



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2021-ci ilin Sentyabr ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **40323** (2021-ci il üzrə **475873**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **27891** (2021-ci il üzrə **320376**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **24612** (2021-ci il üzrə **290699**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1268** (2021-ci il üzrə **1800**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1119** (2021-ci il üzrə **1633**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 17 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 14 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 56 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 47 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **25464** (2021-ci il üzrə **298335**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **24003** (2021-ci il üzrə **284959**) zəng üzrə **29502** (2021-ci il üzrə **348350**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **42,98 faizi** qanunvericiliyin izahı, **33,32 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların **3,7 faizi** vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,1 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **13,25 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **6,16 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **4,19 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1469** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **842** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,16 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,64 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **91,15 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1506** (2021-ci il üzrə **22793**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2715** (2021-ci il üzrə **31517**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **858** (2021-ci il üzrə **9330**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **150** (2021-ci il üzrə **1808**), zəng sifariş etmək üçün **626** (2021-ci il üzrə **8619**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **198420** (2021-ci il üzrə **1817782**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **94424** (2021-ci il üzrə **960513**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **11514** (2021-ci il üzrə **188940**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **92482** (2021-ci il üzrə **668329**)

**2021-ci ilin sentyabr 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%
		<b>48,17%</b>	13434	27891			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		<b>88,24%</b>	24612	27891			
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>			
		<b>32,44%</b>	1006	3101			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		<b>35,90%</b>	28	78			
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%
		<b>99,97%</b>	1006	892	1202	3101	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		<b>100%</b>	28	6	44	78	
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%
		<b>11,12%</b>	3101	27891			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		<b>11,76%</b>	3279	27891			

**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

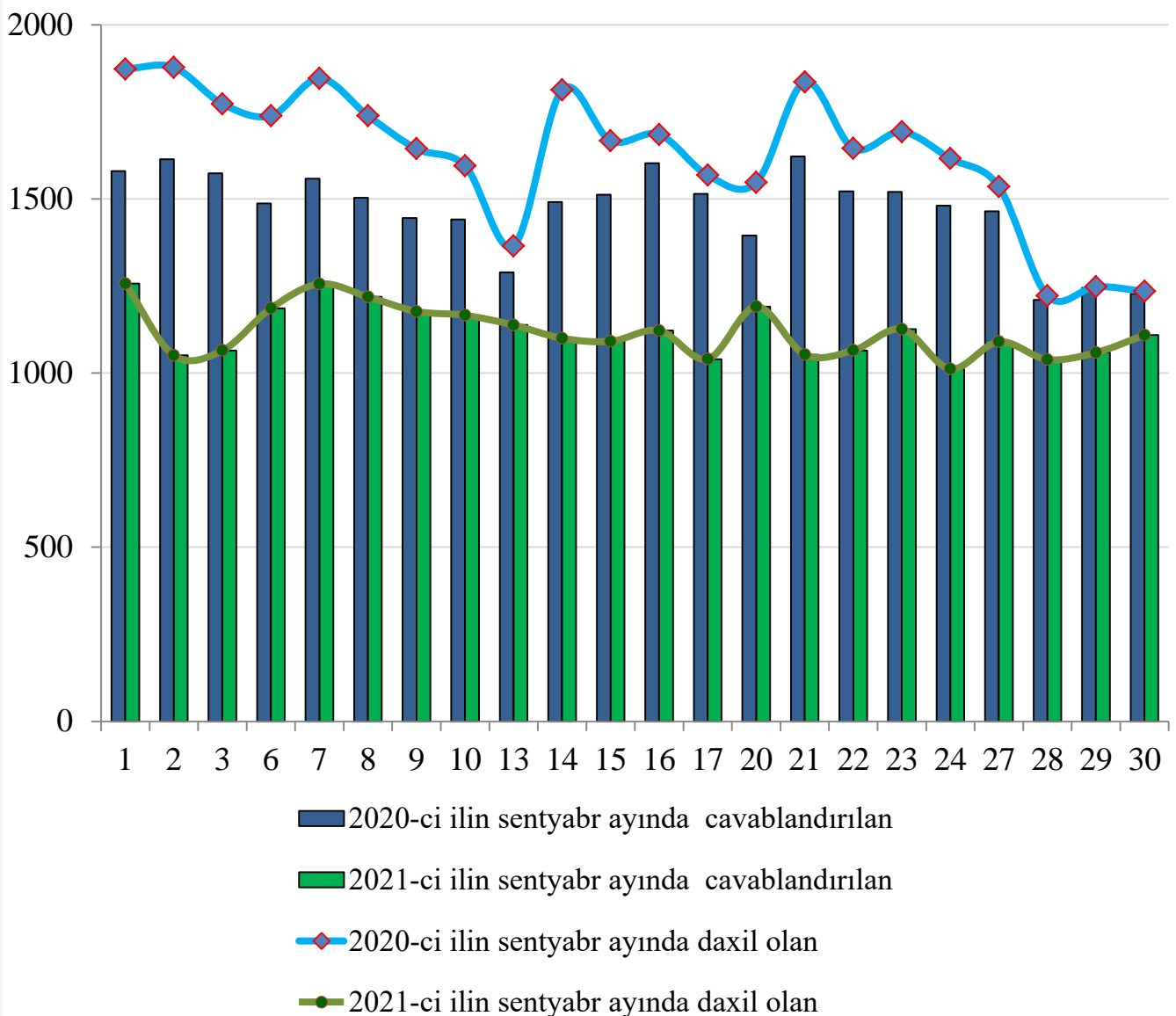
8.4.	Ümumilikdə	<b>Gümumi</b>	M	C	
		00:01:25	657:19:02	27891	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>Gcavablandırılmış</b>	M	C	
		00:01:17	528:54:12	24612	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>Gitirilmiş</b>	M	B	
		00:02:21	128:24:50	3279	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	M	S	
		00:03:56	1672:49:37	25464	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	M	S	
		<b>4,23</b>	3557	842	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b>	N	Q	
		<b>100%</b>	842	842	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b>	M	Q	
		<b>5,97%</b>	1469	24612	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>40,37%</b>	593	1469	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>17,84%</b>	262	1469	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	<b>24,09%</b>	354	1469	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>16,61%</b>	244	1469	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	<b>0,48%</b>	7	1469	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	<b>0,61%</b>	9	1469	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>						
8.8.		EM	E	Q		
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>88,4%</b>	744	842		
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>11,4%</b>	96	842		
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>0,2%</b>	2	842		
8.8.3.1	<i>İTUNBİ</i>	<b>0,12%</b>	1	842		
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	<b>0,12%</b>	1	842		
<b>8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</b>						
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk		İ	E	
		<b>88,16%</b>		23324	26456	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma		R	E	
		<b>89,40%</b>	<b>98,64%</b>	7974	8919	Min 85%
<b>8.13. Xidmətin keyfiyyəti</b>						
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi		T	M	
		<b>91,15%</b>		14766	16200	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay		K	Q	
		<b>94,44%</b>		153	162	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Yfakt	Yproq	
		<b>92,12%</b>	<b>-7,88%</b>	1621:09:45	1815:53:48	
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y		A1	A2	
		<b>100%</b>		0:0:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>32,07%</b>		127	396	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

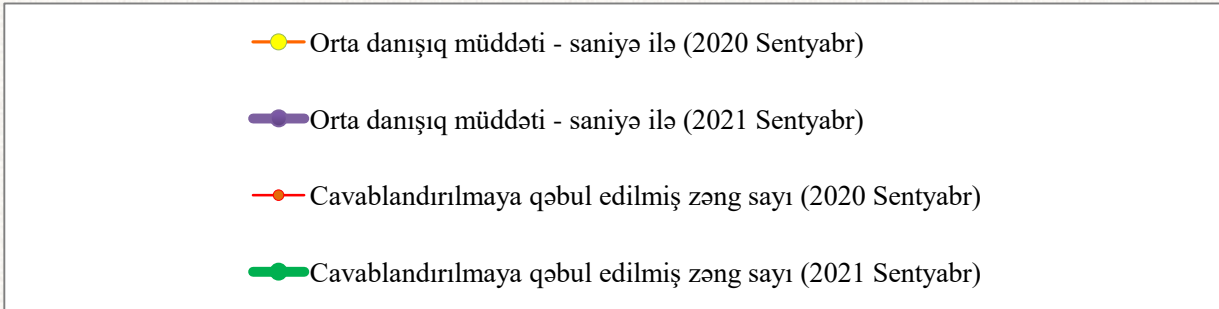
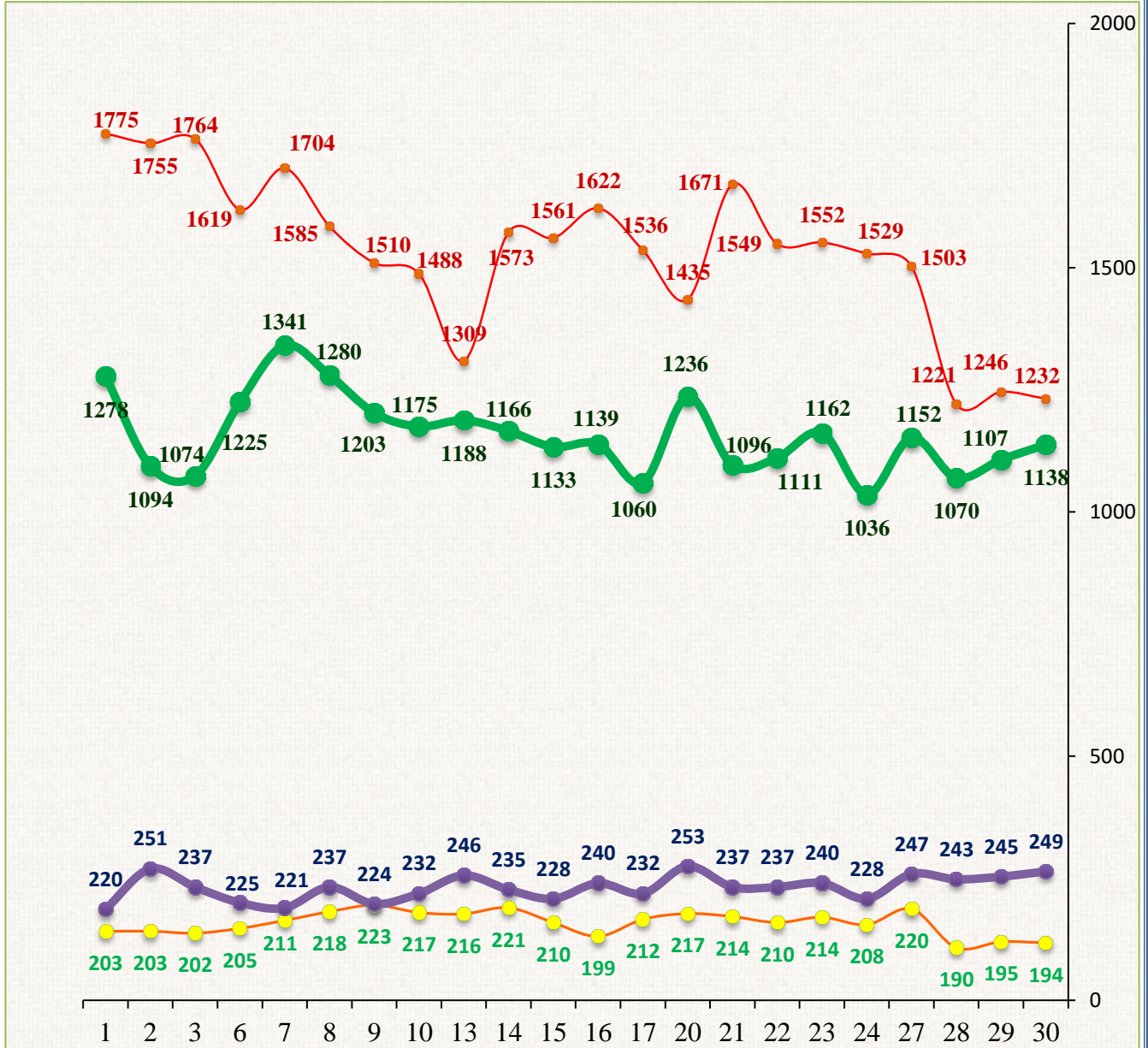
## 2021-ci ilin sentyabr ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin sentyabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **22,01 faiz azalaraq 27891**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **23,8 faiz azalaraq 24612** 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.





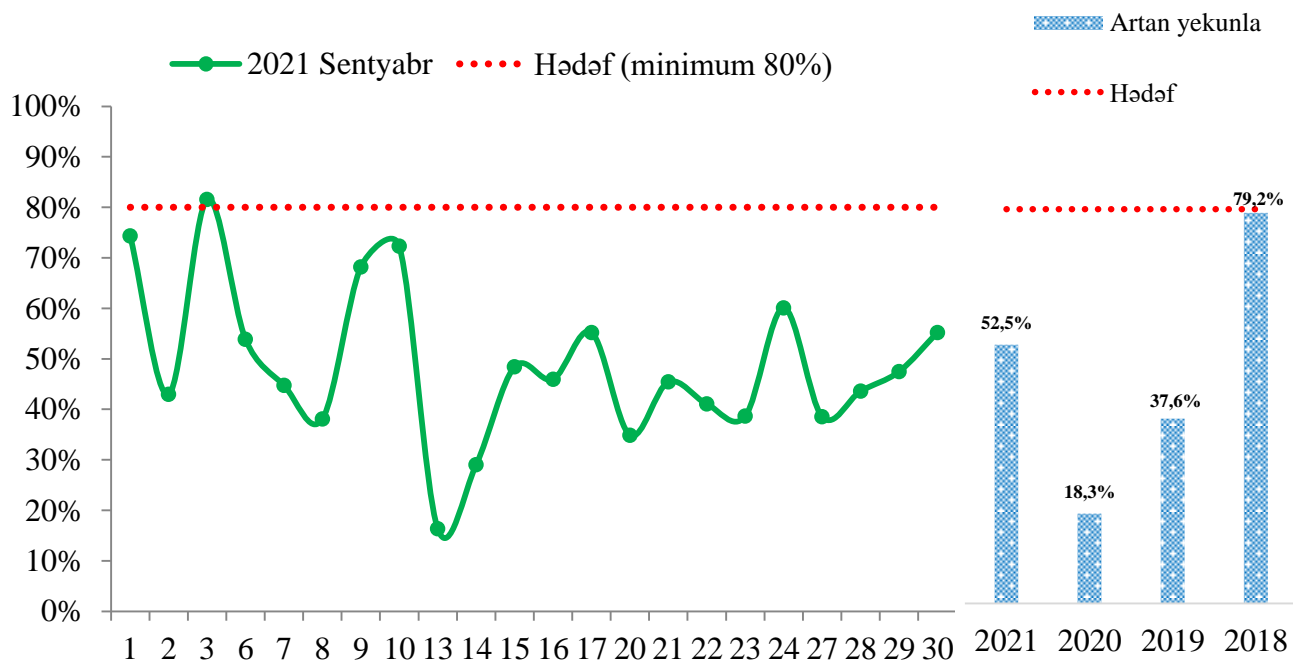
**Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi**



## 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

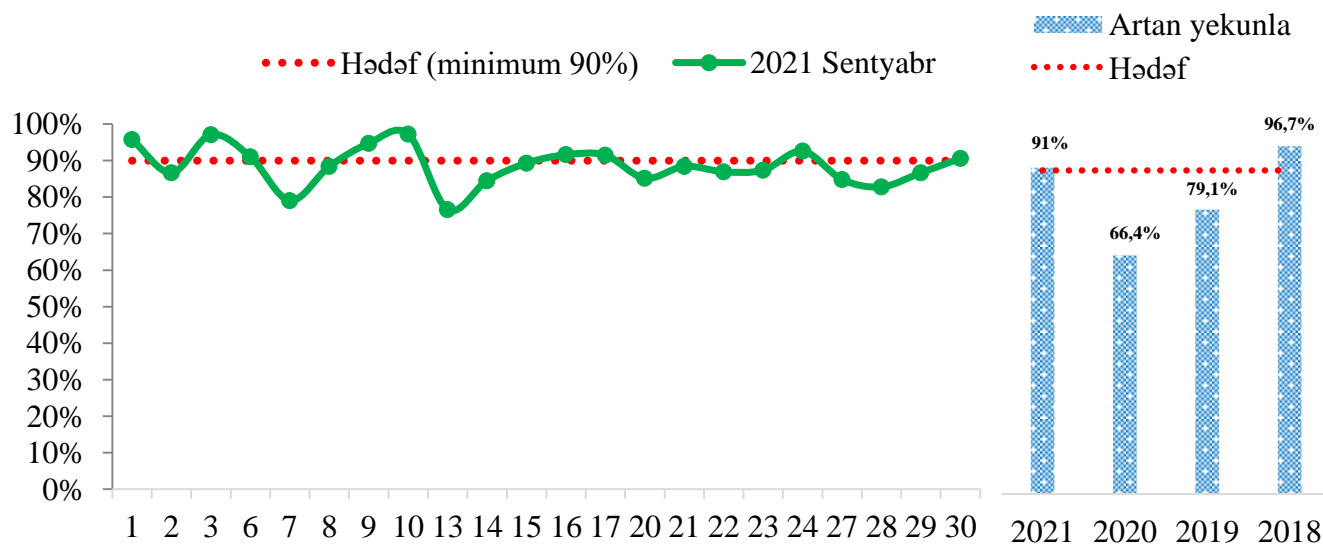
### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin sentyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 48,17% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2021-ci ilin sentyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 88,24% olmuşdur.

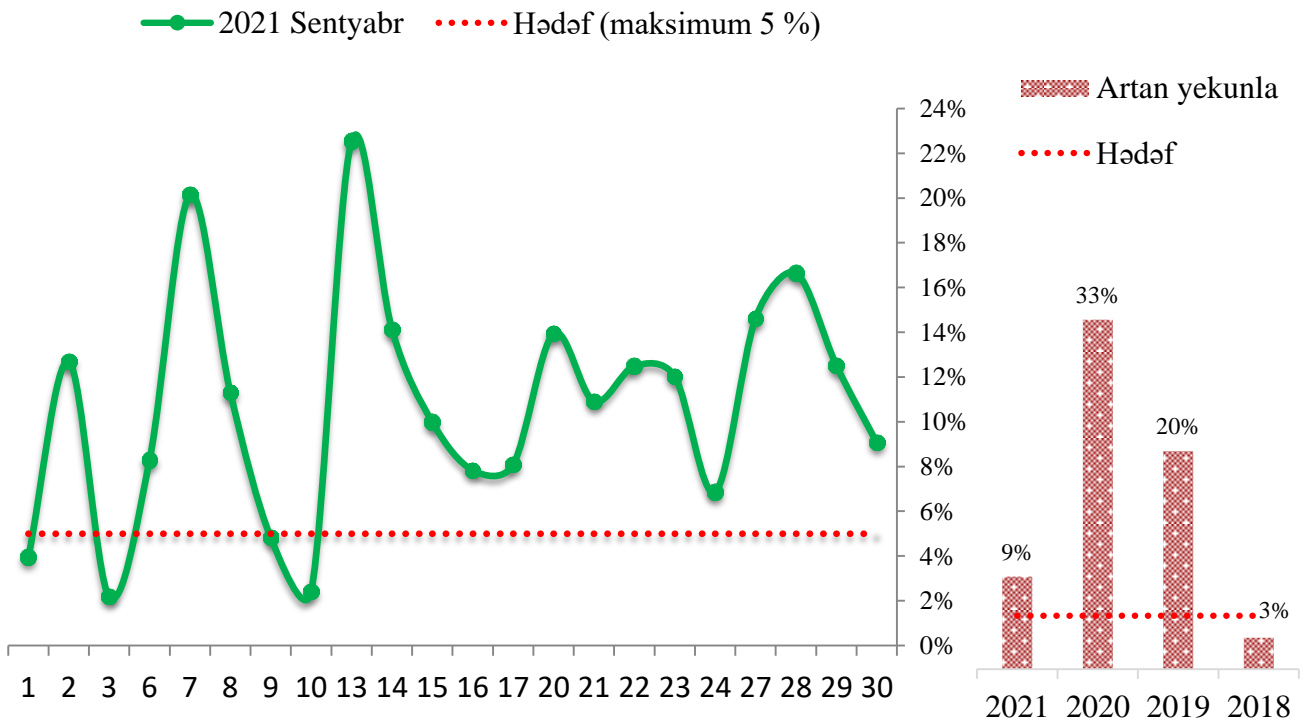




## Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Sentyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **38** olmuşdur.

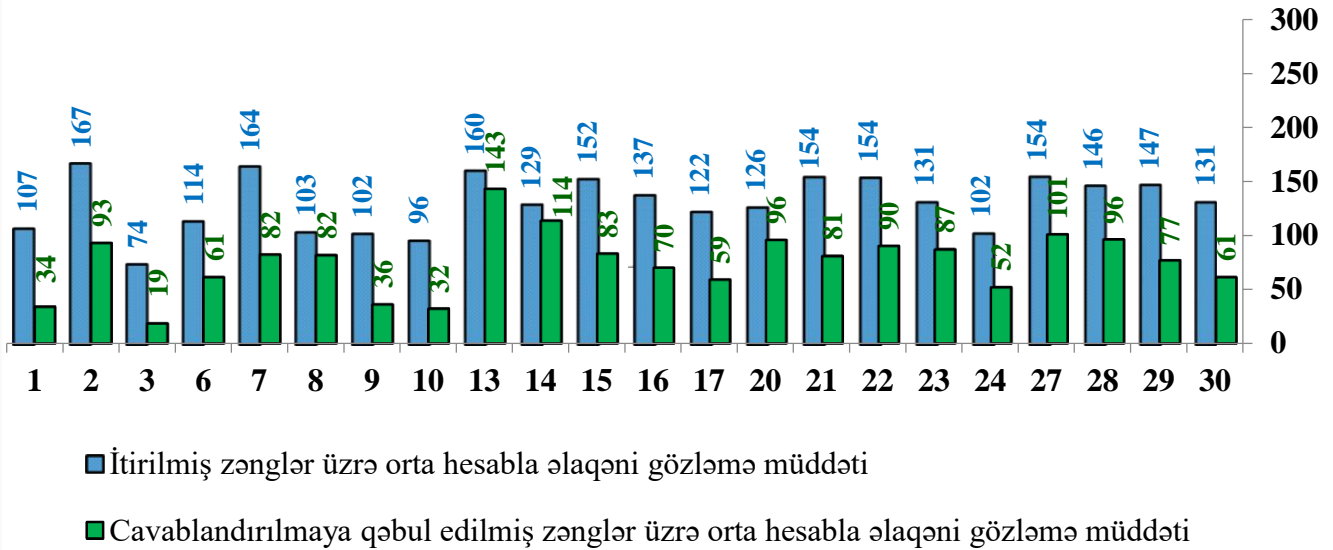
2021-ci ilin sentyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 11,12 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

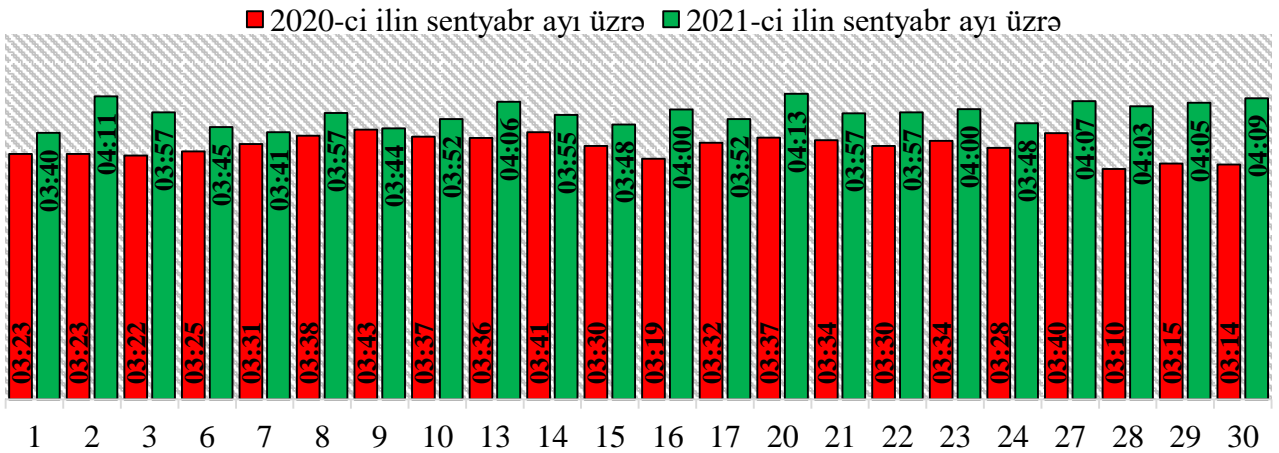
2021-ci ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 17 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 21 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



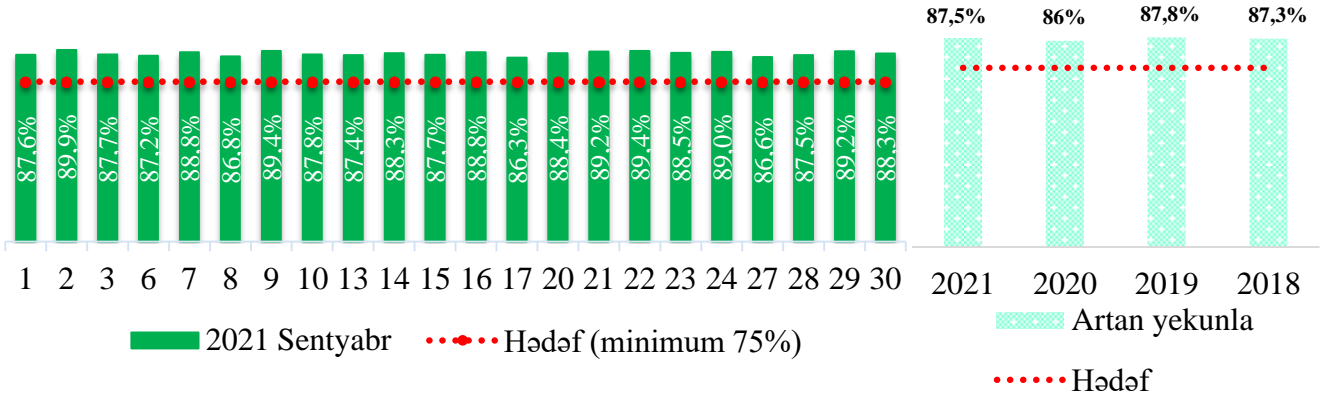
## Orta cavablandırma müddəti

2021-ci ilin sentyabr ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 56 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,2 gün olmuşdur.



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

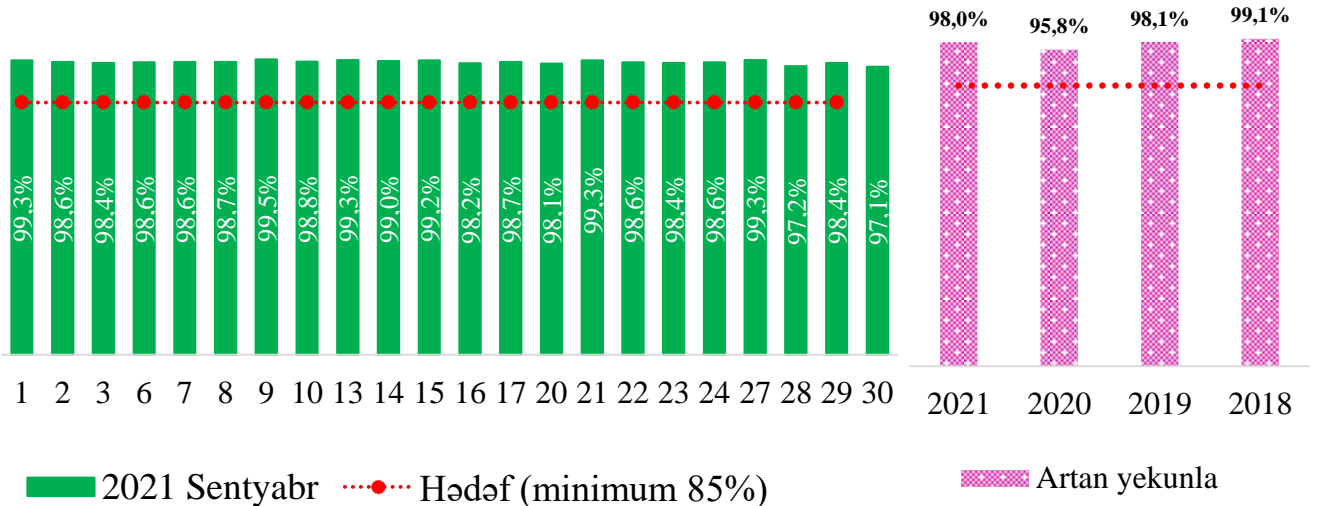
2021-ci ilin sentyabr üzrə bu göstərici 88,16% olmuşdur.



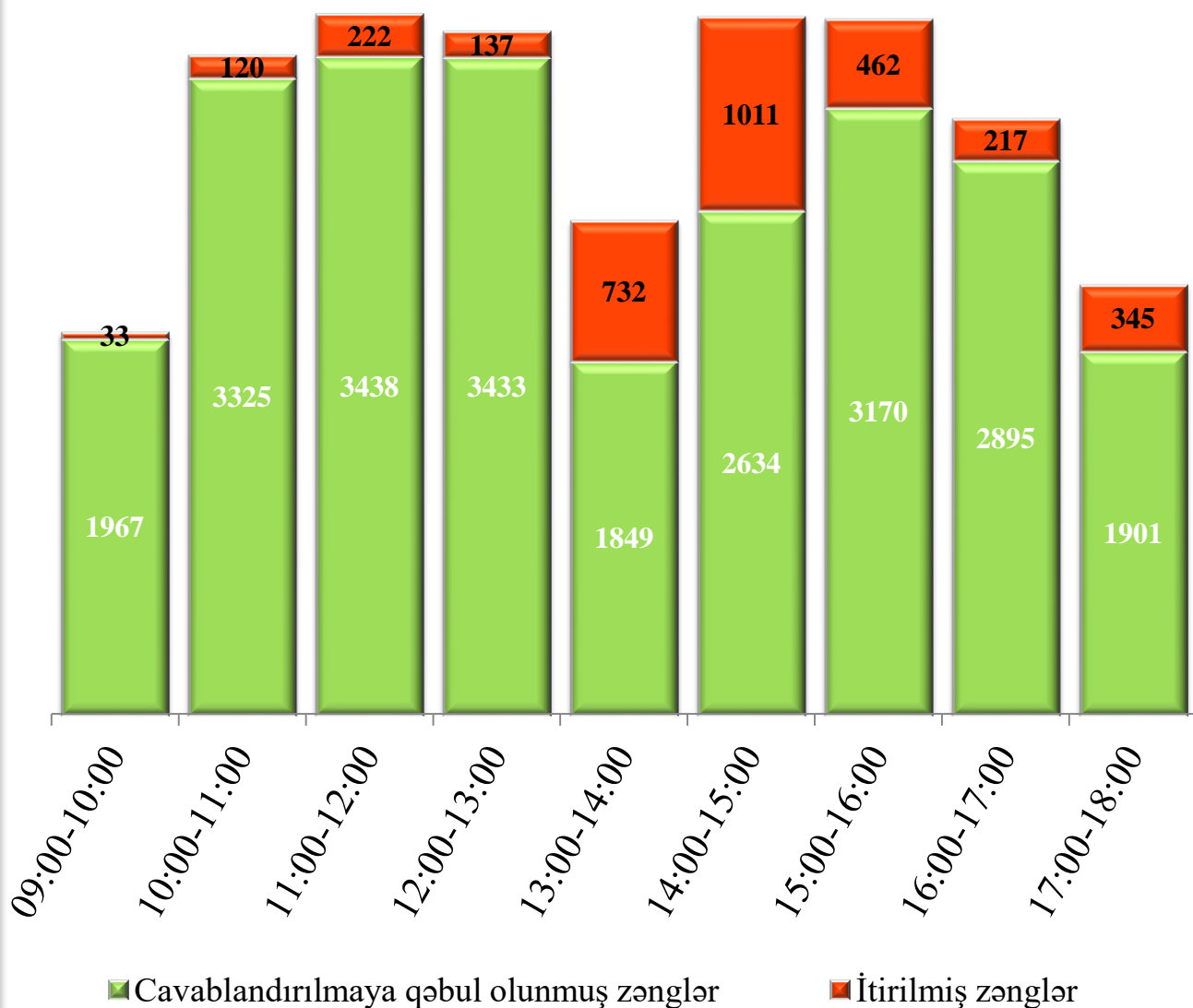
## Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 23673-nə sorğu göndərilmiş və 8919 zəng (37,68%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 945-i (11%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 824-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 121 (1,4%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 63 (0,7%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

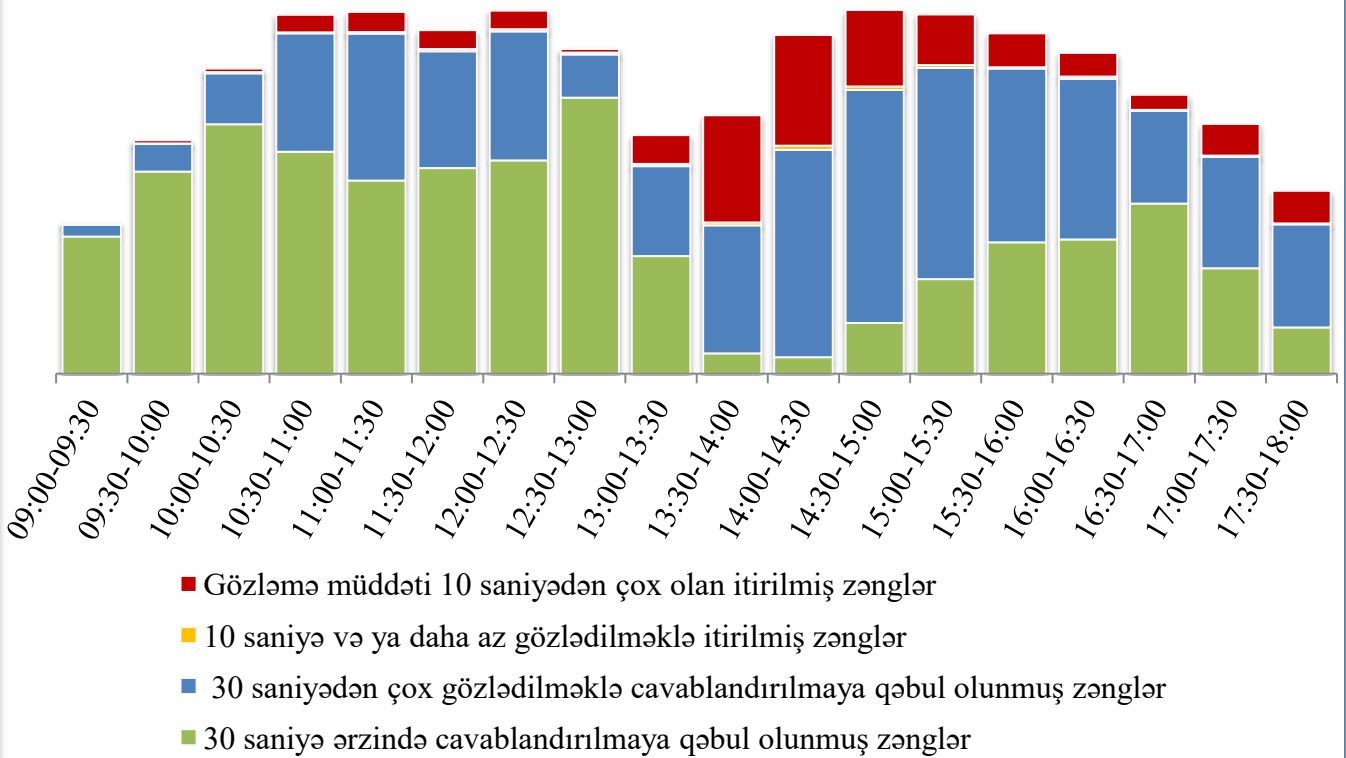
2021-ci ilin sentyabr ayı üzrə bu göstərici 98,64% olmuşdur.



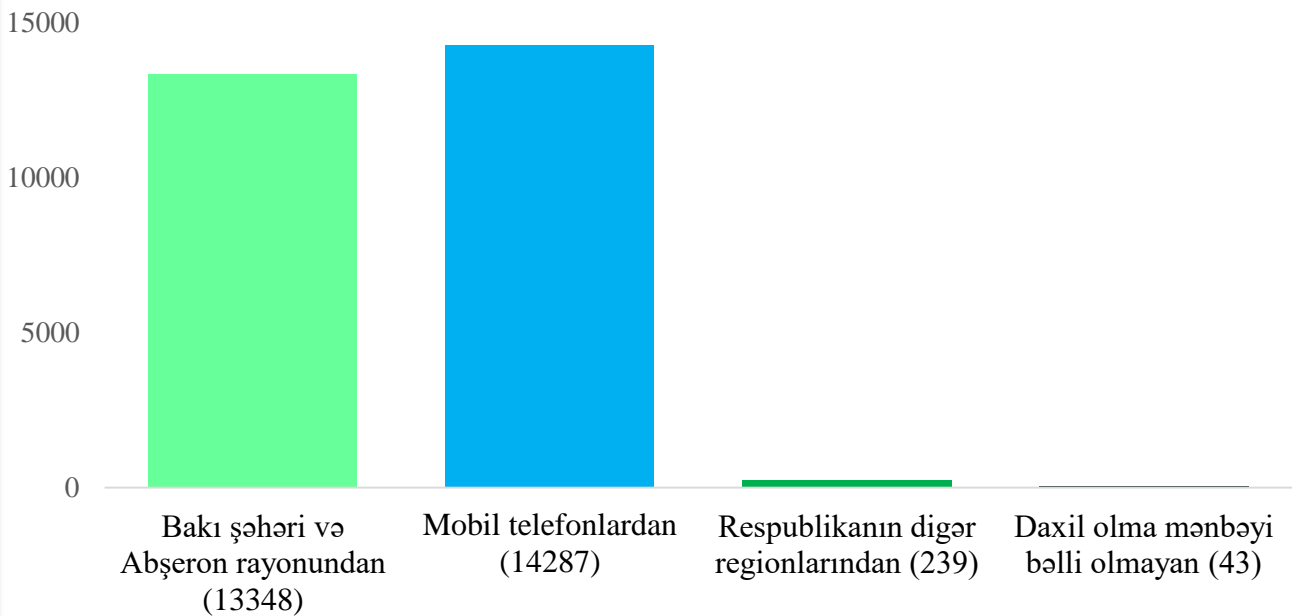
## Sentyabr ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



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



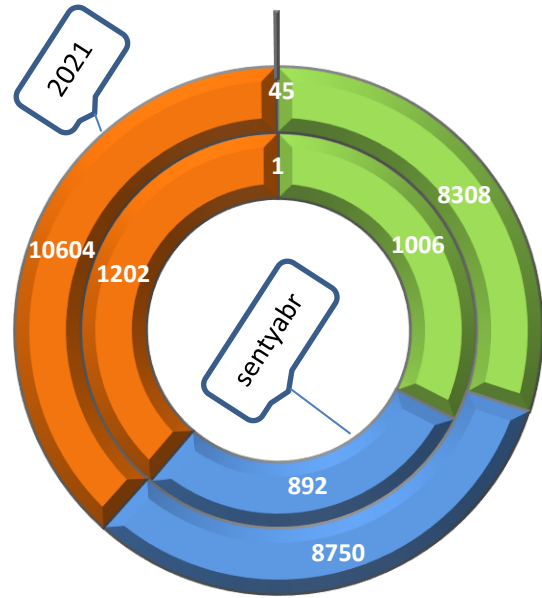
**Zənglərin daxil olma istiqamətləri**



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

2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 3101 (2021-ci il üzrə 27707) itirilmiş zəng olmuşdur.

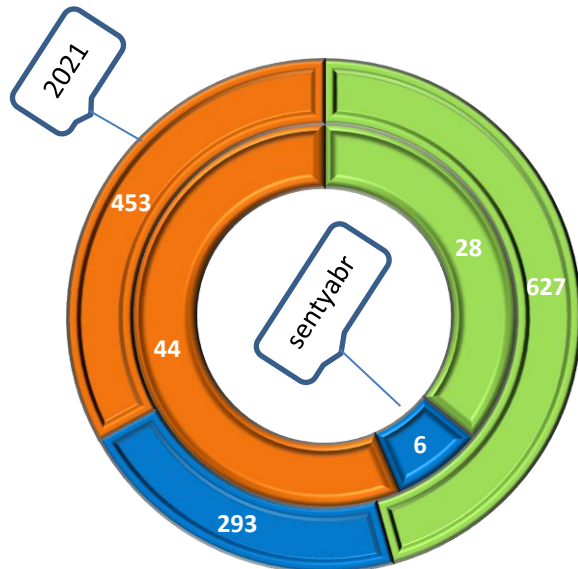
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **396** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **78** (2021-ci il üzrə **1373**) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

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



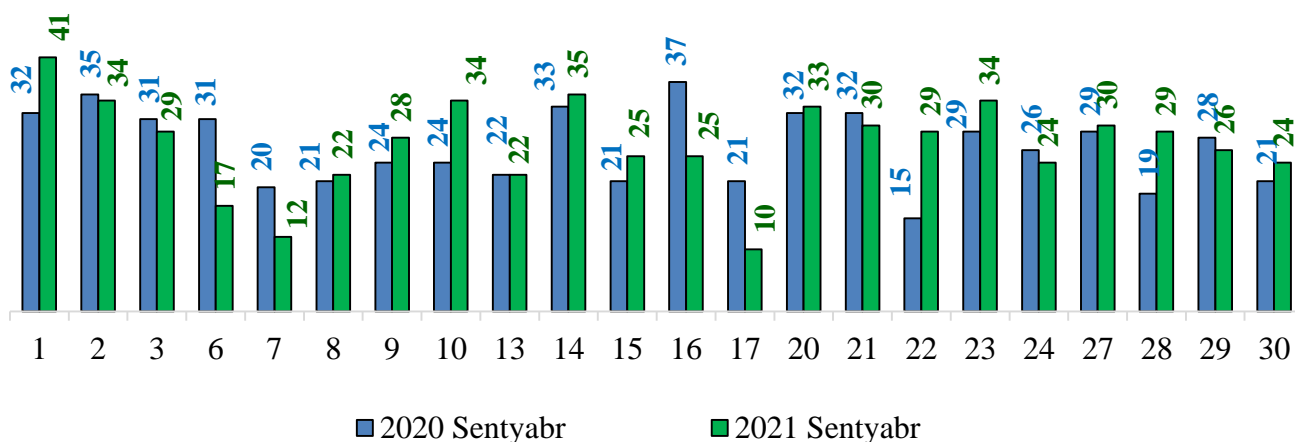


## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində **1469** (2021-ci il üzrə 13426) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,7 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 24,3 faiz azdır) çoxdur.

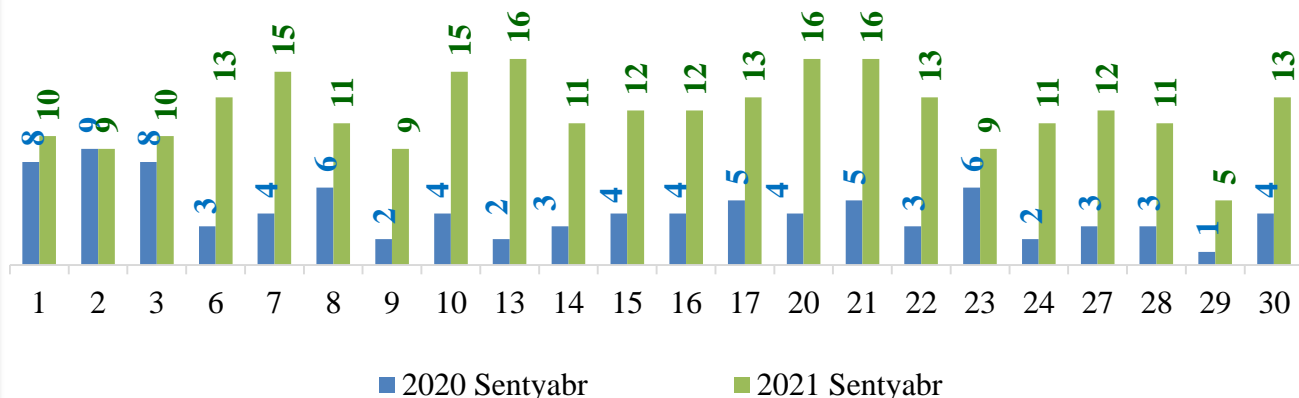
2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **593** (2021-ci il üzrə 5537) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin sentyabr ayı ilə müqayisədə **1,7 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 17,2 faiz azdır) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **262** (2021-ci il üzrə **2143**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin sentyabr ayı ilə müqayisədə **2,8 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,8 dəfə) çoxdur.

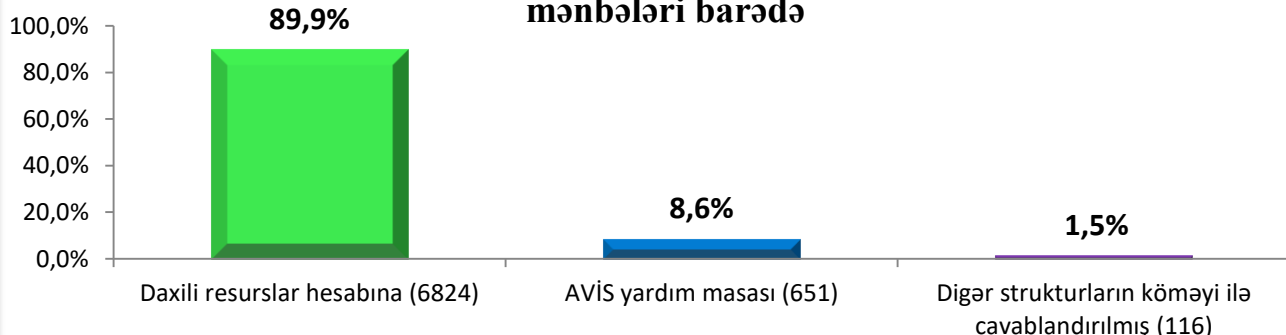
### Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



## Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

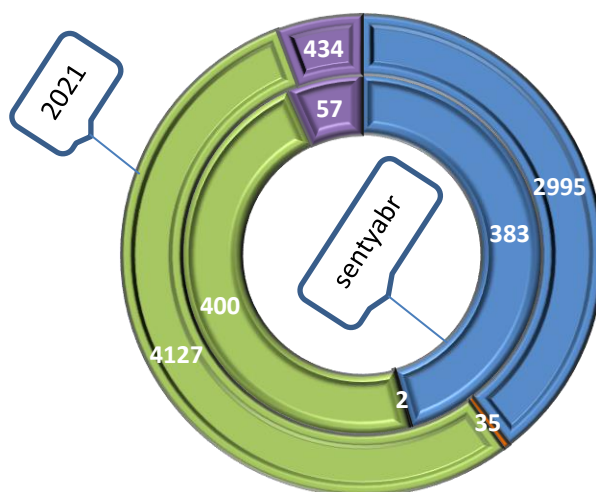
2021-ci ilin yanvar – sentyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 7591 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 6824-ü daxili resurslar hesabına, 651-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 64-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 21-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 19-u Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 7-si Media və kommunikasiya idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

### Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə

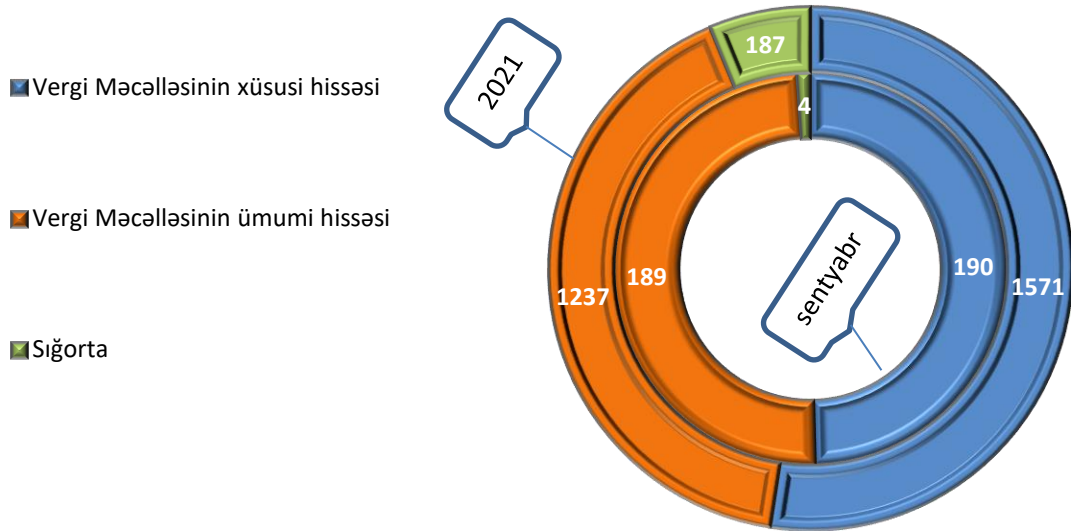


### Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

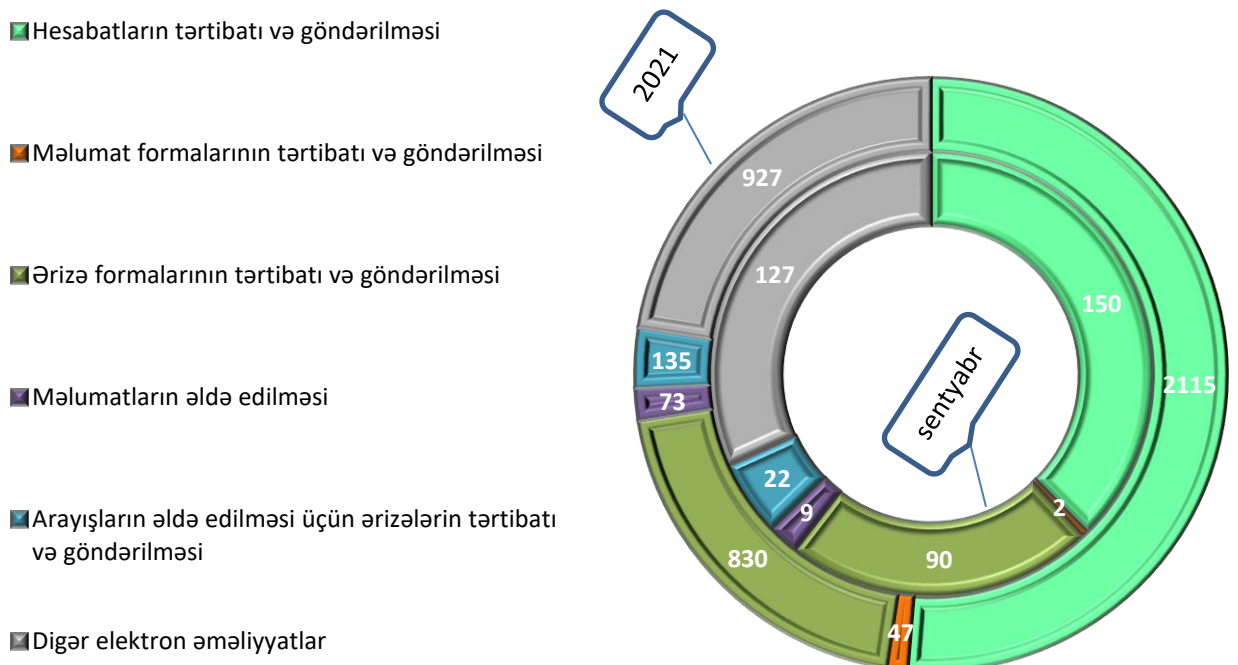
- Qanunvericiliyin izahı
- Əməliyyatlar
- Əməliyyatlara dəstək
- DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



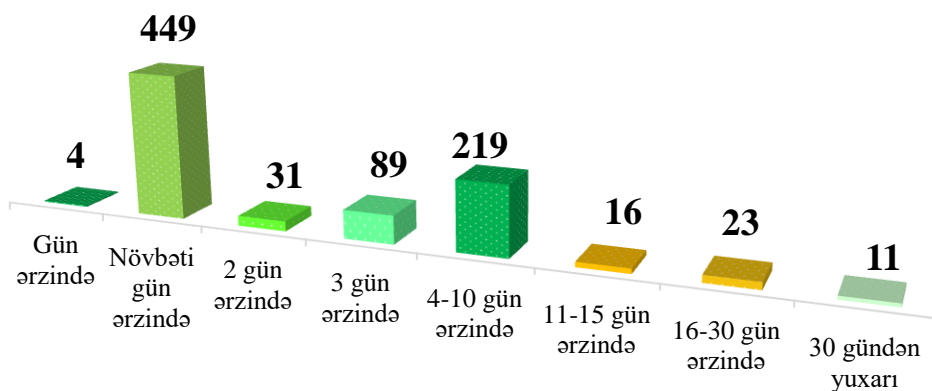
## Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



2021-ci ilin yanvar-sentyabr ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 35 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 1-i Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi, 2-si Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası, 3-ü Fiziki şəxsin uçotu, 9-u Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması, 19-u isə Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

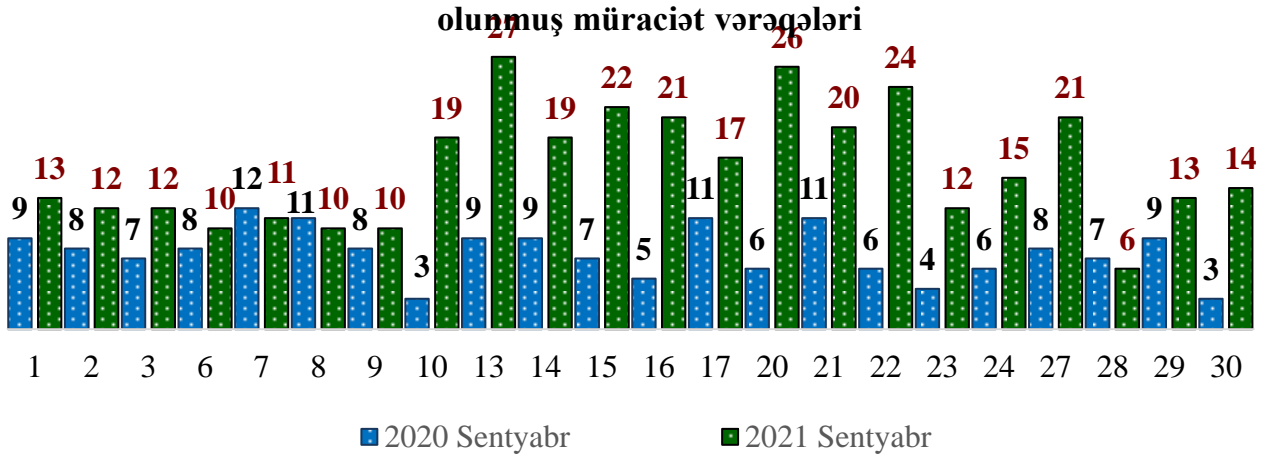
2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,23 gün** olmuşdur.

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



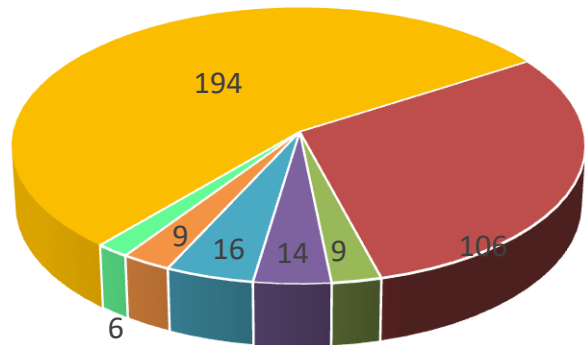
2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **354** (2021-ci il üzrə **3131**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,5 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin sayı Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 194) daxil olan müraciətlərə əsasən artmışdır.

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

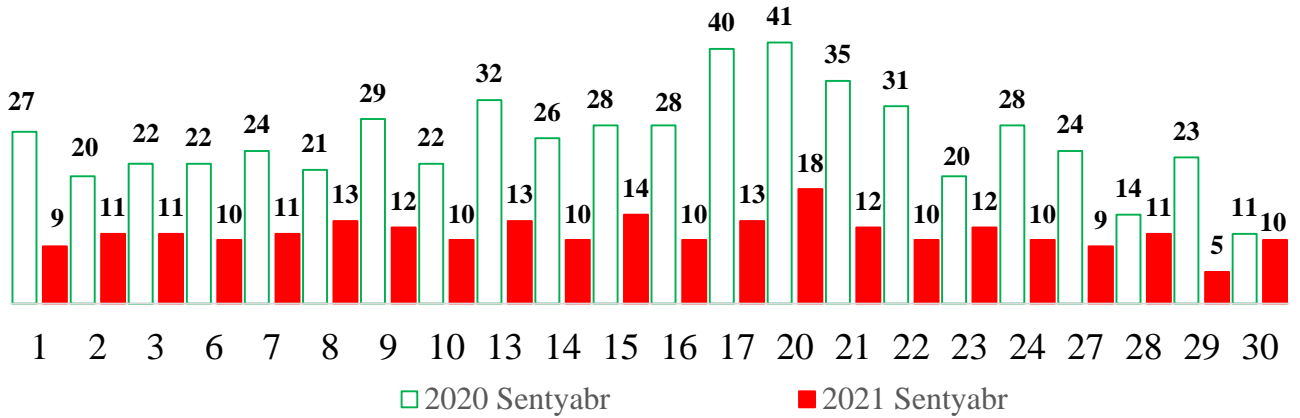


### 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (194)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (106)
- Vergilər və digər icbari öhdəliklərin azaldılması (yayındırılması) (9)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (14)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (16)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (9)
- Digər (6)

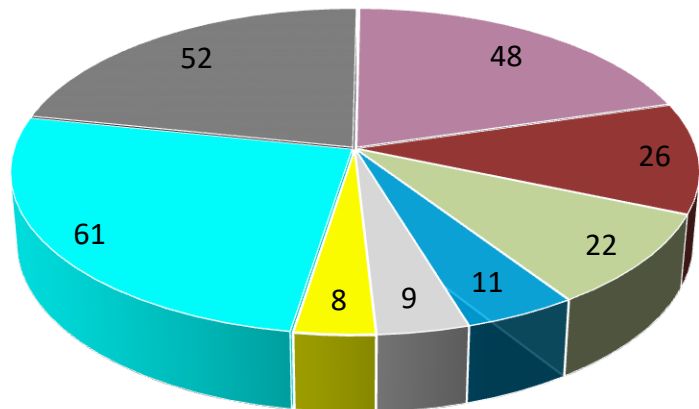


2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **244** (2021-ci il üzrə **2446**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,4 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2 dəfə**) azdır.



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

- Mürciəyə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (61)
- Kameral vergi yoxlamaları (52)
- Mürciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (48)
- Xətalər (26)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (22)
- Uçot (11)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (9)
- Digər (8)



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə qeydiyyat ilə bağlı 2, artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması ilə bağlı 1, etik davranış məsələləri ilə bağlı 1, edilmiş zənglər ilə bağlı 1, göndərilmiş bildirişlər ilə bağlı 1 və operativ vergi nəzarəti ilə bağlı 1 müraciət daxil olmuşdur.

2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı 7 sayda təklif, rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı 9 sayda müraciət qəbul edilmişdir.

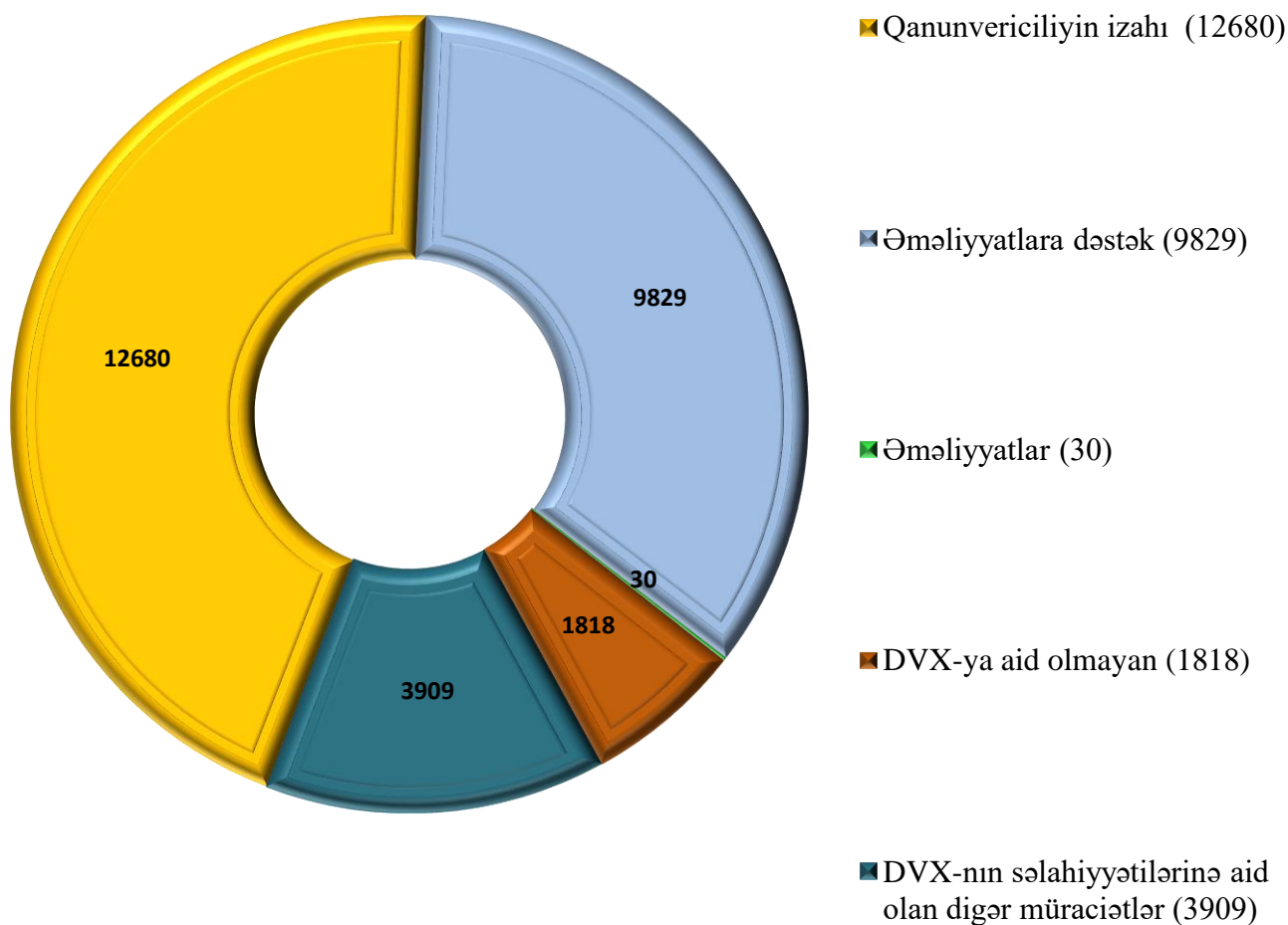


## Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin sentyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **28266** (2021-ci il üzrə **338670**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **29,3 faiz** (2021-ci il üzrə **20 faiz**) azdır.

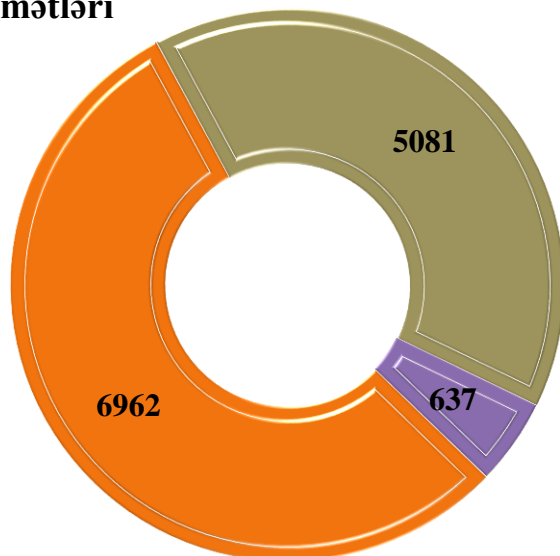
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **9829-u** Əməliyyatlara dəstək, **12680-ni** Qanunvericiliyin izahı, **3909-u** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **30** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1818** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1236** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



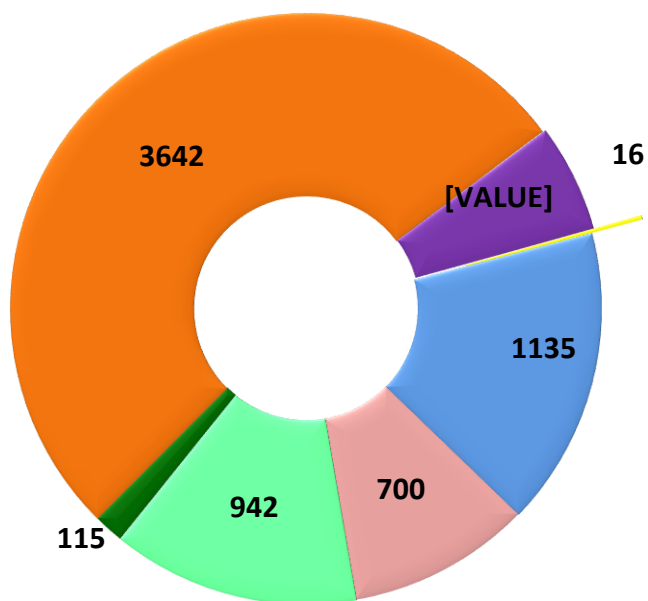
## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

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

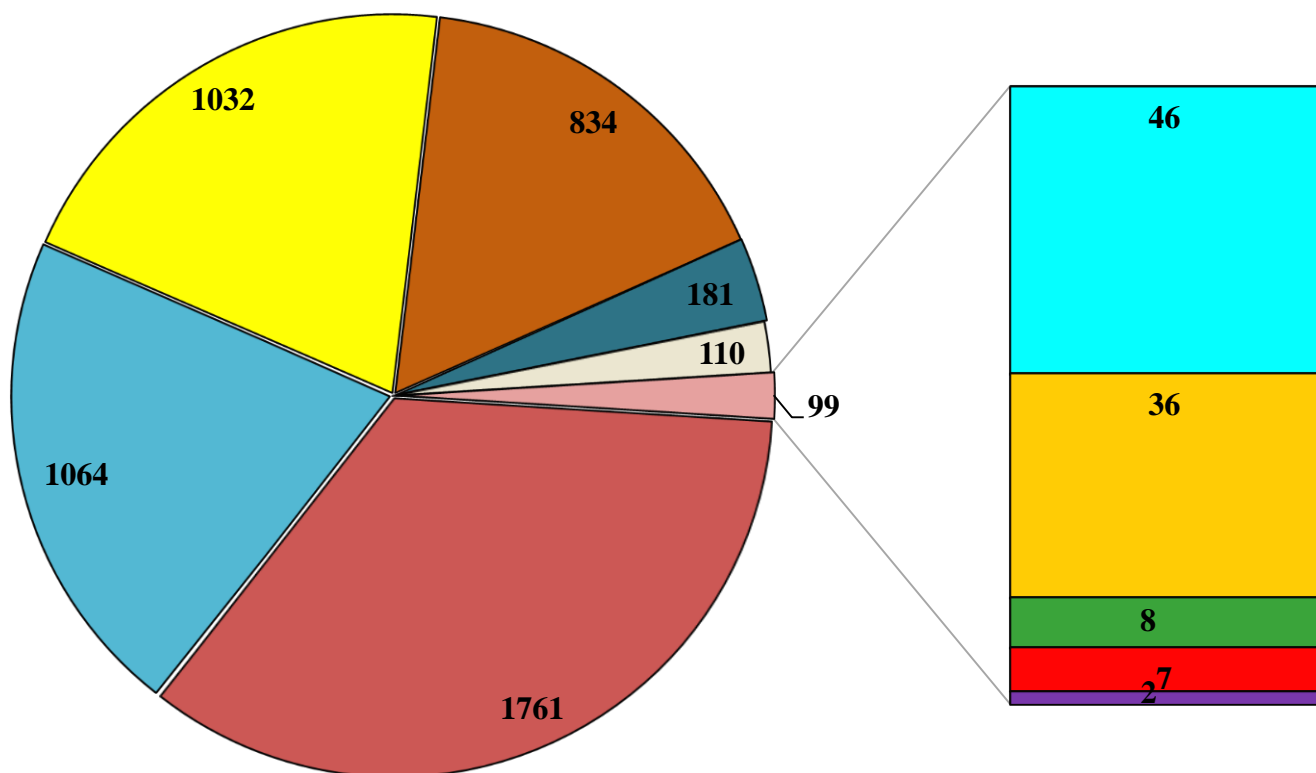


## Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (700)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (942)
- Vergi orqanları - III fəsil (115)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3642)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (412)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (16)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1135)



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ ƏDV - XI Fəsil (1761)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1032)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (181)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (46)

■ Aksiz - XII Fəsil (8)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (2)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1064)

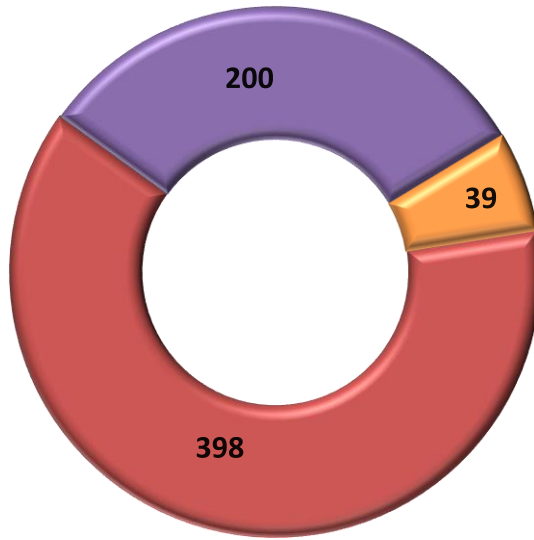
■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (834)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (110)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (36)

■ Yol vergisi - XV fəsil (7)

## Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

## Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

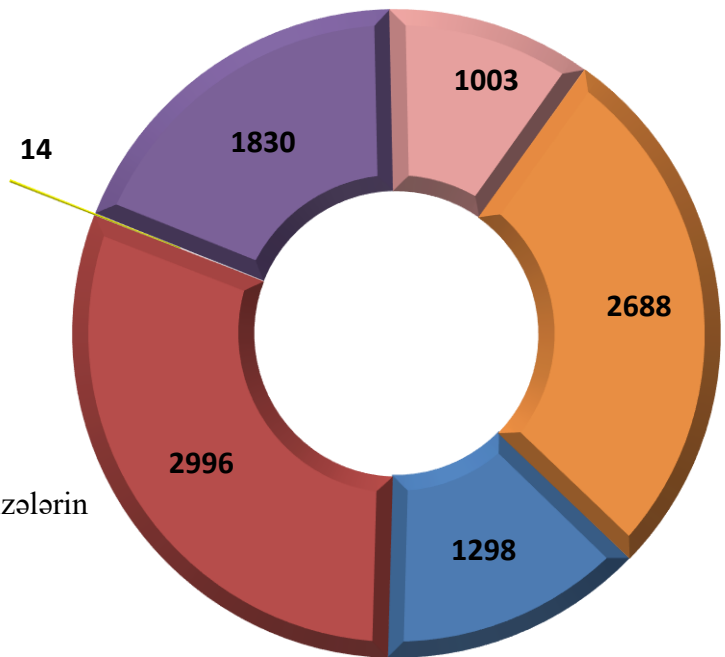
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

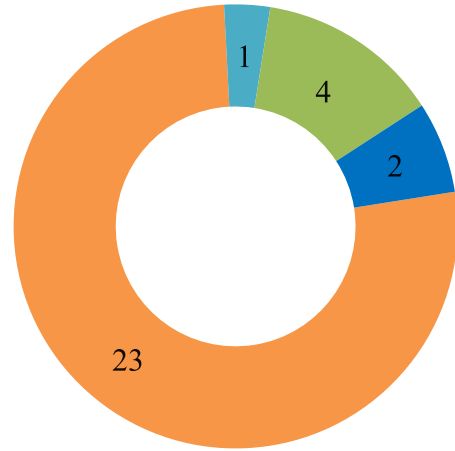
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



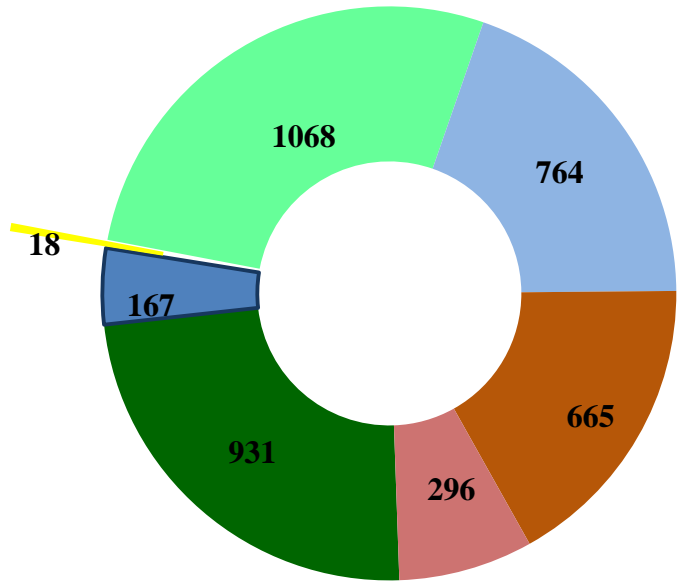
## Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası
- Onlayn növbəyə yazılma



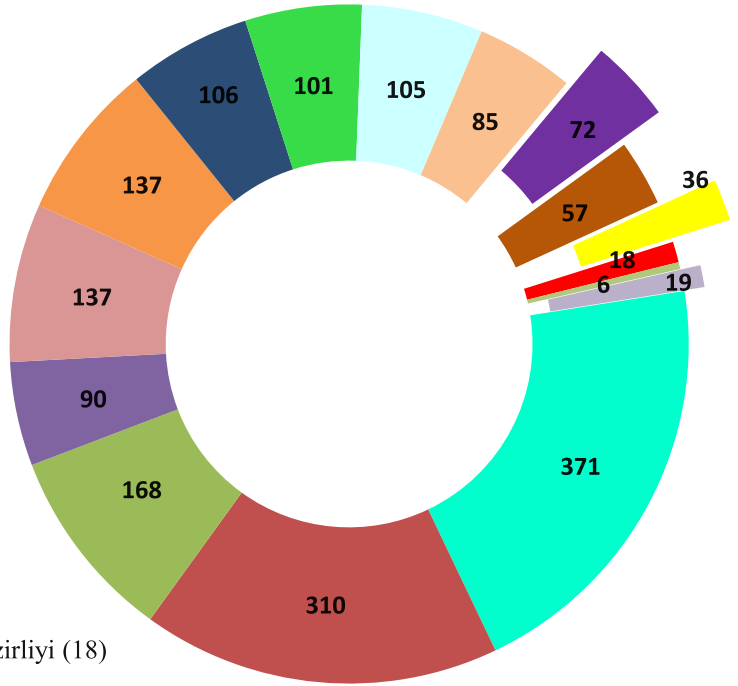
## DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- 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



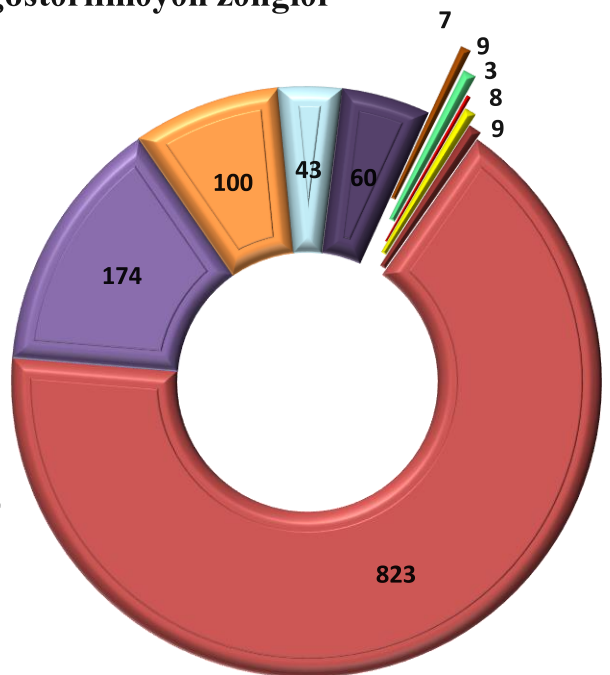
## Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (371)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (310)
- Maliyyə Nazirliyi (168)
- Digər (90)
- Ədliyyə Nazirliyi (137)
- Kapital Bank ( Ədv geri al ilə bağlı) (137)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (106)
- Mərkəzi Bank (banklar) (101)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (105)
- Mobil operator (85)
- Best Solutions MMC (72)
- Daxili İşlər Nazirliyi (57)
- STXM (36)
- Nəqliyyat, Rəbitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (18)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (6)
- Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (19)



## Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (823)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (174)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (100)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (43)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (60)
- Yanlış zənglər (7)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (9)
- Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi (3)
- Xarici dildə olan zənglər (8)
- Kim olduğu bilinmir (9)





## 2021-ci ilin yanvar-sentyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

1	<b>Qanunvericiliyin izahı</b>	132354	37,99%
<b>1.1.</b>	<b>Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi</b>	<b>67197</b>	<b>19,29%</b>
<b>1.1.1.</b>	<b>Ümumi müddəalar</b>	<b>6719</b>	<b>1,93%</b>
1.1.1.1.	Əsas anlayışlar	2373	0,68%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	4094	1,18%
1.1.1.3.	Digər	252	0,07%
<b>1.1.2.</b>	<b>Vergi ödəyicisi (vergi agentı)</b>	<b>7109</b>	<b>2,04%</b>
1.1.2.1.	Hüquqlar	1334	0,38%
1.1.2.2.	Vəzifələr	5541	1,59%
1.1.2.3.	Digər	234	0,07%
<b>1.1.3.</b>	<b>Vergi orqanları</b>	<b>970</b>	<b>0,28%</b>
1.1.3.1.	Hüquqlar	404	0,12%
1.1.3.2.	Vəzifələr	419	0,13%
1.1.3.3.	Digər	147	0,04%
<b>1.1.4.</b>	<b>Vergi nəzarəti</b>	<b>33171</b>	<b>9,52%</b>
<b>1.1.4.1.</b>	<b>Uçot</b>	<b>17941</b>	<b>5,15%</b>
1.1.4.1.1.	Fiziki şəxslər	9052	2,60%
1.1.4.1.2.	NKA, Pos-terminal uçotu	1902	0,55%
1.1.4.1.3.	Obyektin, filialın uçotu	4777	1,37%
1.1.4.1.4.	Şahadətnamə dublikatın alınması	2133	0,61%
1.1.4.1.5.	Digər	77	0,02%
<b>1.1.4.2.</b>	<b>Qeydiyyat</b>	<b>7599</b>	<b>2,18%</b>
1.1.4.2.1.	MMC	7274	2,09%
1.1.4.2.2.	SC	109	0,03%
1.1.4.2.3.	Digər	216	0,06%
<b>1.1.4.3.</b>	<b>Kameral vergi yoxlaması</b>	<b>6967</b>	<b>2,00%</b>
<b>1.1.4.4.</b>	<b>Operativ vergi nəzarəti</b>	<b>418</b>	<b>0,12%</b>
<b>1.1.4.5.</b>	<b>Səyyar vergi yoxlaması</b>	<b>171</b>	<b>0,05%</b>
<b>1.1.4.6.</b>	<b>Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması</b>	<b>15</b>	<b>0,004%</b>
<b>1.1.4.7.</b>	<b>Digər</b>	<b>60</b>	<b>0,02%</b>
<b>1.1.5.</b>	<b>Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət</b>	<b>4465</b>	<b>1,28%</b>
1.1.5.1.	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları	1790	0,51%
1.1.5.2.	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları	1630	0,47%
1.1.5.3.	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər	944	0,27%
1.1.5.4.	Digər	101	0,03%
<b>1.1.6.</b>	<b>Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi</b>	<b>199</b>	<b>0,06%</b>
<b>1.1.7.</b>	<b>Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar</b>	<b>14564</b>	<b>4,18%</b>
<b>1.1.7.1.</b>	<b>Vergilər üzrə borcların alınması</b>	<b>9197</b>	<b>2,64%</b>
1.1.7.1.1.	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	4779	1,37%
1.1.7.1.2.	Sərəncamın geriçəğirilməsi	4200	1,21%
1.1.7.1.3.	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	133	0,04%
1.1.7.1.4.	Digər	85	0,02%
<b>1.1.7.2.</b>	<b>Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi</b>	<b>173</b>	<b>0,05%</b>
<b>1.1.7.3.</b>	<b>Müddətlərin müəyyən edilməsi</b>	<b>246</b>	<b>0,07%</b>
<b>1.1.7.4.</b>	<b>Vergi ödəyiciləri ilə yazışma</b>	<b>77</b>	<b>0,02%</b>
<b>1.1.7.5.</b>	<b>Elektron qəimə-fakturaları</b>	<b>1248</b>	<b>0,36%</b>
<b>1.1.7.6.</b>	<b>Malların alış-aktı</b>	<b>705</b>	<b>0,20%</b>
<b>1.1.7.7.</b>	<b>Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması</b>	<b>469</b>	<b>0,13%</b>
<b>1.1.7.8.</b>	<b>Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi</b>	<b>33</b>	<b>0,01%</b>
<b>1.1.7.9.</b>	<b>Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi</b>	<b>637</b>	<b>0,18%</b>
<b>1.1.7.10.</b>	<b>Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması</b>	<b>1646</b>	<b>0,47%</b>
<b>1.1.7.11.</b>	<b>Digər</b>	<b>133</b>	<b>0,04%</b>

<b>1.2. Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi</b>	<b>51697</b>	<b>14,84%</b>
<b>1.2.1. Gəlir vergisi</b>	<b>7752</b>	<b>2,23%</b>
1.2.1.1 Vergi ödəyiciləri	180	0,05%
1.2.1.2 Vergitutma obyektı	1089	0,31%
1.2.1.3 Verginin dərəcəsi	2466	0,71%
1.2.1.4 Azadolmalar və güzəştlər	4002	1,15%
1.2.1.5 Digər	15	0,004%
<b>1.2.2. Mənfəət vergisi</b>	<b>1820</b>	<b>0,52%</b>
1.2.2.1 Vergi ödəyiciləri	84	0,02%
1.2.2.2 Vergitutma obyektı	669	0,19%
1.2.2.3 Azadolmalar və güzəştlər	1006	0,29%
1.2.2.4 Digər	61	0,02%
<b>1.2.3. Gəlir-Mənfəət</b>	<b>13085</b>	<b>3,76%</b>
1.2.3.1 Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər	2971	0,85%
1.2.3.2 İkiqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergi tutulan ölkələr	236	0,07%
1.2.3.3 Ödəmə mənbəyində vergilər	3722	1,07%
1.2.3.4 Gəlirlərin və xərclərin uçotu	696	0,20%
1.2.3.5 Verginin bayan edilməsi və ödənilməsi	5392	1,55%
1.2.3.6 Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər	27	0,01%
1.2.3.7 Digər	41	0,02%
<b>1.2.4. ƏDV</b>	<b>14538</b>	<b>4,17%</b>
1.2.4.1 Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	1960	0,56%
1.2.4.2 Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	3554	1,02%
1.2.4.3 Azadolmalar və sıfır dərəcə	1830	0,53%
1.2.4.4 Verginin bayan edilməsi və ödənilməsi	2184	0,63%
1.2.4.5 Ədv qeri al ilə bağılı	4971	1,43%
1.2.4.6 Digər	39	0,01%
<b>1.2.5. Aksiz</b>	<b>166</b>	<b>0,05%</b>
1.2.5.1 Vergi ödəyiciləri	25	0,01%
1.2.5.2 Vergitutma obyektı, vaxtı	30	0,015%
1.2.5.3 Verginin dərəcəsi	72	0,02%
1.2.5.4 Azadolmalar	11	0,003%
1.2.5.5 Aksizin hesablanması və ödənilməsi	28	0,01%
<b>1.2.6. Əmlak vergisi</b>	<b>1393</b>	<b>0,40%</b>
1.2.6.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	386	0,11%
1.2.6.2 Verginin dərəcələri	206	0,06%
1.2.6.3 Azadolmalar və güzəştlər	288	0,08%
1.2.6.4 Hesablanması və ödənilməsi	510	0,15%
1.2.6.5 Digər	3	0,001%
<b>1.2.7. Torpaq vergisi</b>	<b>609</b>	<b>0,17%</b>
1.2.7.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	164	0,05%
1.2.7.2 Verginin dərəcələri	156	0,04%
1.2.7.3 Vergi güzəştləri	48	0,01%
1.2.7.4 Hesablanması və ödənilməsi	240	0,07%
1.2.7.5 Digər	1	0,0003%
<b>1.2.8. Yol vegisi</b>	<b>58</b>	<b>0,02%</b>
1.2.8.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	42	0,01%
1.2.8.2 Verginin dərəcələri	7	0,002%
1.2.8.3 Verginin tutulması	9	0,003%
<b>1.2.9. Mədən vergisi</b>	<b>36</b>	<b>0,01%</b>
1.2.9.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	10	0,003%
1.2.9.2 Verginin dərəcələri	12	0,0031%
1.2.9.3 Hesablanması və ödənilməsi	14	0,004%
<b>1.2.10. Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>10768</b>	<b>3,09%</b>
1.2.10.1 Vergi ödəyiciləri	4290	1,23%
1.2.10.2 Azadolmalar və güzəştlər	273	0,08%
1.2.10.3 Vergitutma obyektı	292	0,082%
1.2.10.4 Verginin dərəcəsi	3560	1,02%
1.2.10.5 Hesablanması və ödənilməsi	2344	0,67%
1.2.10.6 Digər	9	0,003%
<b>1.2.11. Müvəqqəti vergi rejimi</b>	<b>1472</b>	<b>0,42%</b>
1.2.11.1 Ümumi müddəələr	531	0,15%

1.2.11.2	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri	149	0,04%
1.3.11.3	Azadolmalar və güzəştlər	768	0,22%
1.3.11.4	Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi	24	0,01%
<b>1.3.</b>	<b>Sığorta</b>	<b>13460</b>	<b>3,86%</b>
<b>1.3.1.</b>	<b>Məcburi dövlət sosial sığortası</b>	<b>6144</b>	<b>1,76%</b>
1.3.1.1	Sığortanın iştirakçıları	351	0,10%
1.3.1.2	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	4389	1,26%
1.3.1.3	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	1379	0,40%
1.3.1.4	Digər	25	0,01%
<b>1.3.2.</b>	<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>325</b>	<b>0,09%</b>
1.3.2.1	Əsas anlayışlar	97	0,03%
1.3.2.2	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	142	0,04%
1.3.2.3	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	85	0,02%
1.3.2.4	Digər	1	0,0003%
<b>1.3.3.</b>	<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>6991</b>	<b>2,01%</b>
1.3.3.1	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar	441	0,13%
1.3.3.2	İTS üzrə sığorta haqları	3270	0,94%
1.3.3.3	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması	2259	0,65%
1.3.3.4	Keçid müddələri	975	0,28%
1.3.3.5	Digər	46	0,01%
<b>2</b>	<b>Əməliyyatlara dəstək</b>	<b>138549</b>	<b>39,77%</b>
<b>2.1.</b>	<b>Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>35378</b>	<b>10,16%</b>
<b>2.1.1.</b>	<b>Gəlir vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>3589</b>	<b>1,03%</b>
2.1.1.1	Əməliyyata dəstək	3458	0,99%
2.1.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	131	0,04%
<b>2.1.2.</b>	<b>Mənfəət vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>5100</b>	<b>1,46%</b>
2.1.2.1	Əməliyyata dəstək	4752	1,36%
2.1.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	348	0,10%
<b>2.1.3.</b>	<b>Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış</b>	<b>1927</b>	<b>0,55%</b>
2.1.3.1	Əməliyyata dəstək	1800	0,52%
2.1.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	127	0,04%
<b>2.1.4.</b>	<b>Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi</b>	<b>1554</b>	<b>0,45%</b>
2.1.4.1	Əməliyyata dəstək	1514	0,43%
2.1.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	40	0,01%
<b>2.1.5.</b>	<b>Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi</b>	<b>11923</b>	<b>3,42%</b>
2.1.5.1	Əməliyyata dəstək	10627	3,05%
2.1.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1296	0,37%
<b>2.1.6.</b>	<b>Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>6467</b>	<b>1,86%</b>
2.1.6.1	Əməliyyata dəstək	6000	1,72%
2.1.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	467	0,13%
<b>2.1.7.</b>	<b>Əmlak vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>756</b>	<b>0,22%</b>
2.1.7.1	Əməliyyata dəstək	703	0,20%
2.1.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	53	0,02%
<b>2.1.8.</b>	<b>Torpaq vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>122</b>	<b>0,04%</b>
2.1.8.1	Əməliyyata dəstək	105	0,03%
2.1.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,005%
<b>2.1.9.</b>	<b>Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi</b>	<b>3729</b>	<b>1,07%</b>
2.1.9.1	Əməliyyata dəstək	3645	1,05%
2.1.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	84	0,02%
2.1.10	Digər	211	0,06%
<b>2.2.</b>	<b>Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>660</b>	<b>0,19%</b>
<b>2.2.1.</b>	<b>Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat</b>	<b>33</b>	<b>0,02%</b>
2.2.1.1	Əməliyyata dəstək	33	0,02%
<b>2.2.2.</b>	<b>Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat</b>	<b>26</b>	<b>0,011%</b>
2.2.2.1	Əməliyyata dəstək	25	0,01%
2.2.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.2.3.</b>	<b>Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması</b>	<b>18</b>	<b>0,01%</b>
2.2.3.1	Əməliyyata dəstək	17	0,005%
2.2.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.2.4.</b>	<b>İctimai işə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması</b>	<b>6</b>	<b>0,002%</b>
2.2.4.1	Əməliyyata dəstək	6	0,002%
<b>2.2.5.</b>	<b>Debitor borc barədə məlumat forması</b>	<b>468</b>	<b>0,132%</b>
2.2.5.1	Əməliyyata dəstək	460	0,13%
2.2.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,002%
<b>2.2.6.</b>	<b>Digər</b>	<b>109</b>	<b>0,03%</b>

<b>2.3. Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>35121</b>	<b>10,08%</b>
<b>2.3.1. Bankda hesab açılması məqsədilə şahadatnamə-dublikatın alınması</b>	<b>1819</b>	<b>0,52%</b>
2.3.1.1 Əməliyyata dəstək	1749	0,50%
2.3.1.2 Əməliyyat zamanı xəta	70	0,02%
<b>2.3.2 Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>3947</b>	<b>1,13%</b>
2.3.2.1 Əməliyyata dəstək	3870	1,11%
2.3.2.2 Əməliyyat zamanı xəta	77	0,02%
<b>2.3.3 Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması</b>	<b>3817</b>	<b>1,10%</b>
2.3.3.1 Əməliyyata dəstək	3811	1,09%
2.3.3.2 Əməliyyat zamanı xəta	6	0,002%
<b>2.3.4 Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>9192</b>	<b>2,64%</b>
2.3.4.1 Əməliyyata dəstək	8850	2,54%
2.3.4.2 Əməliyyat zamanı xəta	342	0,10%
<b>2.3.5 Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>388</b>	<b>0,11%</b>
2.3.5.1 Əməliyyata dəstək	387	0,11%
2.3.5.2 Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.3.6 Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi</b>	<b>4411</b>	<b>1,27%</b>
2.3.6.1 Əməliyyata dəstək	4336	1,24%
2.3.6.2 Əməliyyat zamanı xəta	75	0,02%
<b>2.3.7 Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması</b>	<b>82</b>	<b>0,025%</b>
2.3.7.1 Əməliyyata dəstək	82	0,025%
<b>2.3.8 Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması</b>	<b>97</b>	<b>0,03%</b>
2.3.8.1 Əməliyyata dəstək	97	0,03%
<b>2.3.9 Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması</b>	<b>7132</b>	<b>2,05%</b>
2.3.9.1 Əməliyyata dəstək	6897	1,98%
2.3.9.2 Əməliyyat zamanı xəta	235	0,07%
<b>2.3.10 Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması</b>	<b>821</b>	<b>0,24%</b>
2.3.10.1 Əməliyyata dəstək	806	0,23%
2.3.10.2 Əməliyyat zamanı xəta	15	0,004%
<b>2.3.11 Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası</b>	<b>1055</b>	<b>0,302%</b>
2.3.11.1 Əməliyyata dəstək	1047	0,30%
2.3.11.2 Əməliyyat zamanı xəta	8	0,002%
<b>2.3.12 Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması</b>	<b>2108</b>	<b>0,61%</b>
2.3.12.1 Əməliyyata dəstək	2093	0,60%
2.3.12.2 Əməliyyat zamanı xəta	15	0,004%
<b>2.3.13 Digər</b>	<b>252</b>	<b>0,07%</b>
<b>2.4 Digər elektron əməliyyatlar</b>	<b>35387</b>	<b>10,16%</b>
<b>2.4.1 Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi</b>	<b>7077</b>	<b>2,03%</b>
2.4.1.1 Əməliyyata dəstək	5157	1,48%
2.4.1.2 Əməliyyat zamanı xəta	1920	0,55%
<b>2.4.2 E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi</b>	<b>502</b>	<b>0,14%</b>
2.4.2.1 Əməliyyata dəstək	347	0,10%
2.4.2.2 Əməliyyat zamanı xəta	155	0,04%
<b>2.4.3 Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)</b>	<b>1295</b>	<b>0,38%</b>
2.4.3.1 Əməliyyata dəstək	1275	0,37%
2.4.3.2 Əməliyyat zamanı xəta	20	0,01%
<b>2.4.4 ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması</b>	<b>1713</b>	<b>0,49%</b>
2.4.4.1 Əməliyyata dəstək	1052	0,30%
2.4.4.2 Əməliyyat zamanı xəta	661	0,19%
<b>2.4.5 Program təminatlarının yüklənməsi</b>	<b>1092</b>	<b>0,31%</b>
2.4.5.1 BTP	994	0,29%
2.4.5.2 EFP	98	0,03%
<b>2.4.6 Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma</b>	<b>20074</b>	<b>5,76%</b>
2.4.6.1 Əməliyyata dəstək	19013	5,46%
2.4.6.2 Əməliyyat zamanı xəta	1061	0,30%
<b>2.4.7 Onlayn kargüzərliqədə digər əməliyyatlar</b>	<b>2725</b>	<b>0,78%</b>
2.4.7.1 Əməliyyata dəstək	1775	0,51%
2.4.7.2 Əməliyyat zamanı xəta	950	0,27%
<b>2.4.8 Elektron alış aktının tərtib edilməsi</b>	<b>345</b>	<b>0,10%</b>
2.4.8.1 Əməliyyata dəstək	319	0,09%
2.4.8.2 Əməliyyat zamanı xəta	26	0,01%
<b>2.4.9 Digər</b>	<b>564</b>	<b>0,16%</b>

2.5.	<b>Məlumatların əldə edilməsi</b>	<b>22622</b>	<b>6,49%</b>
2.5.1	<b>Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması</b>	<b>41</b>	<b>0,01%</b>
2.5.1.1	Əməliyyata dəstək	40	0,01%
2.5.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.2.	<b>Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi</b>	<b>178</b>	<b>0,05%</b>
2.5.2.1	Əməliyyata dəstək	177	0,05%
2.5.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.3	<b>Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi</b>	<b>2459</b>	<b>0,71%</b>
2.5.3.1	Əməliyyata dəstək	2455	0,70%
2.5.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,001%
2.5.4.	<b>Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>3416</b>	<b>0,981%</b>
2.5.4.1	Əməliyyata dəstək	3413	0,98%
2.5.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.5.5.	<b>Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>1345</b>	<b>0,39%</b>
2.5.5.1	Əməliyyata dəstək	1345	0,39%
2.5.6.	<b>ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi</b>	<b>70</b>	<b>0,02%</b>
2.5.6.1	Əməliyyata dəstək	70	0,02%
2.5.7.	<b>Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>62</b>	<b>0,02%</b>
2.5.7.1	Əməliyyata dəstək	61	0,02%
2.5.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.8	<b>Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandıraraq dayandırmaması haqqında məlumat</b>	<b>1981</b>	<b>0,57%</b>
2.5.8.1	Əməliyyata dəstək	1980	0,57%
2.5.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.9	<b>Şəxsi məlumatlara baxış</b>	<b>2277</b>	<b>0,65%</b>
2.5.9.1	Əməliyyata dəstək	2211	0,63%
2.5.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	66	0,02%
2.5.10	<b>İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi</b>	<b>1251</b>	<b>0,36%</b>
2.5.10.1	Əməliyyata dəstək	1251	0,36%
2.5.11	<b>Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>9126</b>	<b>2,622%</b>
2.5.11.1	Əməliyyata dəstək	9119	2,62%
2.5.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	7	0,002%
2.5.12	<b>Digər</b>	<b>416</b>	<b>0,12%</b>
2.6	<b>Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>9381</b>	<b>2,69%</b>
2.6.1	<b>Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması</b>	<b>618</b>	<b>0,18%</b>
2.6.1.1	Əməliyyata dəstək	618	0,18%
2.6.2	<b>Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı</b>	<b>46</b>	<b>0,01%</b>
2.6.2.1	Əməliyyata dəstək	46	0,01%
2.6.3.	<b>Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları</b>	<b>227</b>	<b>0,07%</b>
2.6.3.1	Əməliyyata dəstək	227	0,07%
2.6.4.	<b>Vergi ödəyicisinin vergi borcu</b>	<b>656</b>	<b>0,19%</b>
2.6.4.1	Əməliyyata dəstək	656	0,19%
2.6.5.	<b>Dövlət vasitəli hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün</b>	<b>1118</b>	<b>0,321%</b>
2.6.5.1	Əməliyyata dəstək	1114	0,32%
2.6.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,001%
2.6.6	<b>Təsis paylarının yüklü olub olmaması</b>	<b>854</b>	<b>0,25%</b>
2.6.6.1	Əməliyyata dəstək	853	0,24%
2.6.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.6.7.	<b>Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı</b>	<b>1596</b>	<b>0,46%</b>
2.6.7.1	Əməliyyata dəstək	1596	0,46%
2.6.8	<b>Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti</b>	<b>2648</b>	<b>0,76%</b>
2.6.8.1	Əməliyyata dəstək	2647	0,76%
2.6.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.6.9	<b>DTA formaları</b>	<b>991</b>	<b>0,29%</b>
2.6.9.1	Əməliyyata dəstək	963	0,28%
2.6.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	28	0,01%
2.6.10.	<b>Digər</b>	<b>627</b>	<b>0,18%</b>
3	<b>Əməliyyatlar</b>	<b>203</b>	<b>0,06%</b>
3.1	Fiziki şəxsin uçotu	12	0,003%
3.2	Şahadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	129	0,04%
3.3	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	32	0,01%
3.4	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	11	0,003%
3.5	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi	3	0,001%
3.6	Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi	1	0,0003%
3.7	Onlayn növbəyə yazılma	15	0,004%

4		<b>DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər</b>	<b>49219</b>	<b>14,13%</b>
4.1	<b>Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı</b>		<b>14420</b>	<b>4,14%</b>
4.1.1	Qsəltmələrin izahı		435	0,12%
4.1.2	Hesablaşmanın izahı		1609	0,46%
4.1.3	Borcun izahı		7258	2,08%
4.1.4	Ödənişlərin izahı		4979	1,43%
4.1.5	Digər		139	0,04%
4.2	<b>Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə</b>		<b>6000</b>	<b>1,72%</b>
4.2.1	Xidmət mərkəzləri		830	0,24%
4.2.2	Çağrı Mərkəzi		225	0,06%
4.2.3	İş rejimi, qəbul yazılmaq		178	0,05%
4.2.4	İşə qəbul		388	0,11%
4.2.5	Xoş sözlər		26	0,01%
4.2.6	Rekvizitlər		1267	0,36%
4.2.7	<b>Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq</b>		<b>2917</b>	<b>0,84%</b>
4.2.7.1	Çağrı Mərkəzi		1091	0,31%
4.2.7.2	Digər vergi orqanları		1718	0,49%
4.2.7.3	Xidmət mərkəzləri		108	0,03%
4.2.8	Digər		169	0,05%
4.3	<b>Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı</b>		<b>3129</b>	<b>0,90%</b>
4.4	<b>Məlumatların izahı</b>		<b>7419</b>	<b>2,13%</b>
4.4.1	Fərdi Vergi Təqviminə üzrə		290	0,08%
4.4.2	Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə		3263	0,94%
4.4.3	Fərdi SMS üzrə		2785	0,80%
4.4.4	2 tərəfli SMS xidməti üzrə		268	0,08%
4.4.5	Elektron kabinet üzrə		813	0,23%
4.5	<b>Asan imza</b>		<b>9313</b>	<b>2,67%</b>
4.6	<b>İcazə</b>		<b>734</b>	<b>0,21%</b>
4.6.1	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi		274	0,08%
4.6.2	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı		460	0,13%
4.7	<b>Maliyyə dəstəyi</b>		<b>8204</b>	<b>2,36%</b>
4.7.1	Fərdi sahibkar		6530	1,87%
4.7.2	Əmək haqqı		1674	0,48%
5	<b>DVX-yə aid olmayan</b>		<b>18345</b>	<b>5,27%</b>
5.1	İqtisadiyyat Nazirliyinin digər strukturları		952	0,27%
5.2	Maliyyə Nazirliyi		1874	0,54%
5.3	Ədliyyə Nazirliyi		1160	0,33%
5.4	Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi		4617	1,33%
5.5	Dövlət Gömrük Komitəsi		1588	0,46%
5.6	Daxili İşlər Nazirliyi		555	0,16%
5.7	Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi		250	0,07%
5.8	Mərkəzi Bank (banklar)		1077	0,31%
5.9	Kapital Bank (ədv geri al ilə bağlı)		1527	0,44%
5.10	Best Solutions MMC		729	0,21%
5.11	Operator (STXM)		398	0,11%
5.12	Beynəlxalq bank (ədv geri al ilə bağlı)		150	0,04%
5.13	Mobil operator		853	0,24%
5.14	<b>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</b>		<b>1275</b>	<b>0,37%</b>
5.14.1	İcazə		1009	0,29%
5.14.2	Digər		266	0,08%
5.15	<b>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</b>		<b>342</b>	<b>0,10%</b>
5.16	Digər		998	0,29%



<b><i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i></b>		<b>9680</b>	<b>2,78%</b>
<b>6</b>			
6.1	Xarici dildə olan zənglər	118	0,031%
6.2	Yanlış zənglər	116	0,03%
6.3	Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil	422	0,12%
6.4	Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı etdirməsi	89	0,03%
6.5	Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi	56	0,02%
6.6	Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)	17	0,005%
6.7	Əlaqə kəsildi	5818	1,67%
6.8	Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı	849	0,24%
6.9	Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi	1541	0,44%
6.10	Kim olduğu bilinmir	49	0,01%
6.11	Texniki səbəblərdən dəstək asıldı	605	0,17%

***Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı***

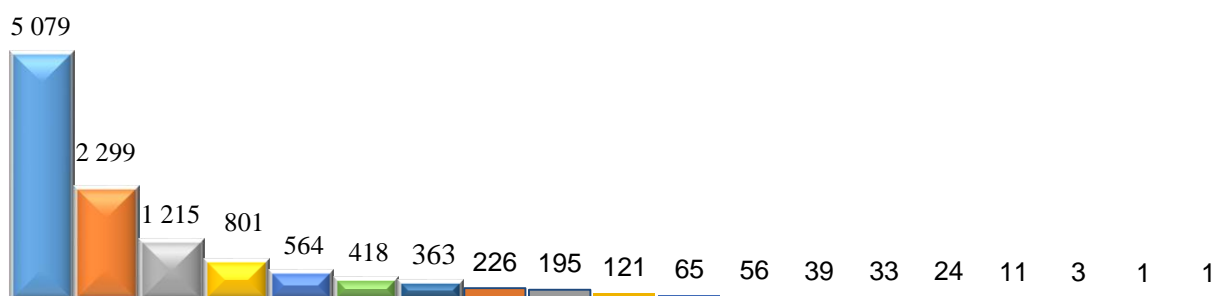
<b>Xidmətlər</b>	<b>2021 Sentyabr</b>	<b>2020 Sentyabr</b>
Vergi borcları barədə	2715	2996
Vergi növləri barədə	1506	2625
Zəng sifarişi	626	1036
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	858	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	150	-

## Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **94424** (2021-ci il üzrə **960513**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində **92482** (2021-ci il üzrə **668329**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin sentyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **11514** (2021-ci il üzrə **188940**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

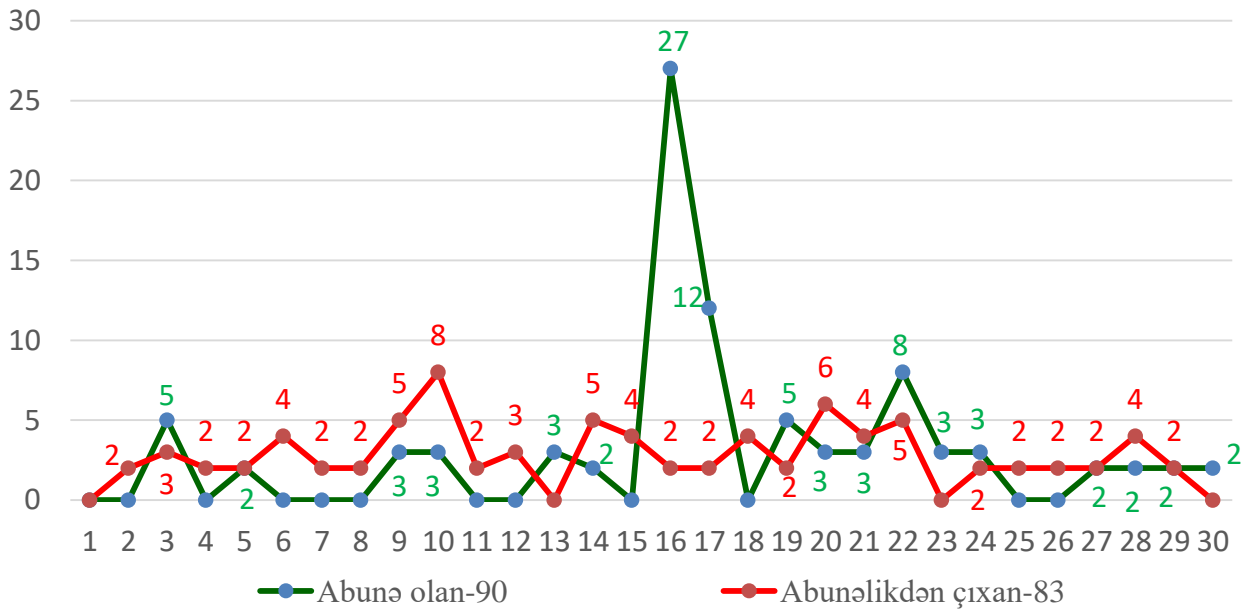


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (5079)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2299)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1215)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (801)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (564)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (418)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (363)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (226)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (195)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (121)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (65)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (56)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (39)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (33)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (24)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (11)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (3)
- Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda (1)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (1)

## 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 48 (2021-ci il üzrə 314) sayda məlumat paylaşılmışdır.

### Sentyabr ayında kanala abunə olanlar və abunəlikdən çıxanlar barədə məlumat



### Sentyabr ayında kanalda paylaşılan məlumatlara baxış və paylaşım sayı barədə məlumat

