



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin Oktyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **65071** (2020-ci il üzrə **917072**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **43125** (2020-ci il üzrə **565206**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **42407** (2020-ci il üzrə **389114**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1960** (2020-ci il üzrə **2855**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1928** (2020-ci il üzrə **1965**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **14 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 23 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 42 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 5 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **51619** (2020-ci il üzrə **482537**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1574** (2020-ci il üzrə **19301**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **85,25 faiz** (2020-ci il üzrə **86,19 faiz**), Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96,52 faiz** (2020-ci il üzrə **95,98 faiz**), qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **85,23 faiz** (2020-ci il üzrə **83,01 faiz**) olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **3139** (2020-ci il üzrə **77552**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4759** (2020-ci il üzrə **50035**), zəng sifariş etmək üçün **1127** (2020-ci il üzrə **32184**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **320399** (2020-ci il üzrə **2060194**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **186702** (2020-ci il üzrə **885704**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **19812** (2020-ci il üzrə **283307**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **113885** (2020-ci il üzrə **891183**)

Oktyabr 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%	
		86,99%	37515	43125			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		98,34%	42407	43125			
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 _{10saniyə}		Min 90%	
		30,66%	180	587			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S		Min 90%	
		38,60%	83	216			
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 _{10saniyə}	Min 90%
		100%	180	212	195	587	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	83	10	123	216	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D		Max 5%	
		1,36%	587	43125			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		1,66%	718	43125			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

8.4.	Ümumilikdə	G Gümumi	M	C	
		00:00:15	180:54:12	43125	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G Cavablandırılmış	M	C	
		00:00:14	164:17:10	42407	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G İtirilmiş	M	B	
		00:01:23	16:37:02	718	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:42	2628:55:32	42659	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,63	2150	816	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	23,47	18331	781	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	1597	1597	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		3,71%	1574	42407	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	43,58%	686	1574	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	12,07%	190	1574	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	9,47%	149	1574	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	32,21%	507	1574	
8.7.6.	Digər	2,48%	39	1574	
8.7.7.	Anonim	0,19%	3	1574	

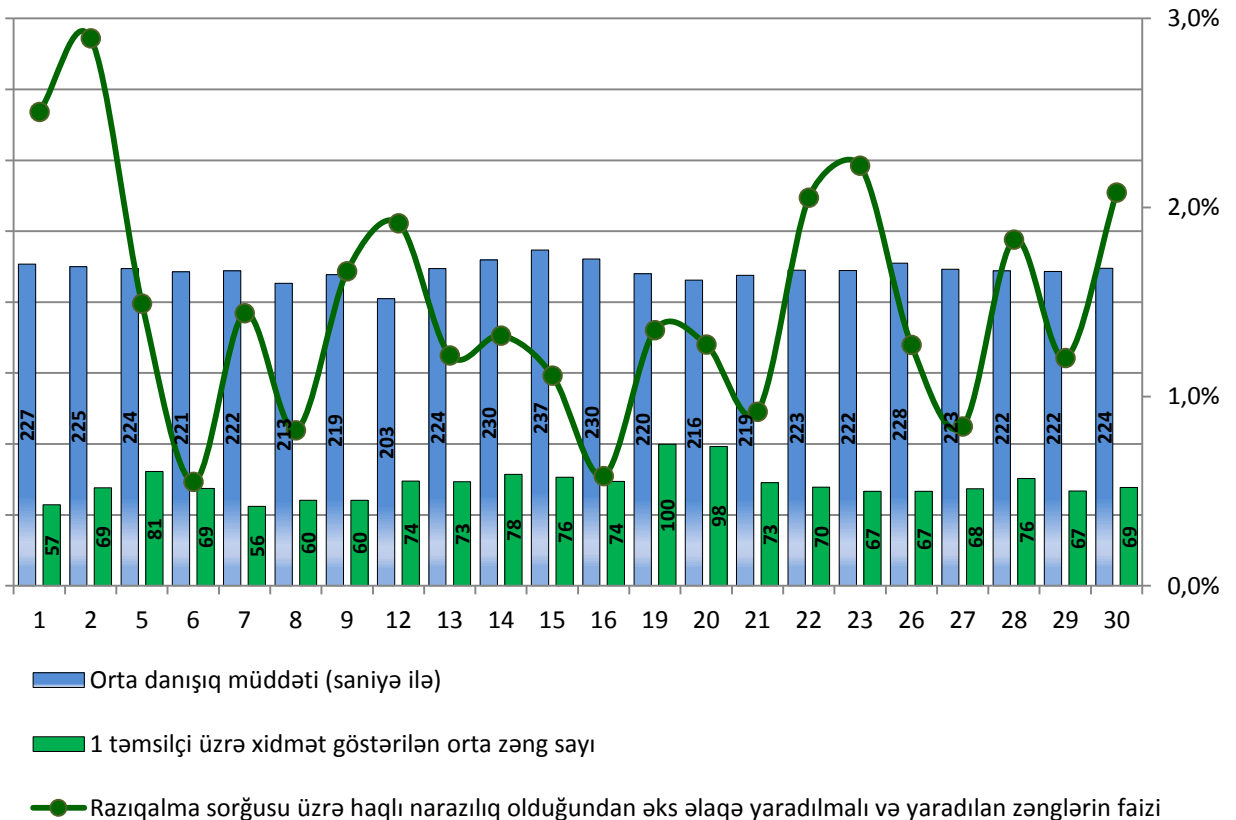
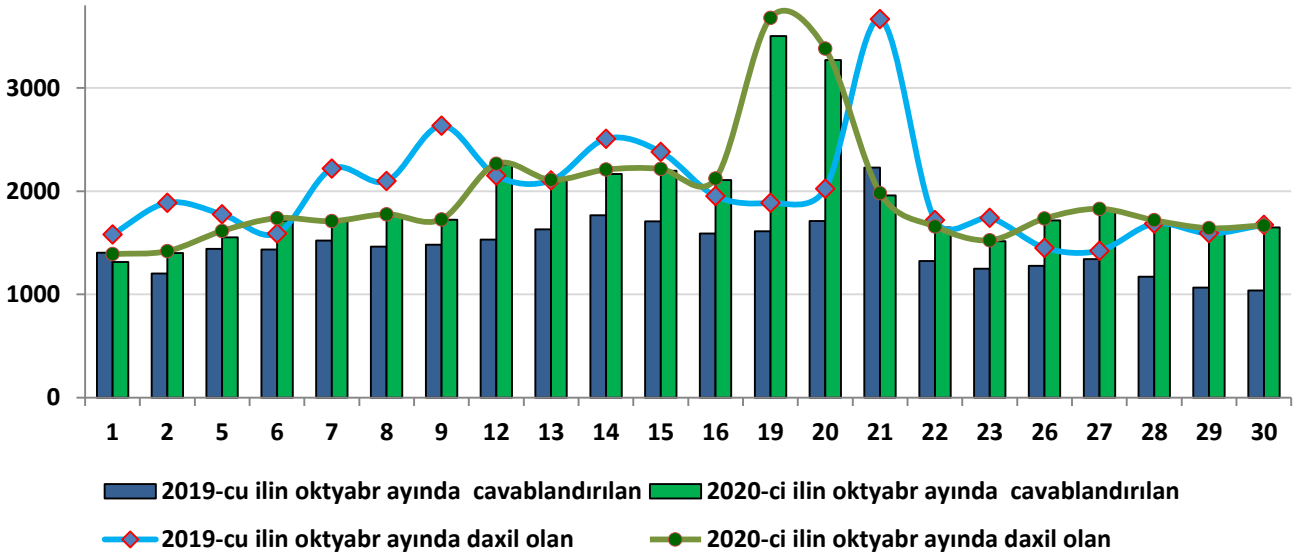
Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	93,75%	765	816	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	4,90%	40	816	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,35%	11	816	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	1,23%	10	816	
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	0,12%	1	816	
8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		85,25%	34457	40420	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		89,20% 96,52%*	11914	13356	Min 85%

8.13. Xidmətin keyfiyyəti					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		85,23%	20030	23500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		83,83%	197	235	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		82,57%	17,43%	2628:55:32	2238:42:11
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,52%	0:57:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	82,83%	328	396	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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

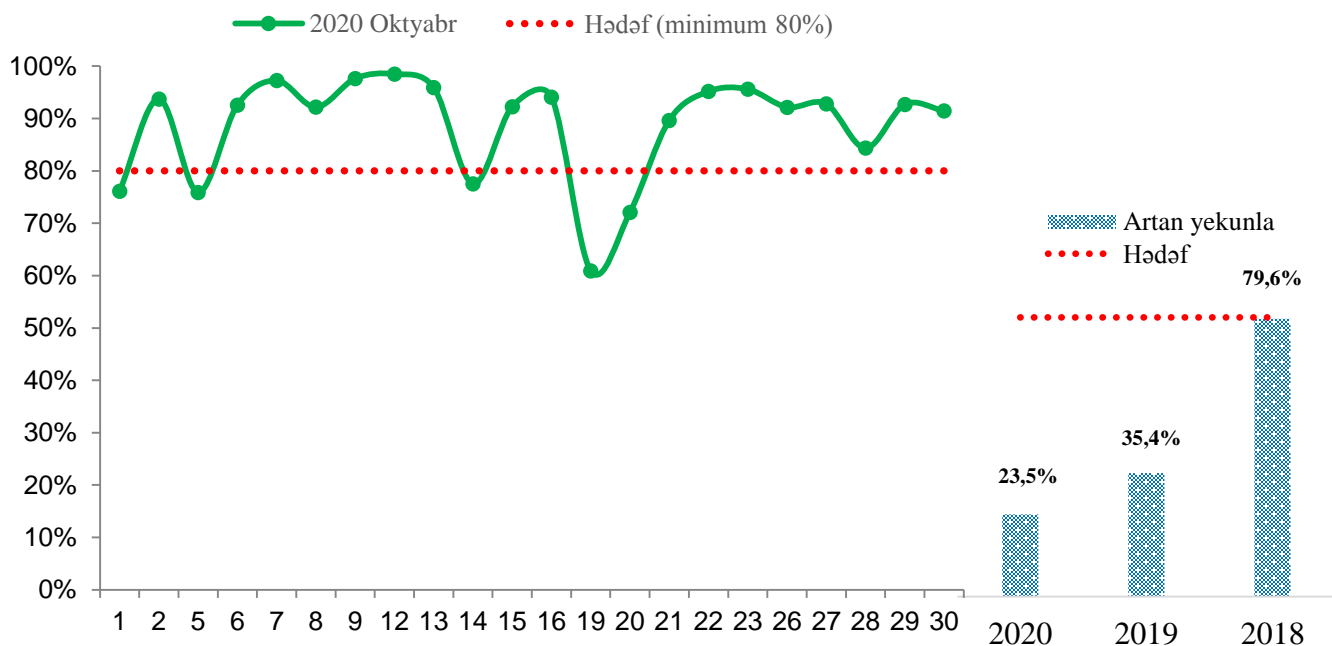
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin oktyabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **5 faiz** azalaraq **43125** olmasına baxmayaraq təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **27,6 faiz** artaraq **42407** olmuşdur.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

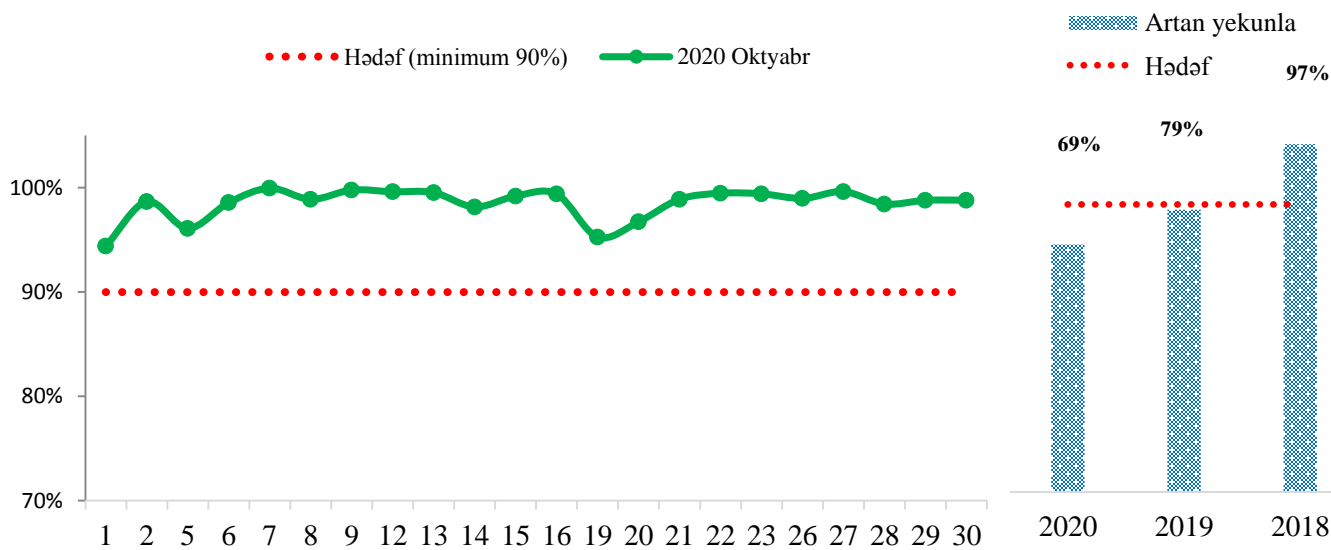
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 86,99% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

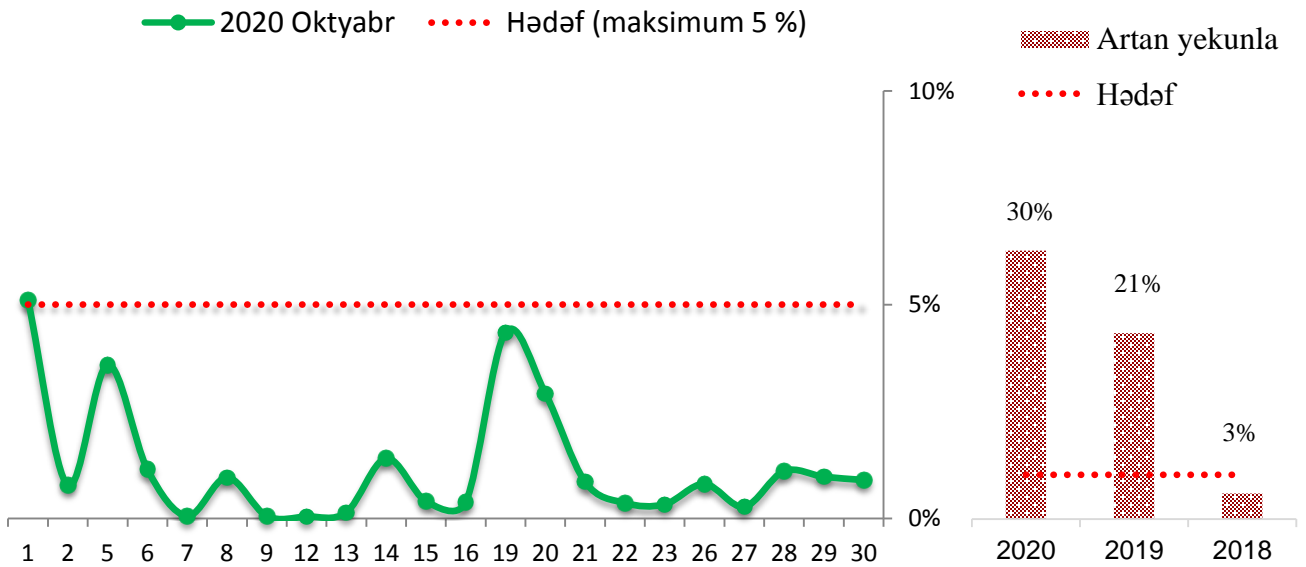
2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 98,34% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

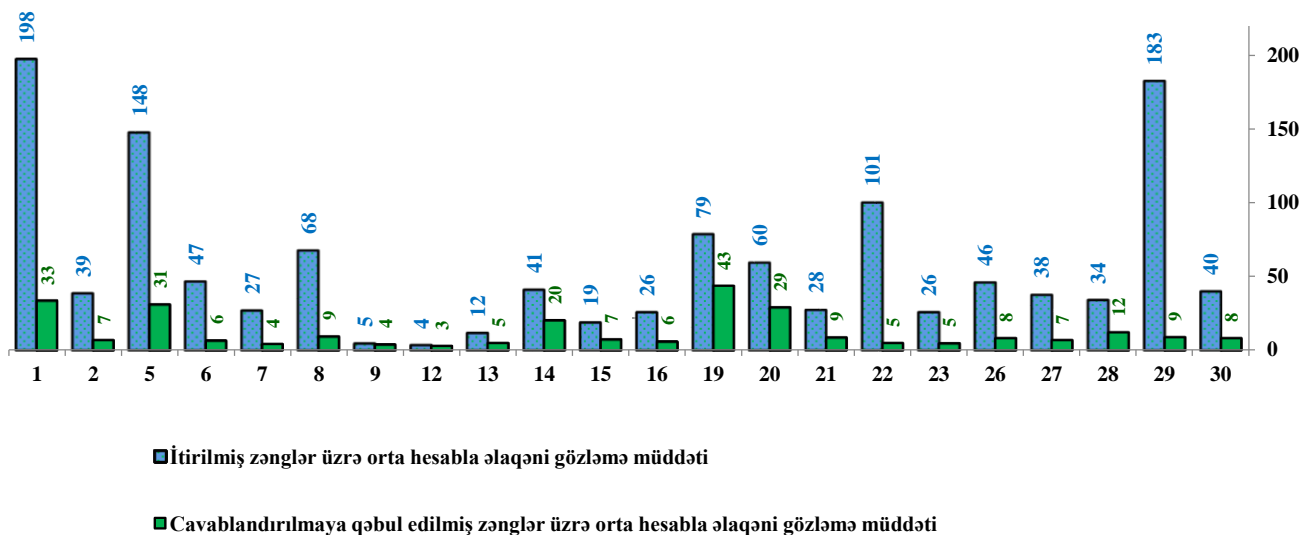
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Oktyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **41** (2020-ci il üzrə **164**) olmuşdur.

2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 1,36 % olmuşdur.



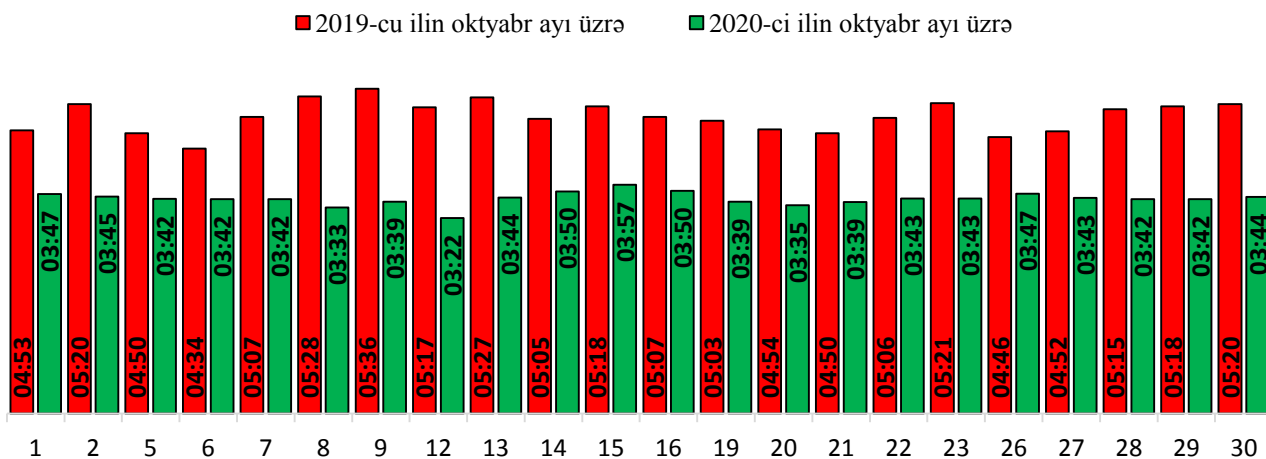
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 14 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 23 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 23 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 38 saniyə) olmuşdur.



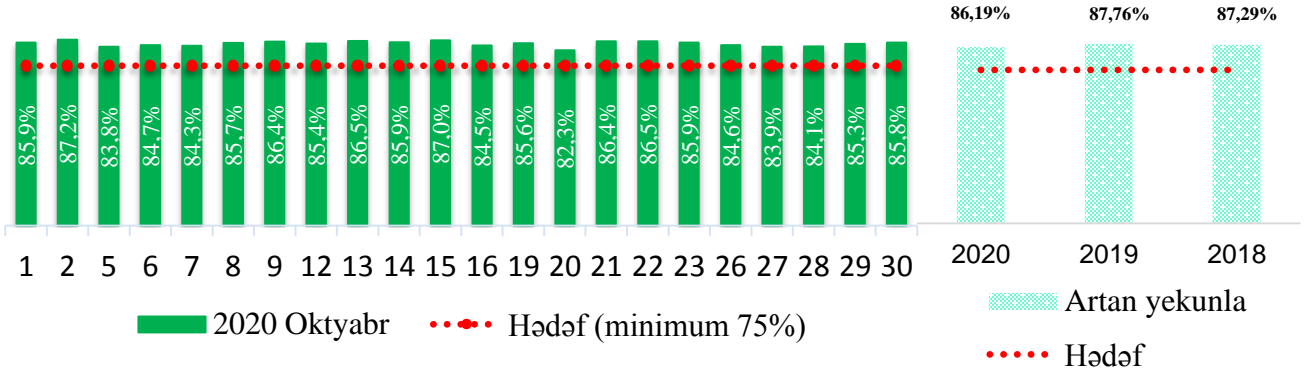
Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin oktyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 42 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 5 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,63** gün (2020-ci il üzrə 3,25 gün) olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

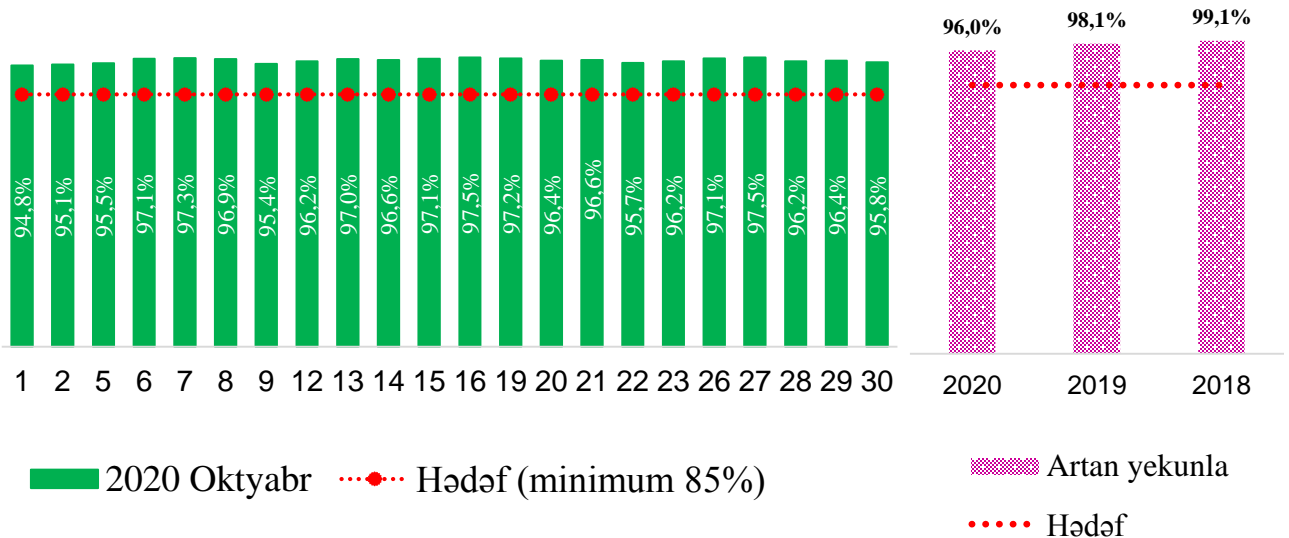
2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə bu göstərici 85,25% (2020-ci il üzrə 86,19%) olmuşdur.



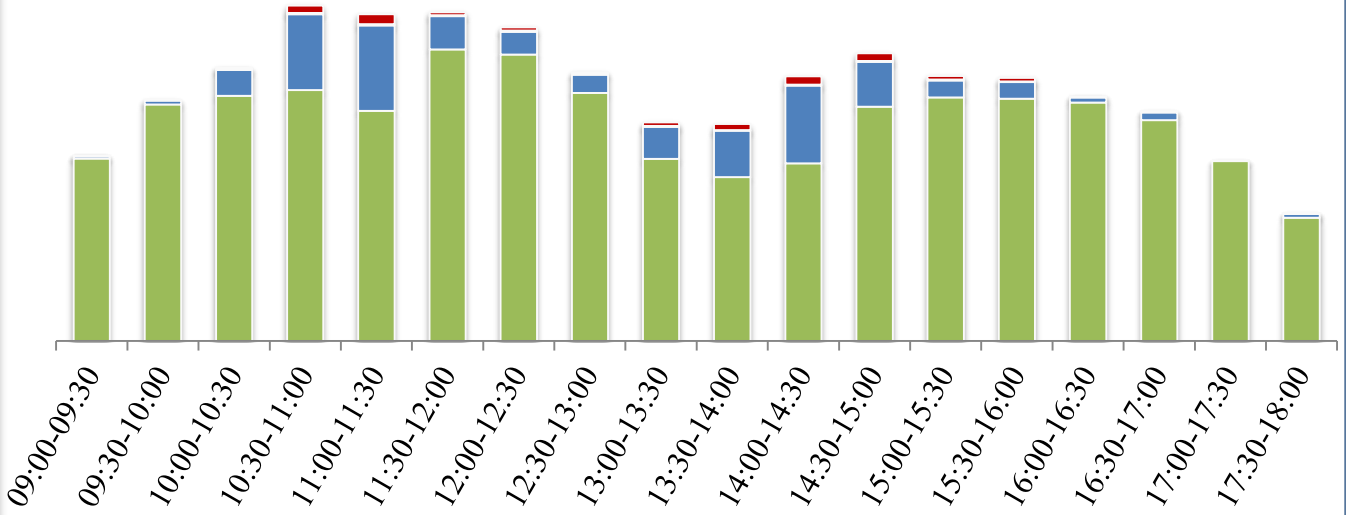
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 37931-nə sorğu göndərilmiş və 13356 zəng (35,2%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1442-si (10,8%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 977-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 465 (3,5%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 191 (1,43%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə bu göstərici 96,52% olmuşdur.



Oktyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



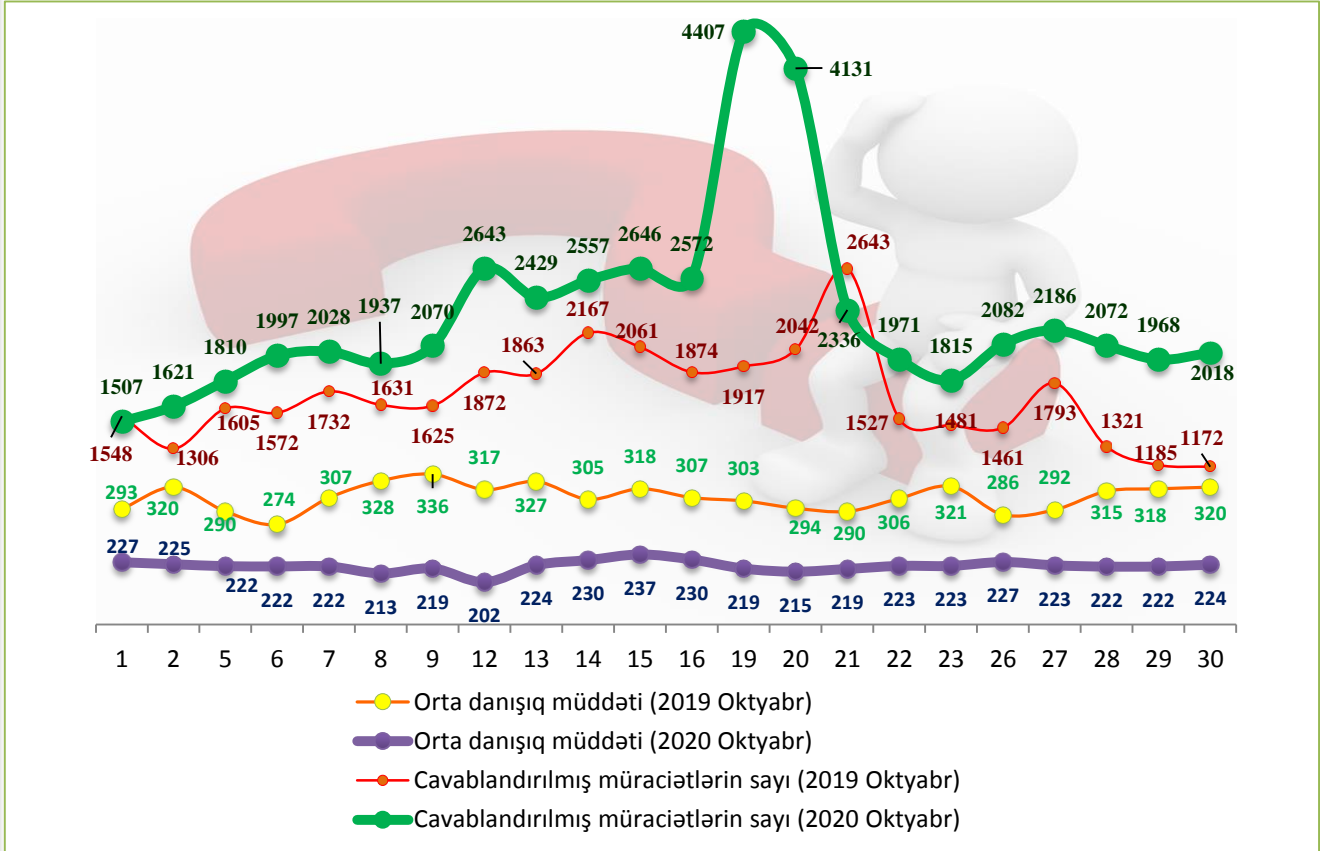
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilən zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözləndiklə itirilən zənglər
- 30 saniyədən çox gözləndiklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Oktyabr ayı faizlə	Oktyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	58,55%	25248
Mobil telefonlardan	39,69%	17118
Respublikanın digər regionlarından	1,76%	759

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **50803** (2020-ci il üzrə **473834**) sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmışdır.



Oktyabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,42%-i** (2020-ci il üzrə **98,2%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,58%-i** (2020-ci il üzrə **1,8%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında daha aktual mövzular vahid bəyannamənin doldurulması, göndərilməsi 7,9%, onlayn növbəyə yazılmaqla bağlı 6,6%, gəlir vergi bəyannaməsinin doldurulması, göndərilməsi, həmçinin verginin hesablanması və ödənilməsi 5,31%, kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması, məlumat dəyişikliyi və ləğvi 4,9 %, şəxsi hesab vərəqəsinin izahı 4,8%, fiziki şəxsin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması və ləğvi 4,1%, sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin doldurulması, göndərilməsi, həmçinin verginin hesablanması və ödənilməsi ilə bağlı 3,8%, Asan imza ilə bağlı 3,4%, ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə) 3%, olmuşdur.

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

2020-ci ilin yanvar – oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 171270 itirilmiş zəng olmuşdur.

■ İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81966)

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (59409)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (17207)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (12688)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (5747)

■ Cavab verən olmamışdır (5425)

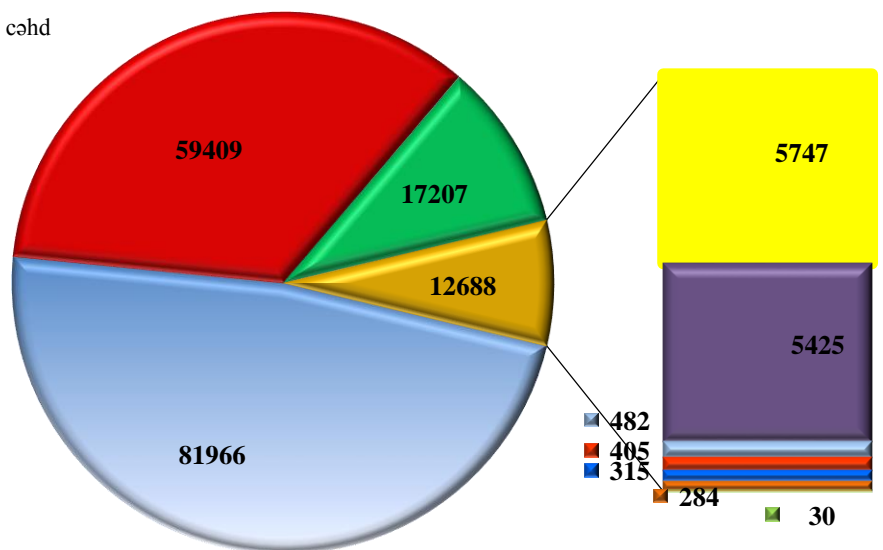
■ Yerində deyil (482)

■ Kim olduğu bilinmir (405)

■ Yanlış zəng (315)

■ Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (284)

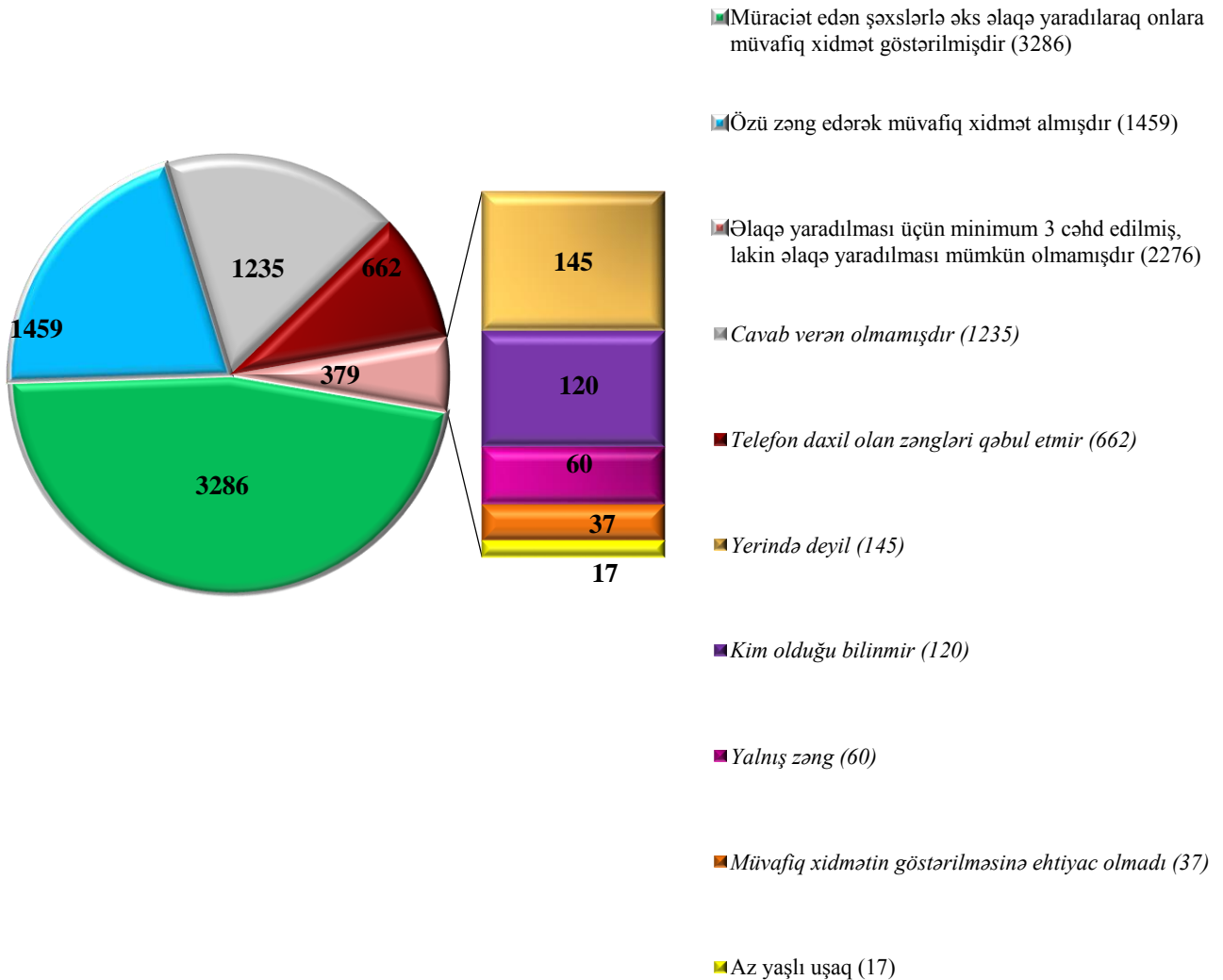
■ Az yaşlı (30)



Oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **587** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **212-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **180-i** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **195-i** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - oktyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **23087** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **7950** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



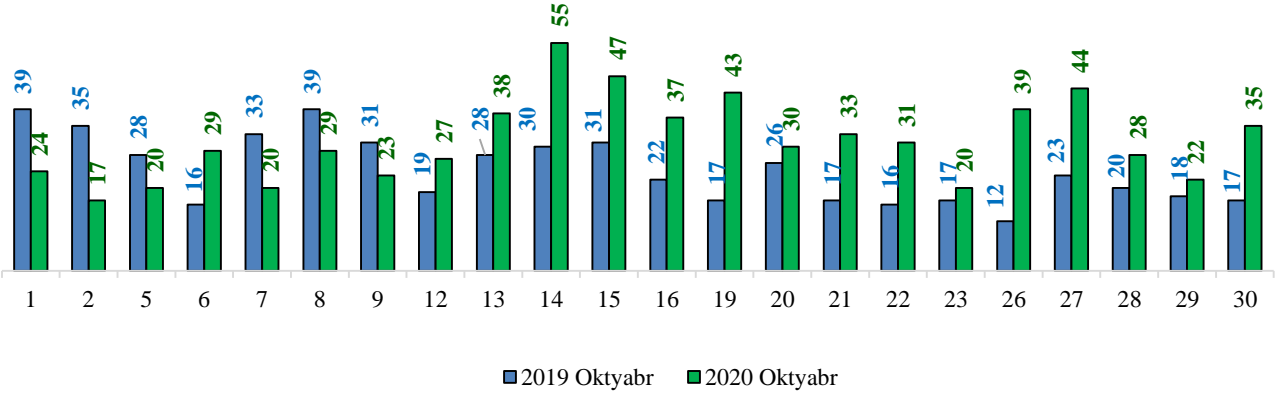
Oktyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **216** zəng sifarişindən **83-ü** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **10-u** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **123-ü** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində **1574** (2020-ci il üzrə 19301) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,25 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **41,4 faiz** çoxdur) azdır.

2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **686** (2020-ci il üzrə **7371**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin oktyabr ayı ilə müqayisədə **24,28 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **54,3 faiz**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

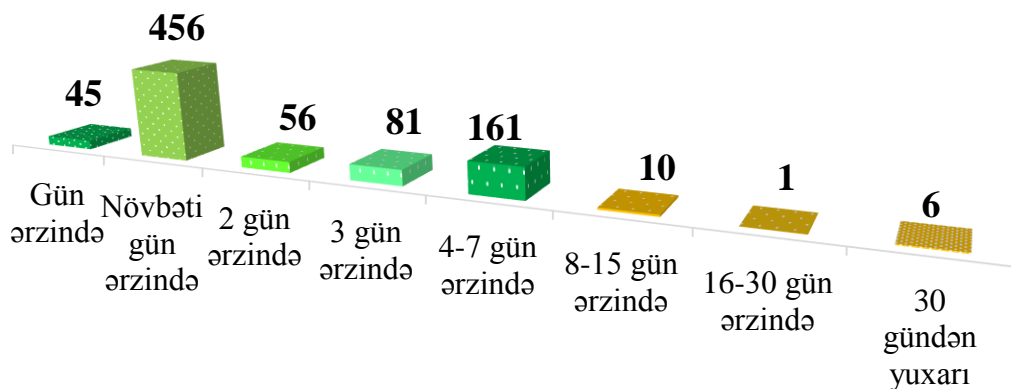


2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **190** (2020-ci il üzrə **1392**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 8703 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 8139-u daxili resurslar hesabına, 405-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 82-si Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 49-u İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 16-sı Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 11-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

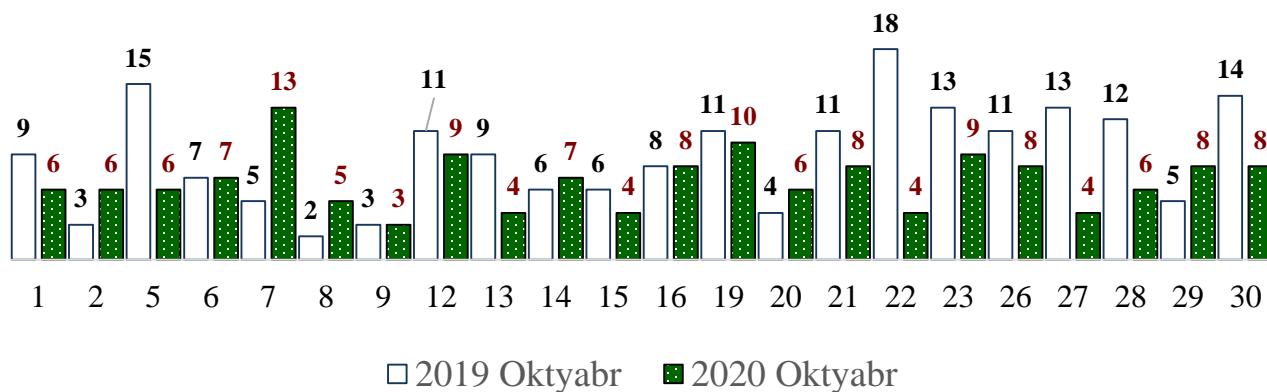
2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,63 gün** (2020-ci il üzrə 3,25 gün) olmuşdur.

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



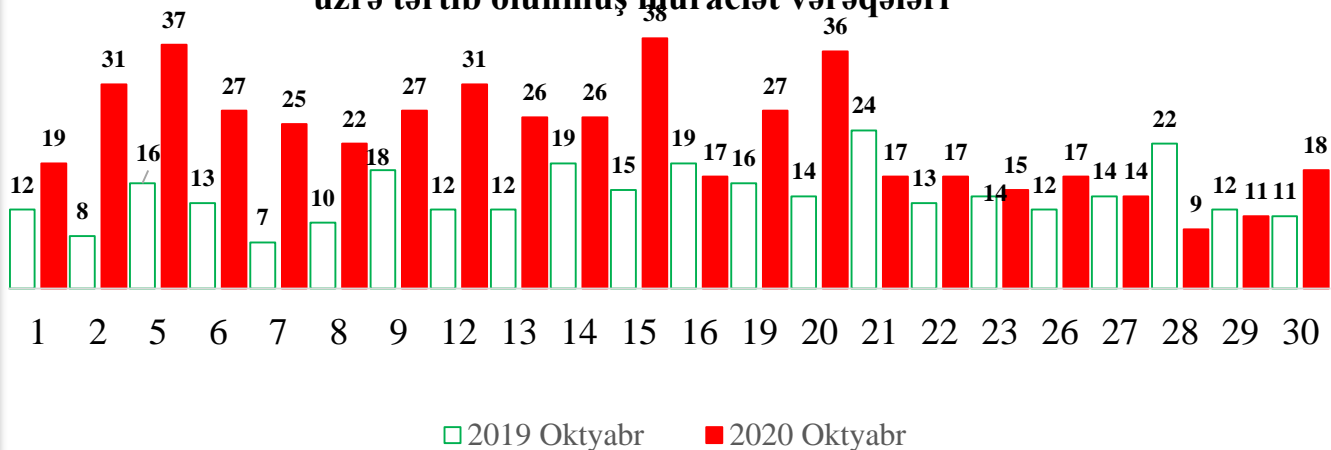
2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **149** (2020-ci il üzrə **1405**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **27,31 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **19,25 faiz**) azdır.

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



2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **507** (2020-ci il üzrə **5323**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,54 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) çoxdur.

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

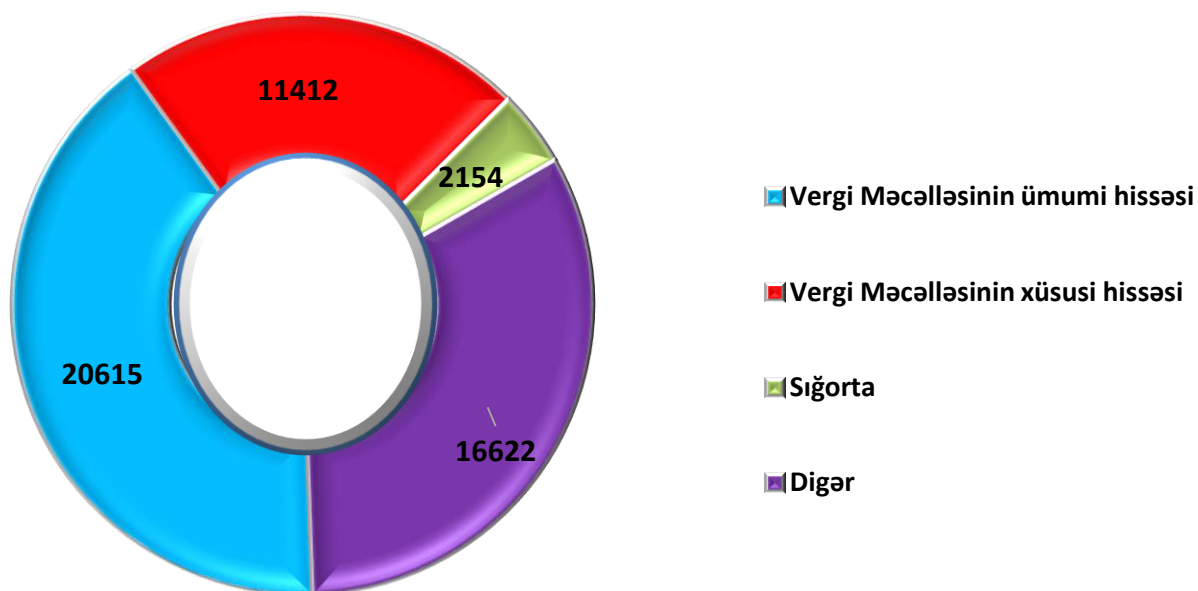


2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində **30** sayda təklif xarakterli müraciət qəbul edilmişdir. Ay ərzində **1** sayda həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciət üzrə tədbir görülmüşdür.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin oktyabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **50803** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Oktyabr 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)

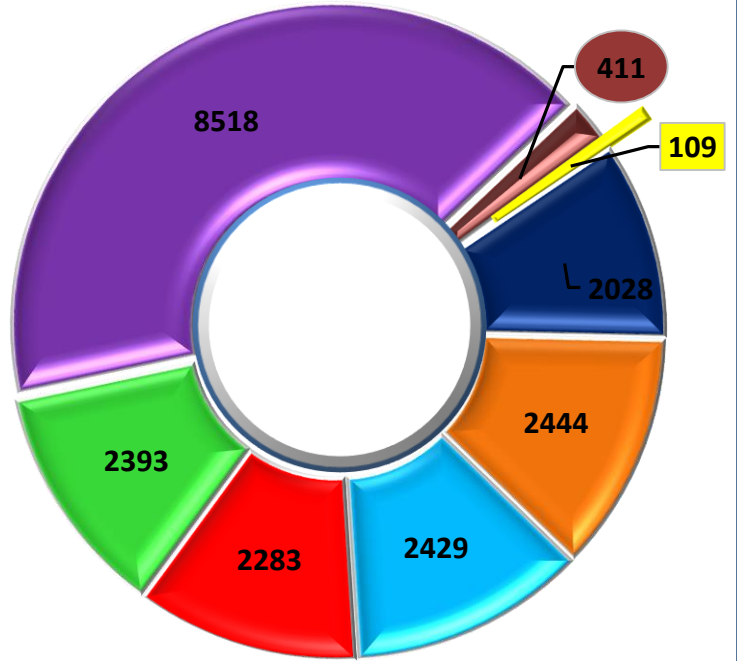
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

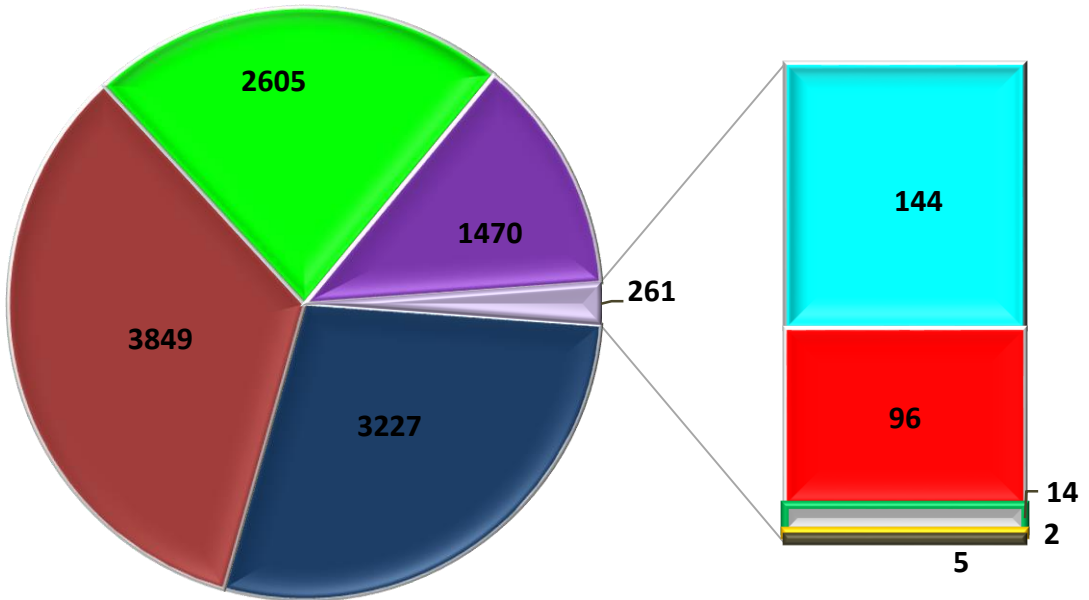
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

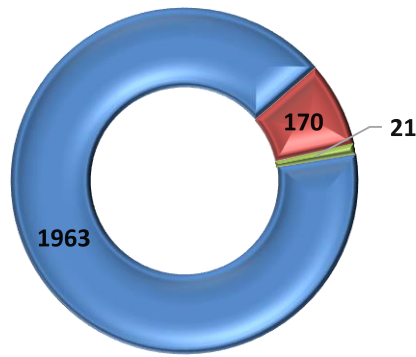
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Mədən vergisi

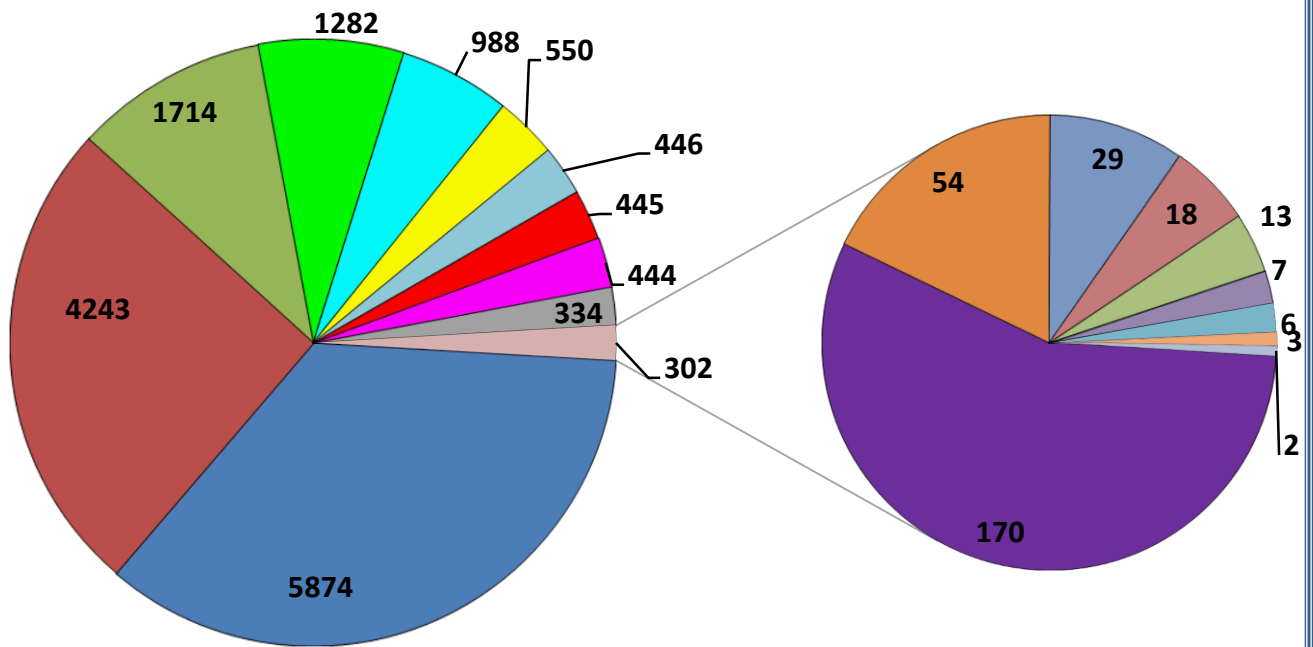
■ Yol vergisi

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



- İnternet səhifələri
- Elektron imza ilə bağlı
- Arayışlar
- Səsli menyuya yönləndirmə
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- Proqram təminatı
- Asan doc
- İnternet sualı
- İşə qəbul
- Xidmət mərkəzinə dəvət edilməli müraciətlər
- Vahid bəyannamə
- Mesajlar
- İcazə ilə bağlı
- Maliyyə dəstəyi ilə bağlı
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı
- Güzbəstli kreditlərin verilməsi ilə bağlı
- Xarici dildə olan zənglərlə bağlı
- Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı
- Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər

2020-ci ilin yanvar – oktyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	197418	41,66%
Şəxsi hesab və rəqəsi	15962	3,37%
Vergi nəzarəti	85367	18,02%
Vergi ödəyicisi (vergi agentli)	38834	8,20%
Vergi orqanları	23921	5,05%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	672	0,14%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2170	0,46%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	21125	4,46%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	9367	1,98%
VM Xüsusi hissəsi	92897	19,61%
Sadələşdirilmiş vergi	15148	3,20%
Bəyannamə barədə	5990	1,26%
Digər müraciət	3719	0,78%
Verginin hesablanması barədə	3635	0,77%
Verginin ödənilməsi barədə	1804	0,38%
Gəlir vergisi	25749	5,43%
Bəyannamə barədə	12586	2,66%
Digər müraciət	2976	0,63%
Verginin hesablanması barədə	8003	1,69%
Verginin ödənilməsi barədə	2184	0,46%
ƏDV	35682	7,53%
Bəyannamə barədə	11005	2,32%
Digər müraciət	9902	2,09%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	388	0,08%
Qeydiyyat barədə	1409	0,30%
Verginin hesablanması barədə	6265	1,32%
Verginin ödənilməsi barədə	2152	0,45%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	4546	0,95%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	15	0,001%
Mənfəət vergisi	13266	2,80%
Bəyannamə barədə	6823	1,44%
Digər müraciət	1970	0,42%
Verginin hesablanması barədə	3716	0,78%
Verginin ödənilməsi barədə	757	0,16%
Əmlak vergisi	1631	0,34%
Bəyannamə barədə	560	0,12%
Digər müraciət	269	0,06%
Verginin hesablanması barədə	629	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	173	0,04%
Torpaq vergisi	1134	0,24%
Bəyannamə barədə	342	0,07%
Digər müraciət	252	0,05%
Verginin hesablanması barədə	373	0,08%
Verginin ödənilməsi barədə	167	0,04%

Yol vergisi	65	0,01%
Bəyannamə barədə	6	0,001%
Digər müraciət	25	0,01%
Verginin hesablanması barədə	25	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	9	0,00%
Aksiz	183	0,04%
Bəyannamə barədə	44	0,01%
Digər müraciət	76	0,02%
Verginin hesablanması barədə	52	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	11	0,002%
Mədən vergisi	39	0,01%
Bəyannamə barədə	24	0,005%
Digər müraciət	3	0,001%
Verginin hesablanması barədə	4	0,001%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,002%
Sığorta	24224	5,11%
Sosial sığorta	20982	4,428%
Bəyannamə barədə	3979	0,840%
Hesablanması barədə	4685	0,989%
Ödənilməsi barədə	9230	1,948%
Digər müraciət	3088	0,652%
İşsizlikdən sığorta	1845	0,39%
Bəyannamə barədə	262	0,055%
Hesablanması barədə	246	0,052%
Ödənilməsi barədə	1189	0,251%
Digər müraciət	148	0,031%
İcbari tibbi sığorta	1397	0,29%
Bəyannamə barədə	40	0,008%
Hesablanması	715	0,151%
Ödənilməsi	247	0,052%
Digər müraciət	362	0,076%
Digər	159295	33,62%
İnternet səhifələri	43135	9,103%
Yardım	30521	6,441%
Elektron imza ilə bağlı	23692	5,000%
Vahid bəyannamə	20836	4,397%
İcazə ilə bağlı	15217	3,211%
Arayışlar	8243	1,740%
Mesajlar	5924	1,250%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	5150	1,087%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	2839	0,599%
Proqram təminatı	2112	0,446%
Səsli menyuya yönləndirmə	749	0,158%
Asan doc	269	0,057%
İnternet sualı	191	0,040%
İşə qəbul	172	0,036%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	106	0,022%
Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlara güzəştli kreditlərin verilməsi	74	0,016%
Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı	39	0,008%
Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər	9	0,002%
Əmək müqaviləsi	7	0,001%
Xidmət mərkəzinə dəvət edilməli müraciətlər	6	0,001%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

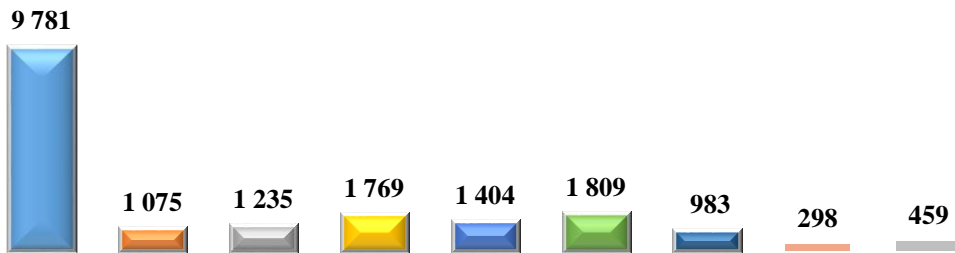
Xidmətlər	2020 Oktyabr	2019 Oktyabr
Vergi borcları barədə	4759	4615
Vergi növləri barədə	3139	1695
Zəng sifarişi	1127	521
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	864	-

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **186702** (2020-ci il üzrə **885704**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində **113885** (2020-ci il üzrə **891183**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin oktyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **19812** (2020-ci il üzrə **283307**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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