



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

**2020-ci ilin Yanvar ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

## ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2020-Cİ İLİN YANVAR AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **107911 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **62542 zəng** daxil olmuş, onlardan **38250 zəng** canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **3475**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2125** olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **5 dəqiqə 23 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 25 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **47946** sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1721** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **89,75 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,68 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **79,1 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **3289**, vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4917**, zəng sifariş etmək üçün **1171** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **510368** SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **401204**
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **54673**
- Oxunmamış məktublarla bağlı **54491**

## Yanvar 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			Min 80%
		10,14%	6343	62542			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		61,16%	38250	62542			
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>			
		5,68%	1347	23721			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		50,00%	93	186			
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>	Min 90%
		42,35%	1347	7594	1106	23721	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	93	12	81	186	
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			Max 5%
		37,93%	23721	62542			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		38,84%	24292	62542			

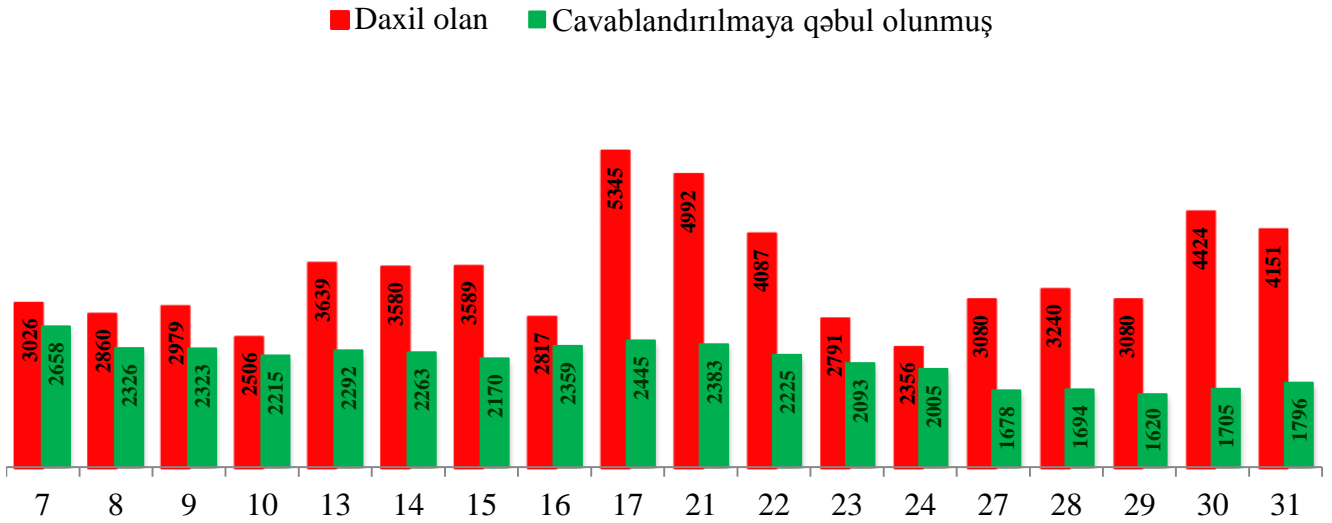
**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

		<b>Gümumi</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	
8.4.	Ümumilikdə	00:04:50	5032:03:24	62542	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> cavablandırılmış	<b>M</b>	<b>C</b>	
		00:05:23	3427:27:01	38250	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> itirilmiş	<b>M</b>	<b>B</b>	
		00:03:58	1604:36:23	24292	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		00:05:25	3448:38:41	38250	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		<b>3,93</b>	4395	1117	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti				
		<b>17,59</b>	7915	450	Max 15 gün
8.6.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</b>	<b>H</b>	<b>N</b>	<b>Q</b>	
		100%	1567	1567	Min 99,9%
8.7.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</b>	<b>MÇ</b>	<b>M</b>	<b>Q</b>	
		<b>4,50%</b>	1721	38250	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>61,2%</b>	1053	1721	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>7,2%</b>	124	1721	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>7,4%</b>	127	1721	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>20,1%</b>	346	1721	
8.7.5.	Anonim	<b>0,1%</b>	1	1721	
8.7.6.	Digər	<b>4%</b>	70	1721	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	96,9%	1082	1117	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	2,60%	29	1117	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	0,50%	6	1117	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	0,50%	6	1117	
<b>8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</b>					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		89,75%	53843	59994	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		91,30    97,68*	11513	12610	Min 85%
<b>8.13. Xidmətin keyfiyyəti</b>					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümumi	T	M	
		79,1%	25788	32600	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		61,5%	201	327	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Yfakt	Yproq
		99,05%	-0,95%	3448:38:41	3448:38:41
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y	A1	A2	
		99,94%	0:06:00	162:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	9,57%	31	324	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

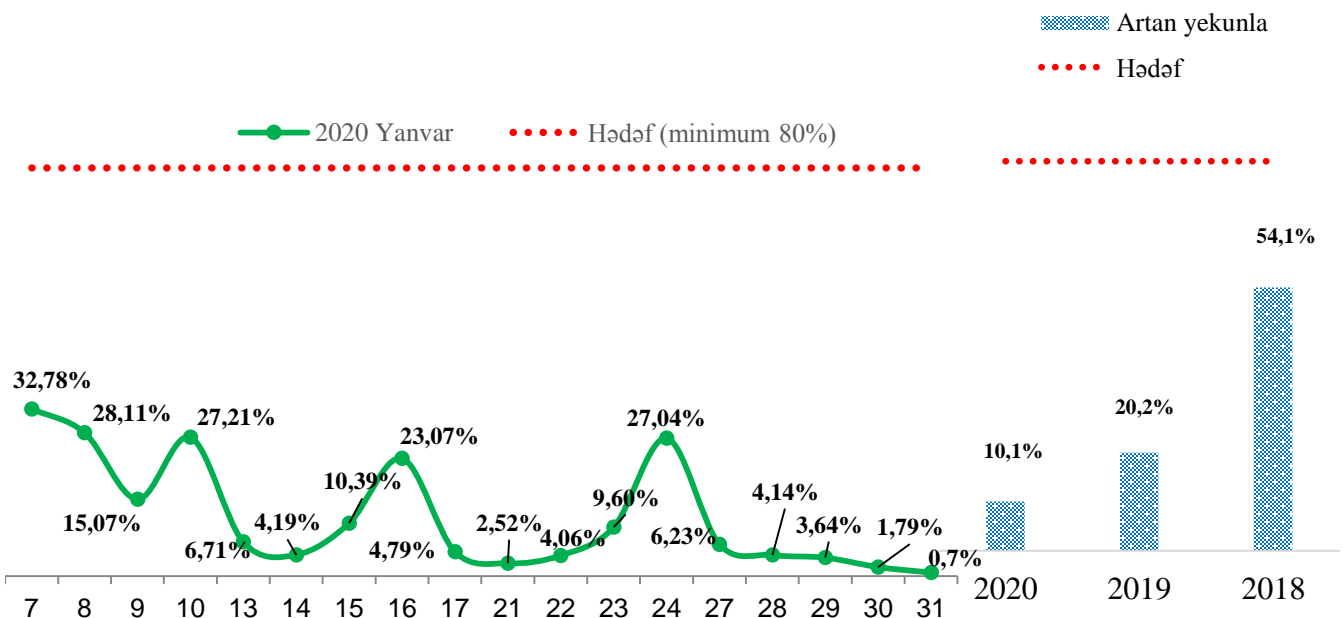
2020-ci ilin yanvar ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **62542** zəng daxil olmuş, onlardan **38250** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

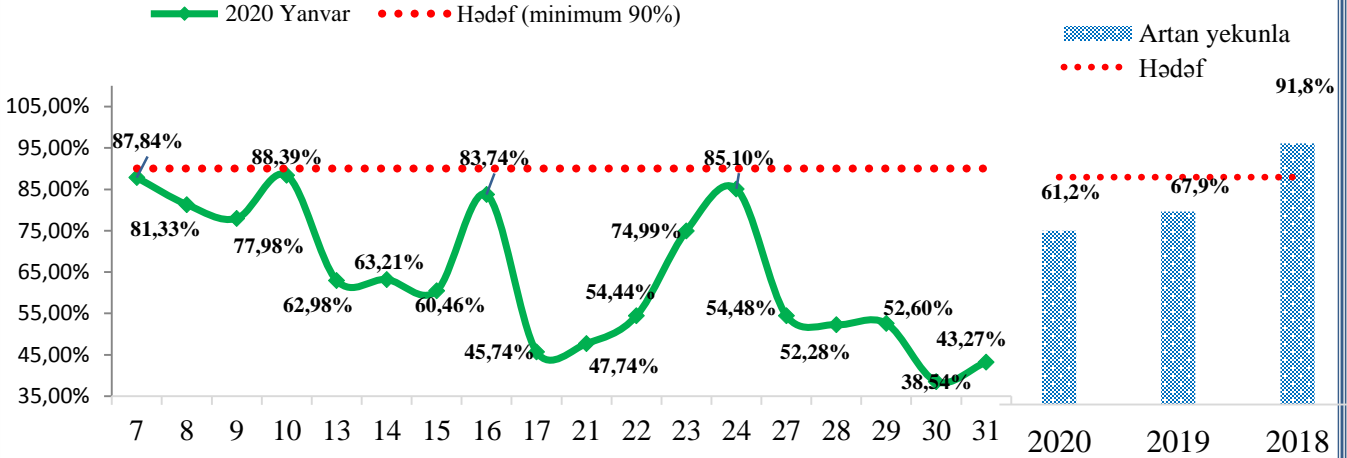
### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin yanvar ayı üzrə xidmət səviyyəsi 10,14% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

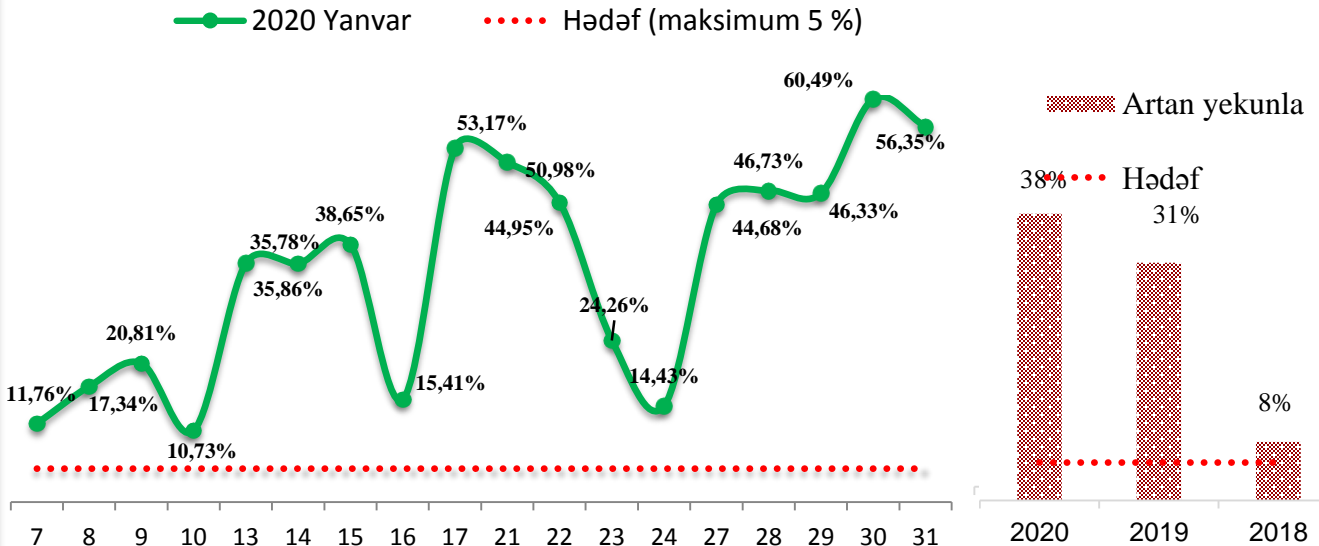
2020-ci ilin yanvar ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 61,16% olmuşdur.



## 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. Yanvar ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **143** olmuşdur.

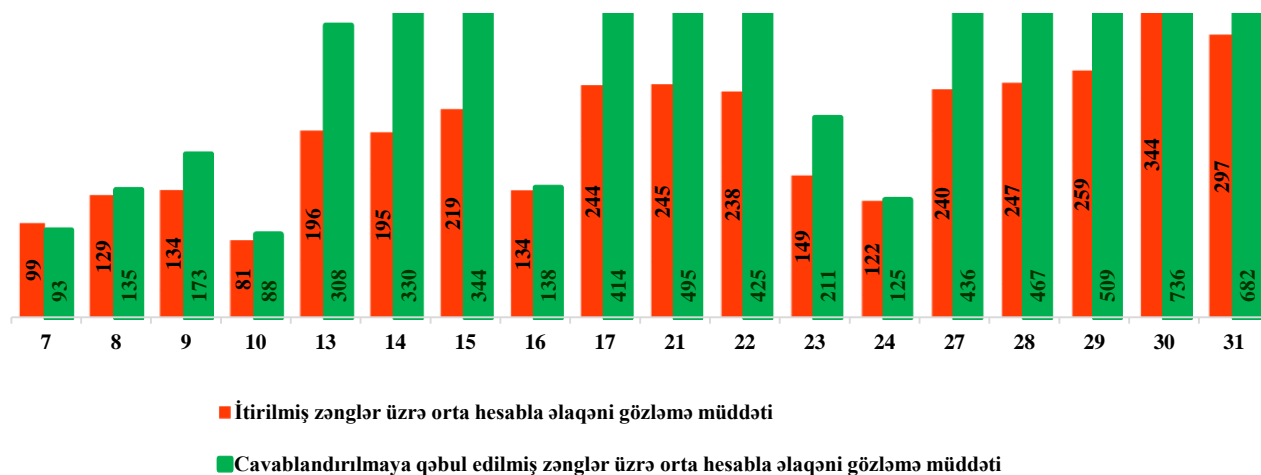
2020-ci ilin yanvar ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 37,93 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

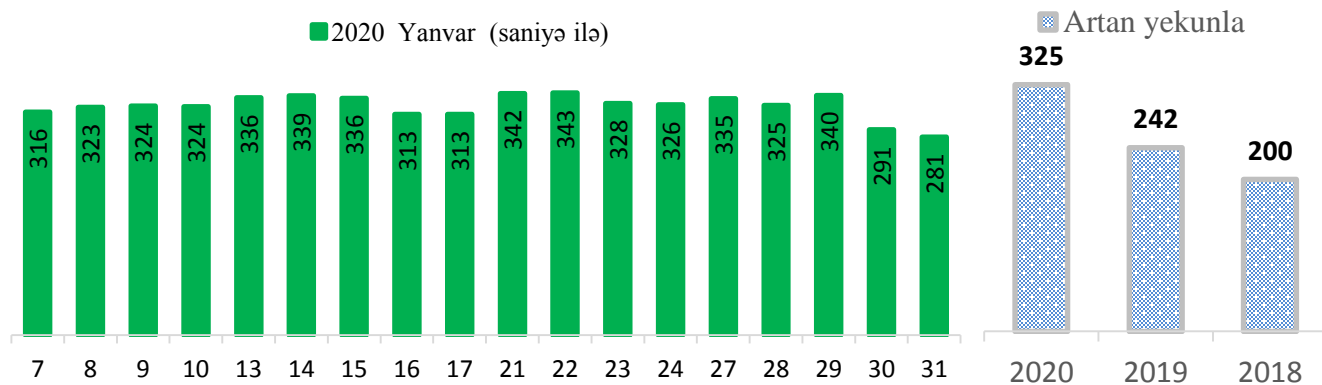
2020-ci ilin yanvar ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 5 dəqiqə 23 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 3 dəqiqə 58 saniyə olmuşdur.

### Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

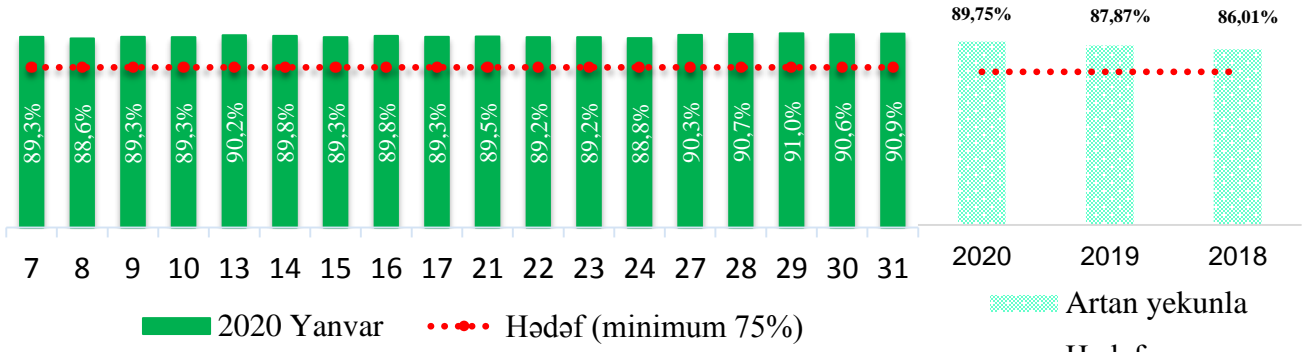
2020-ci ilin yanvar ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 25 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,93 gün olmuşdur.





## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

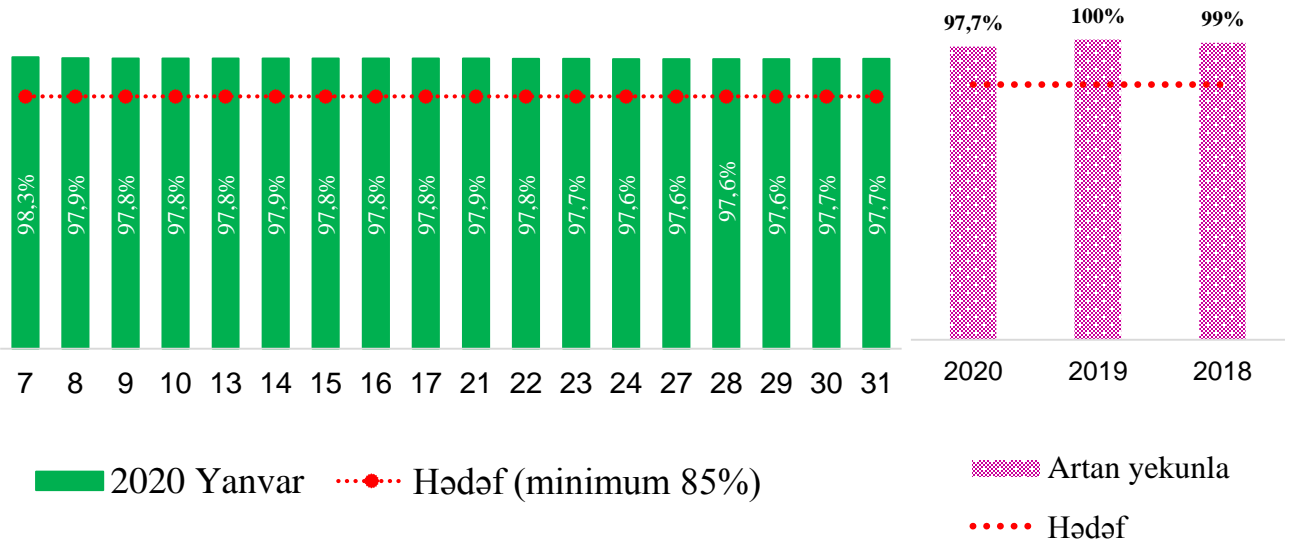
2020-cu ilin yanvar ayı üzrə bu göstərici 89,75% olmuşdur.



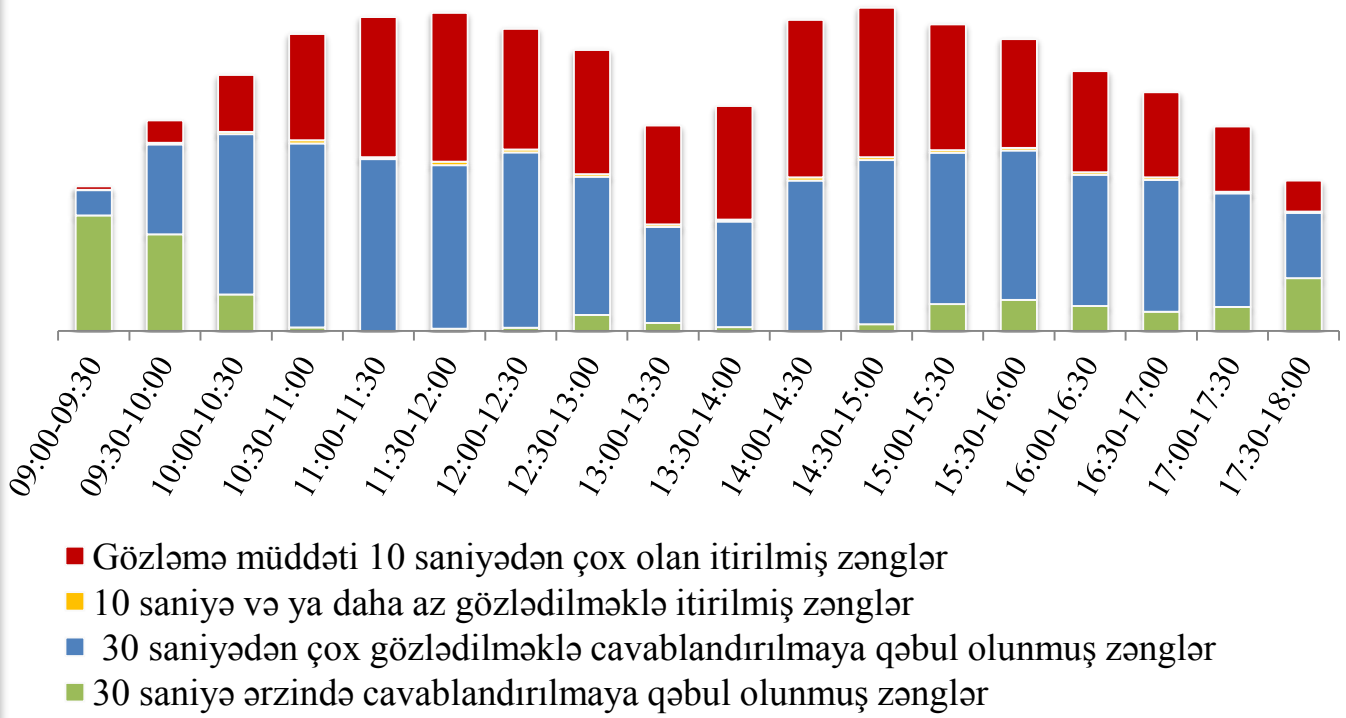
## Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin yanvar ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 36824-nə sorğu göndərilmiş və 12610 zəng (34,24%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1097-i (8,7%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 804-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 293 zəng (2,3%) üzrə müvafiq işlər aparılmışdır.

2020-ci ilin yanvar ayı üzrə bu göstərici 97,68% olmuşdur.



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

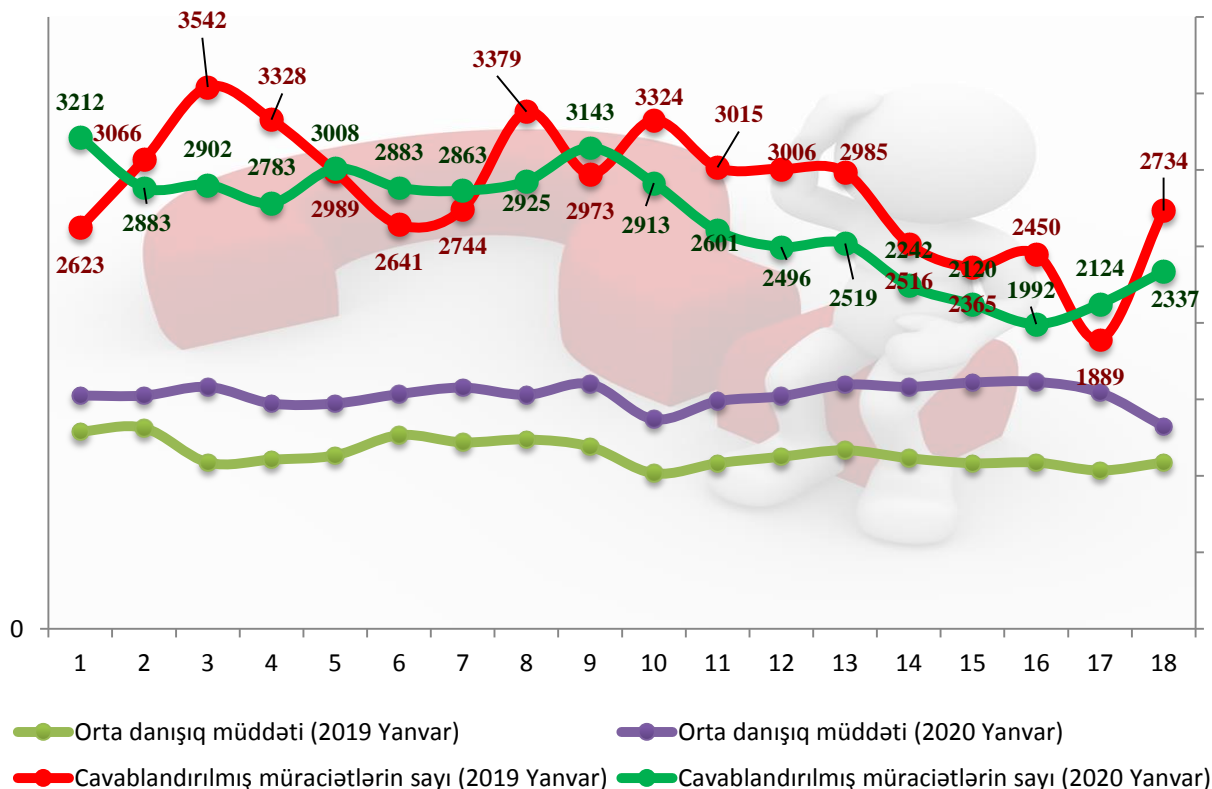


## Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Yanvar ayı faizlə	Yanvar ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	67,32%	42105
Mobil telefonlardan	31,10%	19448
Respublikanın digər regionlarından	1,58%	989

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin yanvar ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **47946** sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



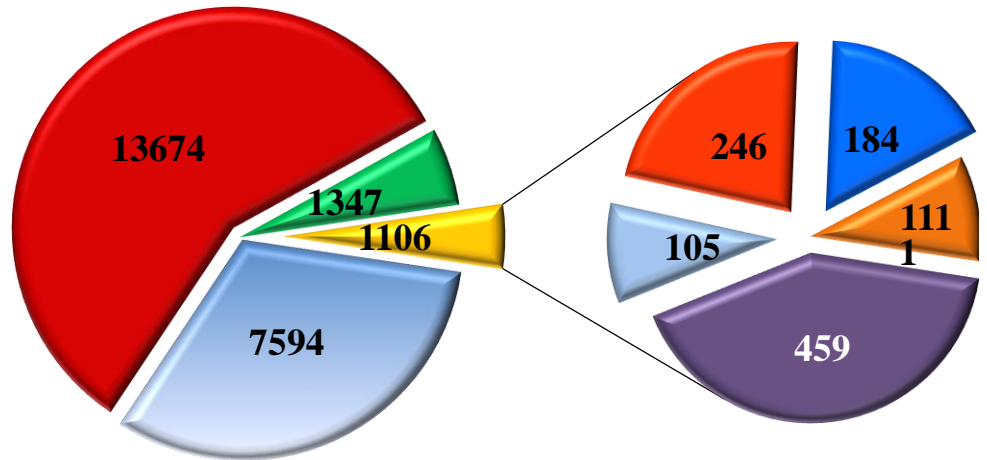
Yanvar ayında sual xarakterli müraciətlərin **97,67%-i** təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,33%-i** isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 23721

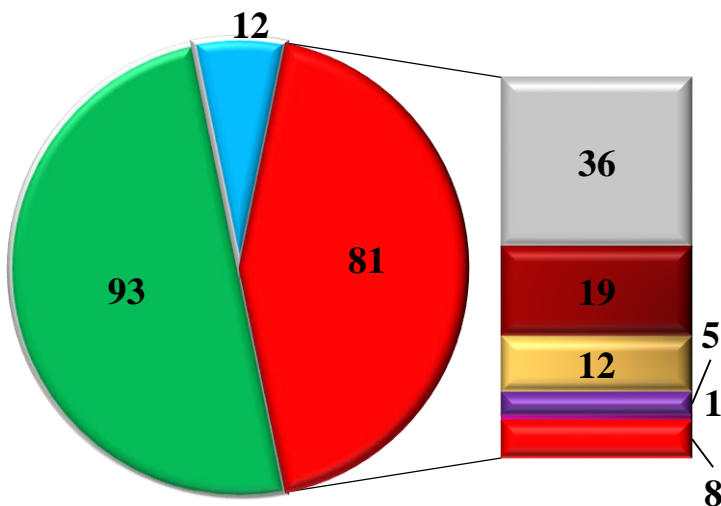
itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (7594)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (13674)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (1347)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (1106)
- Az yaşlı (1)
- Cavab verən olmamışdır (459)
- Kim olduğu bilinmir (105)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (246)
- Yanlış zəng (184)
- Yerində deyil (111)



## Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **740** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **186** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

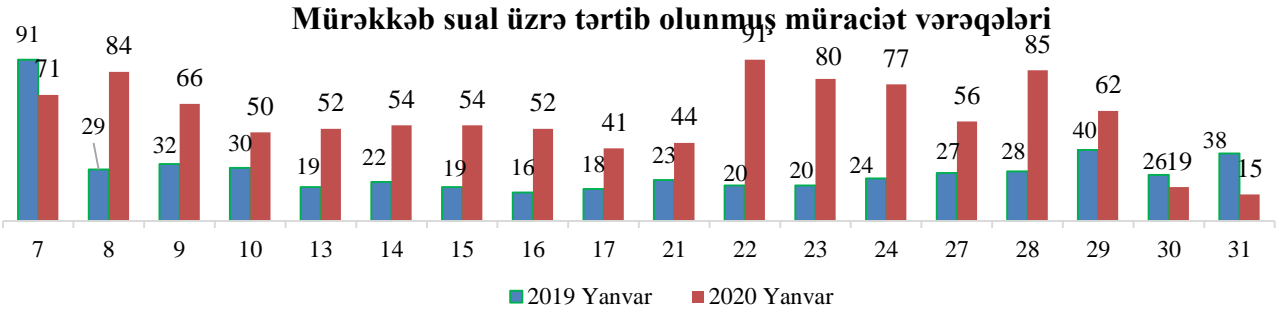


- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (93)
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (12)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (81)
- Cavab verən olmamışdır (36)
- Kim olduğu bilinmir (19)
- Yerində deyil (12)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (5)
- Az yaşlı uşaq (1)
- Yalnız zəng (8)

## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

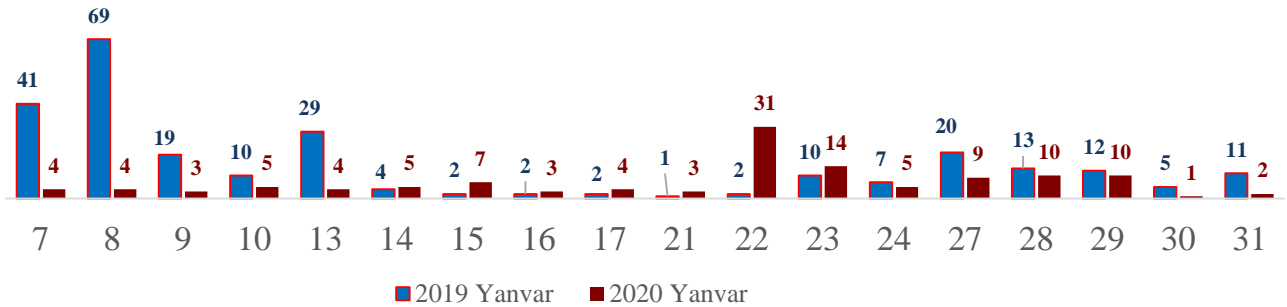
2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində **1721** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,4 dəfə** çoxdur.

2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **1053** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin yanvar ayı ilə müqayisədə **1,7 dəfə** çoxdur.



2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **124** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

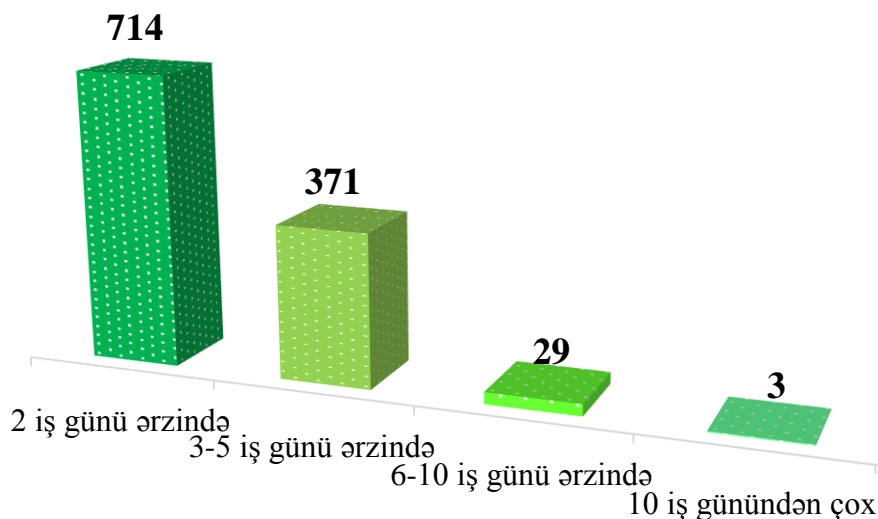
### Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 1117 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 1082-si daxili resurslar hesabına, 29-u elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVIS yardım masasına, 6-sı Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,5 iş günü** olmuşdur.

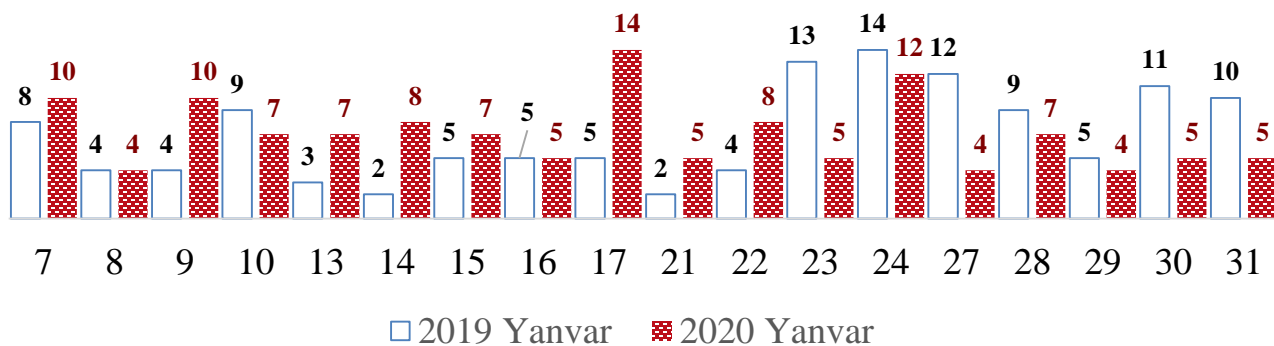
2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **127** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **7,97 faiz** azdır.

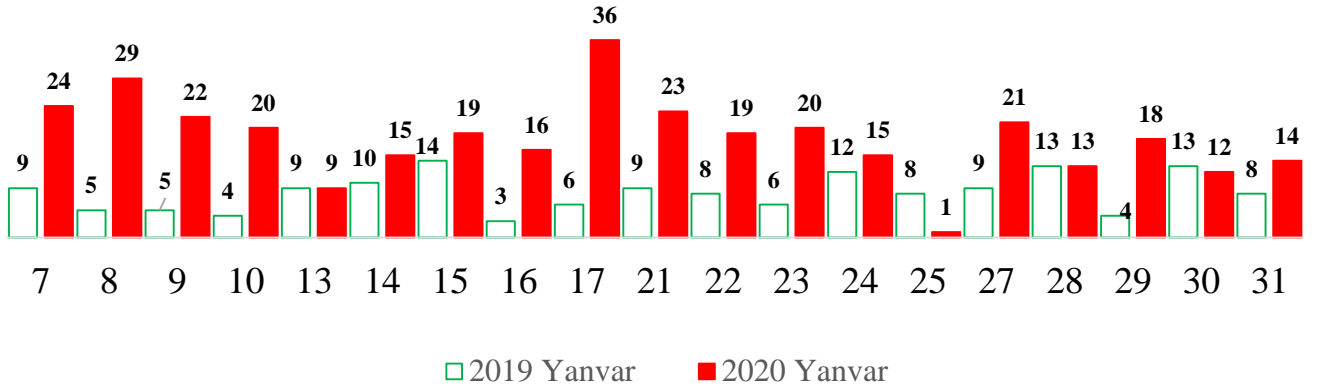
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında yanvar ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **66** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



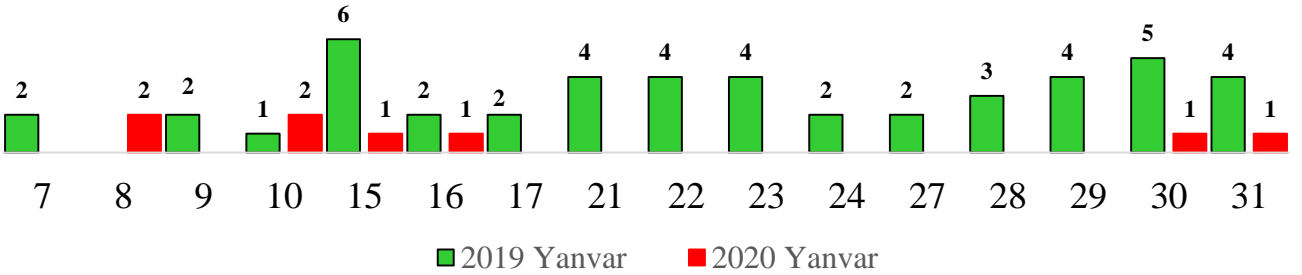
2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **346** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,04 dəfə** çoxdur.

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



2020-ci ilin Yanvar ayı ərzində **47** sayda təklif qəbul edilmişdir.

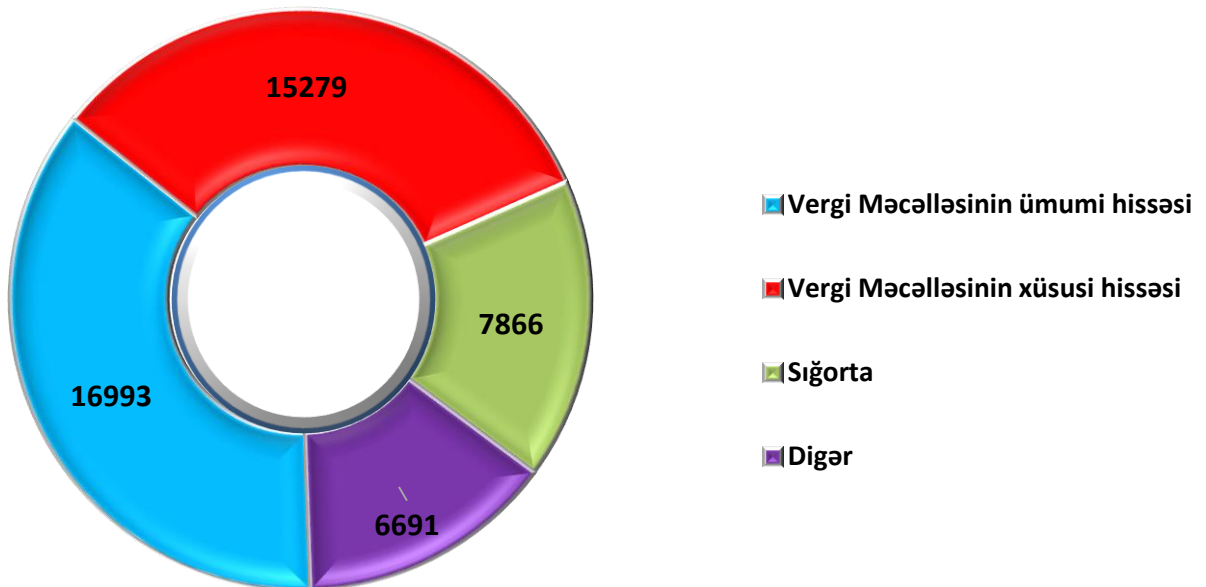
**Vergi qanunvericiliyi və inzibatçılığı ilə bağlı qəbul edilmiş təkliflər**



**Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə**

2020-ci ilin Yanvar ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **46829** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

**Yanvar ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri**



## Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)

■ Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)

■ Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)

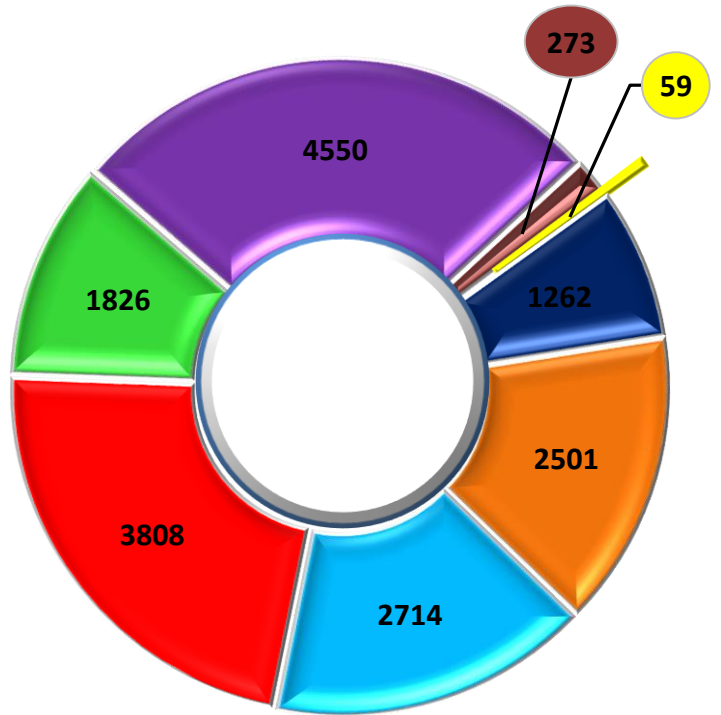
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

■ Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)

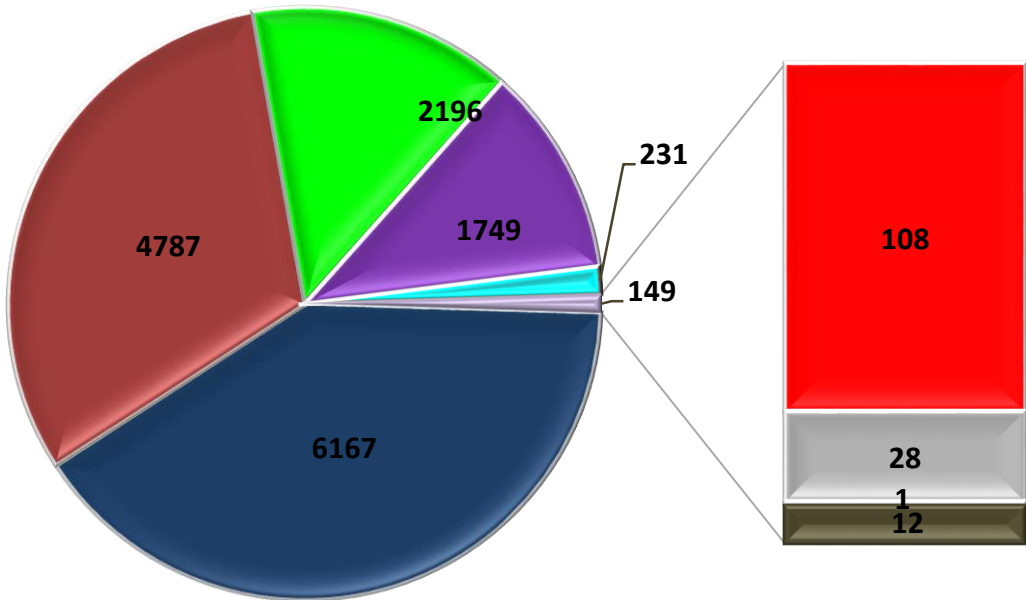
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar (VM-VII Fəsil)

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ ƏDV

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Əmlak vergisi

■ Torpaq vergisi

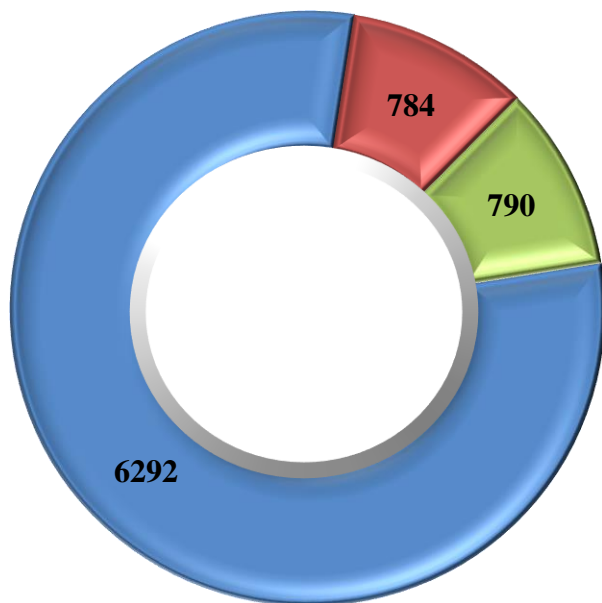
■ Aksiz

■ Mədən vergisi

■ Yol vergisi

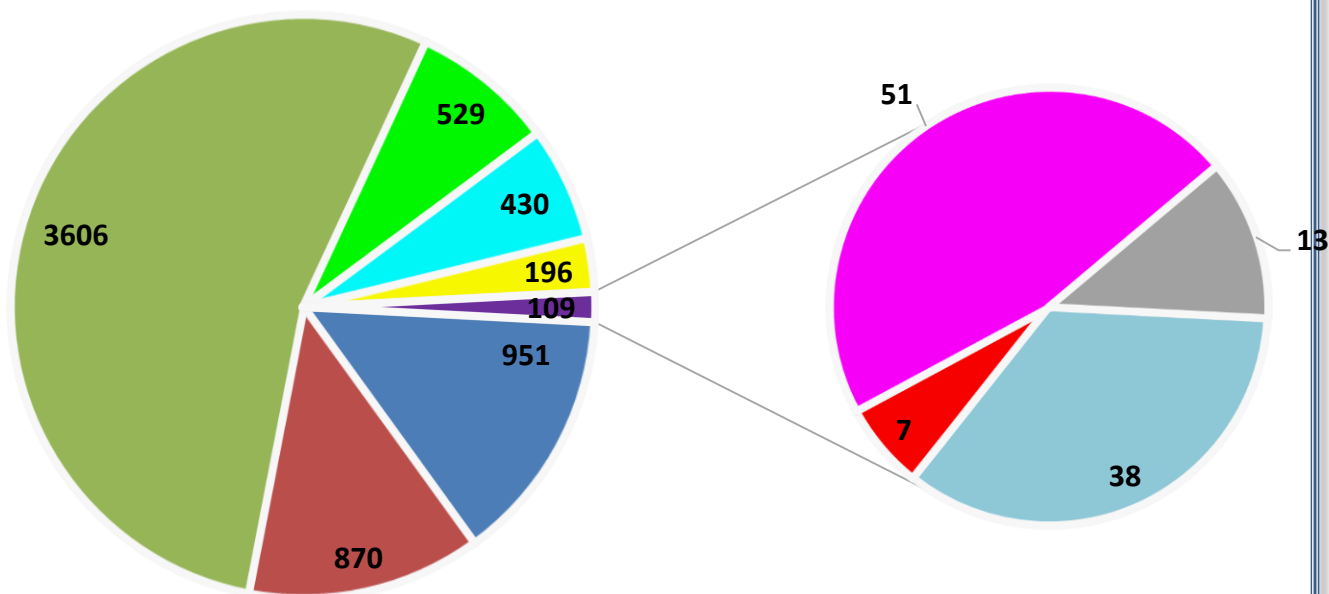


## Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları ■ İcbari tibbi sığorta haqları

## Digər müraciətlərin istiqamətləri



■ Elektron imza ilə bağlı ■ Mesajlar ■ İnternet sənədləri  
 ■ Arayışlar ■ Proqram təminatı ■ İstifadəçi kodu, parol, şifrə  
 ■ Asan doc ■ İşə qəbul ■ İnternet sualı  
 ■ Rusdilli zənglərlə bağlı

## 2020-ci ilin Yanvar ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

<b>VM Ümumi hissə</b>	<b>16993</b>	<b>36,29%</b>
Şəxsi hesab vərəqəsi	2501	5,34%
Vergi nəzarəti	4550	9,72%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	3808	8,13%
Vergi orqanları	1826	3,90%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	59	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	273	0,58%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	2714	5,80%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	1262	2,69%
<b>VM Xüsusi hissəsi</b>	<b>15279</b>	<b>32,63%</b>
<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>2196</b>	<b>4,69%</b>
Bəyannamə barədə	877	1,87%
Digər müraciət	455	0,97%
Verginin hesablanması barədə	429	0,92%
Verginin ödənilməsi barədə	435	0,93%
<b>Gəlir vergisi</b>	<b>6167</b>	<b>13,17%</b>
Bəyannamə barədə	3597	7,68%
Digər müraciət	374	0,80%
Verginin hesablanması barədə	1519	3,24%
Verginin ödənilməsi barədə	677	1,45%
<b>ƏDV</b>	<b>4787</b>	<b>10,22%</b>
Bəyannamə barədə	528	1,13%
Digər müraciət	2646	5,65%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	16	0,03%
Qeydiyyat barədə	163	0,35%
Verginin hesablanması barədə	1012	2,16%
Verginin ödənilməsi barədə	422	0,90%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	0	0,00%
<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>1749</b>	<b>3,73%</b>
Bəyannamə barədə	806	1,72%
Digər müraciət	192	0,41%
Verginin hesablanması barədə	568	1,21%
Verginin ödənilməsi barədə	183	0,39%

<b>Əmlak vergisi</b>	<b>231</b>	<b>0,49%</b>
Bəyannamə barədə	85	0,18%
Digər müraciət	30	0,06%
Verginin hesablanması barədə	76	0,16%
Verginin ödənilməsi barədə	40	0,09%
<b>Torpaq vergisi</b>	<b>108</b>	<b>0,23%</b>
Bəyannamə barədə	59	0,13%
Digər müraciət	13	0,03%
Verginin hesablanması barədə	19	0,04%
Verginin ödənilməsi barədə	17	0,04%
<b>Yol vergisi</b>	<b>12</b>	<b>0,03%</b>
Bəyannamə barədə	3	0,01%
Digər müraciət	5	0,01%
Verginin hesablanması barədə	2	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
<b>Aksiz</b>	<b>28</b>	<b>0,06%</b>
Bəyannamə barədə	1	0,00%
Digər müraciət	13	0,03%
Verginin hesablanması barədə	14	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0,00%
<b>Mədən vergisi</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>
Bəyannamə barədə	0	0,00%
Digər müraciət	0	0,00%
Verginin hesablanması barədə	0	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,00%
<b>Sığorta</b>	<b>7866</b>	<b>16,80%</b>
Sosial sığorta	6292	13,44%
Bəyannamə barədə	1807	3,86%
Hesablanması barədə	713	1,52%
Ödənilməsi barədə	3127	6,68%
Digər müraciət	645	1,38%
İşsizlikdən sığorta	784	1,67%
Bəyannamə barədə	200	0,43%
Hesablanması barədə	65	0,14%
Ödənilməsi barədə	454	0,97%
Digər müraciət	65	0,14%
İcbari tibbi sığorta	790	1,69%
<b>Digər</b>	<b>6691</b>	<b>14,29%</b>
Arayışlar	529	1,13%
Asan doc	38	0,08%
Elektron imza ilə bağlı	951	2,03%
İnternet səhifələri	3606	7,70%
İşə qəbul	7	0,01%
İstifadəçi kodu, parol, şifre	196	0,42%
İnternet sualı	51	0,11%
Məsajlar	870	1,86%
Rusdilli zənglərlə bağlı	13	0,03%
Program təminatı	430	0,92%

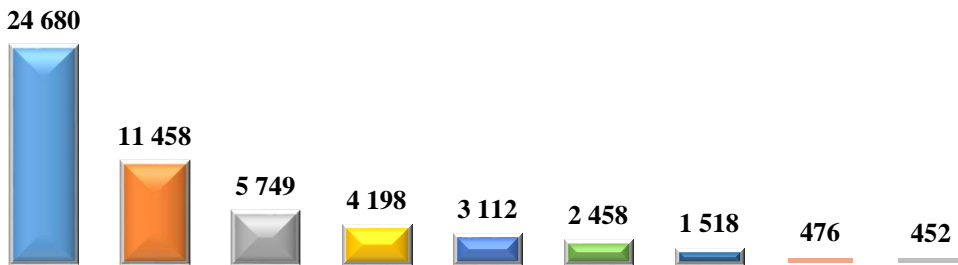
## Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2020 Yanvar	2019 Yanvar
Vergi borcları barədə	4917	4635
Vergi növləri barədə	3289	4747
Zəng sifarişi	1171	1139

### Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin yanvar ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **401204** yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **401204** SMS-dən **264552-si (65,93%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin yanvar ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **54673** SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



■ İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda

■ Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda

■ Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda

■ Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə

■ Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda

■ 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

■ Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə