövcud vergi qanunvericiliyinə uyğun olmasının izah edilməsi.*

Təmsilçi təklif etdiyi həll yolunu (sualın cavabını) mövcud vergi qanunvericiliyinə uyğun əsaslandırılmalı, bu zaman düzgün istinad seçməli və istinad edilən sənədin adını səsləndirməli, zərurət olduqda (müraciət edən şəxsdə inamsızlıq olduqda, şəxs həmin sənədi görmək istədikdə) həmin sənədi müraciət edən şəxsə əyani göstərməlidir.

3.2.1.5. *Fərdi vergi təqvimi üzrə məlumatlandırma.*

Müraciət edən şəxs vergi ödəyicisi və ya onun müvafiq məlumatları almağa hüququ olan səlahiyyətli nümayəndəsi olduqda, təmsilçi AVİS-in imkanlarından istifadə etməklə Fərdi vergi təqvimi üzrə vergi ödəyicisinin icra olunmamış və təqvim üzrə icra olunmalı öhdəlikləri barədə məlumatları onun diqqətinə çatdırmalıdır.

Hazır sənədlərin təqdim edilməsi xidmətləri üzrə müraciət edən şəxslərə Fərdi vergi təqvimini üzrə məlumat verilməyə bilər.

3.2.1.6. *Qeydiyyatın aparılması.*

Təmsilçi AVİS-də müraciət edən şəxsin kimliyini, müraciət və onun emalının nəticəsi üzrə qeydlərini (o cümlədən, xidmətin göstərilməsindən imtinanın səbəblərini və təsdiqedicisi sənədlər olduqda əlavə etməklə), müraciətin məzmununu və onun həllinin qısa və tam başadüşülən tərzdə formalaşdırılmış mətnini qeyd etməlidir.

Hesabatların və digər hazır sənədlərin qəbulu zamanı sənədlərin qəbul edilməsi barədə bildiriş (Qaydalara 2 nömrəli əlavə) tərtib olunur, çap edilərək xidmət mərkəzinin ştampları (Qaydalara 3 nömrəli əlavə) vurularaq müraciət edən şəxsə təqdim edilir.

Qeydiyyatın aparılması prosesi müraciət edən şəxsin qarşılanmasından etibarən başlanmalı, xidmət göstərilməsi zamanı həyata keçirilməli və xidmətin yekunlaşdırılması zamanı başa çatdırılmalıdır.

3.2.1.7. *Xidmətin yekunlaşdırılması.*

Təmsilçi müraciətə uyğun olaraq müraciət edən şəxsə müvafiq sənədləri (hazır sənədləri, emalın nəticəsini, elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı proqram təminatı tərəfindən hazırlanmış müvafiq sənədləri və s.) təqdim etməlidir.

Təmsilçi müraciətin tam həll olunduğuna əmin olduğundan sonra müraciət edən şəxsin görüşü yekunlaşdırması üçün bir neçə saniyə gözləməli, müraciət edən şəxs görüşü yekunlaşdırmadıqda ondan əlavə bir müraciətinin olub-olmadığını soruşmalıdır.

Müraciət edən şəxsin əlavə bir müraciəti olduğu təqdirdə ona müvafiq xidmət göstərilməli, əlavə bir müraciəti olmadığı təqdirdə ona xidmət səviyyəsinin ölçülməsi ilə bağlı sorğuda iştirak etmək hüququ və qaydası bildirilməklə sorğuda iştirak etmək təklif edilərək xidmət yekunlaşdırılmalıdır.

Bu zaman təmsilçi sorğunun anonim keçirildiyini müraciət edən şəxsə bildirməli və sorğunun cavablandırılmasında iştirak etməməlidir.

3.2.2. ***Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə emal***

Müraciət vərəqəsi (Qaydalara 1 nömrəli əlavə) tərtib edilməklə emal dedikdə aşağıdakı istiqamətlərdə xidmətlər nəzərdə tutulur:

- birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların cavablandırılmaya qəbul edilməsi;
- elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı aşkar olunmuş xətalara araşdırılmaya qəbul edilməsi;
- birbaşa emalı mümkün olmayan əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) emala qəbul edilməsi;
- şikayət (məlumat, təklif) xarakterli müraciətlərin qəbulu.

3.2.2.1. Müraciət edən şəxsin məlumatlarının qeyd edilməsi.

Müraciət edən şəxsin adı, ata adı və soyadı, VÖEN-i və əlaqə telefonu qeyd edilməlidir. Bunun üçün müraciət edən şəxsdən VÖEN, bu yoxdursa və ya bilmirsə şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd üzrə məlumatlar (FİN və ya şəxsiyyət vəsiqəsinin seriya və nömrəsi və soyad, ad, ata adı və doğum tarixi) soruşulur.

Müraciət edən hər hansı şəxsin səlahiyyətli nümayəndəsi olduqda bu zaman təmsil olunan şəxsin də məlumatları qeyd olunmalıdır. Təmsilçi müraciət vərəqəsini tərtib etdikdən sonra müraciət edən şəxslə məlumatları düzgün daxil etdiyini razılaşdırmalıdır.

