



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin Aprel ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2019-CU İLİN APREL AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **86124** (2019-cu il üzrə **283767**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **68720** (2019-cu il üzrə **229669**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **46071** (2019-cu il üzrə **165993**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **3124** (2019-cu il üzrə **2944**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2094** (2019-cu il üzrə **2128**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **3 dəqiqə 59 saniyə** (2019-cu il üzrə **3 dəqiqə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 24 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 12 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Nəticədə **55633** (2019-cu il üzrə **188277**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1432** (2019-cu il üzrə **5047**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2019-cu il üzrə **74,18%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,50 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,51 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **92,31 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **3636** (2019-cu il üzrə **13657**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4949** (2019-cu il üzrə **16013**), zəng sifariş etmək üçün **976** (2019-cu il üzrə **3509**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **194584** (2019-cu il üzrə **536741**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **156040** (2019-cu il üzrə **394078**)
- İkitərəfli sms xidməti üzrə **38544** (2019-cu il üzrə **142663**)

Aprel ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

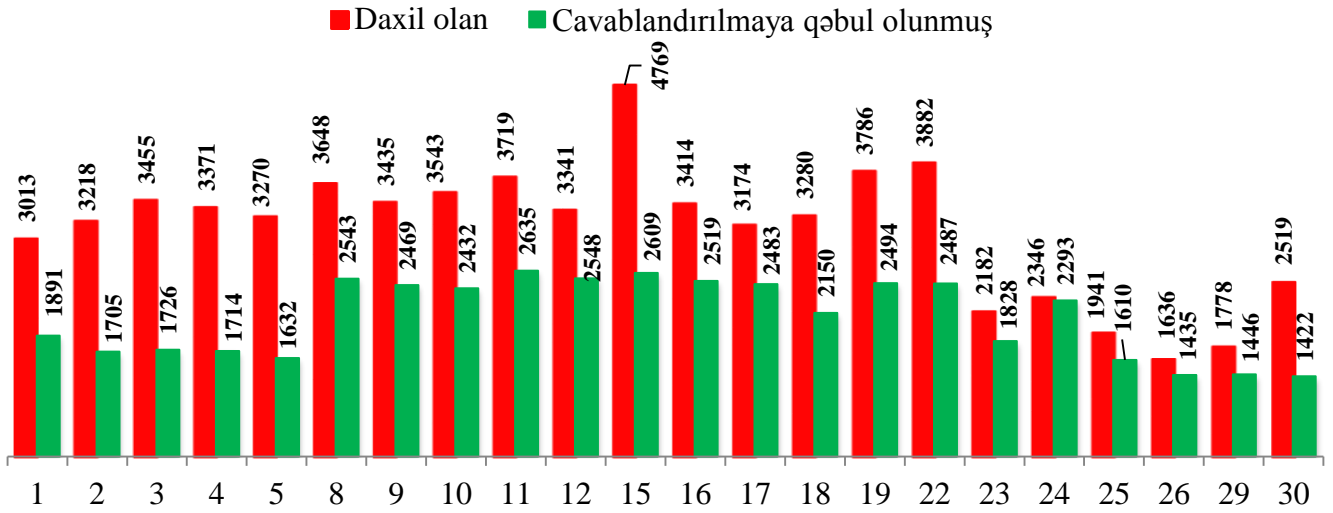
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		12,59%	8651	68720			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		67,04%	46071	68720			Min 90%
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}			
		1,79%	398	22197			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		59,70%	80	134			
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}	
		69,44%	398	14799	217	22197	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	80	7	47	134	Min 90%
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			
		32,30%	22197	68720			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		32,96%	22649	68720			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	G ümumi	M	C	
		0:03:59	4559:39:14	68720	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		0:04:22	3352:23:42	46071	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		0:03:12	1207:15:32	22649	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:04:24	3380:10:39	46071	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		12,87	13344	1037	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	22,28	9670	434	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1471	1471	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,11%	1434	46071	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	41,97%	601	1432	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	24,51%	351	1432	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	6,15%	88	1432	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	23,18%	332	1432	
8.7.5.	Anonim	0,28%	4	1432	
8.7.6.	Digər	3,91%	56	1432	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	67,70%	702	1037	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	12,92%	134	1037	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	19,38%	201	1037	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	16,10%	167	1037	
8.8.3.2	<i>İTD</i>	1,35%	14	1037	
8.8.3.3	<i>RVID</i>	1,73%	18	1037	
8.8.3.4	<i>HD</i>	0,10%	1	1037	
8.8.3.5	<i>DQUND</i>	0,10%	1	1037	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,50%	59071	66745	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		89,35% 97,51%	646	723	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümumi	T	M	
		92,31%	14770	16000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		84,70%	144	170	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		85,66%	-14,34%	3380:10:39	3946:08:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,75%	0:30:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	10,86%	43	396	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

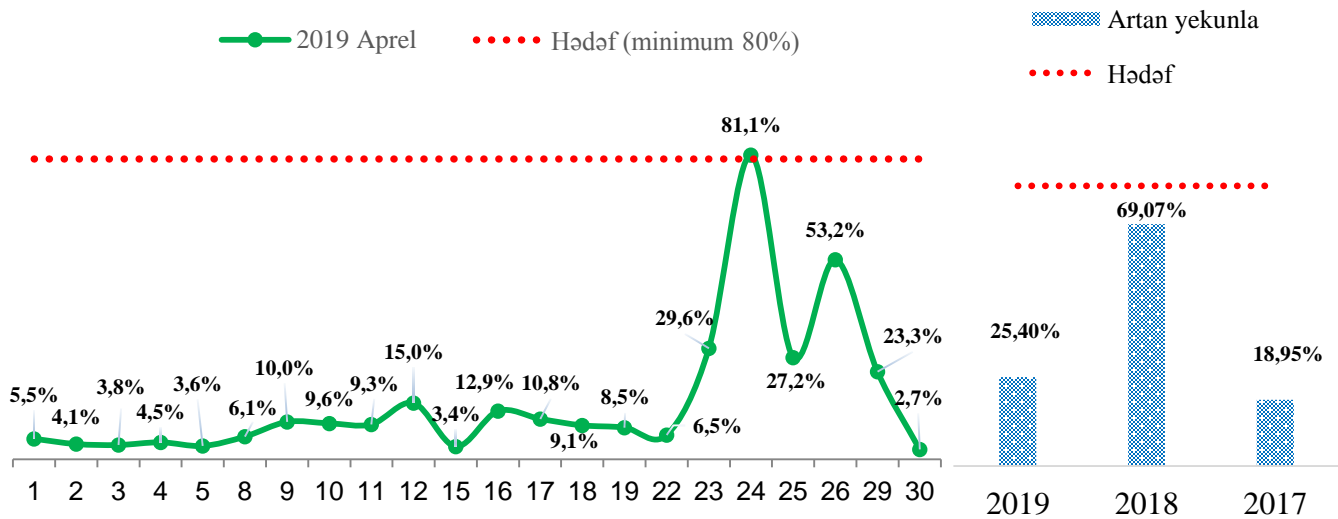
2019-cu ilin aprel ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **68720** zəng daxil olmuş, onlardan **46071** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

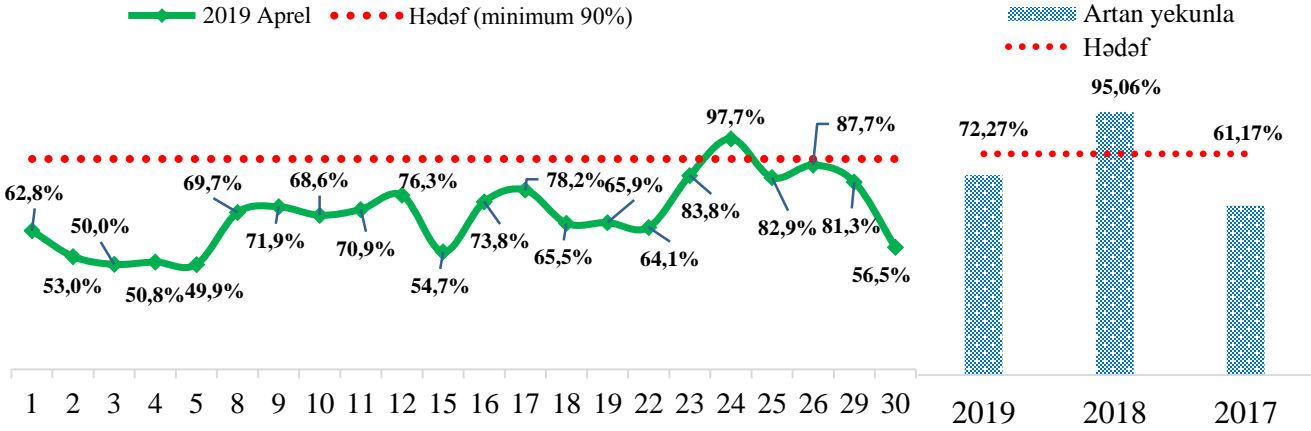
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin aprel ayı üzrə xidmət səviyyəsi 12,65% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

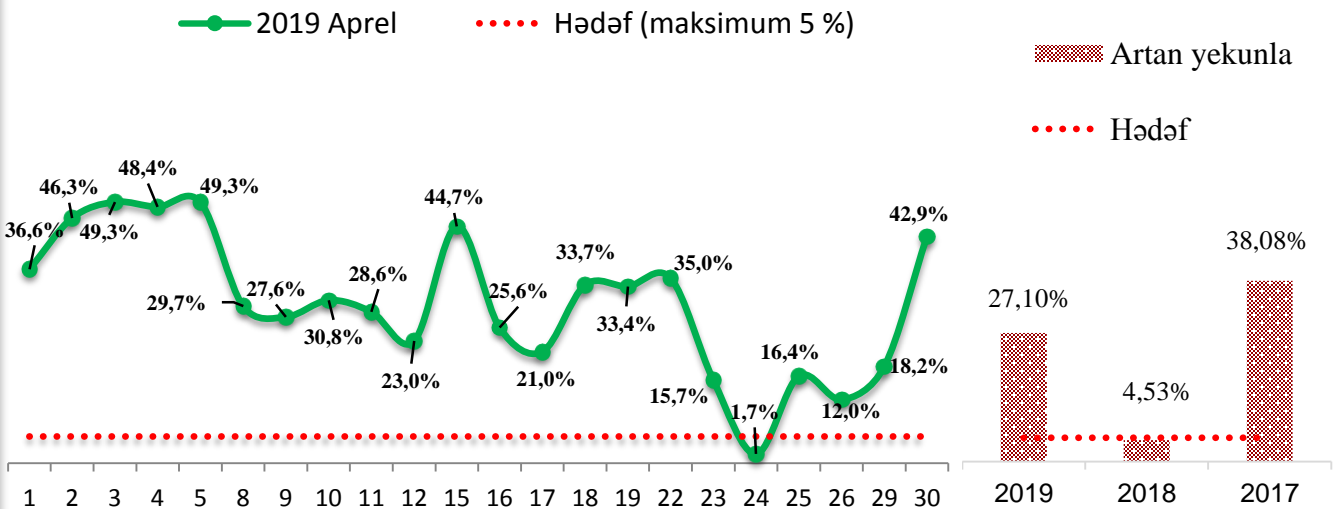
2019-cu ilin aprel ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 67,04 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

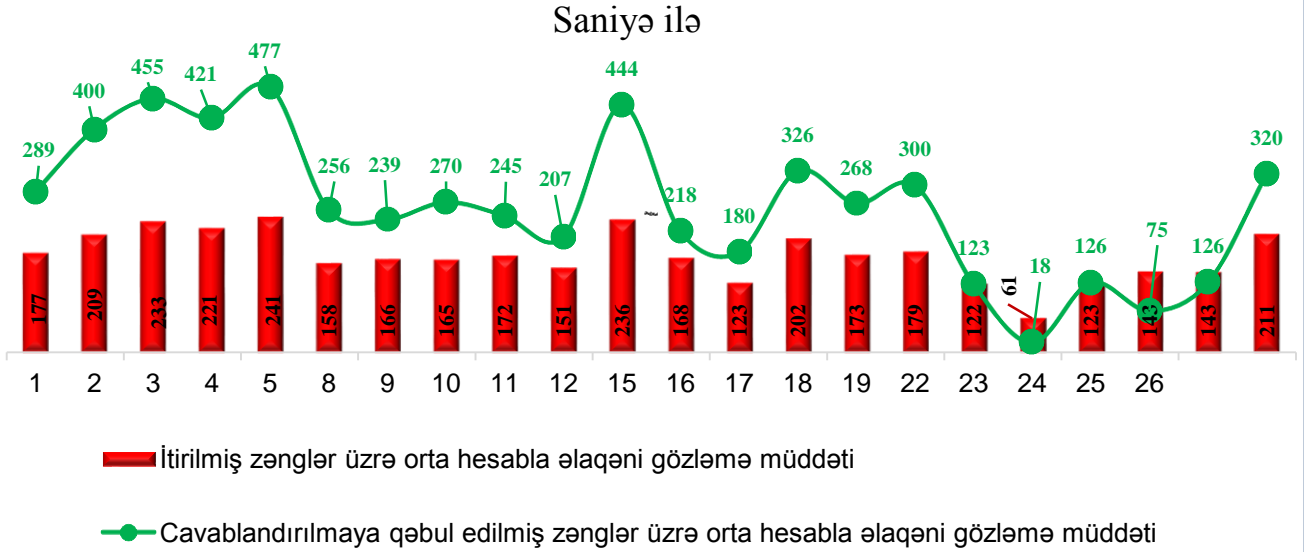
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Aprel ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 109 olmuşdur.

2019-cu ilin aprel ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 32,30 % olmuşdur.



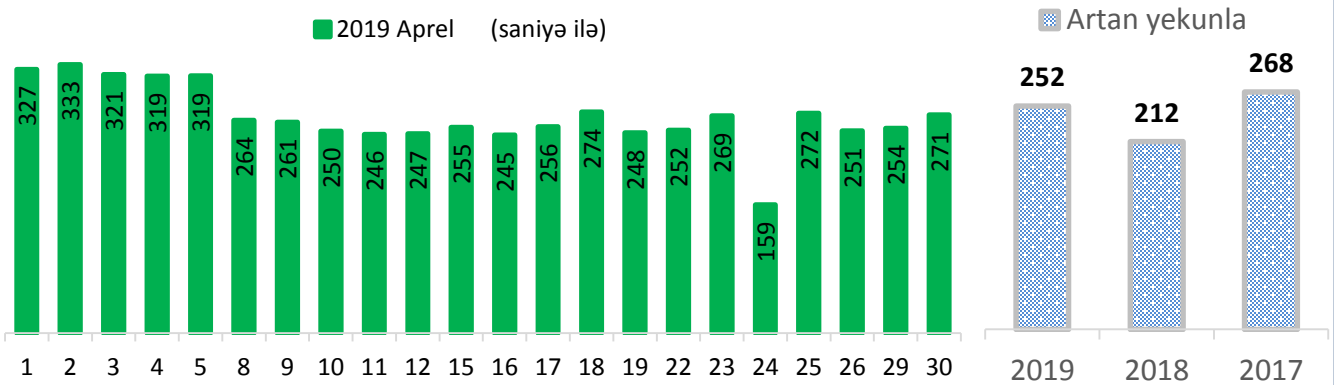
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 4 dəqiqə 22 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 3 dəqiqə 12 saniyə olmuşdur.



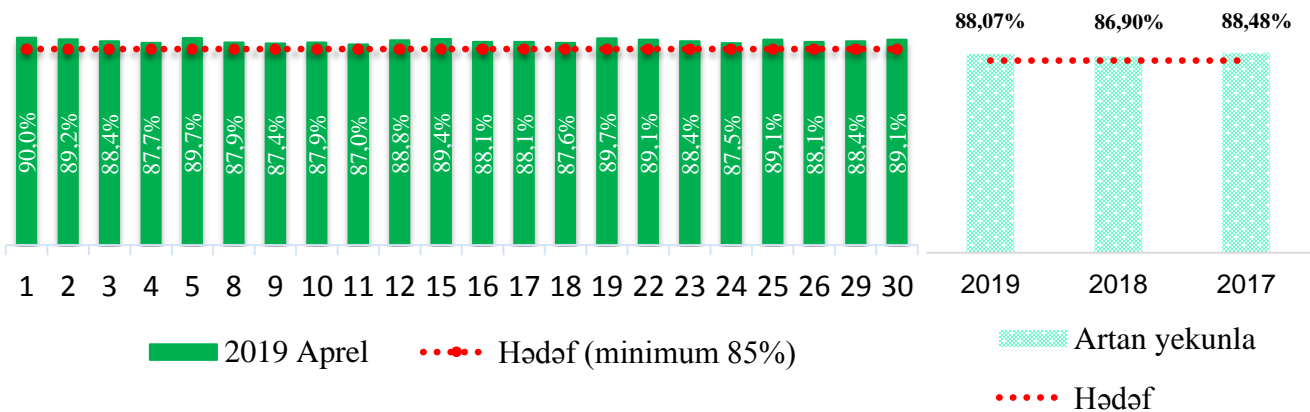
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin aprel ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 24 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 12,87 gün olmuşdur.



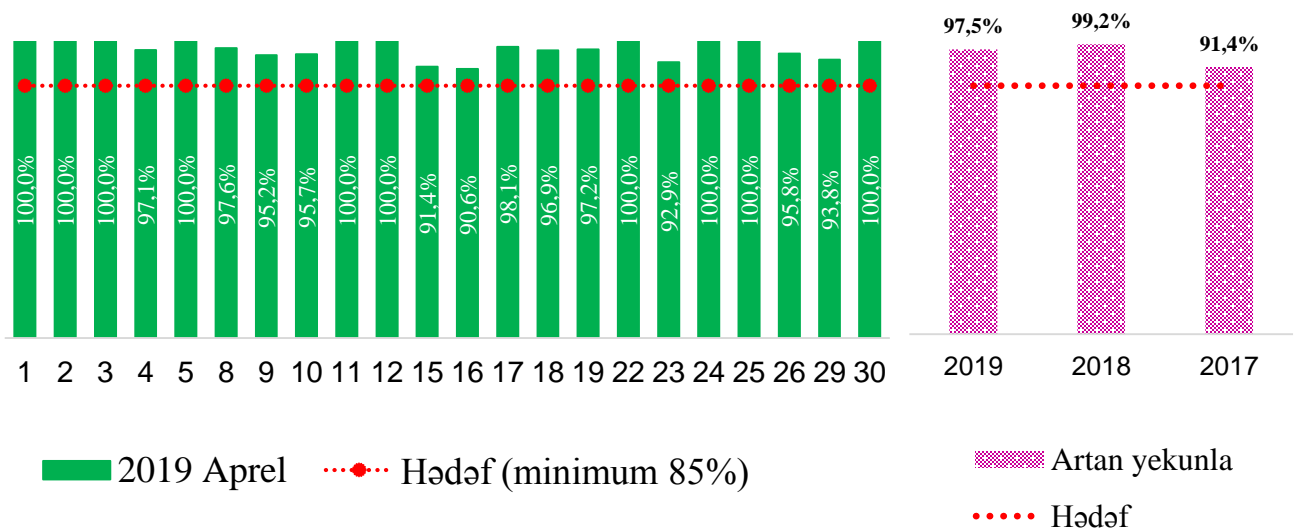
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2019-cu ilin aprel ayı üzrə bu göstərici 88,50% olmuşdur.

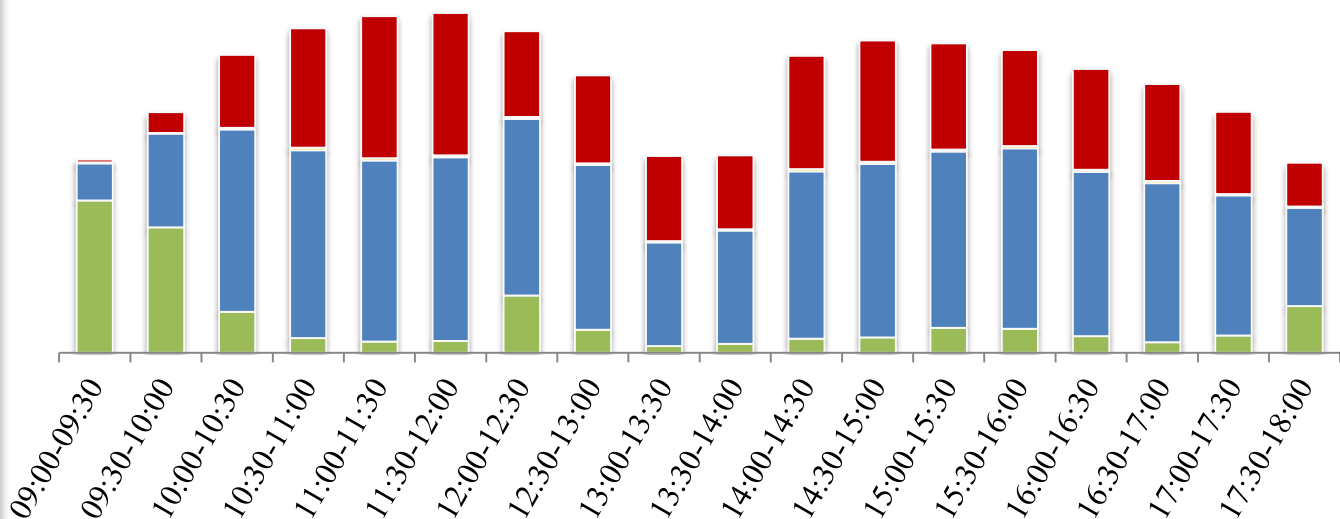


Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 2060-a sorğu göndərilmiş və 723 zəng (35,1%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 77-si (10,7%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 59-nun dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 18 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.



Aprel ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



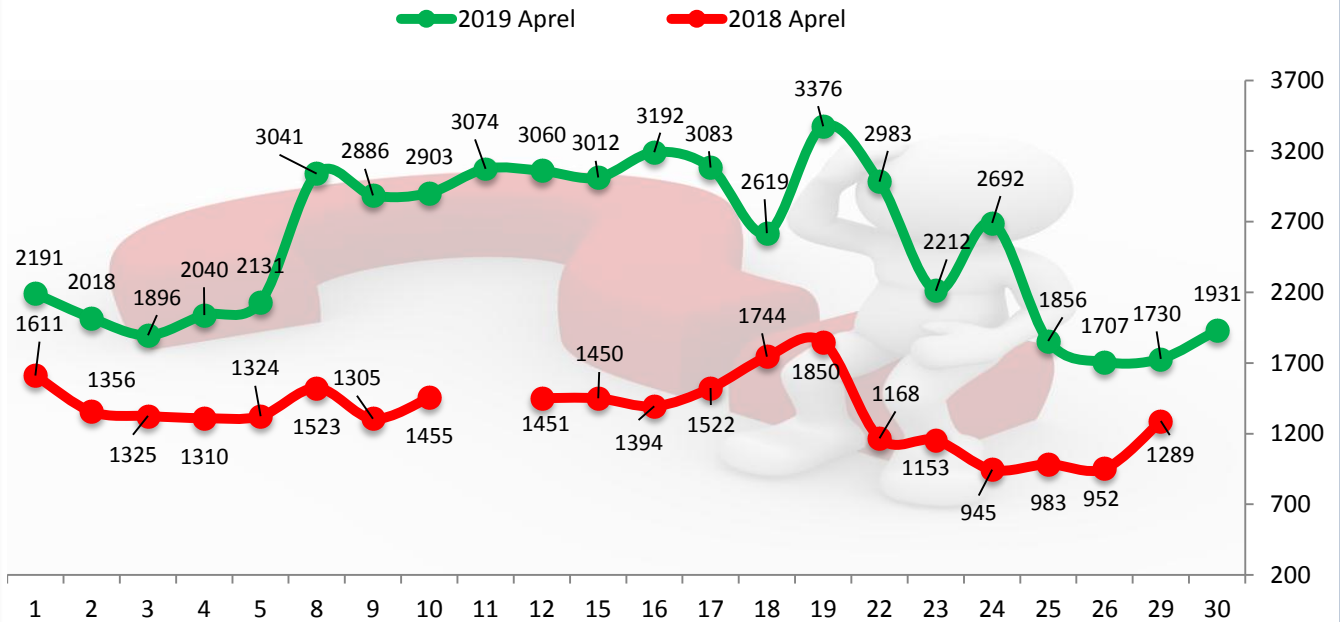
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Aprel ayı faizlə	Aprel ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	70,59%	48510
Mobil telefonlardan	27,38%	18812
Respublikanın digər regionlarından	2,03%	1398

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin aprel ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **55633** (2019-cu il üzrə **188277**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Aprel ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2019-cu il üzrə **74,18%**) çoxdur.

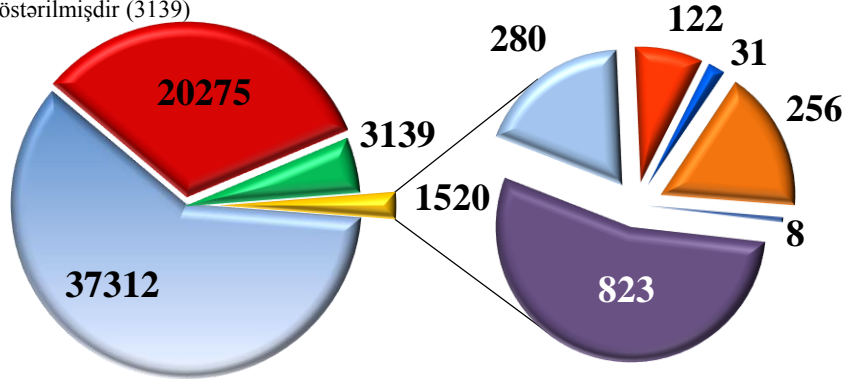


Aprel ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **98,14%-i** (2019-cu il üzrə **98,26%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,86%-i** (2019-cu il üzrə **1,74%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-aprel ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 62246 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (37312)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20275)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (3139)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (1520)
- Az yaşlı (8)
- Cavab verən olmamışdır (823)
- Kim olduğu bilinmir (280)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (122)
- Yalnız zəng (31)
- Yerində deyil (256)

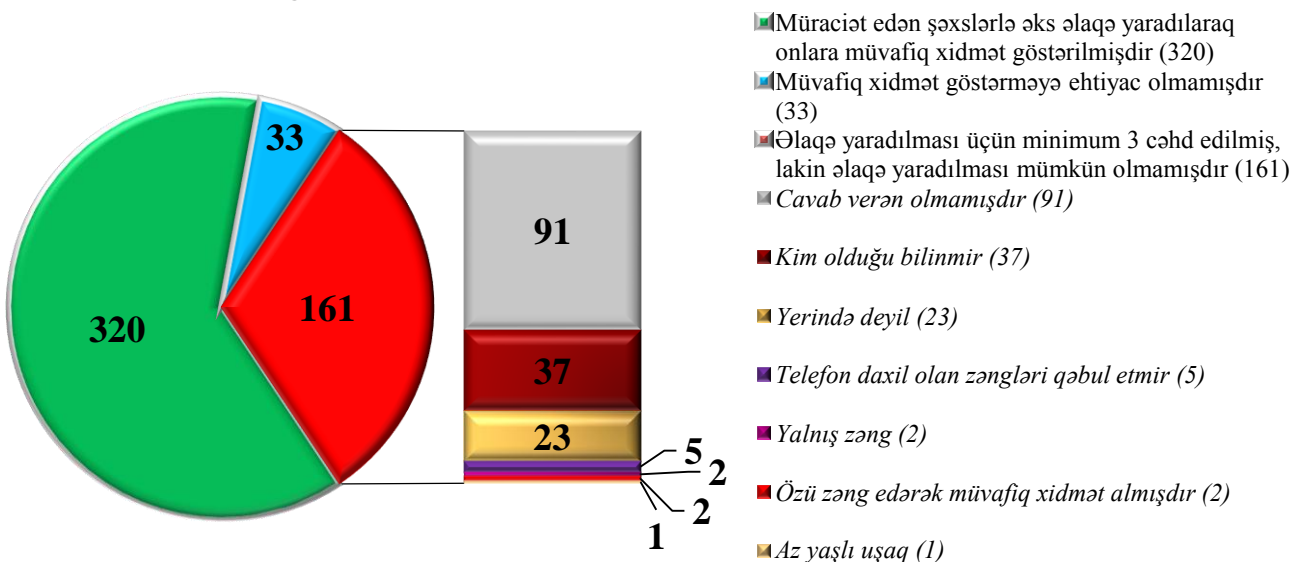


2019-cu ilin aprel ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 22197 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 14799-u gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 398-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 217-nin gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, 6783-nün isə iş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-aprel ayları ərzində qeyri-ış saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **3509** sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 514 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

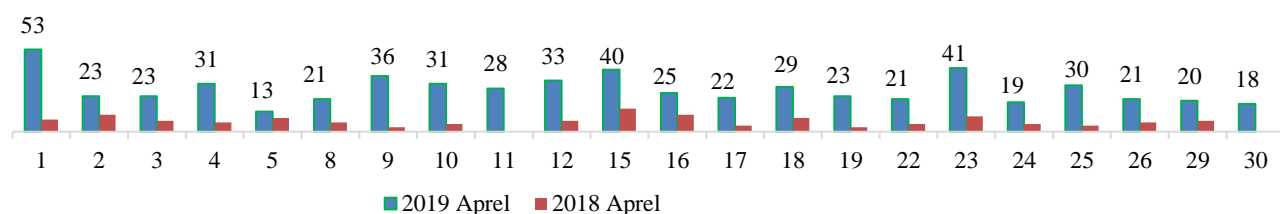


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin aprel ayı ərzində **1432** (2019-cu il üzrə **5047**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin aprel ayı ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **2 dəfə**) çoxdur.

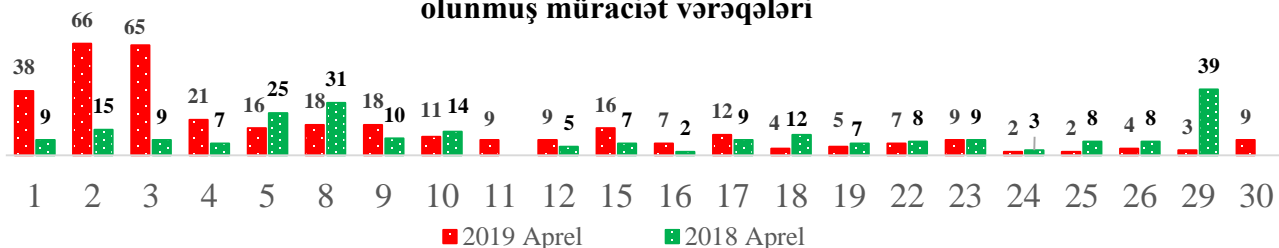
2019-cu ilin aprel ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **601** (2019-cu ildə **2098**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Vergi Məcəlləsinə edilmiş dəyişikliklər və məcburi dövlət sosial sığorta və işsizlikdən sığorta haqları ilə bağlı daxil olan müraciətlər səbəbindən “mürəkkəb sual” kateqoriyasında tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin aprel ayı ilə müqayisədə **4,3 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 4 dəfə) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin aprel ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **351** (2019-cu il üzrə **1267**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

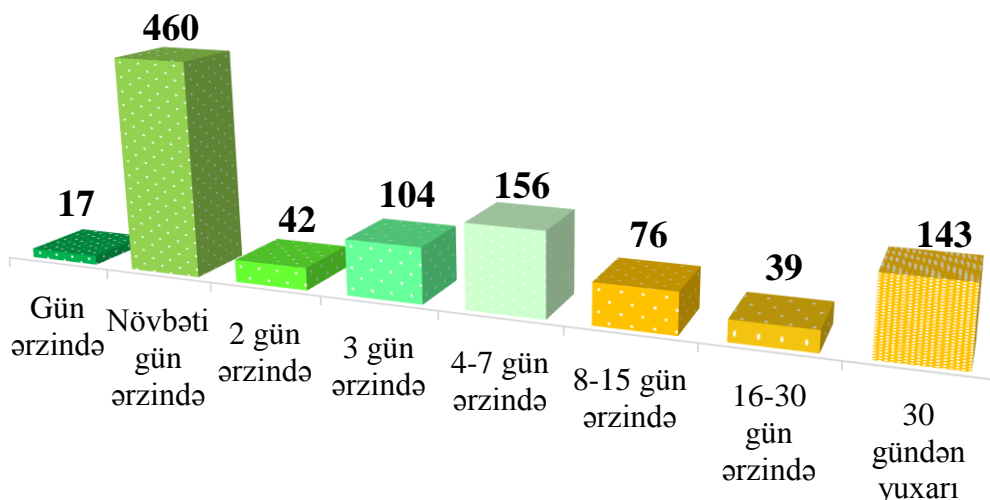
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-aprel ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3276 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2462-si daxili resurslar hesabına, 395-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVIS yardım masasına, 330-u Vergi siyasəti departamentinə, 32-si Rəqəmsal vergi inzibatchılığı departamentinə, 30-u İqtisadi təhlil departamentinə, 23-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət departamentinə, 2-i Hüquq departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **12,87 gün** (2019-cu il üzrə 7,1 gün) olmuşdur.

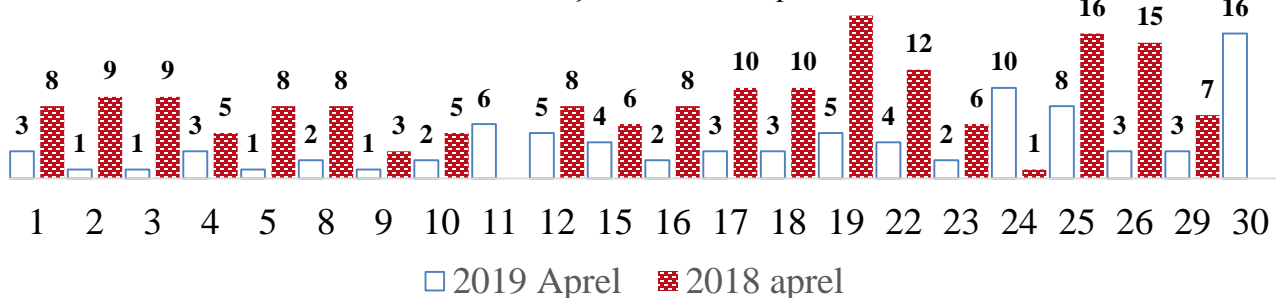
2019-cu ilin aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin aprel ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **88** (2019-cu il üzrə **470**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin aprel ayı ilə müqayisədə **48,8%** (2018-ci il ilə müqayisədə 8,9%) azdır.

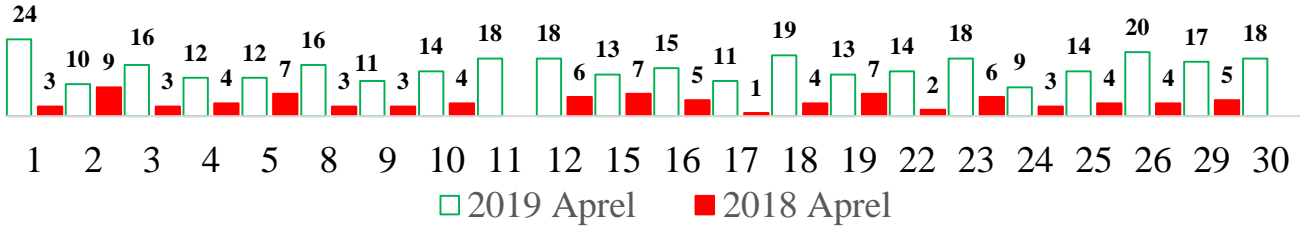
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında aprel ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **48** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri **18**



2019-cu ilin aprel ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **332** (2019-cu il üzrə 1010) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin aprel ayı ilə müqayisədə **3,5 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,6 dəfə) çoxdur.

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



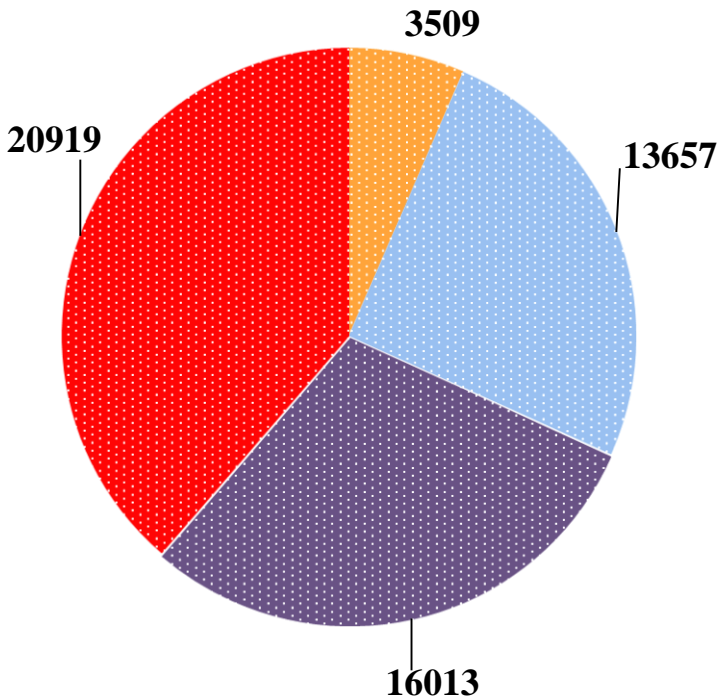
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 2 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin aprel ayı ərzində **14** (2019-cu il üzrə 37) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Səsli menyü vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-aprel ayı ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 54098 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

- zəng sifarişi ilə bağlı müraciətlərin qəbulu
- vergi növləri barədə məlumatın verilməsi
- vergi borcu barədə məlumatın verilməsi
- müxtəlif mərhələlərdə müvafiq düymələri seçmədiyindən xidmətdən istifadə etməmiş şəxslər



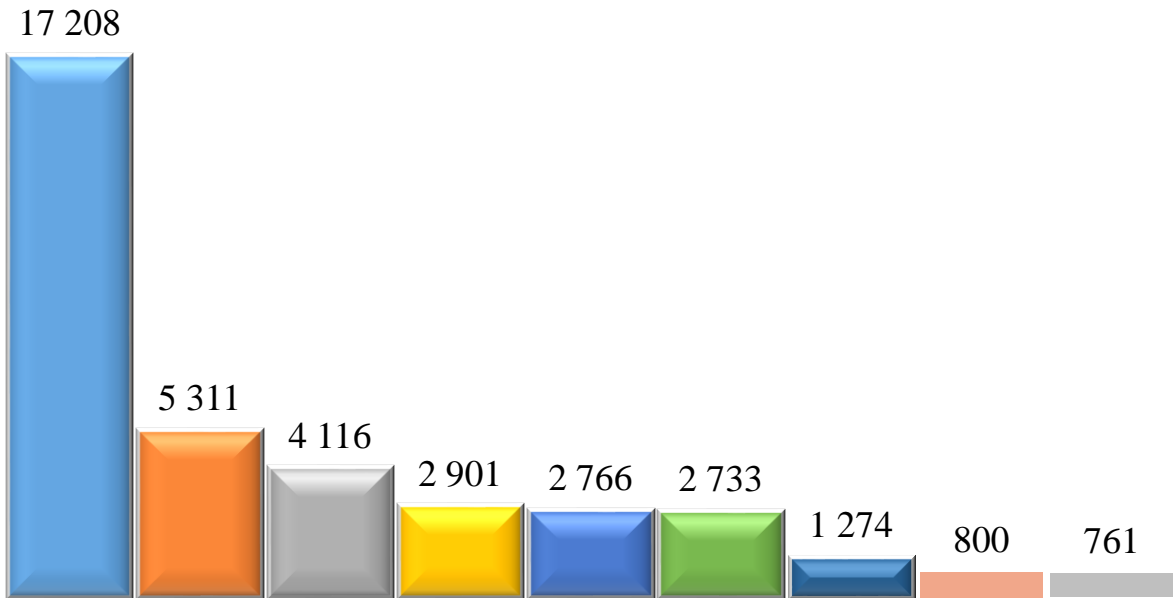
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 aprel	2018 aprel
Vergi borcları barədə	4949	2951
Vergi növləri barədə	3636	2000
Zəng sifarişi	976	616

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin aprel ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **156040** (2019-cu il üzrə 394078) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **156040** SMS-dən **92777-si (59,5%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin aprel ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **38544** (2019-cu il üzrə 142663) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

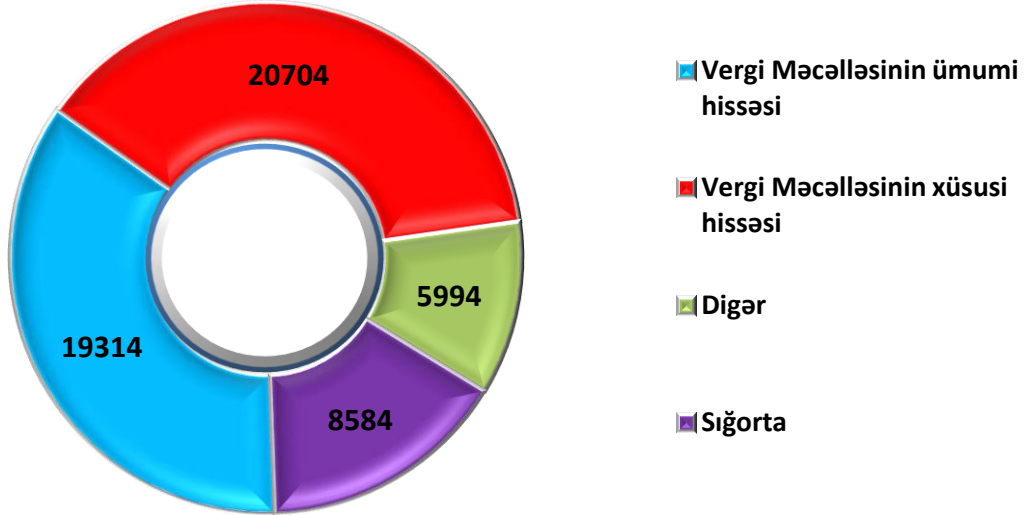


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi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

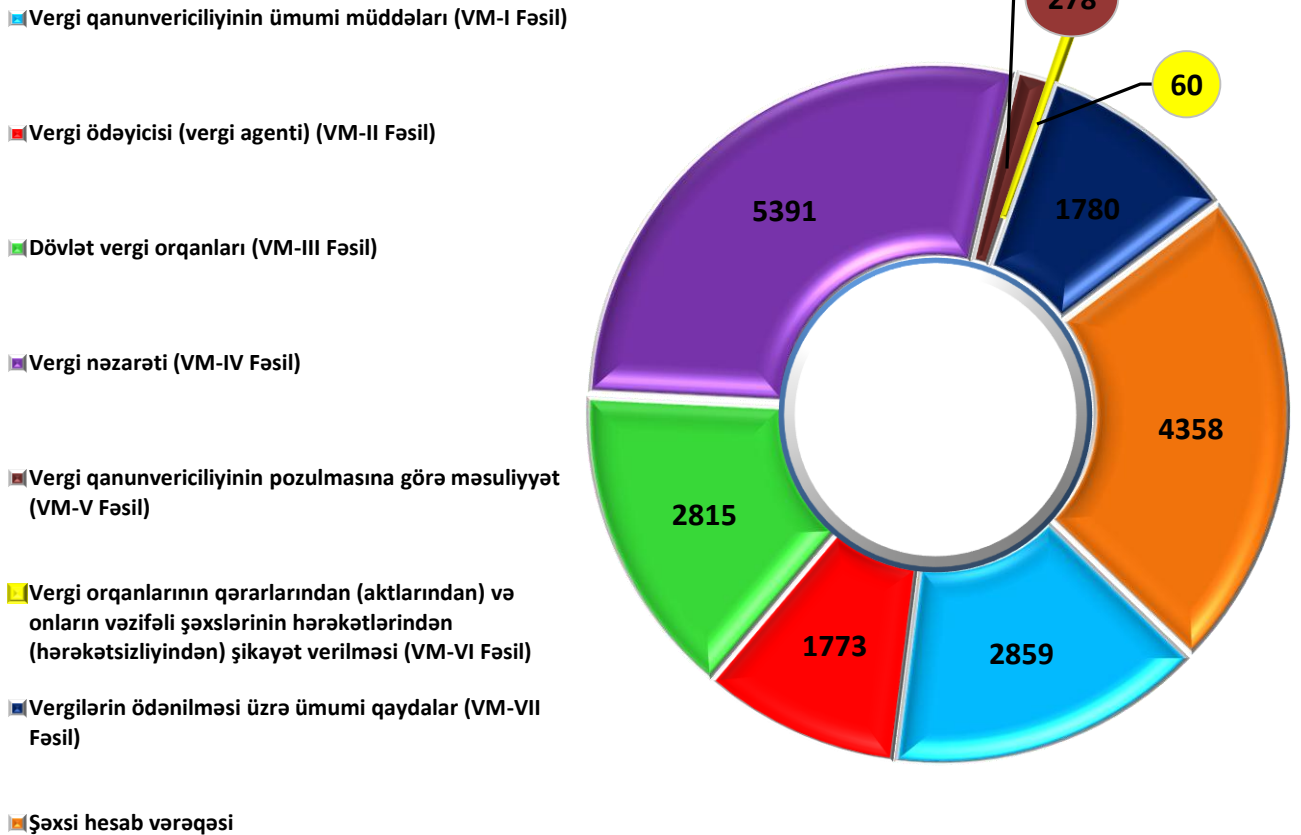
Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin aprel ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 27853 ədəd artaraq **54596** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

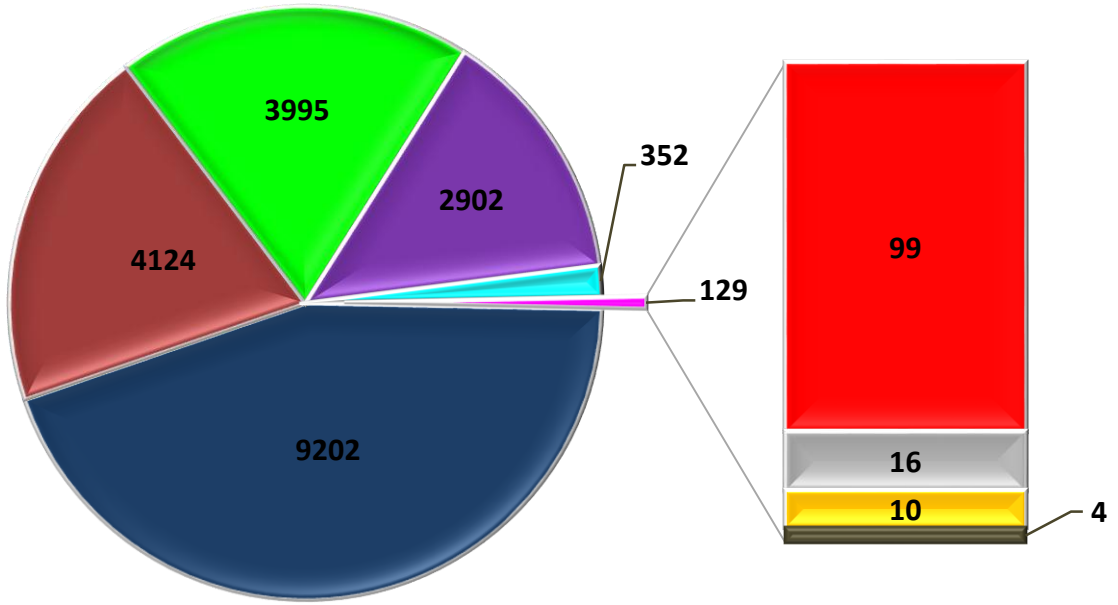
Aprel ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

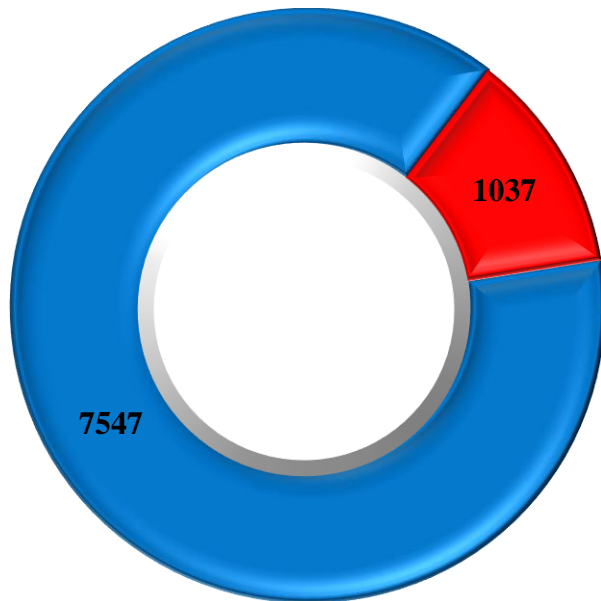


Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



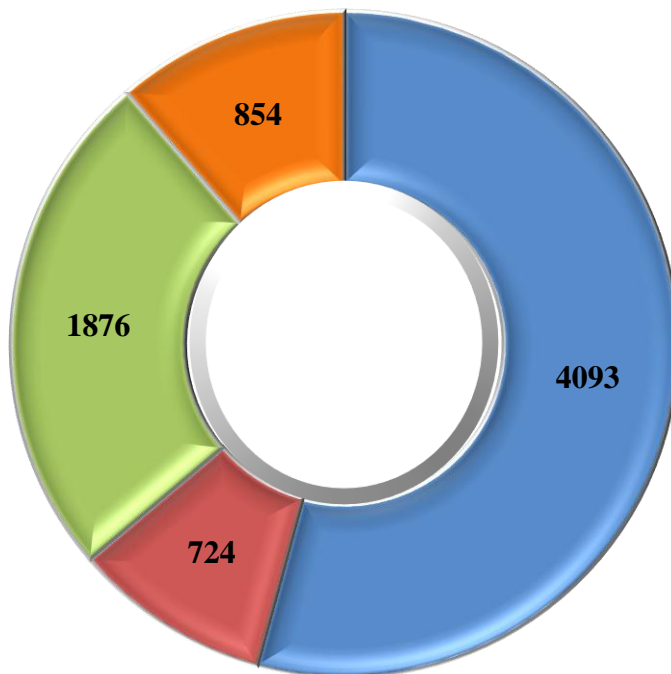
- Gəlir vergisi
- Sadələşdirilmiş vergi
- Mənfəət vergisi
- ƏDV
- Əmlak vergisi
- Torpaq vergisi
- Aksiz
- Yol vergisi
- Mədən vergisi

Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



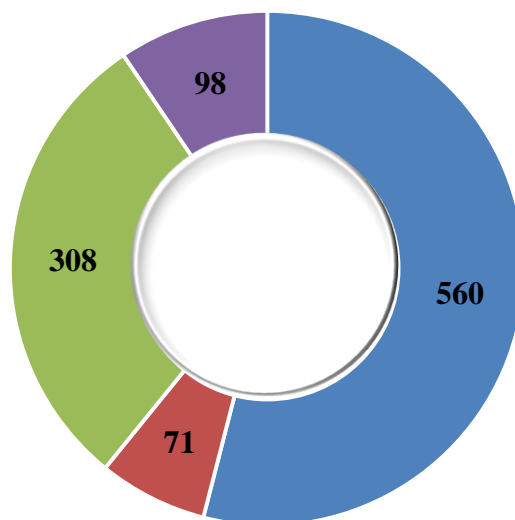
- Məcburi dövlət sosial sığorta haqları
- İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



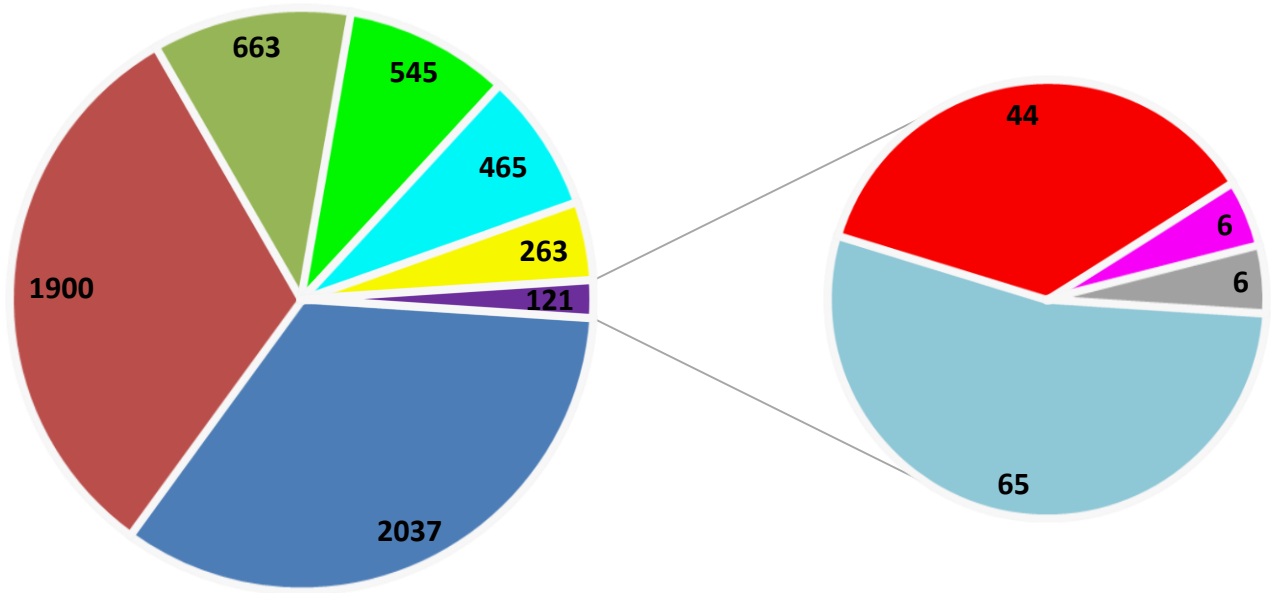
■ Bəyannamə barədə ■ Hesablanması barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



■ Bəyannamə barədə ■ Hesablanması barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət

Digər müraciətlərin istiqamətləri



- İnternet səhifələri
- Elektron imza ilə bağlı
- Arayışlar
- Mesajlar
- Proqram təminatı
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- İşə qəbul
- Asan doc
- Əmək müqaviləsi
- İnternet sualı

2019-cu ilin Yanvar-Aprel aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

Kateqoriya	2019 Aprel	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	63528	34,27%
Şəxsi hesab vərəqəsi	9160	4,95%
Vergi nəzarəti	19981	10,80%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	6189	3,35%
Vergi orqanları	10537	5,70%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	228	0,12%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1053	0,57%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	11019	5,87%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	5361	2,90%
VM Xüsusi hissəsi	60886	32,92%
Sadələşdirilmiş vergi	15483	8,37%
Bəyannamə barədə	4957	2,68%
Digər müraciət	4614	2,49%
Verginin hesablanması barədə	4770	2,58%
Verginin ödənilməsi barədə	1142	0,62%
Gəlir vergisi	21552	11,65%
Bəyannamə barədə	7768	4,20%
Digər müraciət	2488	1,35%
Verginin hesablanması barədə	9884	5,34%
Verginin ödənilməsi barədə	1412	0,76%
ƏDV	12876	6,96%
Bəyannamə barədə	5062	2,74%
Digər müraciət	2130	1,15%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	139	0,08%
Qeydiyyat barədə	1197	0,65%
Verginin hesablanması barədə	3078	1,66%
Verginin ödənilməsi barədə	1268	0,69%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	2	0,00%
Mənfəət vergisi	9213	4,98%
Bəyannamə barədə	3665	1,98%
Digər müraciət	1241	0,67%
Verginin hesablanması barədə	3803	2,06%
Verginin ödənilməsi barədə	504	0,27%

Kateqoriya	2019 Aprel	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1218	0,66%
Bəyannamə barədə	485	0,26%
Digər müraciət	127	0,07%
Verginin hesablanması barədə	512	0,28%
Verginin ödənilməsi barədə	94	0,05%
Torpaq vergisi	365	0,20%
Bəyannamə barədə	105	0,06%
Digər müraciət	51	0,03%
Verginin hesablanması barədə	159	0,09%
Verginin ödənilməsi barədə	50	0,03%
Yol vergisi	36	0,02%
Bəyannamə barədə	5	0,00%
Digər müraciət	10	0,01%
Verginin hesablanması barədə	16	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Aksiz	125	0,07%
Bəyannamə barədə	11	0,01%
Digər müraciət	47	0,03%
Verginin hesablanması barədə	64	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,00%
Mədən vergisi	18	0,01%
Bəyannamə barədə	5	0,00%
Digər müraciət	3	0,00%
Verginin hesablanması barədə	7	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,00%
Digər	23642	12,78%
Arayışlar	2488	1,35%
Asan doc	228	0,12%
Elektron imza ilə bağlı	8774	4,74%
Əmək müqaviləsi	45	0,02%
İnternet səhifələri	6868	3,71%
İşə qəbul	580	0,31%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	981	0,53%
İnternet sualı	56	0,03%
Mesajlar	1493	0,81%
Proqram təminatı	2115	1,14%
Sığorta	36886	19,94%
Sosial sığorta	33725	18,24%
Bəyannamə barədə	16442	8,89%
Hesablanması barədə	3623	1,96%
Ödənilməsi barədə	8858	4,79%
Digər müraciət	3600	1,95%
İşsizlikdən sığorta	3161	1,71%
Bəyannamə barədə	1505	0,81%
Hesablanması barədə	251	0,14%
Ödənilməsi barədə	1110	0,60%
Digər müraciət	295	0,16%