



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

**2019-cu ilin Fevral ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

## ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2019-CU İLİN FEVRAL AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **52677** (2019-cu il üzrə **149574** zəng) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **43860** (2019-cu il üzrə **125091** zəng) *zəng* daxil olmuş, onlardan **38063** (2019-cu il üzrə **93198** zəng) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2193** (2019-cu il üzrə **3051** zəng), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1903** (2019-cu il üzrə **2273** zəng) olmuşdur.

Cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin **5 580**-i 10 saniyədən çox gözləyərək dəstəyi asmış (itirilmiş), həmin zənglərin **3 206** ədədi özü gün ərzində zəng edərək müvafiq xidmət almış, **1 603** ədədi ilə təmsilçi tərəfindən əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **761** ədədi ilə 3 dəfə cəhd edilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 12 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 1 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır. Nəticədə **42171** (2019-cu il üzrə **102181**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1398** (2019-cu il üzrə **2644**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **68,21%** (2019-cu il üzrə **63,58%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,70 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96,4 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **83,06 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2256** (2019-cu il üzrə **7003**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3506** (2019-cu il üzrə **8141**), zəng sifariş etmək üçün **602** (2019-cu il üzrə **1741**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **75026** (2019-cu il üzrə **299798**) SMS göndərilmişdir:

- Təhlillərə əsasən **45977** (2019-cu il üzrə **214242**)
- İkitərəfli sms xidməti üzrə **29049** (2019-cu il üzrə **85556**)

## Fevral ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

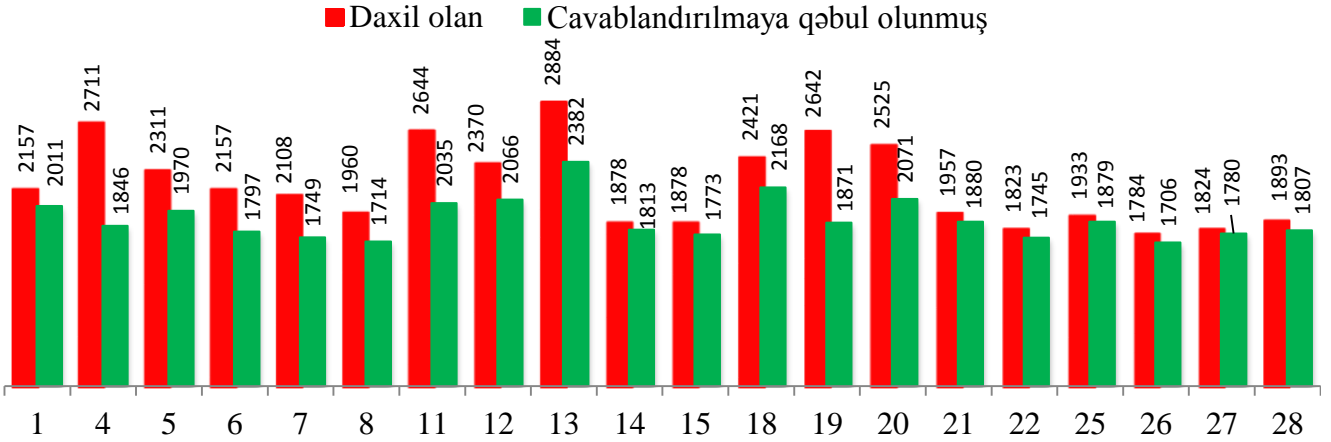
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		51,58%	22624	43860			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		86,78%	38063	43860			Min 90%
8.2.	<i>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</i>						
8.2.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B <sub>10saniyə</sub>			
		28,91%	1613	5580			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		60,98%	50	82			
8.9.	<i>Əks əlaqə səviyyəsi</i>						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B <sub>10saniyə</sub>	
		100%	1613	3206	761	5580	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	
		100%	50	8	24	82	Min 90%
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B	D			
		12,72%	5580	43860			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		13,22%	5797	43860			

8.4	<b>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>				
8.4.1.	Ümumilikdə	<b>Gümumi</b>	M	C	
		<b>00:01:12</b>	882:32:58	43860	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>Gcavablandırılmış</b>	M	C	
		<b>00:01:06</b>	699:05:32	38063	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>Gitirilmiş</b>	M	B	
		<b>00:01:54</b>	183:27:26	5797	
8.5.	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	M	S	
		<b>00:04:01</b>	2552:11:47	38063	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	M	S	
		<b>3,2</b>	2794	863	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>14,6</b>	4065	278	Max 15 gün
8.6.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</b>	<b>H</b>	N	Q	
		<b>100%</b>	1138	1138	Min 99,9%
8.7.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</b>	<b>MÇ</b>	M	Q	
		<b>3,68%</b>	1398	38063	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>38,48%</b>	538	1398	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>27,25%</b>	381	1398	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>11,23%</b>	157	1398	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>18,67%</b>	261	1398	
8.7.5.	Digər	<b>4,01%</b>	56	1398	
8.7.6.	Anonim	<b>0,36%</b>	5	1398	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>81,46%</b>	703	863	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>13,44%</b>	116	863	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>5,10%</b>	44	863	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	<b>3,13%</b>	26	863	
8.8.3.2	<i>RVID</i>	<b>1,03%</b>	9	863	
8.8.3.3	<i>DQUND</i>	<b>0,70%</b>	6	863	
8.8.3.4	<i>İTD</i>	<b>0,12%</b>	1	863	
8.8.3.5	<i>HD</i>	<b>0,12%</b>	1	863	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		<b>87,70%</b>	37407	42655	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		<b>80,36%</b> <b>96,43%*</b>	45	56	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		<b>83,06%</b>	24916,87	30000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		80,67%	242	300	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Y <sub>fakt</sub>	Y <sub>proq</sub>
		<b>92,49%</b>	<b>7,51%</b>	2552:11:47	2759:20:30
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		<b>99,73%</b>	00:29:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	<b>39,44%</b>	142	360	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

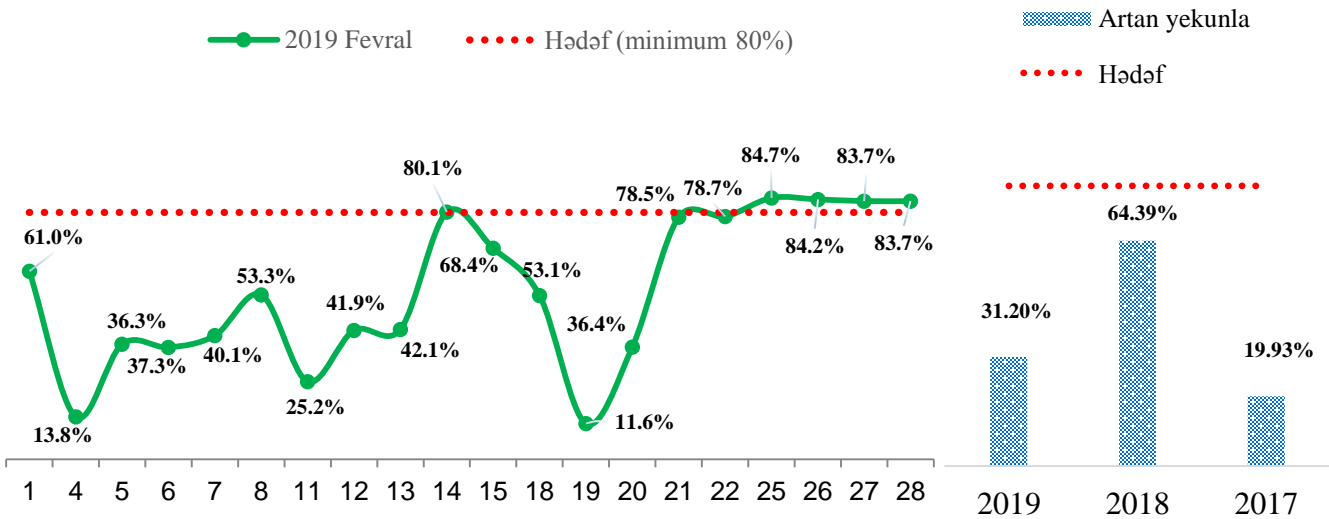
2019-cu ilin fevral ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **43860** zəng daxil olmuş, onlardan **38063** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

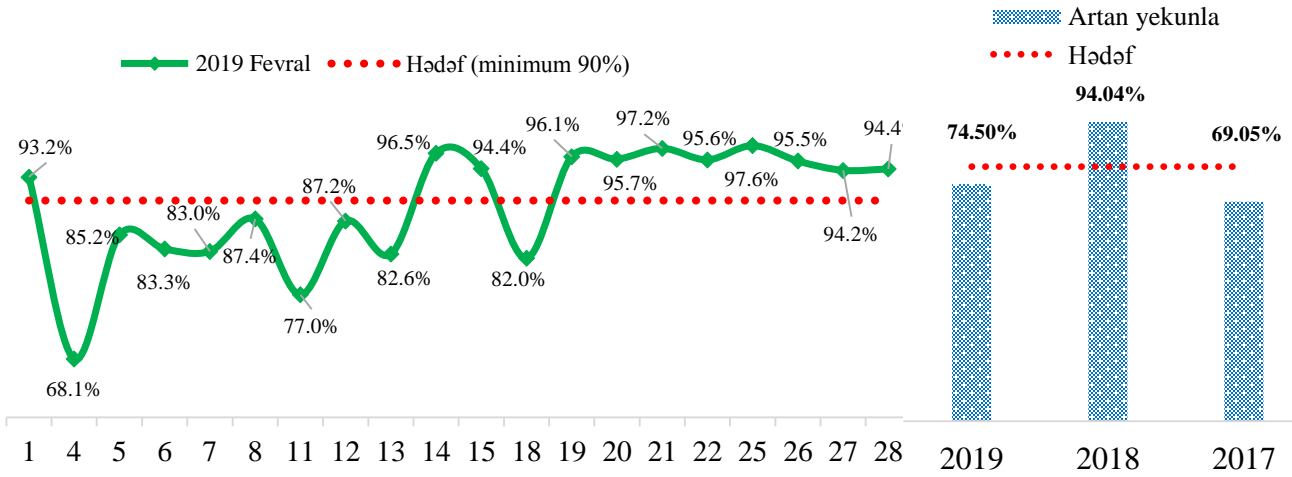
### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin Fevral ayı üzrə xidmət səviyyəsi 51,58% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

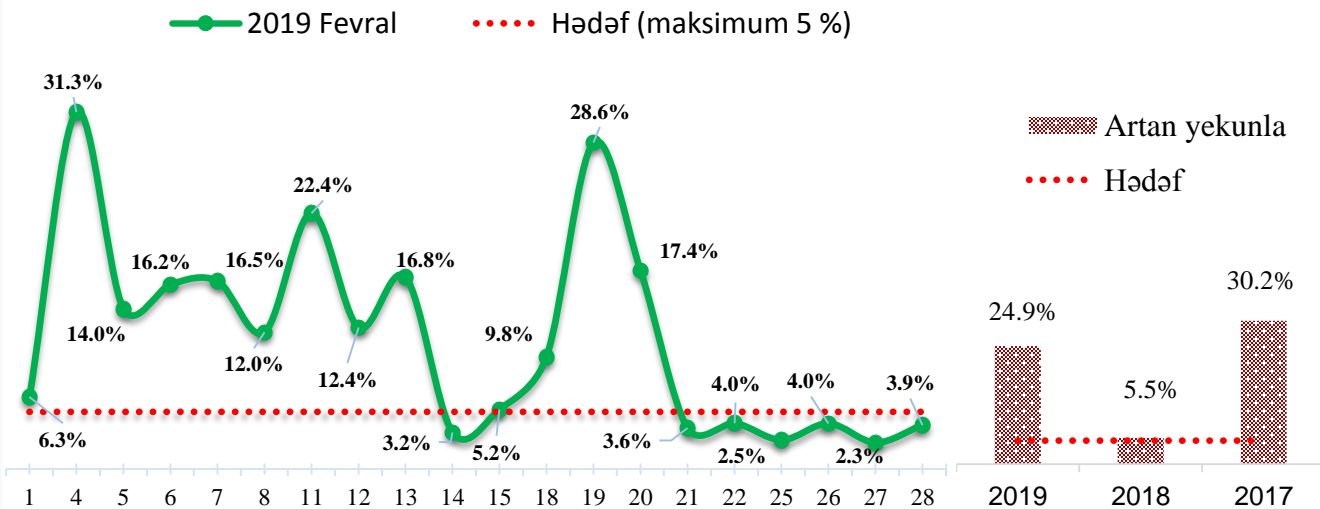
2019-cu ilin Fevral ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 86,78 % olmuşdur.



## Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Fevral ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 64 olmuşdur.

2019-cu ilin Fevral ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 12,72 % olmuşdur.

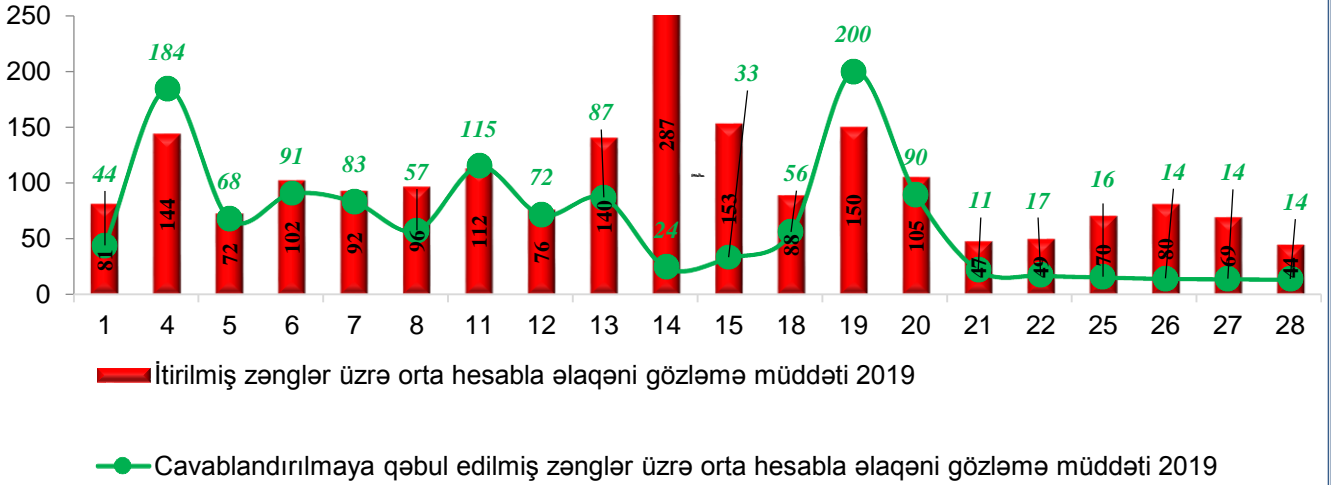




## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

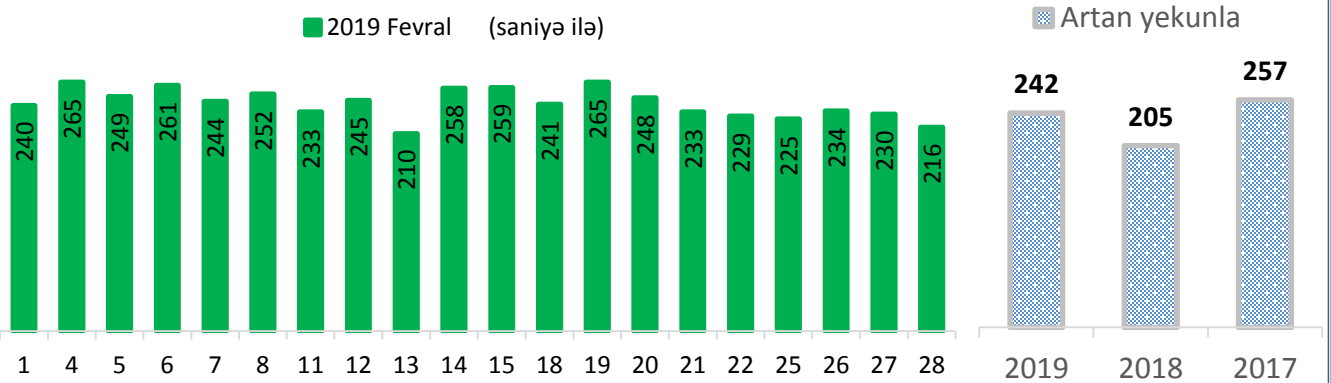
Fevral ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 6 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 54 saniyə olmuşdur.

### Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

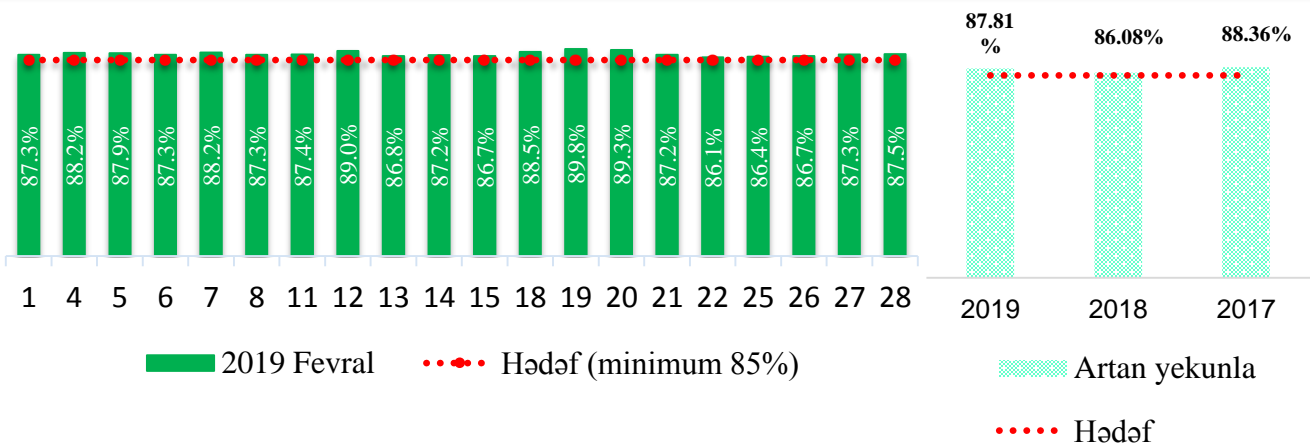
2019-cu ilin Fevral ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 1 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,1 gün olmuşdur.



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

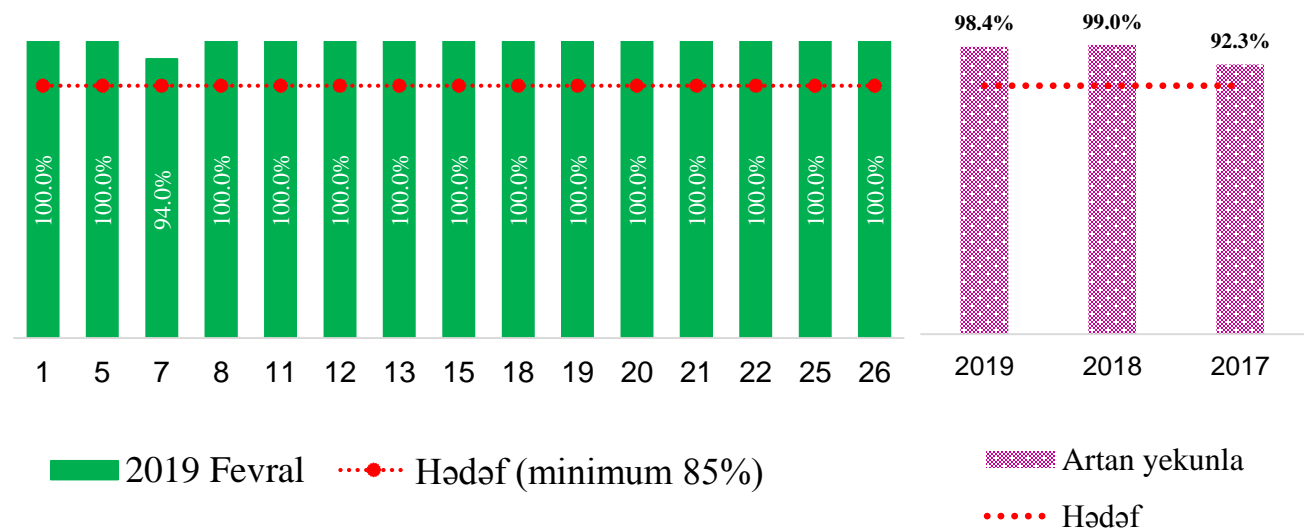
2019-cu ilin Fevral ayı üzrə bu göstərici 87,70 % olmuşdur.





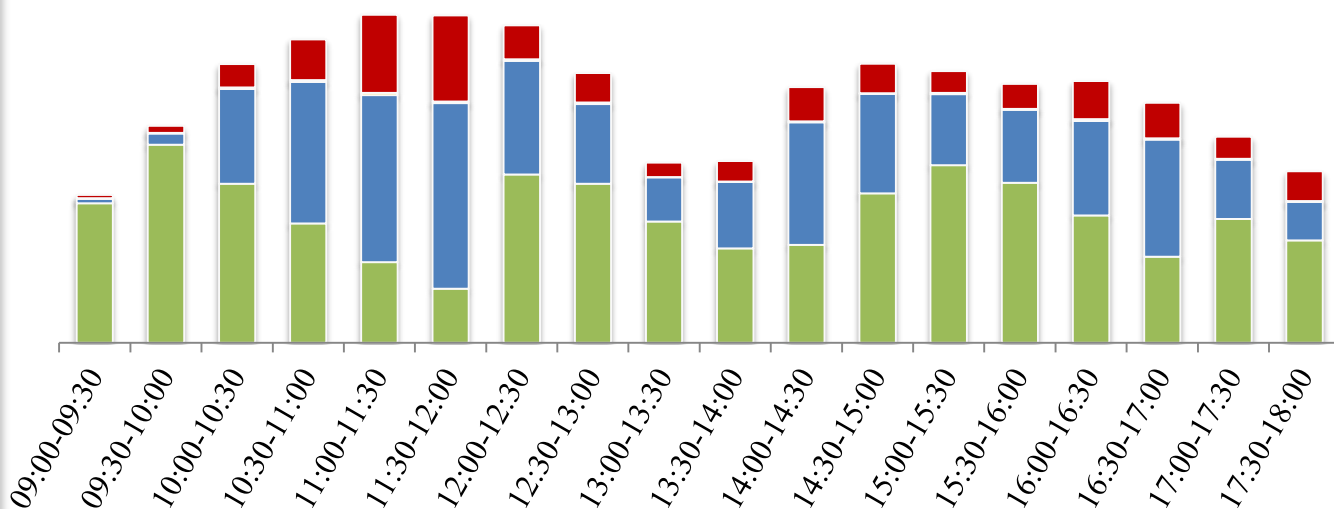
### Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin Fevral ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 3487-nə sorğu göndərilmiş və 56 zəng (1,6%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 11-i (19,6%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 9-nun dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 2 zəng üzrə əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.



Qeyd: \* Göstərilən cədvəldə iş günü olan digər günlərdə texniki nasazlıq səbəbindən xidmətdən razıqalma faizini ölçmək mümkün olmamışdır.

## Fevral ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



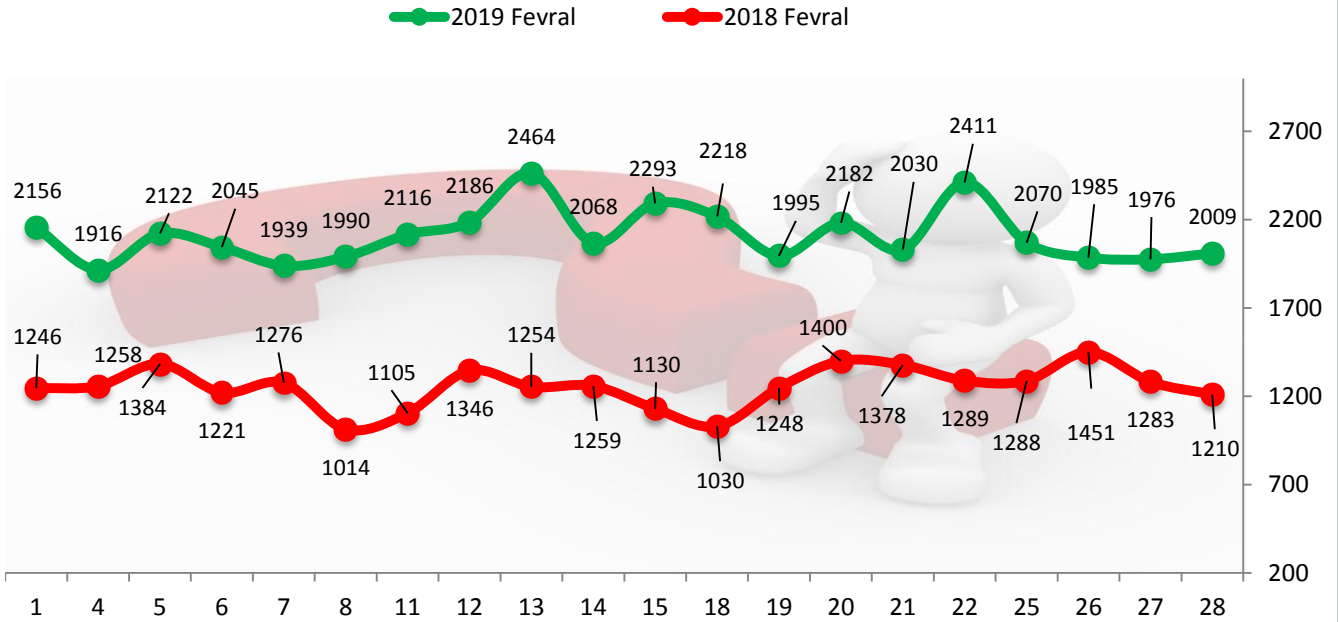
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

## Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Fevral ayı faizlə	Fevral ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	68,11%	29872
Mobil telefonlardan	30,08%	13194
Respublikanın digər regionlarından	1,81%	794

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin Fevral ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **42171** (2019-cu il üzrə **102181**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Fevral ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **68,21%** (2019-cu il üzrə **63,58%**) çoxdur.

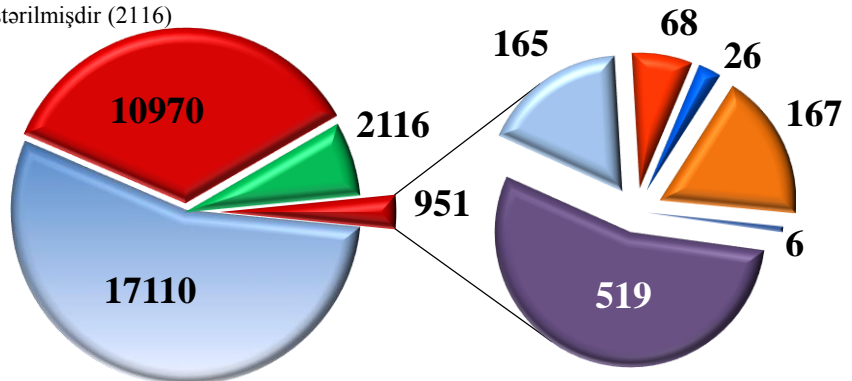


Fevral ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 97,96%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 2,04%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

## Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglərlə bağlı görülmüş işlər barədə

2019-cu ilin Yanvar-Fevral ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 31147 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (17110)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (10970)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2116)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (951)
- Az yaşlı (2)
- Cavab verən olmamışdır (519)
- Kim olduğu bilinmir (165)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (68)
- Yanlış zəng (26)
- Yerində deyil (167)



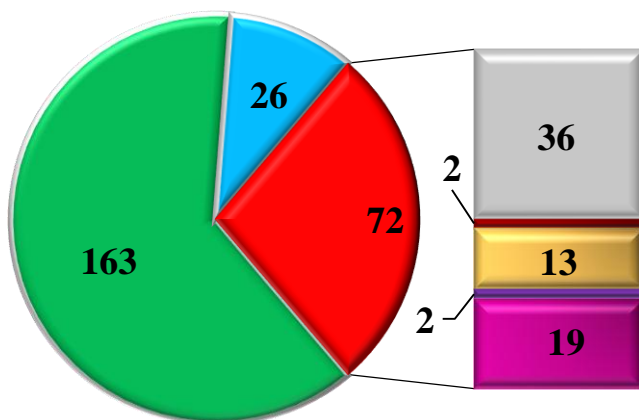
2019-cu ilin Fevral ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5580 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 3206-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 1613-ü ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 761-nin isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

### Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin Yanvar-Fevral ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 1741 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 261 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (163)
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (26)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (72)
- Cavab verən olmamışdır (36)
- Yalnız zəng (2)
- Yerində deyil (13)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (2)
- Kim olduğu bilinmir (19)

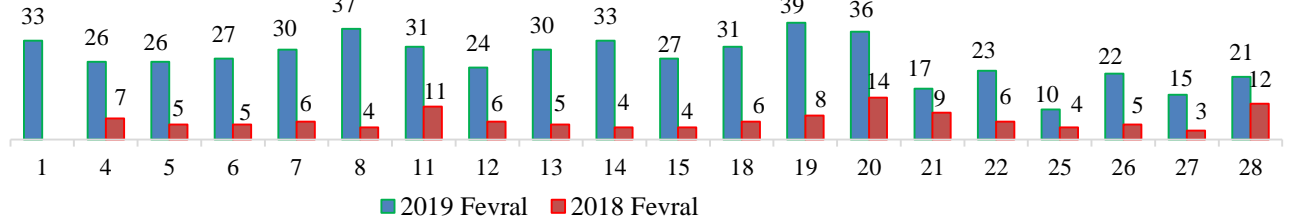


## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin Fevral ayı ərzində **1398** (2019-cu il üzrə **2644**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,3 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,8 dəfə**) çoxdur.

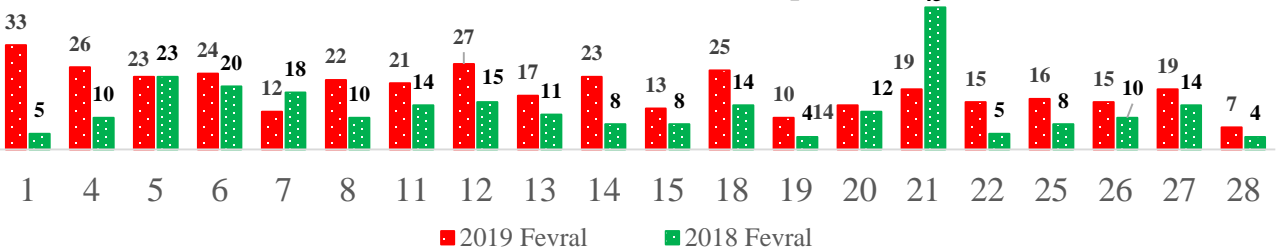
2019-cu ilin Fevral ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **538** (2019-cu il üzrə 1146) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Vergi Məcəlləsinə edilmiş dəyişikliklər və məcburi dövlət sosial sığorta və işsizlikdən sığorta haqları ilə bağlı daxil olan müraciətlər səbəbindən “mürəkkəb sual” kateqoriyasında tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **4,3 dəfə** (2018-ci illə müqayisədə 3,8 dəfə) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin Fevral ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **381** (2019-cu il üzrə 674) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **47,7%** (2018-ci illə müqayisədə 9,7% az) çoxdur.

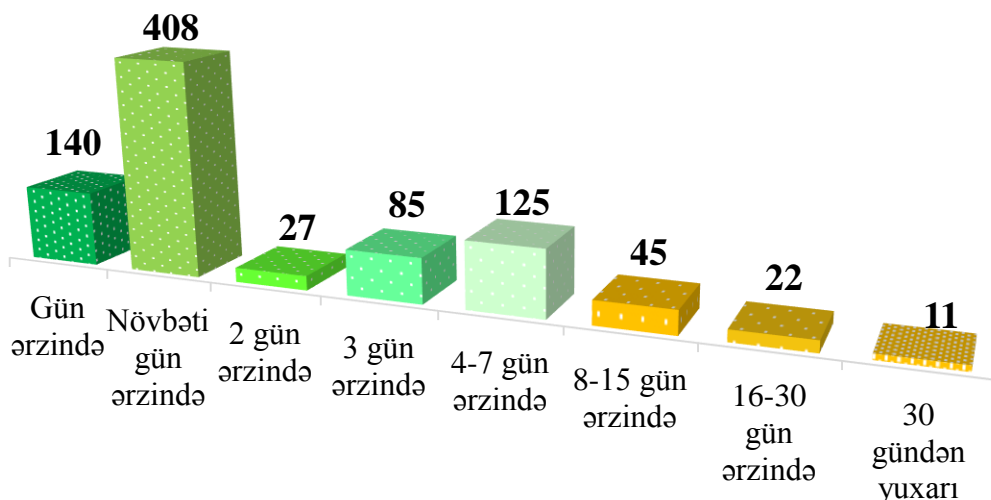
### Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin Yanvar-Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 1682 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 1381-u daxili resurslar hesabına, 174-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 89-u Vergi siyasəti departamentinə, 19-u Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 10-u Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 8-i İqtisadi təhlil departamentinə, 1-i Hüquq departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,2 gün** (2019-cu il üzrə 3,5 gün) olmuşdur.

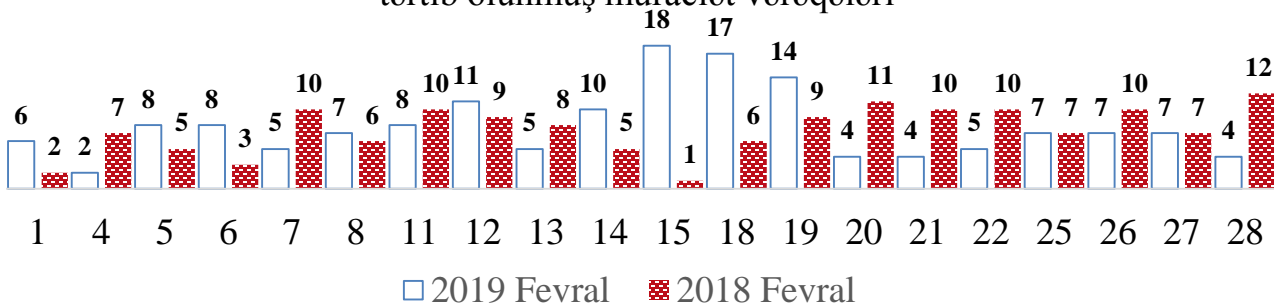
2019-cu ilin Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin Fevral ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **157** (2019-cu il üzrə 295) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **6,1%** (2018-ci illə müqayisədə 18,5%) çoxdur.

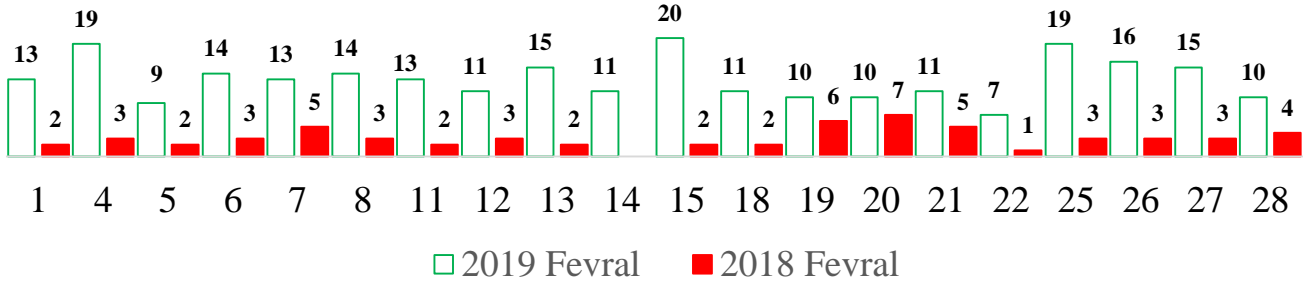
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında fevral ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **59** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin Fevral ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **261** (2019-cu il üzrə 431) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **4,3 dəfə** (2018-ci illə müqayisədə 3,7 dəfə) çoxdur.

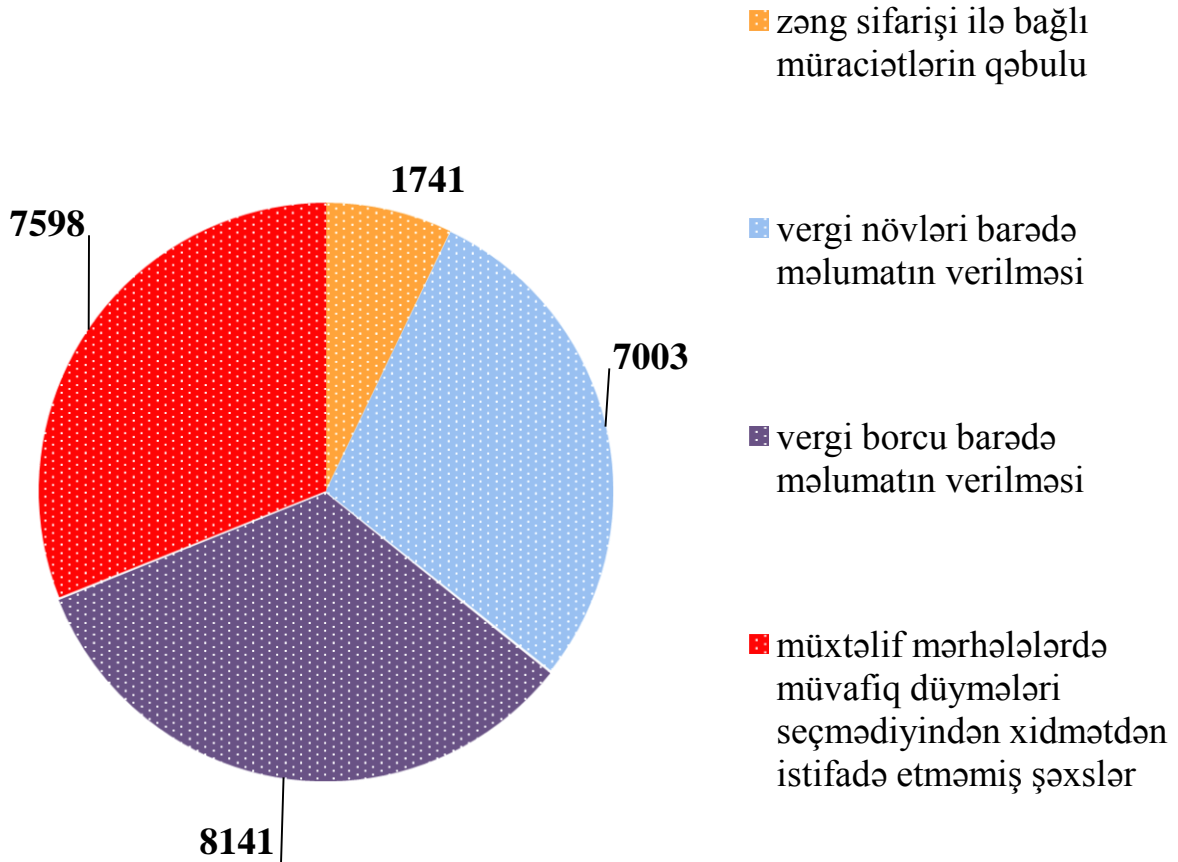
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin Fevral ayı ərzində **11** sayda təklif qəbul edilmişdir.

**Səsli menyü vasitəsilə göstərilən xidmət barədə**

2019-cu ilin Yanvar- Fevral ayı ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 24483 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:





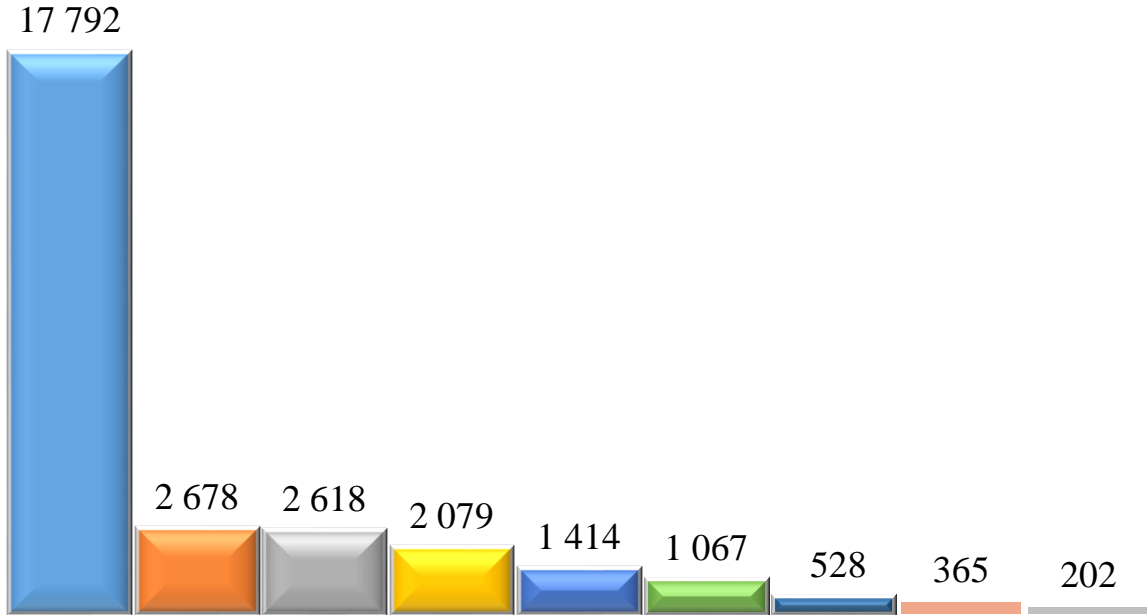
*Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı*

Xidmətlər	2019 Fevral	2018 Fevral
Vergi borcları barədə	3506	2544
Vergi növləri barədə	2256	1629
Zəng sifarişi	602	455

**Mesaj xidməti barədə**

2019-cu ilin Fevral ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **45977** yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən SMS-lərdən **25453-ü (55,3%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin fevral ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **29049** (2019-cu il üzrə 85556) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

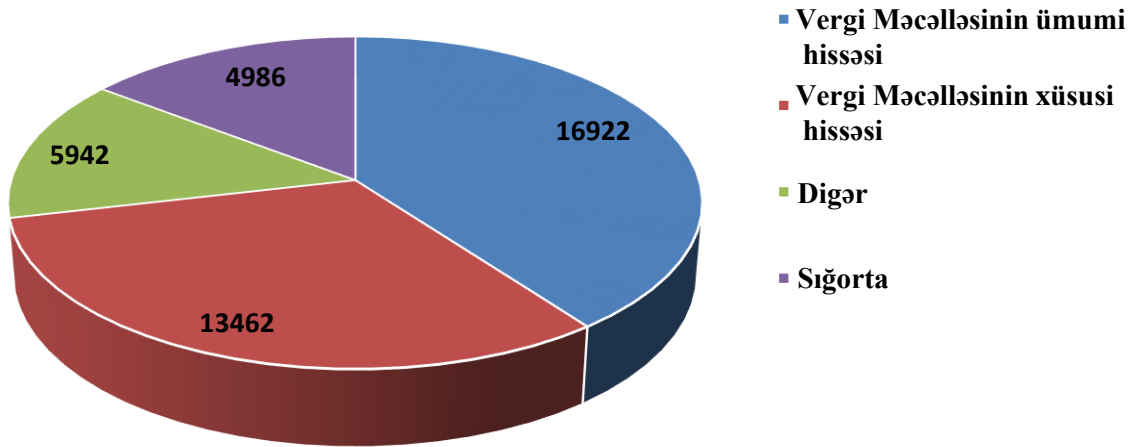


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

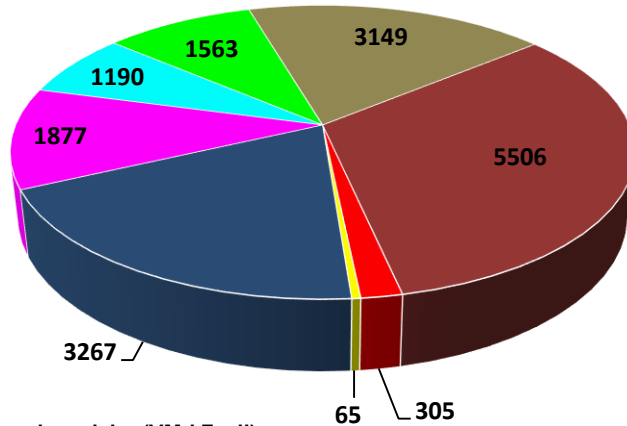
## Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə fevral ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 16658 ədəd (67,6%) artaraq 41311 olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

### Müraciətlərin istiqamətləri

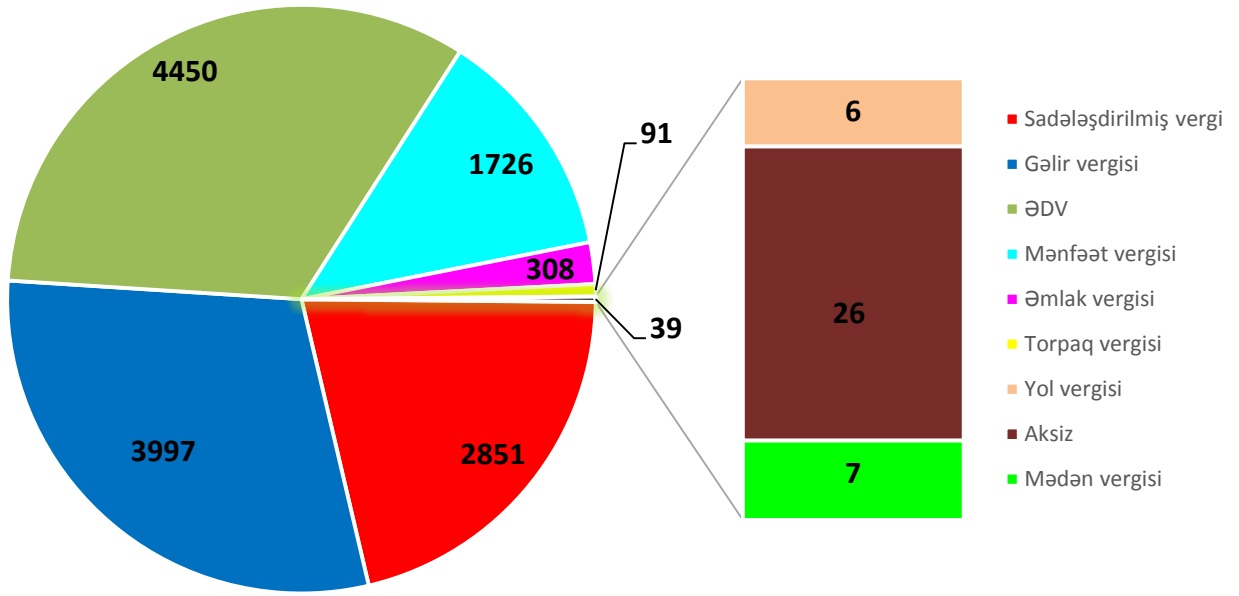


### Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

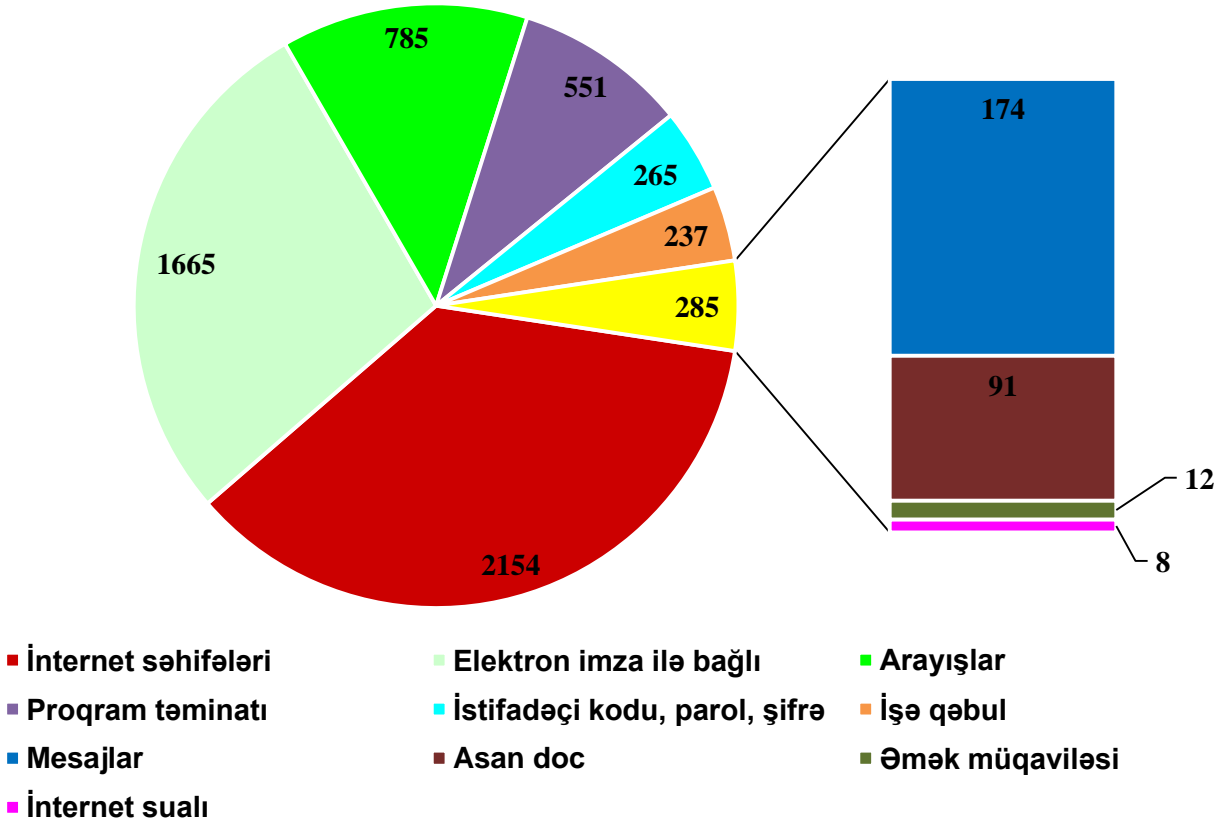


- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar (VM-I Fəsil)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)
- Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)
- Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)
- Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-VII Fəsil)
- Şəxsi hesab vərəqəsi

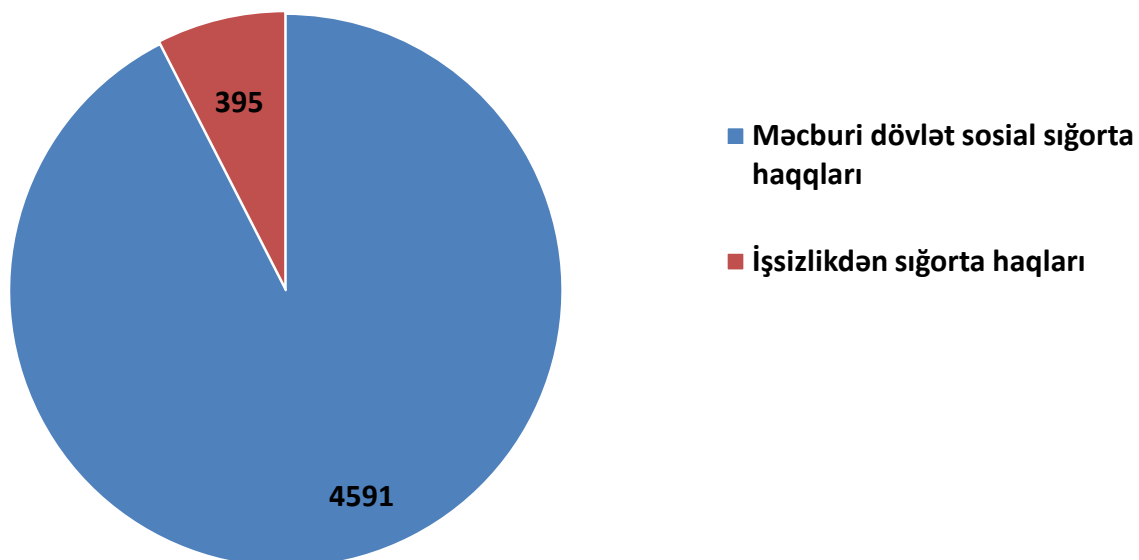
## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



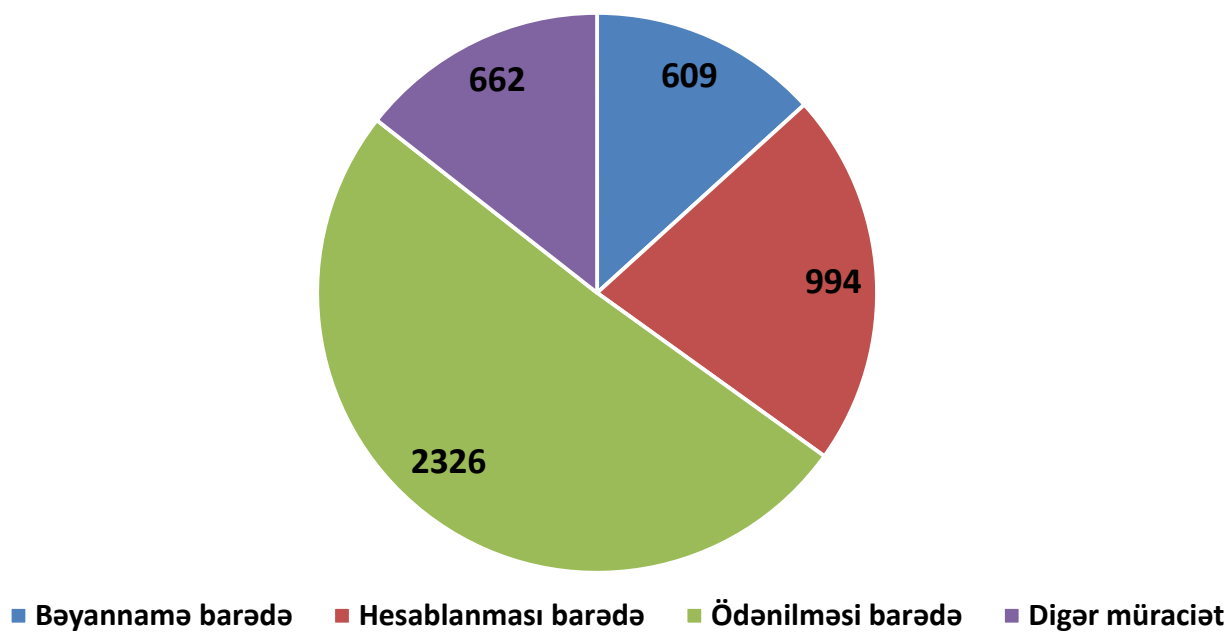
## Digər müraciətlərin istiqamətləri



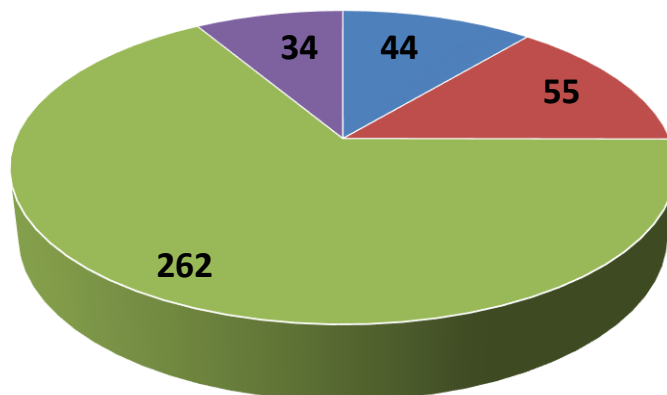
## Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



## Məcburi dövlət sosial sığorta haqqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



## İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



■ Bəyannamə barədə ■ Hesablanması barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət