

Vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlər təkmilləşdirilir



- Elçin müəllim, öncə Konsepsiyanın müəyyənləşdirdiyi başlıca hədəflər barədə: qarşıya hansı vəzifələr qoyulmuşdu?

- 2010-cu ilin sonunda qəbul edilmiş bu sənəd Vergi ödəyicilərinə xidmət Baş İdarəsinin qarşısında 5 illik yeni mərhələdə vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin inkişafı, xidmətlərin əhatə dairəsinin genişləndirilməsi və keyfiyyətinin yüksəldilməsi, funksional idarəetmənin yeni formalarının tətbiqi kimi vəzifələr qoymuşdu. Əsas hədəflərimiz bunlar idi:

- elektron xidmətlərin tətbiqinin genişləndirilməsi, e-xidmətlərdən istifadənin kütləviləşdirilməsi;
- vergi bəyannamələrinin təkmilləşdirilməsi, tərtibatının sadələşdirilməsi;
- vergilərin vaxtında ödənilməsi, vergi borclarının yaranmaması üçün profilaktik işlərin təşkili;
- vergi ödəyicilərinə xidmətin forma və metodlarının təkmilləşdirilməsi;
- vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsində çalışan əməkdaşların peşəkarlıq səviyyəsinin yüksəldilməsi və s.

- Elektron xidmətlərin genişləndirilməsi nəinki Vergilər Nazirliyinin, ümumiyyətlə, hökumətin fəaliyyətinin başlıca prioritetlərindəndir. Konsepsiya çərçivəsində bu sahədə hansı nailiyyətlər əldə olunub?

- Vergi ödəyicilərinə göstərilən elektron xidmətlərin spektrinin genişləndirilməsi bizim üçün həmişə aktualdır. Burada əsas məqsəd perspektivdə vergi ödəyiciləri ilə canlı təmas formalarının məhdudlaşdırmaq və müasir informasiya texnologiyalarından istifadə etməklə vergi orqanları tərəfindən göstərilən xidmətlərin elektron formada tətbiqinin genişləndirilməsinə nail olmaqdır.

Hazırda ölkəmizdə müxtəlif dövlət qurumları tərəfindən 432 elektron xidmət göstərilir. Bu xidmətlərin böyük hissəsi, dəqiq desək, 62-si Vergilər Nazirliyinin payına düşür. İndi Vergilər Nazirliyi mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları arasında ən çox elektron xidmət göstərən dövlət orqanıdır. Tətbiq olunan elektron xidmətlər vergi inzibatchılığının, demək olar ki, bütün mərhələlərini əhatə edir.

- Son illər Azərbaycanda informasiya texnologiyaları xeyli inkişaf edib. Ancaq onu da etiraf etmək lazımdır ki, vətəndaşlar müasir texnologiyalar sahəsində yetərinə təkmil bilik və səriştələrə malik deyillər. Belə bir şəraitdə Vergilər Nazirliyi elektron xidmətlərin tətbiqi nəzərdə tutulan auditoriyanı əhatə edə bilirmi?

- Tamamilə doğru yanaşmadır. Həqiqətən, heç də bütün vergi ödəyicilərinin informasiya texnologiyalarından istifadə

Vergilər Nazirliyinin vergi ödəyiciləri ilə səmərəli əməkdaşlığının qurulmasında və çevik vergi inzibatchılığının həyata keçirilməsində 2011-2015-ci illəri əhatə edən «Vergi orqanları tərəfindən vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin İnkişafı Konsepsiyası» mühüm əhəmiyyət kəsb edir. İcra müddəti başa çatmış Konsepsiya çərçivəsində görülmüş işlərlə bağlı Vergilər Nazirliyinin Vergi ödəyicilərinə xidmət Baş İdarəsinin rəisi Elçin Məmmədovla söhbət etdik.

imkanları və bacarıqları eyni deyil. Vergi ödəyicilərinin bir qismi lazımı istifadəçi bacarıqlarına malik deyil, müvafiq bacarıqlara malik digər hissəsinin isə sərəncamında müvafiq texniki vasitələr yoxdur. Əlbəttə, hər iki amil ciddi problemdir və bunların həlli üçün müvafiq tədbirlər görmüşük.

Konsepsiya qüvvəyə minməzdən əvvəl - 2007-ci ildən Vergilər Nazirliyi tərəfindən vergi orqanı olmayan şəhər və rayonlarda müasir avadanlıqlarla və sürətli internet xətti ilə təchiz edilmiş kompyuter terminaları yaradılaraq vergi ödəyicilərinin istifadəsinə verilmişdi. Sonradan bu obyektlər vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinə çevrildi. Burada vergi ödəyiciləri digər xidmətlərlə yanaşı, elektron xidmətlərdən də yararlanmaq imkanı əldə ediblər. Təməli həmin dövrdən qoyulan yanaşma bu gün də vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərində davam etdirilir və bu strukturlar elektron xidmətlərin təşviqi sahəsində aparıcı qüvvəyə çevrilib. Son 4 il ərzində - 2012-2015-ci illərdə göstərilmiş elektron xidmətlərin sayı 539 mindən çox olub. Digər tərəfdən, xidmət mərkəzlərinin əməkdaşları tərəfindən vergi ödəyicilərinə elektron xidmətlərdən istifadə ilə bağlı əməli kömək göstərilməklə yanaşı, onların informasiya texnologiyaları üzrə bacarıqlarının yaradılmasına da diqqət yetirilir. Məqsəd budur ki, vergi ödəyicisi növbəti müraciətlər zamanı özünə lazım olan xidmətlərdən müstəqil şəkildə yararlanılsın.

- Xidmət mərkəzlərində elektron xidmətlərdən əlavə, daha hansı xidmətlər göstərilir?

- Hazırda sayı 55-ə çatmış xidmət mərkəzlərinə müraciət edənə elektron xidmətlərlə yanaşı, şifahi suallarına cavab alır, yazılı müraciətlərini təqdim edir və hazır sənədləri götürə bilirlər. Təkcə 2015-ci il ərzində bu mərkəzlərə 390 minədək vergi ödəyicisi müraciət edib və onlara 580 minədək xidmət göstərilib.

Qeyd edim ki, bu mərkəzlərdə mobil nömrə vasitəsilə identifikasiya edilən, asanlıqla və rahatlıqla fərqlənən, vergi ödəyicisinin məlumatlarının təhlükəsizliyini xidmət edən «ASAN imza»nın alınmasında da əməli kömək göstərilir. Yaranma tarixindən 2015-ci ilin sonunadək 190.590 «ASAN imza» verilib ki, bunların bir hissəsi mərkəzlər vasitəsilə təmin olunub.

Hazırda müraciət edən şəxslərin məmnunluğunu və rahatlığını təmin etmək məqsədilə bütün xidmət mərkəzləri növbə, qeydiyyat, videonəzarət, səsyzama və qiymətləndirmə (sorgu keçirmə) sistemləri ilə təchiz olunub. Hər bir xidmət mərkəzinin girişində elektron növbə terminalı quraşdırılıb ki, bu da vergi ödəyicilərinə xidmətin təhlil üzərində qurulmasına imkan yaradır.

- Konsepsiyanın hədəfləri arasında bəyannəmə proseslərinin sadələşdirilməsi də var. Bu sahədə hansı nailiyyətlər əldə olunub?

- Əslində, vergitutma bazasının müəyyən olunmasına xidmət edən bəyannəmə vergi inzibatchılığının ən önəmli həlqələrindən biri kimi qəbul olunur. Tə-

sadüfi deyil ki, Dünya Bankı tərəfindən «Doing Business» icmalında ölkə imicini formalaşdıran əsas amillərdən biri məhz bəyannamələrin təqdim olunmasına sərf edilən müddətdir. Bəyannəmə proseslərinin sadələşdirilməsi iki amili ehtiva edir - bəyannamə formalarının mümkün qədər sadələşdirilməsini və bəyannamələrin təqdim olunma formalarının təkmilləşdirilməsini.

Bəyannamə formalarının təkmilləşdirilməsi bir çox digər amillərlə, o cümlədən vergi nəzarətinin təkmilləşdirilməsi və vergitutma bazasının müəyyən olunması ilə sıx bağlıdır. Ona görə də Vergilər Nazirliyinin aidiyyəti strukturları tərəfindən bu proses üzərində iş davam etdirilir. O ki qaldı bəyannəmə imkanlarına, hazırda vergi ödəyicisi vergi öhdəliklərini 3 yolla - şəxsən təqdim etmək, poçtla təhvil vermək və elektron şəkildə göndərməklə bəyan edə bilər.

Bir qədər də elektron bəyannəmə barədə məlumat vermək istərdim. Bu proses 2007-ci ildən başlayıb və ilkin mərhələdə yalnız Vergilər Nazirliyinin xüsusi Bəyannəmə Tərtibatı Proqramı (BTP) vasitəsilə oflayn qaydada həyata keçirilirdi. Sonrakı dövrlərdə sadələşdirilmiş vergi bəyannaməsinin onlayn qaydada təqdim etmək imkanı yaradılıb. Bəyannəmə prosesinin inkişafının daha bir təzahürü torpaq vergisinə şamil edilən bəyannamələrin vergi orqanları tərəfindən ilkin tərtibatı və növbəti mərhələdə vergi ödəyicisi tərəfindən təsdiqi mexanizminin iş salınmasıdır.

Daha bir yenilik mobil texnologiyalar sahəsində baş verib. 2015-ci ildən vergi ödəyiciləri Vergilər Nazirliyinin «195» Çağrı Mərkəzinə zəng edərək, sadələşdirilmiş vergi bəyannaməsinin vergi orqanına «ASAN imza» vasitəsilə daha rahat və sadə yolla təqdim edə bilirlər.

- Konsepsiyada inkişafına ayrıca önəm verilən Vergilər Nazirliyinin «195» Çağrı Mərkəzi yeni innovativ mexanizmlərin tətbiqi ilə seçilir...

- Xatırlatmaq istərdim ki, ayrı-ayrı dövlət orqanlarındakı analoji telefon-məlumat mərkəzlərini Vergilər Nazirliyinin «195» Çağrı Mərkəzinə inteqrasiya etməklə vahid nömrəli telefon-məlumat xidmətinin təşkili Konsepsiyada vergi ödəyicilərinə xidmətin inkişafında strateji hədəf kimi göstərilmişdi. Gərgin zəhmət nəticəsində Universal Çağrı Mərkəzinin yaradılması ilə istəyimizə nail ola bildik. Artıq sahibkarlar və vətəndaşlar vaxt itkisinə yol vermədən 195 nömrəsini yığmaqla biznesin qeydiyyatı, lisenziyalasdırma, mühasibat uçotu, vergilər, rüsumlar, gömrük rəsmiləşdirilməsi, sosial və digər icbari ödənişlər, əmək qanunvericiliyi, sosial müdafiə, pensiya təminatı və s. barədə bir mənbədən məlumat almaq imkanı əldə ediblər. Bundan başqa, Çağrı Mərkəzində bir sıra yeniliklər tətbiq olunub, vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətin spektri genişləndirilib. Məsələn, vergi ödəyiciləri vergi qanunvericiliyi və inzibatchılıqla barədə məlumatları müntəzəm əldə etmək istədikdə, ikitərəfli SMS xidmətinə abunə ola bilirlər. Qeyd edim ki,

2014-cü ildə abunəçilərə göndərilən SMS-lərin sayı 12.492 idisə, 2015-ci ildə bu rəqəm 19.730 olub.

Digər vacib məqam ondan ibarətdir ki, Çağrı Mərkəzi tərəfindən buraxılmış zənglər və ya vergi ödəyicisinin sifarişi əsasında əməkdaşlarımız tərəfindən vergi ödəyiciləri ilə əks-əlaqə saxlanılır, yəni heç bir müraciət cavabsız qalmır. 2014-cü ildə buraxılmış zənglər üzrə əks-əlaqənin sayı 4709, sifariş üzrə 412 olub. 2015-ci ildə isə bu göstəricilər, müvafiq olaraq, 5356 və 594 olub.

- Bu gün vergi qanunvericiliyi və inzibatchılıqla bağlı məlumatlandırma, maarifləndirmə və təbliğat işlərinin aparılması məsələsi xeyli aktuallaşıb. Bu işlər daha hansı forma və vasitələrlə aparılır?

- Vergi ödəyicilərinin məlumatlandırılması və maarifləndirilməsinin vacib vasitəsi kimi Vergilər Nazirliyinin internet portalını (www.taxes.gov.az), həmçinin sosial şəbəkələrdəki səhifələrini misal çəkmə bilərəm. www.taxes.gov.az ölkəmizin ən böyük dövlət orqanı portallarından biridir, informasiya texnologiyaları sahəsində dəfələrlə mükafatlarla layiq görülərək, birincilik qazanıb. Bununla yanaşı, Vergilər Nazirliyinin mətbu orqanlarının fəaliyyətini, digər kütləvi informasiya vasitələri ilə sıx əməkdaşlığı da qeyd etmək yerinə düşər. Məsələn, «Azad Azərbaycan» teleraudio yayım şirkəti ilə Vergilər Nazirliyinin birgə telelayihəsi olan həftəlik «İqtisadi zona» verilişinin əhəmiyyətini vurğulamaq istərdim. Bu iqtisadi-analitik proqram Azərbaycanda və dünyada baş verən ən vacib iqtisadi yenilikləri geniş tamaşaçı kütləsinə çatdırmaqla yanaşı, vergi qanunvericiliyi və inzibatchılıqla sahəsində atılan addımları, sahibkarlığın inkişafı və əlverişli biznes mühitinin formalaşdırılması prosesini dəstəkləyir.

Vergilər Nazirliyinin Təhsil Nazirliyi ilə əməkdaşlığı da real bəhrələr verir. Vergi orqanları kənd və qəsəbələrdə «Vergi dostları» şəbəkəsini təmsil edən müəllimlərlə sosial tərəfdaşlıq şəraitində vergi qanunvericiliyi və inzibatchılıqla dair məlumatların vergi ödəyiciləri, sadə vətəndaşlar arasında yayılmasını təmin edirlər. Yaşadığı ərazidə əhali arasında vergilərə dair məlumatlandırma, maarifləndirmə və təbliğat işlərini həyata keçirən, tətbiq olunan elektron xidmətlər barədə vergi ödəyicilərinin məlumatlandırma, uşaqlar və gənclərə vergilərin əhəmiyyətini izah edən, orta məktəb şagirdləri üçün nəzərdə tutulmuş vergilərə aid dərs vəsaitlərinin tədrisinə köməklik göstərən «vergi dostları»na vergi orqanlarının, ilk növbədə, xidmət strukturlarının əməkdaşları tərəfindən zəruri maddi-texniki dəstəklə yanaşı, metodiki izahatlar verilir. 2014-cü və 2015-ci illərdə keçirilmiş 258 tədbirdə 5262 «vergi dostu»na müvafiq metodiki dəstək göstərilmişdir. Təbii ki, maarifləndirmə və məlumatlandırma sahəsində fəaliyyətimiz yalnız sadaladıqlarımızla məhdudlaşmır. Təşkil etdiyimiz müxtəlif müsabiqələr, bilik yarışları da bu baxımdan xüsusi əhəmiyyət daşıyır.

- Vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin inzibatchılığının inkişafı xidmətlərin davamlı təkmilləşdirilməsini tələb edir. Bu istiqamətdə hansı işlər görülür?

- Başlıca məqsədlərimizdən biri məkan, vaxtdan, əməkdaşın və vergi ödəyicisinin kimliyindən, digər subyektiv amillərdən asılı olamayaraq, vergi ödəyicilərinə xidmətlərin eyni şəkildə, eyni səp-kidə, eyni səviyyədə göstərilməsinin təmin etməkdir. Bunun üçün «Vergi ödəyicilərinə

xidmətlərin vahid standartları» müəyyən olunub.

Vergi orqanlarına telefonla, yaxud şəxsən müraciət edən şəxsləri «195» Çağrı Mərkəzinin və xidmət mərkəzlərinin təmsilçiləri qarşıladıqları üçün onların davranışı, rəftarı Vergilər Nazirliyi barədə ilk təəssürat yaradır. Bunu nəzərə alaraq, həmin mərkəzlərin əməkdaşları tərəfindən göstərilən xidmətlərin səviyyəsinin bir qədər də artırılması məqsədilə müvafiq qaydalar hazırlanıb. Vergi ödəyicilərinə üzbəüz və telefon vasitəsilə xidmət göstərən əməkdaşların fəaliyyəti daim nəzarətdə saxlanılır, xidmətlərin müəyyən olunmuş standartlara və qaydalara uyğunluğu mütəmadi yoxlanılır, əməkdaşlar qiymətləndirilir, istər vergi qanunvericiliyində və inzibatchılığında, istərsə də kadr potensialında aşkar edilən zəif tərəflərin aradan qaldırılması istiqamətində əməli tədbirlər həyata keçirilir. Təkcə 2015-ci ildə xidmət mərkəzlərinin 160 təmsilçisinin qiymətləndirilməsi nəticəsində 29 əməkdaşla bağlı məsuliyyət, 31 nəfərə isə həvəsəndirmə tədbirinin görülməsi təklif olunub, distant təhsil formasında 188 əməkdaş tədris kurslarına cəlb edilib.

- Qarşıdakı dövrdə vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin təkmilləşdirilməsi istiqamətində daha hansı addımların atılması nəzərdə tutulur?

- Hazırda «Fiziki şəxsin onlayn qeydiyyatı» və «Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi» kimi elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi üzərində işlərimiz davam edir. Dəyişiklik nəticəsində vergi ödəyiciləri hər iki xidmətdən Çağrı Mərkəzinə zəng etməklə yararlanırlar biləcəklər.

2016-cı ildən «İqtisadi zona» verilişinin radio formatının yayımına da başlamaq niyyətdəyik. Vergi ödəyiciləri hər həftə bir saat ərzində canlı yayımda suallarını SMS vasitəsilə interaktiv qaydada göndərərək, nazirliyin rəsmi nümayəndəsindən cavab ala biləcəklər. Proqramlarda Vergilər Nazirliyinin rəsmilərinin və ekspertlərin çıxışları da nəzərdə tutulur.

Xüsusi olaraq, «Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyinə resurslardan optimal istifadə olunması və vergi ödəyicilərinə keyfiyyətli xidmətlərin göstərilməsində dəstək» Tvinning layihəsini də qeyd etmək yerinə düşər. Artıq layihə üzərində işə başlanmışdır, İOTA tərəfindən dəvət edilmiş ekspertin və Avropa İttifaqının Azərbaycan Respublikasındakı Nümayəndəliyinin əməkdaşlarının iştirakı ilə bu sahədə mövcud vəziyyəti və istənilən nəticəni özündə əks etdirən tvinning layihəsinin «fişi» (xüsusi sifarişi) hazırlanmışdır. Onu da bildirim ki, İspaniya və Fransanın birgə təklifi elan olunmuş tendərdə qalib gəlib.

Ümumi müddəti 27 ay, büdcəsi isə 1,3 milyon avro məbləğində müəyyən olunan layihə 4 əsas komponentdən ibarətdir:

- vergi ödəyicilərinə xidmət prosesləri üzrə davamlı İnkişaf Proqramının yaradılması;

- xidmətlərə tələbatın müəyyənləşdirilməsi və idarə olunması;

- vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin əsas fəaliyyət göstəricilərinin müəyyən edilməsi və mövcud göstəricilərinin təkmilləşdirilməsi;

- qabaqcıl metodologiyalara əsaslanaraq, bütün xidmət kanalları üzrə səmərəliliyin artırılması üçün məlumatların təhlili mexanizmlərinin yaradılması.

- Tvinning layihəsinin yerinə yetirilməsi nəticəsində təhlil əsaslı xidmət yaradılacaq.