

Azərbaycan Respublikası vergilər nazirinin
11.10.2018-ci il tarixli 1817040100875700
nömrəli əmri ilə təsdiq olunmuşdur

Vergi orqanlarında xidmət kanallarından istifadə Qaydaları

1. Ümumi müddəalar

1.1. “Vergi orqanlarında xidmət kanallarından istifadə Qaydaları” (bundan sonra – Qaydalar) Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasına, Azərbaycan Respublikasının 12 iyun 2001-ci il tarixli 141-IIQ sayılı Qanunu ilə təsdiq edilmiş “Dövlət vergi orqanlarında xidmət haqqında Əsasnamə”yə, Azərbaycan Respublikasının 2 iyul 2013-cü il tarixli 714-IVQ sayılı “Sahibkarlıq sahəsində aparılan yoxlamaların tənzimlənməsi və sahibkarların maraqlarının müdafiəsi haqqında” Qanununa, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2001-ci il 29 mart tarixli 454 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi haqqında Əsasnamə”yə, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”na və Vergilər Nazirliyinin qəbul etdiyi sənədlərə uyğun olaraq hazırlanmışdır.

1.2. Bu Qaydalar Vergilər Nazirliyinin aparatı istisna olmaqla, Vergilər Nazirliyinin bütün strukturlarında (bundan sonra - vergi orqanları) xidmət kanallarından (xidmət mərkəzləri istisna olmaqla) istifadə prosedurunun, onların təhlil və qiymətləndirmə meyarlarını tənzimləyir.

1.3. Qaydaların əsas məqsədi vergi ödəyicilərinin vergi qanunvericiliyi (inzibatçılığı) barədə məlumatlandırılması və maarifləndirilməsi ilə bağlı həyata keçirilən işlərin daha səmərəli təşkil edilməsi və bu sahəyə ayrılan resurslardan daha effektiv istifadə edilməsidir.

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

1.4.1. *Xidmət kanalı* – vergi ödəyicilərinə xidmət göstərilməsi məqsədi ilə vergi orqanlarının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturları tərəfindən istifadə edilən vasitədir;

1.4.2. *Yazışma* - vergi orqanlarının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturları tərəfindən yazılı müraciətlərin cavablandırılması və vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması üçün onlara yazılı məlumatların göndərilməsidir;

1.4.3. *Görüş* – vergi orqanının əməkdaşları və cəlb edilmiş digər şəxslər tərəfindən vergi orqanının təşkilatçılığı ilə vergi qanunvericiliyinə könüllü əmələtmənin yüksəldilməsi, vergi mədəniyyətinin formalaşdırılması və bu sahədə təbliğat işlərinin aparılması məqsədi ilə vergi

ödəyicilərinin, bələdiyyə üzvlərinin qruplaşdırılmaqla məlumatlandırılması, maarifləndirilməsi, təlimi, sualların cavablandırılması və bu kimi tədbirlərin keçirilməsidir;

1.4.4. *Ünvanlı xidmət* – vergi ödəyicisinin vergi qanunvericiliyinə könüllü əmələtməsinin yüksəldilməsi məqsədi ilə ona Vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin vahid standartlarında (bundan sonra - Standartlar) nəzərdə tutulmuş zəruri xidmətlərin, o cümlədən metodiki köməklilik, məsləhət və vəziyyəti qiymətləndirmə xidmətinin fərdi olaraq, eləcə də vergi ödəyicisinin faktiki və ya hüquqi ünvanında göstərilməsidir.

1.5. Vergi orqanlarının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarında əsas xidmət kanalları aşağıdakılardır:

1.5.1. Yazışma;

1.5.2. Görüş;

1.5.3. Ünvanlı xidmət.

1.6. Bu Qaydalarda nəzərdə tutulmayan xidmət kanallarından Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi ilə razılaşdırılmaqla, məhdud istiqamətdə və konkret dövrdə istifadə edilə bilər.

1.7. Bu Qaydaların 1.8-ci bəndində nəzərdə tutulan hallar istisna olmaqla, bu Qaydalarda nəzərdə tutulmuş xidmət kanallarından istifadə etməklə vergi ödəyicilərinə xidmətlərin göstərilməsi vergi ödəyicisinin uçotda olduğu vergi orqanı tərəfindən həyata keçirilir.

1.8. Xüsusi vergi rejimində fəaliyyət göstərən vergi ödəyiciləri istisna olmaqla, vergi ödəyicisi uçotda olduğu vergi orqanının ərazisindən kənarında fəaliyyət göstərərsə, ona ünvanlı xidmət faktiki fəaliyyət göstərdiyi ərazi üzrə vergi orqanı tərəfindən göstərilir.

1.9. Bu Qaydalarla müəyyən edilmiş xidmət kanalları vasitəsi ilə xidmətlərin göstərilməsini vergi orqanlarının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarının əməkdaşları həyata keçirir. Müəyyən edilmiş hədəflərə nail olmaq üçün və ya Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən hazırlanmış göstəriş məktublarının icrasının təmin edilməsi məqsədi ilə bu Qaydalarla müəyyən edilmiş xidmət kanalları vasitəsi ilə xidmətlərin göstərilməsinə vergi orqanlarının digər strukturlarının əməkdaşları da cəlb edilə bilər.

1.10. Vergi orqanlarının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarının əməkdaşları 2 ildə 1 dəfədən az olmayaraq təlimçilərin təlimi, təqdimat aparmaq, ünsiyyət, davranış, təhlil bacarıqlarını aşılamaq təlimlərinə, illik bilik və peşə hazırlığının qiymətləndirilməsinə və onun əsasında keçirilən təlimlərə cəlb edilməlidir.

1.11. Vergi orqanının bu Qaydalara uyğun olaraq xidmət göstərən əməkdaşları elektron xidmətləri təşviq etməli və mümkün olduğu təqdirdə elektron xidmətlərdən istifadə edilməklə xidmətin göstərilməsini təmin etməlidirlər.

1.12. Bu Qaydalar e-qutusu olmayan vergi ödəyicilərinə bu Qaydaların tələbləri nəzərə alınmaqla hazırlanmış məlumatların (məktublارın) göndərilməsini istisna etmir.

2. Yazışma

Yazışmaların istiqamətləri aşağıdakılardır:

2.1. Daxil olmuş müraciətlərin cavablandırılması və arayışların verilməsi

Daxil olmuş müraciətə cavab layihəsinin hazırlanması üçün AVİS-in imkanlarından və qanunvericilik bazasından istifadə edilməklə araşdırma aparılmalı, zəruri olduğu halda digər strukturlara da müraciət edilərək qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə aşağıdakı tələblərə uyğun cavab hazırlanmaqla müraciət edən şəxsə təqdim edilməlidir:

2.1.1. Aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) dair müraciətlərin cavablandırılması:

2.1.1.1. Cavabın düzgünlüyü

Cavab mövcud qanunvericiliyə uyğun olmalı və müraciət edənin müraciətində qeyd etdiyi və qanunvericiliyə uyğun olmayan fikirlərinə münasibət bildirilməlidir. Müraciətin məzmunu onun cavablandırılması üçün başadüşülən olmadıqda müraciətin dəqiqləşdirilməsi üçün lazım olan məqamlar qeyd edilməklə yenidən müraciət edilməsi və ya müraciət edənin vergi orqanının inzibati binasındakı xidmət mərkəzinə yaxınlaşması tövsiyə edilməlidir.

2.1.1.2. Cavabın tamlığı və açıqlığı

Cavab məktubu Vergi Məcəlləsinin 30-cu maddəsinin tələbləri nəzərə alınmaqla hazırlanmalı, cavab ətraflı və müraciət edən üçün başadüşülən olmalıdır. Müraciət edənin toxunmadığı, lakin müraciətin tam cavablandırılması üçün əhəmiyyətli olan bütün məsələlər cavab məktubunda qeyd edilməlidir.

2.1.1.3. Mövcud qanunvericiliyə istinad edilməsi

Cavabın mövcud qanunvericiliyə uyğun olduğu əsaslandırılmalı, bu zaman düzgün istinad seçilməli və istinad edilən sənədin nömrə və tarixi (məcəllələr üçün mütləq deyil), adı, maddə və (və ya) bəndi tam olaraq yazılmalı, həmin sənədlə necə tanış oluna biləcəyi cavab məktubunda qeyd edilməlidir.

2.1.1.4. Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi

Cavab məktubunda əlavə məlumat əldə etmək üçün Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet səhifəsinə (ünvan göstərilməklə), Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (bundan sonra – Çağrı Mərkəzi) (telefon nömrəsi göstərilməklə), ən yaxın xidmət mərkəzinə (ünvan göstərilməklə) və bütün xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək hüququ qeyd edilməli və sadalananlardan başqa, məlumat əldə etmək üçün əlavə ünvan və ya telefon nömrəsi yazılmamalıdır.

2.1.1.5. Cavabın çatdırılması

Cavab məktubunun müraciət edənə çatdırılması vergi orqanlarında kargüzarlığın aparılmasına dair müvafiq qaydalara uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.1.1.6. Cavab məktubunun strukturu və məzmunu

Məktubun ümumi məzmunu və ayrılıqda cümlələr mümkün qədər qısa olmalı, ziddiyyət təşkil etməməli və cümlələrarası keçid olmalıdır. Cavab məktubunun birinci abzasında müraciətin qısa məzmunu, ikinci abzasında müraciətin sadə, qısa və dəqiq cavabı, sonrakı abzaslarında cavabın əsaslandırılması, ətraflı və açıq izah, sonuncu abzasında isə əlavə məlumat əldə etmə mənbələri qeyd edilməlidir.

2.1.2. Aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla arayışların verilməsi:

2.1.2.1. Arayışın düzgünlüyü

Arayış mövcud qanunvericiliyə və müraciət edənin müraciətinə uyğun olmalıdır.

2.1.2.2. Arayışın tamlığı və açıqlığı

Arayış başadüşülən olmalı və arayışda müraciət edənin müraciətində qeyd etdiyi və qanunvericiliyə uyğun olmayan fikirlərinə münasibət bildirilməlidir.

2.1.2.3. Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi

Arayışda əlavə məlumat əldə etmək üçün Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet səhifəsinə (ünvan göstərilməklə), Çağrı Mərkəzinə (telefon nömrəsi göstərilməklə), ən yaxın xidmət mərkəzinə (ünvan göstərilməklə) və bütün xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək hüququ qeyd edilməli və sadalananlardan başqa, məlumat əldə etmək üçün əlavə ünvan və ya telefon nömrəsi yazılmamalıdır.

2.1.2.4. Arayışın çatdırılması

Arayışın (cavab məktubunun) müraciət edənə çatdırılması vergi orqanlarında kargüzarlığın aparılmasına dair müvafiq qaydalara uyğun olaraq həyata keçirilir.

2.2. Vergi orqanının təşəbbüsü ilə vergi ödəyicisinə göndərilən məlumatlar

Vergi orqanının təşəbbüsü ilə aşağıdakı hallarda vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığına yazılı məlumatlar göndərilir:

2.2.1. *Aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) dəyişikliklər edildikdə (1-ci hal):*

2.2.1.1. *Məktubun aidiyyəti vergi ödəyicilərinə çatdırılması*

Vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) edilmiş dəyişikliklər barədə məlumatlar AVİS vasitəsi ilə vergi orqanına daxil olduqdan sonra 15 gün müddətində (lakin həmin müddətdə vergi ödəyicisi üçün dəyişiklik nəticəsində hər hansı yeni öhdəlik yaranırsa, bu zaman yaranan öhdəliyin son icra müddətinə 5 gün qalanadək) dəyişikliyin bilavasitə aid olduğu vergi ödəyicilərinə Onlayn kargüzərlıq vasitəsi ilə məktub göndərilir. Dəyişikliklə əlaqədar vergi ödəyicisinin hər hansı öhdəliyi 6 aydan daha gec müddətə yaranacağı halda, vergi ödəyicisinə öhdəliyin icra müddəti üzrə müəyyən edilmiş müddətdən 15 gün əvvəl təkrar məktub göndərməlidir. Bir məktuba birdən çox dəyişiklik barədə məlumat daxil edilə bilər, lakin bu zaman məktub göndərilən vergi ödəyicisinə aid olmayan dəyişiklik barədə məlumatlar məktubda olmamalıdır.

2.2.1.2. *Dəyişiklik barədə məlumat*

Məktubda vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) edilmiş dəyişikliklər barədə sadə, qısa və tam başadüşülən formada müqayisəli məlumat qeyd edilməlidir.

2.2.1.3. *Qanunvericiliyə istinad edilməsi*

Məktubda dəyişikliyin olmasını təsdiqləyən sənədin nömrə və tarixi, adı, maddəsi və (və ya) bəndi tam olaraq yazılmalı və həmin sənədlə necə tanış oluna biləcəyi qeyd edilməlidir.

2.2.1.4. *Baş verə biləcək itkilər*

Məktubda dəyişikliyə əməl edilməyəcəyi təqdirdə vergi ödəyicisinin üzleşəcəyi maliyyə sanksiyaları və itirəcəyi hüquqlar barədə məlumat verilməlidir.

2.2.1.5. *Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi*

Məktubda əlavə məlumat əldə etmək üçün Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet səhifəsinə (ünvan göstərilməklə), Çağrı Mərkəzinə (telefon nömrəsi göstərilməklə), ən yaxın xidmət mərkəzinə (ünvan göstərilməklə) və bütün xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək hüququ qeyd edilməli və sadalananlardan başqa, məlumat əldə etmək üçün əlavə ünvan və ya telefon nömrəsi yazılmamalıdır. Eyni zamanda vergi ödəyicisinə bu mövzuda vergi orqanı tərəfindən təşkil ediləcək görüşdə iştirak etmək istədiyi təqdirdə görüşə yazılmaq imkanı barədə məlumat verilməlidir.

2.2.1.6. *Məktubun strukturu və məzmunu*

Məktubun ümumi məzmunu və ayrılıqda cümlələr mümkün qədər qısa olmalı və ziddiyyət təşkil etməməlidir. Məktubun məzmunu standart olsa da, hər bir vergi ödəyicisinin ünvanı, adı

(rəhbərinin adı) və VÖEN-i məktubun başlanğıcında “kimə” hissəsində, məktubu imzalayan şəxsin işlədiyi vergi orqanı, vəzifəsi, rütbəsi, adı və soyadı isə növbəti sətirdə “kimdən” hissəsində qeyd edilməlidir. Məktubun mətnindəki digər məlumatlar yuxarıdakı bəndlərdə qeyd olunmuş ardıcılığa uyğun olmalıdır.

2.2.2. Aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla vergi ödəyicisi yeni qeydiyyatdan keçdikdə, fəaliyyəti aktivləşdikdə (dayandırdıqda), ödəyicisi olduğu tədiyə növü dəyişdikdə ona məktub göndərilir (2-ci hal):

2.2.2.1. Məktubun aidiyyəti vergi ödəyicilərinə çatdırılması

Vergi ödəyicisi yeni qeydiyyatdan keçdikdə, fəaliyyəti aktivləşdikdə (dayandırdıqda), ödəyicisi olduğu tədiyə növü dəyişdikdə 15 gün müddətində, habelə fəaliyyəti dayandırılmış vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin aktivləşmə müddətinə 15 gün qalmış onun Onlayn kargüzarlığına məktub göndərilir. Bu zaman məktub göndərilən vergi ödəyicisinə aid olmayan məlumatlar məktubda olmamalıdır.

2.2.2.2. Öhdəliklər barədə məlumat

Məktubda vergi ödəyicisinin seçdiyi fəaliyyət növünə və tədiyələrinə uyğun olaraq bütün öhdəlikləri (o cümlədən uçotun aparılması, verginin hesablanması, bəyannamənin verilməsi, verginin ödənilməsi, nağd pul hesablaşmalarının aparılması qaydaları), habelə fəaliyyəti aktivləşəcək vergi ödəyicisinin yaranacaq öhdəlikləri sadə, qısa və tam başadüşülən formada ayrı-ayrı qeyd edilməlidir.

2.2.2.3. Qanunvericiliyə istinad edilməsi

Məktubda qeyd olunmuş öhdəlikləri təsdiqləyən sənədin nömrə və tarixi (məcəllələr üçün mütləq deyil), adı, maddəsi və (və ya) bəndi tam olaraq yazılmalı və həmin sənədlə necə tanış oluna biləcəyi qeyd edilməlidir.

2.2.2.4. Baş verə biləcək itkilər

Məktubda hər bir öhdəliyə əməl edilməyəcəyi təqdirdə vergi ödəyicisinin üzleşəcəyi maliyyə sanksiyaları və itirəcəyi hüquqlar barədə məlumat qeyd edilməlidir.

2.2.2.5. Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi

Məktubda əlavə məlumat əldə etmək üçün Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet səhifəsinə (ünvan göstərilməklə), Çağrı Mərkəzinə (telefon nömrəsi göstərilməklə), ən yaxın xidmət mərkəzinə (ünvan göstərilməklə) və bütün xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək hüququ qeyd edilməli və sadalananlardan başqa, məlumat əldə etmək üçün əlavə ünvan və ya telefon nömrəsi qeyd edilməməlidir. Eyni zamanda vergi ödəyicisinə bu mövzuda (fəaliyyət

dayandırıldığı halı istisna olmaqla) vergi orqanı tərəfindən təşkil ediləcək görüşdə iştirak etmək istədiyi təqdirdə görüşə yazılmaq imkanı barədə məlumat verilməlidir.

2.2.2.6. Məktubun strukturu və məzmunu

Məktubun ümumi məzmunu və ayrılıqda cümlələr mümkün qədər qısa və oxunaqlı olmalı və ziddiyyət təşkil etməməlidir. Məktubun məzmunu standart olsa da, hər bir vergi ödəyicisinin ünvanı, adı (rəhbərinin adı) və VÖEN-i məktubun başlanğıcında “kimə” hissəsində, məktubu imzalayan şəxsin işlədiyi vergi orqanı, vəzifəsi, rütbəsi, adı və soyadı isə növbəti sətirdə “kimdən” hissəsində qeyd edilməlidir. Məktubun mətnindəki digər məlumatlar yuxarıdakı bəndlərdə qeyd olunmuş ardıcılığa uyğun olmalıdır.

2.2.3. Son hesabat dövründə bəyannaməni təqdim etməmiş və ya gecikmə ilə təqdim etmiş vergi ödəyicilərinə aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla məktub göndərilir (3-cü hal):

2.2.3.1. Məktubun aidiyyəti vergi ödəyicilərinə çatdırılması

Vergi ödəyicisi son hesabat dövründə bəyannaməni gecikmə ilə təqdim etdikdə və ya təqdim etmədikdə eyni tədiyə növü üzrə bəyannamənin təqdim edilməsi üzrə müddət başlanmazdan 5 gün əvvəl ona Onlayn kargüzarlıq vasitəsi ilə məktub göndərilir. Bir məktuba birdən çox tədiyə üzrə bəyannamə barədə məlumat daxil edilə bilər, lakin bu zaman məktub göndərilən vergi ödəyicisinə aid olmayan məlumatlar məktubda olmamalıdır.

2.2.3.2. Təqdim edilməli bəyannamə barədə məlumat

Məktubda təqdim edilməli bəyannamə, onun təqdim edilmə vaxtı barədə sadə, qısa və tam başadüşülən formada məlumat qeyd edilməlidir.

2.2.3.3. Məktubun yazılmasının səbəbi barədə məlumat

Məktubda vergi ödəyicisinin əvvəlki hesabat dövründə həmin tədiyə üzrə bəyannaməni təqdim etmədiyi və ya vaxtında təqdim etmədiyi barədə məlumat qeyd edilməlidir.

2.2.3.4. Qanunvericiliyə istinad edilməsi

Məktubda qeyd edilən tələblərin istinad edildiyi sənədin nömrə və tarixi (məcəllələr üçün mütləq deyil), adı, maddəsi və (və ya) bəndi tam olaraq yazılmalı və həmin sənədlə necə tanış oluna biləcəyi qeyd edilməlidir.

2.2.3.5. Baş verə biləcək itkilər

Məktubda vergi ödəyicisinin son hesabat dövründə həmin tədiyə üzrə yol verdiyi nöqsana uyğun olaraq bu kimi nöqsanlar nəticəsində üzləşəcəyi maliyyə sanksiyaları və itirəcəyi hüquqlar barədə məlumat verilməlidir.

2.2.3.6. Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi

Məktubda əlavə məlumat əldə etmək üçün Vergilər Nazirliyinin rəsmi internet sahifəsinə (ünvan göstərilməklə), Çağrı Mərkəzinə (telefon nömrəsi göstərilməklə), ən yaxın xidmət mərkəzinə (ünvan göstərilməklə) və bütün xidmət mərkəzlərinə müraciət etmək hüququ qeyd edilməli və sadalananlardan başqa, məlumat əldə etmək üçün əlavə ünvan və ya telefon nömrəsi qeyd edilməməlidir. Eyni zamanda vergi ödəyicisinə bu mövzuda vergi orqanı tərəfindən təşkil ediləcək görüşdə iştirak etmək istədiyi təqdirdə görüşə yazılmaq imkanı barədə məlumat verilməlidir.

2.2.3.7. Məktubun strukturu və məzmunu

Məktubun ümumi məzmunu və ayrılıqda cümlələr mümkün qədər qısa olmalı və ziddiyyət təşkil etməməlidir. Məktubun məzmunu standart olsa da, hər bir vergi ödəyicisinin ünvanı, adı (rəhbərinin adı) və VÖEN-i məktubun başlanğıcında “kimə” hissəsində, məktubu imzalayan şəxsin işlədiyi vergi orqanı, vəzifəsi, rütbəsi, adı və soyadı isə növbəti sətirdə “kimdən” hissəsində qeyd edilməlidir. Məktubun mətnindəki digər məlumatlar yuxarıdakı bəndlərdə qeyd olunmuş ardıcılığa uyğun olmalıdır.

2.2.4. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional strukturu tərəfindən hazırlanmış göstəriş məktubunun tələblərinə uyğun olaraq məlumatlar göndərilir (4-cü hal).

2.2.5. Vergi qanunvericiliyinə riayət edilməklə könüllü əmələmənin təmin olunması məqsədi ilə vergi orqanında aparılmış təhlillər əsasında Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi ilə razılaşdırılmaqla vergi ödəyicilərinə bu Qaydaların ümumi tələbləri nəzərə alınmaqla məktub göndərilə bilər (5-ci hal).

2.3. Yazışmanın qiymətləndirilməsi

Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən yazışmaların keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üçün rüb ərzində hər bir vergi orqanı və hal üzrə bir ədəddən az olmamaqla (bütün Rayon Vergilər Şöbələri üzrə ümumilikdə hər hal üzrə 1 ədəd) məktub təsadüfi olaraq seçilir və tələblər üzrə meyarlara əməl edilməsi vəziyyəti 0-3 ballıq olmaqla və aşağıdakı ağırlıq nəzərə alınmaqla 100 ballıq sistemlə qiymətləndirilir. Bu zaman meyar əmələmə göstəricisi 0 (sıfır) balla qiymətləndirildikdə 0 (sıfır), 1 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 1/3, 2 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 2/3, 3 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 3/3 səviyyəsində qiymətləndirilir.

Bəndlər	Meyarlar	Ağırlıq (faizlə)
1	Daxil olmuş müraciətlərin cavablandırılması	
1.1	Vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) dair müraciətlərin cavablandırılması	100
1.1.1	Cavabın düzgünlüyü	45
1.1.2	Cavabın tamlığı və açıqlığı	20
1.1.3	Qanunvericiliyə istinad edilməsi	10
1.1.4	Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi	2
1.1.5	Cavabın çatdırılması	8
1.1.6	Cavab məktubunun strukturu və məzmunu	15
1.2	Arayışların verilməsi	100
1.2.1	Arayışın düzgünlüyü	70
1.2.2	Arayışın tamlığı və açıqlığı	20
1.2.3	Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi	2
1.2.4	Arayışın çatdırılması	8
2	Vergi orqanının təşəbbüsü ilə vergi ödəyicisinə göndərilən məlumatlar	
2.1	Vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) dəyişikliklər edildikdə	100
2.1.1	Məktubun aidiyyəti vergi ödəyicilərinə çatdırılması	16
2.1.2	Dəyişiklik barədə məlumat	40
2.1.3	Qanunvericiliyə istinad edilməsi	7
2.1.4	Baş verə biləcək itkilər	20
2.1.5	Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi	2
2.1.6	Məktubun strukturu və məzmunu	15
2.2	Vergi ödəyicisi yeni qeydiyyatdan keçdikdə, fəaliyyəti aktivləşdikdə (dayandırdıqda), ödəyicisi olduğu tədiyə növü dəyişdikdə	100
2.2.1	Məktubun aidiyyəti vergi ödəyicilərinə çatdırılması	13
2.2.2	Öhdəliklər barədə məlumat	40
2.2.3	Qanunvericiliyə istinad edilməsi	10
2.2.4	Baş verə biləcək itkilər	20
2.2.5	Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi	2

2.2.6	Məktubun strukturu və məzmunu	15
2.3	Vergi ödəyicisi son hesabat dövründə bəyannaməni təqdim etmədikdə və ya gecikmə ilə təqdim etdikdə	100
2.3.1	Məktubun aidiyyəti vergi ödəyicilərinə çatdırılması	13
2.3.2	Təqdim edilməli bəyannamə barədə məlumat	30
2.3.3	Məktubun yazılmasının səbəbi barədə məlumat	10
2.3.4	Qanunvericiliyə istinad edilməsi	10
2.3.5	Baş verə biləcək itkilər	20
2.3.6	Əlavə məlumat mənbələrinin qeyd edilməsi	2
2.3.7	Məktubun strukturu və məzmunu	15

2.4. Yazışmaların təhlili

2.4.1. Müraciətlərin (arayırların) orta cavablandırılma müddəti

$$C_{orta} = M/S$$

C_{orta} – orta cavablandırılma müddəti

M – cavablandırılmış müraciətlərin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin cəmi

S – cavablandırılmış bütün müraciətlərin sayı

Bu göstərici arayışlar və digər müraciətlər üzrə ayrılıqda olmaqla vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

2.4.2. Vaxtında cavablandırılmış müraciətlərin (arayırların) xüsusi çəkisi

$$C_{vaxtında} = V/S*100\%$$

$C_{vaxtında}$ – vaxtında cavablandırılmış müraciətlərin (arayırların) xüsusi çəkisi

V – vaxtında cavablandırılmış müraciətlərin (arayırların) sayı

S – cavablandırılmış bütün müraciətlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları üzrə illik ölçülür.

2.4.3. Göndərməli məktubların vaxtında göndərmə faizi

$$VG_{\text{vaxtında}} = G/S * 100\%$$

$VG_{\text{vaxtında}}$ – göndərməli məktubların vaxtında göndərmə faizi

G – vaxtında göndərilmiş məktubların sayı

S – göndərməli məktubların sayı

Bu göstərici vergi orqanlarında hər bir hal üzrə ümumilikdə aylıq və illik olaraq ölçülür.

2.4.4. Vergi ödəyicilərinin vergi orqanının təşəbbüsü ilə göndərilən məktublarla əhatə edilmə faizi

$$VG_{\text{əE}} = G/S * 100\%$$

$VG_{\text{əE}}$ – vergi ödəyicilərinin vergi orqanının təşəbbüsü ilə göndərilən məktublarla əhatə edilmə faizi

G – məktub göndərməli olan vergi ödəyiciləri üzrə vaxtında məktub göndərilmiş vergi ödəyicilərinin sayı

S – məktub göndərməli olan bütün vergi ödəyicilərinin sayı

Bu göstərici vergi orqanlarında ay ərzində yekunlaşdırılmalı hər bir halın konkret əməliyyatları üzrə ölçülür.

2.4.5. Vergi ödəyicilərinə göndərilmiş yazılı məlumatların 3 gün ərzində oxunma faizi

$$OM_{3 \text{ gün}} = O/S * 100\%$$

$OM_{3 \text{ gün}}$ - göndərilmiş yazılı məlumatların 3 gün ərzində oxunma faizi

O – 3 gün müddətində oxunmuş məktubların sayı

S – göndərilmiş bütün məktubların sayı

Bu göstərici vergi orqanları üzrə aylıq və illik ölçülür.

2.4.6. Vergi ödəyicilərinə göndərilmiş yazılı məlumatların 4-15 gün ərzində oxunma faizi

$$OM_{4-15 \text{ gün}} = O/S * 100\%$$

$OM_{4-15 \text{ gün}}$ - göndərilmiş yazılı məlumatların 4-15 gün ərzində oxunma faizi

O – 4-15 gün müddətində oxunmuş məktublارın sayı

S – göndərilmiş bütün məktublارın sayı

Bu göstərici vergi orqanları üzrə aylıq və illik ölçülür.

2.4.7. Yazışmanın keyfiyyəti

$$YK = K/Y * 100\%$$

YK – yazışmanın keyfiyyəti

K – keyfiyyətli yazışmaların (hədəfə bərabər və ya daha yüksək qiymətləndirilmiş) sayı

Y – bütün qiymətləndirilmiş yazışmaların sayı

Bu göstərici vergi orqanlarında arayışlar, digər daxil olan müraciətlərin cavablandırılması və vergi ödəyicisindən müraciət olmadan göndərilən məktublار üzrə ayrılıqda olmaqla rüblük və illik olaraq ölçülür.

3. Görüş

3.1. **Görüşlər aşağıdakı hallarda keçirilə bilər:**

3.1.1. Vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) dəyişikliklər edildikdə;

3.1.2. Vergi ödəyicisi yeni qeydiyyatdan keçdikdə, fəaliyyəti aktivləşdikdə, ödəyicisi olduğu tədiyə növü dəyişdikdə;

3.1.3. Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamələrdə eyni məzmunlu uyğunsuzluq təkrar aşkarlandıqda;

3.1.4. Çağrı Mərkəzinin və xidmət mərkəzinin təmsilçilərinin vergi ödəyicisi ilə konkret olaraq müvafiq mövzuda görüşülərək onunla daha ətraflı və əyani izahat işlərinin aparılmasını zəruri hesab etdikdə;

3.1.5. Yerli vergilərlə bağlı vergi qanunvericiliyində (inzibatçılığında) dəyişikliklər edildikdə və ya bələdiyyə seçkiləri nəticəsində bələdiyyə üzvləri dəyişildikdə;

3.1.6. Vergi ödəyicisi tərəfindən vergilərlə bağlı öhdəliklərin yerinə yetirilməsi prosesinin mənimsənilməsi məqsədi ilə, spesifik məsələlər, xüsusilə də sadələşdirilmiş verginin ödəyiciləri tərəfindən təqdim edilməli hesabatlar üzrə onların təlimi məqsədi ilə;

3.1.7. Vergi orqanına Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən hazırlanmış göstəriş məktubu daxil olduqda;

3.1.8. Vergi orqanında aparılmış digər təhlillər əsasında vergi ödəyiciləri ilə görüşmək zərurəti olduqda.

3.2. Görüş iştirakçıları (dinləyiciləri) aşağıdakı şəxslərdən ibarət olmalıdır:

3.2.1. Bu Qaydalara əsasən vergi orqanının vergi ödəyicisinə göndərdiyi məktuba uyğun olaraq müvafiq görüşə yazılmış şəxslər;

3.2.2. Keçiriləcək görüşlər barədə verilmiş elanlar əsasında müvafiq görüşə yazılmış şəxslər;

3.2.3. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional strukturun müəyyən etdiyi konkret mövzularla bağlı məlumatlandırılması məqsədi ilə görüşülməsi Çağrı Mərkəzinin və xidmət mərkəzlərinin təmsilçiləri tərəfindən zəruri hesab edilən, görüşdə iştirakı üçün dəvət olunması isə müvafiq vergi orqanı tərəfindən həyata keçirilən şəxslər;

3.2.4. Müvafiq görüşün mövzusunə uyğun olaraq vergi orqanının apardığı təhlillər əsasında vergi orqanının təşəbbüsü ilə dəvət edilmiş şəxslər.

3.3. Görüşlərin müəyyən edilməsi zamanı aşağıdakı tələblər nəzərə alınır:

3.3.1. Vergi qanunvericiliyinə (inzibatçılığına) edilmiş dəyişikliklərlə bağlı təşkil edilən ilk görüş bu dəyişikliyin məzmununa uyğun olaraq göndərilmiş məktublardan sonrakı 10-15 gün aralığındakı tarixdə, sonrakı görüşlər isə tələbata uyğun olaraq ən qısa zamanda müəyyən edilir. Vergi orqanının əhatə dairəsində xidmət mərkəzi olduqda hər bir xidmət mərkəzi üzrə də ilk və tələbat olduqda sonrakı görüşlər müəyyən edilir;

3.3.2. Yeni qeydiyyat, fəaliyyətin vəziyyəti (statusu), tədiyə dəyişikliyi barədə hər vergi orqanı üzrə ilk görüş hər ayın 23-ü, sonrakı görüşlər isə tələbata uyğun olaraq ən qısa zamanda müəyyən edilir. Vergi orqanının əhatə dairəsində xidmət mərkəzi olduqda hər bir xidmət mərkəzi üzrə də ilk və tələbat olduqda sonrakı görüşlər müəyyən edilir;

3.3.3. Müvafiq bəyannamənin düzgün tərtib edilməsi, vaxtında təqdim edilməsi və vergi ödəyicisi tərəfindən vergilərlə bağlı öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi prosesinin mənimsənilməsi

barədə hər vergi orqanı üzrə ilk görüş hər ayın 23-ü, sonrakı görüşlər isə tələbata uyğun olaraq ən qısa zamanda, lakin aktual olduğu müddətdə müəyyən edilir. Vergi orqanının əhatə dairəsində xidmət mərkəzi olduqda hər bir xidmət mərkəzi üzrə də ilk və tələbat olduqda sonrakı görüşlər müəyyən edilir;

3.3.4. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional strukturu tərəfindən hazırlanmış göstəriş məktubu əsasında məktubda göstərilmiş müddətdə görüşlər müəyyən edilir;

3.3.5. Vergi orqanında aparılmış digər təhlillər əsasında vergi orqanı tərəfindən məqsədemüvafiq hesab edilən vaxtda görüşlər müəyyən edilir.

3.4. Görüş barədə məlumat:

3.4.1. Hər ayın 25-dək növbəti ay ərzində vergi orqanı tərəfindən təsdiqlənmiş görüşlərin ilkin qrafiki 2 iş günü ərzində rəsmi internet səhifəsinin xüsusi bölməsində, vergi orqanının əhatə dairəsindəki xidmət mərkəzlərində yerləşdirilir və dəyişiklik olduqda 1 iş günü ərzində yenilənir;

3.4.2. Görüşlər barədə Vergilər qəzetinin xüsusi bölməsində məlumat dərc edilir və yerli KİV-də elanlar verilə bilər.

3.5. Görüşə hazırlıq:

3.5.1. Materialların hazırlanması

Keçirilməsi planlaşdırılan görüşdə gözlənilən iştirakçı sayı 5 nəfər və daha çox olduqda görüşün keçirilməsinə 3 iş günü qalanadək görüşün proqramı (o cümlədən çıxış və təqdimatlar), keçiriləcəyi məkan, iştirakçıların siyahısı, görüşə məsul şəxs vergi orqanının rəhbəri tərəfindən təsdiqlənir.

3.5.2. Görüşə dəvət və görüşün xatırladılması

Vergi orqanının təşəbbüsü ilə görüşə çağırılan şəxslərə görüşdən 10 gün əvvəl rəsmi dəvət məktubu göndərilir. Görüşə dəvət edilmiş şəxslərə və əvvəlcədən konkret tarixi olan görüşə yazılmış şəxslərə görüşə 1 iş günü qalanadək görüşün vaxtı və yeri barədə məlumat verilir. Görüşün vaxtı dəyişdirildikdə və ya görüş təxirə salındıqda görüşə ən azı 2 gün qalmış rəsmi məktub göndərilərək görüşün yeni tarixi barədə məlumat verilir və ya konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət göstəriləcəyi bildirilir.

3.5.3. Görüşün keçirildiyi məkana olan tələblər

Görüşlər vergi orqanı və xidmət mərkəzlərinin inzibati binasında keçirilir. Görüş iştirakçılarının çoxluğu görüşün vergi orqanında və ya xidmət mərkəzində keçirilməsinə imkan vermədikdə görüşlər xidmət mərkəzindən kənarında keçirilə bilər.

Görüş keçirilən məkan proyektor, proyektor lövhəsi, təqdimat pultu, internetə çıxışı olan kompüter, çoxfunksiyalı printer, elektron xidmətlərdən istifadə üçün vasitələr və digər zəruri avadanlıqlarla təchiz edilməlidir.

Vergi orqanı və xidmət mərkəzlərinin inzibati binasında keçirilən görüşlərə Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional strukturu tərəfindən video görüntü ilə nəzarət edilməsi imkanı olmalıdır.

3.6. Görüş aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla keçirilir:

3.6.1. İştirakçıların qeydiyyatı

Görüşə məsul şəxs proqramda müəyyən edilmiş müddətdə iştirakçıların qeydiyyatını aparır və onlara görüşün proqramını, görüşün mövzusu üzrə çap materiallarını (olduqda) təqdim edir.

3.6.2. Salamlama

Görüşə məsul şəxs və ya görüşdə iştirak edən vergi orqanının daha yüksək vəzifəli şəxsi görüş iştirakçılarını salamlayaraq, görüşün məqsədi və proqramı barədə qısa məlumat verir.

3.6.3. Mövzunun izah edilməsi

Təsdiq edilmiş proqram üzrə çıxış və təqdimat keçirilir. Bu zaman fikirlər əsaslandırılmalı və əyani izah edilməlidir.

3.6.4. Müzakirənin keçirilməsi

Görüş zamanı iştirakçılarla müzakirə keçirilir. Bunun üçün mövzu izah edildikdən sonra iştirakçıların verdiyi suallar cavablandırılmalı, elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı məsələlər əyani göstərilməli, iştirakçıların aktivliyi təmin edilməlidir.

3.6.5. Görüşün yekunlaşdırılması

Müzakirədən sonra görüşə məsul şəxs və ya görüşdə iştirak edən vergi orqanının daha yüksək vəzifəli şəxsi görüşü yekunlaşdırır. Görüşə məsul şəxs görüş zamanı iştirakçının birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan müraciəti üzrə müraciət vərəqəsi (bu Qaydalara 1 sayılı Əlavə) tərtib edərək, müvafiq ştamplı (bu Qaydalara 2 sayılı Əlavə) vurmaqla, imzalayaraq bir nüsxəsini iştirakçıya təqdim edir.

3.7. Görüşün rəsmiləşdirilməsi

Görüş keçirildikdən sonrakı iş günündən gec olmayaraq görüşə məsul şəxs AVİS-də görüş üzrə bütün məlumatları (o cümlədən proqram, çıxış və təqdimat sənədləri, keçirildiyi məkan, görüşə məsul şəxs, iştirakçıların siyahısı, görüşdə iştirak etmiş şəxslər və digər məlumatları) təsdiqləyir, kənarlaşmalar olduğu halda qeydlərini və digər məlumatları (o cümlədən müraciət vərəqələrini və s.) daxil edir, AVİS-də görüşün protokolunu (bu Qaydalara 3 sayılı Əlavə) tərtib edir, protokolu və tərtib edilmiş müraciət vərəqələrini dərkənara göndərir.

3.8. Görüşün qiymətləndirilməsi

Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən görüşlərin keyfiyyətinin müəyyən edilməsi üçün rüb ərzində hər vergi orqanı üzrə 3-5 görüş (müxtəlif hallar və məsul şəxslər üzrə (bütün Rayon Vergilər Şöbələri üzrə ümumilikdə 3-5)) təsadüfi olaraq seçilir və tələblər üzrə meyarlara əməl edilməsi vəziyyəti 0-3 ballıq olmaqla və aşağıdakı ağırlıq nəzərə alınmaqla 100 ballıq sistemlə bütün mümkün məlumatlar və faktlar əsasında qiymətləndirilir. Bu zaman meyarla əmələtmə göstəricisi 0 (sıfır) balla qiymətləndirildikdə 0 (sıfır), 1 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 1/3, 2 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 2/3, 3 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 3/3 səviyyəsində qiymətləndirilir.

Bəndlər	Meyarlar	Ağırlıq (faizlə)
1	Görüşə hazırlıq	35
1.1	Materialların hazırlanması	26
1.2	Görüşə dəvət	3
1.3	Görüşün xatırladılması	3
1.4	Görüşün keçirildiyi məkana olan tələblərə uyğunluq	3
2	Görüşün keçirilməsi	55
2.1	İştirakçıların qeydiyyatı	2
2.2	Salamlama	3
2.3	Mövzunun izah edilməsi	30
2.4	Müzakirənin keçirilməsi	15
2.5	Görüşün yekunlaşdırılması	5
3	Görüşün rəsmiləşdirilməsi	10

Bununla yanaşı qiymətləndirilmiş görüşlərin iştirakçıları ilə İnternet Vergi İdarəsi və ya telefon vasitəsi ilə sorğu keçirilərək görüşdən razıqalma səviyyəsi ölçülə bilər.

3.9. Görüşün təhlili

3.9.1. Görüşdə iştirak etmə səviyyəsi

3.9.1.1. Ümumilikdə

$$İS_{\text{ümumi}}=İ/D*100\%$$

İS_{ümumi} – iştirak etmə səviyyəsi

İ – görüşdə iştirak etmişlərin sayı

D – görüşə dəvət edilmiş və yazılmışların sayı

Bu göstərici hər görüş və vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

3.9.1.2. Dəvət edilmişlərin iştirak etmə səviyyəsi

$$İS_{\text{dəvət}}=İ/D*100\%$$

İS_{dəvət} – dəvət edilmişlərin iştirak etmə səviyyəsi

İ – görüşdə iştirak etmiş dəvət edilmişlərin sayı

D – görüşə dəvət edilmişlərin sayı

Bu göstərici hər görüş və vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

3.9.1.3. Yazılmışların iştirak etmə səviyyəsi

$$İS_{\text{yazılma}}=İ/D*100\%$$

İS_{yazılma} – yazılmışların iştirak etmə səviyyəsi

İ – görüşdə iştirak etmiş yazılmışların sayı

D – görüşə yazılmışların sayı

Bu göstərici hər görüş və vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

3.9.2. Görüşün orta müddəti

$$OM=M/S$$

OM – görüşün orta müddəti

M – keçirilmiş bütün görüşlərin müddəti

S – faktiki keçirilmiş görüşlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

3.9.3. Müraciət vərəqələrinin orta sayı

$$OS=M/G$$

OS – müraciət vərəqələrinin orta sayı

M – tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin ümumi sayı

G – keçirilmiş görüşlərin sayı

Bu göstərici məsul şəxs və vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

3.9.4. Görüşdən razı qalma səviyyəsi

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

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

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

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

C5 – görüşü 5 ballıq sistemlə 5 balla qiymətləndirmiş (görüşdən tam razı qalmış) iştirakçıların sayı

C4 – görüşü 5 ballıq sistemlə 4 balla qiymətləndirmiş (görüşdən razı qalmış) iştirakçıların sayı

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

C2 – görüşü 5 ballıq sistemlə 2 balla qiymətləndirmiş (görüşdən qismən narazı qalmış) iştirakçıların sayı

C1 – görüşü 5 ballıq sistemlə 1 balla qiymətləndirmiş (görüşdən narazı qalmış) iştirakçıların sayı

Bu göstərici görüş, məsul şəxs və vergi orqanları üzrə olmaqla, rüblük və illik olaraq ölçülür.

3.9.5. Görüşlərin keyfiyyət səviyyəsi

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

GK – görüşlərin keyfiyyət səviyyəsi

K – keyfiyyətli görüşlərin (hədəfə bərabər və ya yüksək qiymətləndirilmiş) sayı

Q – qiymətləndirilmiş görüşlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

3.9.6. *Görüşlərin tələblər nəzərə alınmaqla keçirilməsi göstəricisi*

$$PS = F/P * 100\%$$

PS – görüşlərin keçirilmə səviyyəsi

F – tələblər nəzərə alınmaqla planlaşdırılmış və keçirilmiş görüşlərin sayı

P – tələblər nəzərə alınmaqla keçirilməli görüşlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları üzrə rüblük və illik ölçülür.

4. **Ünvanlı xidmət**

4.1. **Ünvanlı xidmət çərçivəsində əhatə ediləcək məsələlər:**

4.1.1. *Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət.*

Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət zamanı vergi orqanının əməkdaşı vergi ödəyicisinə konkret məsələ (o cümlədən həmin məsələ ilə birbaşa əlaqəli məsələlər) üzrə onun hüquqi və ya faktiki ünvanında xidmət göstərir, konkret məsələ üzrə birbaşa vergi ödəyicisinin ünvanında göstərilməsi mümkün olmayan xidmətlər üzrə müraciət və rəqəsi tərtib edərək, icra edilməsi üçün həmin gün aidiyyəti üzrə dərkənara göndərir.

4.1.2. *Tam ünvanlı xidmət.*

Tam ünvanlı xidmət zamanı vergi orqanının əməkdaşı vergi ödəyicisinin fəaliyyətini və öhdəliklərini vergi orqanında olan məlumatlar əsasında əvvəlcə araşdırır, aşkar olunmuş və vergi ödəyicisinin iştirakı olmadan aradan qaldırılması mümkün olan uyğunsuzluqların aradan qaldırılmasını öz səlahiyyətləri daxilində təşkil edir (araşdırma nəticələrinə uyğun olaraq xidməti məruzələr yazmaqla), daha sonra vergi ödəyicisinin faktiki və ya hüquqi ünvanında ona, Standartlarda nəzərdə tutulmuş bütün zəruri xidmətləri göstərir, birbaşa vergi ödəyicisinin ünvanında tam göstərilməsi mümkün olmayan xidmətlər üzrə müraciət və rəqəsi tərtib edir, icra

edilməsi üçün həmin gün aidiyyəti üzrə dərkənara göndərir və müraciətin vaxtında icrasını öz səlahiyyətləri daxilində təşkil edir.

4.2. Ünvanlı xidmət aşağıdakı hallarda və müddətdə göstərilir:

4.2.1. Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət:

4.2.1.1. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi, o cümlədən Çağrı Mərkəzinin və xidmət mərkəzinin təmsilçiləri vergi ödəyicisinə (və vergi ödəyicisi olmaq istəyən şəxsə) konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət göstərilməsini zəruri hesab etdikdə - 3 gün müddətində;

4.2.1.2. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi hazırladığı göstəriş məktubunda nəzərdə tutulmuş halda – göstəriş məktubunda nəzərdə tutulmuş müddətdə.

4.2.2. Tam ünvanlı xidmət:

4.2.2.1. Vergi ödəyicisi ünvanlı xidmət üçün müraciət etdikdə - 30 gün müddətində;

4.2.2.2. Bəyannamə təqdim etmək öhdəliyi olan və təsərrüfat subyektində fəaliyyət göstərməli olan (və ya göstərən) vergi ödəyicisi yeni qeydiyyatdan keçdikdə, ödəyicisi olduğu tədiyə növü dəyişdikdə və ya yeni mükəlləfiyyəti yarandıqda – 10 gün sonra, yeni öhdəliyin icrası dövrünün sonuna 5 gün qalanadək;

4.2.2.3. Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi, o cümlədən Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri vergi ödəyicisinə ünvanlı xidmət göstərilməsini zəruri hesab etdikdə - 15 gün müddətində.

4.3. Ünvanlı xidmətin göstərilməsi və nəticəsinin rəsmiləşdirilməsi:

4.3.1. Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət:

4.3.1.1. Xidmət göstəriləcək şəxsin məlumatının vergi orqanı əməkdaşına göndərilməsi

Vergi orqanının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturunun rəhbəri konkret ünvanlı xidmət göstəriləcək şəxslər barədə məlumat AVİS vasitəsi ilə ona daxil olduqda, gün ərzində məlumatları icra üçün vergi orqanının əməkdaşlarına göndərir.

AVİS vasitəsi ilə ünvanlı xidmətin göstərilməsi üçün Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidinin hazırladığı göstəriş məktubu daxil olduqda isə vergi orqanının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturunun rəhbəri 3 iş günü ərzində ünvanlı xidmət göstəriləcək şəxslərin siyahısını hazırlayaraq icra üçün vergi orqanının əməkdaşlarına göndərir.

Xidmət göstəriləcək şəxsin məlumatının vergi orqanı əməkdaşına göndərilməsi zamanı ünvan baxımından yaxın olan şəxslərin məlumatları vergi orqanının eyni əməkdaşına

göndərilməli, ünvanlı xidmət əsasən vergi orqanının xüsusi nəqliyyat vasitəsi təhkim edilmiş əməkdaşına tapşırılmalıdır.

4.3.1.2. Xidmətdən öncə məlumatların hazırlanması

Ünvanlı xidmətin göstərilməsi tapşırılmış vergi orqanının əməkdaşı 1 iş günü ərzində ünvanlı xidmət göstəriləcək şəxs barədə ətraflı məlumatı AVİS-in müvafiq bölməsindən alaraq, konkret göstərilməli xidmət üzrə ilkin araşdırmaları aparmaqla (zəruri olduqda təxirəsalınmaz tədbirlər görməklə) vergi ödəyicisi ilə ünvanlı xidmətin yerini, tarixini və vaxtını razılaşıdırır və bu məlumatları AVİS-ə daxil edir.

4.3.1.3. Faktiki və ya hüquqi ünvanda xidmətin göstərilməsi

Vergi orqanının əməkdaşı əvvəlcədən əldə olunmuş razılığa uyğun olaraq vergi ödəyicisinin ünvanına gedərək xidmət göstərir. O, ardıcıl olaraq xidməti vəsiqəsini göstərərək özünü təqdim etməli, görüşdüyü şəxsin ünvanlı xidmət göstərilməli vergi ödəyicisi və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsi olduğunu dəqiqləşdirməli, gəlişinin məqsədini izah etməli və müvafiq xidmət göstərməlidir. Xidmət göstərərkən vaxt itirilmədən düzgün istiqamət seçilməli, diqqətli olunmalı, pozitiv və nəzakətli ünsiyyət qurulmalı, düzgün və tam xidmət göstərilməli (bu mümkün olmadıqda müraciət vərəqəsi tərtib edilməli), vergi ödəyicisi fərdi vergi təqvimini üzrə məlumatlandırılmalı, xidmət tələsmədən, lakin vaxtında yekunlaşdırılmalıdır.

4.3.1.4. Xidmətin rəsmiləşdirilməsi

Vergi orqanının əməkdaşı vergi ödəyicisinin ünvanında göstərilmiş xidmətə müvafiq olaraq Ünvanlı xidmətə dair Protokol (bu Qaydalara 4 sayılı Əlavə) 2 nüsxədə və ya Ünvanlı xidmətin göstərilməməsinə dair Akt (bu Qaydalara 5 sayılı Əlavə) tərtib edərək, onu və müraciət vərəqəsi (bu Qaydalara 1 sayılı Əlavə) tərtib edildikdə onları ən gec növbəti iş günü ərzində AVİS-ə daxil edərək aidiyyəti üzrə göndərir.

4.3.2. *Tam ünvanlı xidmət:*

4.3.2.1. Xidmət göstəriləcək şəxsin məlumatının vergi orqanı əməkdaşına göndərilməsi

Vergi orqanının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturunun rəhbəri ünvanlı xidmət göstəriləcək konkret şəxslər barədə məlumat AVİS vasitəsi ilə ona daxil olduqda, 1 iş günü ərzində məlumatları icra üçün vergi orqanının əməkdaşlarına göndərir.

Digər hallarda 5 iş günü ərzində ünvanlı xidmət göstəriləcək şəxslərin siyahısını hazırlayaraq icra üçün AVİS vasitəsi ilə vergi orqanının əməkdaşlarına göndərir.

Xidmət göstəriləcək şəxslərin siyahılarının bölünərək vergi orqanı əməkdaşına göndərilməsi zamanı ünvan baxımından yaxın olan şəxslərin məlumatları vergi orqanının eyni

əməkdaşına göndərməli, ünvanlı xidmət əsasən vergi orqanının xüsusi nəqliyyat vasitəsi təhkim edilmiş əməkdaşına tapşırılmalıdır.

4.3.2.2. Xidmətdən öncə məlumatların hazırlanması və uyğunsuzluqların aradan qaldırılması

Ünvanlı xidmətin göstərilməsi tapşırılmış vergi orqanının əməkdaşı 2 iş günü ərzində ünvanlı xidmət göstəriləcək şəxs barədə Məlumat formasını AVİS-də olan məlumat əsasında hazırlayaraq vergi ödəyicisinin fəaliyyətini və öhdəliklərini vergi orqanında olan məlumatlar əsasında əvvəlcə araşdırır, vergi ödəyicisinin iştirakı olmadan aradan qaldırılması mümkün olan uyğunsuzluqlar olmadıqda və ya aradan qaldırıldıqda vergi ödəyicisi ilə ünvanlı xidmətin yerini, tarixini və vaxtını olmaqla razılaşdırır və bu məlumatları AVİS-ə daxil edir.

Vergi orqanının əməkdaşı araşdırma nəticəsində aşkar olunmuş və vergi ödəyicisinin iştirakı olmadan aradan qaldırılması mümkün olan uyğunsuzluqlar olduqda, vergi orqanının hərəkət və hərəkətsizliyi nəticəsində yaranan uyğunsuzluq olduqda 2 iş günü ərzində uyğunsuzluqların aradan qaldırılması üçün öz səlahiyyətləri daxilində addımlar atır və uyğunsuzluğun aradan qaldırılması mümkün olmadıqda əsaslandırılmış xidməti məruzə yazmaqla aidiyyəti üzrə göndərir.

Vergi orqanının aidiyyəti strukturu AVİS vasitəsi ilə xidməti məruzə daxil olduqdan sonra 3 iş günü ərzində uyğunsuzluğun aradan qaldırılmasını təmin edir və ya bu uyğunsuzluğun məhz vergi ödəyicisindən qaynaqlanan səbəblərdən yarandığını və bu məsələdə vergi orqanının hərəkət və ya hərəkətsizliyi olmadığını bildirməklə əsaslandırılmış cavab verir.

4.3.2.3. Faktiki və ya hüquqi ünvanda xidmətin göstərilməsi

Vergi orqanının əməkdaşı əvvəlcədən əldə olunmuş razılığa uyğun olaraq vergi ödəyicisinin ünvanına gedərək xidmət göstərir. Bunun üçün o, ardıcıl olaraq xidməti vəsiqəsini göstərərək özünü təqdim etməli, görüşdüyü şəxsin ünvanlı xidmət göstərilməli vergi ödəyicisi və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsi olduğunu dəqiqləşdirməli, gəlişinin məqsədini izah etməlidir. Ünvanlı xidmət zamanı vergi ödəyicisinə onun bütün öhdəlikləri, xüsusilə ünvanlı xidmətə səbəb olan məsələ izah edilməli, məlumatlarındakı uyğunsuzluqların aradan qaldırılması, habelə vergi ödəyicisinin ünvanında olarkən aşkar edilmiş pozuntular birbaşa həll edilməli və ya müvafiq müraciət vərəqəsi tərtib edilməlidir. Aşkar olunmuş pozuntu hallarının vergi ödəyicisindən qaynaqlanan səbəblərdən aradan qaldırılması mümkün olmadıqda, ona ən qısa müddətdə nöqsanların aradan qaldırılmasının vacibliyi bildirilməlidir. Xidmət göstərərəkən vaxt itirilmədən düzgün istiqamət seçilməli, diqqətli olunmalı, pozitiv və nəzakətli ünsiyyət qurulmalı, düzgün və tam xidmət göstərilməli, bu mümkün olmadıqda müraciət vərəqəsi tərtib edilməli, vergi ödəyicisi

fərdi vergi təqviminə üzrə məlumatlandırılmalı, xidmət tələsmədən, lakin vaxtında yekunlaşdırılmalıdır.

4.3.2.4. Xidmətin rəsmiləşdirilməsi

Vergi orqanının əməkdaşı vergi ödəyicisinin ünvanında göstərilmiş xidmətə müvafiq olaraq Ünvanlı xidmətə dair Protokol (Qaydalara 4 sayılı Əlavə) 2 nüsxədə və ya Ünvanlı xidmətin göstərilməməsinə dair Akt (Qaydalara 5 sayılı Əlavə) tərtib edərək, onu və müraciət vərəqəsi (Qaydalara 1 sayılı Əlavə) tərtib edildikdə onları ən gec növbəti iş günü ərzində AVİS-ə daxil edərək aidiyyəti üzrə göndərir.

4.3.2.5. Xidmətin davamı və yekunlaşdırılması

Xidmət zamanı aşkar olunmuş və vergi ödəyicisindən qaynaqlanan səbəblərdən aradan qaldırılması mümkün olmamış pozuntu hallarının aradan qaldırılması vergi ödəyicisi tərəfindən 10 iş günü ərzində təmin edilmədikdə, məlumatlar AVİS vasitəsi ilə aidiyyəti struktura göndərilməlidir.

Vergi ödəyicisinə onun ünvanında xidmət göstərilərkən müraciət vərəqəsi tərtib edildikdə vergi orqanının əməkdaşı müraciətin vaxtında icrasını öz səlahiyyətləri daxilində təşkil etməli, zərurət olduqda əlavə xidməti məruzə yazaraq aidiyyəti üzrə göndərməli və ya vergi ödəyicisinə onun hüquqi və ya faktiki ünvanında yenidən xidmət göstərməli, ümumiyyətlə xidmətin tam göstərilməsini təmin etməlidir.

Hər-hansı səbəbdən tam xidmətin göstərilməsi nəzərdə tutulmuş müddətdə təmin edilmədikdə xidmətin icra müddəti əsaslandırılmış qeydlər yazılmaqla və prosesi sürətləndirmək üçün lazımı addımlar atılmaqla əlavə 1 ay uzadıla bilər.

4.4. Ünvanlı xidmətin göstərilməsi üçün maddi texniki təchizat

Ünvanlı xidmət əsasən vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsində istifadə olunan xüsusi nəqliyyat vasitələrindən istifadə edilməklə həyata keçirilir. Nəqliyyat vasitəsi çoxfunksiyalı printer, dövlət orqanlarının internet səhifələrinə çıxışı olan kompüter (noutbuk) və digər zəruri avadanlıqlarla təchiz edilməlidir.

Ünvanlı xidmət zamanı səs yazma və video müşahidə avadanlıqlarından istifadə edilə bilər.

4.5. Ünvanlı xidmətin qiymətləndirilməsi

Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən ünvanlı xidmətin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi üçün rüb ərzində hər vergi orqanı üzrə 5-10 göstərilmiş ünvanlı xidmət (müxtəlif hallar və vergi orqanının əməkdaşları üzrə (bütün Rayon Vergilər Şöbələri üzrə ümumilikdə 5-10)) təsadüfi olaraq seçilir və tələblər üzrə meyarlara əməl edilməsi vəziyyəti 0-3 ballıq olmaqla və aşağıdakı ağırlıq nəzərə

alınmaqla 100 ballıq sistemlə bütün mümkün məlumatlar və faktlar əsasında qiymətləndirilir. Bu zaman meyara əmələmə göstəricisi 0 (sıfır) balla qiymətləndirildikdə 0 (sıfır), 1 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 1/3, 2 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 2/3, 3 balla qiymətləndirildikdə müvafiq ağırlıq göstəricisi 3/3 səviyyəsində qiymətləndirilir.

Bəndlər	Meyarlar	Ağırlıq q (faizlə)
1	2	3
1	Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət	100
1.1	Xidmətdən öncə məlumatların hazırlanması	25
1.2	Faktiki və ya hüquqi ünvanda xidmətin göstərilməsi	65
1.3	Xidmətin rəsmiləşdirilməsi	10
2	Tam ünvanlı xidmət	100
2.1	Xidmətdən öncə məlumatların hazırlanması və uyğunsuzluqların aradan qaldırılması	25
2.2	Faktiki və ya hüquqi ünvanda xidmətin göstərilməsi	60
2.3	Xidmətin rəsmiləşdirilməsi	5
2.4	Xidmətin davamı və yekunlaşdırılması	10

Bununla yanaşı qiymətləndirilmiş ünvanlı xidmətin iştirakçıları ilə İnternet Vergi İdarəsi və ya telefon vasitəsi ilə sorğu keçirilərək xidmətdən razıqalma səviyyəsi ölçülə bilər.

4.6. Ünvanlı xidmətin təhlili

4.6.1. Ünvanlı xidmətlə əhatə olunma faizi

$$\Theta O = K / QK * 100\%$$

ΘO – ünvanlı xidmətlə əhatə olunma səviyyəsi

K – keçirilmiş ünvanlı xidmətlərin sayı

QK- Qaydalara əsasən keçirilməsi nəzərdə tutulan ünvanlı xidmətlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları və əməkdaşlar üzrə Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmətlər, Vergi ödəyicilərinin müraciəti əsasında tam ünvanlı xidmətlər, Vergilər Nazirliyinin zəruri hesab etdiyi

vergi ödəyicilərinə tam ünvanlı xidmətlər, Digər hallarda vergi ödəyicilərinə (Yeni qeydiyyatdan keçən vergi ödəyicilərinin) tam ünvanlı xidmətlər və ümumilikdə olmaqla rüblük və illik ölçülür.

4.6.2. Müraciət vərəqələrinin orta sayı

$$OS=M/Ü$$

OS – müraciət vərəqələrinin orta sayı

M – tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin ümumi sayı

Ü – keçirilmiş ünvanlı xidmətlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları və əməkdaşlar üzrə rüblük və illik ölçülür.

4.6.3. Xidmətdən razı qalma səviyyəsi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bu göstərici vergi orqanları və əməkdaşlar üzrə rüblük və illik olaraq ölçülür.

4.6.4. *Ünvanlı xidmətin keyfiyyət göstəricisi*

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

XK – ünvanlı xidmətin keyfiyyəti

K – keyfiyyətli qiymətləndirilmiş (hədəfə bərabər və ya daha yüksək qiymətləndirilmiş) ünvanlı xidmətlərin sayı

B – bütün qiymətləndirilmiş ünvanlı xidmətlərin sayı

Bu göstərici vergi orqanları və əməkdaşlar üzrə rüblük və illik olaraq ölçülür.

5. Hədəflər

Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsi üzrə funksional nəzarəti həyata keçirən struktur vahidi tərəfindən təhlillər aparılaraq aşağıdakılar nəzərə alınmaqla illik hədəflər müəyyənləşdirilir:

- 5.1. Tədiyə növləri üzrə bəyannamələrin vaxtında təqdim edilmə faizi – minimum 80%;
- 5.2. Tədiyə növləri üzrə vaxtında təqdim edilmiş bəyannamələrin elektron (o cümlədən onlayn və ya Çağrı Mərkəzi vasitəsi ilə) təqdim edilmə faizi- minimum 85% ;
- 5.3. Verilmiş arayışların keyfiyyəti – minimum 95%;
- 5.4. Vergi qanunvericiliyinə və inzibatçılığına dair müraciətlərin cavablandırılmasının keyfiyyəti – minimum 80%;
- 5.5. Vergi ödəyicisinin müraciəti olmadan vergi orqanı tərəfindən göndərilən məktublارın keyfiyyəti – minimum 80%;
- 5.6. Vergi ödəyicilərinin vergi orqanının təşəbbüsü ilə göndərilən məktublarla əhatə edilmə faizi – minimum 90%;
- 5.7. Göndərməli məktublارın vaxtında göndərilmə faizi - minimum 90%;
- 5.8. Görüşlərin tələblər nəzərə alınmaqla keçirilməsi göstəricisi – minimum 70%;
- 5.9. Görüşlərin keyfiyyəti - minimum 75%;
- 5.10. Görüşdən razıqalma səviyyəsi – minimum 85%;
- 5.11. Vergi ödəyicilərinin konkret sahə üzrə ünvanlı xidmətlə əhatə olunma faizi – minimum 95 %;
- 5.12. Vergi ödəyicilərinin müraciəti əsasında tam ünvanlı xidmətlə əhatə olunma faizi – minimum 95 %;

5.13. Vergilər Nazirliyinin zəruri hesab etdiyi vergi ödəyicilərinin tam ünvanlı xidmətlə əhatə olunma faizi – minimum 95 %;

5.14. Digər hallarda vergi ödəyicilərinin (Yeni qeydiyyatdan keçən vergi ödəyicilərinin) tam ünvanlı xidmətlə əhatə olunma faizi – minimum 30 %;

5.15. Ünvanlı xidmətin keyfiyyəti – minimum 80%;

5.16. Ünvanlı xidmətdən razıqalma səviyyəsi – minimum 85%.

6. Məsuliyyət

6.1. Bu Qaydalarla müəyyən edilmiş xidmət kanalları vasitəsi ilə xidmətlərin göstərilməsinin təşkilinə vergi orqanının və vergi ödəyicilərinə xidmət strukturunun rəhbəri cavabdehdir.

6.2. Vergi orqanlarının əməkdaşları tərəfindən bu Qaydaların tələblərinin pozulması qanunvericiliklə müəyyən edilmiş məsuliyyətə səbəb olur.

*“Vergi orqanlarında xidmət kanallarından
istifadə Qaydaları”na 1 №-li əlavə*

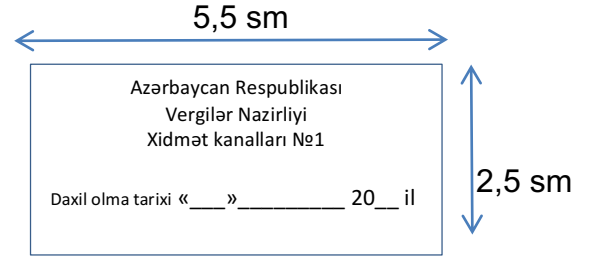
MÜRACİƏT VƏRƏQƏSİ №

1. Xidmət barədə məlumat	
<i>Xidmətin adı</i>	
<i>Tarix</i>	
<i>Xidmətin keçirildiyi ünvan</i>	
2. Müraciət edən şəxs barədə məlumat	
<i>VÖEN</i>	
<i>FİN</i>	
<i>Adı, atasının adı, soyadı</i>	
<i>Şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin adı, seriya və nömrəsi</i>	
<i>Telefon nömrəsi</i>	
Qeyd: Təmsil olunan şəxs olmadıqda 3-cü bölmə doldurulmur	
3. Təmsil olunan şəxs barədə məlumat	
<i>VÖEN</i>	
<i>FİN</i>	
<i>Fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ya hüquqi şəxsin adı</i>	
<i>Etibarnamənin nömrəsi və tarixi</i>	
4. Müraciət barədə məlumat	
<i>Müraciətin məzmunu</i>	
5. Cavabın (hazır sənədin) təqdim edilməsi barədə məlumat	

Təqdimetmə forması	<input type="checkbox"/> e-qutu	<input type="checkbox"/> Poçt	<input type="checkbox"/> Xidmət mərkəzi
Təqdim edilmə yeri	<i>Vergi ödəyicisinin ünvanı</i>		<i>Xidmət mərkəzinin adı</i>
Son təqdimetmə vaxtı			
6. Müraciətin qəbulu barədə məlumat			
Vergi orqanının əməkdaşının adı, soyadı və imzası			
Vergi orqanının adı və ştamplı			
Müraciət edən şəxsin imzası	Müraciət vərəqəsi ilə tanış oldum və razıyam		

*“Vergi orqanlarında xidmət kanallarından
istifadə Qaydaları”na 2 №-li əlavə*

Ştampın nümunəsi



*“Vergi orqanlarında xidmət kanallarından istifadə
Qaydaları”na 3 №-li əlavə*

_____ tərəfindən keçirilən
(vergi orqanının adı)

(tədbirin adı)

GÖRÜŞÜN PROTOKOLU № _____

_____ şəhər (rayon) “ _____ ”
(tədbirin yeri) (gün) (ay) (il)

I. Xidməti göstərdi: _____
(adı, soyadı və vəzifəsi)

II. Vergi ödəyicisi qismində iştirak edirdilər:

(təbirdə iştirak edən şəxslərin adları, soyadları (vergi ödəyicisi hüquqi şəxs olduqda, hüquqi şəxsin adı, VÖEN-i,
rəhbərin və ya səlahiyyətli şəxsin adı soyadı))

Vergi orqanının vəzifəli şəxsi və dəvət olunan qismində iştirak edirdilər:

(adı, soyadı və vəzifəsi)

İştirakçıların sayı _____ nəfər (görüş iştirakçıların sayı 10 nəfərdən çox olduqda iştirakçıların adlı siyahı protokola əlavə olunur)

III. Mövzu

1. _____
2. _____
3. _____

Protokola əlavə olunur:

(əlavə olunan sənədlərin adları)

Protokolu tərtib etdi:

(vəzifəsi, soyadı, adı, atasının adı və imzası)

_____ tərəfindən keçirilən
(vergi orqanının adı)

ÜNVANLI XİDMƏTİN PROTOKOLU № _____

_____ şəhər (rayon) “ ”
(tədbirin yeri) (gün) (ay) (il)

I. Xidməti göstərdi: _____
(adı, soyadı və vəzifəsi)

II. Vergi ödəyicisi qismində iştirak edirdilər:

(təbirdə iştirak edən şəxslərin adları, soyadları (vergi ödəyicisi hüquqi şəxs olduqda, hüquqi şəxsin adı, VÖEN-i,

(rəhbərin və ya səlahiyyətli şəxsin adı soyadı))

Vergi orqanının vəzifəli şəxsi və dəvət olunan qismində iştirak edirdilər:

(adı, soyadı və vəzifəsi)

Konkret sahə üzrə ünvanlı xidmət Tam ünvanlı xidmət

III. Ünvanlı xidmətin məzmunu

IV. Yerində həll olunmuş uyğunsuzluqlar

V. Həll olunmamış uyğunsuzluqlar

Protokola əlavə olunur:

(əlavə olunan sənədlərin adları)

İmzalar:

(ünvanlı xidmət göstərilən şəxsin adı soyadı və vəzifəsi)

(ünvanlı xidmət göstərən şəxsin adı, soyadı və vəzifəsi)

Ünvanlı xidmətin göstərilməməsi haqqında

A K T № _____

_____ şəhər (rayon) “ ”
(tədbirin yeri) (gün) (ay) (il)

Biz aşağıda imza edənlər öz imzalarımızla təsdiq edirik ki,

(ünvanlı xidmət göstərməli şəxsin adı, soyadı, VÖEN-i)

(vergi ödəyicisi hüquqi şəxs olduqda, hüquqi şəxsin adı, VÖEN-i, rəhbərin və ya səlahiyyətli şəxsin adı, soyadı))

ünvanlı	xidmətin	göstərilməsi
----------------	-----------------	---------------------

(ünvanlı xidmətin göstərilməməsinin səbəbi)

səbəbdən mümkün olmamışdır.

Vergi ödəyicisinin və ya səlahiyyətli nümayəndəsinin olmaması səbəbindən ünvanlı xidmətin göstərilməsi mümkün olmadıqda akt bir nüsxədə tərtib edilərək vergi orqanının əməkdaşı tərəfindən imzalanır, digər hallarda isə akt 2 nüsxədə tərtib olunur, bir nüsxəsi ünvanlı xidmət göstərməli şəxsə (imzalanaraq), digər nüsxəsi isə vergi orqanının əməkdaşında (imzalanaraq) saxlanılır.

Akta əlavə olunur:

(əlavə olunan sənədlərin adları)

İmzalar:

(ünvanlı xidmət göstərməli şəxsin adı soyadı və vəzifəsi)

(ünvanlı xidmət göstərən şəxsin adı, soyadı və vəzifəsi)