

**Vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə əlaqə yaradılaraq
məlumatlandırılması (Outbound Call Centre)**

Q A Y D A L A R I

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. "Vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması (Outbound Call Centre) Qaydaları" (bundan sonra – Qaydalar) "2016-cı ildə vergi sahəsində aparılacaq islahatların istiqamətləri"nin təsdiqi və vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 4 avqust tarixli 2257 nömrəli Sərəncamının 2.7-ci bəndinin icrası məqsədi ilə hazırlanmışdır.
- 1.2. Qaydalar vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması tədbirlərini, o cümlədən zəng edilərək məlumatlandırılmalı olan vergi ödəyicilərinin müəyyən edilməsini, onlara uçotda olduqları vergi orqanı tərəfindən Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə (bundan sonra – Çağrı Mərkəzi) bağlı telefon xətti vasitəsi ilə zənglərin edilməsini, belə zənglərə nəzarət, nəticələrinin təhlili və qiymətləndirilməsi ilə əlaqədar görülməli işləri tənzimləyir.
- 1.3. Vergi ödəyicisinin bu Qaydalara uyğun olaraq zəng edilməklə məlumatlandırılması onun digər xidmət kanalları vasitəsi ilə məlumatlandırılmasını istisna etmir.
- 1.4. Vergi ödəyicisinə zəng onun uçotda olduğu vergi orqanının vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarının əməkdaşları tərəfindən bu Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq mərkəzləşdirilmiş qaydada həyata keçirilir.
- 1.5. Aşağıdakı hallar istisna olmaqla bu Qaydaların 1.4-cü bəndində göstərilən strukturların əməkdaşlarından başqa vergi orqanının digər strukturlarının əməkdaşları tərəfindən vergi ödəyicilərinə zənglərin edilməsi qadağandır:
 - 1.5.1. Vergilər Nazirliyi tərəfindən müəyyən edilmiş qaydada şəffaf vergi partnyorluğu əsasında fəaliyyət göstərən vergi ödəyicilərinə kuratorlar tərəfindən edilən zənglər;
 - 1.5.2. birbaşa fəaliyyəti ilə əlaqədar koordinasiya strukturları tərəfindən edilən zənglər;
 - 1.5.3. şikayətlərə baxılması ilə əlaqədar edilən zənglər.

- 1.6. *Bu Qaydaların məqsədləri üçün vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması Çağrı Mərkəzinin müvafiq proqram təminatına inteqrasiya olunmuş xüsusi telefonda istifadə etməklə aparılır.*
- 1.7. *Qaydalara uyğun olaraq vergi ödəyiciləri ilə telefon vasitəsi ilə əlaqə yaradılması üçün aidiyyəti vergi orqanlarında Çağrı Mərkəzinin müvafiq proqram təminatına inteqrasiya olunmuş telefon xətləri ayrılmalı, hər xətt üzrə müvafiq tələblərə cavab verən telefon aparatı, qulaqcıqlar olmalıdır.*
- 1.8. *Çağrı Mərkəzinin proqram təminatına inteqrasiya olunmuş xüsusi telefonda vergi ödəyicilərinə edilmiş zənglərin proqram təminatı vasitəsi ilə sistemin yaddaşına yazılması, arxivləşdirilməsi və bərpa edilməsi imkanı olmalıdır.*
- 1.9. *Vergi ödəyicisi ilə yalnız vergi orqanlarındakı uçot məlumat bazalarında olan telefon nömrəsi, Asan imza xidmətinin bağlı olduğu mobil telefon nömrəsi və ya mənbəyi belli olan digər mənbələrə əsasən vergi ödəyicisinə aid olduğu müəyyən edilmiş telefon nömrəsi vasitəsi ilə əlaqə saxlanıla bilər.*
- 1.10. *Vergi ödəyicisinə iş günləri axşam saat 20:00-dan sonra, bazar və bayram günləri zənglərin edilməsinə, habelə vergi ödəyicilərinə aid məsələlər barədə digər şəxsə məlumat verilməsinə yol verilmir.*
- 1.11. *Vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması məqsədi ilə aidiyyəti vergi orqanında bu işə təhkim edilmiş əməkdaş (əməkdaşlar) ayrılmalı və onlara xüsusi təlimlər keçirilməlidir.*
- 1.12. *Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsində təşkilati və nəzarət tədbirlərini həyata keçirən struktur vahidi (bundan sonra – müvafiq struktur vahid) Vergilər Nazirliyinin Tədris Mərkəzi və Çağrı Mərkəzi ilə birlikdə həmin əməkdaşlara vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə əlaqə yaradılaraq məlumatlandırılması prosesində zəruri olan bilik, bacarıq və verdişlərinin artırılması məqsədi ilə xüsusi tədris proqramların hazırlanmasını və təlimlərin keçirilməsini təşkil edir, bu sahədə onlara metodiki-praktiki köməliyin göstərilməsini təmin edir.*

2. Zəng edilərək məlumatlandırılmalı vergi ödəyicilərinin siyahısının müəyyənləşdirilməsi və vergi orqanlarına göndərilməsi

- 2.1. *Zəng edilərək məlumatlandırılmalı vergi ödəyicilərinin siyahısı aşağıdakı kimi müəyyənləşdirilir:*
 - 2.1.1. *Müvafiq struktur vahid tərəfindən vergi qanunvericiliyinə riayət edilməsi istiqamətində məlumatlandırma-izahat tədbirlərinin, o cümlədən qabaqlayıcı (profilaktik) tədbirlərin həyata keçirilməsi zəruri hesab edilən vergi ödəyiciləri;*
 - 2.1.2. *Vergilər Nazirliyinin aparatının digər struktur vahidləri tərəfindən aparılmış təhlillərlə bağlı müəyyən edilmiş risk meyarları üzrə məlumatlandırılması zəruri hesab edilən vergi ödəyiciləri;*
 - 2.1.3. *Digər vergi orqanları tərəfindən aparılmış təhlillər nəticəsində məlumatlandırılması zəruri hesab edilən vergi ödəyiciləri.*

- 2.2. Vergilər Nazirliyinin aparatının digər struktur vahidləri tərəfindən öz fəaliyyət sahələri ilə bağlı məlumatlandırılması zəruri hesab edilən və ya riskli vergi ödəyicilərinin zəng edilərək məlumatlandırılması məqsədi ilə müvafiq məlumatlar (zəng edilməli vergi ödəyiciləri, onlara çatdırılmalı məsələlər, mövzunun aktual olduğu müddət) müvafiq struktur vahidə təqdim edilir.
- 2.3. Bu Qaydaların 2.1.1-ci və 2.1.2-ci yarımbəndlərində göstərilən hallarda zəng edilməli vergi ödəyiciləri barədə məlumatlar müvafiq struktur vahid tərəfindən Çağrı Mərkəzinə və aidiyyəti vergi orqanlarına göndərilir. Bu Qaydaların 2.1.3-cü yarımbəndində göstərilən hallarda zəng edilməli vergi ödəyicilərinin siyahıları müvafiq struktur vahidlə razılaşdırılır və məlumat üçün Çağrı Mərkəzinə göndərilir.
- 2.4. Bu Qaydaların 2.3-cü bəndində göstərilən məlumatların müvafiq struktur vahidə, Çağrı Mərkəzinə və aidiyyəti vergi orqanlarına göndərilməsi, habelə zəng edilməli vergi ödəyicilərinin siyahılarının müvafiq struktur vahidlə razılaşdırılması Avtomatlaşdırılmış Vergi İnformasiya Sistemi vasitəsi ilə, o cümlədən müvafiq proqram təminatından istifadə etməklə həyata keçirilir.

3. Telefon vasitəsi ilə vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması

- 3.1. Vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə məlumatlandırılması aşağıdakı qaydada həyata keçirilir:
- 3.1.1. Əməkdaş vergi ödəyicisinə zəng etməzdən əvvəl ona veriləcək məlumatların (və ya sualların) siyahısını tərtib etməli, danışıq zamanı lazım ola biləcək sənədləri hazır saxlamalıdır;
- 3.1.2. Telefon zəngi salamlaşmadan başlanmalı, əməkdaş özünü təqdim etdikdən sonra dəstəyi qaldıran şəxsin kim olduğunu dəqiqləşdirməlidir. Qarşı tərəf dəstəyi qaldırarkən özünü təqdim etsə və ya təşkilatın adını bildirsə, salamlaşmadan sonra dəqiqləşdirmə aparılmamalıdır;
- 3.1.3. Zəngi qəbul edən soruşulan şəxs özü deyilsə, əməkdaş onun telefona dəvət olunmasını xahiş etməlidir;
- 3.1.4. Əməkdaş dərhal əsas məqsədə keçməli, danışıq zamanı mövzudan kənara çıxmamalıdır. Danışıq konstruktiv, onun müddəti mümkün qədər qısa olmalıdır. Əməkdaş qarşı tərəfə ayırdığı vaxta və diqqətə görə öz minnətdarlığını bildirməlidir;
- 3.1.5. Zəng avtocavaba yönəldiyi halda vergi orqanının adı, əməkdaşın soyadı, adı, vəzifəsi bildirilməklə zəngin məqsədi barədə qısa məlumat verilməlidir.

- 3.2. Vergi ödəyicisinə bir neçə risk qrupu üzrə məlumatın çatdırılması nəzərdə tutulduqda ona bir zəng zamanı bütün məlumatlar təqdim edilir.
- 3.3. Müəyyən edilmiş siyahılar üzrə vergi ödəyicilərinə zənglərin edilməsi vergi öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi və ya hesabatların təqdim edilməsi müddətlərinin başa çatma dövrləri (sonuncu tarix) nəzərə alınmaqla ardıcılığa uyğun həyata keçirilir.
- 3.4. Vergi ödəyicilərinin telefon vasitəsi ilə bu və ya digər məsələ ilə bağlı məlumatlandırılması zamanı bütün hallarda onun fəaliyyəti ilə bağlı öhdəlikləri barədə tam və dolğun məlumat verilir və əlavə məlumat əldə etmək üçün Çağrı Mərkəzinə, vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinə və (və ya) elektron şəkildə müraciət etməsi tövsiyə edilir.
- 3.5. Danışığ zamanı vergi ödəyicisinin Vergilər Nazirliyinin səlahiyyətlərinə dair verdiyi əlavə sual əməkdaş tərəfindən cavablandırılır. Sualın dərhal cavablandırılması mümkün olmadıqda və ya telefon əlaqəsi zamanı vergi ödəyicisinə verilən məlumatla əlaqədar əlavə araşdırmaya və ya izahata ehtiyac yarandığı halda zəng edən əməkdaş:
 - 3.5.1. vergi orqanında olan məlumatlar (baza məlumatları) əsasında məsələni araşdırıb dəqiqləşdirildikdən sonra vergi ödəyicisi ilə təkrar əlaqə saxlayır;
 - 3.5.2. aidiyyəti vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzinə müraciət edilməsi vergi ödəyicisinə tövsiyə edilir;
 - 3.5.3. Vergilər Nazirliyi tərəfindən müəyyən edilmiş qaydada vergi orqanının aidiyyəti vəzifəli şəxsi ilə görüşməsi (qəbul olunması) vergi ödəyicisinə tövsiyə edilir.
- 3.6. Bu Qaydalara uyğun vergi ödəyicilərinə edilən hər bir zəng (telefon əlaqəsi) barədə aşağıdakı məlumatlar bu işə təhkim edilmiş əməkdaş tərəfindən müvafiq informasiya sistemində daxil edilir:
 - 3.6.1. VÖEN;
 - 3.6.2. zəng edilən nömrə;
 - 3.6.3. əlaqə saxlanılan vergi ödəyicisinin (şəxsin) adı;
 - 3.6.4. telefon əlaqəsinin məqsədi (mövzusu);
 - 3.6.5. nəticə barədə qeyd.

4. Vergi ödəyicilərinə edilən zənglərin təhlili və qiymətləndirilməsi

- 4.1. Çağrı Mərkəzi tərəfindən zənglərin edilməsinə texniki və metodiki dəstək göstərilir, müxtəlif təhlil parametrləri üzrə edilən zənglərin statistikasını aparılır, bu sahədə hər hansı nasazlıq olduqda onun aradan qaldırılması üçün müvafiq tədbirlər görülür.
- 4.2. Çağrı Mərkəzi hər rüb ayrı-ayrı vergi orqanları və ümumi respublika üzrə bu Qaydalara uyğun vergi ödəyicilərinə edilən zənglər, buna sərf olunan vaxt və

resurslar barədə məlumatı rüb başa çatdıqdan sonra 10 gün ərzində müvafiq struktur vahidə təqdim edir.

4.3. Müvafiq struktur vahid bu Qaydalara əsasən vergi ödəyicilərinə edilən zənglərin monitorinqini həyata keçirir, nəticələrinə uyğun bu sahədə fəaliyyətin təkmilləşdirilməsini təmin edir.

5. Yekun müddəa

5.1. Dövlət vergi orqanlarının əməkdaşları bu Qaydaların tələblərinin yerinə yetirilməməsinə görə qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş qaydada intizam məsuliyyəti daşıyırlar.