3.2.2.2. Müraciətin məzmununun formalaşdırılması.

Müraciətin emalı üçün zəruri olan bütün məqamlar qısa və aydın şəkildə qeyd edilməli, konkret məna kəsb etməyən ifadə və cümlələrdən istifadə edilməməlidir.

Müraciətin məzmununun formalaşdırılması zamanı müraciət edən şəxsin kimliyi nəzərə alınmaqla onun verdiyi məlumatlar AVİS-dəki məlumatlarla qarşılaşdırılmalı və müraciət vərəqəsi müraciət edən şəxslə birlikdə sonradan əlavə suallar yaranmayacaq şəkildə tərtib edilməlidir.

Təmsilçi müraciət vərəqəsini tərtib etdikdən sonra müraciət edən şəxsi onunla tanış etməli, zərurət yarandıqda müvafiq düzəliş etməlidir.

Müraciətin cavabının (hazır sənədin) hansı qaydada (onlayn kargüzarlıqla, poçt və ya əlbəəl) təqdim edilməsinin istənilidiyi qeyd edilməlidir.

Bu zaman Standartlar nəzərə alınmaqla müraciət vərəqəsində cavabın (hazır sənədin) poçt vasitəsilə alınması istənildikdə poçt ünvanı, əlbəəl təqdim edilməsi istənildikdə isə vergi orqanının əhatə dairəsinə daxil olan xidmət mərkəzlərindən birinin ünvanı qeyd edilməlidir.

Müraciət vərəqəsi müraciət edən şəxsin müraciəti (ərizəsi) əsasında aidiyyəti vergi orqanında sonradan emal edilməli məsələlərlə bağlı olduqda müraciət vərəqəsinin məzmununda müraciətin səbəbi, xidmətin adı və qəbul edilmiş sənədlər qeyd olunmalıdır.

Bu zaman müraciət edən şəxsdən hər hansı sənədin təqdim edilməsi tələb olunduğu halda həmin sənədlərin düzgünlüyü və tamlığı yoxlanılmalıdır.

Vergilər Nazirliyinin yaratdığı elektron vasitələrlə tərtibatı və qəbulu mümkün olan sənədlərə üstünlük verilməlidir.

Tələb olunan sənədlərdə və onların tərtibatında aşkar olunmuş çatışmazlıqların aradan qaldırılması mümkün olduqda onlar aradan qaldırılmalı, mümkün olmadıqda isə müraciət edən şəxsə çatışmazlıqlar izah edilməli və aradan qaldırıldıqdan sonra yenidən müraciət etməsi tövsiyə edilməlidir.

Lakin, müraciət edən şəxs çatışmazlıqları qəbul etməyərək sənədlərin düzgün və tam olduğunu iddia etdikdə, çatışmazlıqlar konkret olaraq qeyd edilməklə müraciət qəbul edilməlidir.

3.2.2.3. *Emalın tamlığı və açıqlığı*

Emal prosesi müraciət edən şəxs üçün başadüşülən olmalıdır.

Müraciətin tam həll olunması üçün müraciət edənin toxunmadığı, lakin müraciətin həlli üçün əhəmiyyətli olan bütün məsələlər (uyğunsuzluqlar) müraciət edənin diqqətinə çatdırılmaqla birbaşa həll edilməsi, bu mümkün olmadıqda isə bu Qaydalara uyğun olaraq həlli israrla təklif edilməlidir.

3.2.2.4. *Fərdi vergi təqviminə üzrə məlumatlandırma.*

Müraciət vərəqəsi tərtib edildikdən sonra müraciət edən şəxs vergi ödəyicisi və ya onun müvafiq məlumatlarını almağa hüququ olan səlahiyyətli nümayəndəsi olduqda, təmsilçi AVİS-in imkanlarından istifadə etməklə Fərdi vergi təqviminə üzrə vergi ödəyicisinin icra olunmamış və təqvim üzrə icra olunmalı öhdəlikləri barədə məlumatları onun diqqətinə çatdırılmalıdır.

3.2.2.5. *Qeydiyyatın aparılması*

Təmsilçi AVİS-də müraciət edən şəxsin kimliyini, müraciət və onun emalının nəticəsi üzrə qeydlərini, müraciətin məzmununu və onun həllinin qısa və tam başadüşülən tərzdə formalaşdırılmış mətnini qeyd etməlidir.

Qeydiyyatın aparılması prosesi müraciət edən şəxsin qarşılansından etibarən başlanmalı, xidmət göstərilməsi zamanı həyata keçirilməli və xidmətin yekunlaşması zamanı başa çatdırılmalıdır.

3.2.2.6. *Xidmətin yekunlaşdırılması.*

Təmsilçi müraciət vərəqəsini tərtib etdikdən sonra, müraciət edənin görüşü yekunlaşdırması üçün bir neçə saniyə gözləməli, müraciət edən şəxs görüşü yekunlaşdırmadıqda ondan əlavə bir müraciətinin olub-olmadığını soruşmalıdır.

Müraciət edən şəxsin əlavə bir müraciəti olduğu təqdirdə ona müvafiq xidmət göstərilməli, əlavə bir istəyi olmadığı təqdirdə müraciətin emalı müddəti, nəticəsinin müraciət edən şəxsə çatdırılması qaydası izah edilməli və müraciət vərəqəsi çap edilərək xidmət mərkəzinin ştampları vurularaq müraciət edən şəxsə təqdim edilməlidir.

Müraciət edən şəxsə xidmət səviyyəsinin ölçülməsi ilə bağlı sorğuda iştirak etmək hüququ və qaydası bildirilməklə, sorğuda iştirak etmək təklif edilərək xidmət yekunlaşdırılmalıdır.

Bu zaman təmsilçi sorğunun anonim keçirildiyini müraciət edən şəxsə bildirməli və sorğunun cavablandırılmasında iştirak etməməlidir.

Müraciət vərəqəsi, habelə müraciət edən şəxsdən qəbul olunmuş sənədlər skaner edilməklə AVİS vasitəsilə icraya verilmək üçün aidiyyəti vergi orqanına göndərməli, kağız daşıyıcısında qəbul edilmiş sənədlər müraciət vərəqəsinə əlavə edilməklə aidiyyəti vergi orqanına göndərilməsi üçün müvafiq dolaba qoyulmalıdır.

3.3.Xidmət normaları

3.3.1. *Diqqətli olmaq*

Təmsilçi müraciət edənin verdiyi məlumatlara qarşı diqqətli olmalı, özündə qeydlər aparmalı və müraciət edən şəxsin aydın formada bildirdiyi məlumatları təkrar soruşmamalıdır.

Bununla yanaşı təmsilçinin diqqəti müraciət edən şəxsədə olmalı və onun mimikasına, səs tonuna, hərəkətlərinə adekvat hərəkət edilməlidir.

3.3.2. *Xidmətin tələsmədən, lakin vaxtında yekunlaşdırılması*

Təmsilçi zamandan səmərəli istifadə etməli, müraciət əsasında xidmət zamanı araşdırmalar və əməliyyatlar apararkən xidmətin keyfiyyətinə xələl gətirməməklə bu əməliyyatları ən qısa müddətdə aparmalı və bütün bu əməliyyatları apararkən xidmət göstərdiyi şəxsə onu gözlətməyinin səbəbini izah etməlidir.

Xidmət zamanı müraciətlə əlaqəli olmayan heç bir əməliyyat aparılmamalıdır. Müraciət edən şəxsin sözü kəsilmədən dinlənməli, müraciət edən şəxsin fikrini tamamlaması gözlənilməlidir.

Lüzumsuz sözlər və hərəkətlərlə xidmət vaxtını artıran şəxslərə vaxtında müdaxilə edilməli və xidmət prosesi sürətləndirilməlidir.

Təhqiramiz və kobud ifadələr işlədən şəxslərə səslərin və görüntünün yazıldığı bildirilməli, xidmət mərkəzini tərk etməsi və öz müraciətini alternativ yollarla etməsi bildirilməli və bu barədə məsul şəxsə məlumat verilməlidir.

3.3.3. *Pozitiv və nəzakətli ünsiyyət qurulması, müraciət edən şəxsin günahlandırılmaması*

Təmsilçi bütün xidmət zamanı pozitiv ünsiyyət qurmalı, hər zaman nəzakətli davranmalı, səs tonunu düzgün seçməli və onu heç bir məqamda kəskin azaldıb artırmamalı, sözləri aydın səsləndirməli, müraciət edən şəxsi hərəkətlərinə və vergi qanunvericiliyinin tətbiqində yol verdiyi nöqsanlara görə günahlandırmamalıdır.

4. Təmsilçilərin təlimi və onlara olan tələblər

4.1. Təmsilçilərin təlimi vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı sahəsində aşağıdakı kimi təşkil edilir:

4.1.1. Vergilər Nazirliyinin Tədris Mərkəzi tərəfindən hər il ilin sonunadək təmsilçilərin bilik və peşə hazırlığı səviyyəsinin ilkin qiymətləndirilməsi keçirilir.

4.1.2. Qiymətləndirmənin məqsədi təmsilçilərin iş təcrübəsini və onların peşə-ixtisas səviyyəsini artırmaq üçün zəif istiqamətlərin aşkarlanması, onların tələbata uyğun tədrisidir.

4.1.3. Qiymətləndirmə təmsilçinin xidmət prosesində istifadə etmək üçün zəruri səviyyədə bilməli olduğu istiqamətlərə aid olan mövzular əsasında aparılır.

4.1.4. Qiymətləndirmə həm bütün istiqamətlər üzrə ümumilikdə, həm də hər bir istiqamət üzrə ayrılıqda aparılır.

4.1.5. Qiymətləndirmənin keçirilməsi zamanı təmsilçinin həm ümumilikdə, həm də hər bir fənn üzrə nəticəsi 75 faiz və daha yüksək olduqda, onun bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilir.

