



İqtisadiyyat Nazirliyinin
Çağrı Mərkəzi

2022-ci ilin İyul ayı üzrə

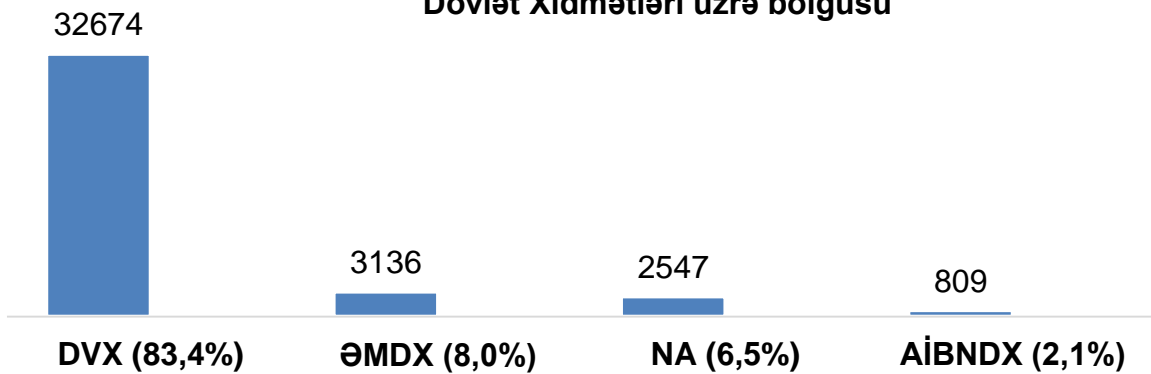
HESABAT

ÜMUMİ QISA MƏLUMAT

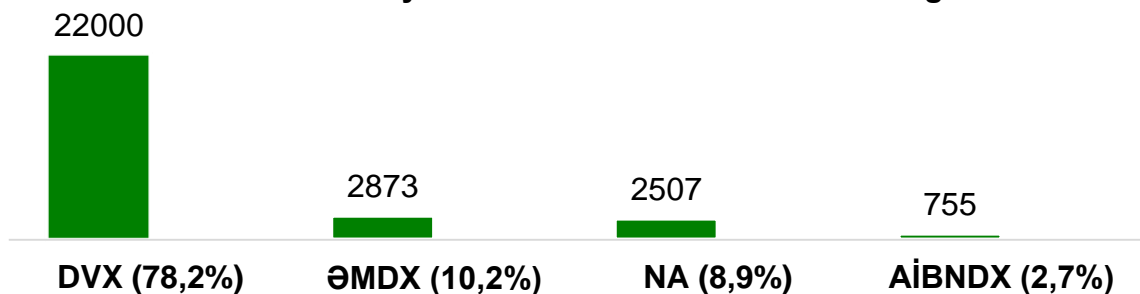
İqtisadiyyat Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinə 2022-ci ilin iyul ayında (bundan sonra – Hesabat dövründə) ümumilikdə **52945 zəng**, o cümlədən iş saatlarında canlı rejimdə əməkdaş ilə əlaqə yaratmaq üçün **39166 zəng** daxil olmuş, onlardan **28135 zəng** canlı rejimdə əməkdaş tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə hesabat dövründə orta hesabla 1 iş günü ərzində Çağrı Mərkəzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1481** olmuşdur.

Növbədə 10 saniyədən çox gözləməklə xətdən ayrılmış **10781** zəngdən **5966**-sı sonradan özü təkrar əlaqə yaratmış, **241**-i ilə Çağrı Mərkəzi tərəfindən əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **158**-i ilə əks əlaqə yaradılması üçün minimum 3 dəfə cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış, **9**-u ilə texniki xəta səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmamış, **4407**-si ilə də DVX üzrə hesabat dövrü olduğu üçün iş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar əks əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglərin Nazirlik və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə bölgüsü



Canlı rejimdə cavablandırılmış müraciətlərin Nazirlik və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə bölgüsü



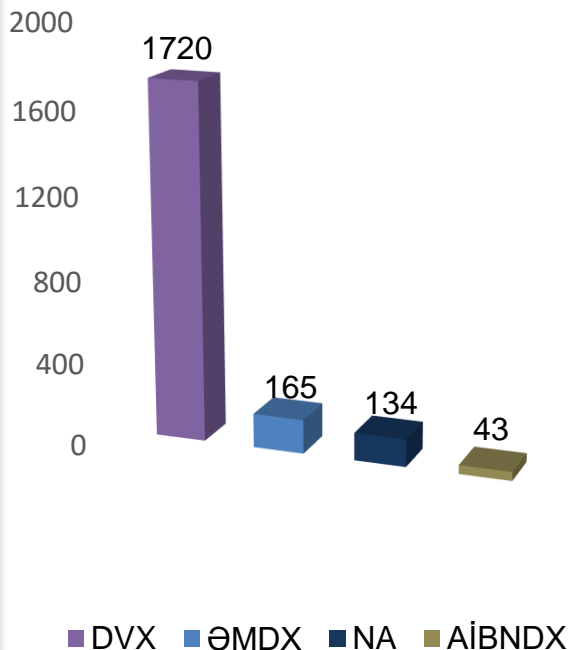
*DVX - Dövlət Vergi Xidməti

*ƏMDX - Əmlak Məsələləri Dövlət Xidməti

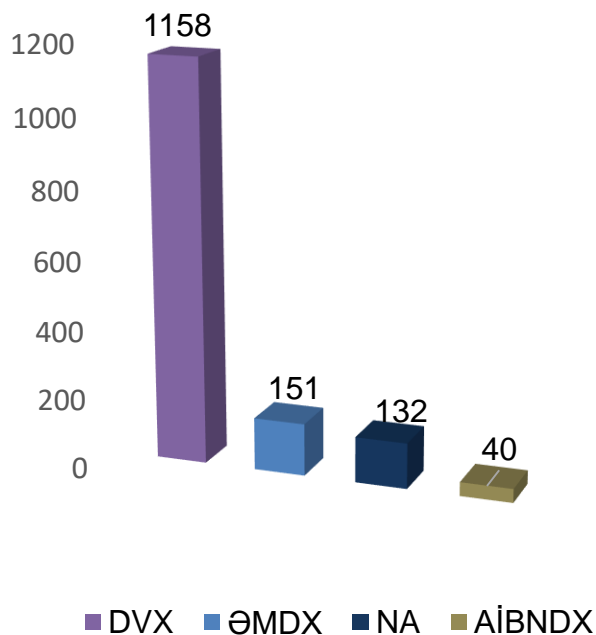
*NA - Nazirliyin Aparatı

*AİBNDX - Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidməti

Orta hesabla 1 iş günü ərzində əməkdaş ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı



Orta hesabla 1 iş günü ərzində canlı rejimdə əməkdaş tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı



Hesabat dövründə birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **31627** olmuş, eyni zamanda birbaşa cavablandırılması təəddüd edilən **1397** zəng üzrə müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı ümumilikdə **542** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **86,95 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96 faiz** olmuşdur.

Hesabat dövrü üzrə Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D		Min 80%	
		26,34%	10317	39166			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		71,84%	28135	39166			
8.2.	Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi						
8.2.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		2,2%	241	10781			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{Zs}	Ə	S			
		11,97%	14	117			
8.3	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.3.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	Min 90%
		59,04%	241	5966	158	10781	
8.3.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	14	48	55	117	
8.4.	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi						
8.4.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B 10saniyə	B	D		Max 5%	
		27,53%	10781	39166			
8.4.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		28,16%	11031	39166			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

8.5.	Ümumilikdə	G ümumi	M	C	
		00:03:17	2143:56:54	39166	
8.5.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:03:07	1461:06:29	28135	
8.5.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:03:43	682:50:25	11031	
8.6.	Orta cavablandırma müddəti				
8.6.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:56	1853:10:34	28323	
8.6.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM _{MV}	M	S	
		4,87	2641	542	Max 7 gün
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	542	542	Min 99,9%
8.8.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,97%	1397	28135	Max 30%
8.8.1.	Mürəkkəb sual	18,5%	259	1397	
8.8.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	19,7%	275	1397	
8.8.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	26,5%	370	1397	
8.8.4	Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlər	33,8%	472	1397	
8.8.5	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	1,0%	14	1397	
8.8.6	Təkliflərin qəbulu	0,43%	6	1397	
8.8.7	Anonim	0,07%	1	1397	

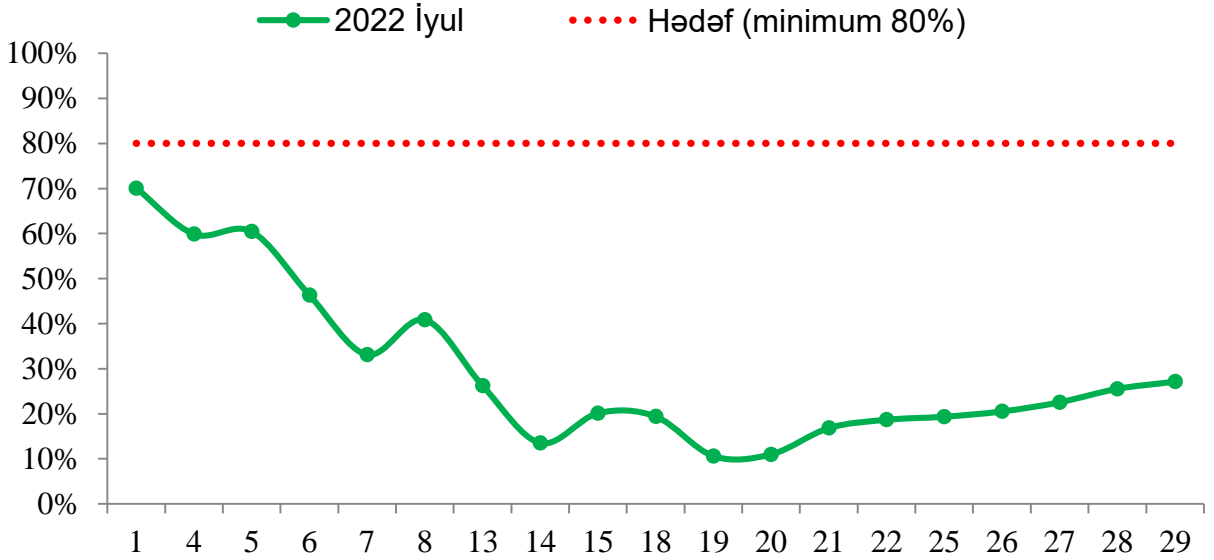
8.9.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.9.1.	<i>Daxili</i>	86,4%	468	542	
8.9.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	12,2%	66	542	
8.9.3.	<i>DVX</i>	1,5%	8	542	
8.10.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.10.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		86,95%	31916	36706	Min 75%
8.10.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		88,34% *96,00%	7911	8955	Min 85%
8.12.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Y _{fakt}	Y _{proq}
		90,14%	-9,86%	1841:39:02	2043:07:12
8.13.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,73%	0:28:00	171:00:00	Min 97%
8.14.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	10,53%	36	342	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

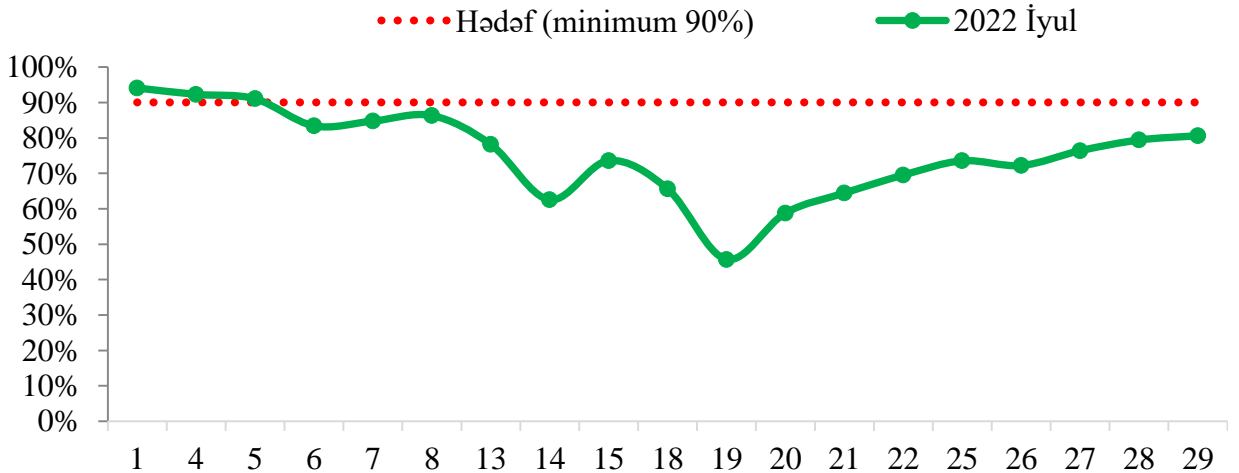
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

Hesabat dövründə xidmət səviyyəsi Dövlət Vergi Xidməti üzrə bəyannamələrin təqdim edilməsi ilə əlaqədar iş yükünün çoxluğu səbəbindən hədəfdən aşağı olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

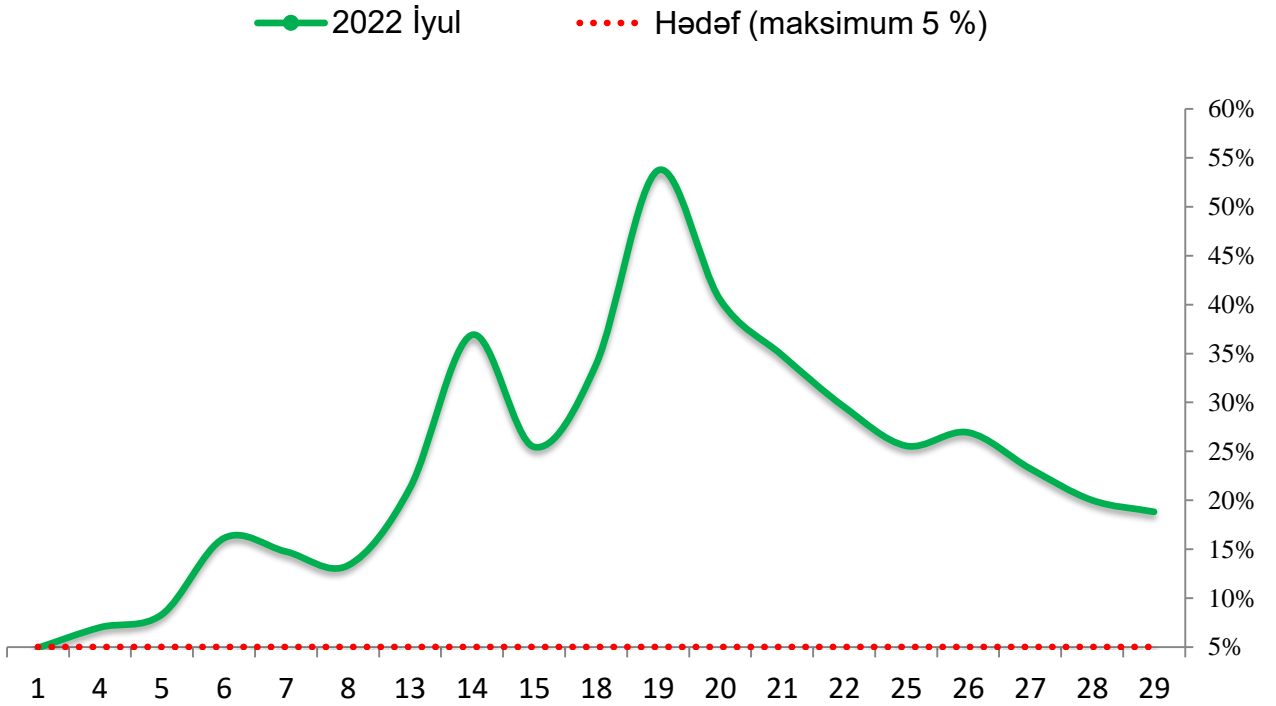
Hesabat dövründə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 71,84% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

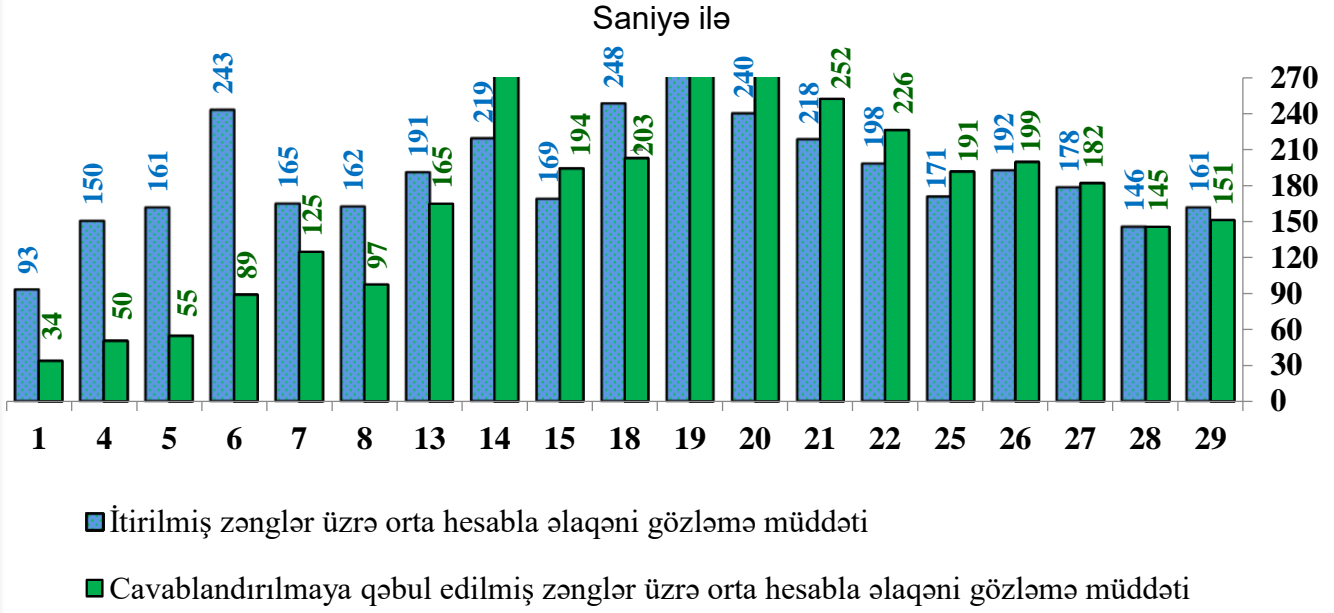
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən əməkdaşların sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. İyul ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda əməkdaşa bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **107** olmuşdur.

Hesabat dövründə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi **27,53 %** olmuşdur.



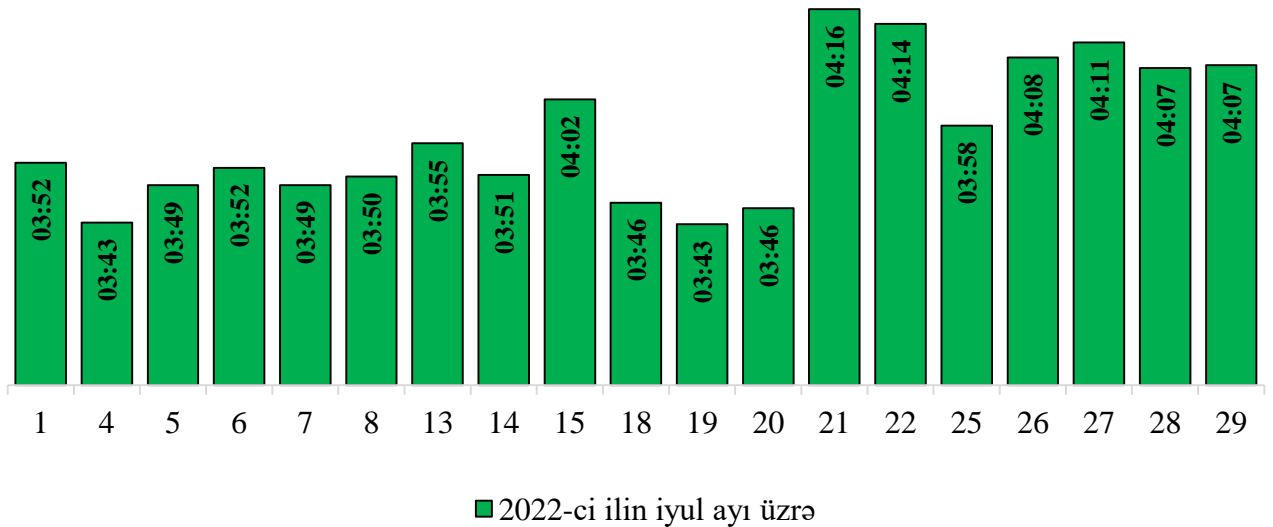
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Hesabat dövründə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqənin gözləmə müddəti 3 dəqiqə 7 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 3 dəqiqə 43 saniyə olmuşdur.



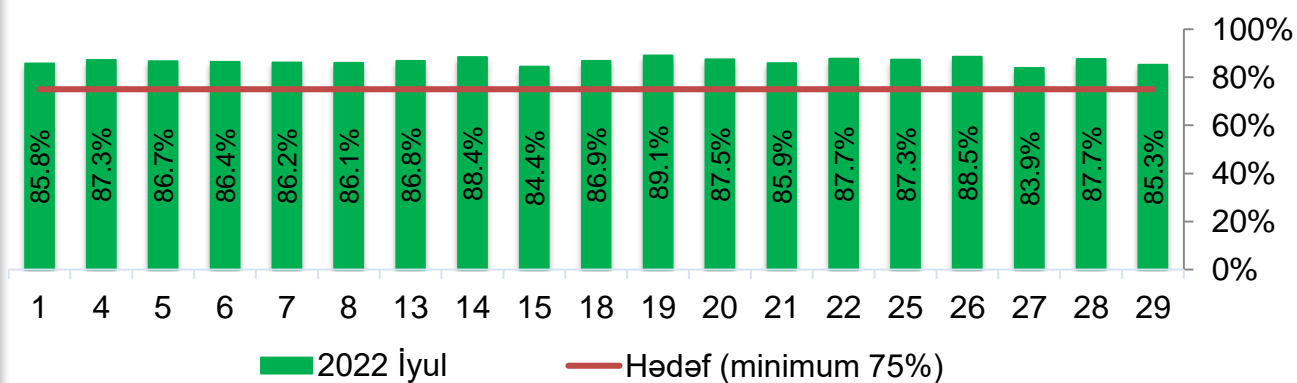
Orta cavablandırma müddəti

Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 56 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,87 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

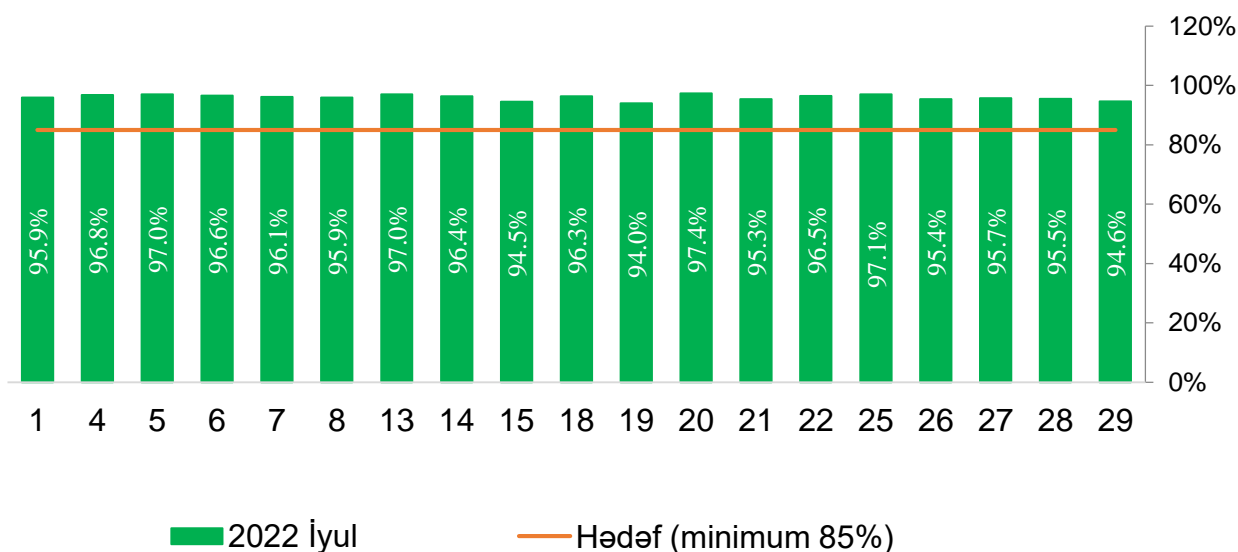
Hesabat dövründə bu göstərici 86,95% olmuşdur.



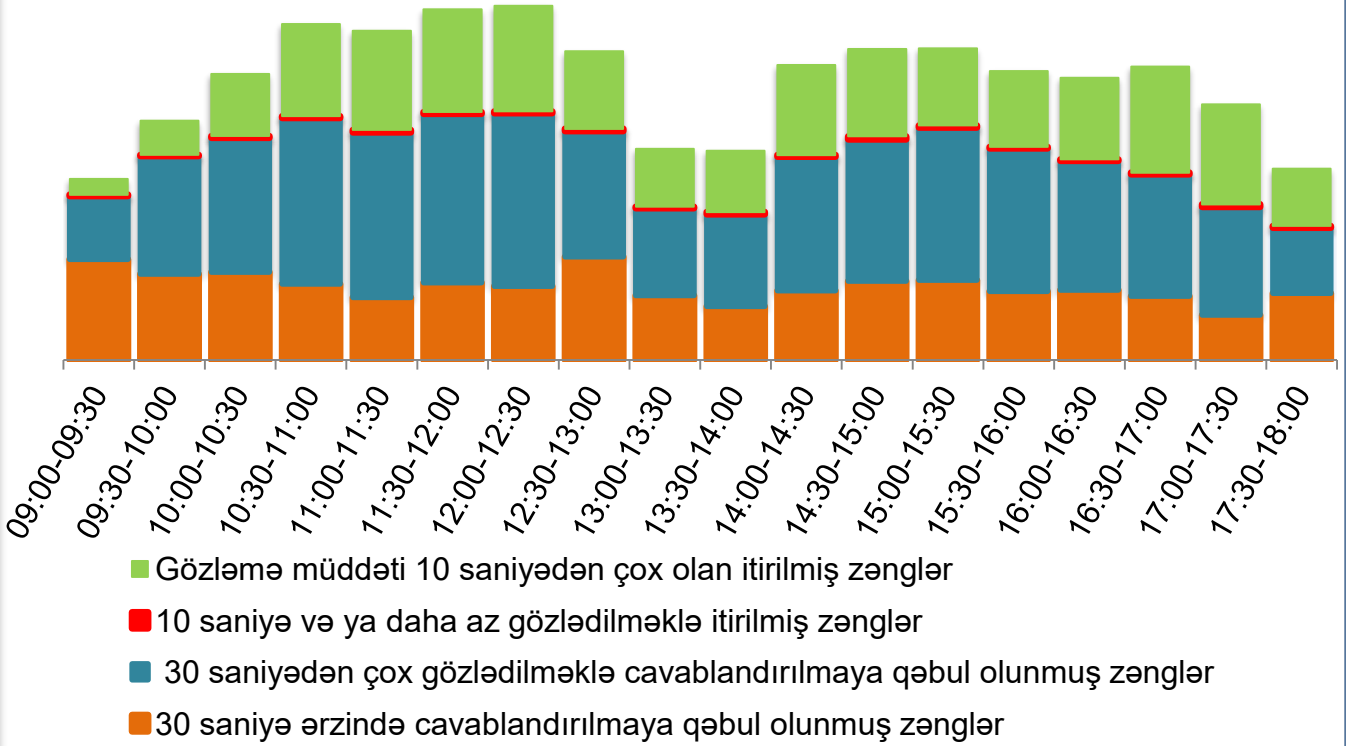
Xidmətdən razı qalma faizi

Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 24190-na sorğu göndərilmiş və 8955 zəng sorğuda iştirak etmişdir.

Hesabat dövründə bu göstərici 96,06% olmuşdur.



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



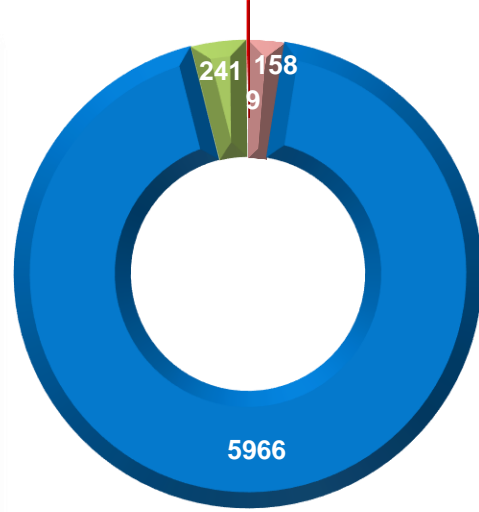
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	DVX	ƏMDX	NA	AİBNDX
■ Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan (18002)	15652	1082	987	281
■ Mobil telefonlardan (20769)	16697	2023	1532	517
■ Respublikanın digər regionlarından (374)	305	31	27	11
■ Daxil olma mənbəyi belli olmayan (21)	20		1	

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

Hesabat dövründə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 10781 itirilmiş zəng olmuşdur. İtirilmiş zənglərdən 4407-si ilə iş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır.

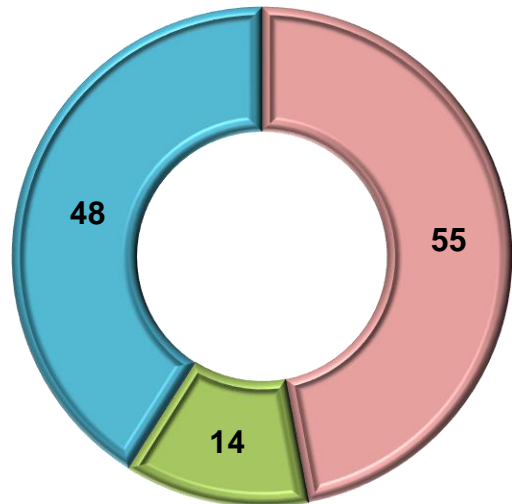
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Texniki xətalər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

Hesabat dövründə qeyri-ış saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə əməkdaş ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **662** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **117** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

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

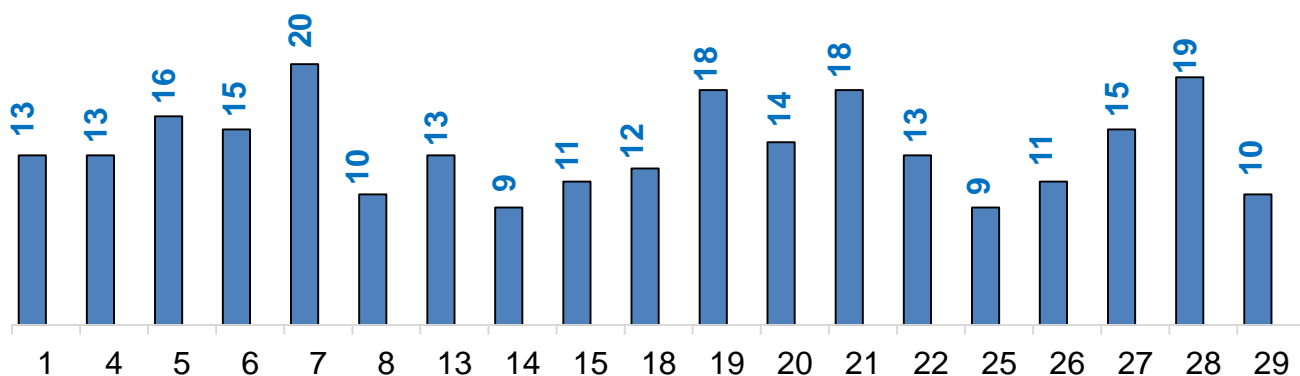


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

Hesabat dövründə **1397** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

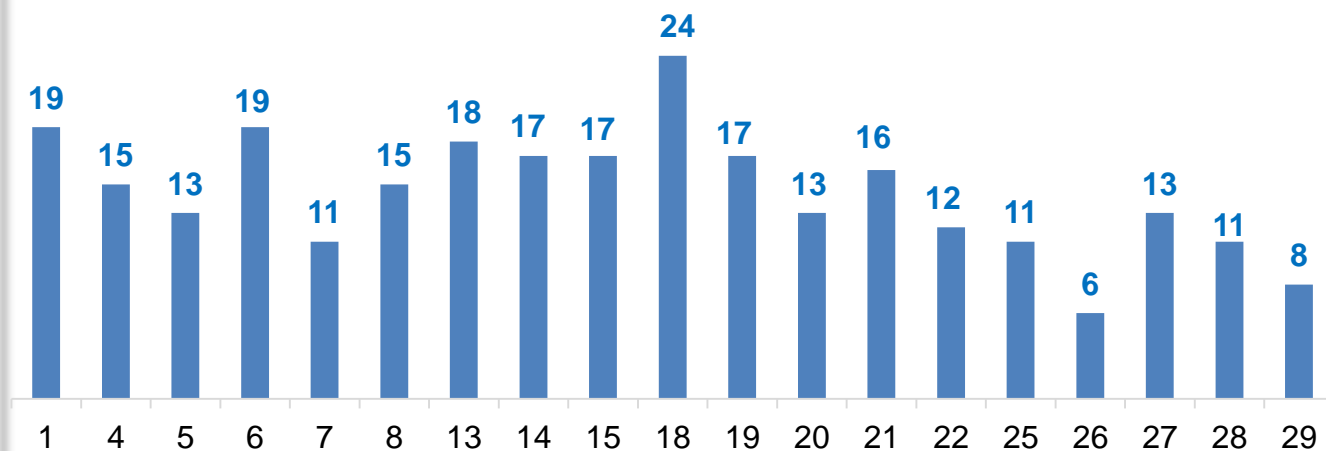
Hesabat dövründə “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **259** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri (günlər üzrə)



Hesabat dövründə “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **275** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

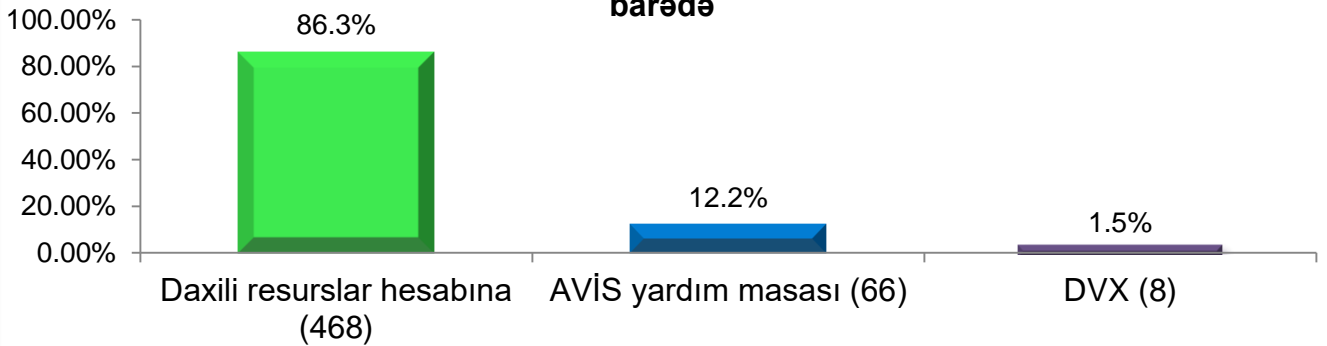
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri (günlər üzrə)



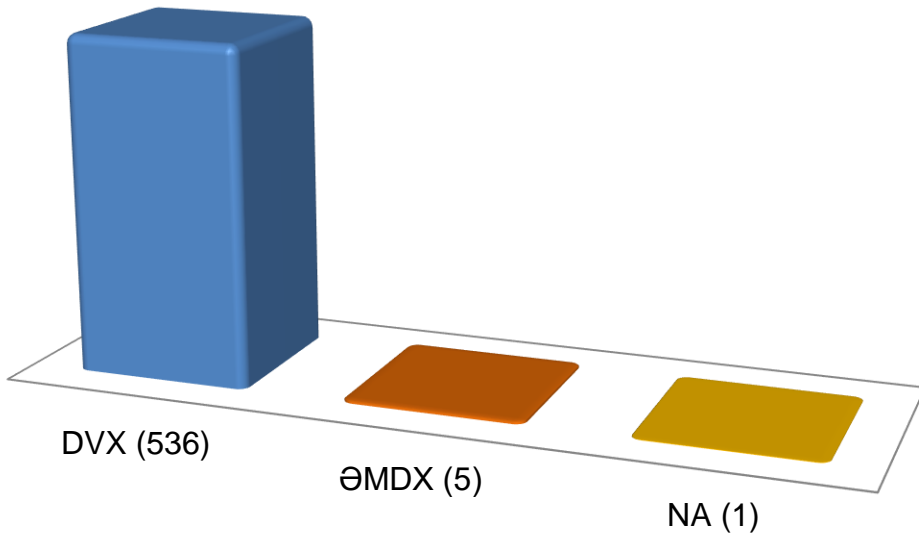
Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

Hesabat dövründə Çağrı Mərkəzi tərəfindən 542 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 468-i daxili resurslar hesabına, 66-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 8-i DVX-ya müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə

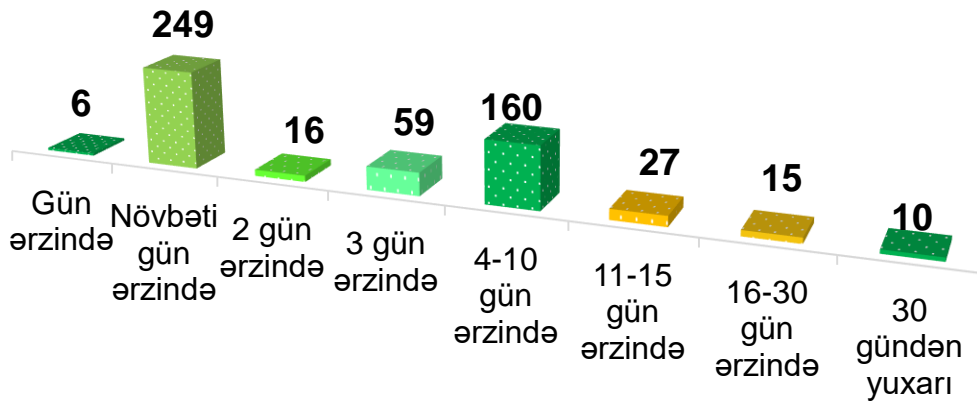


Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin Nazirliyin müvafiq strukturları üzrə bölgüsü



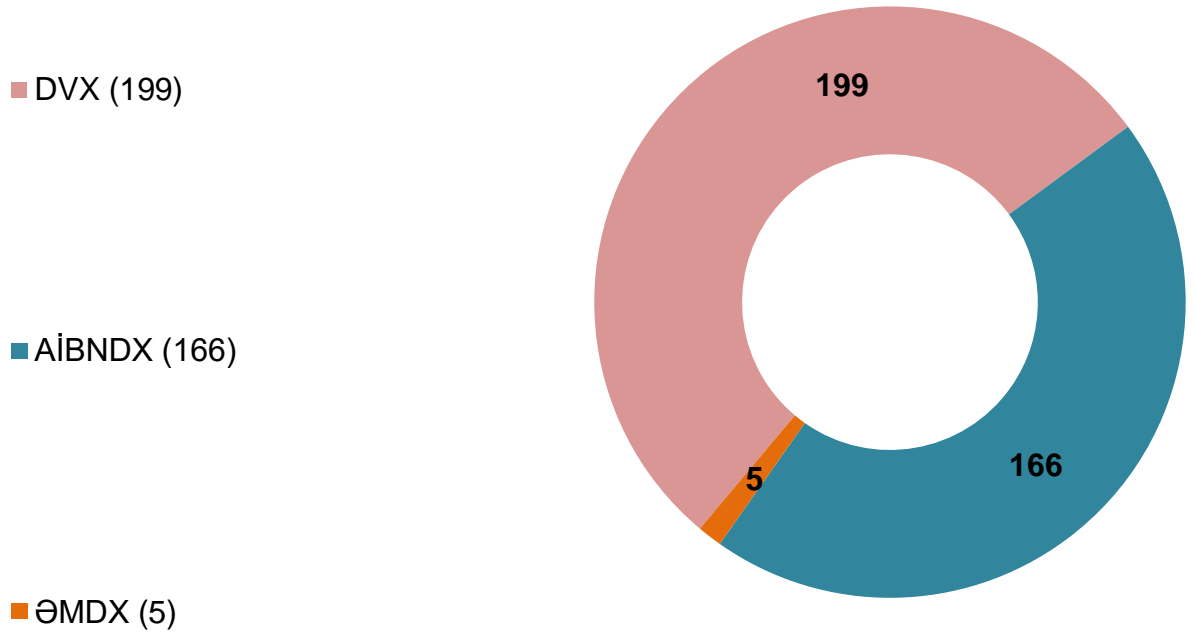
Hesabat dövründə Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,87 gün** olmuşdur.

Hesabat dövründə Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:

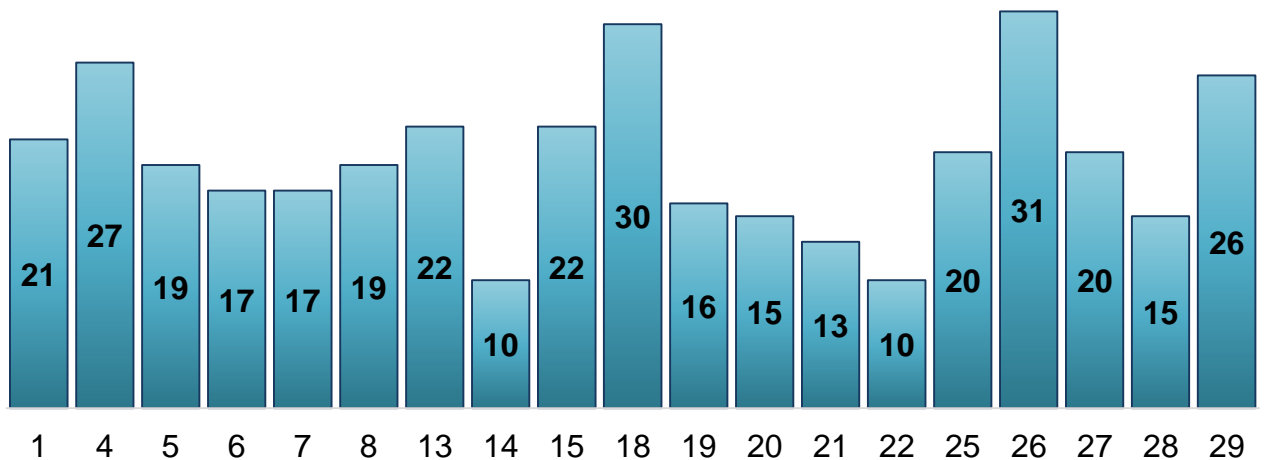


Hesabat dövründə “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **370** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

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



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



Hesabat dövründə “Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **472** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

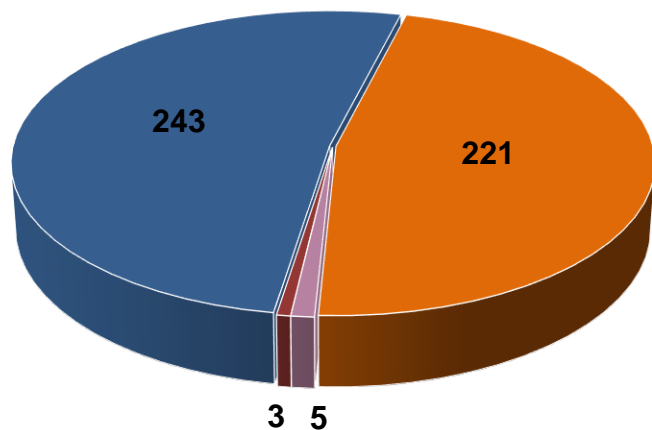
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

■ DVX (243)

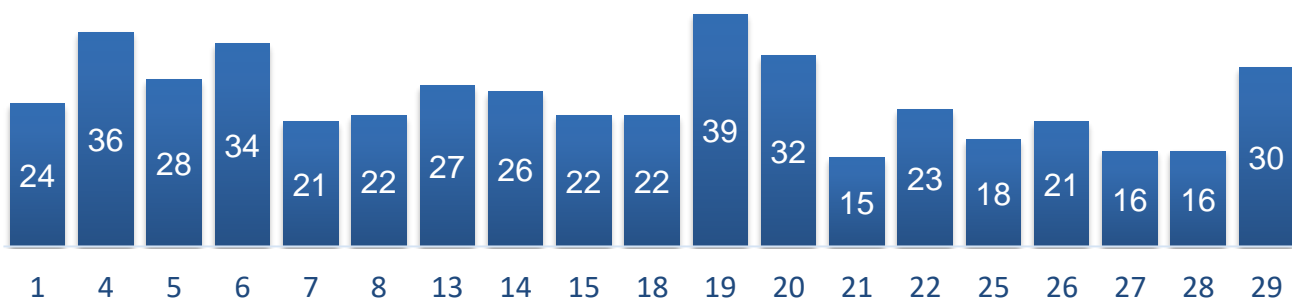
■ ƏMDX (221)

■ NA (5)

■ AİBNDX (3)

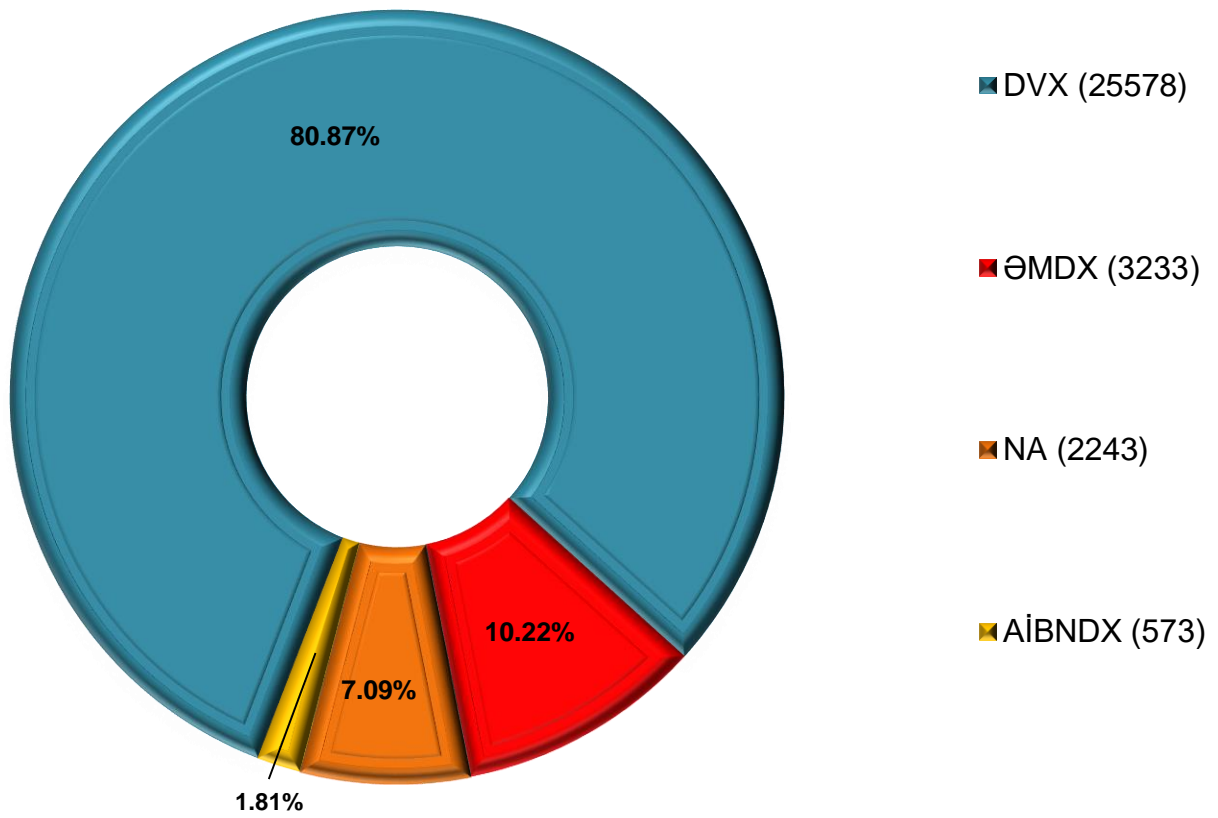


Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlər (günlər üzrə)



Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

Hesabat dövründə birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **31627** ədəd olmuşdur. Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin qurumlar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur.

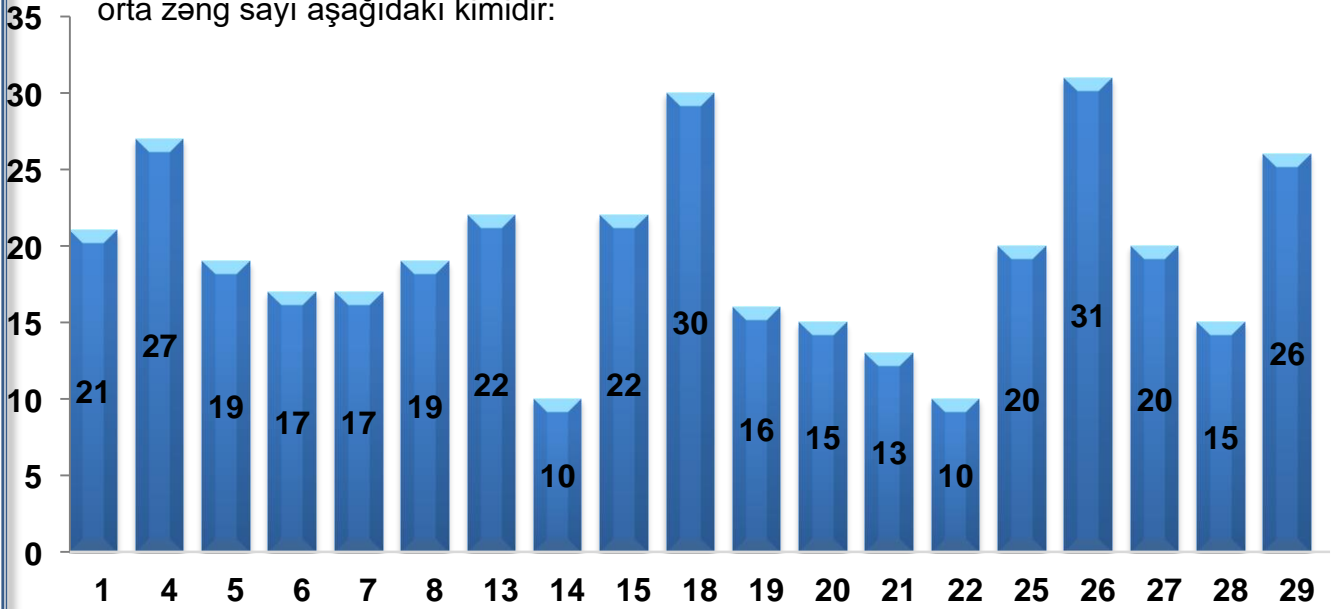


Hesabat dövründə daxil olmuş müraciətlərin Nazirliyinin Aparatı və Dövlət Xidmətləri üzrə bölgüsü

Nazirliyinin Aparatı üzrə

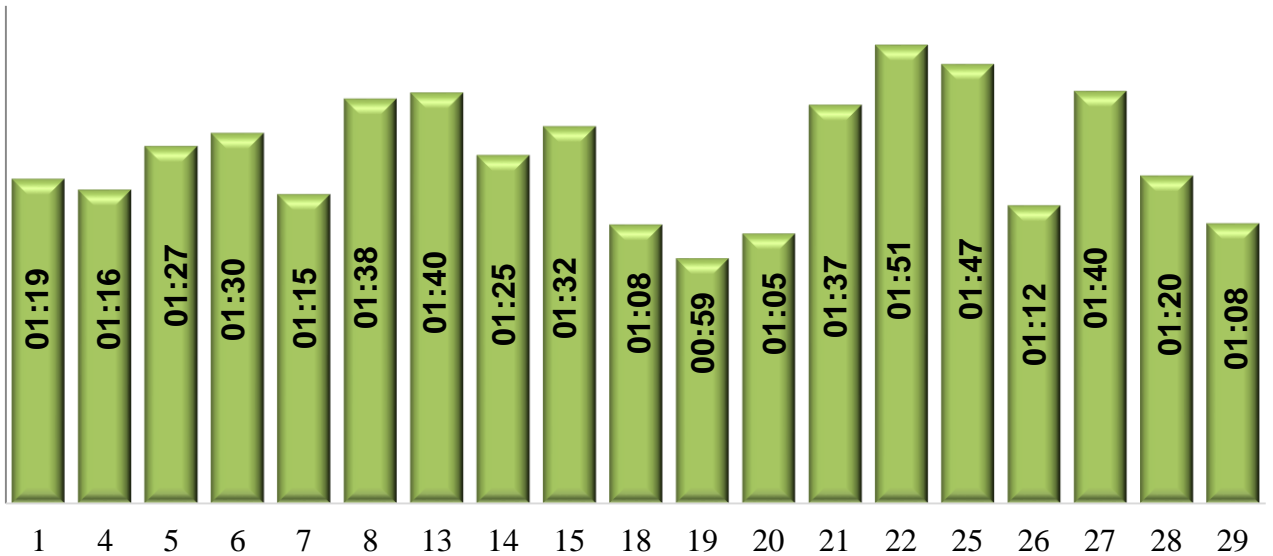
Hesabat dövründə NA üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş ümumi zəng sayı **2507**, iş günləri ərzində cavablandırılan orta zəng sayı **132** olmuşdur.

Gün ərzində cavablandırmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə bir əməkdaşa düşən orta zəng sayı aşağıdakı kimidir:

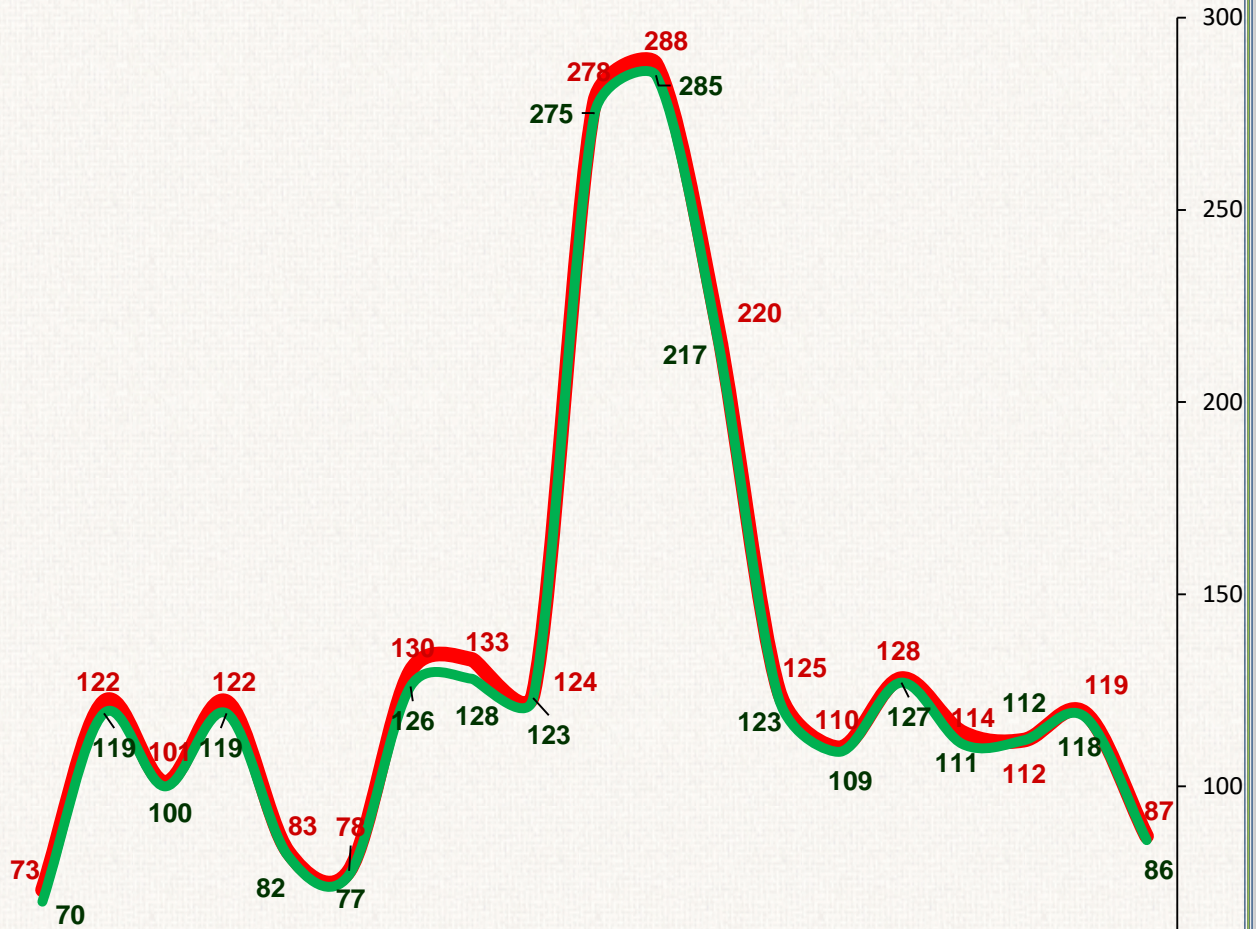


Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti **1 dəqiqə 21 saniyə** olmuşdur.

Günlər üzrə orta cavablandırma müddəti aşağıdakı kimidir:



Hesabat dövründə canlı növbəyə daxil olan və cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin günlər üzrə göstəricisi



● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı

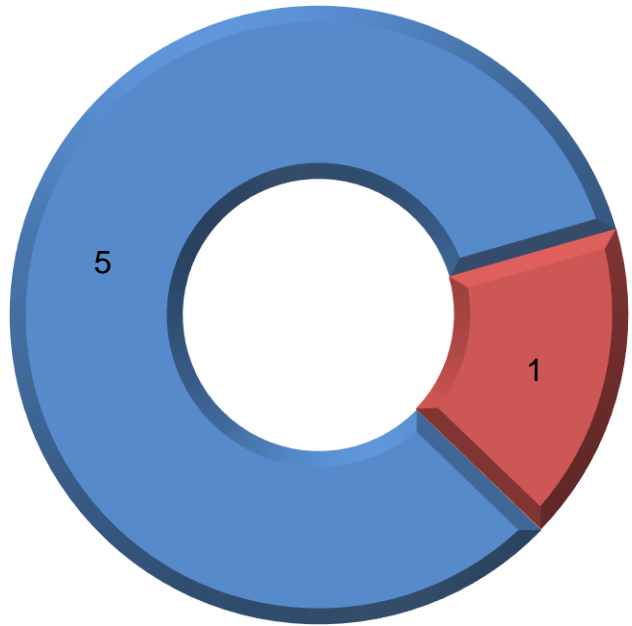
● Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zəng sayı

Hesabat dövründə mürəkkəb sual 1, qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə 5 sayda müraciət vərəqəsi qəbul edilmişdir.

NA ilə bağlı qəbul edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Qurumların və onun əməkdaşlarının hərəkət və hərəkətsizliyi barədə müraciətlərin qəbulu (5)

■ Mürəkkəb sual (1)



NA üzrə daxil olan müraciətlərin istiqamətləri

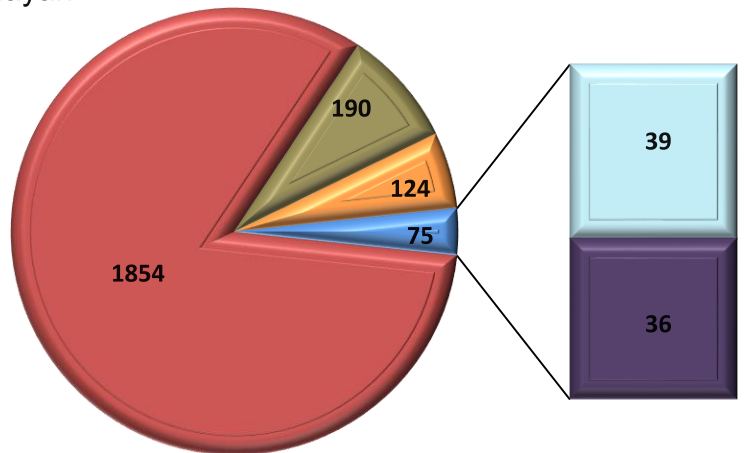
■ İqtisadiyyatın aparatına aid olmayan (1854)

■ Qanunvericiliyin izahı (190)

■ Digər (124)

■ Yönləndirmələr (39)

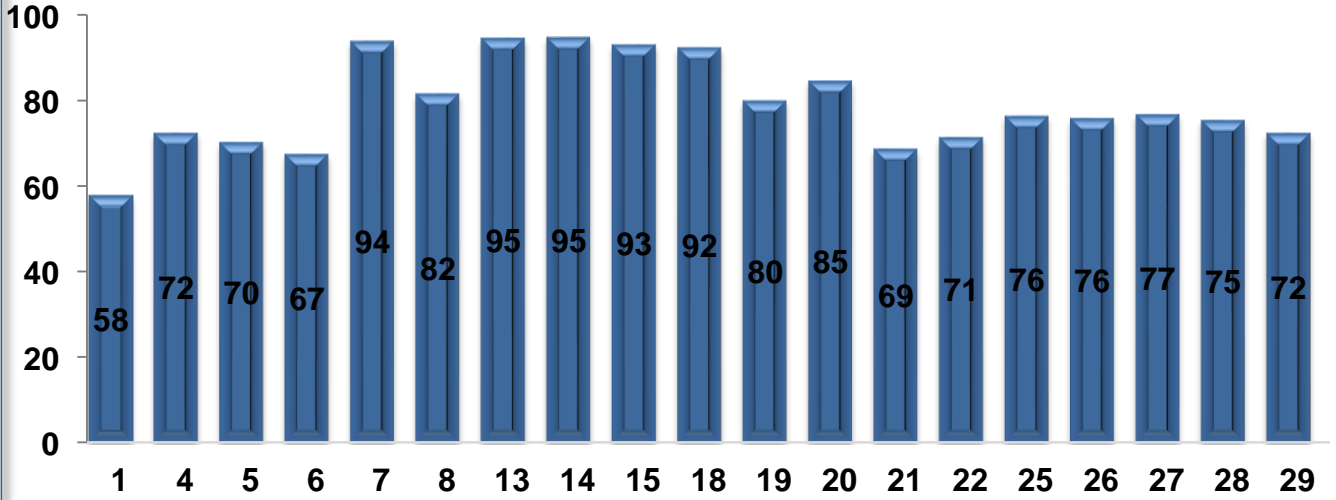
■ Xidmət göstərilməyən zənglər (36)



Dövlət Vergi Xidməti üzrə

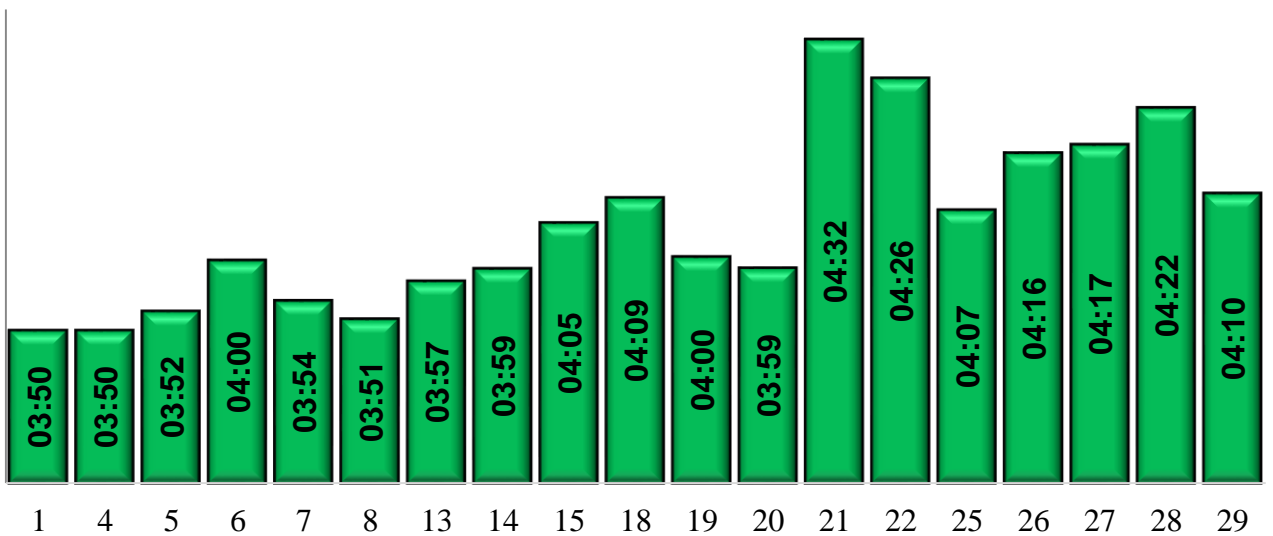
Hesabat dövründə DVX üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş ümumi zəng sayı **22000**, iş günləri ərzində cavablandırılan orta zəng sayı **1158** olmuşdur.

Gün ərzində cavablandırmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə bir əməkdaşa düşən orta zəng sayı aşağıdakı kimidir:

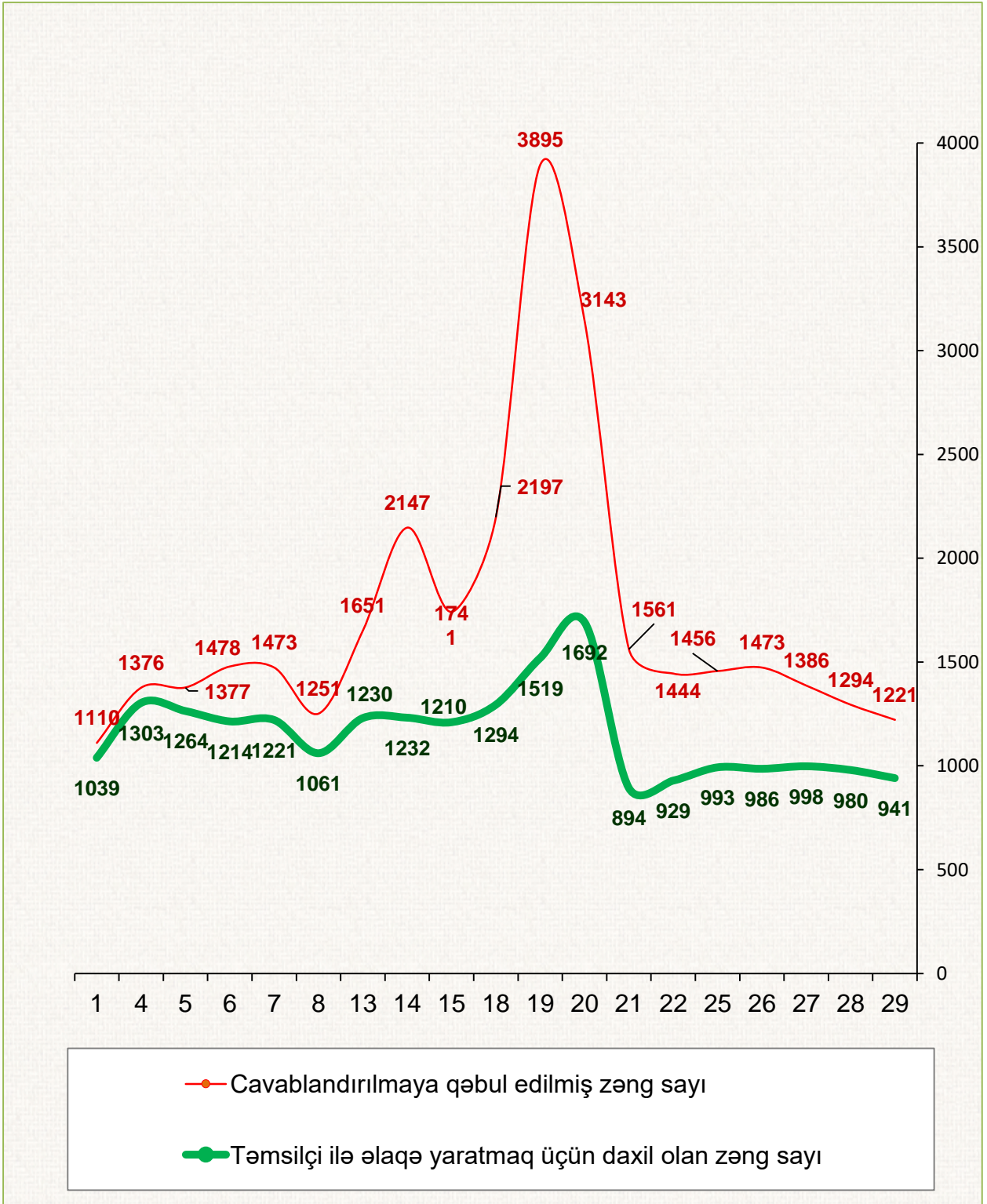


Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti **4 dəqiqə 4 saniyə** olmuşdur.

Günlər üzrə orta cavablandırma müddəti aşağıdakı kimidir:



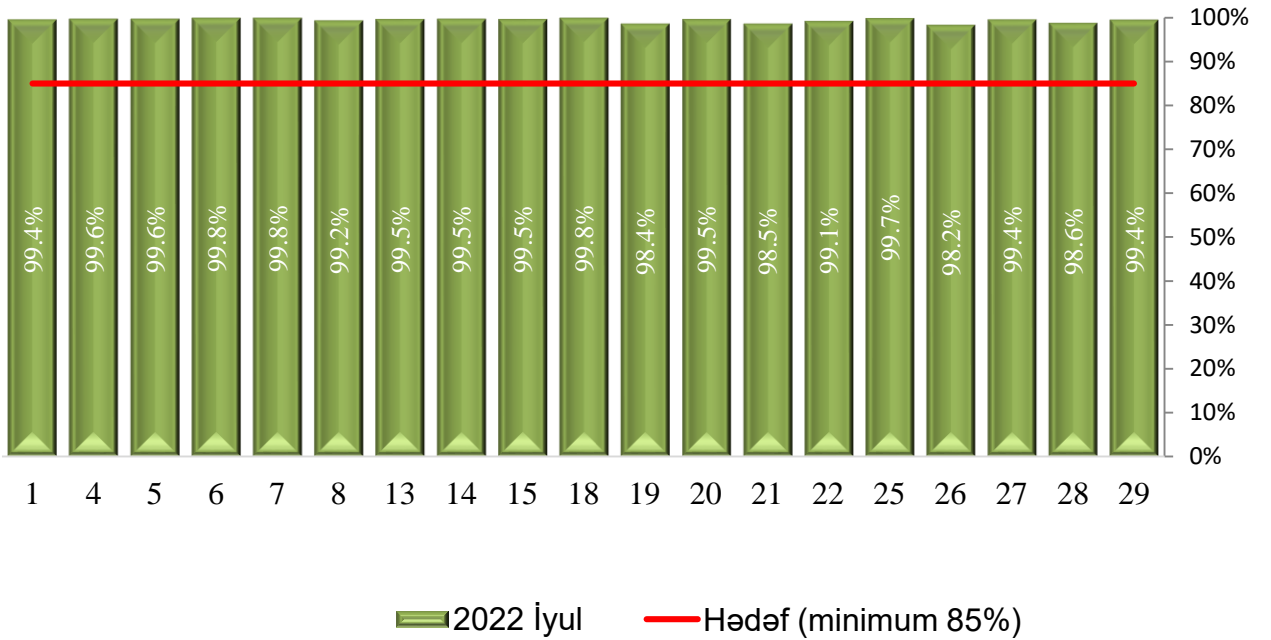
DVX-ya hesabat dövrü ərzində daxil olan və cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin günlər üzrə göstəricisi



Xidmətdən razı qalma faizi

Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 20345-nə sorğu göndərilmiş və 7584 zəng sorğuda iştirak etmişdir. DVX üzrə sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 738 göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 685-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 53 zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 22 zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

Hesabat dövründə bu göstərici 99,31% olmuşdur.

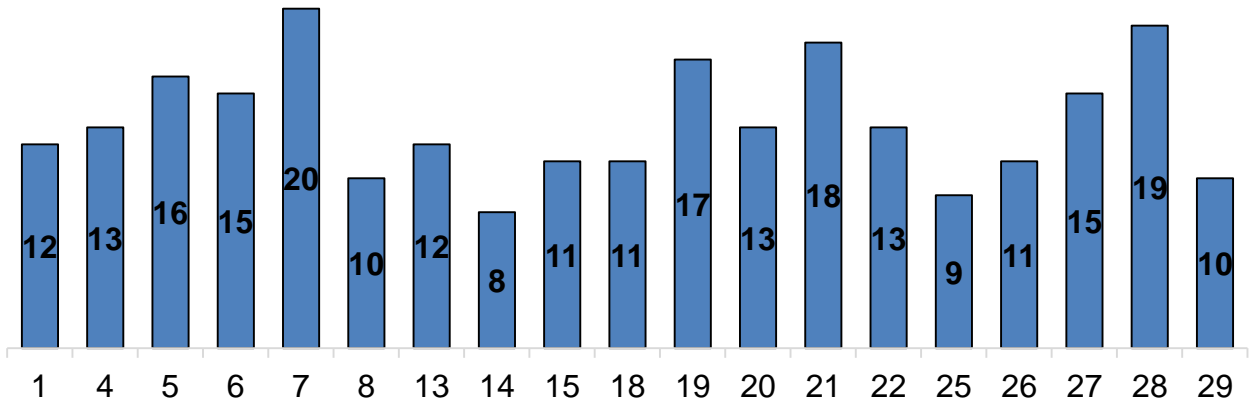


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

Hesabat dövründə DVX üzrə **988** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

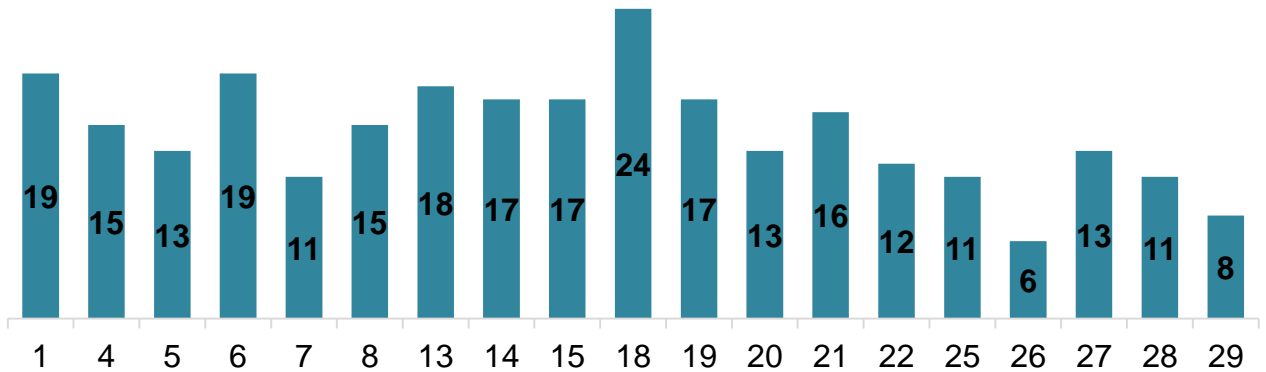
Hesabat dövründə “mürəkkəb sual” kateqoriyası üzrə tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı **253** olmuşdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri (günlər üzrə)



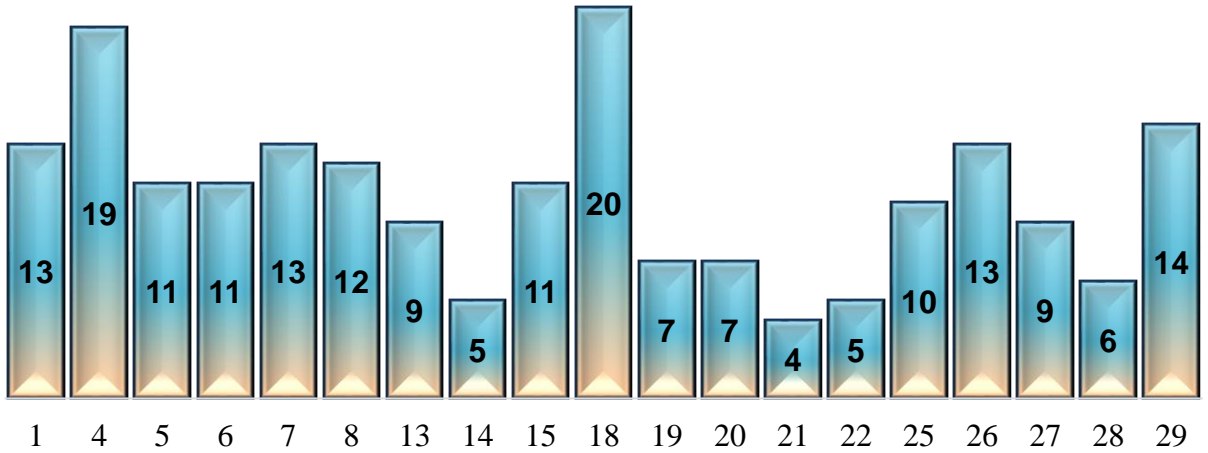
Hesabat dövründə “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **275** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri (günlər üzrə)



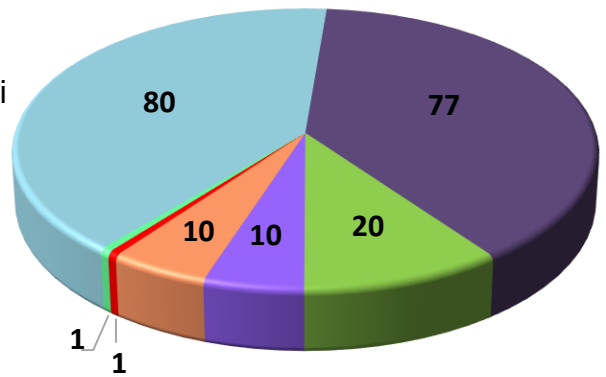
Hesabat dövründə DVX üzrə “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **199** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

**3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə
tərtib olunmuş müraciət vərəqələri
(günlər üzrə)**



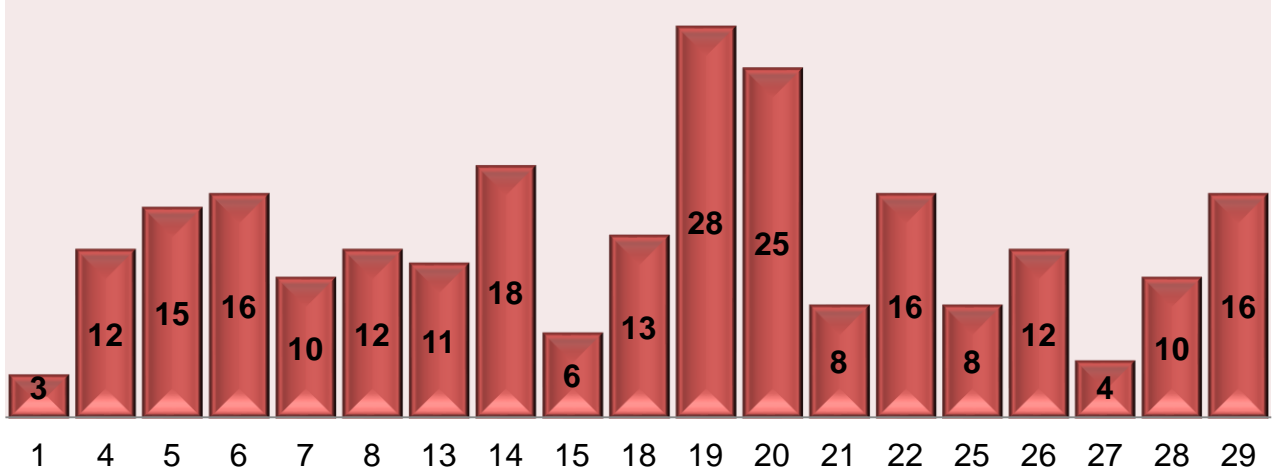
**3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş
müraciət vərəqələrinin istiqamətləri**

- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (80)
- ƏDV geri al (77)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (20)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (10)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (10)
- Elektron qaimə-faktura təqdim edilməməsi (1)
- Vergilər və digər icbari öhdəliklərin azaldılması (yayıdırılması) (1)



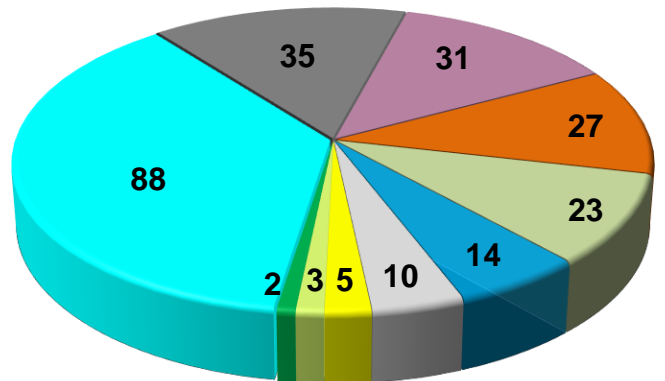
Hesabat dövründə DVX üzrə “Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **243** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlər (günlər üzrə)



Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Xətalər (88)
- Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (35)
- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (31)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (27)
- Kameral vergi yoxlamaları (23)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (14)
- Digər (10)
- Uçot (5)
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti (3)
- Operativ vergi nəzarəti (2)

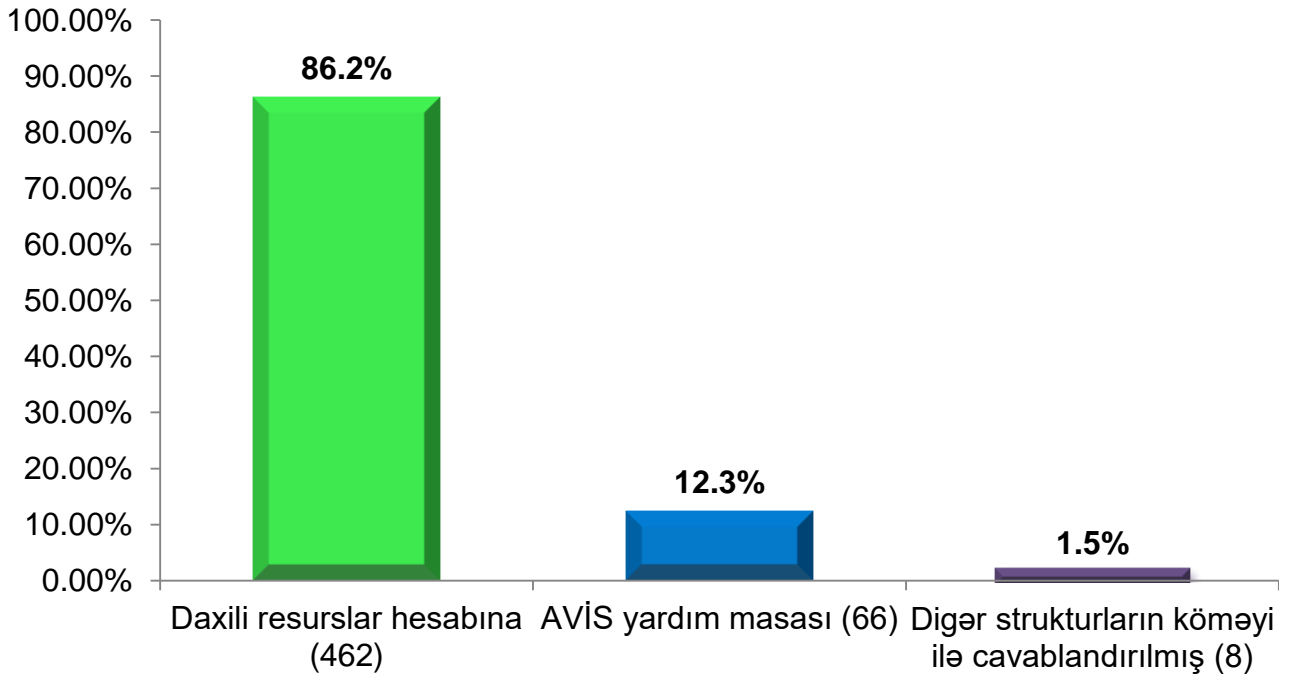


Edilmiş zənglərlə bağlı-1, etik davranış ilə bağlı-1, göndərilmiş bildirişlərlə ilə bağlı-1, qeydiyyatla bağlı-1, səyyar vergi yoxlaması ilə bağlı-1 müraciət daxil olmuşdur.

DVX üzrə müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

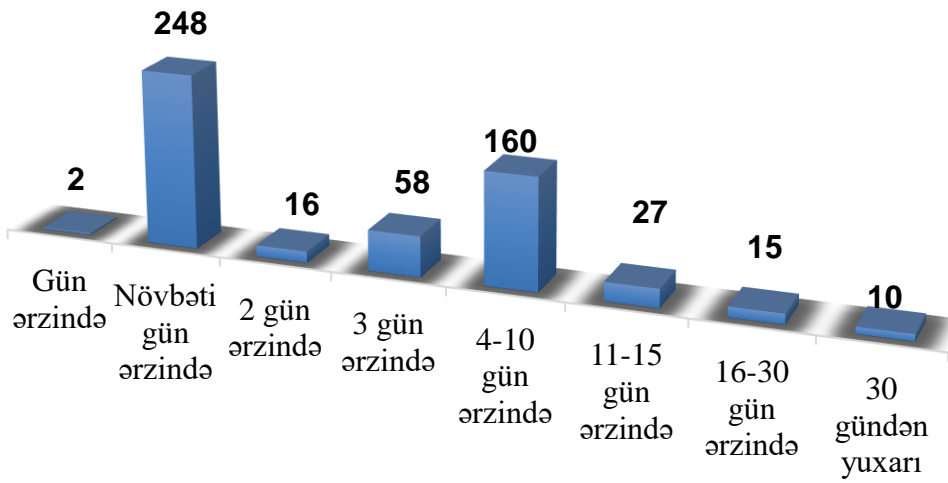
Hesabat dövründə DVX üzrə 536 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 462-si daxili resurslar hesabına, 66-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 8-i qurumun aidiyyəti struktur vahidinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə



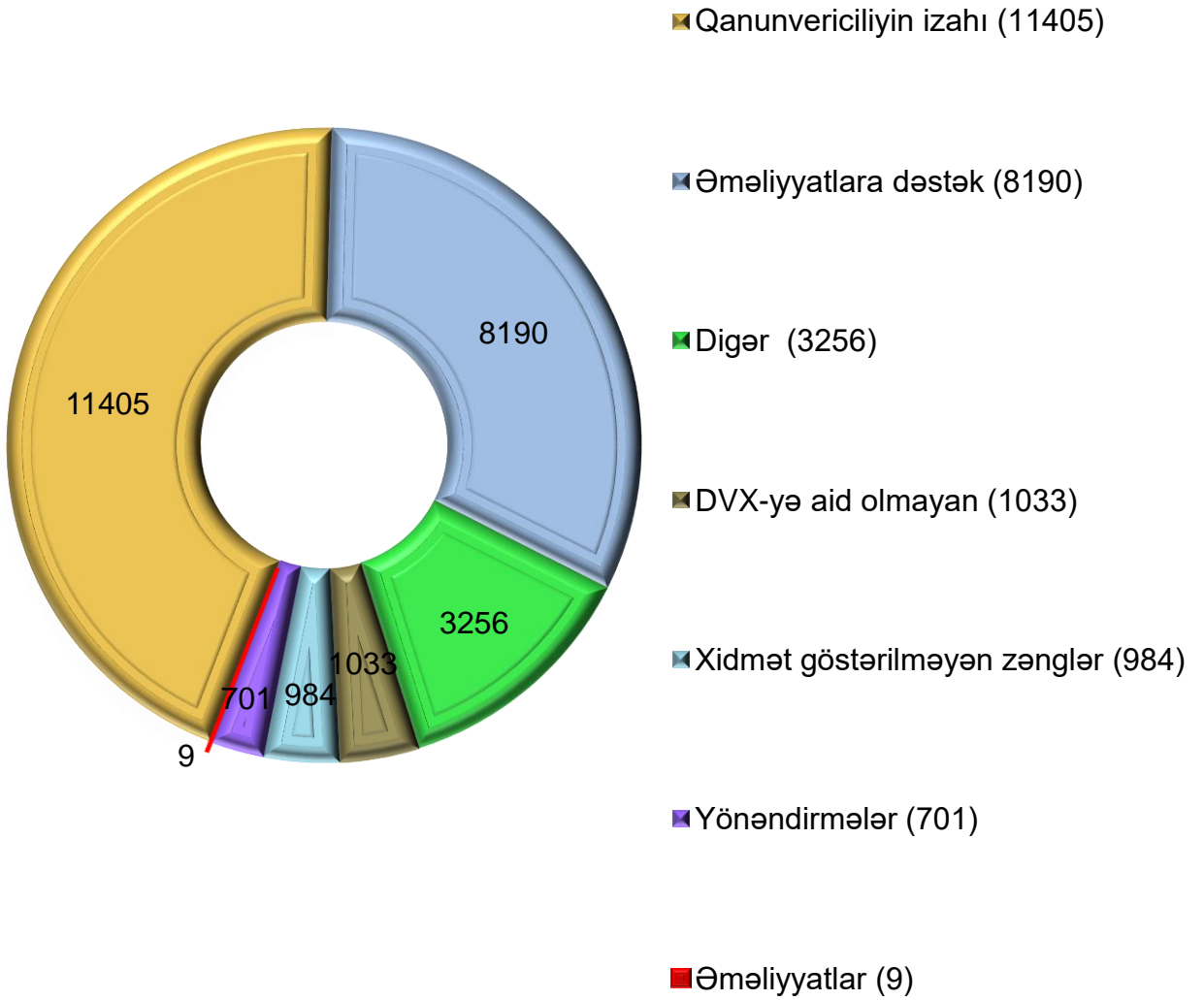
Hesabat dövründə DVX üzrə cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,9 gün** olmuşdur.

Hesabat dövründə DVX tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



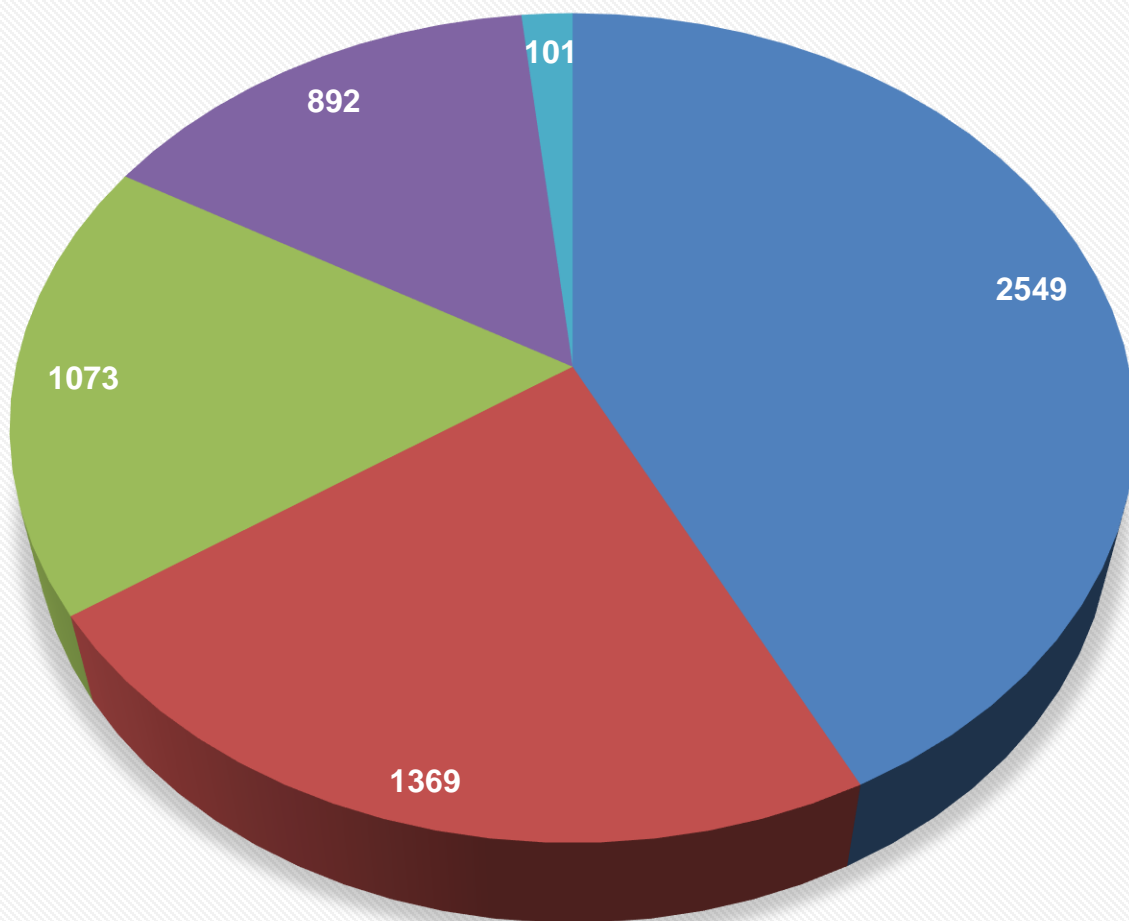
Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

Hesabat dövründə DVX tərəfindən birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **25578** olmuşdur.



Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlər

Hesabat dövründə DVX üzrə avtomatik rejimdə xidmət almaq üçün 5984 müraciət olmuşdur ki, onun da bölgüsü aşağıdakı kimidir:



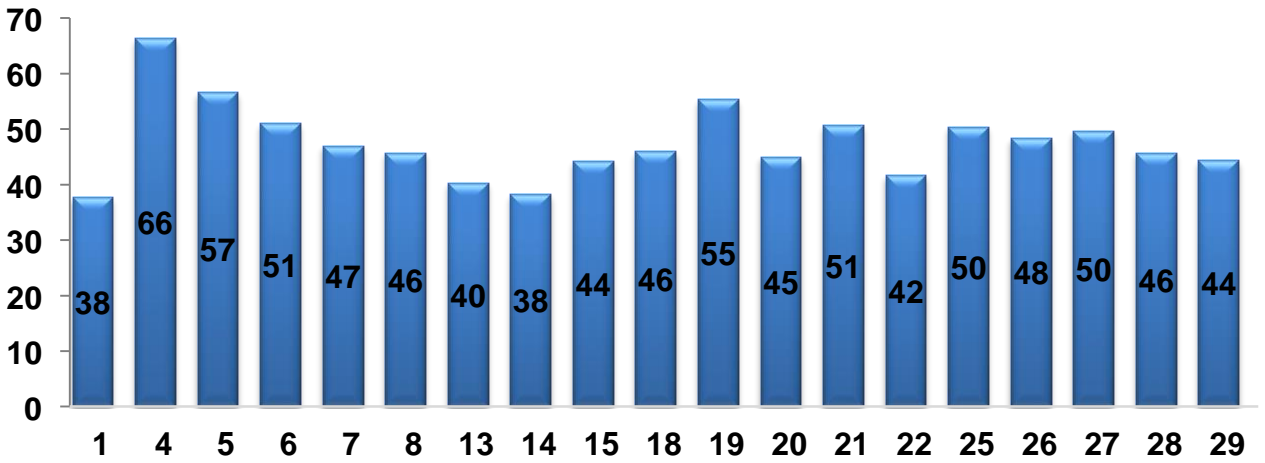
- Vergi borcları barədə (2549)
- Vergi növləri barədə (1369)
- Zəng sifarişi (1073)
- Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə (892)
- ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə (101)

Əmlak Məsələləri Dövlət Xidməti üzrə

Hesabat dövründə ƏMDX üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş ümumi zəng sayı **2873**, iş günləri ərzində cavablandırılan orta zəng sayı **151** olmuşdur.

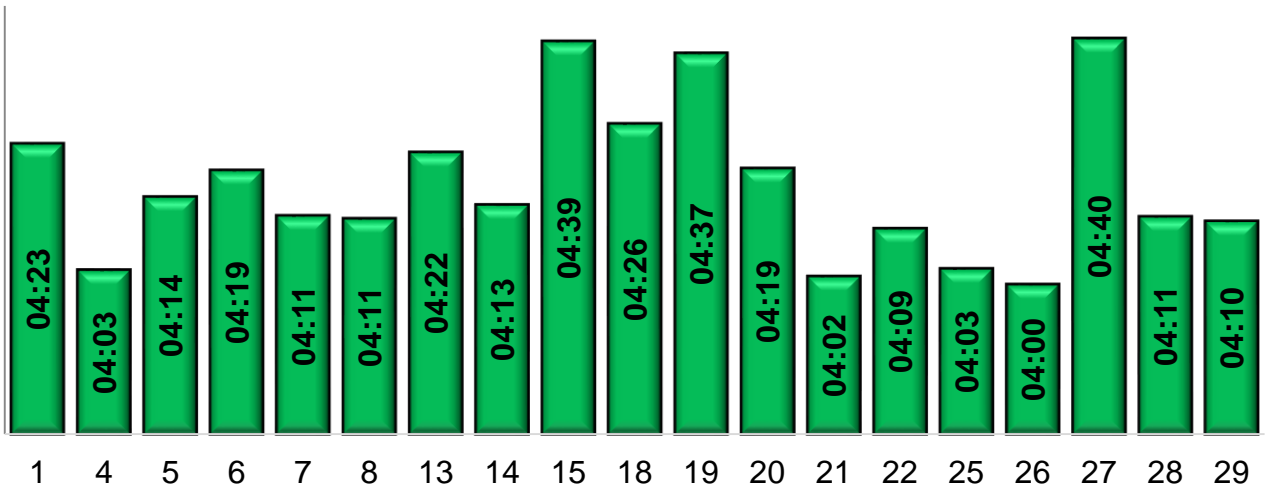
Gün ərzində cavablandırmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə bir əməkdaşa düşən orta zəng sayı aşağıdakı kimidir:

Bir əməkdaş üzrə cavablandırılan orta zəng sayı

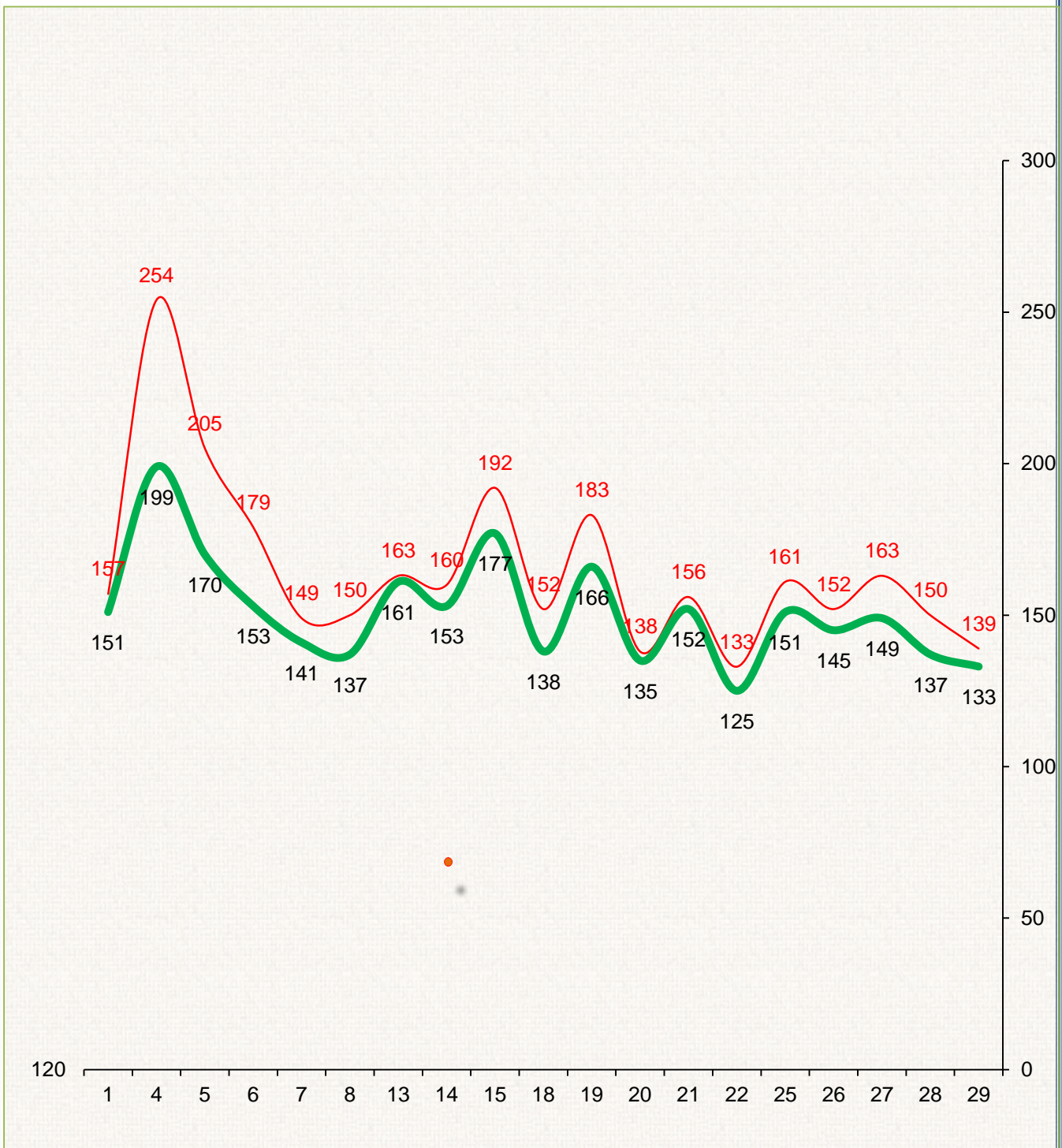


Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti **4 dəqiqə 17 saniyə** olmuşdur.

Günlər üzrə orta cavablandırma müddəti aşağıdakı kimidir:



Hesabat dövründə canlı növbəyə daxil olan və cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin günlər üzrə göstəricisi



—●— Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı
—●— Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zəng sayı

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

Hesabat dövründə ƏMDX üzrə **234** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Hesabat dövründə “mürəkkəb sual” kateqoriyası üzrə tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı **5** olmuşdur.

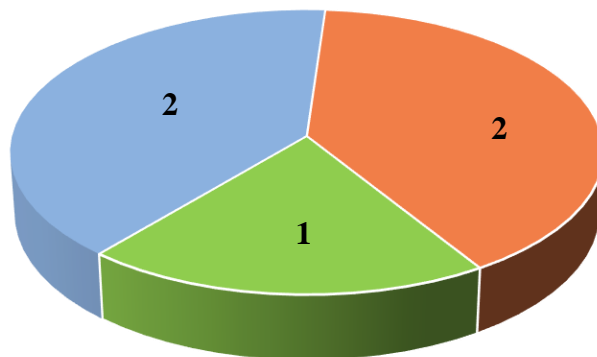
Hesabat dövründə ƏMDX üzrə “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **5** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

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

■ Torpağın və (və ya) əmlakın zəbti

■ Torpaqdan qanunsuz istifadə

■ Digər



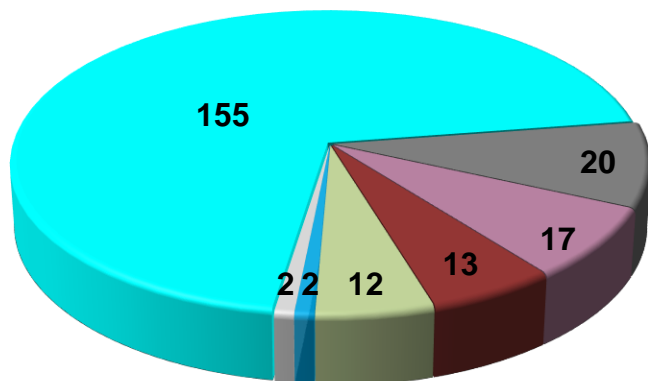
Hesabat dövründə ƏMDX tərəfindən “Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **221** müraciət vəzəəsi tərtib edilmişdir.

Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlər (günlər üzrə)



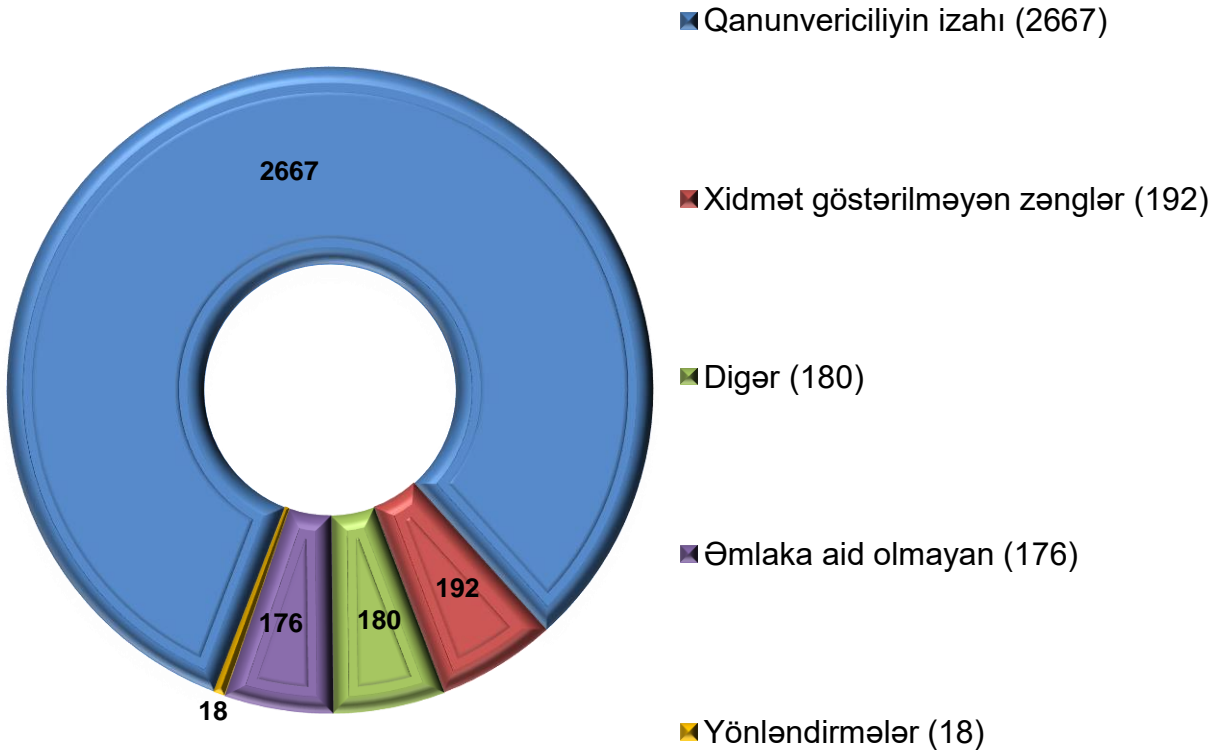
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (155)
- Fəaliyyətdən narazı (20)
- Xətlər (nasazlıq) (17)
- Müraciətin nəticəsi ilə razı olmama (13)
- Texniki səhv (12)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi və ya düzgün ötürülməməsi (2)
- Torpaqdan qanunsuz istifadə, zəbt (2)



Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

Hesabat dövründə ƏMDX üzrə birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **3233** olmuşdur.

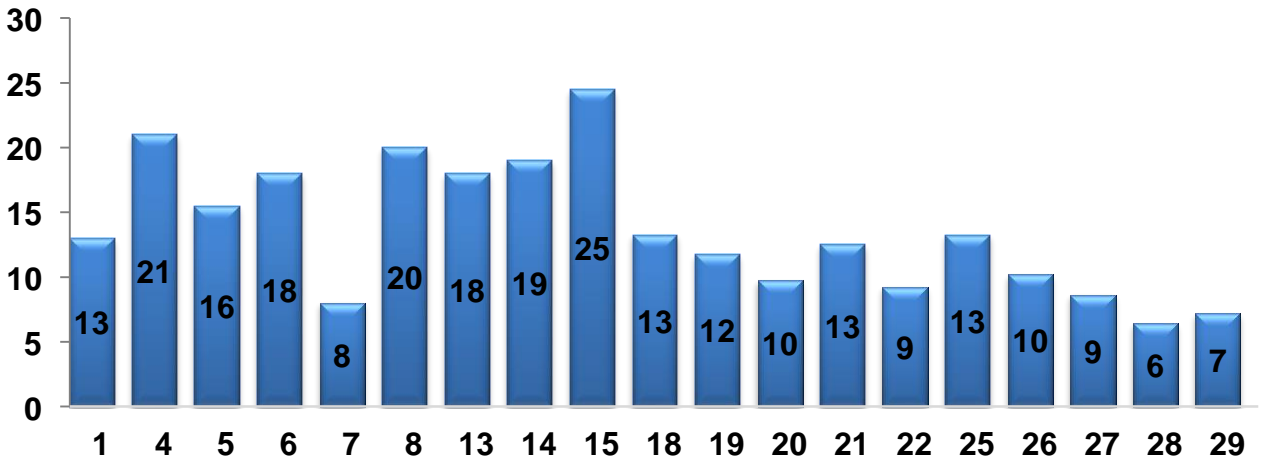


Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidməti üzrə

Hesabat dövründə AİBNDX üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş ümumi zəng sayı **755**, iş günləri ərzində cavablandırılan orta zəng sayı **40** olmuşdur.

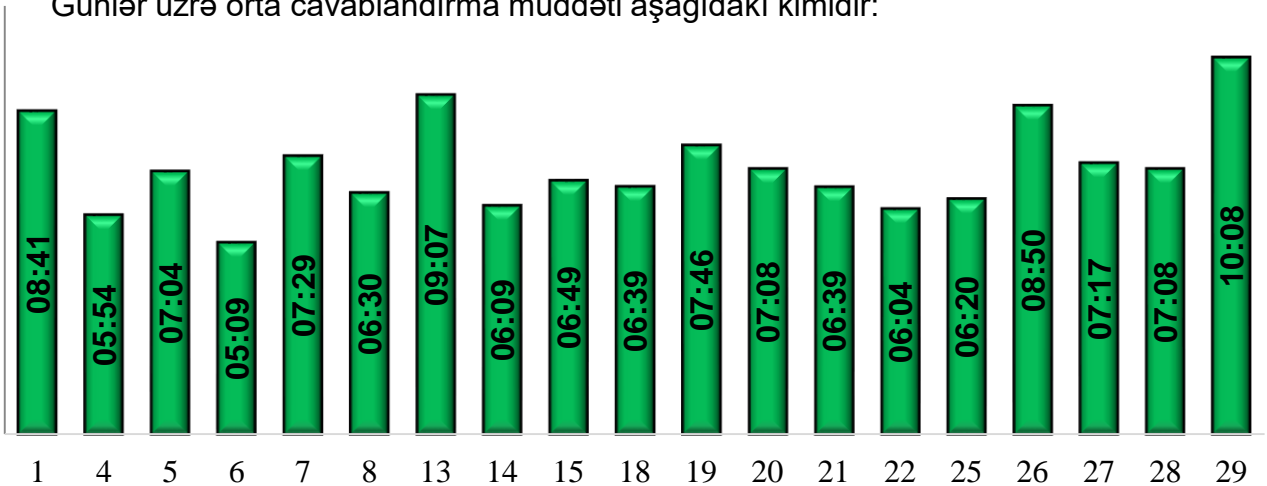
Gün ərzində cavablandırmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə bir əməkdaşa düşən orta zəng sayı aşağıdakı kimidir:

Bir əməkdaş üzrə cavablandırılan orta zəng sayı

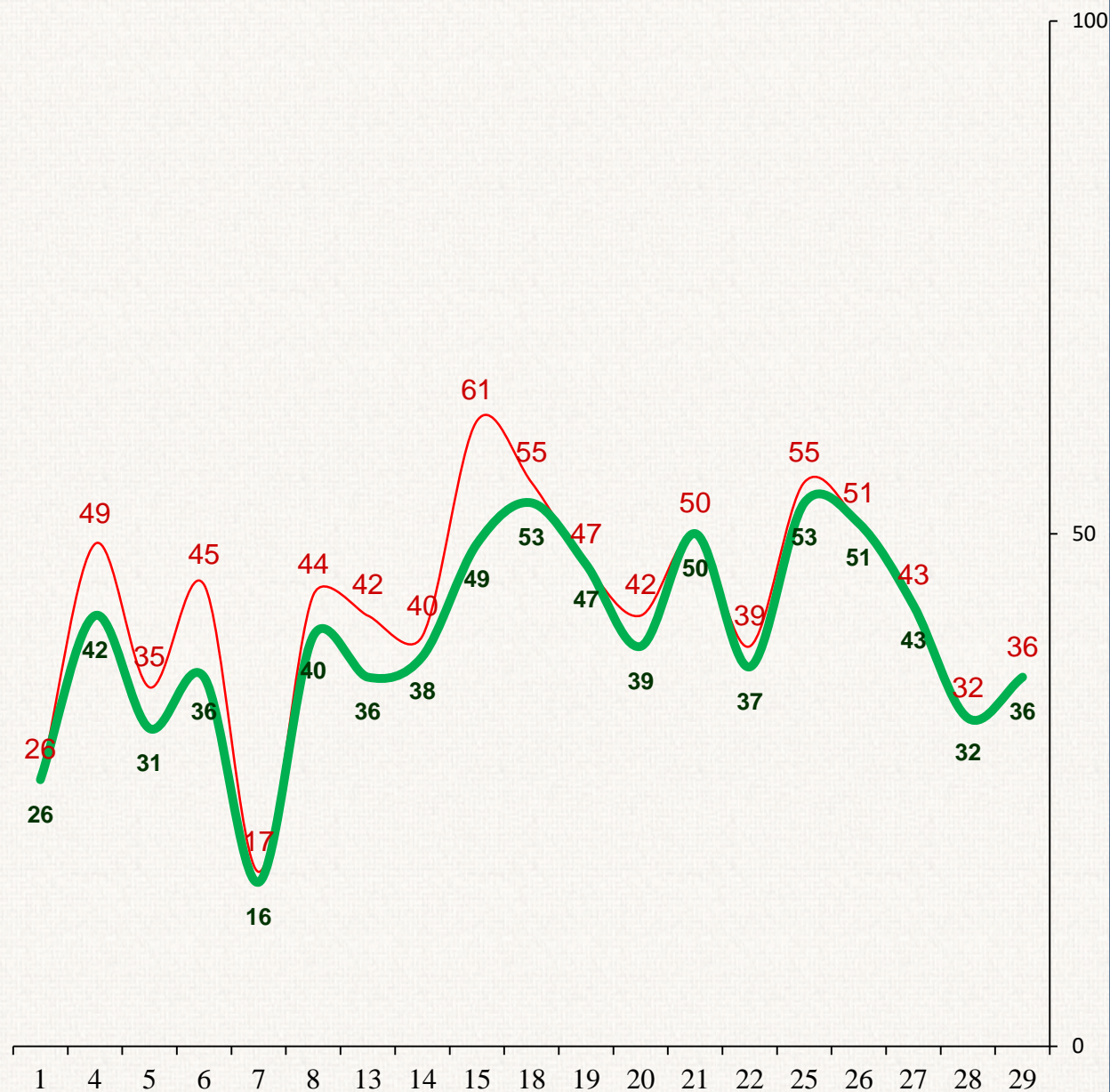


Hesabat dövründə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti **7 dəqiqə 9 saniyə** olmuşdur.

Günlər üzrə orta cavablandırma müddəti aşağıdakı kimidir:



Hesabat dövründə canlı növbəyə daxil olan və cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin günlər üzrə göstəricisi



—●— Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı

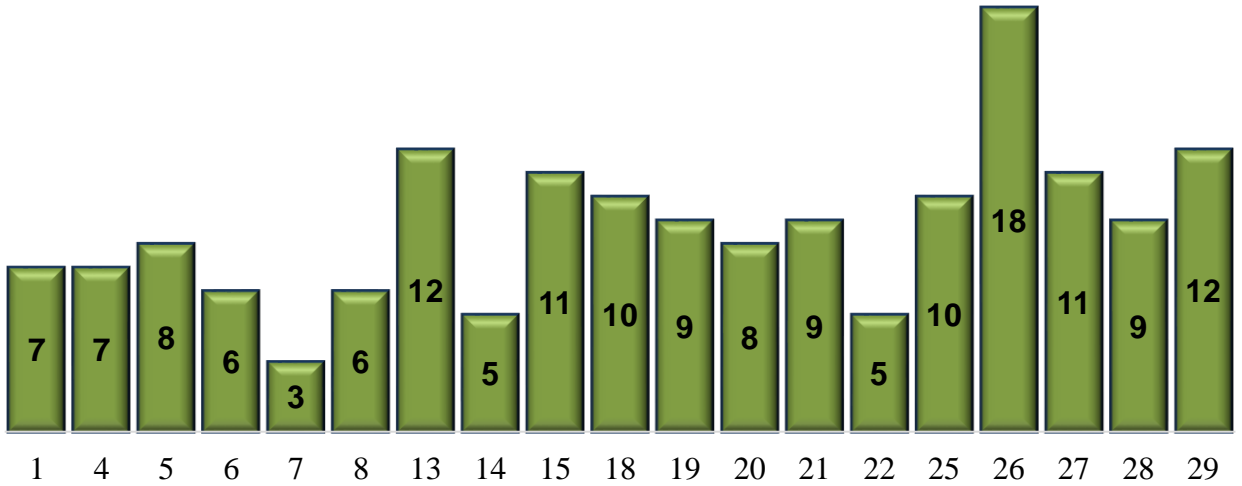
—●— Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zəng sayı

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

Hesabat dövründə AİBNDX üzrə **169** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Hesabat dövründə AİBNDX üzrə “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **166** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

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



Hesabat dövründə AİBNDX tərəfindən “Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **3** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, həmin müraciətlər də müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı olmuşdur.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

Hesabat dövründə AİBNDX tərəfindən birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **573** olmuşdur.

