

# Vergi orqanları tərəfindən

## vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin inkişafı

### K o n s e p s i y a s ı

#### (2011-2015)

## 1. Giriş

Azərbaycan Respublikasının vergi orqanları qarşısında qoyulmuş vəzifələrin həyata keçirilməsinin təmin edilməsi, o cümlədən vergi ödəyiciləri arasında geniş məlumatlandırma, maarifləndirmə və təbliğat işlərinin aparılması ilə əlaqədar olaraq Vergilər Nazirliyinin strukturunun funksional əsasda yenidən təşkilinə başlanılmış, vergi ödəyiciləri ilə münasibətləri təşkil etmək, onlara lazımi xidmətlər göstərmək və bütün bu məsələləri əlaqələndirmək məqsədilə 2002-ci ildə yerli vergi orqanlarında Vergi ödəyicilərinə xidmət şöbələri, nazirliyin mərkəzi aparatında isə Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi yaradılmışdır.

Vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarının fəaliyyətinin səmərəli təşkili, mövcud metodiki bazanın təkmilləşdirilməsi məqsədilə zəruri normativ sənədlər hazırlanmışdır. 2003-cü ilin əvvəlində ABŞ Dövlət Xəzinədarlığının vergi inzibatçılığı üzrə məsləhətçisinin iştirakı ilə «Vergi ödəyicilərinə xidmət işinin Konsepsiyası» hazırlanmışdır. Konsepsiyada vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin bütün spektri öz əksini tapmaqla bərabər bu sahədə vergi orqanlarının yaxın bir neçə ildə görəcəkləri işlərin aşağıdakı əsas istiqamətləri müəyyənləşdirilmişdir:

- *Vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması*
- *Maarifləndirmə məqsədi daşıyan tədbirlərin həyata keçirilməsi*
- *Vergi təbliğatı, müraciət və elanların tətbiqi*
- *Vergiə aid müxtəlif nəşrlərin hazırlanması*
- *Vergi ödəyicilərinin bəyannamə formaları, müxtəlif normativ-hüquqi və digər məlumat xarakterli sənədlərlə təmin edilməsi*

Ötən müddət ərzində bu istiqamətlər üzrə tədbirlərin icrası ilə yanaşı sahibkarlığın inkişafına dəstək və vergi ödəyicilərinə xidmətlərin göstərilməsi üzrə yeni layihələr hazırlanaraq həyata keçirilmiş, vergi sisteminin, o cümlədən vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin davamlı inkişafının hüquqi bazası olan aşağıdakı normativ aktlar təsdiq edilmişdir:

- Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 12 sentyabr 2005-ci il tarixli 992 №-li Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş «Azərbaycan Respublikasında vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi Dövlət Proqramı (2005-2007-ci illər)»;

- Vergilər Nazirliyinin 03 noyabr 2008-ci il tarixli 081704010108620 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş “Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi üzrə 2009-2012-ci illər üçün Strateji Plan”.

## **2. Mövcud vəziyyət**

Vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin inkişafına xüsusi təkan verən ən vacib sənəd Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 12 sentyabr 2005-ci il tarixli 992 №-li Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş «Azərbaycan Respublikasında vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi Dövlət Proqramı (2005-2007-ci illər)» olmuşdur.

Dövlət Proqramına uyğun olaraq vergi ödəyicilərinə xidmətin inkişafı məqsədilə, bu sahədəki beynəlxalq təcrübə öyrənilərək bir sıra təkliflər və layihələr hazırlanaraq həyata keçirilmişdir.

Bakı şəhərini əhatə edən 195 nömrəli telefon məlumat xidmətinin bazasında respublikanın bütün regionlarını əhatə edən müasir telefon mərkəzi yaradılmış, xidmətin funksiyaları və əhatə dairəsi genişləndirilərək 2006-cı il may ayının 1-dən etibarən vergi ödəyicilərinə respublikanın bütün regionlarından 195 nömrəli telefon xidmətinə birbaşa müraciət edə bilmələrinə şərait yaradılmışdır.

Vergilərin könüllü ödənilməsi sisteminin inkişaf etdirilməsi, regionlarda sahibkarlığın inkişafı və əlverişli biznes mühitinin formalaşdırılması məqsədilə Vergilər Nazirliyi tərəfindən ilk növbədə vergi orqanı olmayan şəhər və rayonlarda vergi

ödəyiciləri üçün müasir avadanlıqlar və sürətli internet xətti ilə təchiz edilmiş 16 kompüter terminalı yaradılaraq vergi ödəyicilərinin istifadəsinə verilmişdir.

Ölkənin ümumtəhsil məktəblərində vergilərə aid məsələlərin tədrisini səmərəli şəkildə həyata keçirmək məqsədi ilə 54 metodiki kabinet yaradılmışdır.

Vergilər Nazirliyinin internet saytının tərtibatı dəyişdirilmiş və yeni dizaynda istifadəçilərə təqdim edilmişdir. Saytın yeni versiyasında naviqasiya rahatlığı, yeni bölmələrin istifadəyə verilməsi, məlumatların sayta üç – Azərbaycan, ingilis və rus dillərində yerləşdirilməsi təmin edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə Nazirliyin rəsmi internet saytı vasitəsilə yuxarı vergi orqanına (vəzifəli şəxsə) şikayət etmək, habelə vergi qanunvericiliyinin və inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi barədə təkliflər təqdim etmək imkanı yaradılmışdır.

Vergi ödəyicilərinin vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından), habelə vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlərinə məhkəmədən kənar (məhkəməyə qədər) baxılması məqsədilə Vergilər Nazirliyində Vergi Apellyasiya Şurası yaradılmışdır.

Vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin genişləndirilməsi istiqamətində atılan mühüm addımlardan biri də 2007-ci ilin əvvəlindən başlayaraq respublikamızda ilk dəfə elektron bəyannamələrinin tətbiqinə başlanılması və vergi bəyannamələrinin elektron formada təqdim edilməsini təmin etmək üçün e-taxes.gov.az - İnternet Vergi İdarəsinin yaradılması olmuşdur.

Sahibkarlıq fəaliyyəti subyektlərinin qeydiyyatının «bir pəncərə» (vahid qeydiyyat orqanı) prinsipi ilə həyata keçirilməsinə başlanmışdır.

Yaxın gələcəkdə vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin inkişafı və bununla bağlı həyata keçiriləcək layihələrin hədəfləri müasir tələblər nəzərə alınmaqla yenidən hazırlanmış bu Konsepsiyada öz əksini tapmışdır.

### **3. Vergi ödəyicilərinə xidmətin inkişafı Konsepsiyası**

Konsepsiya yeni mərhələdə vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin inkişafını, vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin əhatə dairəsinin genişləndirilməsini və

keyfiyyətinin yüksəldilməsini, bu sahədə funksional idarəetmənin yeni formalarının tətbiq olunmasını nəzərdə tutur. Məqsəd vergi ödəyiciləri ilə əlaqələri yeni – partnyorluq və qarşılıqlı əməkdaşlıq prinsipləri əsasında, daha müasir informasiya texnologiyalarından istifadə etməklə quraraq vergi qanunvericiliyinə könüllü əmələmə prosesinin inkişaf etdirilməsidir ki, burada da əsas hədəflər aşağıdakılardır:

- Elektron xidmətlərin tətbiqinin genişləndirilməsi, e-xidmətlərdən istifadənin kütləviləşdirilməsi;
- Vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi, tərtibatının sadələşdirilməsi;
- Vergilərin ödənilməsi prosesinin asanlaşdırılması, elektron ödəmələrin tətbiqi;
- Vergilərin vaxtında ödənilməsi, vergi borclarının yaranmaması üçün profilaktik işlərin təşkili;
- Vergi apellyasiya sisteminin təkmilləşdirilməsi;
- Vergi ödəyicilərinə xidmətin forma və metodlarının təkmilləşdirilməsi;
- Vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsində çalışan əməkdaşların peşəkarlıq səviyyəsinin yüksəldilməsi.

### ***E-xidmətlər***

Vergi ödəyicilərinə göstərilən elektron xidmətlərin spektrinin genişləndirilməsi, e-xidmətlərdən istifadənin kütləviləşdirilməsi müasir dövrün ən aktual məsələlərindən biridir. Burada məqsəd perspektivdə vergi ödəyiciləri ilə canlı (fiziki) əlaqə formalarını məhdudlaşdırmaq və bu sahədə müasir informasiya texnologiyalarından istifadə etməklə, vergi orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin elektron formada tətbiqinin genişləndirilməsinə nail olmaqdan ibarətdir.

Vergilər Nazirliyi elektron xidmətlərin tətbiqinə uğurla başlamış, 2006-cı ildən Avtomatlaşdırılmış Vergi İnformasiya Sistemi (AVİS) tətbiq edilərək daxili sənəd dövriyyəsi, hesabat-məlumat sistemi tam elektronlaşdırılmış, İnternet Vergi İdarəsi yaradılmış, bəyannamələrin elektron formada göndərilməsinə və vergi ödəyicilərinə elektron xidmətlərin daha geniş şəkildə göstərilməsinə başlanmışdır. Hal-hazırda fəal vergi ödəyicilərinin 90 faizindən çoxu vergi orqanı ilə elektron sənəd mübadiləsinə qoşulmuşdur. E-bəyannamənin tətbiqi ilə yanaşı ƏDV depozit hesabı, banklarla e-

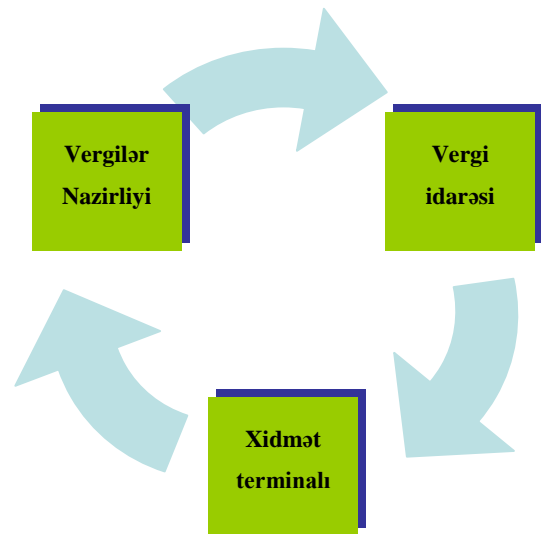
mübadilə, 2010-cu ildən isə elektron vergi hesab fakturaların tətbiqi də İnternet Vergi İdarəsi vasitəsilə aparılır.

Nazirliyin internet səhifəsində vergi ödəyiciləri qısa müddət ərzində verdikləri suala cavab ala, habelə konkret məsələ barəsində birbaşa «Vergilər naziri ilə əlaqə» bölməsinə müraciət edə, vergilərə dair normativ aktları, bəyannamələrin və vergi ödəyicilərinin uçotuna dair sənədlərin formalarını əldə edə bilərlər.

Göstərilənlərlə yanaşı vergi ödəyiciləri ilə canlı əlaqə formalarının məhdudlaşdırılması, elektron xidmətlərin göstərilməsi vergi sisteminin daha çox sahələrini əhatə etməlidir. Bu bəyannamələrin elektron formada tətbiqinin kütləviləşdirilməsi, vergi ödəyiciləri ilə yazışmalar, vergilərin elektron vasitələrlə ödənilməsi imkanının yaradılması, vergi ödəyicilərinin fəaliyyətinə vergi orqanları tərəfindən nəzarət məsələlərini əhatə edə bilər. Bu işlər tədricən, mərhələlərlə həyata keçirilməli, səmərəli olmalı, həm vergi ödəyicilərinə, həm də vergi orqanlarına vergi öhdəliklərinin yerinə yetirilməsinə sərf olunan vaxt və digər resursların azaldılmasına imkan yaratmalıdır.

Vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlər yerli vergi orqanlarında cari, gündəlik, ilkin əlaqə və qəbul etmə formasında, Vergilər Nazirliyində isə ümumi, analitik-təhlil və koordinasiya formasında qurulmuşdur. Son vaxtlar yerlərdə vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarının yaradılmasını və yaxın gələcəkdə belə terminalların sayının artacağını nəzərə alaraq vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin bu terminallar vasitəsilə həyata keçirilməsi səviyyəsinin genişləndirilməsinə xüsusi diqqət yetirilməlidir.

Gələcəkdə vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarının fəaliyyətinin, terminalların funksiyalarının, göstərilən xidmətlərin spektrinin genişləndirilməsi vergi ödəyicilərinin terminallara daha çox müraciət etməsinə, xidmətin daha səmərəli təşkilinə şərait yaratmalıdır.



Sahibkarlara göstərilən xidmətlərlə yanaşı, respublikamızda həyata keçirilən “elektron hökumət” layihəsi çərçivəsində bu terminallar vasitəsilə əhalinin müxtəlif dövlət orqanlarının elektron xidmətlərindən istifadəsi də mümkündür.

*Vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarının fəaliyyətinin mümkün istiqamətləri*



***Telefon məlumat xidməti (TMX)***

Vergilər Nazirliyinin “195” telefon məlumat xidməti 2003-cü ildə Bakı şəhərini əhatə etməklə fəaliyyətə başlamış, 2006-cı ildə isə respublikanın bütün ərazisini əhatə edərək vergi ödəyicilərinin ən çox müraciət etdikləri ünvanlardan biri olmuşdur. Son üç ildə TMX-ə müraciət edənlərin sayı orta hesabla ildə 84000 nəfər artmışdır. Bu xidmət

sahəsində edilən son yeniliklərdən biri də vergi ödəyicilərinə avtomatlaşdırılmış şəkildə məlumatların göndərilməsidir.

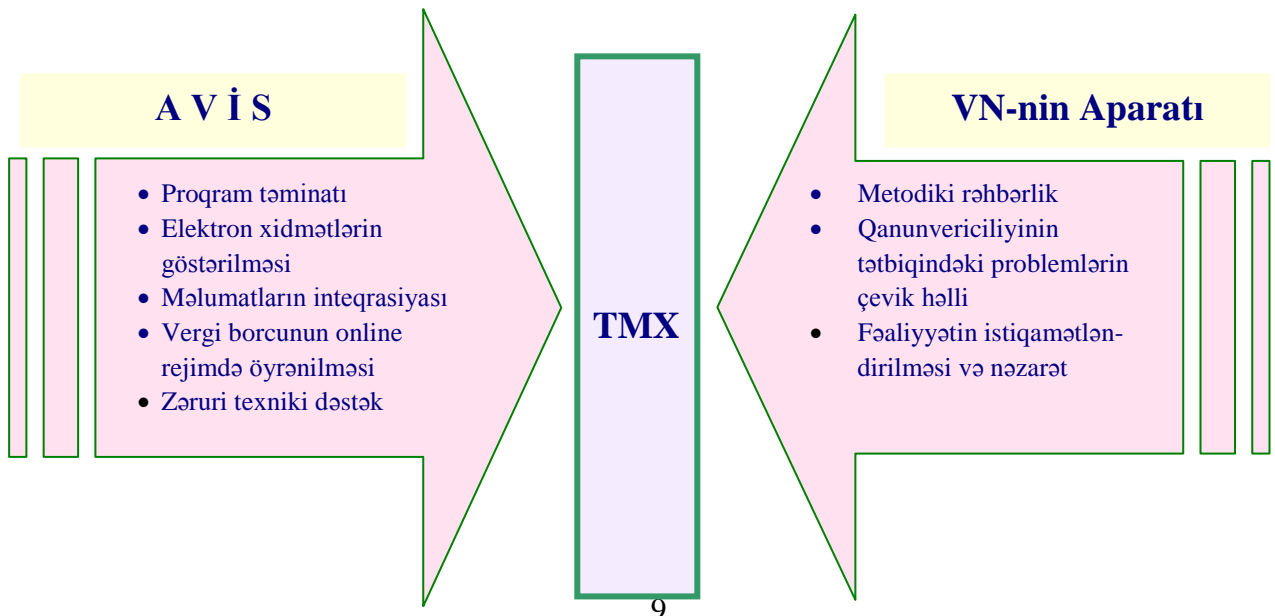
Bu məqsədlə beynəlxalq təcrübə öyrənilmiş və vergi ödəyicilərinə səsli mesajların göndərilməsinin təşkilinə dair texniki tapşırıq, mesaj göndərmək və göndərilmiş mesajların nəticəsi barədə məlumat almaq üçün yeni proqram təminatı hazırlanmış, mesaj göndəriləcək ödəyicilərin siyahısının hazırlanması üçün “Axtarış&Hesabat” informasiya sistemindəki menyuya və AVIS-in “Xidmət” alt sistemindəki menyuya lazımi əlavələr edilmişdir. 2009-cu il 13 noyabr tarixində ilk dəfə olaraq mesajların göndərilməsinə başlanılmış və zərurət yarandıqca belə mesajların göndərilməsi həyata keçirilir. Təkcə 2010-cu ilin yanvar-may ayları ərzində 5 dəfə 33.605 vergi ödəyicisinə “195” məlumat xidməti tərəfindən vergi borcları barədə səsli məlumatların göndərilməsi təmin olunmuşdur.

Hazırda sahibkarların və vətəndaşların vaxt itkisinə yol vermədən bir mənbədən biznesin qeydiyyatı, lisenziyalaşdırma, mühasibat uçotu, vergilər, rüsumlar, gömrük rəsmiləşdirilməsi, sosial və digər icbari ödənişlər, əmək qanunvericiliyi, sosial müdafiə, pensiya təminatı və s. barədə məlumat almalarını təmin etmək məqsədilə “195” telefon məlumat xidmətinin və ayrı-ayrı dövlət orqanlarındakı analoji xidmətlərin telefon məlumat xidmətinə inteqrasiya olunmaqla, mərkəzləşmiş şəkildə vahid prefiks nömrəli TMX-nin təşkil edilməsi üzərində iş aparılır. 01.07.2009-cu il tarixdən İqtisadi İnkişaf Nazirliyi “195” nömrəli telefon məlumat xidmətinə qoşulmuşdur (195-2). Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 11 avqust 2010-cu il tarixli, 1056 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş «Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010-2012-ci illər üçün Dövlət Proqramı»nda (Elektron Azərbaycan) “Sahibkarlıq fəaliyyəti sahəsində universal telefon məlumat xidməti”nin yaradılması da Vergilər Nazirliyinə, İqtisadi İnkişaf Nazirliyi və digər aidiyyəti dövlət orqanlarına həvalə edilmişdir. “Sahibkarlıq fəaliyyəti sahəsində universal telefon məlumat xidməti”nin təşkil edilməsi, bu sahədə görülmək işlərin sistemli və əlaqəli şəkildə aparılmasının təmin olunması barədə təkliflər hazırlanaraq respublika hökumətinə təqdim edilmişdir.

*Sahibkarlıq fəaliyyəti Azərbaycan Respublikasında vətəndaşların sorğularına aid universal telefon məlumat xidmətinin mümkün sxemi*



Vergilər Nazirliyi tərəfindən vergi ödəyicilərinə göstərilən elektron xidmətlərin genişləndirilməsi, o cümlədən e-bəyannamənin tətbiqi, ƏDV depozit hesabı, banklarla e-mübadilə kimi məsələlər 195-ə edilən müraciətlərin sayının çoxalmasına səbəb olmuş və həmin sualların əksəriyyəti AVİS-ə yönəldilərək (texniki dəstək 195-1-2) cavablandırılmışdır. Elektron hesab fakturalarının tətbiqi ilə əlaqədar e-xidmətlərlə bağlı edilən müraciətlərin daha da artacağını nəzərə alaraq onların cavablandırılmasının və texniki problemlərin izahının bilavasitə AVİS vasitəsilə həyata keçirilməsi planlaşdırılır. Ümumiyyətlə TMX tərəfindən göstərilən xidmətlərin spektrinin genişlənməsi və elektron xidmətlərin inkişafını nəzərə alaraq AVİS-in imkanlarından istifadə səviyyəsinin artırılması zəruridir.





Telefon məlumat xidmətinin fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılmasını təmin etmək məqsədilə aşağıdakı məsələlərə xüsusi diqqət yetirilməlidir:

- TMX-də çalışan əməkdaşların peşəkarlıq səviyyəsinin yüksəldilməsi, onlar üçün xüsusi treninqlərin təşkili,
- daxil olan eyni suala cavabın vahid və çevik formada verilməsi üçün sual-cavab bazasının yaradılması, mürəkkəb sualların qeydiyyatını aparmaq və onların həlli barədə müraciət edən şəxslərə cavabların əks əlaqə formasında verilməsinin təmin edilməsi,
- vergi ödəyicisinə ünvanlı avtomatlaşdırılmış şəkildə səsli məlumatların və elektron məktublarnın (e-mail) göndərilməsinin sistemləşdirilməsi, faydalılıq əmsalının artırılması, mobil telefonlara yazılı mesajların (SMS) göndərilməsinin tətbiq edilməsi,
- regionlardan (ayrı-ayrı şəhər və rayonlardan) və mobil operatorlardan daxil olan zənglərin statistikasının uçotunun təşkili və bu istiqamətdə təhlillərin aparılması,
- ölkənin hər yerindən birbaşa, pulsuz zəng etmək, məlumat və izahatlar almaq imkanları barədə əhəlinin məlumatlandırılması işlərinin genişləndirilməsi.

Vergi ödəyicilərinə məlumatların göndərilməsinin tezləşdirilməsi baxımından TMX vasitəsilə vergi ödəyicilərinə avtomatlaşdırılmış şəkildə məlumatların (mesajların) göndərilməsinin tətbiqinin genişləndirilməsi və səmərəliliyinin artırılması üçün aşağıdakı işlərin aparılması təmin olunmalıdır:

- yerli vergi orqanları tərəfindən bütün vergi ödəyicilərinin uçot məlumatlarındakı telefon nömrələrində olan uyğunsuzluqların aradan qaldırılması,
- mütəmadi olaraq vergi ödəyicilərinin uçot məlumatlarında zəruri dəyişikliklərin aparılmasının təmin edilməsi,
- vergi bəyannamələrində vergi ödəyicisinin elektron poçt ünvanının və aktiv telefon nömrəsinin göstərilməsi üçün ayrıca qrafanın əlavə edilməsi.

### ***Vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi, vergi ödənişlərinin asanlaşdırılması***

Son bir neçə ildə vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi ilə əlaqədar ardıcıl işlər görülmüş, vergi bəyannamələrinin formaları dəyişdirilmiş, həcmi genişləndirilmiş, məlumat sətirlərinin sayı artırılmışdır.

Bəyannamələrin vergi orqanına təqdim edilməsi prosesi inkişaf etdirilmiş, vergi ödəyicilərinə bəyannamələrin elektron daşıyıcıları vasitəsilə birbaşa təqdim edilməsi imkanı yaradılmışdır. Vergi sisteminin inkişafı çərçivəsində vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi, tərtibatının sadələşdirilməsi mütəmadi olaraq həyata keçirilir. Əksər inkişaf etmiş ölkələrdə vergi ödəyicisinin statusuna, gəlirlərinin növünə və həcminə görə əsasən sadədən mürəkkəbə doğru olmaqla müxtəlif bəyannamə formaları tətbiq olunur ki, bu təcrübənin də öyrənilməsi və tətbiqinin zəruriliyi nəzərdən keçirilməlidir.

Vergi ödəyicilərinə göstərilən elektron xidmətlərin genişləndirilməsi fonunda vergi öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi üçün sərf edilən vaxtın azaldılması, vergi ödənişi prosesinin təkmilləşdirilməsi və asanlaşdırılması sahibkarlıq fəaliyyətinə və büdcə daxilolmalarına müsbət təsir göstərən vacib amillərdən biridir. Bu ödənilmə vaxtı keçmiş vergilər üzrə faizlərin hesablanmasının minimuma endirilməsi və bununla vergi ödəyicilərinin maliyyə itkilərinin azaldılmasına imkan yaradır.

Əksər ölkələrdə vergilərin ödənilməsini sadələşdirmək üçün yeni texnoloji vasitələrdən istifadə olunmasına ciddi fikir verilir. Düzgün tətbiq edildikdə elektron ödəmə sistemləri prosesi sürətləndirir, məlumatların toplanmasını təkmilləşdirir və xəta səviyyəsini aşağı endirir. Məsələn, ABŞ-da 2009-cu il ərzində elektron şəkildə tərtib edilmiş bəyannamələrdə xəta səviyyəsi 1%, kağız formalarda isə 20% olmuşdur.

Vergi ödəyiciləri ödəmə sisteminə tam etibar etməli, eyni zamanda məlumatların məxfiliyinin qorunması ilə bağlı və elektron imzanın tətbiqinə icazə verən qanunlar olmalıdır. Elektron ödəmə internet vasitəsilə ödəmə də daxil olmaqla bir neçə yolla həyata keçirilə bilər. İndiki mərhələdə vergi ödəyiciləri tərəfindən daha az riskli hesab edilən ödəmələrin qəbulu köşkləri vasitəsilə ödəmə aparılmasına üstünlük verilməlidir.

Beynəlxalq təcrübədə vergi öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi üçün sərf edilən vaxt göstəricisinə 3 əsas vergi növü - mənfəət (korporativ gəlir) vergisi, ƏDV (və ya satışdan vergi) və əmək haqqından vergilər (əmək haqqından vergi və sosial sığorta müavinətləri də daxil olmaqla) üzrə vergi bəyannamələrinin hazırlanması, təqdim edilməsi və vergilərin ödənilməsi (və ya mənbədə tutulması) üçün sərf edilən vaxt daxildir. Dünya Bankının Doing Business qrupu tərəfindən bu öhdəliklərin yerinə yetirilməsi üçün sərf edilən vaxtı hesablamağı və növbəti 3 fəaliyyəti - “vergi bəyannamələrinin

hazırlanması”, “təqdim edilməsi” və “vergilərin ödənilməsini”n təhlili göstərmişdir ki, dünyanın ən iri ölkələrində (G8) vergi öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi üçün orta hesabla 219 saat sərf edilir ki, bu da dünya üzrə orta göstəricidən 67 saat azdır. OECD-yə üzv olan 30 ölkədə isə orta göstərici 212 saatdır. 2009-cu ildə bu göstərici Azərbaycanda 376, Türkiyədə 223, Qazaxıstanda 271, Rusiya Federasiyasında 320, Gürcüstanda 387, Ukraynada 736 saat təşkil etmişdir.

ƏDV üzrə ödənişlərin elektron qaydada İnternet Vergi İdarəsi vasitəsi ilə aparılması təcrübəsi göstərir ki, digər vergilər üzrə büdcəyə ödənişlərin də elektron qaydada və ya hər hansı digər avtomatik ödəmə sistemi formasında təşkili öhdəliklərin yerinə yetirilməsi üçün sərf edilən vaxtın azalmasına, büdcə daxilolmalarının intensivliyinə şərait yaratmış olardı. “Vergi bəyannamələrinin hazırlanması”na sərf edilən vaxtın azaldılması məqsədilə müəyyən təkmilləşdirilmələrin aparılmasına ehtiyac vardır.

Göstərilənləri nəzərə alaraq vergi ödəyiciləri tərəfindən vergi öhdəliklərinin yerinə yetirilməsinə sərf edilən vaxtın azaldılması, vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi, vergi ödənişlərinin asanlaşdırılması məqsədilə əlavə bir sıra layihələrin həyata keçirilməsi, eyni zamanda vergi inzibatchılığının inkişafı, korrupsiya risklərinin azaldılması və şəffaflığın təmin edilməsi məqsədilə yaxın gələcəkdə aşağıdakı işlərin görülməsi vacibdir:

- vergi bəyannamələrinin sadələşdirilməsi, universallaşdırılması,
- bəyannamələrlə yanaşı, vergi ödəyicilərinin fəaliyyəti ilə bağlı digər zəruri sənədlərin elektron daşıyıcıları vasitəsilə təqdim edilməsinin kütləviləşdirilməsi,
- bəyannamələrin qəbulu və emalı, bəyannamələrdə vergidən yayınma riskinin müəyyən edilməsi proseslərinin avtomatlaşdırılması,
- vergi və büdcəyə digər ödənişlərin vergi ödəyiciləri tərəfindən elektron qaydada ödəmə sisteminin təşkili.

### ***Vergi borclarının minimumlaşdırılması və yaranmaması üzrə profilaktika***

Vergi borcunun qanunvericiliklə müəyyən edilmiş vaxtda ödənilməmiş vergi kimi büdcə daxilolmalarına mənfi təsirini, vergi orqanları tərəfindən həyata keçirilən

məcburi alınma prosesinə xeyli vaxt və resurs cəlb edildiyini nəzərə alaraq bu istiqamətdə könüllü əmələmənin səviyyəsinin yüksəldilməsi xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

Vergi borclarının minimumlaşdırılması və yaranmasının qarşısının alınması istiqamətində irəliləyişə nail olmaq üçün, vergi ödəyicilərinin ümumi qaydada məlumatlandırma və maarifləndirməsi ilə yanaşı, onlara konkret hüquqi, metodiki və texniki yardımların göstərilməsi də vacibdir.

Bu Konsepsiyaya uyğun olaraq vergi ödəyiciləri tərəfindən vergi öhdəliklərinin vaxtında yerinə yetirilməsi əmsalının yüksəldilməsi, vergi borcu məbləğinin və vergi borcunun yaranması risklərinin azaldılması üzrə tədbirlərə aşağıdakılar aiddir:

- Ayrı-ayrı dövrlər və vergilər üzrə vergi borclarının dinamikasını təhlili, həmin borcların yaranma səbəblərinin müəyyən edilməsi,
- Vergi ödəyicilərinin borclarının minimumlaşdırılması, belə borcların yaranmaması üçün əməli işlərin görülməsi,
- Vergi ödəyicilərinə yaranmış vergi borcu və onun ödənilməsi barədə məlumatların operativ çatdırılması,
- Vergi borcunu ödəməyən vergi ödəyiciləri və onlar barəsində görülmüş cəza tədbirləri haqqında xüsusi məlumatların hazırlanması və yayılması.

### ***Vergi apellyasiya sistemi***

Vergilərlə bağlı şikayətlərin və ya mübahisələrin məhkəmədən kənar baxılması sistemi həm vergi ödəyiciləri, həm də vergi orqanı tərəfindən vergi qanunvericiliyinə əməl olunmasını təmin edən ən vacib aspektlərdən biridir.

Bir çox inkişaf etmiş ölkələrdə vergilərlə bağlı şikayətlərin və ya mübahisələrin məhkəmədən kənar (məhkəməyə qədər) baxılması əsasən vergi administrasiyalarının nəzdində fəaliyyət göstərən apellyasiya sistemi tərəfindən həyata keçirilir.

Respublikamızda ixtisaslaşdırılmış vergi məhkəmələri mövcud olmadığına görə bütün vergi mübahisələrinə iqtisad məhkəmələrində baxılması həm vergi ödəyiciləri, həm də vergi orqanları üçün vaxt itkisinə və digər resursların sərf edilməsinə səbəb olur.

Vergi ödəyiciləri üçün daha mükəmməl apellyasiya sisteminin yaradılması «Azərbaycan Respublikasında vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi Dövlət Proqramı (2005-2007-ci illər)»nda nəzərdə tutulmuş, ötən dövrdə inkişaf etmiş ölkələrin təcrübəsi araşdırılmış və Vergilər Nazirliyinin Vergi Apellyasiya Şurası yaradılmışdır. Vergi ödəyicilərinin hüquqlarının hərtərəfli müdafiəsi, şikayətlərə baxılması işinin təkmilləşdirilməsi məqsədilə Vergilər Nazirliyinin Vergi Apellyasiya Şurası haqqında Əsasnamə təsdiq edilmiş, Vergi Apellyasiya Şurasının tərkibi genişləndirilmiş, Şuranın daimi fəaliyyət göstərən katibliyi yaradılmışdır.

Vergilər Nazirliyinə belə bir sistemin yaradılması daxil olan şikayətlərin mərkəzləşmiş şəkildə vahid bir strukturda toplanmasını, onlara qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada baxılmasına nəzarətin gücləndirməsini, ümumi yanaşma prinsipi əsasında vergi orqanının mövqeyinin əks etdirilməsini həyata keçirir.

Vergi Apellyasiya Şurasında Vergilər Nazirliyinin Mərkəzi Aparatının funksional idarələri tərəfindən baxılmış şikayət və ərizələrlə əlaqədar (korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozumlarla bağlı və bu aspektdə olan digər müraciətlər istisna olmaqla) qəbul edilmiş qərarlarla və ya verilmiş yazılı cavablarla razılaşmayan vergi ödəyicilərinin şikayətlərinə baxılır.

Bakı şəhəri üzrə kameral vergi yoxlamaları ilə bağlı vergi ödəyicilərinin etirazları və mübahisələndirilən məsələlərə dair şikayətlərə baxmaq məqsədilə Apellyasiya şöbəsi fəaliyyət göstərir.

Vergi apellyasiya sisteminin davamlı olaraq təkmilləşdirilməsinin məqsədilə:

- müraciətlərə baxılmasında operativliyin və şəffaflığın təmin edilməsi,
- fəaliyyət üzrə ictimaiyyətin məlumatlandırılması istiqamətində məqsədyönlü işlərin aparılması nəzərdə tutulur.

Mükəmməl vergi apellyasiya sisteminin üstünlükləri və gözlənilən nəticələr:

- vergi ödəyiciləri tərəfindən təqdim edilmiş şikayətlərə baxılmasında obyektivliyin təmin edilməsi
- vergi ödəyicilərinin vergi orqanlarına etibarının və inamının artırılması
- səyyar və kameral yoxlamaların obyektiv və düzgün aparılmasına görə vergi orqanı əməkdaşlarının məsuliyyətinin artırılması

- vergi orqanı ilə vergi ödəyicisi arasında əməkdaşlığın möhkəmləndirilməsi.

### *Vergi ödəyicilərinə xidmətlərin təşkilinin təkmilləşdirilməsi*

Vergi ödəyicilərinə xidmətin səmərəli təşkili dedikdə vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin spektrinin müəyyən edilməsi, bu xidmətlərin göstərilməsi meyarlarının, hər bir hal (xidmət) üzrə standartların müəyyən edilməsi və ona əməl edilməsi nəzərdə tutulur.

Vergi orqanları tərəfindən həyata keçirilən məcburi alınma prosesinin bir neçə mərhələdən ibarət olması, bu işə xeyli maddi-texniki və insan resurslarının cəlb edilməsi, habelə borc məbləğlərinin faktiki olaraq müəyyən olunmuş vaxtda büdcədə əksini tapmaması könüllü əmələmə prosesinin davamlı inkişafını zəruri edir.

Könüllü əmələmə prosesinin inkişaf etdirilməsi öz növbəsində bu sahədə vergi ödəyicilərinin vergi qanunvericiliyinə əmələmə səviyyəsinin müəyyən edilməsini və müəyyən olunmuş səviyyə qrupları ilə xüsusi tədbirlərin həyata keçirilməsini tələb edir.

Vergi qanunvericiliyinə əmələmə (intizamlılıq) səviyyəsinə görə vergi ödəyiciləri aşağıdakı qruplara bölünür:

#### *Vergi qanunvericiliyinə -*

- *əməl edən,*
- *qismən əməl edən,*
- *əməl etməyən*

#### *vergi ödəyiciləri.*

Vergi qanunvericiliyinə əməl edən vergi ödəyiciləri intizamlı olmaqla, əsasən vergi öhdəliklərini vaxtında yerinə yetirir, hesabat və zəruri olan məlumatları vaxtında təqdim edir, vergi sistemində baş verən dəyişiklikləri mənimsəməyə meyillidirlər. Vergi orqanı ilə münasibəti sağlam əməkdaşlığa söykənən bu qrup ödəyicilərə məlumatların çatdırılmasında, yeniliklərin tətbiqində problemlər yaranmır.

Daha çox diqqət yetiriləsi qrup vergi qanunvericiliyinə qismən əməl edən vergi ödəyiciləri qrupudur. Bu qrup ödəyicilərlə iş ona görə vacib hesab edilir ki, onların

birinci (vergi qanunvericiliyinə əməl edən) qrupa daxil edilməsi imkanları mövcuddur və bu bilavasitə onlarla aparılacaq işin səmərəliliyindən asılıdır. Burada nəzərdə tutulan tədbirlər daha çox profilaktik xarakter daşıyır. Bu qrup vergi ödəyicilərində könüllü əmələtmə səviyyəsini artırmaq və bu işi stimullaşdırmaq üçün ünvanlı qaydada məlumatlandırma və vergi maarifləndirməsi ilə yanaşı, qanunlara əməl edilməsi sahəsində onlara konkret vergi xidmətlərinin, hüquqi, metodiki və texniki yardımın göstərilməsi də nəzərdə tutulur.

Bu zaman hüquqi və fiziki şəxslər, dövlət və özəl sektor, sənaye, istehsal və başqa sahələr üzrə fəaliyyət göstərən vergi ödəyicilərinin borclarının təhlili, miqyası və ödəməmələrin səbəblərinin araşdırılması, habelə kiçik borc məbləğinin müəyyən edilməsi, vergi ödəyicilərində olan belə borcların ləğvi və sonradan yaranmaması, qanunla müəyyən edilmiş qaydada vergi bəyannamələrinin təqdim edilməsi müddətində hesablanmış vergilərin ödənilməsinin təmin edilməsi üçün onlara qrup və fərdi şəkildə məlumat, məsləhət və izahatların verilməsi və əməli köməklik göstərilməsi zəruridir.

Üçüncü qrup - vergi qanunvericiliyinə əməl etməyən vergi ödəyiciləridir ki, bu qrup ödəyicilərlə yuxarıda qeyd olunan istiqamətlərdə iş istənilən səmərəni vermir. Bu vergi ödəyicilərinin vergi intizamsızlığı məlumatsızlıqdan deyil, daha çox bilərəkdən vergilərin ödənilməsindən yayınmaq məqsədindən irəli gəlir. Bu halların qarşısının alınması üçün vergi intizamına əməl etməməyə görə qanunvericiliyin, o cümlədən vergi borclarının məcburi alınması prosesinin sərtləşdirilməsi zərurəti yaranır.

Vergi ödəyicilərinə məqsədyönlü xidmətlərin göstərilməsinin digər istiqaməti isə vergi ödəyicilərini seqmentiv və sahələr üzrə qruplaşdırmala təyinatlı məlumatlandırma mexanizmlərinin tətbiqi sistemidir. İri və orta müəssisələrin – vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması zamanı əsasən elektron yazışmalardan, Vergilər Nazirliyinin internet sahifəsinin və kütləvi informasiya vasitələrinin imkanlarından, kitabça, buklet və digər nəşrlərin paylanmasından istifadəyə üstünlük verilsə, kiçik müəssisələrin və fərdi sahibkarların məlumatlandırılmasında əsasən “195” TMX və kütləvi informasiya vasitələrinin imkanlarından daha geniş istifadə edilir. Ümumiyyətlə bu işdə məlumatların ünvanlı şəkildə çatdırılmasına diqqət artırılmalıdır.

Vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin təşkilinin səmərəliliyini artıran mühüm amillərdən biri də göstərilən xidmətlərin spektrinin, bu xidmətlərin göstərilməsi meyarlarının, hər bir hal (xidmət) üzrə vahid standartların müəyyən edilməsi və bütün vergi orqanları tərəfindən müəyyən edilmiş standartlara riayət edilməsidir. Xidmət üzrə vahid standartlar yoxlama-nəzarət, vergilərin məcburi alınması prosesləri istisna olmaqla vergi orqanları tərəfindən vergi ödəyicisi ilə hər hansı əlaqəni, müraciətin cavablandırılmasını, sənədləşdirilmə və rəsmiləşdirmə xidmətlərinin göstərilməsini ehtiva edir.

Vergi ödəyicilərinə vahid standartlara uyğun xidmətlərin göstərilməsi, bu məqsədlə vergi orqanlarının binalarında yaradılmış çoxfunksiyalı xidmət və əməliyyat zallarında həyata keçirilir. Bu zaman vergi ödəyicisi əməliyyat zalına daxil olur, ona zəruri olan xidmətlər burada göstərilir, eyni zamanda gözləmək və informasiya almaq üçün rahat şərait yaradılır. Vergi ödəyicisi üçün xidmət zalında zəruri xidmətlərin göstərilməsi təmin edildiyindən o, vergi orqanının digər otaqlarına və ya mərtəbələrə daxil olmur.

Vergi ödəyicilərinə xidmətin vahid standartlarının həm vergi orqanlarında, vergi orqanlarının binalarındakı xidmət və əməliyyat zallarında, habelə vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarında tətbiqi bütün ölkə boyu vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılmasına səbəb olar. Vergi orqanlarının binalarında çoxfunksiyalı xidmət və əməliyyat zallarının yaradılması, göstərilən xidmətlərin (koordinasiya, məlumatlandırma, qeydiyyat, NKA-lar üzrə xidmət, borclar, ödəmələr və s.) vahid məkanda və koordinasiyalı şəkildə aparılması müasir vergi inzibatçılığının əsas şərtidir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikası regionlarının 2009-2013-cü illərdə sosial-iqtisadi inkişafı Dövlət Proqramı”nda sahibkarlara göstərilən vergi xidmətlərinin yaxşılaşdırılması və əhatə dairəsinin genişləndirilməsi məqsədilə vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarının yaradılması nəzərdə tutulmuşdur. 2011-ci ilin sonunadək yeni tikilib istifadəyə verilən terminalların sayı 20-yə çatdırılacaq, əlavə olaraq daha 6 terminal icarəyə götürülmüş binalarda (Bakı, Sumqayıt və Gəncə şəhərlərində) fəaliyyətə başlayacaqdır. 2013-cü ilin



sonunadək bütün rayonlarda analogi terminalların istifadəyə verilməsi təmin olunmalıdır.

Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyi ilə Azərbaycan Respublikası Sahibkarlar (İşəgötürənlər) Təşkilatları Milli Konfederasiyası arasında bağlanmış partnyorluq sazişinə uyğun olaraq vergi ödəyicilərinin istifadəsinə verilmiş terminallarında xidmət Konfederasiyanın nümayəndəsi və vergi orqanının əməkdaşı vasitəsilə həyata keçirilir. Həm bu sahədə, həm də vergi ödəyicilərinin mənafeyinə uyğun digər layihələrin hazırlanması və həyata keçirilməsi sahəsində gələcəkdə Konfederasiya və digər qeyri-hökumət qurumları ilə əməkdaşlıq davam etdiriləcəkdir.

Konsepsiyada nəzərdə tutulan tədbirlərin həyata keçirilməsi, xidmətlərin müəyyən edilən qaydada göstərilməsi üçün vergi ödəyicilərinə xidmət strukturlarını iş həcminə uyğun optimal sayda kadrlarla komplektləşdirilməsi və texniki təchizatının yaxşılaşdırılması zəruri şərtidir.

#### **4. Gözlənilən nəticələr**

Konsepsiyada qeyd olunan tədbirlərin həyata keçirilməsindən gözlənilən başlıca nəticə, ilk növbədə vergi qanunvericiliyi sahəsində könüllü əmələmənin inkişafına nail olmaq, sahibkarlarla münasibətlərin yeni – partnyorluq və qarşılıqlı əməkdaşlıq prinsipləri əsasında qurulması hesabına ölkədə əlverişli vergi mühiti formalaşdırılmasına yardım göstərməkdən ibarətdir.

Elektron xidmətlərin tətbiqini genişləndirməklə vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin optimal vaxtda həyata keçirilməsi, şəxslərin vergi orqanına gəlmə asılılığının minimuma endirilməsi vergi ödəyiciləri ilə fiziki əlaqə formalarını məhdudlaşdıracaq, eyni zamanda həm vergi ödəyicilərində, həm də vergi orqanlarında vaxt və maddi resurs sərfiyyatını azaldacaqdır.

Sahibkarlara göstərilən vergi xidmətləri ilə yanaşı, respublikamızda həyata keçirilən “elektron hökumət” layihəsi çərçivəsində vergi ödəyicilərinə xidmət terminalları vasitəsilə əhalinin müxtəlif dövlət orqanlarının elektron xidmətlərindən istifadəsi mümkün olacaq, xidmət terminallarının funksiyalarının, göstərilən xidmətlərin

spektrinin genişləndirilməsi vergi ödəyicilərinin daha çox terminallara müraciət etməsinə, bu da vergi orqanında iş yükünün azalmasına, səmərəli iş bölgüsünün təşkilinə gətirib çıxaracaqdır.

Telefon məlumat xidmətinin fəaliyyətinin səmərəliliyini, xüsusi treninqlər təşkil etməklə burada çalışan əməkdaşların peşəkarlıq səviyyəsini artırmaqla TMX vasitəsilə vergi ödəyicilərinə məlumatların göndərilməsi tezləşdiriləcək və ünvanlılığı təmin ediləcəkdir.

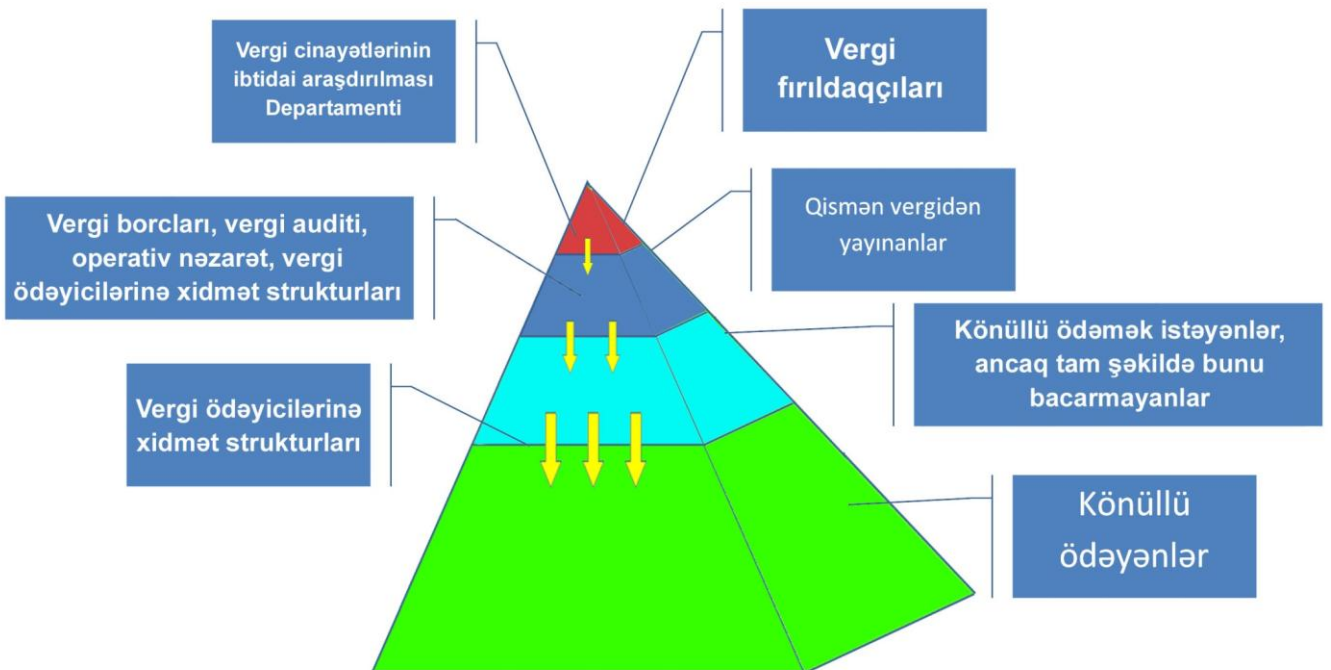
Vergi bəyannamələri təkmilləşdiriləcək, vergi ödənişlərinin aparılması asanlaşdırılacaqdır.

Mükəmməl vergi apellyasiya sisteminin vasitəsilə vergi ödəyicilərinin şikayətlərinə baxılmasının obyektivliyi, vergi orqanlarına vergi ödəyicilərinin etibarını və inamını artacaqdır.

Vergi ödəyicilərinə vahid standartlara uyğun xidmətlərin göstərilməsi həyata keçiriləcəkdir.

Konsepsiyada qeyd olunan tədbirlərin həyata keçirilməsi vergi sisteminin müasirləşdirilməsi, vergi inzibatçılığının təkmilləşdirilməsi ilə yanaşı vergi qanunvericiliyi sahəsində könüllü əmələmənin, sahibkarlığın inkişafına və daha əlverişli biznes mühitinin formalaşdırılmasına, nəticədə büdcə daxilolmalarının artmasına xidmət edəcəkdir.

## KONSEPSİYANIN HƏYATA KEÇİRİLMƏSİ NƏTİCƏSİNDƏ KÖNÜLLÜ ƏMƏLETMƏ SƏVİYYƏSİNİN YÜKSƏLDİLMƏSİ SXEMİ



**5. Vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin inkişafı üzrə  
2011-2015-ci illər üçün Tədbirlər Planı**

| <b>Əsas istiqamətlər</b>                                    | <b>Görüləcək işlər</b>  | <b>İcra müddəti</b> | <b>İcraçılar</b>   |
|---|---|---------------------|--|
| <b>1. Elektron xidmətlərin tətbiqinin genişləndirilməsi</b> | Elektron xidmətlərdən, xüsusilə də elektron kargüzarlıqdan istifadə barədə məlumatlandırma və təbliğat işlərinin genişləndirilməsi, xüsusi bukletin hazırlanması və nəşri, reklam çarxının hazırlanması və yayımlanması | 2011                | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Nazirliyin Aparatı<br>Analitik-informasiya şöbəsi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi  |
|   | Fərdi sahibkarların "online" rejimdə qeydiyyatının tətbiqinə başlanılması   | 2012                | Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi                                    |
|   | Vergi ödəyicilərinin fəaliyyəti ilə bağlı - fəaliyyət növünün dəyişdirilməsi, fəaliyyətin dayandırılması barədə ərizə və sənədlərin elektron daşıyıcıları vasitəsilə təqdim edilməsinin tətbiqi                         | 2012-2013           | Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi                                    |
|   | Vergilərin elektron formada ödənilməsi üzrə təkliflərin verilməsi, e-ödənişlərin tətbiqi  | 2012                | Beynəlxalq münasibətlər idarəsi<br>Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi |
|   | Respublikada elektron imza sistemi tətbiq edildikdən sonra sahibkarlıq subyektinin "online" qeydiyyata alınması ilə bağlı təkliflərin hazırlanması  | 2014-2015           | Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi                                    |
| <b>2. Vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi</b>         | Vergi bəyannamələrinin tərtibatının sadələşdirilməsi və təqdim edilməsi müddətləri üzrə hədlərin müəyyən edilməsi məqsədilə araşdırmaların aparılması, beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi və təkliflərin verilməsi       | 2011-2012           | Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Beynəlxalq münasibətlər idarəsi                                       |

|  |   |           |   |
|--|---|-----------|---|
|  |   |           | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi  |
|  | Vergi ödəyicilərinə İnternet Vergi İdarəsinə daxil olmaqla xüsusi proqramlardan istifadə etmədən, birbaşa “online” rejimində bəyannamələri tərtib edib vergi orqanına göndərmək imkanının yaradılması   | 2012-2013 | Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi   |
| <b>3. Vergilər Nazirliyinin “195” telefon məlumat xidmətinin səmərəliliyinin artırılması</b> | Telefon məlumat xidmətində çalışan əməkdaşların peşəkarlaq səviyyəsinin artırılması üçün bu sahədə ən müasir beynəlxalq təcrübəyə əsaslanan treninqlərin təşkili  | 2011      | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Tədris Mərkəzi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi  |
|  | Daxil olan eyni suala cavabın vahid və çevik formada verilməsi üçün sual-cavab bazasının və təkmil axtarış sistemi proqramının yaradılması  | 2011-2013 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi  |
|  | Zənglərin qeydiyyatı, müxtəlif parametrlərə görə hesabatların alınması və təhlillərin aparılması üzrə zəruri texniki təchizatın və bu sahədə peşəkar texniki xidmət göstərilməsinin təmin edilməsi  | 2011-2015 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi  |
|  | Telefon məlumat xidmətinin və orada çalışan əməkdaşların qiymətləndirilməsi və həvəsləndirilməsi üçün konkret meyarlarının müəyyən edilməsi   | 2011-2012 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi  |
|  | Vergi ödəyicilərinə mesajların göndərilməsinin səmərəliliyinin artırılması məqsədilə telefon nömrələri barədə məlumatların vaxtaşırı dəqiqləşdirilməsi üçün vergi ödəyiciləri arasında maarifləndirmə və təbliğat işlərinin aparılması, AVİS-də telefon nömrələrində olan uyğunsusluqların aradan qaldırılması, səyyar, operativ vergi yoxlamaları zamanı bu məsələyə xüsusi diqqət yetirilməsini təmin edən təkliflərin hazırlanması | 2011      | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Vergi auditi baş idarəsi<br>Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Operativ nəzarət idarəsi |
|  | Aidiyyəti qurumları əhatə edən “Sahibkarlıq fəaliyyəti sahəsində universal telefon məlumat xidməti”nin  | 2011      | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi  |

|   |  |           |  |
|---|--|-----------|--|
|   | təşkil edilməsi üzrə görüləcək işlərin sistemli və əlaqəli şəkildə aparılmasının təmin edilməsi  |           |  |
| <b>4. Vergi ödəyicilərinə xidmətlərin təşkilinin təkmilləşdirilməsi</b> | Vergi qanunvericiliyinə edilən dəyişikliklərin, vergi sistemində baş verən yeniliklərin vergi ödəyicilərinə operativ çatdırılması üçün mövcud mexanizmlərin təkmilləşdirilməsi   | 2013      | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Analitik-informasiya şöbəsi  |
|   | Vergi qanunvericiliyinə əmələmə səviyyəsi və fəaliyyət sahələri üzrə qruplaşdırmaqla ayrı-ayrı seqmentlər və sahəvi xüsusiyyətlər nəzərə alınmaqla vergi ödəyicilərinə məqsədyönlü xidmətlərin göstərilməsi  | 2011-2014 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi   |
|   | Vergi ödəyiciləri ilə daim ünsiyyətdə olan vergi orqanları əməkdaşları üçün nitq, ünsiyyət və davranış qaydaları barədə xüsusi tədris proqramının hazırlanması və treninqlərin keçirilməsi   | 2011      | Tədris Mərkəzi<br>Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi   |
|   | Vergi orqanlarının binalarında çoxfunksiyalı xidmət və əməliyyat zallarının yaradılması, göstərilən xidmətlərin (koordinasiya, məlumatlandırma, qeydiyyat, NKA-lar üzrə xidmət, borclar, ödəmələr və s.) vahid məkanda və əlaqəli şəkildə aparılmasının təmin edilməsi | 2012-2015 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Nazirliyin Aparatı<br>Kommersiya hüquqi şəxslərinin dövlət qeydiyyatının təşkili və iqtisadi təhlil baş idarəsi<br>Vergi borclarının məcburi alınması işinin təşkili idarəsi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi |
|   | Vergi orqanları tərəfindən vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlər üzrə standartların müəyyən edilməsi və tətbiqi   | 2011-2013 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi   |
|   |  |           |  |
| <b>5. Vergi borclarının minimumlaşdırılması</b>                         | Vergi borclarının yaranmaması, büdcəyə borcu olan vergi ödəyicilərinin sayını azaldılması istiqamətində profilaktik tədbirlərin görülməsi  | 2011-2015 | Vergi borclarının məcburi alınması işinin təşkili idarəsi  |
|   | Vergi borcunu ödəməyən vergi ödəyiciləri barədə məlumatların («qara siyahı») ictimaiyyətin diqqətinə çatdırılması, internetdə və KİV-lərdə yayımlanması  | 2012-2015 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Vergi borclarının məcburi alınması işinin təşkili idarəsi  |

|  |  |           |   |
|--|--|-----------|---|
|  | Vergi borcları barədə məlumatların operativ çatdırılması məqsədilə vergi ödəyicilərinə səsli mesajlarla yanaşı, mobil telefonlara yazılı mesajların, eləcə də elektron məktublarnın (e-mail) göndərilməsinin təmin edilməsi  | 2011-2015 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Vergi borclarının məcburi alınması işinin təşkili idarəsi<br>Maliyyə təsərrüfat idarəsi |
|  | Vergilər Nazirliyinin internet saytında “Dövlət büdcəsinə borclarınız üzrə sizə necə kömək edə bilərik” adlı bölmənin yaradılması və burada vergi ödənişləri üzrə güzəştlər, vergilərin ödəmə müddətinin uzadılması, iflas olma haqqında iddia verilməsi və digər bu kimi məsələlərin həlli mexanizmlərinin izahlı şəkildə yerləşdirilməsi | 2011-2012 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Vergi borclarının məcburi alınması işinin təşkili idarəsi                               |
| <b>6. Vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarında göstərilən xidmətlərin spektrinin genişləndirilməsi</b> | Vergi ödəyicilərinə xidmət terminallarının fəaliyyətinin, terminalların funksiyalarının və göstərilən xidmətlərin spektrinin genişləndirilməsi   | 2011-2013 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi  |
|  | Vergi ödəyicilərinə xidmət terminalları vasitəsilə əhalinin müxtəlif dövlət orqanlarının elektron xidmətlərindən istifadəsi barədə təkliflərin verilməsi   | 2011-2012 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Azərbaycan Respublikası Sahibkarlar (İşəgötürənlər) Təşkilatları Milli Konfederasiyası  |
| <b>7. Vergi maarifləndirilməsi və təbliğatının genişləndirilməsi</b>                                     | Vergi maarifləndirilməsi və təbliğatı ilə bağlı kütləvi informasiya vasitələri ilə əməkdaşlığın intensivləşdirilməsi, regionlarda yerli televiziya kanallarında periodik efirə gedən «vergi» verilişlərinin təşkili  | 2011-2015 | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Ərazi Vergilər İdarələri  |
|  | Məktəblilər arasında «on-line» rejimdə vergilərlə bağlı ümumrespublika bilik yarışmasının keçirilməsi  | 2013      | Vergi ödəyicilərinə xidmət idarəsi<br>Ərazi Vergilər İdarələri  |
| <b>8. Vergi apellyasiya sisteminin təkmilləşdirilməsinin davam etdirilməsi</b>                           | Vergi apellyasiya sistemi barədə mütərəqqi beynəlxalq təcrübənin, o cümlədən Qazaxstanın təcrübəsinin öyrənilməsi və tətbiqi barədə təkliflərin hazırlanması   | 2012      | Hüquqi təminat idarəsi  |