



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2020-ci ilin İyul ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **128450** (2020-ci il üzrə **736120**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **82772** (2020-ci il üzrə **442301**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **47923** (2020-ci il üzrə **277781**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **3762** (2020-ci il üzrə **3301**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2178** (2020-ci il üzrə **2073**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **8 dəqiqə 09 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 49 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 17 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **56419** (2020-ci il üzrə **342671**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **4990** (2020-ci il üzrə **14781**) müraciət və rəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **83,91 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **94,77 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **84,55 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **11475** (2020-ci il üzrə **55780**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4769** (2020-ci il üzrə **38290**), zəng sifariş etmək üçün **5675** (2020-ci il üzrə **28242**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **203746** (2020-ci il üzrə **1399748**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **36604** (2020-ci il üzrə **617059**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **33763** (2020-ci il üzrə **223125**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **133379** (2020-ci il üzrə **559564**)

## İyul 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%
		5,90%	4887	82772			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		57,90%	47923	82772			
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>			
		3,01%	1028	34139			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		22,58%	259	1147			
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%
		42,81%	1028	13517	69	34139	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>Zs</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		100,0%	259	272	616	1147	
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%
		41,24%	34139		82772		
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B		D		
		42,10%	34849		82772		

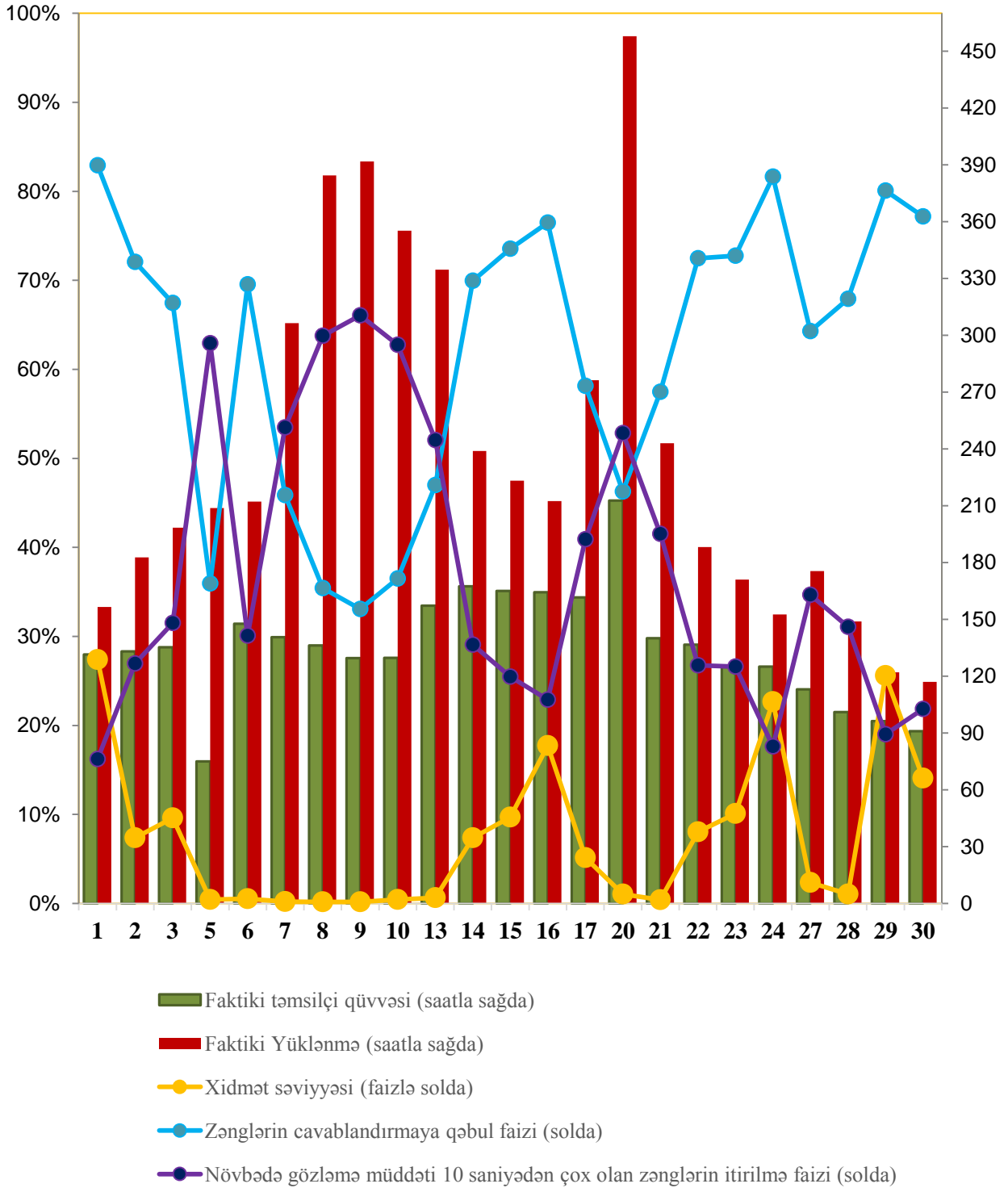
**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

		<b>Gümumi</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	
8.4.	Ümumilikdə	00:07:02	9704:05:29	82772	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> cavablandırılmış 00:08:09	<b>M</b> 6517:08:02	<b>C</b> 47923	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> itirilmiş 00:05:30	<b>M</b> 3195:46:53	<b>B</b> 34849	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b> 00:03:49	<b>M</b> 3114:55:06	<b>S</b> 48868	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b> <b>2,54</b>	<b>M</b> 2353	<b>S</b> 926	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>13,50</b>	15157	1123	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b> <b>100%</b>	<b>N</b> 2044	<b>Q</b> 2044	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b> <b>10,41%</b>	<b>M</b> 4990	<b>Q</b> 47923	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>15%</b>	752	4990	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>2,87%</b>	143	4990	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>2,67%</b>	133	4990	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>24,6%</b>	1226	4990	
8.7.5.	Xüsusi karantin rejimində məlumatların icazə.gov.az portalına ötürülməsi ilə bağlı	<b>53,7%</b>	2678	4990	
8.7.6.	Digər	<b>1,16%</b>	58	4990	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqlərinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>					
8.8.		<b>EM</b>	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>94,6%</b>	876	926	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>4,75%</b>	44	926	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>0,65%</b>	6	926	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	<b>0,43%</b>	4	926	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	<b>0,22%</b>	2	926	
8.11.	<b><i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i></b>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	<b>S ilk</b>	İ	E	
		<b>83,91%</b>	64716	77121	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	<b>S Razıqalma</b>	R	E	
		<b>83,51% 94,77%</b>	15320	18346	Min 85%
8.13.	<b><i>Xidmətin keyfiyyəti</i></b>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	<b>XKümumi</b>	T	M	
		<b>84,55%</b>	15726	18600	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	<b>XKsay</b>	K	Q	
		<b>80,11%</b>	149	186	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	<b>P<sub>dəqiqlik</sub></b>	<b>P<sub>kənarlaşma</sub></b>	Yfakt	Yproq
		<b>90,7%</b>	<b>9,3%</b>	3114:47:33	2849:46:32
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	<b>Y</b>	A1	A2	
		<b>99,66%</b>	0:42:00	203:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>1,97%</b>	8	406	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

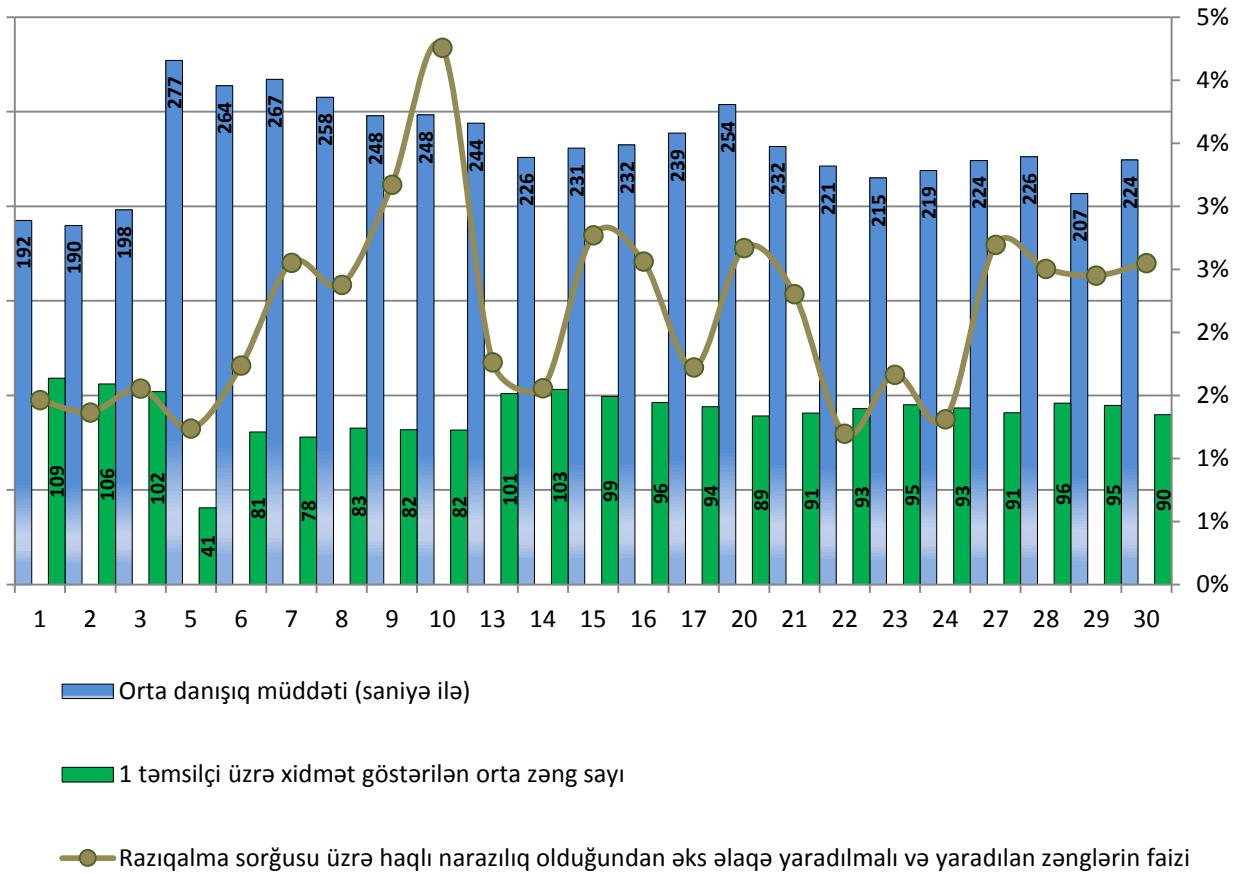
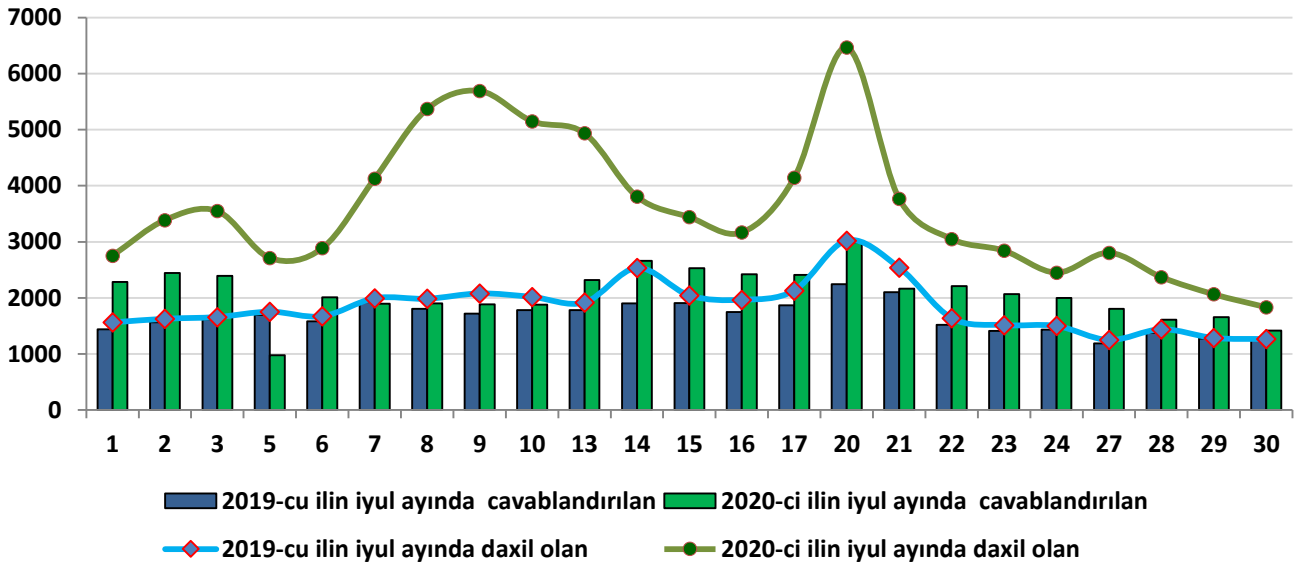
## 2020-ci ilin iyul ayı üzrə xidmət səviyyəsinin faktiki yüklənmə və faktiki təmsilçi qüvvəsi ilə müqayisəsi



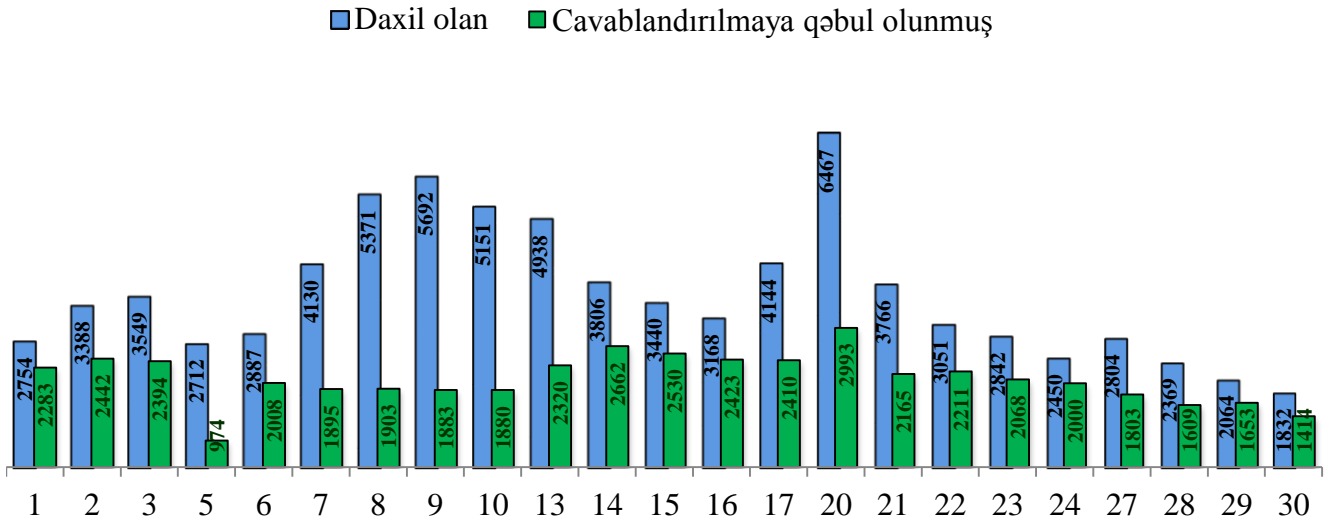
Qrafikdən görüldüyü kimi iş yükünün artması, hətta zənglərin təsadüfiliyi belə nəzərə alınmadan bütün günlərdə faktiki iş yükünün faktiki işçi qüvvəsindən çox olması Çağrı Mərkəzi üzrə bir çox göstəriciyə mənfi təsir etmişdir.

## 2020-ci ilin iyul ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının və 1 zənglə orta danışıq müddətinin ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi (Yüklənmə)

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin iyul ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **2 dəfə** artaraq **82772**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **25,7 faiz** artaraq **47923** olmuşdur.