4.1.6. Hər hansı bir istiqamət üzrə bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi 75 faizədək olan təmsilçilər üçün fərdi illik təlim proqramları hazırlanır və bu proqramlar əsasında qeyd olunan təmsilçilərə təqvim ilinin birinci yarımilliyi ərzində Tədris Mərkəzi tərəfindən məsafədən təlim kursları təşkil edilir. Təlimlərin keçirilməsi üçün təmsilçinin təkmilləşdirilməli olduğu istiqamətlər müəyyənləşdirilir, onun gündəlik iş həcmi (iş vaxtı) 10 faizədək azaldılmaqla ona nəzəri biliklər üzrə materiallar və proqram təqdim edilir.

4.1.7. Kursun sonunda ilkin qiymətləndirmədə peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilməyən istiqamətlər üzrə təkrar qiymətləndirmə həyata keçirilir.

4.1.8. İlkin qiymətləndirmə üzrə yekun nəticəsi 50 faizdən az olan və ya təkrar qiymətləndirmə üzrə yekun nəticəsi 75 faizdən az olan təmsilçilər barəsində mövcud qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müvafiq tədbirlər görülür və vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarından kənarlaşdırılmasına dair məsələ qaldırılır.

4.1.9. İlkin qiymətləndirmə zamanı bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilən təmsilçilər və ya ümumilikdə bilik və peşə hazırlığı səviyyəsi qənaətbəxş hesab edilməyən, lakin ayrılıqda bir sıra istiqamətlər üzrə nəticəsi 75 faiz və daha yüksək olan təmsilçilər də öz təşəbbüsü ilə bütün istiqamətlər üzrə təkrar qiymətləndirmədə iştirak edə bilərlər.

4.2. Vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında ediləcək (edilmiş) dəyişikliklərə dair xidmət mərkəzlərinin təmsilçiləri ilə dəyişikliklər qüvvəyə minənədək (və ya qüvvəyə

mindikdən sonra ilk iş günündə) xidmət mərkəzinin əhatə dairəsində olan vergi orqanı tərəfindən təlimlər keçirilməlidir.

4.3. Təmsilçilər xidmət göstərəkən bu Qaydalarla yanaşı aşağıdakı tələblərə əməl etməlidirlər:

4.3.1. Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, Vergi Məcəlləsini və digər normativ hüquqi aktları, "Vergilər Nazirliyi haqqında Əsasnamə"ni, "Dövlət vergi orqanlarında xidmət haqqında Əsasnamə"ni, "Dövlət vergi orqanları əməkdaşlarının etik davranış qaydaları"ni, Vergilər Nazirliyinin daxili sənədlərini, eləcə də Standartları, elektron xidmətlərin göstərilməsi üzrə reqlamentləri rəhbər tutmalıdır.

4.3.2. Tanınma nişanlarını tam görünəcək formada üzərlərində gəzdirməli, iş rejiminə və növbə sistemində əməl etməli, xidmət göstərdiyi şəxsin müraciətinin həlli üçün lazım olduğu hallar istisna olmaqla, digər hallarda xidmət göstərəkən telefonla danışmamalı, xidmət mərkəzlərinin və masalarının standart görünüşünü pozmamalı, elektron xidmətləri təşviq etməlidir.

4.3.3. Müraciət edən şəxsdən parol, şifrə, PİN 1, PİN 2 və digər məxfi məlumatları soruşmamalı və onların açıqlanmasına şərait yaratmamalıdır.

4.3.4. Avadanlıqların, xüsusilə də səsyzama sisteminin işlək vəziyyətdə olmasını nəzarətdə saxlamalı, texniki nasazlıq aşkar edildikdə dərhal aidiyyəti üzrə müraciət etməlidirlər.

5. Xidmət mərkəzləri üzrə tətbiq edilməli göstəricilər və onların hesablanması mexanizmləri

5.1. Müraciət edənlərin qəbul faizi

5.1.1. 15 dəqiqə ərzində

$$QS_{15 \text{ dəq}} = Q/D * 100\%$$

QS_{15 dəq} – 15 dəqiqə ərzində müraciət edənlərin qəbul faizi

Q – 15 dəqiqə ərzində xidmət göstərilməyə qəbul olunmuş müraciət edənlərin sayı

D – növbəyə daxil olmuş bütün müraciət edənlərin sayı

Bu göstərici xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.1.2. ümumilikdə

$$QS_{\text{ümumi}} = Q/D * 100\%$$

QS_{ümumi} – müraciət edənlərin qəbul faizi

Q – qəbul olunmuş müraciət edənlərin sayı

D – növbəyə daxil olmuş bütün müraciət edənlərin sayı

Bu göstərici xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.2. Növbəni tərk etmə faizi

$$TS = T/D * 100\%$$

TS – növbəni tərk etmə faizi

T – növbəyə daxil olmuş, lakin qəbul olunmadan növbəni tərk etmiş müraciət edənlərin sayı

D – növbəyə daxil olmuş müraciət edənlərin sayı

Bu göstərici xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.3. Növbədə gözləmə müddəti

5.3.1. Orta gözləmə müddəti

$$G = M/Q$$

G – orta gözləmə müddəti

M – qəbul edilmiş müraciət edənlərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan qəbul olunanadək gözlədikləri müddətlərin cəmi

Q – qəbul edilmiş müraciət edənlərin sayı

Bu göstərici xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.3.2. Maksimum gözləmə müddəti

Maksimum gözləmə müddəti qəbul edilmiş müraciət edənlərdən növbədə ən çox gözləmiş müraciət edən şəxsin növbədə gözləmə müddətidir.

Bu göstərici xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.4. Orta xidmət göstərmə müddəti

$$OM = M/Q$$

OM – orta xidmət göstərmə müddəti

M – müraciət edənlərə xidmət göstərilməsinə sərf olunan müddətlərin cəmi

Q – qəbul olunmuş müraciət edənlərin sayı

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.5. Emala qəbul edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə həlli göstəricisi

$$H = N/Q * 100\%$$

H – emala qəbul edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə həlli göstəricisi

N – emala qəbul edilərək nəzərdə tutulmuş müddətdə həll edilmiş müraciətlərin sayı

Q – emala qəbul edilərək həll edilmiş müraciətlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq müraciətlərin həlli mənbələri üzrə təsnifləşdirilməklə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

5.6. Sorğuların həlli mənbələri (vasitələri) üzrə xüsusi çəkisi

$$HM = H/Q * 100\%$$

HM – müraciətlərin həlli mənbələri üzrə xüsusi çəkisi

H – müvafiq mənbədən (vasitədən) istifadə etməklə həll olunmuş müraciətlərin sayı

Q – həll olunmuş müraciətlərin sayı

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə olmaqla birbaşa, vergi orqanları və Vergilər Nazirliyi tərəfindən araşdırılaraq cavablandırılmış müraciətlər üzrə ayrılıqda olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.7. Birbaşa emalın xüsusi çəkisi

5.7.1. Birbaşa emal olunmuş müraciətlərin ümumi qəbul olunmuş müraciətlərdə xüsusi çəkisi

$$BÜ = BE / (BE + MV) * 100\%$$

BÜ - Birbaşa emal olunmuş müraciətlərin ümumi qəbul olunmuş müraciətlərdə xüsusi çəkisi

BE - Birbaşa emal olunmuş müraciətlərin sayı

MV - Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə emala qəbul olunmuş müraciətlərin sayı

5.7.2. Birbaşa emal olunmuş əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) xüsusi çəkisi

$$BƏ = BEO / (BEO + BEMO) * 100\%$$

BƏ - Birbaşa emal olunmuş əməliyyat xarakterli müraciətlərin (ərizələrin) xüsusi çəkisi

BEO – Birbaşa emal olunmuş əməliyyat xarakterli müraciətlərin sayı

BEMO - Birbaşa emalı mümkün olmayan əməliyyat xarakterli müraciətlərin sayı

5.7.3. Birbaşa cavablandırılmış sualların xüsusi çəkisi

$$BS = BC / (BC + BCMO) * 100\%$$

BS - birbaşa cavablandırılmış sualların xüsusi çəkisi

BC - Birbaşa cavablandırılmış sualların sayı

BCMO – Birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan sualların sayı

Bu göstəricilər xidmət mərkəzləri üzrə və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.8. Xidmətin yararlılığı

$$Y = 100\% - (A1/A2 * 100\%)$$

Y – göstərilən xidmətin yararlılığı

A1 – xidmətin işlək vəziyyətdə olmadığı saatların miqdarı

A2 – xidmətin işlək vəziyyətdə olmalı olduğu saatların miqdarı

Bu göstərici xidmət mərkəzləri üzrə infrastruktur vasitələri və göstərilən xidmət üzrə olmaqla, aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.9. Xidmət barədə sorğu (xidmətdən razı qalma faizi)

$$S_{\text{razıqalma}} = R/E * 100\%$$

və ya

$$S_{\text{razıqalma}} = (C5+C4)/(C5+C4+C3+C2+C1) * 100\%$$

$$S_{\text{narazıqalma}} = (C1)/(C5+C4+C3+C2+C1) * 100\%$$

$S_{\text{razıqalma}}$ – razı qalma faizi

$S_{\text{narazıqalma}}$ – narazıqalma faizi

R – razı qaldığını bildirmiş iştirakçıların sayı

E – sorğuda iştirak etmiş iştirakçıların sayı

C5 – xidməti 5 ballıq sistemlə 5 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən tam razı qalmış) iştirakçıların sayı

C4 – xidməti 5 ballıq sistemlə 4 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən razı qalmış) iştirakçıların sayı

C3 – xidməti 5 ballıq sistemlə 3 balla qiymətləndirmiş (xidmətin səviyyəsi barədə konkret fikir bildirməmiş) iştirakçıların sayı

C2 – xidməti 5 ballıq sistemlə 2 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən qismən narazı qalmış) iştirakçıların sayı

C1 – xidməti 5 ballıq sistemlə 1 balla qiymətləndirmiş (xidmətdən narazı qalmış) iştirakçıların sayı

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.10. Xidmətin keyfiyyəti

$$XK = K/Q * 100\%$$

XK – Xidmətin keyfiyyəti

K – keyfiyyətli xidmət göstərilmiş müraciətlərin sayı

Q – bütün qiymətləndirilmiş müraciətlərin sayı

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.11. Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri

$$P_{\text{dəqiqlik}} = 100\% - (|Y_{\text{fakt}} - Y_{\text{proq}}| / Y_{\text{proq}} * 100\%)$$

$$P_{\text{kənarlaşma}} = (Y_{\text{fakt}} - Y_{\text{proq}}) / Y_{\text{proq}} * 100\%$$

$P_{\text{dəqiqlik}}$ – proqnozun dəqiqliyi

Y_{fakt} – faktiki yüklənmə

Y_{proq} - proqnozlaşdırılmış yüklənmə

$P_{\text{kənarlaşma}}$ – proqnozun kənarlaşması

Bu göstəricilər xidmət mərkəzləri və vergi orqanları üzrə aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.12. Planlaşdırılmamış səbəblərdən işdə olmama

5.12.1. təmsilçidən qaynaqlanan səbəblərdən (xəstəlik və digər oxşar səbəblərdən)

$$P_{\text{təmsilçi}} = \text{İO} / \text{İS} * 100\%$$

$P_{\text{təmsilçi}}$ – təmsilçidən qaynaqlanan səbəblərdən planlaşdırılmamış işdə olmama

İO – təmsilçidən qaynaqlanan səbəblərdən planlaşdırılmamış işdə olmamaların saatları

İS – planlaşdırılmış iş saatları

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.12.2. ümumilikdə

$$P_{\text{ümumi}} = \text{İO} / \text{İS} * 100\%$$

$P_{\text{ümumi}}$ – planlaşdırılmamış səbəblərdən işdə olmama

İO – planlaşdırılmamış səbəblərdən işdə olmamaların saatları

İS – planlaşdırılmış iş saatları

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə olmaqla aylıq və illik olaraq ölçülür.

5.13. Kadr axıcılığı

$$K = G / \text{İ} * 100\%$$

K - kadr axıcılığı

G - işdən getmiş təmsilçilərin sayı

İ - ayın son günündə işləyən təmsilçilərin sayı

Kadr axıcılığı həm könüllü, həm də işəgötürənin təşəbbüsü, həm də ki ümumi işdən getmə hallarına müvafiq olaraq xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə aylıq və illik olaraq hesablanır.

5.14. Təmsilçinin yüklənmə göstəricisi

$$Y = \text{İ} / (\text{İO}) * 100\%$$

Y – təmsilçinin yüklənmə faizi

İ – işlədiyi saatların miqdarı

İO – işləməli olduğu saatların miqdarı

Bu göstərici təmsilçilər, xidmət mərkəzləri, vergi orqanları və ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

6. Göstərilmiş xidmətlərin keyfiyyətinin və təmsilçilərin qiymətləndirilməsi (monitorinqi)

6.1. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi göstərilmiş xidmətlərin keyfiyyətinin və təmsilçilərin qiymətləndirilməsi (monitorinqi) üçün hər ay qiymətləndirəcək xidmətləri və qiymətləndirməni aparacaq şəxsləri müəyyən edərək aidiyyəti üzrə göndərir.

6.2. Qiymətləndirilmə üçün ay ərzində ən azı 10 ədəd qiymətləndirilə bilən xidmət göstərmiş hər bir təmsilçinin 5-10 ədəd göstərdiyi xidmət təsadüfi olaraq, göstərdiyi xidmətlərin istiqamətləri üzrə ağırlığı nəzərə alınmaqla seçilir. Monitorinq müraciətlərin cavablandırılması zamanı müraciətlərin qəbulu və cavablandırılması meyarlarına əməl edilməsi vəziyyəti 0-3 ballıq sistemlə yoxlanılmaqla aparılır. Monitorinq aparılması üçün meyarlar aşağıdakı kimi müəyyən edilir:

Bəndlər	Meyarlar	Bəndin xüsusi çəkisi
1.	Müraciət edənin qəbulu	20%
1.1	Qarşılama	2%
1.2	Müraciət edən şəxsin kimliyinin müəyyənləşdirilməsi	3%
1.3	Müraciətin məzmununun (səbəbinin) aydınlaşdırılması	9%
1.4	Oxşar məzmunlu və hazırki müraciətlə əlaqəli müraciətlərin və onların cavablarının nəzərdən keçirilməsi	2%
1.5	Müraciətin həlli istiqamətinin müəyyənləşdirilməsi	4%
2	Müraciətin emalı (eyni xidmətdə 2.1 və 2.2 tətbiq edilməli olduqda orta göstərici götürülür)	65%
2.1	Birbaşa emal	65%
2.1.1	Vaxt itirilmədən düzgün istiqamətin seçilməsi	5%
2.1.2	Emalın düzgünlüyü	33%
2.1.3	Emalın tamlığı və açıqlığı	13%
2.1.4	Emalın mövcud vergi qanunvericiliyə uyğun olmasının izah edilməsi	2%
2.1.5	Fərdi vergi təqvimini üzrə məlumatlandırma	3%
2.1.6	Qeydiyyatın aparılması	7%

2.1.7	Xidmətin yekunlaşdırılması	2%
2.2.	Müraciət və rəqəsi tərtib edilməklə emal	65%
2.2.1	Müraciət edən şəxsin məlumatlarının qeyd edilməsi	6%
2.2.2	Müraciətin məzmununun formalaşdırılması	40%
2.2.3	Emalın tamlığı və açıqlığı	7%
2.2.4	Fərdi vergi təqvim üzrə məlumatlandırma	3%
2.2.5	Qeydiyyatın aparılması	6%
2.2.6	Xidmətin yekunlaşdırılması	3%
3.	Xidmət normaları	15%
3.1.	Diqqətli olmaq	5%
3.2.	Xidmətin tələsmədən, lakin vaxtında yekunlaşdırılması	5%
3.3	Pozitiv və nəzakətli ünsiyyət qurulması, müraciət edən şəxsin günahlandırılmaması	5%

6.3. Qiymətləndirmə Müraciət edən şəxslərin qəbulu və onlara xidmətlərin göstərilməsi prosedurunun bəndlərinə uyğun olaraq “hə”, “yox” və “a/e” (aşkar edilmədi - bu xidmət üzrə bu bəndi tətbiq etmək mümkün deyil) və düzgün həll yolu qeyd edilməklə aparılır.

6.4. Qiymətləndirmə zamanı ümumi nəticəsi 75% və ya daha yüksək olan xidmətlər keyfiyyətli göstərilmiş xidmətlər, qiymətləndirilmiş xidmətlərin nəticəsində göstəricisi 75% və ya daha yüksək olan təmsilçilər keyfiyyətli xidmət göstərmiş təmsilçilər hesab olunur.

6.5. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə struktur vahidi risk meyarlarını nəzərə alaraq seçmə qaydasında qiymətləndirmə nəticələrini yenidən qiymətləndirir və (və ya) zəruri hallarda qiymətləndirmə nəticələrini dəyişir və ya ləğv edir.

6.6. Bütün xidmət göstərmiş təmsilçilərin 20 faizindən çox olmamaqla, nəticəsi qənaətbəxş hesab olunmuş təmsilçilərdən nəticə kartı üzrə göstəricisi daha yüksək olan təmsilçilər seçilərək barələrində həvəsləndirmə tədbiri görülməsi üçün aidiyyəti üzrə müraciət olunur.

6.7. Qiymətləndirmə nəticəsində göstəricisi 75%-dən aşağı olan təmsilçiləri vergi orqanının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturunun rəhbərliyi xüsusi nəzarətə götürür və onlarla fərdi iş aparılaraq onlara peşəkarlığının və xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsi üçün 3 ayadək müddət verilir.

6.8. Qiymətləndirmə nəticəsində göstəricisi 50% və daha aşağı olan və ya verilmiş müddətdə aylıq göstəricisi 75%-ə çatmayan təmsilçilərin barəsində mövcud qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müvafiq məsuliyyət tədbirləri görülür, vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarında fəaliyyətinin davam etdirilməsi məsələsinə baxılır.

7. Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini əks etdirən göstəricilər – mütləq hədəflər

Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyətini əks etdirən mütləq hədəflər aşağıdakılardır. Hədəflər hər bir xidmət mərkəzi üzrə ayrılıqda, vergi orqanının əhatə dairəsinə daxil olan xidmət mərkəzləri üzrə və respublika üzrə ümumilikdə ölçülür.

7.1. Orta gözləmə müddəti – maksimum 20 dəqiqə;

7.2. Xidmətin keyfiyyəti – minimum 75 %;

7.3. Xidmətdən razı qalma – minimum 85%;

7.4. Müraciət edənlərin qəbul səviyyəsi (15 dəqiqə ərzində) – minimum 75%, ümumilikdə 90%;

7.5. Xidmətin yararlılığı – minimum 97%.

8. Xidmət mərkəzlərinə olan tələblər

8.1. Xidmət mərkəzləri növbə, qeydiyyat, videonəzarət, səsyzama və qiymətləndirmə (sorğu keçirmə) sistemləri ilə təchiz edilməli və xidmət mərkəzinin girişində elektron növbə tutma terminalı quraşdırılmalıdır.

Qeyd olunan sistemlər ilə bu Qaydalarla müəyyən edilmiş göstəriciləri ölçmək imkanı olmalıdır.

8.2. Xidmət mərkəzləri yanğın söndürmə vasitələri, havatənzimləyici sistem ilə təchiz edilməli, mərkəzlərdə təhlükəsizlik və rahat şərait təmin etməli, əlil arabalarının hərəkəti üçün şərait yaradılmalıdır.

8.3. Xidmət mərkəzlərində gözləmə və qəbul zonaları olmalıdır.

8.4. Qəbul zonalarında ən azı üç təmsilçi üçün xidmət yeri mövcud olmalı və xidmət yerləri aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

8.4.1. Xidmət yerləri kompyuter, dolab, elektron xidmətlər üçün tələb olunan avadanlıqlar, telefon aparatı, printer, skaner, faks, surətçıxartma aparatları və digər zəruri avadanlıqlarla təchiz edilməlidir.

Kompyuterlərdə AVİS-ə (vergilərə dair bütün proqram təminatına), rəsmi dövlət internet səhifələrinə, vergi qanunvericiliyinə aid normativ hüquqi bazaya çıxış imkanı olmalıdır.

8.4.2. Xidmət yerləri müraciət edən şəxsin qəbulu üçün rahat şəkildə dizayn edilməli, masada diqqəti yayındıran, xidmət üçün zəruri olmayan kənar əşyalar olmamalıdır.

8.4.3. Xidmət yerlərində müraciət edənin təmsilçi ilə birgə elektron xidmətlərdən istifadə etməsi üçün təmsilçilərin kompyuterləri ikili monitor və məlumat daxiletmə qurğuları ilə təchiz edilməlidir.

8.4.4. Xidmət yerlərində bütün xidmət prosesinin danışıqlarını yazan və arxivləşdirən sistem olmalıdır.

8.5. Gözləmə zonaları üzrə tələblər:

8.5.1. Kreslolar, sənədlərin tərtibatı üçün masalar və onların üzərində yazı ləvazimatları olmalıdır.

8.5.2. Printer, skaner, sürətçixartma aparatı, ən azı 2 ədəd özünəxidmət kompyuteri olmalı və onlarda Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet səhifələrindən, vergilərə dair proqramlardan və vergi qanunvericiliyinə dair elektron sənəd toplusundan istifadə imkanı olmalıdır.

8.5.3. Telefon aparatları olmalı və onlardan yalnız Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (195) zəng etmək üçün imkan yaradılmalıdır.

8.5.4. Monitor olmalı və bu monitorda aktual məlumatlar əks olunmalıdır.

MÜRACİƏT VƏRƏQƏSİ №

1. Müraciət edən şəxs barədə məlumat				
VÖEN				
FİN				
Adı, atasının adı, soyadı				
Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin adı, seriya və nömrəsi				
Ünvan				
Telefon nömrəsi				
Əlavə məlumatlar				
Qeyd: Təmsil olunan şəxs olmadıqda 2-ci bölmə doldurulmur				
2. Təmsil olunan şəxs barədə məlumat				
VÖEN				
FİN				
Fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ya hüquqi şəxsin adı				
Etibarnamənin nömrəsi və tarixi				
3. Müraciət barədə məlumat				
Müraciətin məzmunu				
Qəbul edilmiş sənədlər	sıra sayı	sənədin adı	nüsxə sayı	vərəq sayı
	1			
	2			
Əlavə qeyd				
4. Cavabın (hazır sənədin) təqdim edilməsi barədə məlumat				
Təqdimetmə forması	<input type="checkbox"/> e-qutu	<input type="checkbox"/> poçt	<input type="checkbox"/> əlbəəl	
Təqdim edilmə yeri	Vergi ödəyicisinin ünvanı		Xidmət mərkəzinin ünvanı	
Son təqdimetmə vaxtı				
5. Müraciətin qəbulu barədə məlumat				
Qəbul edildiyi vaxt	tarix		saat	
Təmsilçinin adı, soyadı və imzası				
Xidmət mərkəzinin adı və				

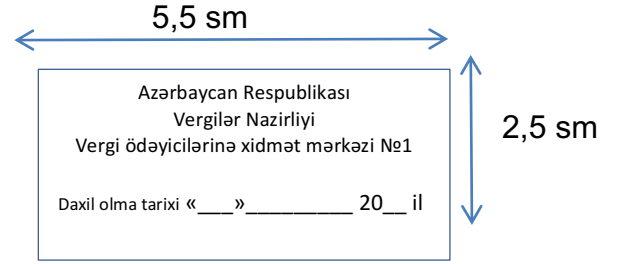
şampı	
Müraciət edən şəxsin imzası	Müraciət vərəqəsi ilə tanış oldum və razıyam

«Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinin
fəaliyyətinin təşkili Qaydaları»na 2 №-li əlavə

Sənədlərin qəbul edilməsi barədə Bildiriş №

1. Müraciət edən şəxs barədə məlumat				
VÖEN				
Adı, atasının adı, soyadı				
Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin adı, seriya və nömrəsi				
Qeyd: Təmsil olunan şəxs olmadıqda 2-ci bölmə doldurulmur				
2. Təmsil olunan şəxs barədə məlumat				
VÖEN				
Fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ya hüquqi şəxsin adı				
Etibarnamənin nömrəsi və tarixi				
3. Sənədin qəbulu barədə məlumat				
Qəbul edildiyi vaxt	<i>tarix</i>		<i>saat</i>	
Qəbul edilmiş sənədlər	sıra sayı	sənədin adı	nüsxə sayı	vərəq sayı
	1			
	2			
Əlavə qeyd				
Təmsilçinin adı, soyadı və imzası				
Xidmət mərkəzinin adı və şampı				
Müraciət edən şəxsin imzası	Tanış oldum və razıyam			

*«Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinin
fəaliyyətinin təşkili Qaydaları»na 3 №-li əlavə
Ştampın nümunəsi*



*«Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinin
fəaliyyətinin təşkili Qaydaları»na 4 №-li əlavə
Möhürün nümunəsi*

