



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin May ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

**ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2021-Cİ İLİN MAY AYI ÜZRƏ
FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT**

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **43631** (2021-ci il üzrə **295405**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **27924** (2021-ci il üzrə **197630**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **26008** (2021-ci il üzrə **182189**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1643** (2021-ci il üzrə **2102**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1530** (2021-ci il üzrə **1938**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **46 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 1 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 54 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 41 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş 26553 (2021-ci il üzrə 186539) zəngdən birbaşa cavablandırılmış 25383 (2021-ci il üzrə 179678) zəng üzrə 32024 (2021-ci il üzrə 213755) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan 39,1 (2021-ci il üzrə 36,2) faizi qanunvericiliyin izahı, 37,2 (2021-ci il üzrə 42,2) faizi vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 4,1 (2021-ci il üzrə 2,5) faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), 0,01 (2021-ci il üzrə 0,04) faizi Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, 13,5 (2021-ci il üzrə 14,5) faizi DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, 6,1 (2021-ci il üzrə 4,96) faizi DVX-yə aid olmayan müraciətlər, 4,1 (2021-ci il üzrə 2,1) faizi xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə 1174 (2021-ci il üzrə 6884) müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı 569 (2021-ci il üzrə 3777) müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,7 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,4 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **89,1 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2570** (2021-ci il üzrə **15288**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3250** (2021-ci il üzrə **18968**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **869** (2021-ci il üzrə **5352**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **159** (2021-ci il üzrə **1116**), zəng sifariş etmək üçün **964** (2021-ci il üzrə **5631**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **191709** (2021-ci il üzrə **900694**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **160897** (2021-ci il üzrə **545501**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **16539** (2021-ci il üzrə **120983**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **14273** (2021-ci il üzrə **234210**)

2021-ci ilin may 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%	
		63,01%	17595	27924			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		93,14%	26008	27924			
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%	
		36,44%	642	1762			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S		Min 90%	
		45,32%	63	139			
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%
		99,77%	642	426	690	1762	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	63	8	68	139	
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%	
		6,32%	1765	27924			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		6,86%	1916	27924			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

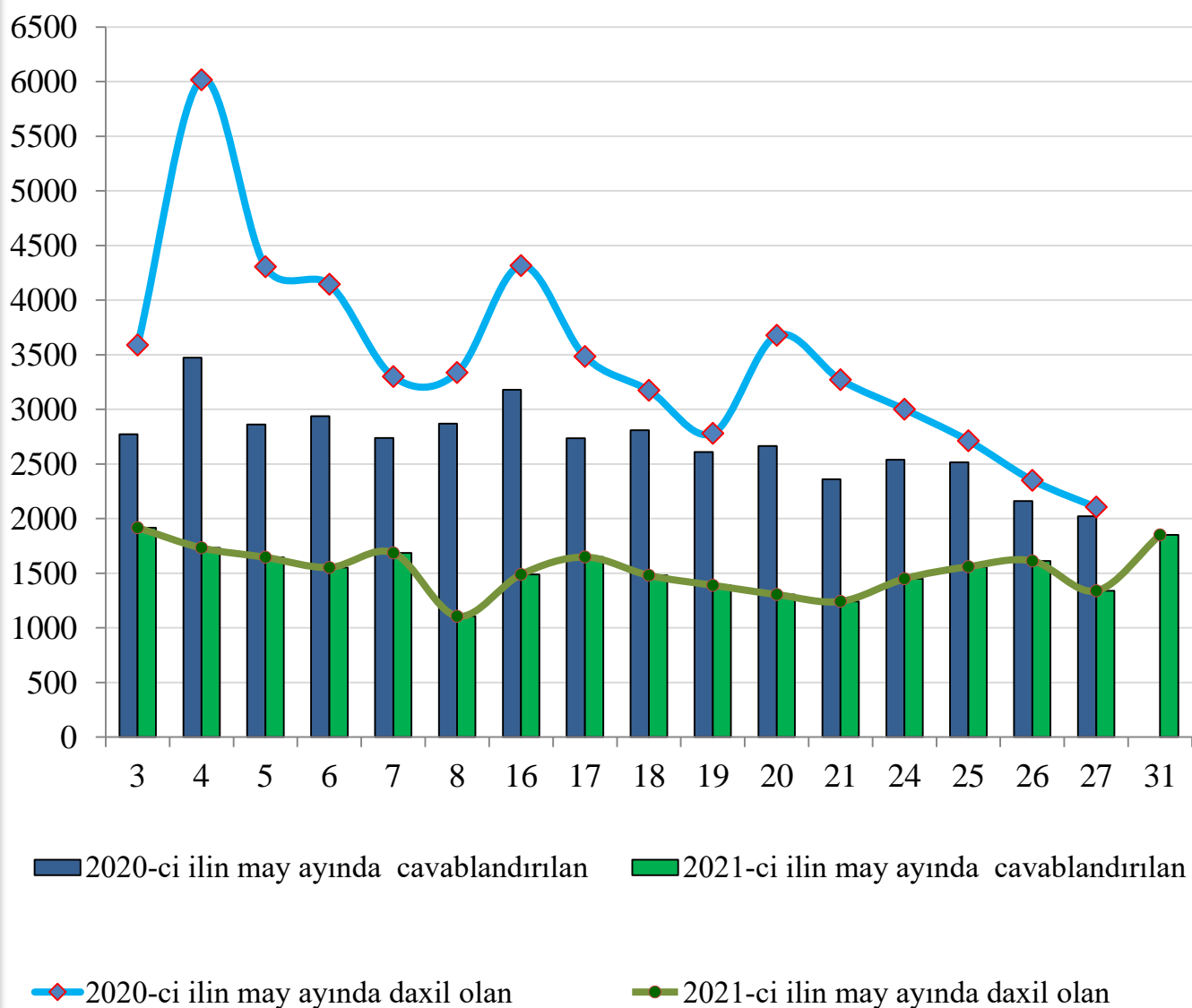
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:00:51	397:54:37	27924	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:00:46	334:45:19	26008	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:01:59	63:09:18	1916	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:54	1723:18:23	26553	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,87	1634	569	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	569	569	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		4,51%	1174	26008	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	41,91%	492	1174	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	9,03%	106	1174	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	23,34%	274	1174	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	23,34%	274	1174	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	2,04%	24	1174	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	0,26%	3	1174	
8.7.7	Anonim	0,09%	1	1174	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	93,9%	534	569	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	4,7%	27	569	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,4%	8	569	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	1,23%	7	569	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	0,18%	1	569	
8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,7%	23202	26457	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		88,69% 98,43%*	7959	8974	Min 85%
8.13. Xidmətin keyfiyyəti					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		89,19%	26221	29400	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		85,71%	252	294	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		88,27%	-11,73%	1690:09:11	1914:45:21
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100%	0:00:00	153:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	46,08%	141	306	

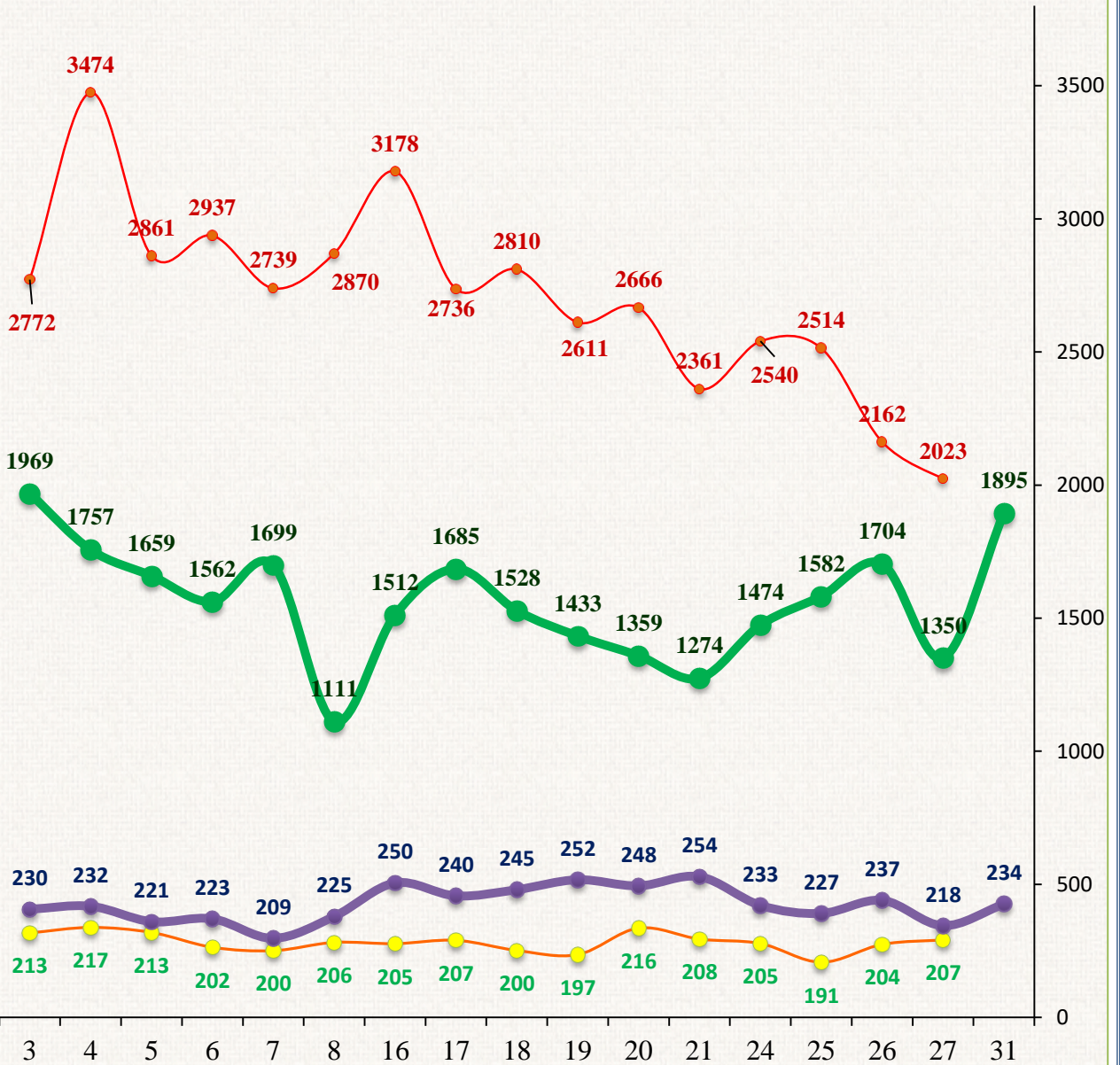
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2021-ci ilin may ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin may ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **2 dəfə azalaraq 27924**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **1,7 dəfə azalaraq 26008** olmuşdur. Ötən ildə zənglərin çox olmasına səbəb 2020-ci ilin müvafiq dövründə ölkə ərazisində xüsusi karantin rejiminin olması, həmin dövrdə müvafiq icazələrin verilməsi və pandemiya zamanı zərər çəkmiş sahələrə maliyyə yardımının göstərilməsi ilə bağlı daxil olan zənglər olmuşdur.



Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi



Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 May)

Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 May)

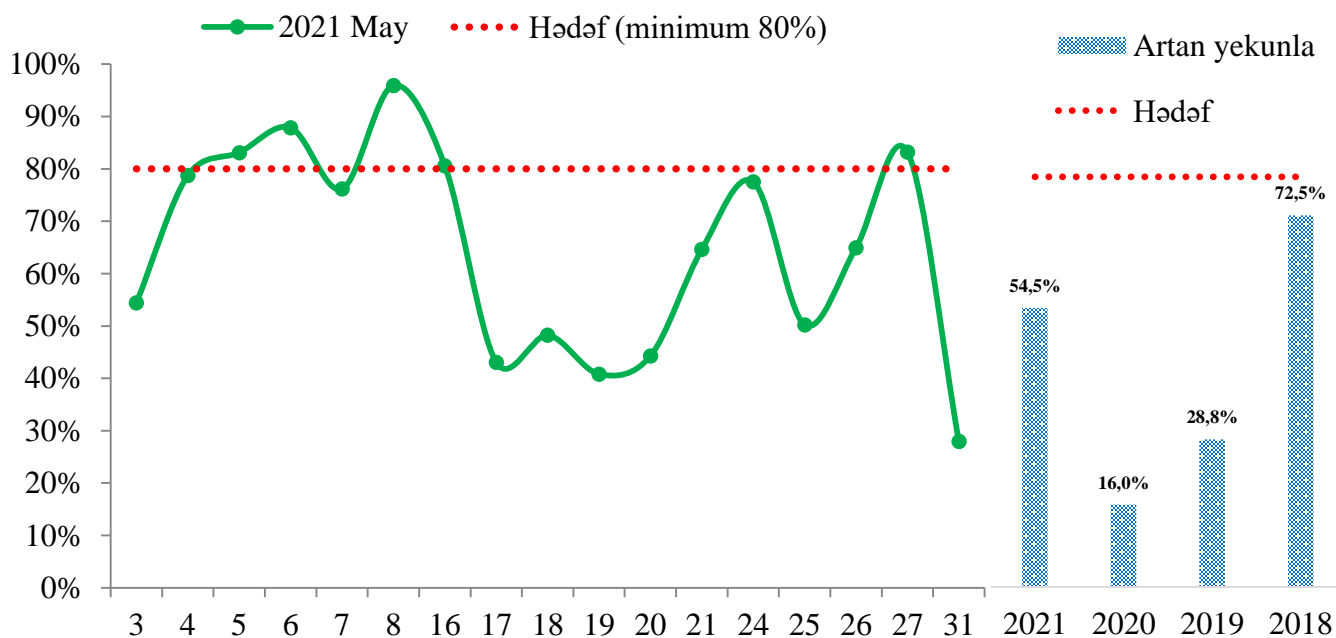
Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 May)

Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 May)

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

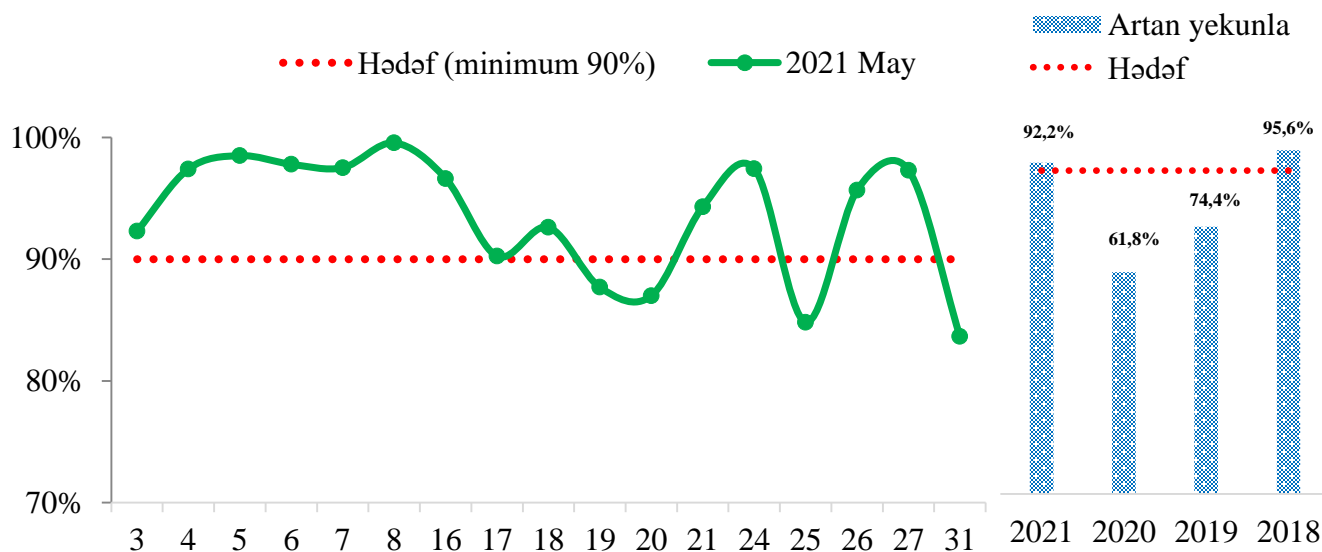
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin may ayı üzrə xidmət səviyyəsi 63,01% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

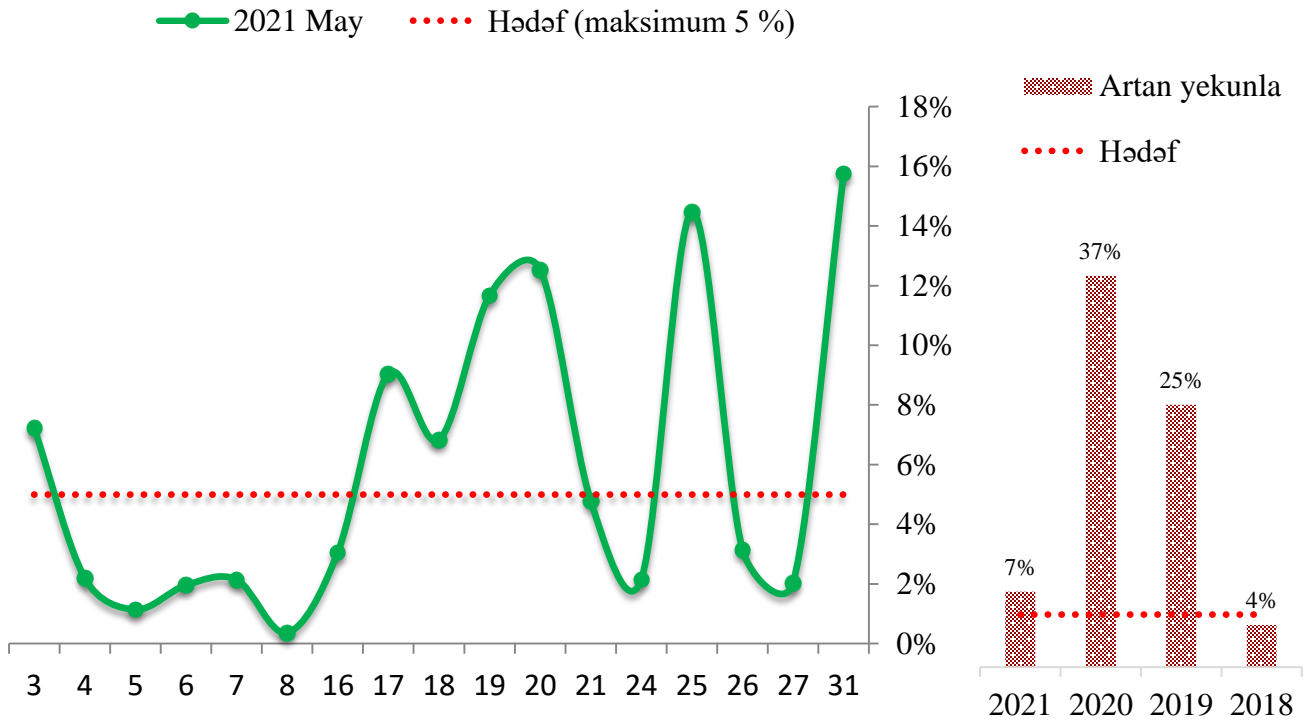
2021-ci ilin may ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 93,14% olmuşdur.



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. May ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **51** olmuşdur.

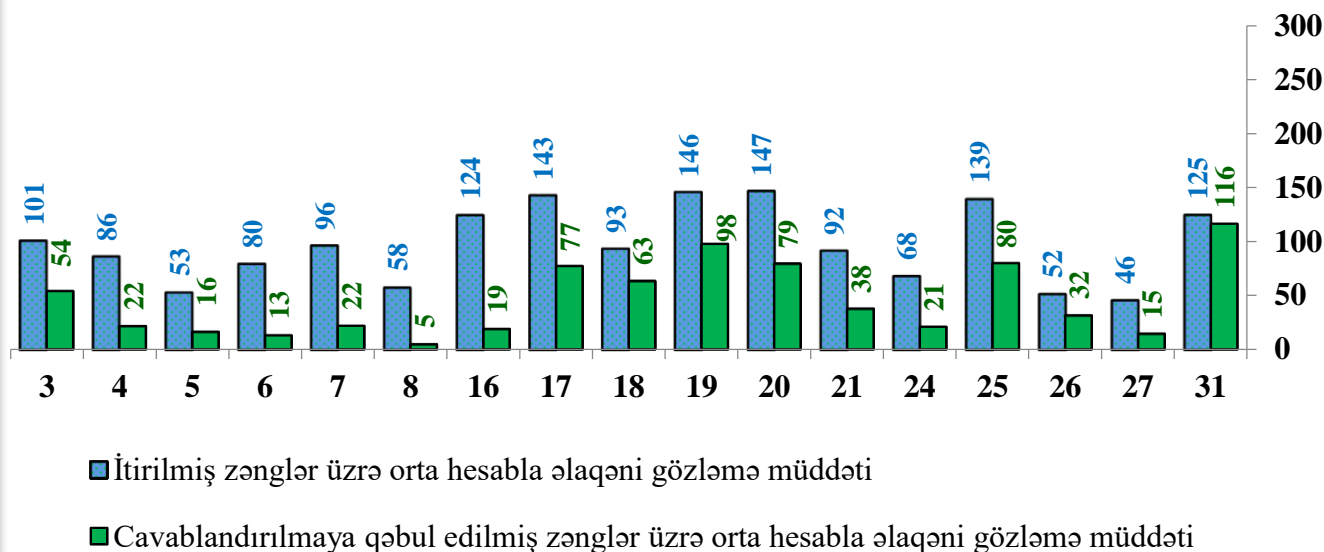
2021-ci ilin may ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 6,3 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin may ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 46 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 59 saniyə olmuşdur.

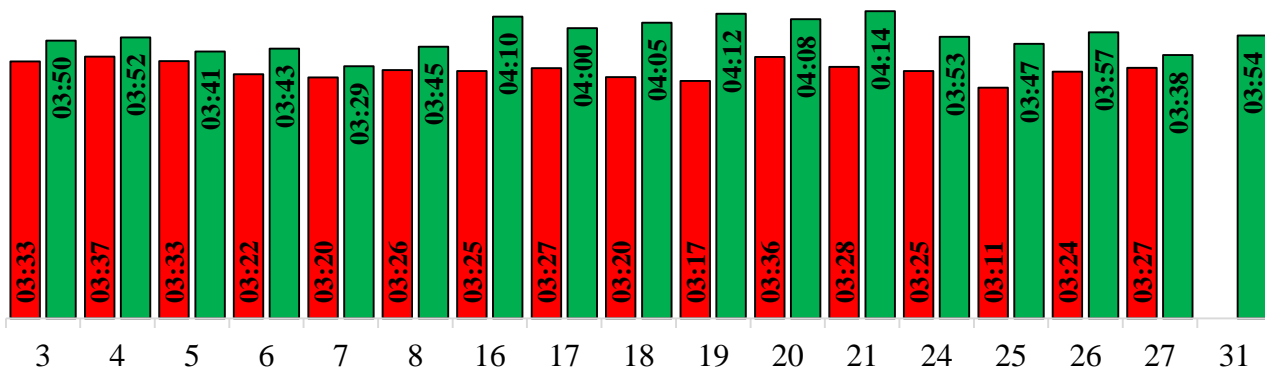
Saniyə ilə



Orta cavablandırma müddəti

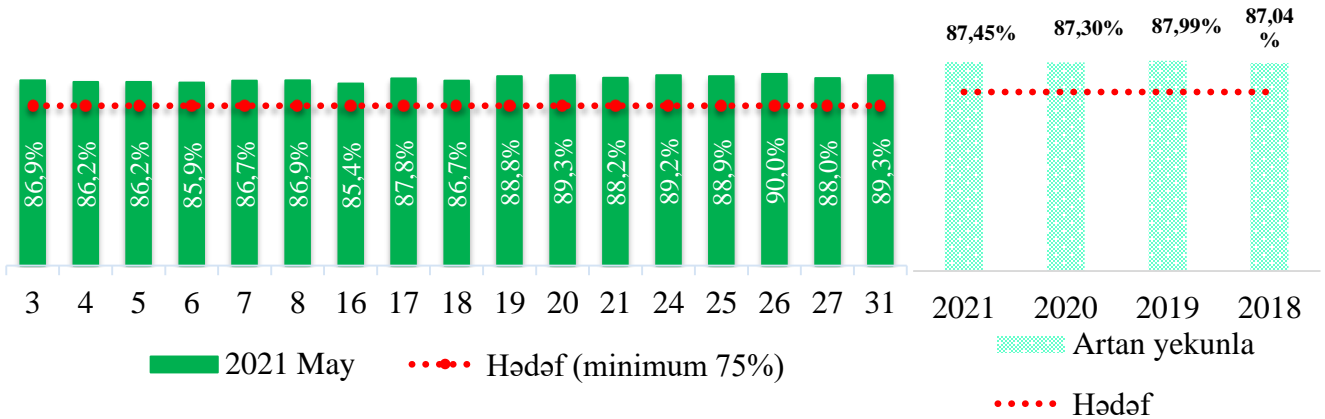
2021-ci ilin may ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 54 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 2,87 gün olmuşdur.

■ 2020-ci ilin may ayı üzrə ■ 2021-ci ilin may ayı üzrə



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

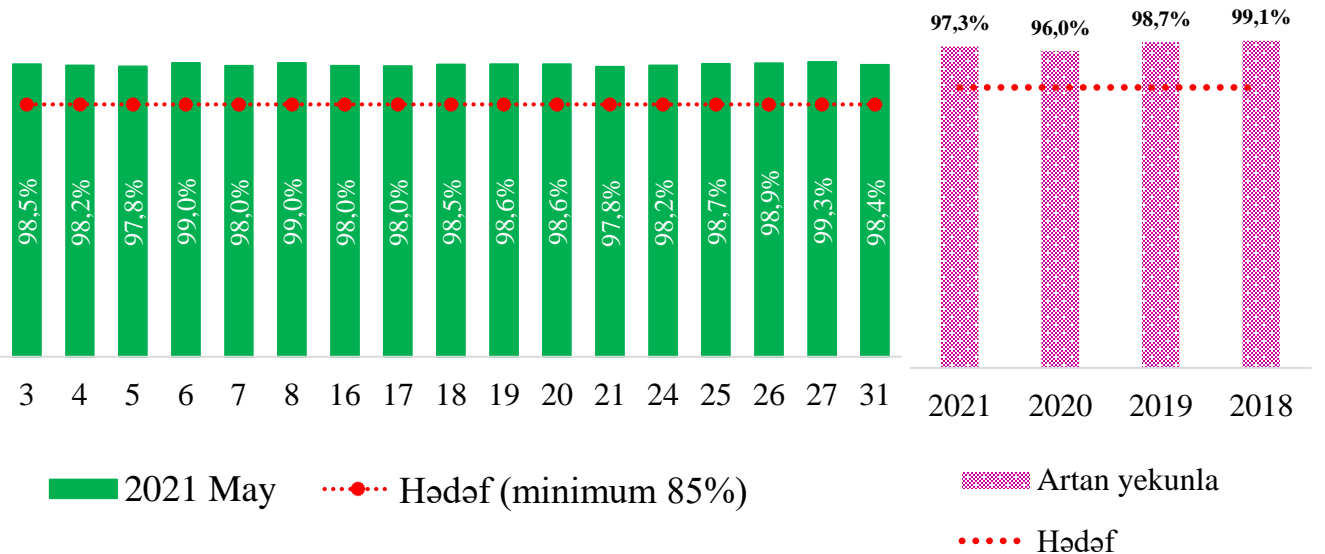
2021-ci ilin may ayı üzrə bu göstərici 87,43% olmuşdur.



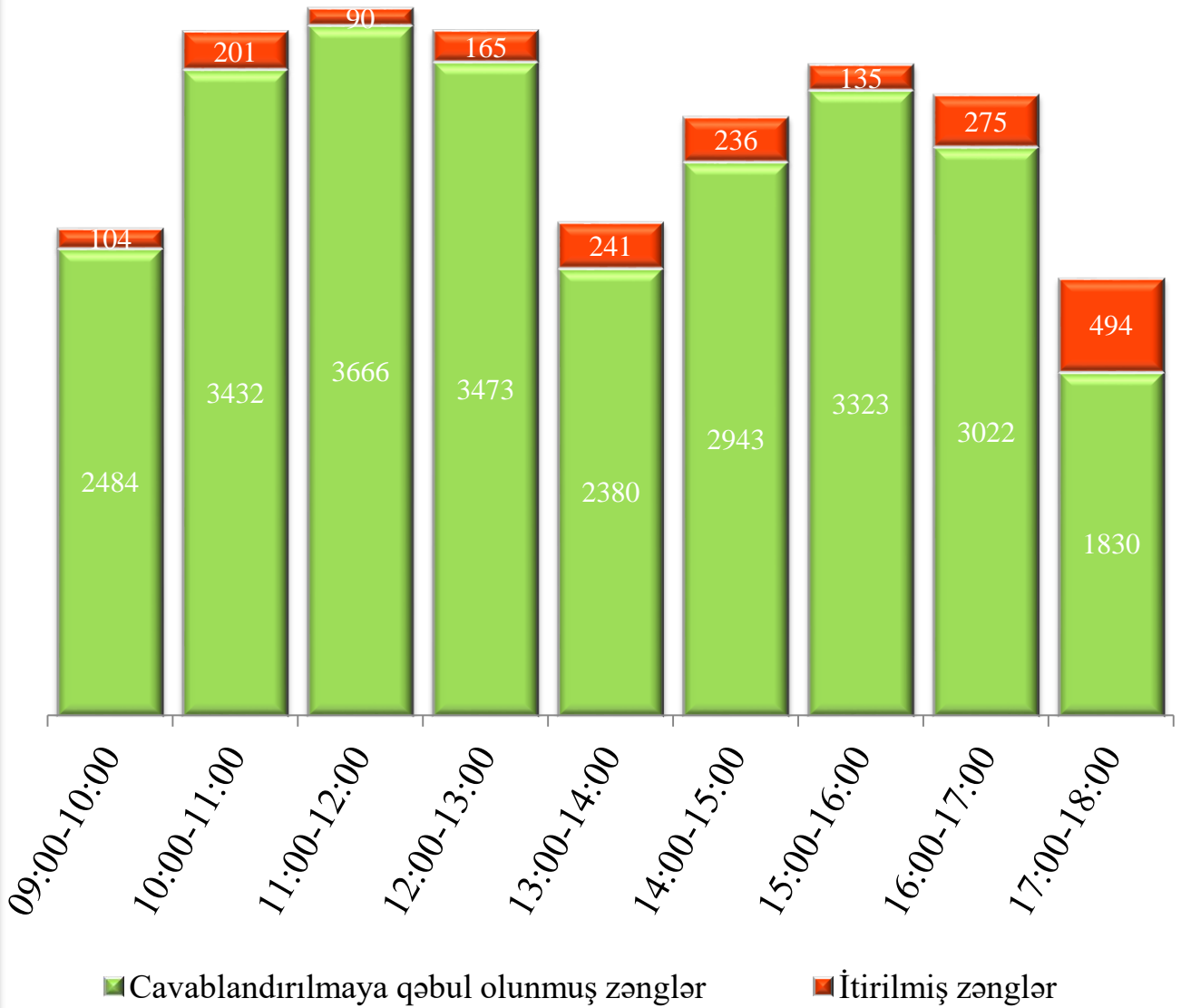
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin may ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 24265-nə sorğu göndərilmiş və 8974 zəng (37%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1015-i (11,3%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 874-nün dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 141 (1,6%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 82 (0,9%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

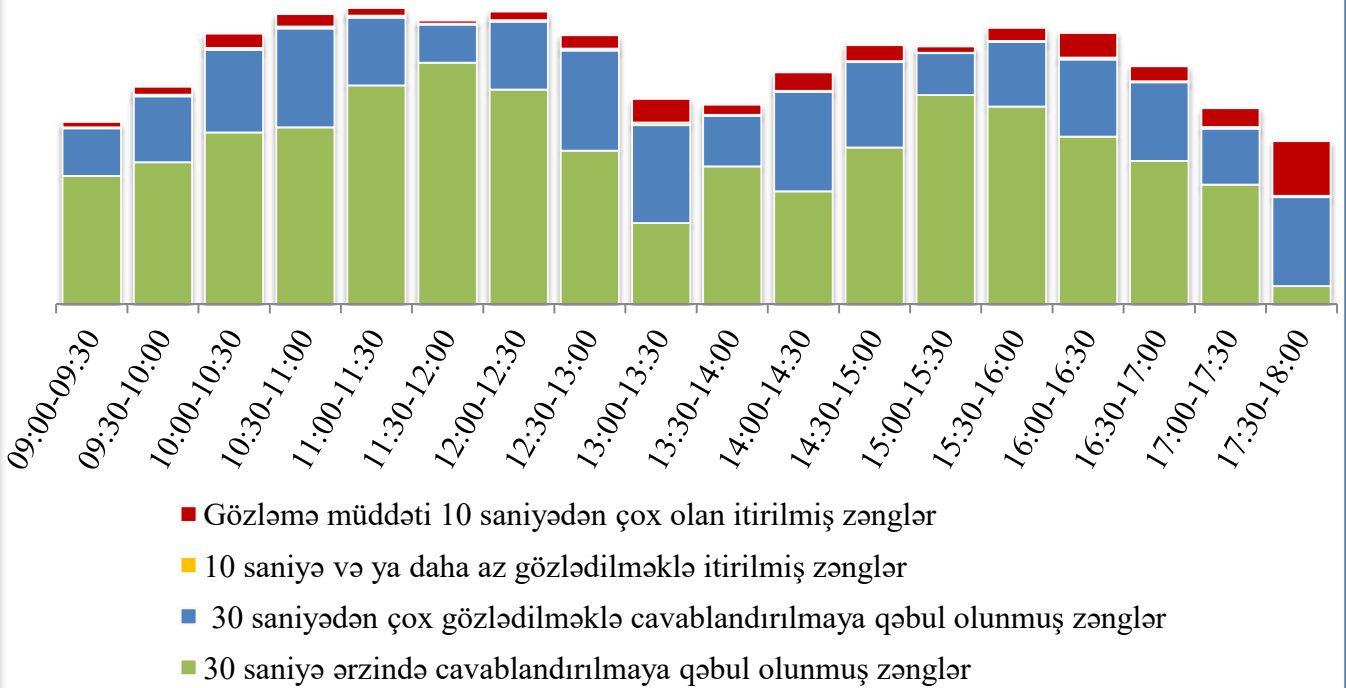
2021-ci ilin may ayı üzrə bu göstərici 98,43% olmuşdur.



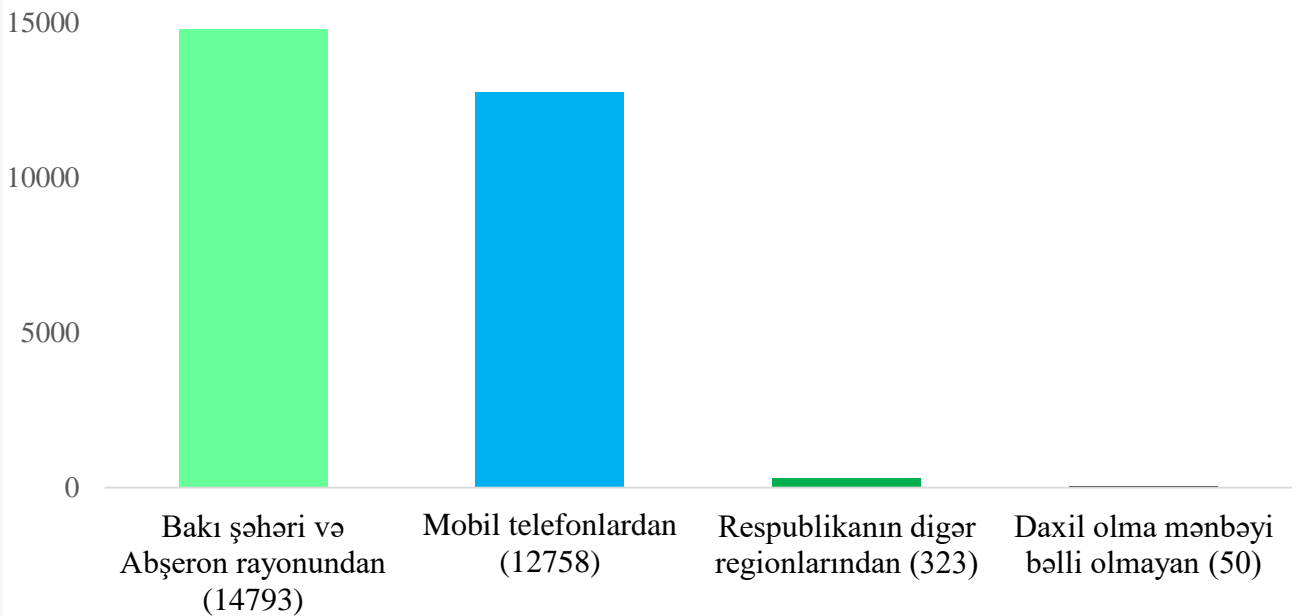
May ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



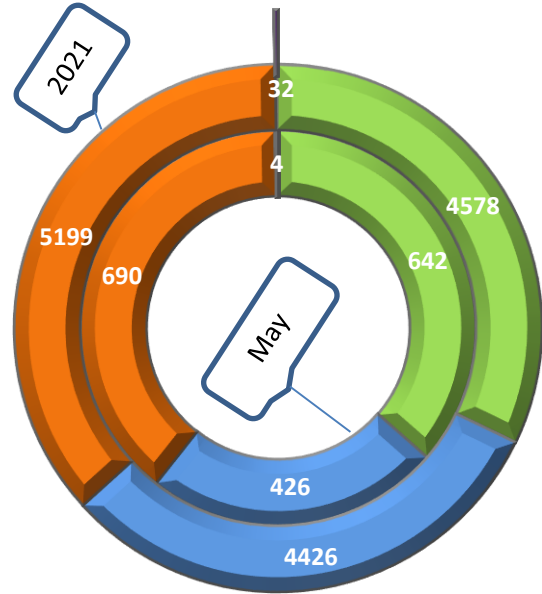
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



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

2021-ci ilin may ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 1762 (2021-ci il üzrə 14235) itirilmiş zəng olmuşdur.

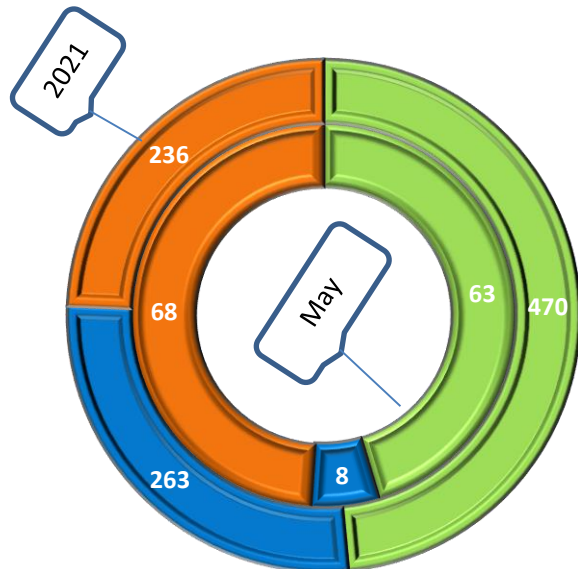
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin may ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **646** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **139** (2021-ci il üzrə **969**) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər

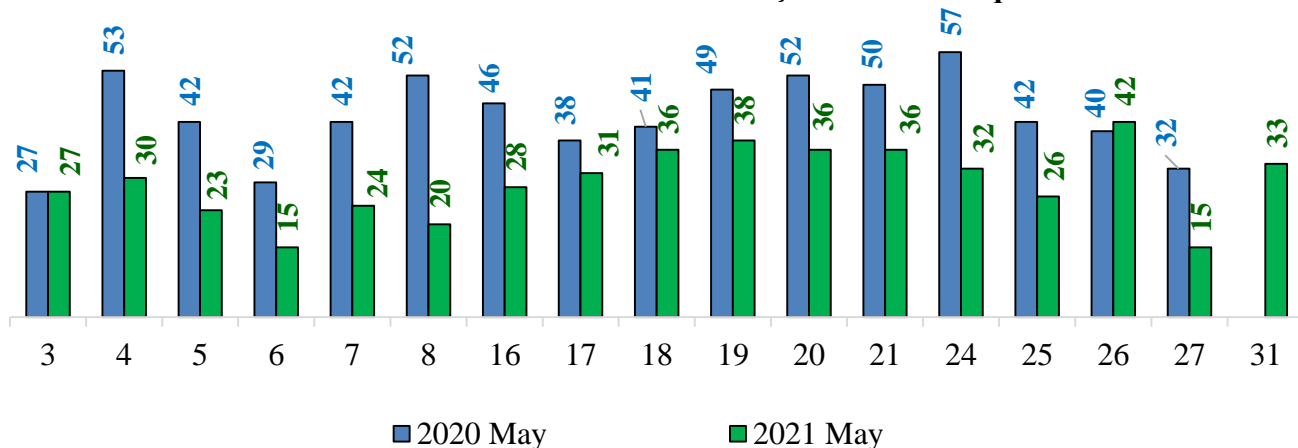


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin may ayı ərzində **1174** (2021-ci il üzrə 6884) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **24,9 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 17 faiz) azdır.

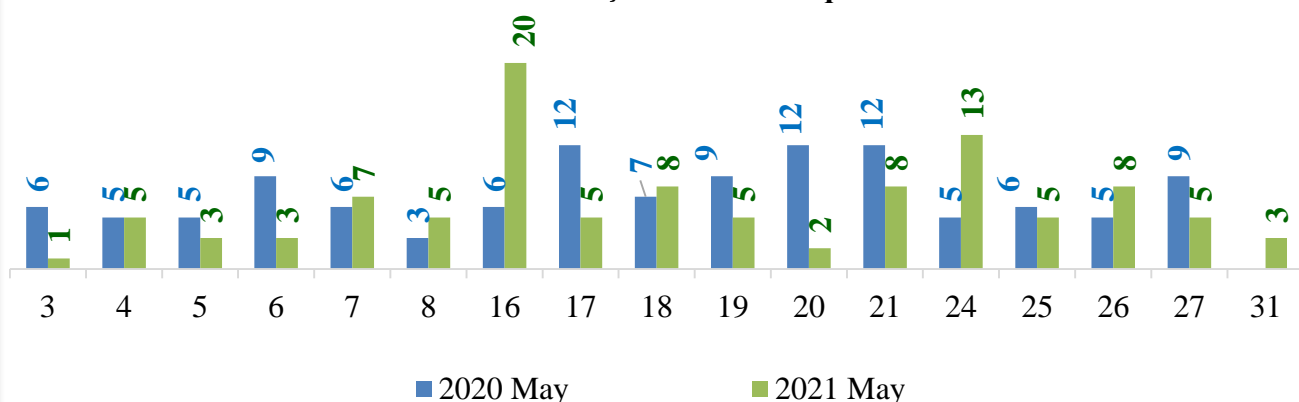
2021-ci ilin may ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **492** (2021-ci il üzrə 3095) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2021-ci ilin may ayı ilə müqayisədə 28,9 faiz (2020-ci il ilə müqayisədə 21,66 faiz) azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



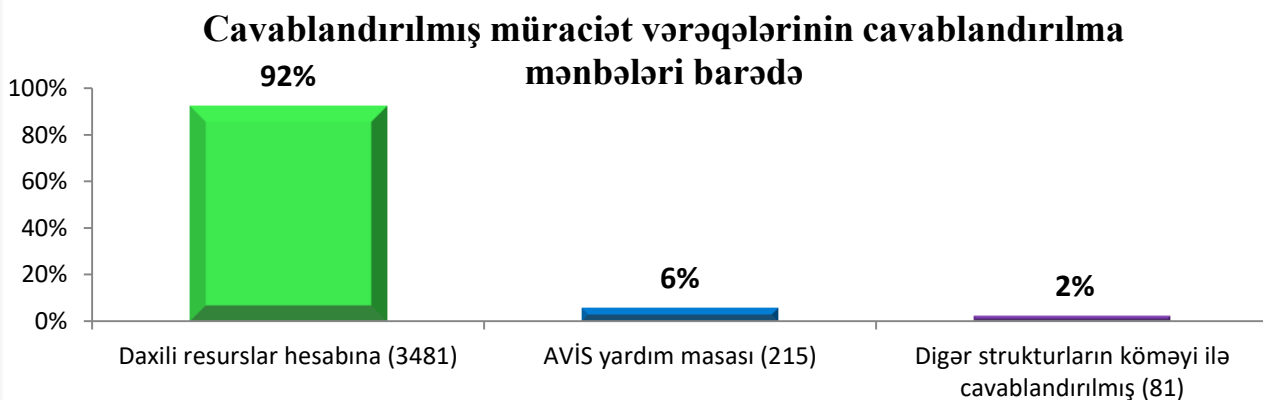
2021-ci ilin may ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **106** (2021-ci il üzrə **731**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin may ayı ilə müqayisədə **9,4 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 13,2 faiz çoxdur) azdır.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



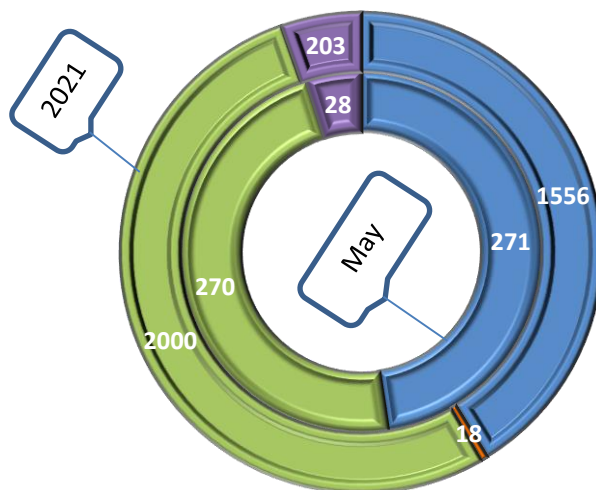
Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar - may ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3777 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3481-i daxili resurslar hesabına, 215-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 51-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 13-ü İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 13-ü Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

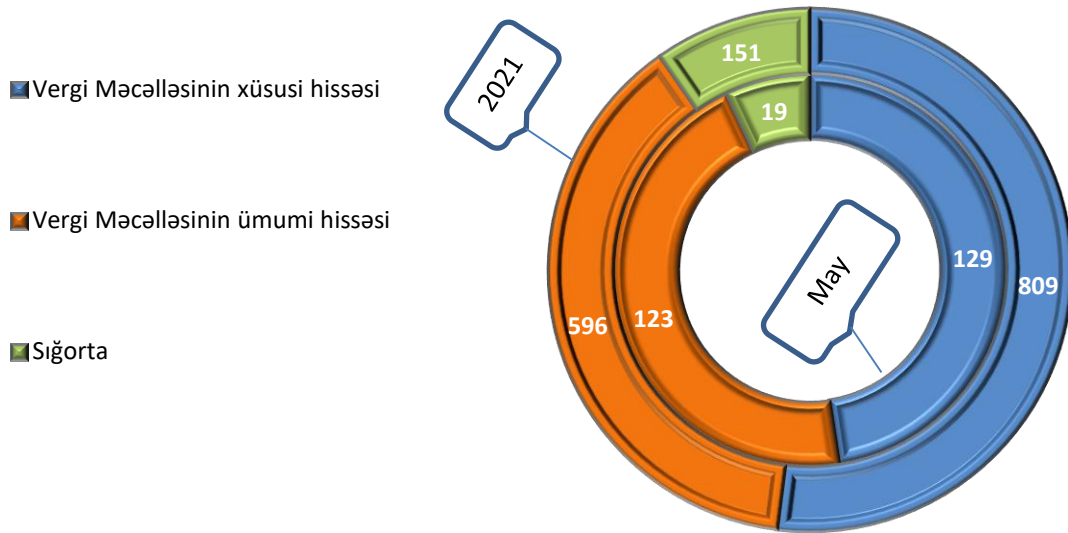


Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

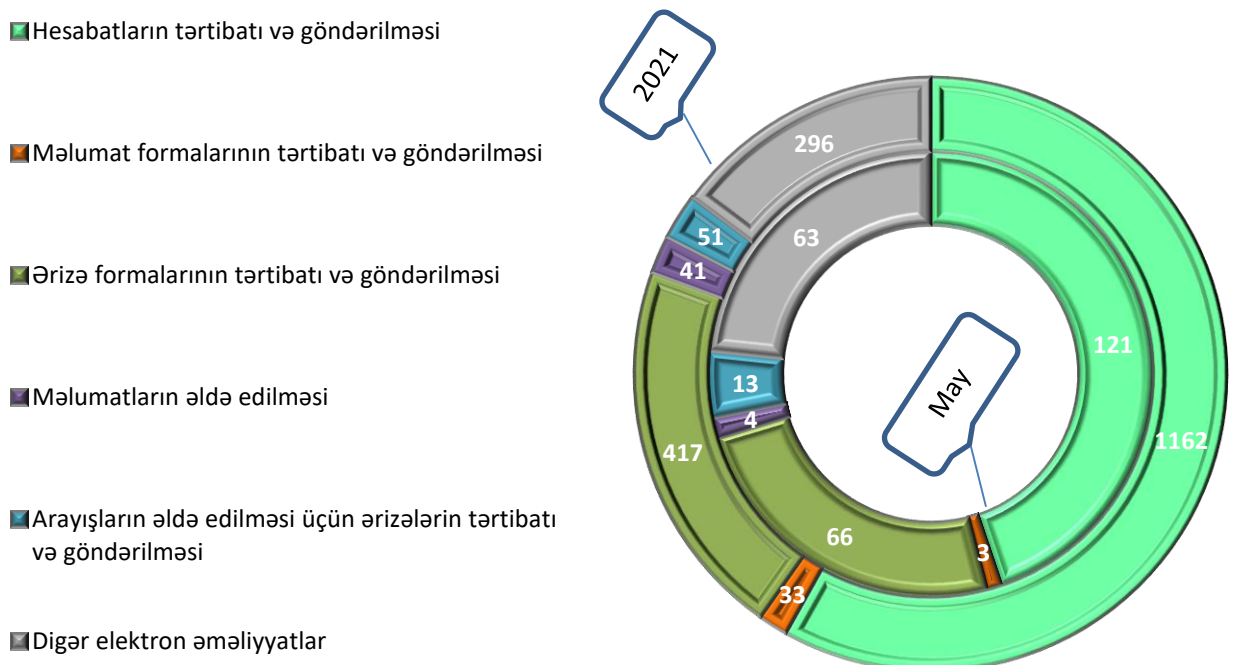
- Qanunvericiliyin izahı
- Əməliyyatlar
- Əməliyyatlara dəstək
- DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



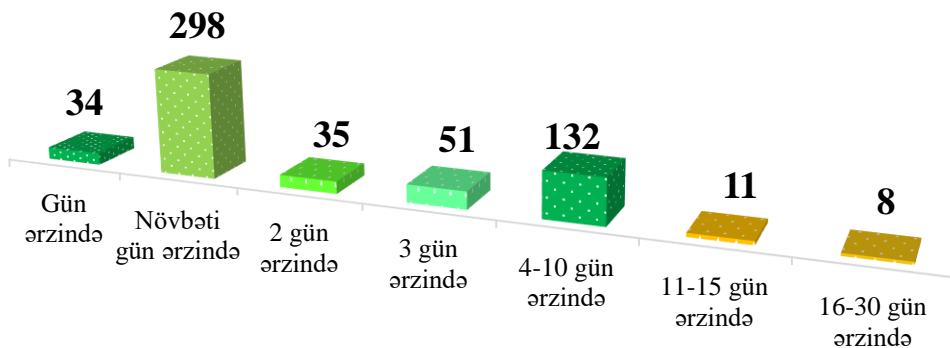
Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri əməliyyatlara dəstək



2021-ci ilin yanvar-may ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 18 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i fiziki şəxsin uçotu, 1-i sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 1-i Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi, 15-i isə şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

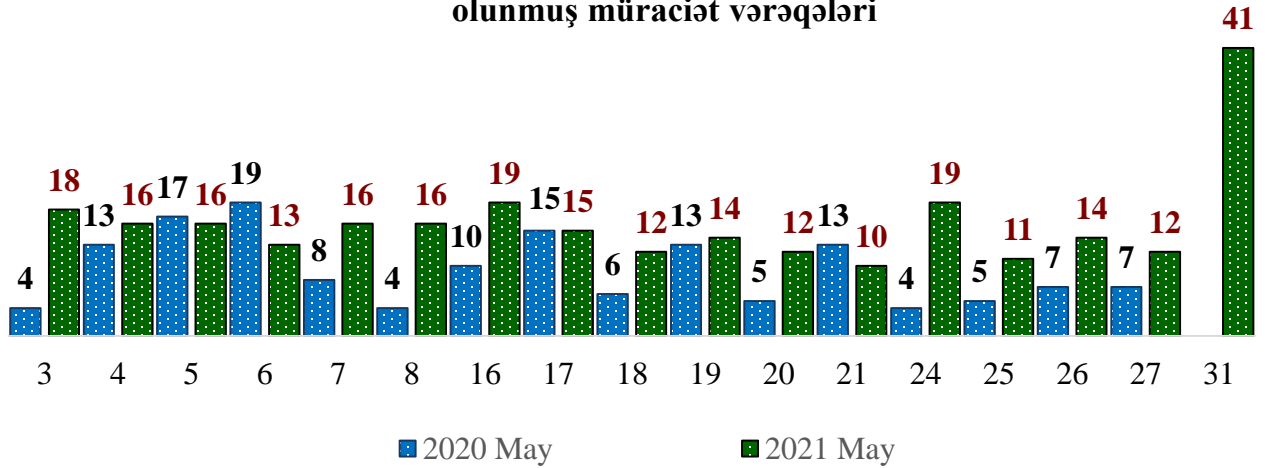
2021-ci ilin may ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,87 gün** olmuşdur.

2021-ci ilin may ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



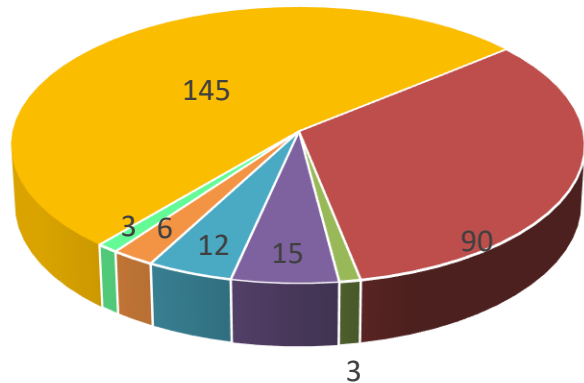
2021-ci ilin may ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **274** (2021-ci il üzrə **1705**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,8 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,6 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 145) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

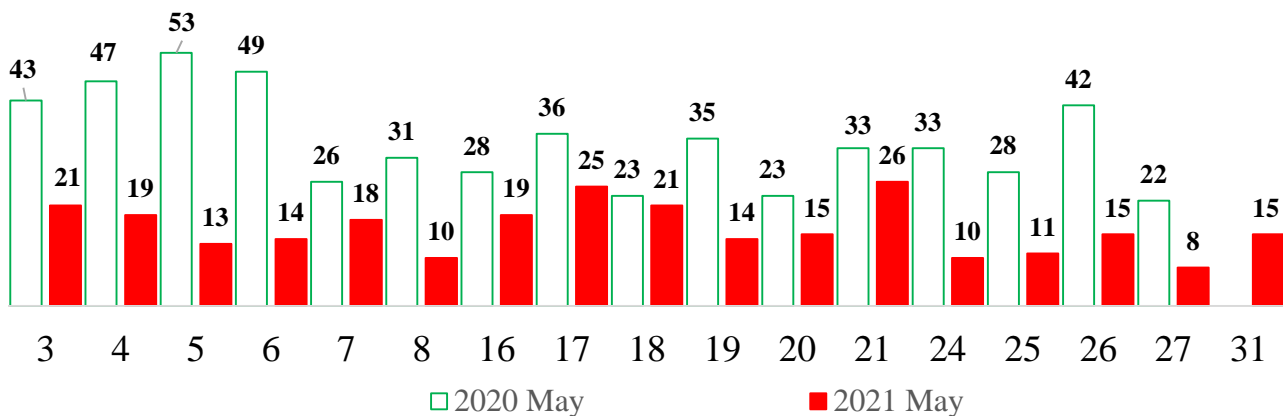


3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (145)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (90)
- Vergi öhdəliklərinin azaldılması (3)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (15)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (12)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (6)
- Digər (3)

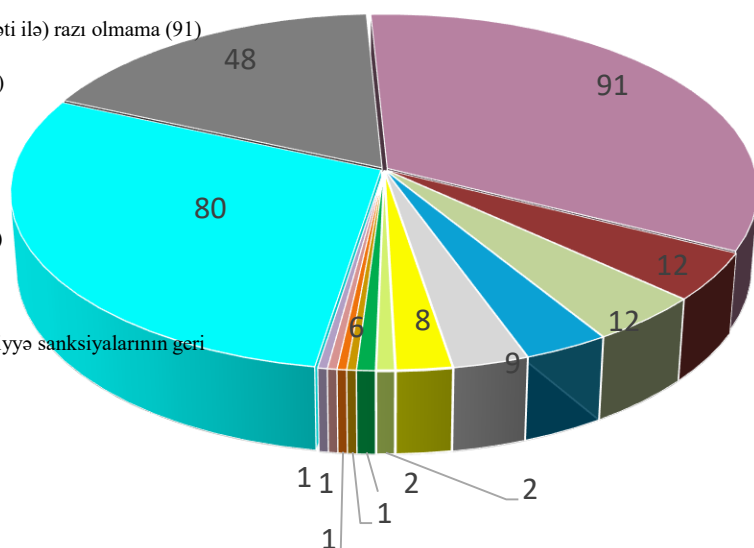


2021-ci ilin may ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **274** (2021-ci il üzrə **1264**) müraciət və rəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,7 dəfə**) azdır.



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Kameral vergi yoxlamaları (80)
- Xətalər (48)
- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (91)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (12)
- Digər (12)
- Uçot (9)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (8)
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti (6)
- Artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması (2)
- Göndərilmiş bildirişlər (2)
- Etik davranış (1)
- Qeydiyyat (1)
- Səyyar vergi yoxlamaları (1)
- Operativ vergi nəzarəti (1)



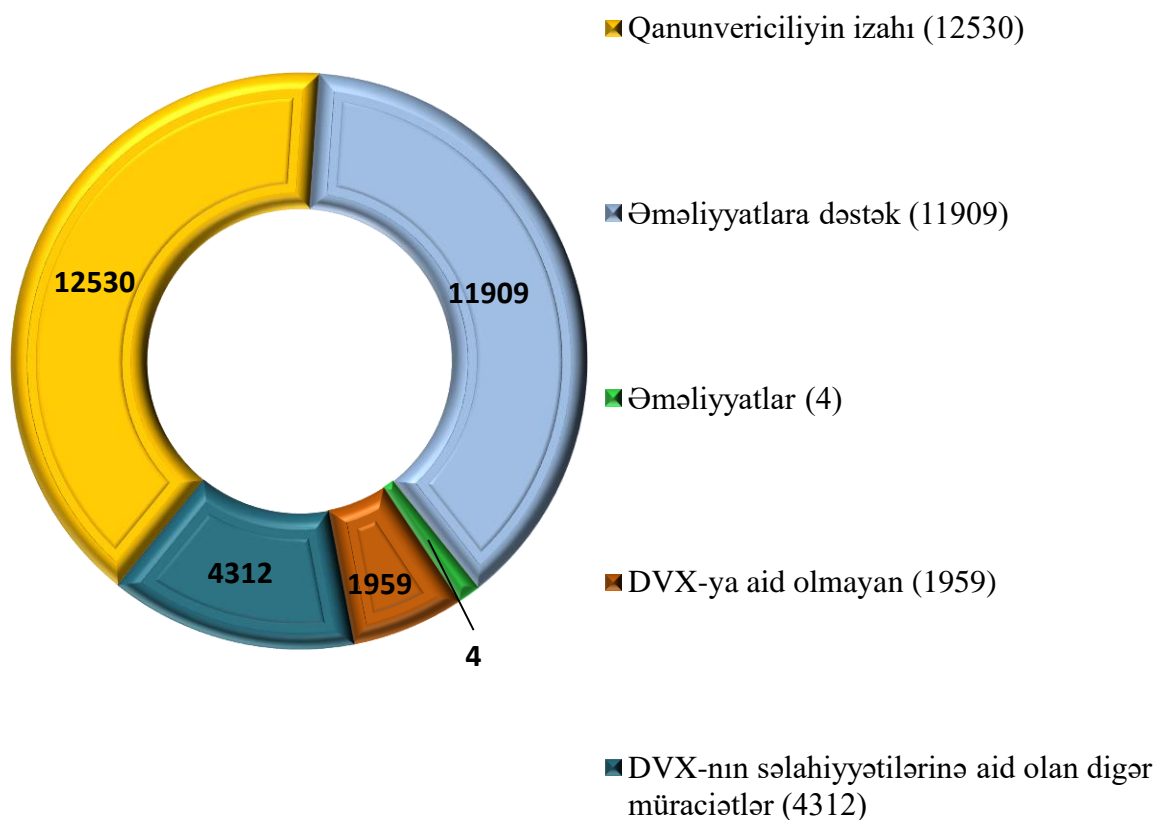
2021-ci ilin may ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı **24** sayda təklif xarakterli, **3** sayda rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı, **1** sayda isə anonim müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin may ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **30714** (2021-ci il üzrə **209279**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **43,7** (2021-ci il üzrə **10 faiz**) faiz azdır.

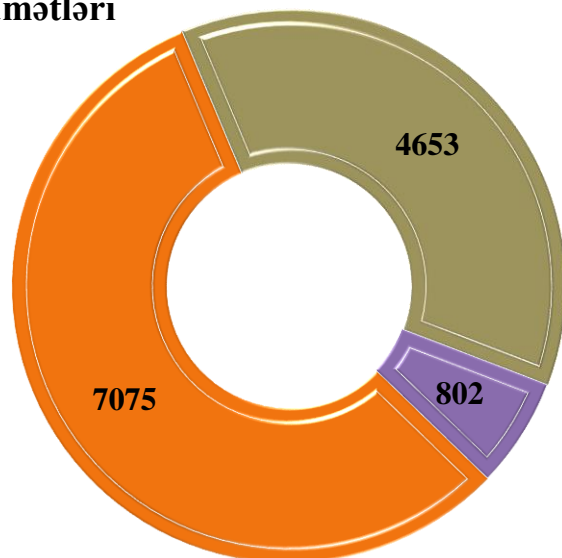
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **11909-u** Əməliyyatlara dəstək, **12530-u** Qanunvericiliyin izahı, **4312-si** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **4** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1959** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1310** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



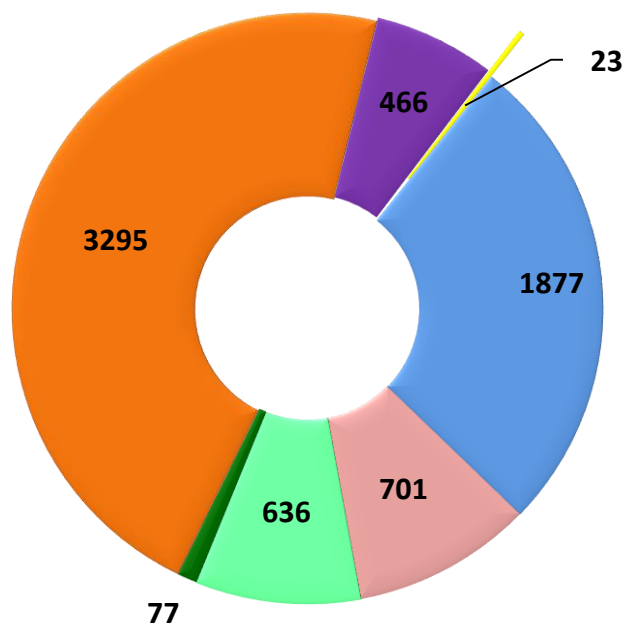
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Sığorta

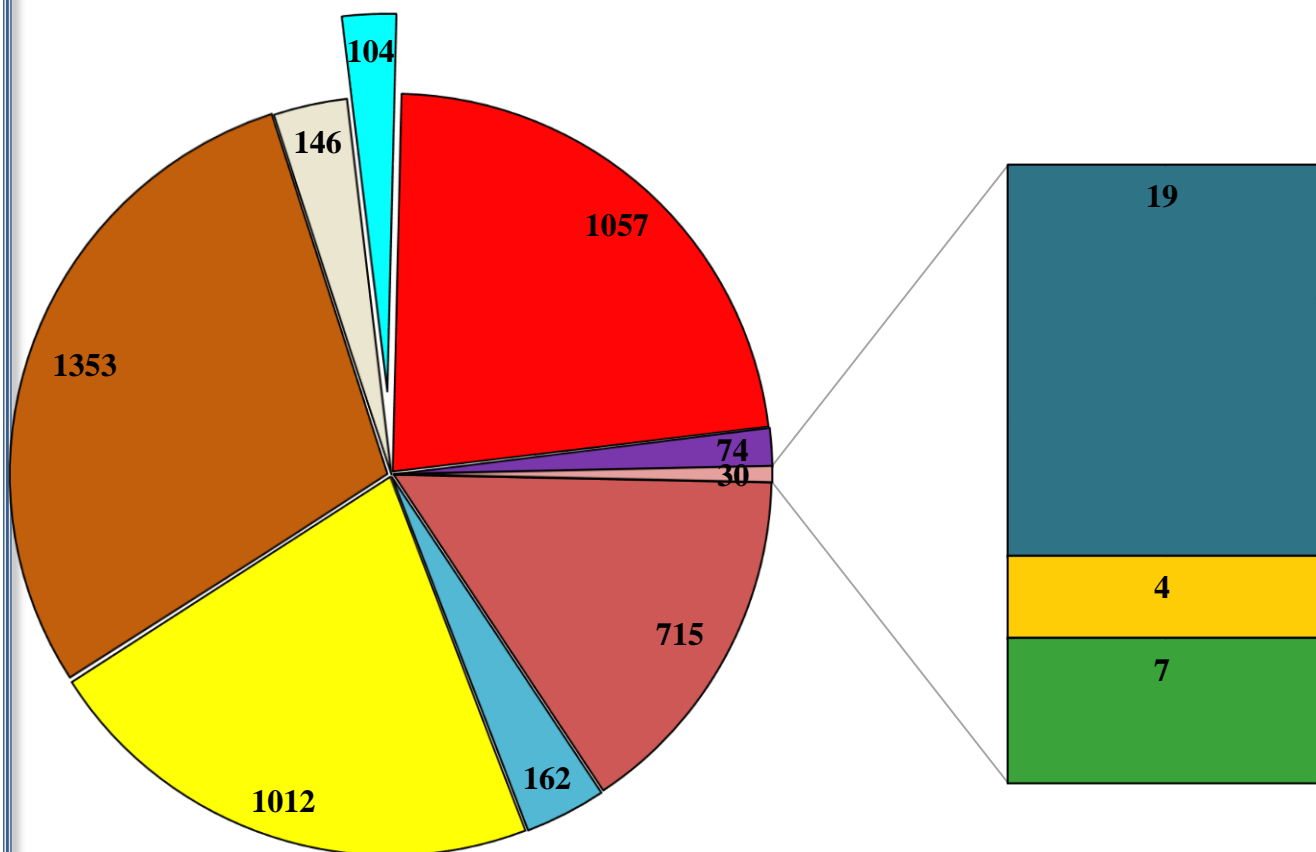


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (701)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (636)
- Vergi orqanları - III fəsil (77)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3295)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (466)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (23)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1877)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (715)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (162)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1012)

■ ƏDV -XI Fəsil (1353)

■ Aksiz - XII Fəsil (19)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (146)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (104)

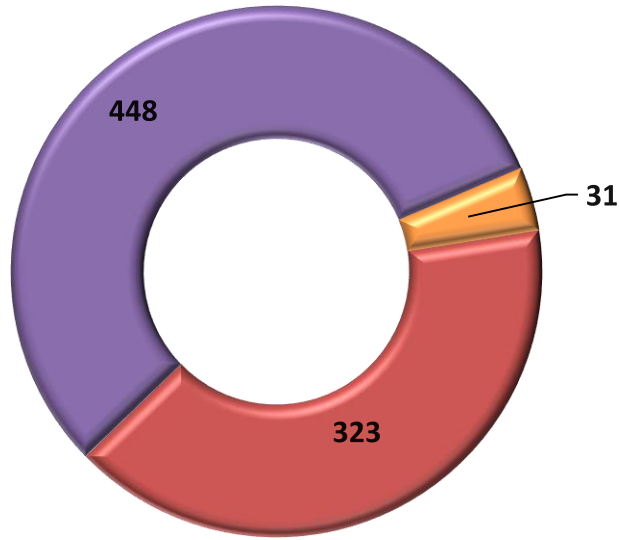
■ Yol vergisi - XV fəsil (4)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (7)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1057)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (74)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

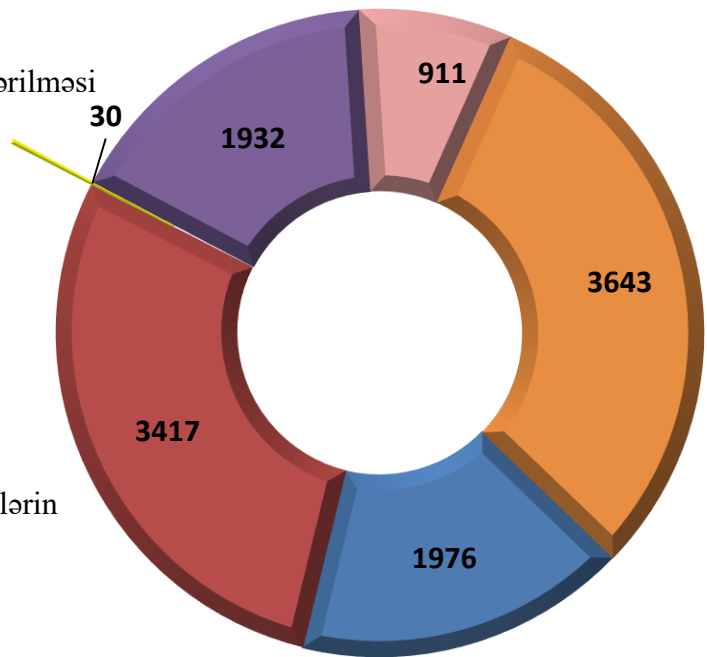
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

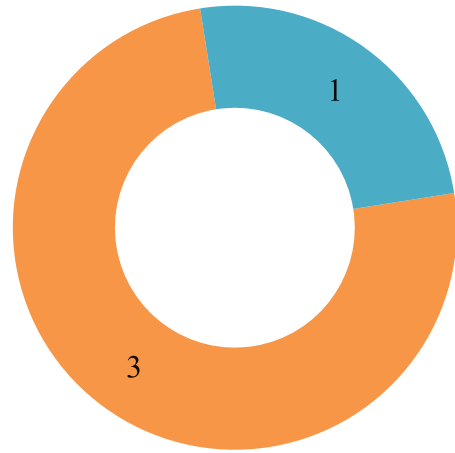
■ Digər elektron əməliyyatlar



Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi

■ Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması



DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

■ Asan imza

■ İcazə (xüsusi karantin)

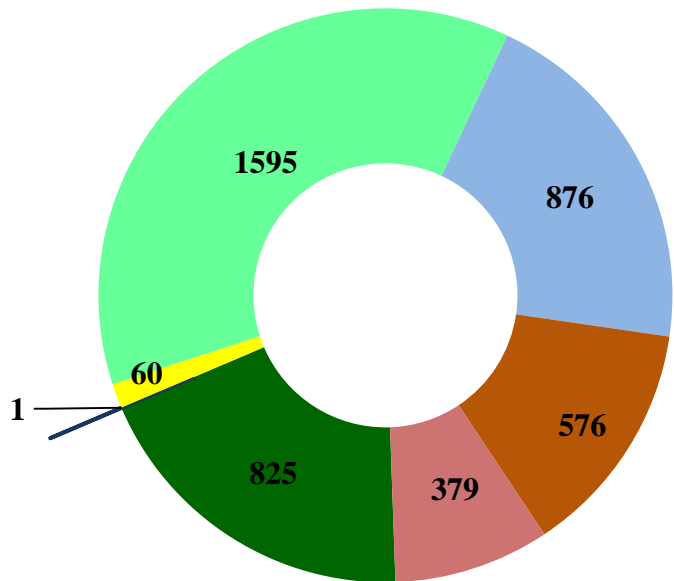
■ Maliyyə dəstəyi

■ Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı

■ Məlumatların izahı

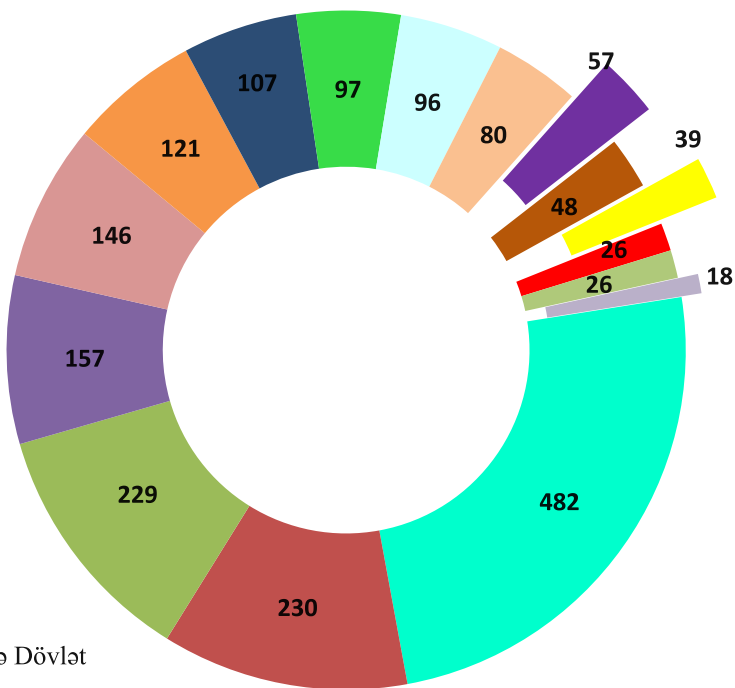
■ Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə

■ Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı



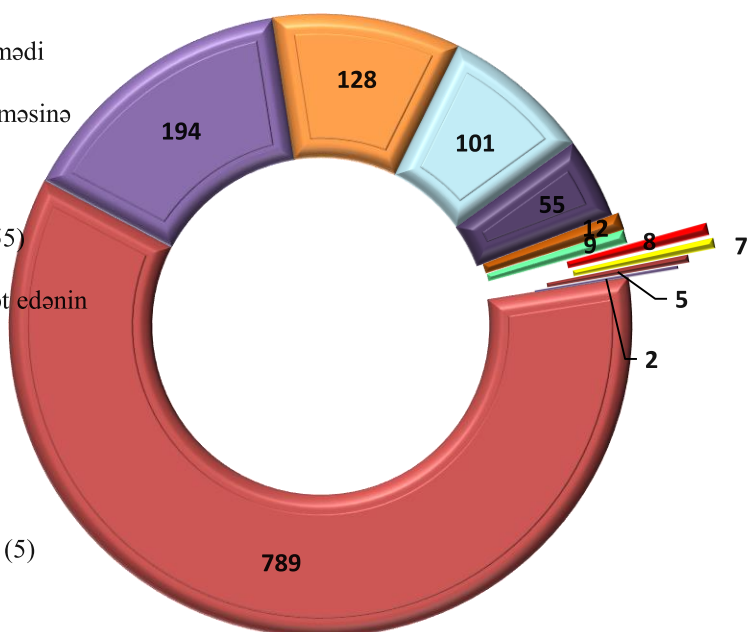
Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (482)
- Maliyyə Nazirliyi (230)
- Best Solutions MMC (229)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (157)
- Mərkəzi Bank (banklar) (146)
- Ədliyyə Nazirliyi (121)
- Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (107)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (97)
- Mobil operator (96)
- Digər (80)
- STXM (57)
- Daxili İşlər Nazirliyi (48)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (39)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (26)
- Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (26)
- Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (18)



Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (789)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (194)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (128)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (101)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (55)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (12)
- Xarici dildə olan zənglər (9)
- Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (8)
- Yanlış zənglər (7)
- Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (5)
- Kim olduğu bilinmir (2)



2021-ci ilin yanvar-may ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

1	<u>Qanunvericiliyin izahı</u>	77400	36,21%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	36352	17,01%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	3810	1,78%
1.1.1.1.	Əsas anlayışlar	1327	0,62%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, sifrə və elektron kabinet	2341	1,10%
1.1.1.3.	Digər	142	0,07%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	3534	1,65%
1.1.2.1.	Hüquqlar	399	0,19%
1.1.2.2.	Vəzifələr	3031	1,42%
1.1.2.3.	Digər	104	0,05%
1.1.3.	Vergi orqanları	485	0,23%
1.1.3.1.	Hüquqlar	255	0,12%
1.1.3.2.	Vəzifələr	160	0,07%
1.1.3.3.	Digər	70	0,03%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	17796	8,33%
1.1.4.1.	Vəcot	9340	4,37%
1.1.4.1.1.	Fiziki şəxslər	4536	2,12%
1.1.4.1.2.	İNKA, Pos-terminal ucotu	1131	0,53%
1.1.4.1.3.	Obyektin, filialın ucotu	2575	1,20%
1.1.4.1.4.	Şahadətnamə dublikatın alınması	1049	0,49%
1.1.4.1.5.	Digər	49	0,02%
1.1.4.2.	Qeydiyyat	3920	1,83%
1.1.4.2.1.	MMC	3781	1,77%
1.1.4.2.2.	SC	46	0,02%
1.1.4.2.3.	Digər	93	0,04%
1.1.4.3.	Kameral vergi yoxlaması	4186	1,96%
1.1.4.4.	Operativ vergi nəzarəti	210	0,10%
1.1.4.5.	Səyyar vergi yoxlaması	105	0,05%
1.1.4.6.	Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması	6	0,003%
1.1.4.7.	Digər	29	0,014%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2291	1,07%
1.1.5.1.	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları	848	0,40%
1.1.5.2.	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları	890	0,42%
1.1.5.3.	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər	497	0,23%
1.1.5.4.	Digər	56	0,03%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	74	0,03%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	8362	3,91%
1.1.7.1.	Vergilər üzrə borcların alınması	5527	2,59%
1.1.7.1.1.	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	2882	1,35%
1.1.7.1.2.	Sərəncamın geriçəğürülməsi	2566	1,20%
1.1.7.1.3.	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	39	0,02%
1.1.7.1.4.	Digər	40	0,02%
1.1.7.2.	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi	82	0,04%
1.1.7.3.	Müddətlərin müəyyən edilməsi	97	0,05%
1.1.7.4.	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma	32	0,015%
1.1.7.5.	Elektron qaimə-fakturaları	686	0,32%
1.1.7.6.	Malların alıs-aktı	376	0,18%
1.1.7.7.	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması	281	0,13%
1.1.7.8.	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi	17	0,008%
1.1.7.9.	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi	285	0,13%
1.1.7.10.	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması	907	0,42%
1.1.7.11.	Digər	72	0,03%

1.2.	Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi	30641	14.33%
1.2.1.	Gəlir vergisi	4481	2.10%
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri	132	0.06%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı	569	0.27%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi	1335	0.62%
1.2.1.4.	Azadolmalar və güzəştlər	2436	1.14%
1.2.1.5.	Digər	9	0.004%
1.2.2.	Manfaat vergisi	1123	0.53%
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri	60	0.03%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı	402	0.19%
1.2.2.3.	Azadolmalar və güzəştlər	634	0.30%
1.2.2.4.	Digər	27	0.013%
1.2.3.	Gəlir-Manfaat	7834	3.66%
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və qeyd olmayan xərclər, zərər	1832	0.86%
1.2.3.2.	Hüquq vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr	130	0.06%
1.2.3.3.	Ödəmə mərhələsində vergilər	2083	0.97%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərclərin uçotu	500	0.23%
1.2.3.5.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	3248	1.52%
1.2.3.6.	Hüquq sərəsədə dəyişikliklər	14	0.007%
1.2.3.7.	Digər	27	0.013%
1.2.4.	ƏDV	8400	3.93%
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	1067	0.50%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	2008	0.94%
1.2.4.3.	Azadolmalar və sifir dərəcə	1066	0.50%
1.2.4.4.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	1192	0.56%
1.2.4.5.	Ədv geri alı ilə bağlı	3044	1.42%
1.2.4.6.	Digər	23	0.011%
1.2.5.	Aksiz	115	0.05%
1.2.5.1.	Vergi ödəyiciləri	14	0.007%
1.2.5.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı	17	0.008%
1.2.5.3.	Verginin dərəcəsi	56	0.03%
1.2.5.4.	Azadolmalar	9	0.004%
1.2.5.5.	Aksizin hesablanması və ödənilməsi	19	0.009%
1.2.6.	Əmlak vergisi	931	0.44%
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	247	0.12%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri	125	0.06%
1.2.6.3.	Azadolmalar və güzəştlər	203	0.09%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi	353	0.17%
1.2.6.5.	Digər	3	0.001%
1.2.7.	Tornaq vergisi	359	0.17%
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	105	0.05%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri	81	0.04%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri	23	0.011%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi	149	0.07%
1.2.7.5.	Digər	1	0.0005%
1.2.8.	Yol vergisi	28	0.013%
1.2.8.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	18	0.0084%
1.2.8.2.	Verginin dərəcələri	4	0.002%
1.2.8.3.	Verginin tutulması	6	0.003%
1.2.9.	Mədən vergisi	19	0.009%
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	7	0.003%
1.2.9.2.	Verginin dərəcələri	4	0.002%
1.2.9.3.	Hesablanması və ödənilməsi	8	0.004%
1.2.10.	Sadələşdirilmiş vergi	6088	2.85%
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri	2362	1.11%
1.2.10.2.	Azadolmalar və güzəştlər	157	0.07%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı	171	0.08%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi	2000	0.94%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi	1393	0.65%
1.2.10.6.	Digər	5	0.002%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	1263	0.59%
1.2.11.1.	Ünvan müddəaları	448	0.21%
1.2.11.2.	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri	127	0.06%
1.2.11.3.	Azadolmalar və güzəştlər	667	0.31%
1.2.11.4.	Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi	21	0.010%

1.3.	Sığorta	10407	4,87%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	4194	1,96%
1.3.1.1.	Sığortanın iştirakçıları	224	0,10%
1.3.1.2.	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	2794	1,31%
1.3.1.3.	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	1158	0,54%
1.3.1.4.	Digər	18	0,01%
1.3.2.	İsizlikdən sığorta	194	0,09%
1.3.2.1.	Əsas anlayışlar	30	0,01%
1.3.2.2.	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	100	0,05%
1.3.2.3.	İsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	63	0,03%
1.3.2.4.	Digər	1	0,0005%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	6019	2,82%
1.3.3.1.	İTS üzrə sığortalı və sığortalanımlar	388	0,18%
1.3.3.2.	İTS üzrə sığorta haqları	2528	1,18%
1.3.3.3.	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabataın vəqdim olunması	2101	0,98%
1.3.3.4.	Kəçid müddətləri	956	0,45%
1.3.3.5.	Digər	46	0,02%
2	Əməliyyatlara dəstək	90204	42,20%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	25618	11,98%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	3106	1,45%
2.1.1.1.	Əməliyyata dəstək	2997	1,40%
2.1.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	109	0,05%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	4280	2,00%
2.1.2.1.	Əməliyyata dəstək	3975	1,86%
2.1.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	305	0,14%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	1504	0,70%
2.1.3.1.	Əməliyyata dəstək	1399	0,65%
2.1.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	105	0,05%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	1102	0,52%
2.1.4.1.	Əməliyyata dəstək	1075	0,50%
2.1.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	27	0,013%
2.1.5.	Mürəkkəb işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	7961	3,72%
2.1.5.1.	Əməliyyata dəstək	7291	3,41%
2.1.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	670	0,31%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	3885	1,82%
2.1.6.1.	Əməliyyata dəstək	3633	1,70%
2.1.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	252	0,12%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	698	0,33%
2.1.7.1.	Əməliyyata dəstək	647	0,30%
2.1.7.2.	Əməliyyat zamanı xəta	51	0,02%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	96	0,04%
2.1.8.1.	Əməliyyata dəstək	80	0,04%
2.1.8.2.	Əməliyyat zamanı xəta	16	0,007%
2.1.9.	Sudalaşdırılmış verginin bəyannaməsi	2840	1,33%
2.1.9.1.	Əməliyyata dəstək	2790	1,31%
2.1.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	50	0,02%
2.1.10.	Digər	146	0,07%

2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	593	0,28%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	20	0,009%
2.2.1.1.	Əməliyyata dəstək	20	0,009%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	17	0,008%
2.2.2.1.	Əməliyyata dəstək	16	0,0075%
2.2.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0005%
2.2.3.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	15	0,007%
2.2.3.1.	Əməliyyata dəstək	14	0,0065%
2.2.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0005%
2.2.4.	İctimai işə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması	1	0,0005%
2.2.4.1.	Əməliyyata dəstək	1	0,0005%
2.2.5.	Debitor borc barədə məlumat forması	453	0,21%
2.2.5.1.	Əməliyyata dəstək	445	0,21%
2.2.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,004%
2.2.6.	Digər	87	0,04%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	21999	10,29%
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şahadətnamə-dublikatın alınması	1161	0,54%
2.3.1.1.	Əməliyyata dəstək	1117	0,52%
2.3.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	44	0,02%
2.3.2.	Fiziki şəxsin ucotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	2774	1,30%
2.3.2.1.	Əməliyyata dəstək	2727	1,28%
2.3.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	47	0,02%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	2455	1,15%
2.3.3.1.	Əməliyyata dəstək	2451	1,15%
2.3.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,002%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət geydiyyata (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	5755	2,69%
2.3.4.1.	Əməliyyata dəstək	5516	2,58%
2.3.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	239	0,11%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	222	0,10%
2.3.5.1.	Əməliyyata dəstək	221	0,103%
2.3.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0005%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	2798	1,31%
2.3.6.1.	Əməliyyata dəstək	2736	1,28%
2.3.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	62	0,03%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün geydiyyata alınması	51	0,02%
2.3.7.1.	Əməliyyata dəstək	51	0,02%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün geydiyyata alınması	71	0,03%
2.3.8.1.	Əməliyyata dəstək	71	0,03%
2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	3999	1,87%
2.3.9.1.	Əməliyyata dəstək	3847	1,80%
2.3.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	152	0,07%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	507	0,24%
2.3.10.1.	Əməliyyata dəstək	498	0,23%
2.3.10.2.	Əməliyyat zamanı xəta	9	0,004%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	673	0,31%
2.3.11.1.	Əməliyyata dəstək	670	0,31%
2.3.11.2.	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	1392	0,65%
2.3.12.1.	Əməliyyata dəstək	1382	0,65%
2.3.12.2.	Əməliyyat zamanı xəta	10	0,005%
2.3.13.	Digər	141	0,07%

2.4.	Digər elektron əməliyyatlar	22483	10,52%
2.4.1.	Elektron qaima-fakturanın göndərilməsi	4481	2,10%
2.4.1.1.	Əməliyyata dəstək	3187	1,49%
2.4.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1294	0,61%
2.4.2.	E-qaima fakturaların əvəzləndirilməsi	343	0,16%
2.4.2.1.	Əməliyyata dəstək	226	0,11%
2.4.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	117	0,05%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	907	0,42%
2.4.3.1.	Əməliyyata dəstək	890	0,42%
2.4.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,008%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	1033	0,48%
2.4.4.1.	Əməliyyata dəstək	596	0,28%
2.4.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	437	0,20%
2.4.5.	Program təminatlarının yüklənməsi	760	0,36%
2.4.5.1.	BTP	695	0,33%
2.4.5.2.	EFP	65	0,03%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	12575	5,88%
2.4.6.1.	Əməliyyata dəstək	11975	5,60%
2.4.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	600	0,28%
2.4.7.	Onlayn karguzarlıqda digər əməliyyatlar	1777	0,83%
2.4.7.1.	Əməliyyata dəstək	1065	0,50%
2.4.7.2.	Əməliyyat zamanı xəta	712	0,33%
2.4.8.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	210	0,10%
2.4.8.1.	Əməliyyata dəstək	193	0,09%
2.4.8.2.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,008%
2.4.9.	Digər	397	0,19%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	14276	6,68%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	21	0,010%
2.5.1.1.	Əməliyyata dəstək	20	0,009%
2.5.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0005%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi	98	0,05%
2.5.2.1.	Əməliyyata dəstək	97	0,05%
2.5.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0005%
2.5.3.	Vergi ucotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	1268	0,59%
2.5.3.1.	Əməliyyata dəstək	1266	0,59%
2.5.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,001%
2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	1829	0,86%
2.5.4.1.	Əməliyyata dəstək	1827	0,85%
2.5.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,001%
2.5.5.	Büdcə rəqvizitləri barədə məlumatın verilməsi	1036	0,48%
2.5.5.1.	Əməliyyata dəstək	1036	0,48%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	42	0,020%
2.5.6.2.	Əməliyyata dəstək	42	0,020%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	36	0,017%
2.5.7.1.	Əməliyyata dəstək	35	0,016%
2.5.7.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0005%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandırıb dayandırmaması haqqında məlumat	1191	0,56%
2.5.8.1.	Əməliyyata dəstək	1191	0,56%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	1364	0,64%
2.5.9.1.	Əməliyyata dəstək	1307	0,61%
2.5.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	57	0,03%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	706	0,33%
2.5.10.1.	Əməliyyata dəstək	706	0,33%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	6485	3,03%
2.5.11.1.	Əməliyyata dəstək	6480	3,03%
2.5.11.2.	Əməliyyat zamanı xəta	5	0,002%
2.5.12.	Digər	200	0,09%

2.6.	Arayışların oldu edilmesi için arızaların tertibatı ya giderilmesi	5235	2.45%
2.6.1.	Vergi ödeviçisinin vergi organında geydiyyata alınmaması	432	0.20%
2.6.1.1.	Ömaliyyata dastak	432	0.20%
2.6.2.	Vergi ödeviçisinin ÖDV geydiyyata	33	0.02%
2.6.2.1.	Ömaliyyata dastak	33	0.02%
2.6.3.	Vergi ödeviçisinin ödəviyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığortaya haqları	113	0.05%
2.6.3.1.	Ömaliyyata dastak	113	0.05%
2.6.4.	Vergi ödeviçisinin vergi haqarı	402	0.19%
2.6.4.1.	Ömaliyyata dastak	402	0.19%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (xidmət, xidmətlərin) sənədlərinin üzrə tender müsabiqələrində iştirak haqqı	655	0.31%
2.6.5.1.	Ömaliyyata dastak	652	0.31%
2.6.5.2.	Ömaliyyat sənədi	3	0.001%
2.6.6.	Təsis paylarının yığılı olmaması	421	0.20%
2.6.6.1.	Ömaliyyata dastak	420	0.019%
2.6.6.2.	Ömaliyyat sənədi	1	0.0005%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərinin surəti şəklində dövlət rəqəstrindən çıxması	885	0.41%
2.6.7.1.	Ömaliyyata dastak	885	0.41%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	1407	0.66%
2.6.8.1.	Ömaliyyata dastak	1406	0.66%
2.6.8.2.	Ömaliyyat sənədi	1	0.0005%
2.6.9.	DTA formaları	585	0.27%
2.6.9.1.	Ömaliyyata dastak	566	0.26%
2.6.9.2.	Ömaliyyat sənədi	19	0.009%
2.6.10.	Digər	295	0.14%
3.	Ömaliyyatlar	82	0.04%
3.1.	Veriçi sənədin uyumu	10	0.005%
3.2.	Səhəbdənmə-dublikatın verilməsi üçün mürcəci göndərilməsi	39	0.02%
3.3.	Veriçi sənədi fəaliyyətin davamandırılması	14	0.007%
3.5.	Veriçi sənədi fəaliyyətin bərpası	5	0.002%
3.7.	Sənədləndirilmis verginin bərpasının üçün təqdim edilməsi	1	0.0005%
3.9.	Dövlət növbə yazılma	13	0.006%
4.	DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər mürcəclər	3096	14.50%
4.1.	Sənədi hesab verənlərinin izahı	8721	4.08%
4.1.1.	Qəbul edilən izahı	375	0.18%
4.1.2.	Hesablamaların izahı	988	0.46%
4.1.3.	Borcun izahı	4222	1.98%
4.1.4.	Ödəmənin izahı	3045	1.42%
4.1.5.	Digər	91	0.04%
4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	3108	1.45%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	444	0.21%
4.2.2.	Qadın Mərkəzi	132	0.06%
4.2.3.	Yə rejimi, qəbulu yazılma	64	0.03%
4.2.4.	Yə qəbul	307	0.14%
4.2.5.	Xəbərlər	14	0.007%
4.2.6.	Rəqəmlər	641	0.30%
4.2.7.	Edilmiş mürcəclərdə bağlı məlumat almaq	1420	0.66%
4.2.7.1.	Qadın Mərkəzi	517	0.24%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	843	0.39%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	60	0.03%
4.2.8.	Digər	86	0.04%
4.3.	Sənədi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı	1754	0.82%
4.4.	Məlumatların izahı	3564	1.67%
4.4.1.	Veriçi Vergi Təqvim Uğra	100	0.05%
4.4.2.	Qurtuluş məktubları və digər SMS məlumatlandırma Uğra	1337	0.72%
4.4.3.	Veriçi SMS Uğra	1183	0.55%
4.4.4.	Elektron SMS xidməti Uğra	185	0.09%
4.4.5.	Elektron kabinet Uğra	559	0.26%
4.5.	Asan imza	5326	2.59%
4.6.	Tənqiz	188	0.09%
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	59	0.03%
4.6.2.	Tənqiz verilmə fəaliyyət sahələrinin izahı	129	0.06%
4.7.	Məlumat dəstəyi	8125	3.80%
4.7.1.	Veriçi sahibkar	6472	3.03%
4.7.2.	Sənədi haqqı	1653	0.77%

<i>DYX-və aid olmayan</i>		10600	4,96%
5			
5.1.	<i>İqtisadiyyat Nazirliyinin digər stururları</i>	509	0,24%
5.2.	<i>Maliyyə Nazirliyi</i>	1111	0,52%
5.3.	<i>Ədliyyə Nazirliyi</i>	594	0,28%
5.4.	<i>Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi</i>	2852	1,33%
5.5.	<i>Dövlət Gəmrük Komitəsi</i>	1114	0,52%
5.6.	<i>Daxili İşlər Nazirliyi</i>	287	0,13%
5.7.	<i>Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi</i>	130	0,06%
5.8.	<i>Mərkəzi Bank (banklar)</i>	600	0,28%
5.9.	<i>Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	1098	0,51%
5.10.	<i>Best Solutions MMC</i>	310	0,15%
5.11.	<i>Operator (STXM)</i>	206	0,10%
5.12.	<i>Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	74	0,03%
5.13.	<i>Mobil operator</i>	448	0,21%
5.14.	<i>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</i>	374	0,17%
5.14.1.	<i>İcazə</i>	238	0,11%
5.14.2.	<i>Digər</i>	136	0,06%
5.15.	<i>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</i>	287	0,13%
5.16.	<i>Digər</i>	606	0,28%
<i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i>		4483	2,10%
6			
6.1.	<i>Xarici dildə olan zənglər</i>	79	0,04%
6.2.	<i>Yanlış zənglər</i>	68	0,03%
6.3.	<i>Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil</i>	177	0,08%
6.4.	<i>Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı etdirməsi</i>	44	0,02%
6.5.	<i>Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi</i>	32	0,01%
6.6.	<i>Qeyri-ciddi zənglər (rəffar)</i>	12	0,006%
6.7.	<i>Əlaqə kəsildi</i>	2643	1,24%
6.8.	<i>Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtivaç olmadı</i>	358	0,17%
6.9.	<i>Zəruri məlumatlar təqdim edila bilmədi</i>	691	0,32%
6.10.	<i>Kim olduğu bilinmir</i>	14	0,007%
6.11.	<i>Texniki səbəblərdən dəstək asıldı</i>	365	0,17%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

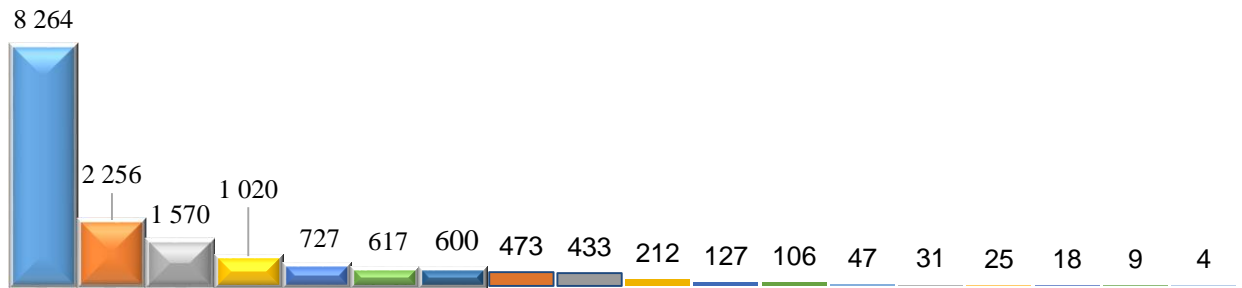
Xidmətlər	2021 May	2020 May
Vergi borcları barədə	3250	5668
Vergi növləri barədə	2570	11214
Zəng sifariş	964	4128
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	869	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	159	-

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin may ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **160897** (2021-ci il üzrə **545501**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin may ayı ərzində **14273** (2021-ci il üzrə **234210**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin may ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **16539** (2021-ci il üzrə **120983**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

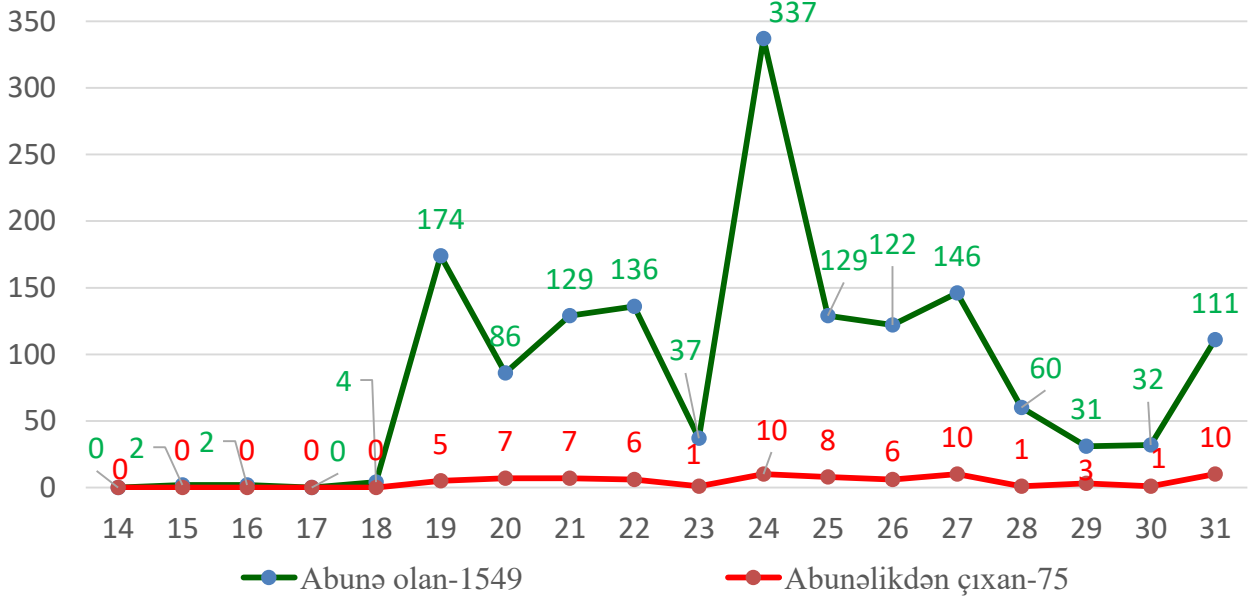


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusunda sənəd daxil olduqda (8264)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2256)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1570)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (1020)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (727)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (617)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (600)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (473)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (433)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (212)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (127)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (106)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (47)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (31)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (25)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (18)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (9)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (4)

195 Çağrı Mərkəzinin telegram kanalı barədə - @callcentre195

Telegram kanalı 14.04.2021-ci il tarixdən istifadəyə verilmişdir. Ay ərzində aktual hesab olunan Qanunvericilik, Elektron xidmətlərdən istifadə, Bəyannamələrin (hesabatların) təqdim edilmə vaxtları və digər məlumat xarakterli 46 (2021-ci il üzrə 90) sayda məlumat paylaşılmışdır.

May ayında kanala abunə olanlar və abunəlikdən çıxanlar barədə məlumat



May ayında kanalda paylaşılan məlumatlara baxış və paylaşım sayı barədə məlumat