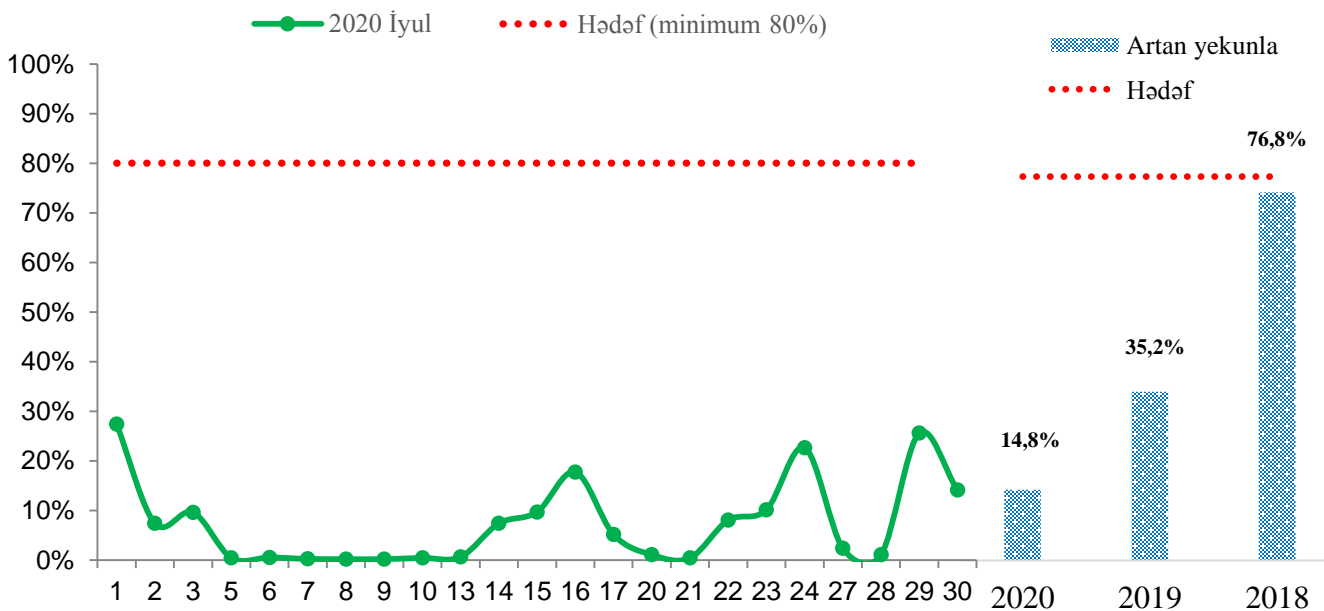
2020-ci ilin iyul ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **82772** zəng daxil olmuş, onlardan **47923** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

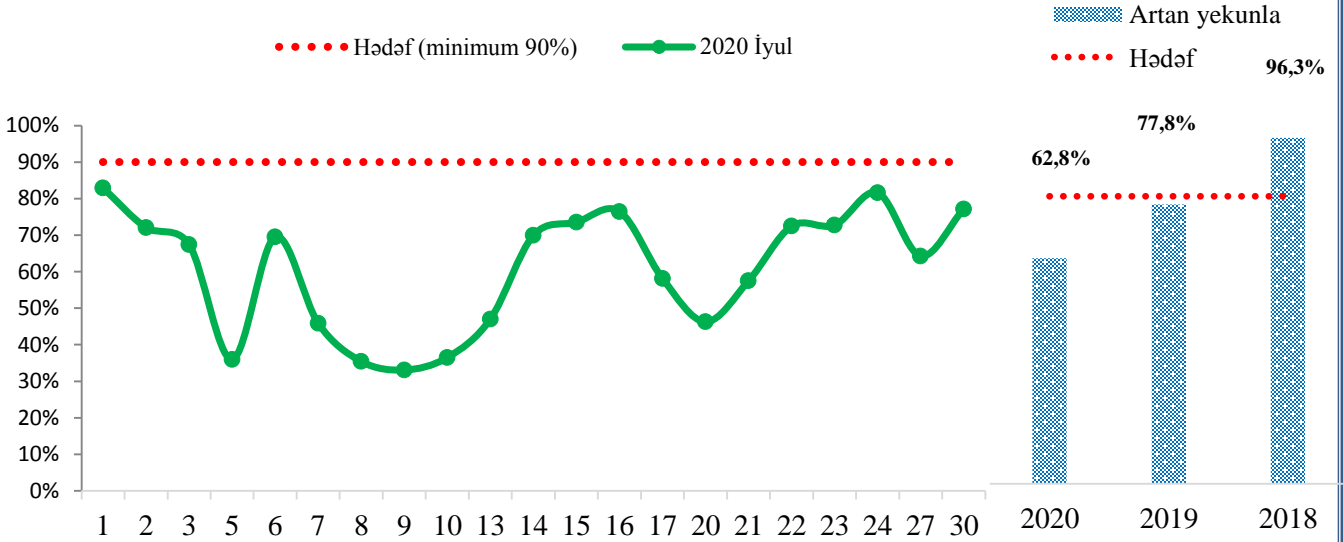
2020-ci ilin iyul ayı üzrə xidmət səviyyəsi 5,90% olmuşdur.





## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

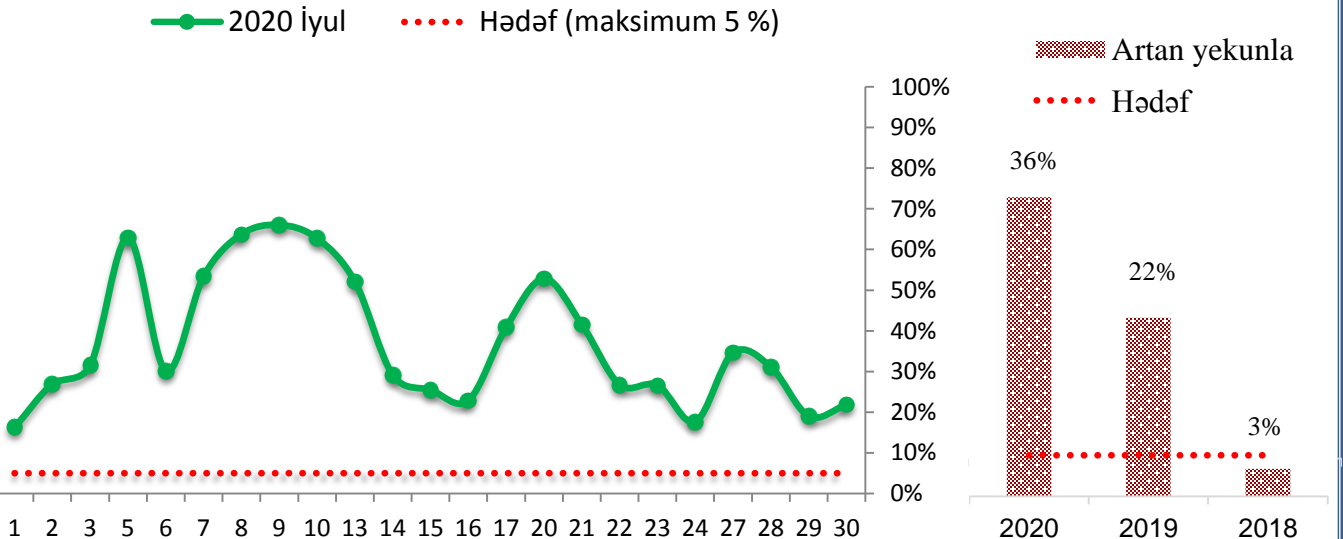
2020-ci ilin iyul ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 57,9% olmuşdur.



## 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. İyul ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **164** olmuşdur.

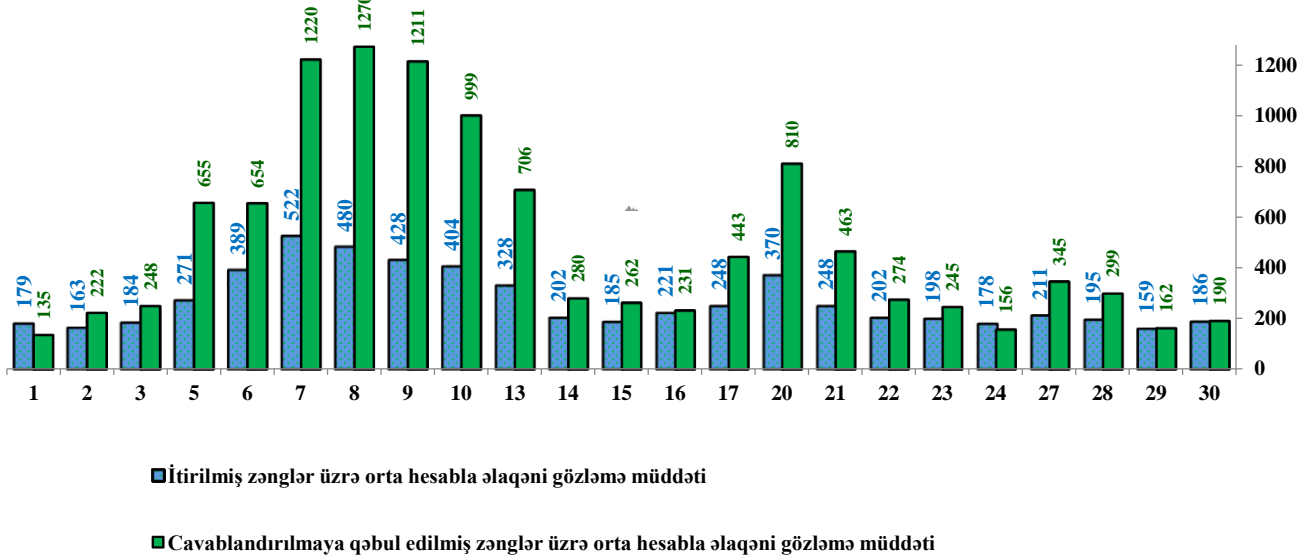
2020-ci ilin iyul ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 41,24 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 8 dəqiqə 09 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 5 dəqiqə 30 saniyə olmuşdur.

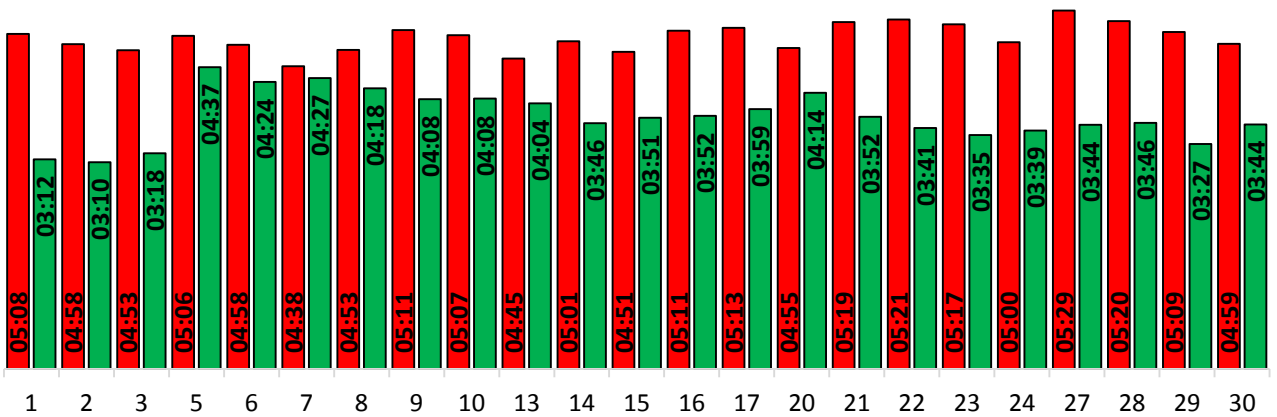
### Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

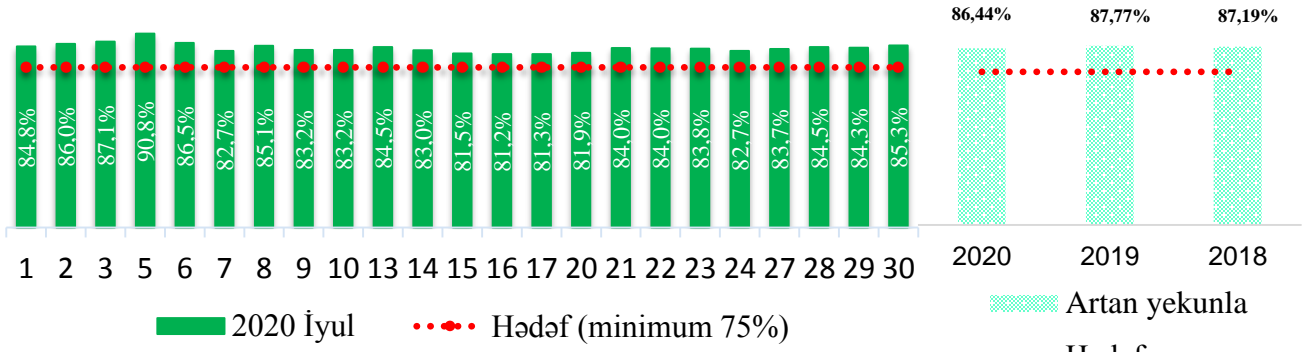
2020-ci ilin iyul ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 49 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,54** gün olmuşdur.

■ 2019-cu il üzrə ■ 2020-ci il üzrə



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

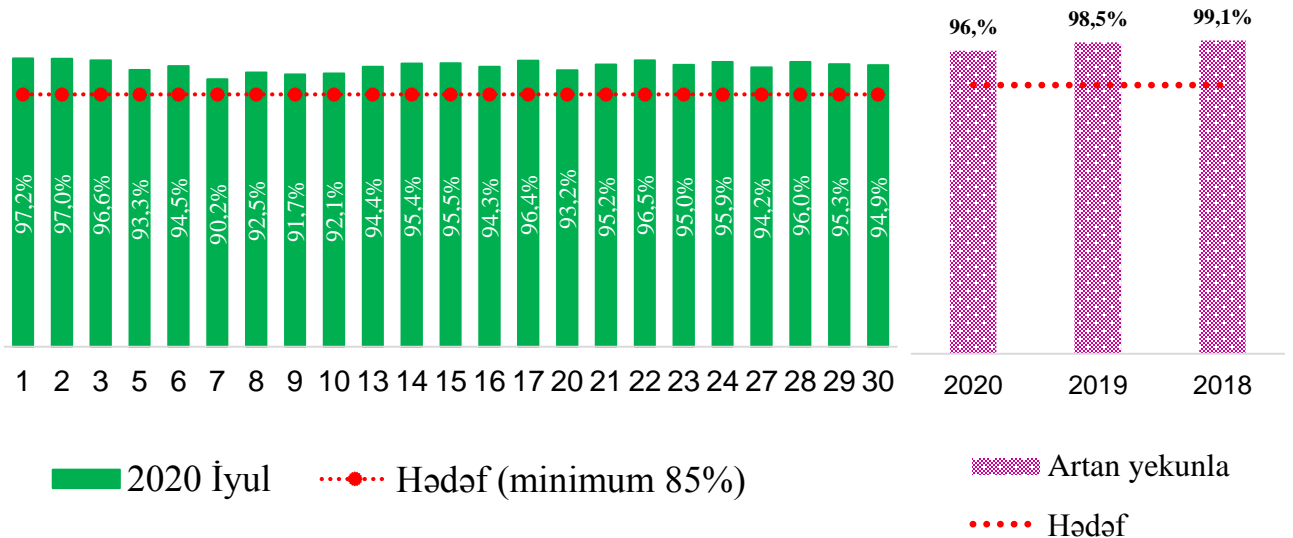
2020-ci ilin iyul ayı üzrə bu göstərici 83,91% olmuşdur.



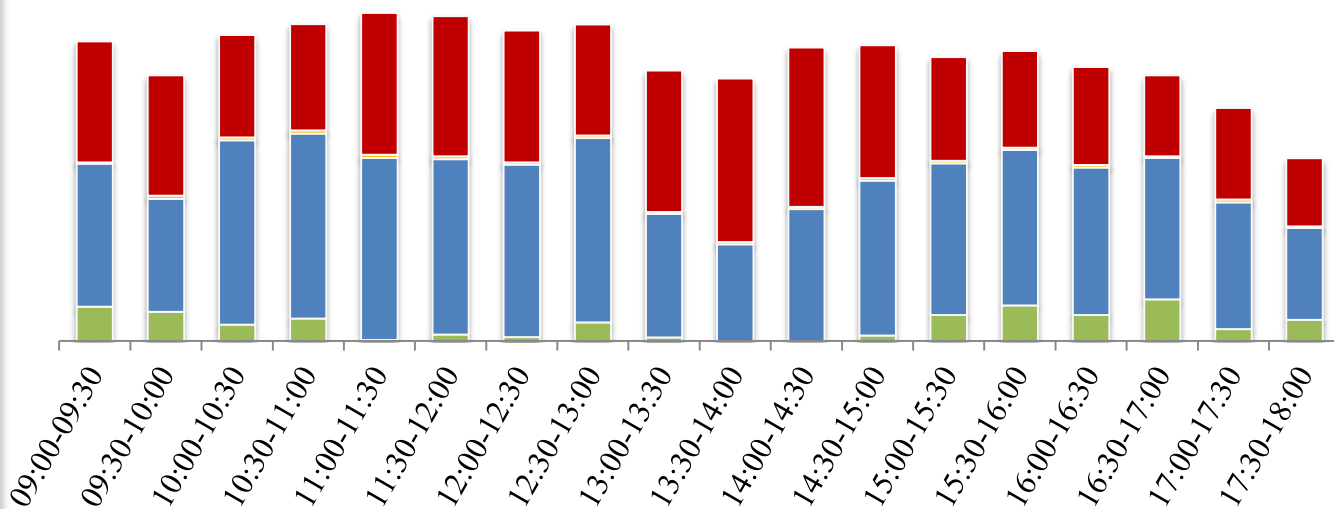
## Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 48732-nə sorğu göndərilmiş və 18346 zəng (37,65%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 3026-sı (16,49%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 2066-nın dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 960 (5,2%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 393 (2,1%) sayda əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin iyul ayı üzrə bu göstərici 94,77% olmuşdur.



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



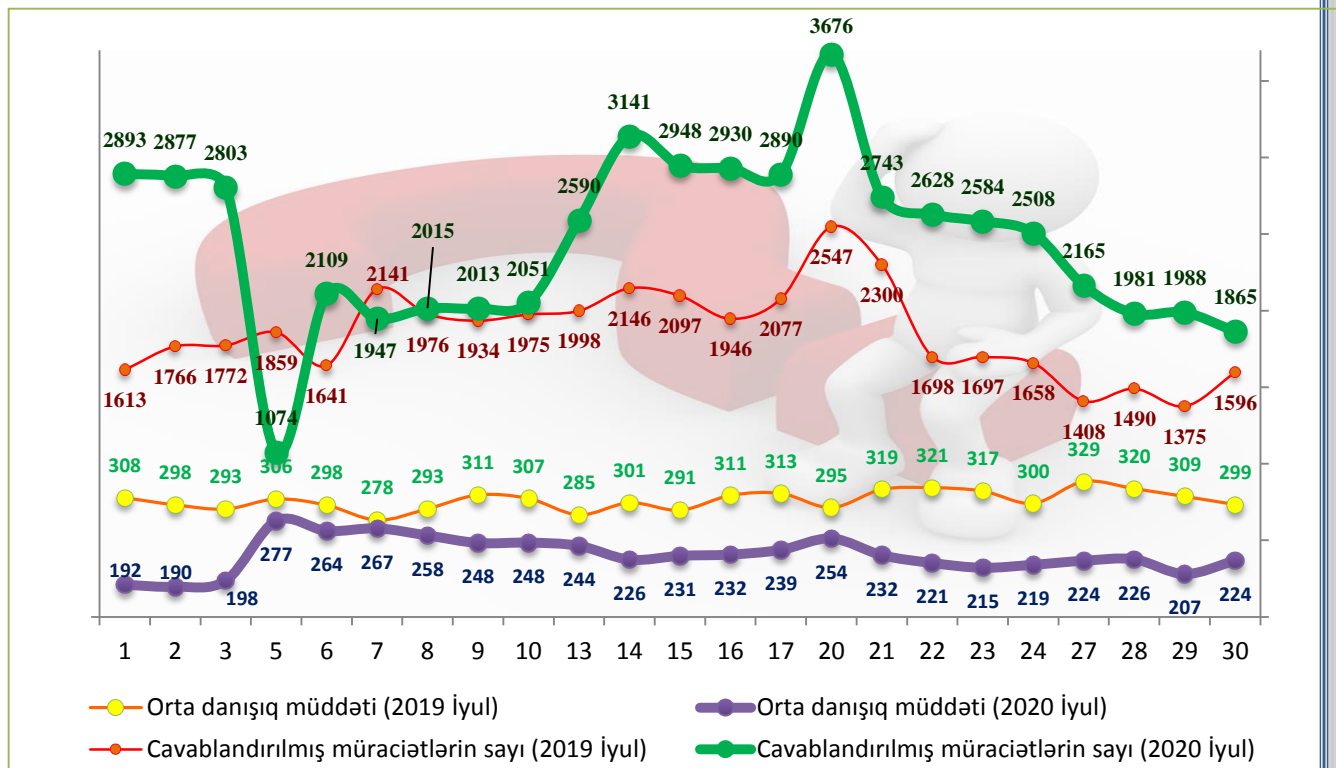
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

## Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyul ayı faizlə	İyul ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	48,16%	39864
Mobil telefonlardan	49,74%	41173
Respublikanın digər regionlarından	2,1%	1735

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin iyul ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **56419** (2020-ci il üzrə **342671**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



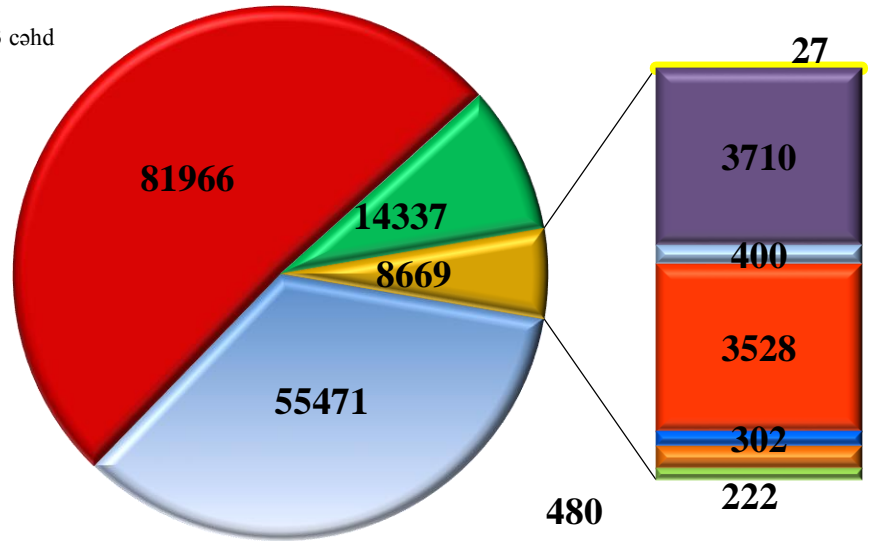
İyul ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,37%-i** (2020-ci il üzrə **98,1%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,63%-i** (2020-ci il üzrə **1,86%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında xüsusi karantin rejimində məlumatların icazə.gov.az portalına ötürülməsi ilə bağlı - 19%, vahid bəyannamə - 10 %, Onlayn növbə -10 %, Asan imza - 5 % kimi mövzular daha aktual olmuşdur

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

2020-ci ilin yanvar - iyul ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 160443 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

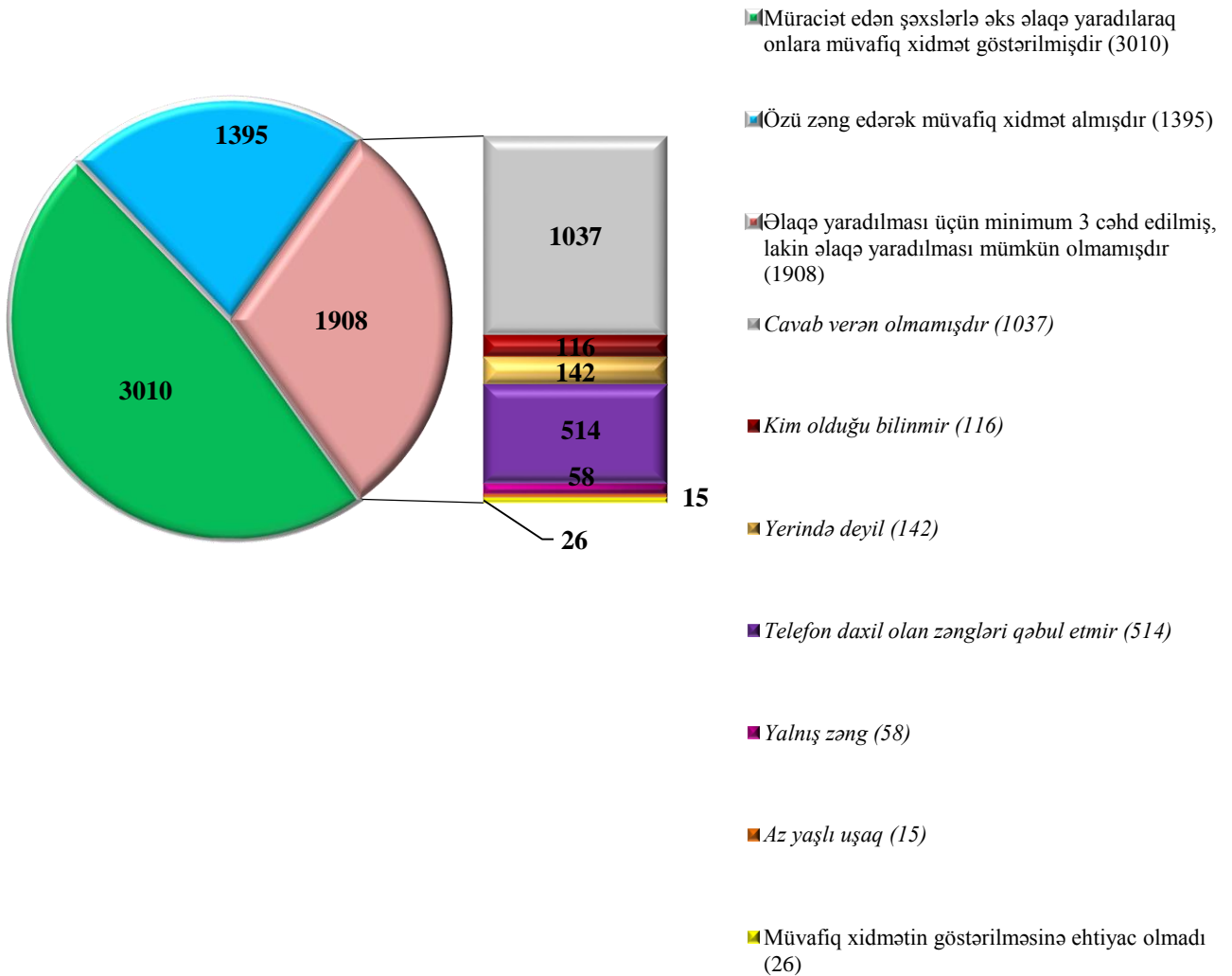
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (55471)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81966)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (14337)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (8669)
- Az yaşlı (27)
- Cavab verən olmamışdır (3710)
- Kim olduğu bilinmir (400)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (3528)
- Yanlış zəng (302)
- Yerində deyil (480)
- Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (222)



İyul ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **34139** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **13517-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **1028-i** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **69-u** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, iş yükünün çoxluğu ilə bağlı olaraq **19525** zəng ilə əks əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - iyul ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **20409** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **6313** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



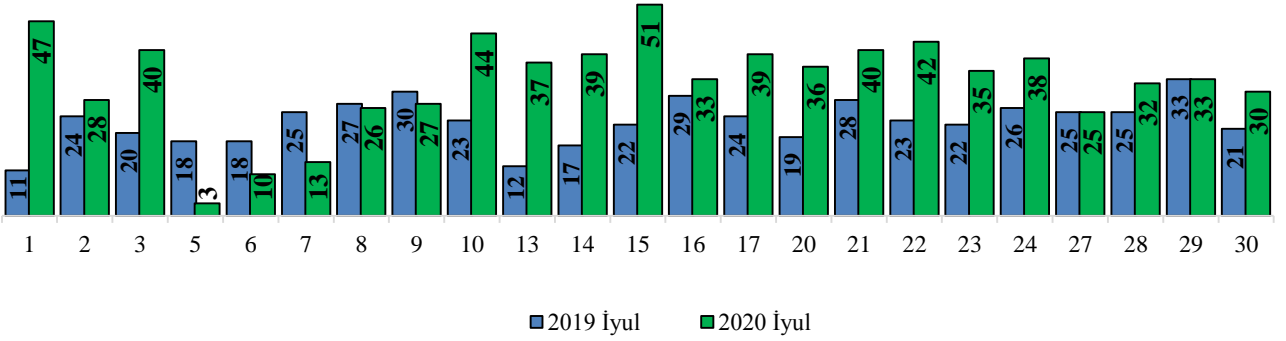
İyul ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **1147** zəng sifarişindən **259-u** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **272-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **616-sı** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin iyul ayı ərzində **4990** (2020-ci il üzrə 14781) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,57 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **1,62 dəfə**) çoxdur.

2020-ci ilin iyul ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **752** (2020-ci il üzrə **5425**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin iyul ayı ilə müqayisədə **44,1 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **70,3 faiz**) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



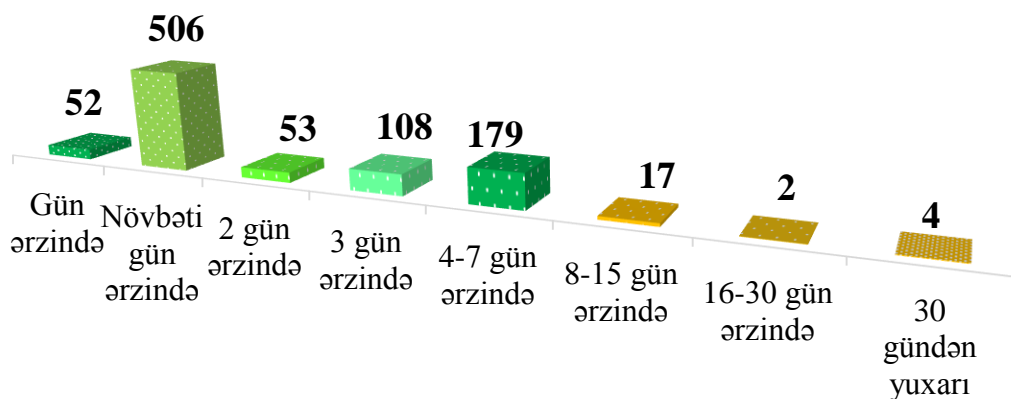
2020-ci ilin iyul ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **143** (2020-ci il üzrə **950**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-iyul ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 6393 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 5972-si daxili resurslar hesabına, 310-u elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 64-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 21-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 15-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 10-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditori baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



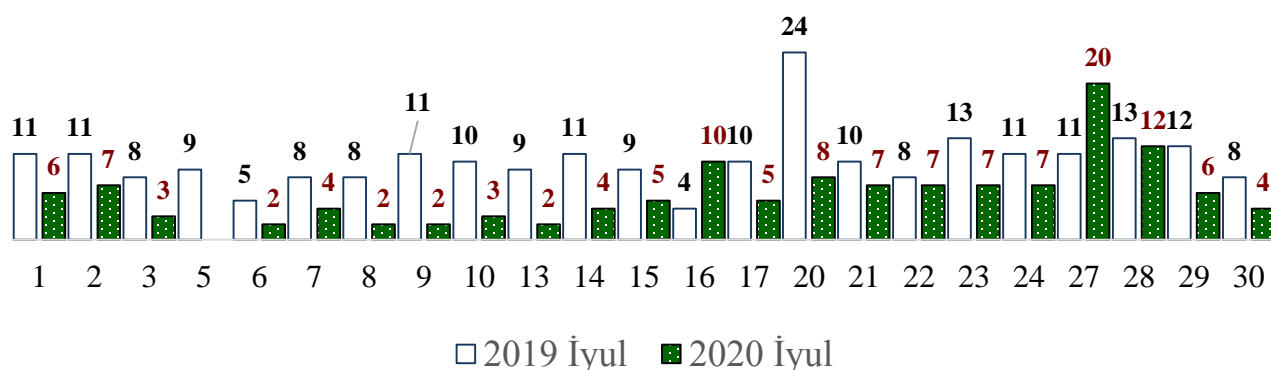
2020-ci ilin iyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,5 gün** (2020-ci il üzrə 3,49 gün) olmuşdur.

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



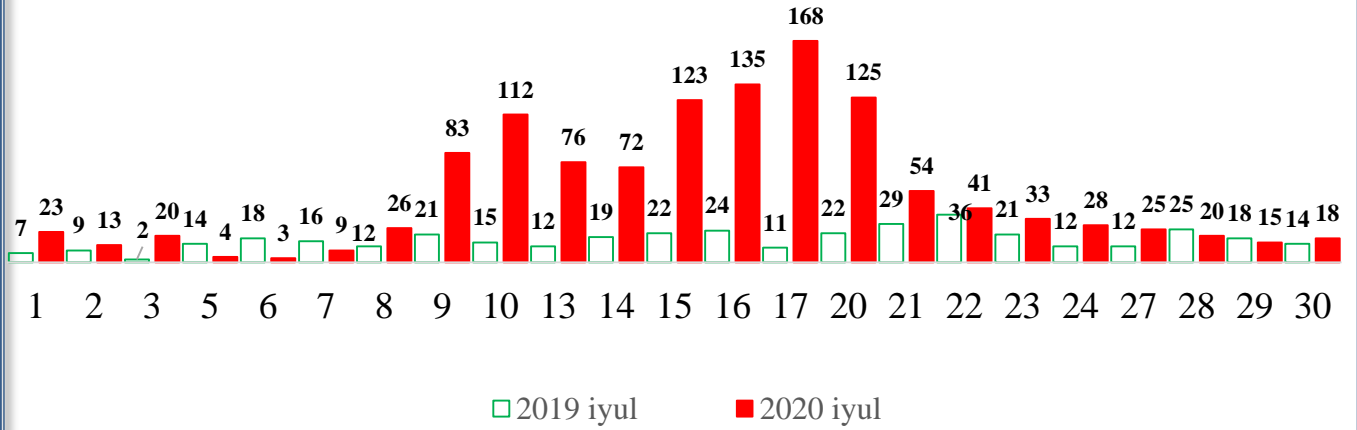
2020-ci ilin iyul ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **133** (2020-ci il üzrə **937**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **43,3 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **7,6 faiz**) azdır.

### Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin iyul ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **1226** (2020-ci il üzrə **3850**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **3,1 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **2 dəfə**) çoxdur.

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

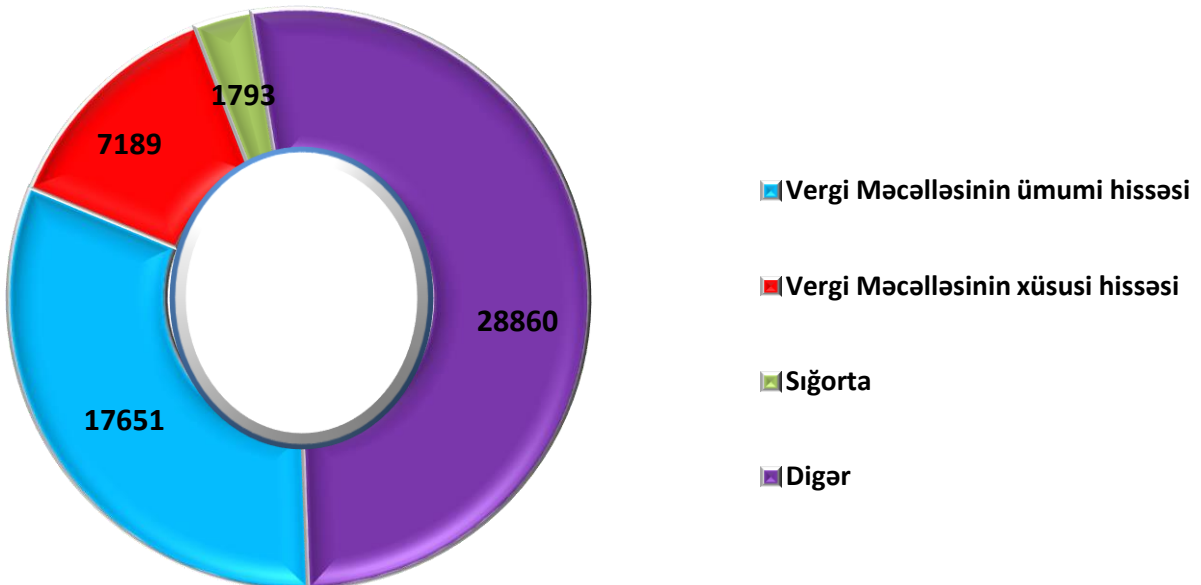


2020-ci ilin iyul ayı ərzində **45** sayda təklif qəbul edilmiş və **1** sayda həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciət üzrə tədbir görülmüşdür.

### Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin iyul ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **55493** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

### İyul 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)

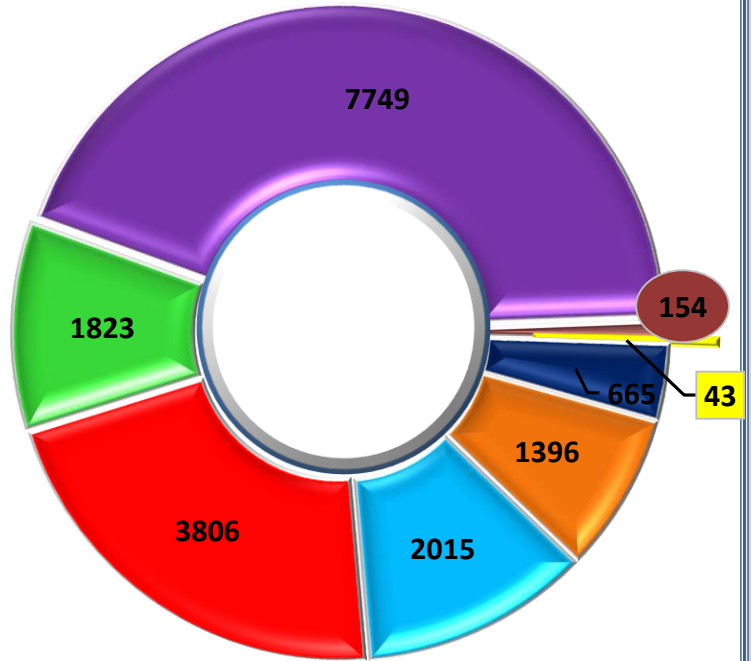
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

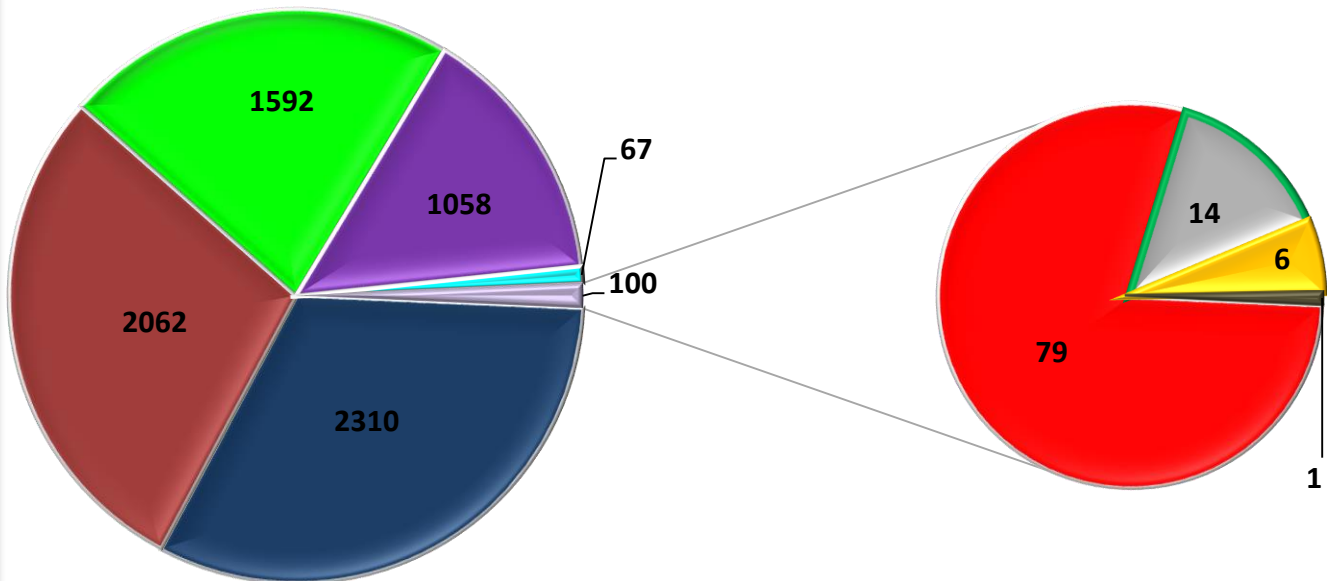
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab və rəqəsi



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ Mənfəət vergisi

■ Aksiz

■ ƏDV

■ Əmlak vergisi

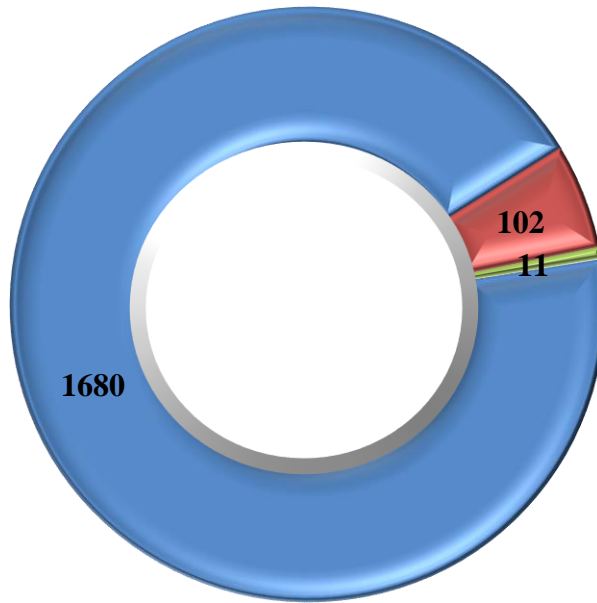
■ Yol vergisi

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Torpaq vergisi

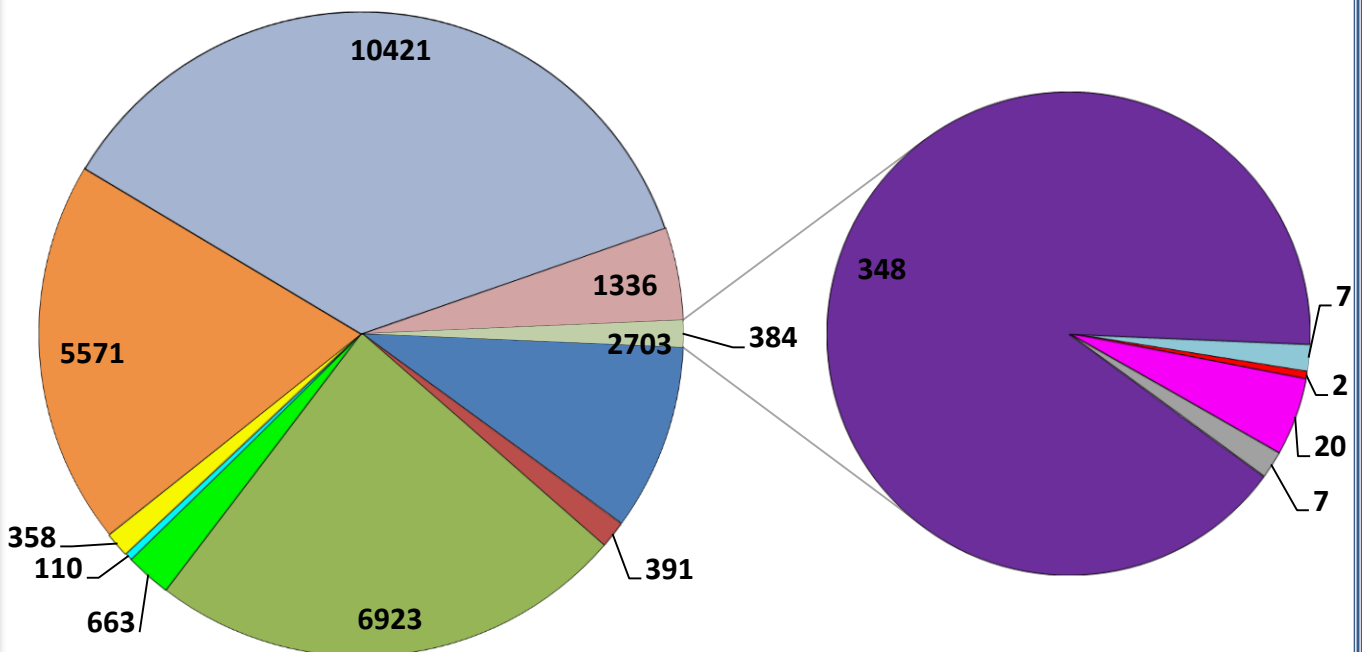
■ Mədən vergisi

## 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
- İnternet səhifələri
- Proqram təminatı
- Asan doc
- İnternet sualı
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı
- İcazə ilə bağlı
- Mesajlar
- Arayışlar
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- İşə qəbul
- Rusdilli zənglərlə bağlı
- Vahid bəyannamə
- Maliyyə dəstəyi ilə bağlı

## 2020-ci ilin yanvar – iyul ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

<b>VM Ümumi hissə</b>	<b>141106</b>	<b>41,96%</b>
Şəxsi hesab vərəqəsi	10381	3,09%
Vergi nəzarəti	59597	17,72%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	33089	9,84%
Vergi orqanları	16849	5,01%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	422	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1313	0,39%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	14095	4,19%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	5360	1,59%
<b>VM Xüsusi hissəsi</b>	<b>64547</b>	<b>19,19%</b>
<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>9906</b>	<b>2,95%</b>
Bəyannamə barədə	3956	1,18%
Digər müraciət	2244	0,67%
Verginin hesablanması barədə	2403	0,71%
Verginin ödənilməsi barədə	1303	0,39%
<b>Gəlir vergisi</b>	<b>19123</b>	<b>5,69%</b>
Bəyannamə barədə	10050	2,99%
Digər müraciət	1720	0,51%
Verginin hesablanması barədə	5713	1,70%
Verginin ödənilməsi barədə	1640	0,49%
<b>ƏDV</b>	<b>23666</b>	<b>7,04%</b>
Bəyannamə barədə	8006	2,38%
Digər müraciət	7683	2,28%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	184	0,05%
Qeydiyyat barədə	858	0,26%
Verginin hesablanması barədə	4863	1,45%
Verginin ödənilməsi barədə	1486	0,44%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	13	0,00%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5)	573	0,17%
<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>9739</b>	<b>2,90%</b>
Bəyannamə barədə	5462	1,62%
Digər müraciət	1203	0,36%
Verginin hesablanması barədə	2500	0,74%
Verginin ödənilməsi barədə	574	0,17%

<b>Əmlak vergisi</b>	<b>1198</b>	<b>0,36%</b>
Bəyannamə barədə	497	0,15%
Digər müraciət	180	0,05%
Verginin hesablanması barədə	388	0,12%
Verginin ödənilməsi barədə	133	0,04%
<b>Torpaq vergisi</b>	<b>698</b>	<b>0,21%</b>
Bəyannamə barədə	249	0,07%
Digər müraciət	146	0,04%
Verginin hesablanması barədə	212	0,06%
Verginin ödənilməsi barədə	91	0,03%
<b>Yol vergisi</b>	<b>50</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	6	0,00%
Digər müraciət	19	0,01%
Verginin hesablanması barədə	17	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,00%
<b>Aksiz</b>	<b>137</b>	<b>0,04%</b>
Bəyannamə barədə	38	0,01%
Digər müraciət	51	0,02%
Verginin hesablanması barədə	40	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,00%
<b>Mədən vergisi</b>	<b>30</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	22	0,01%
Digər müraciət	2	0,00%
Verginin hesablanması barədə	1	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
<b>Sığorta</b>	<b>19335</b>	<b>5,75%</b>
<b>Sosial sığorta</b>	<b>16503</b>	<b>4,91%</b>
Bəyannamə barədə	3418	1,02%
Hesablanması barədə	3515	1,05%
Ödənilməsi barədə	7313	2,17%
Digər müraciət	2257	0,67%
<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>1483</b>	<b>0,44%</b>
Bəyannamə barədə	236	0,07%
Hesablanması barədə	195	0,06%
Ödənilməsi barədə	944	0,28%
Digər müraciət	108	0,03%
<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>1349</b>	<b>0,40%</b>
Bəyannamə barədə	38	0,01%
Hesablanması barədə	697	0,21%
Ödənilməsi barədə	240	0,07%
Digər müraciət	374	0,11%
<b>Digər</b>	<b>111290</b>	<b>33,10%</b>
Arayışlar	4943	1,47%
Asan doc	175	0,05%
Elektron imza ilə bağlı	18545	5,51%
İnternet səhifələri	11269	3,35%
Onlayn növbə	15519	4,65%
İşə qəbul	136	0,04%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	3692	1,10%
İnternet sualı	151	0,04%
Mesajlar	3126	0,93%
Rusdilli zənglərlə bağlı	73	0,02%
Əmək müqaviləsi	5	0,00%
Program təminatı	1689	0,50%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	2	0,00%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı	1804	0,54%
Vahid bəyannamə	15233	4,53%
İcazə ilə bağlı	12780	3,80%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	22148	6,59%

## Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

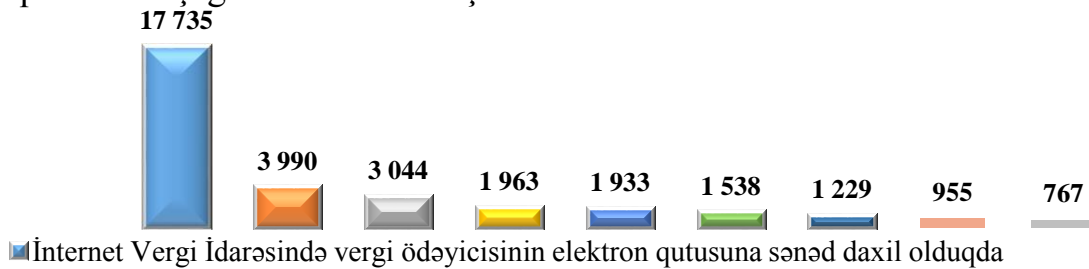
Xidmətlər	2020 İyul	2019 İyul
Vergi borcları barədə	4769	4221
Vergi növləri barədə	11475	2777
Zəng sifarişi	5675	867

### Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin iyul ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **36604** (2020-ci il üzrə **617059**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **36604** SMS-dən **25631-i (70,02%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2020-ci ilin iyul ayı ərzində **133379** (2020-ci il üzrə **559564**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin iyul ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **33763** (2020-ci il üzrə **223125**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



■ İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusunda sənəd daxil olduqda

■ Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda

■ Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə

■ Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda

■ Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda

■ Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda

■ Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda

■ Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda