



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin May ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **55338** (2019-cu il üzrə **339105**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **32784** (2019-cu il üzrə **262453**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **29189** (2019-cu il üzrə **195182**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1561** (2019-cu il üzrə **2651**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1390** (2019-cu il üzrə **1972**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 15 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 47 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 8 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 11 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **35202** (2019-cu il üzrə **223479**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1221** (2019-cu il üzrə **6268**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **76,18%** (2019-cu il üzrə **74,48%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,40 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,97 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **87,31 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2067** (2019-cu il üzrə **15724**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3156** (2019-cu il üzrə **19169**), zəng sifariş etmək üçün **604** (2019-cu il üzrə **4113**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **64010** (2019-cu il üzrə **600751**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **36723** (2019-cu il üzrə **430801**)
- İkitərəfli sms xidməti üzrə **27287** (2019-cu il üzrə **169950**)

May ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

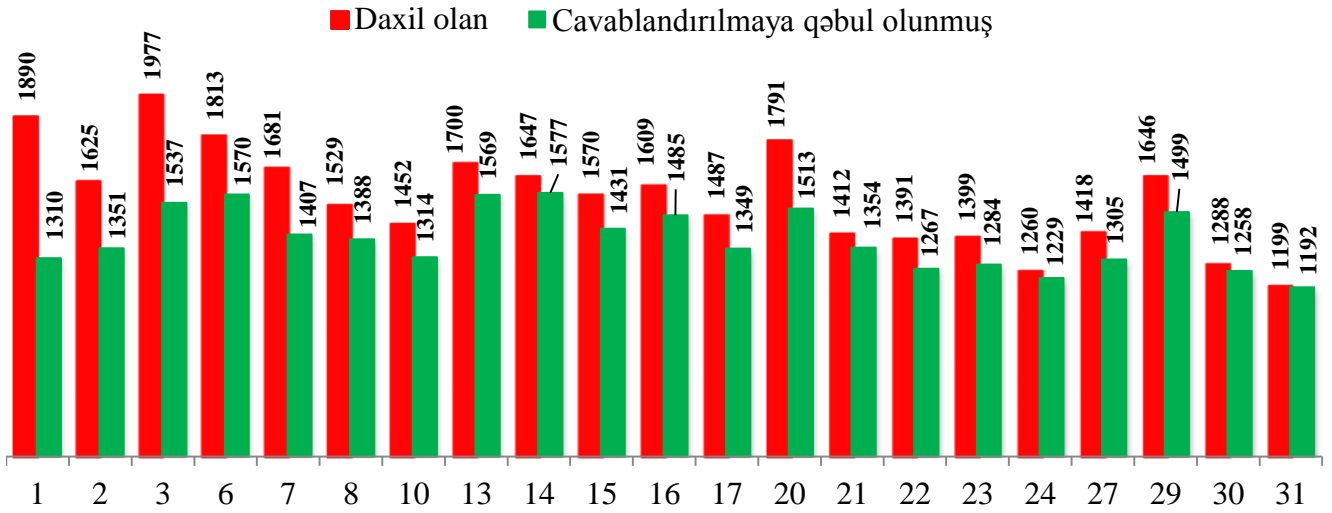
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		52,26%	17133	32784			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		89,03%	29189	32784			Min 90%
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}			
		26,38%	905	3431			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		48,86%	43	88			
8.9.	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	
		89,59%	905	1696	473	3431	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	43	2	43	88	Min 90%
8.3.	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			
		10,47%	3431	32784			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		10,97%	3595	32784			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:01:15	679:48:47	32784	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:01:09	556:00:49	29189	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:02:04	123:47:58	3595	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:04:08	2014:11:56	29189	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		8,40	6231	742	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	18,24	8043	441	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1183	1183	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,18%	1221	29189	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	29,40%	359	1221	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	25,55%	312	1221	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	13,27%	162	1221	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	24,57%	300	1221	
8.7.5.	Anonim	0,25%	3	1221	
8.7.6.	Digər	6,96%	85	1221	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	67,65%	502	742	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	17,39%	129	742	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	14,96%	111	742	
8.8.3.1	<i>İTD</i>	7,56%	56	742	
8.8.3.2	<i>VSD</i>	5,39%	40	742	
8.8.3.3	<i>RVID</i>	1,88%	14	742	
8.8.3.4	<i>DQUND</i>	0,13%	1	742	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,40%	27734	31732	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		90,75% 98,97%*	4933	5436	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		87,31	14406	16500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		86,06	142	165	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		92,64%	-7,36%	2014:11:56	2174:12:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,85%	0:17:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	41,01%	155	378	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

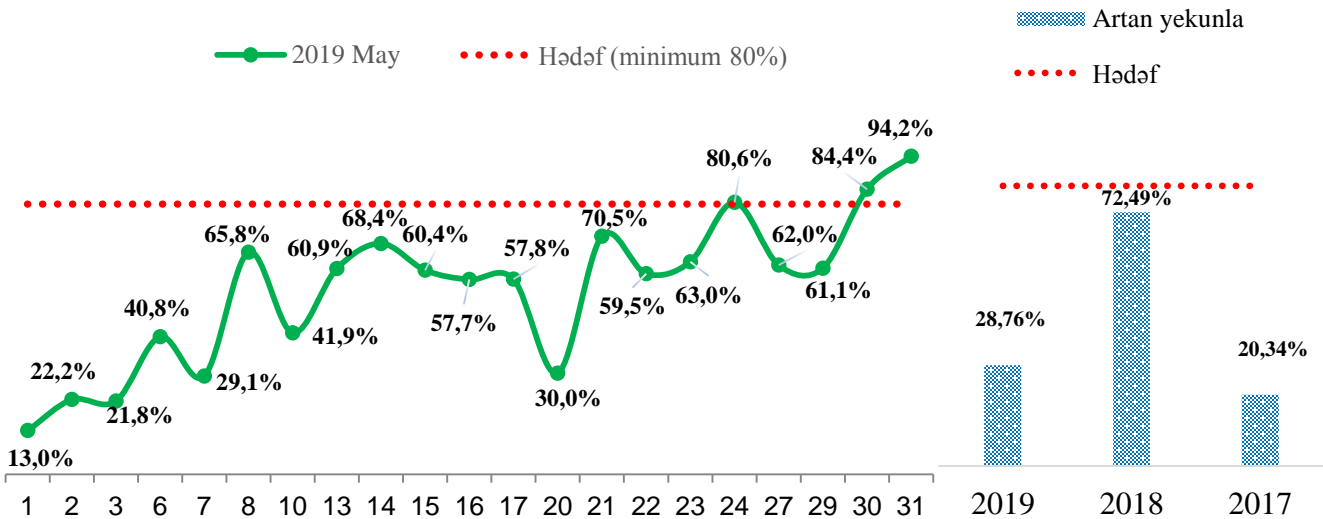
2019-cu ilin may ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **32784** zəng daxil olmuş, onlardan **29189** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

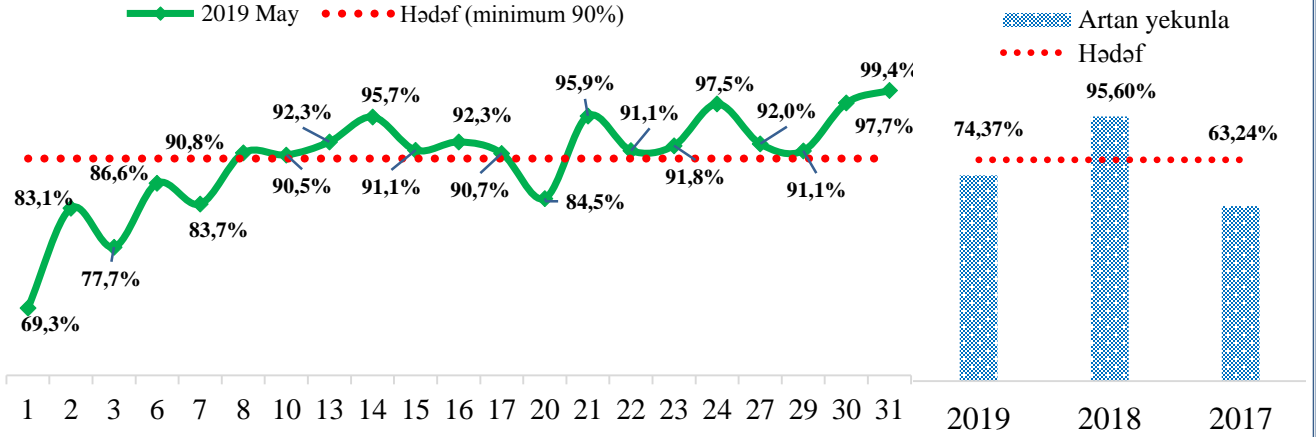
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin may ayı üzrə xidmət səviyyəsi 52,26% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

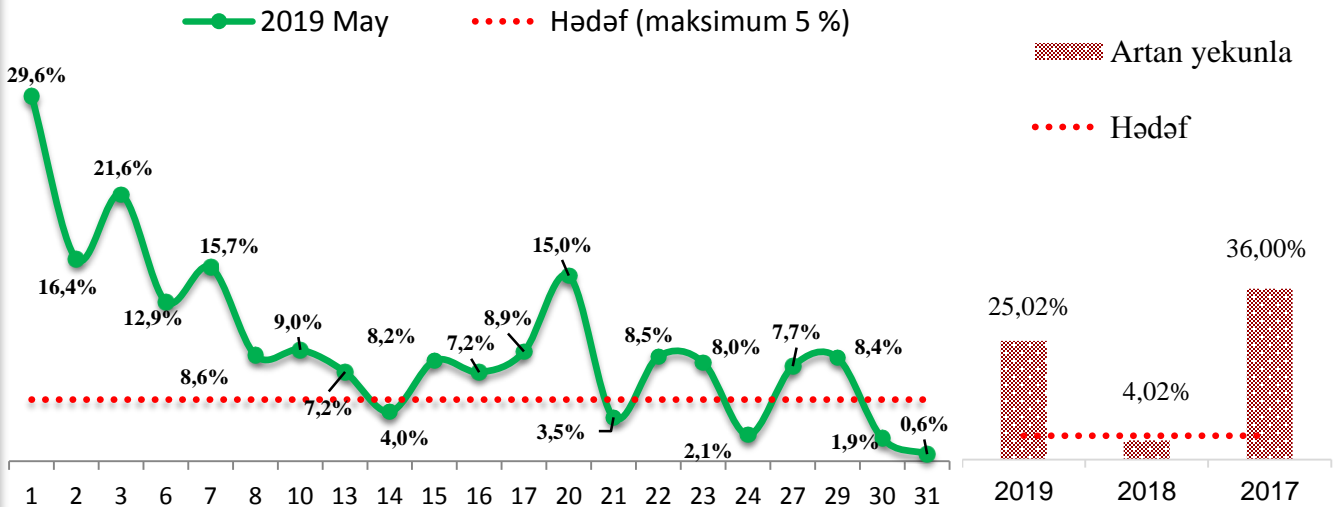
2019-cu ilin may ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 89,03 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. May ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **47** olmuşdur.

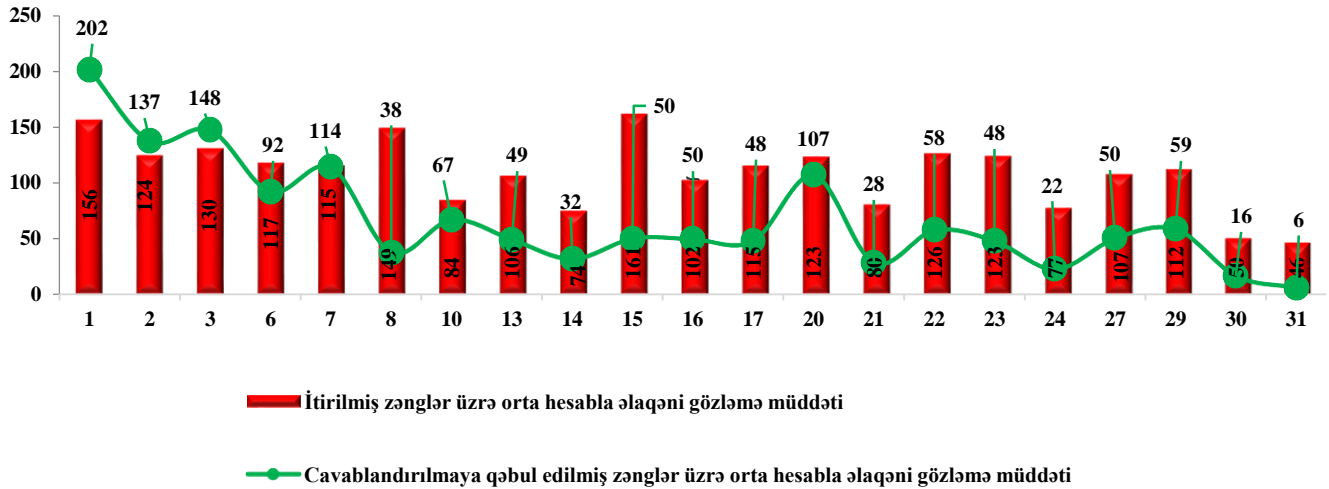
2019-cu ilin may ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 10,47 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

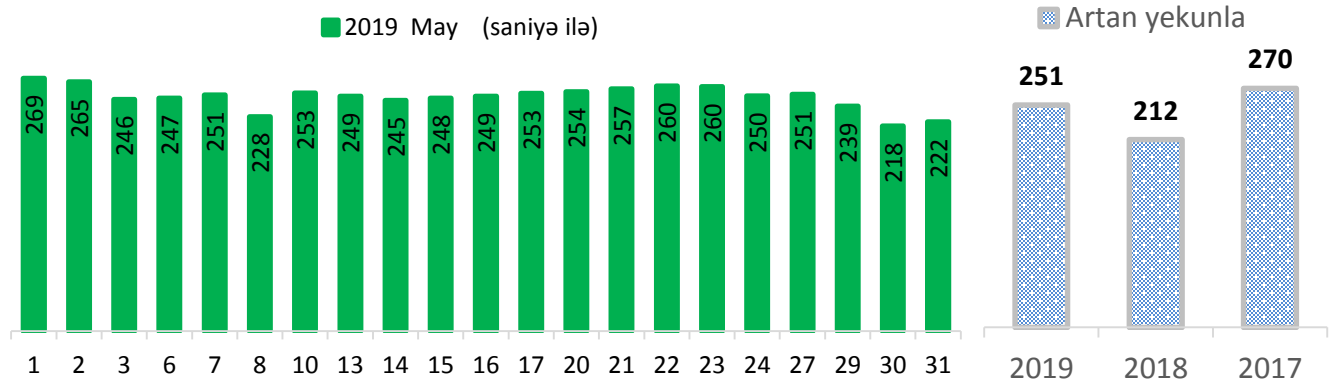
2019-cu ilin may ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 09 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 04 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



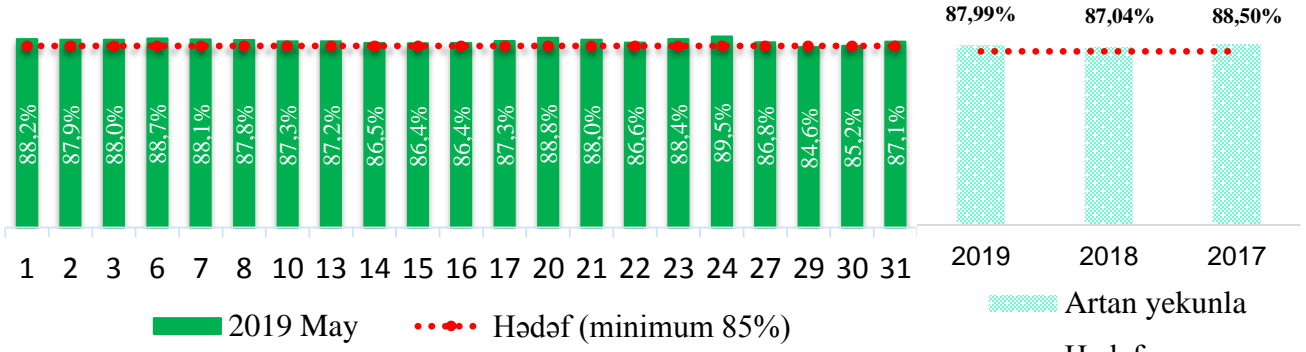
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin may ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 08 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 8,40 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

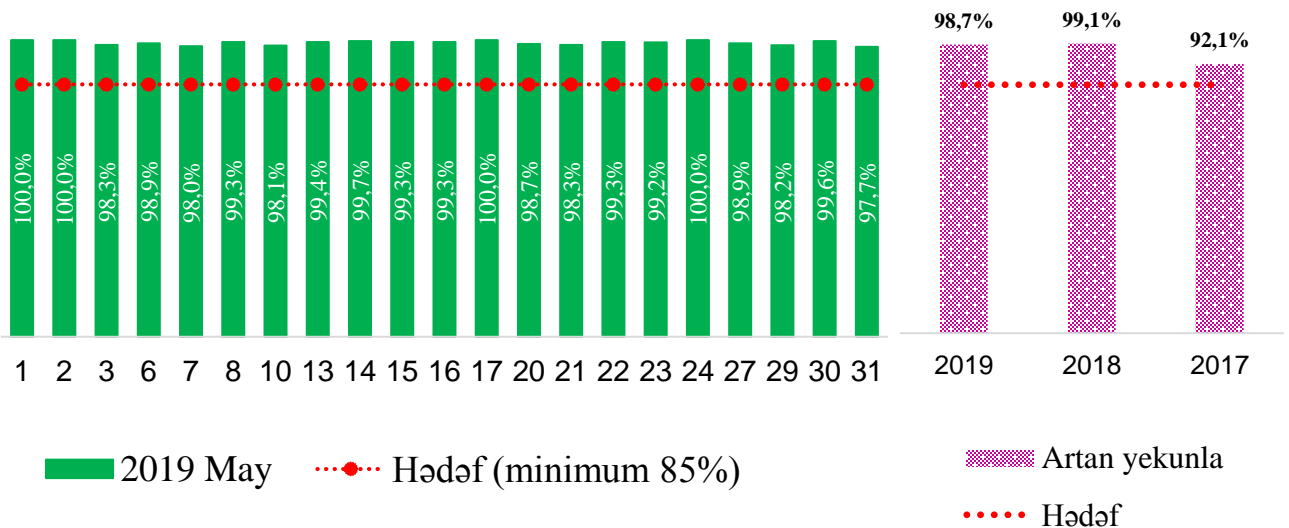
2019-cu ilin may ayı üzrə bu göstərici 87,40% olmuşdur.



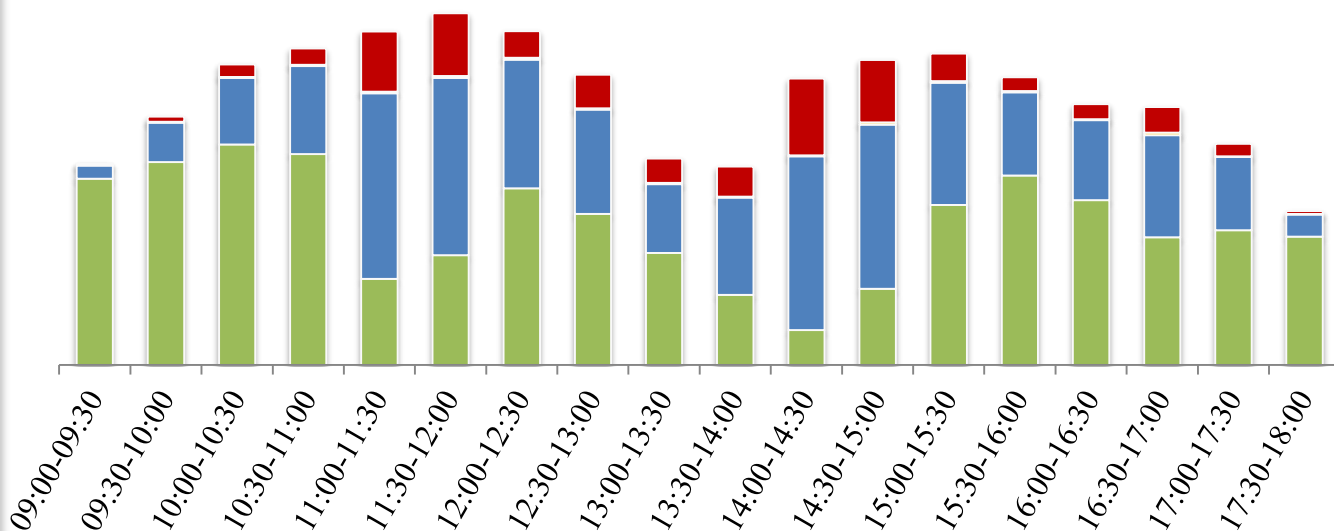
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin may ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 17807-nə sorğu göndərilmiş və 5436 zəng (30,5%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 503-ü (9,3%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 447-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 56 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.

2019-cu ilin may ayı üzrə bu göstərici 98,97% olmuşdur.



May ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



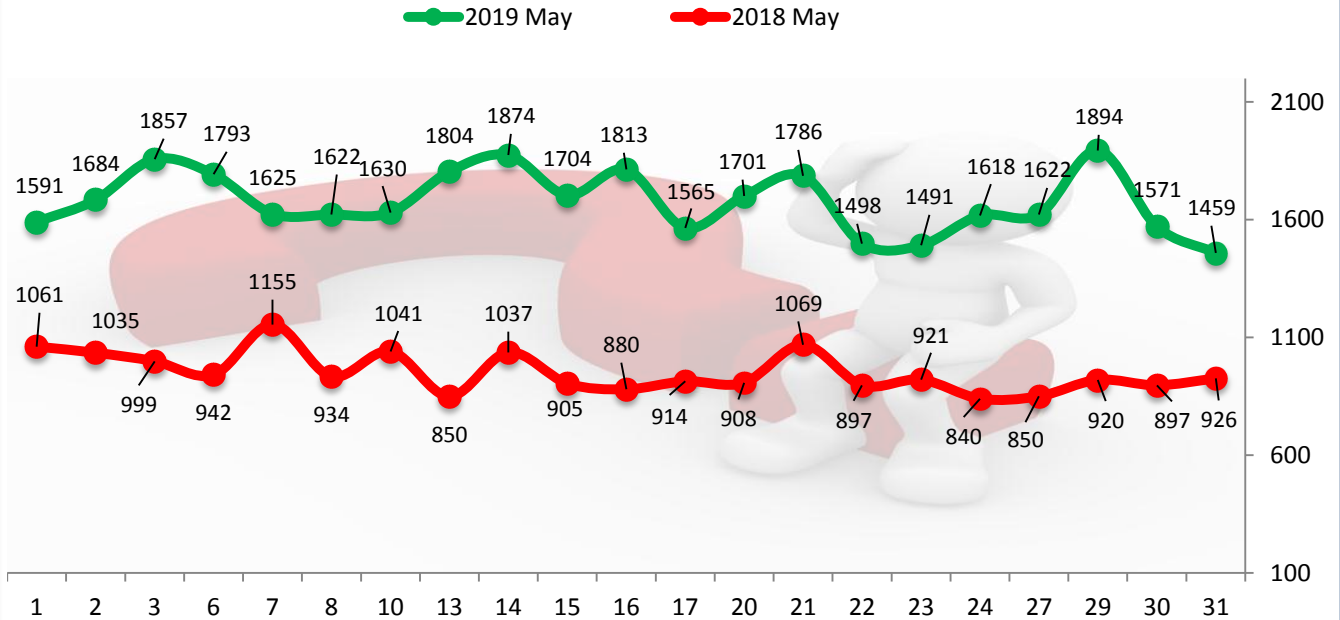
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	May ayı faizlə	May ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	65,89%	21601
Mobil telefonlardan	32,45%	10640
Respublikanın digər regionlarından	1,66%	543

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin may ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **35202** (2019-cu il üzrə **223479**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. May ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **76,18% dəfə** (2019-cu il üzrə **74,49%**) çoxdur.



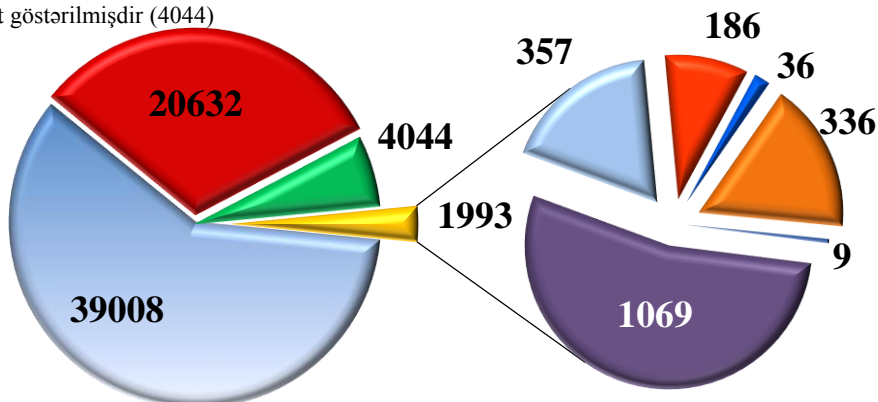
May ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **97,89%-i** (2019-cu il üzrə **98,20%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,11%-i** (2019-cu il üzrə **1,80%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-may ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan

65677 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (39008)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (4044)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (1993)
- Az yaşlı (9)
- Cavab verən olmamışdır (1069)
- Kim olduğu bilinmir (357)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (186)
- Yanlış zəng (36)
- Yerində deyil (336)

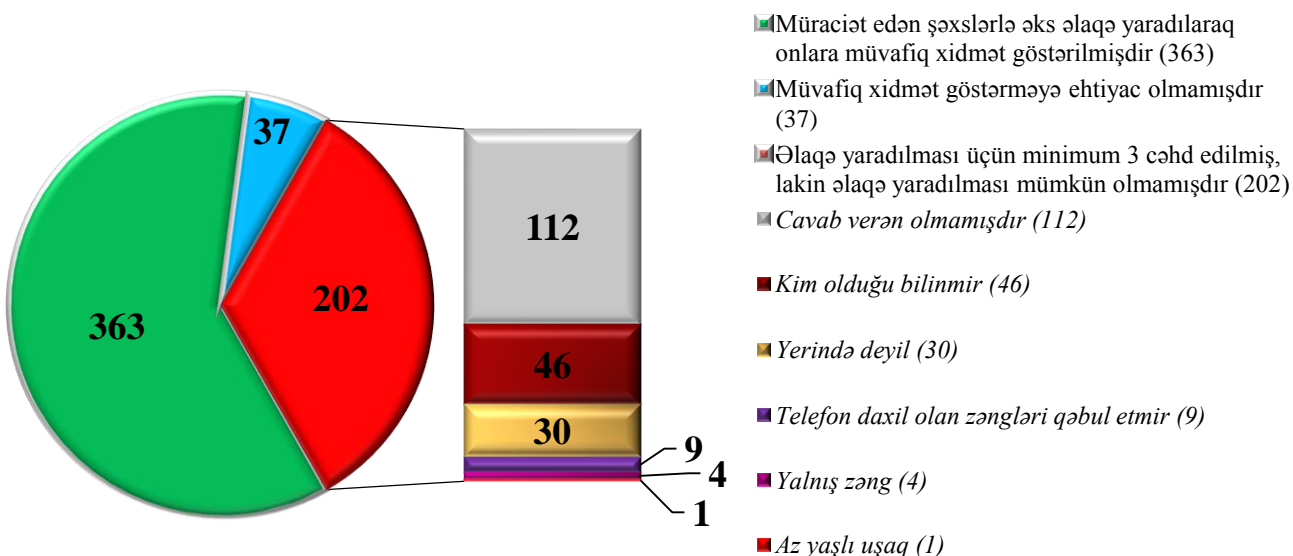


2019-cu ilin may ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 3431 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 1696-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 905-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 473-nün gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, 357-nin isə iş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-may ayları ərzində qeyri-ış saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **4113** sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **602** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

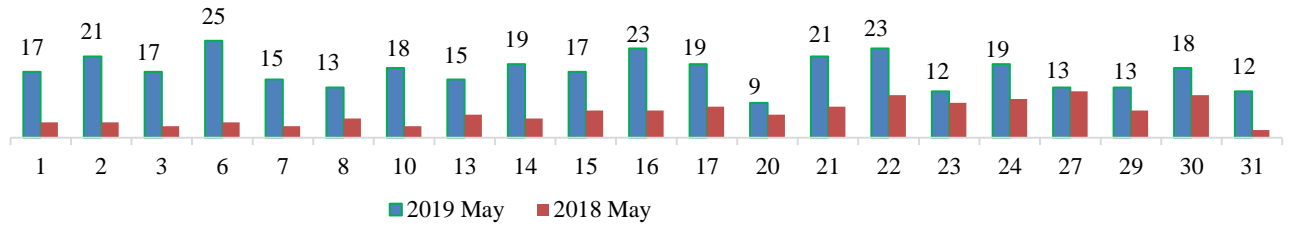


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin may ayı ərzində **1221** (2019-cu il üzrə **6268**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,8 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) çoxdur.

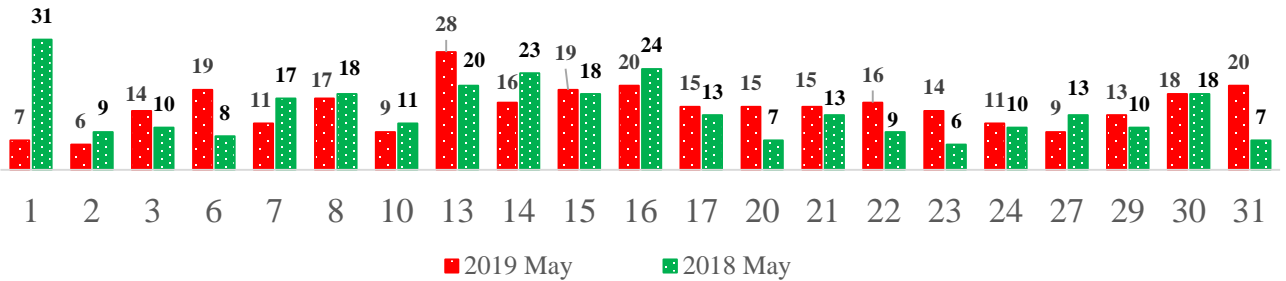
2019-cu ilin may ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **359** (2019-cu ildə **2458**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Vergi Məcəlləsinə edilmiş dəyişikliklər və məcburi dövlət sosial sığorta və işsizlikdən sığorta haqları ilə bağlı daxil olan müraciətlər səbəbindən “mürəkkəb sual” kateqoriyasında tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin may ayı ilə müqayisədə **2,7 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,7 dəfə**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin may ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **312** (2019-cu il üzrə **1578**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

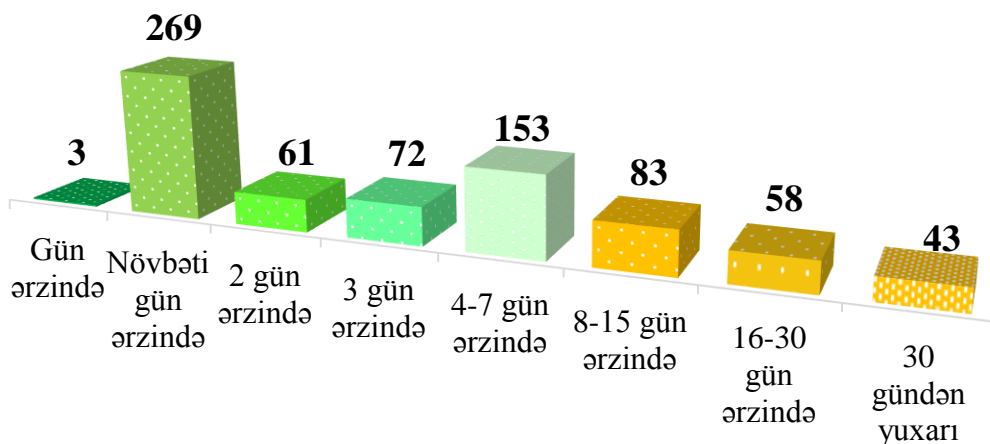
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-may ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4018 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2964-ü daxili resurslar hesabına, 524-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 370-i Vergi siyasəti departamentinə, 46-sı Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 86-sı İqtisadi təhlil departamentinə, 24-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət departamentinə, 2-i Hüquq departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin may ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **8,4 gün** (2019-cu il üzrə **7,3 gün**) olmuşdur.

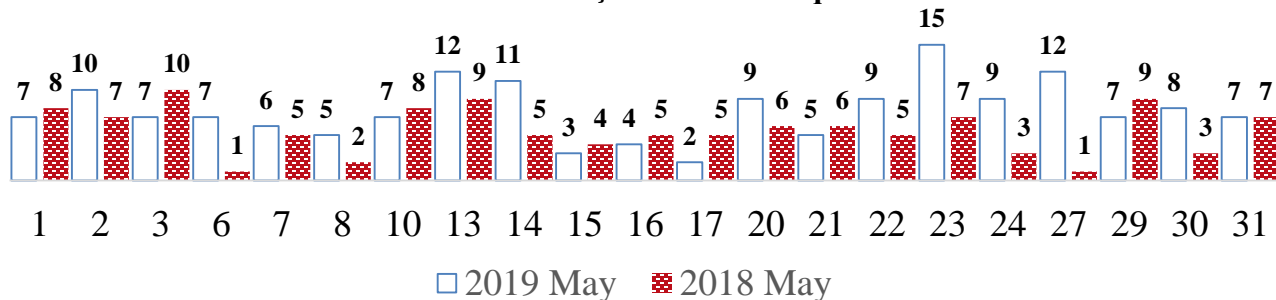
2019-cu ilin may ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin may ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **162** (2019-cu il üzrə **632**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **39,7%** (2019-cu il üzrə eyni) çoxdur.

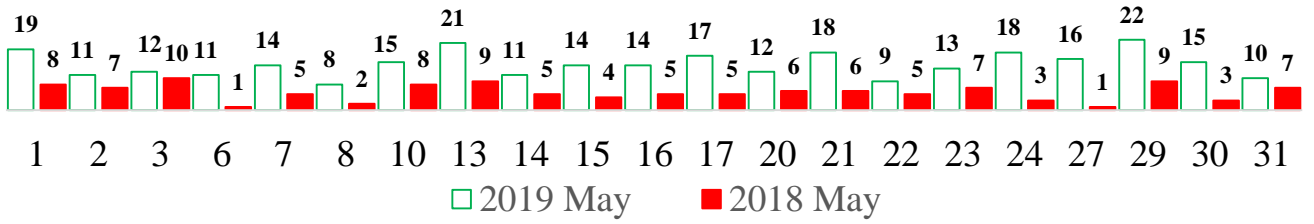
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında may ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **47** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin may ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **300** (2019-cu il üzrə **1310**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin may ayı ilə müqayisədə **3 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,5 dəfə**) çoxdur.

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



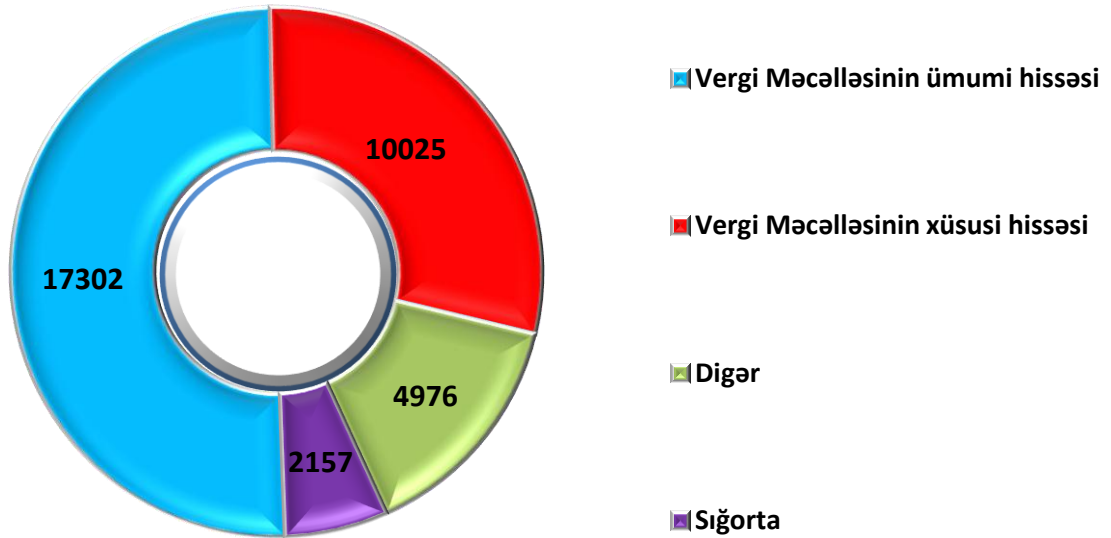
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 2 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin may ayı ərzində 6 (2019-cu il üzrə 43) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin may ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 14925 ədəd artaraq **34460** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

May ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)

■ Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)

■ Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)

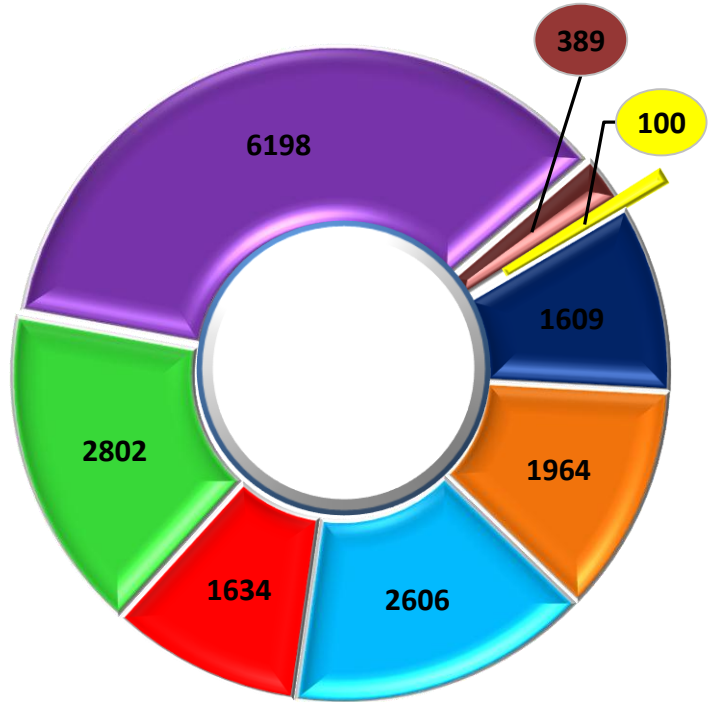
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

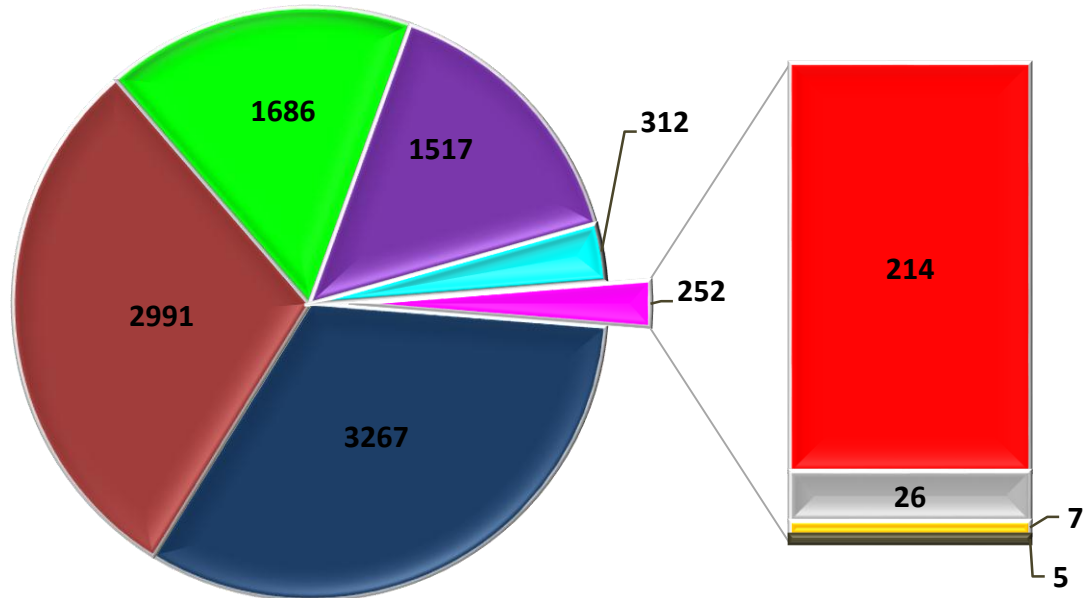
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar (VM-VII Fəsil)

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ ƏDV

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Torpaq vergisi

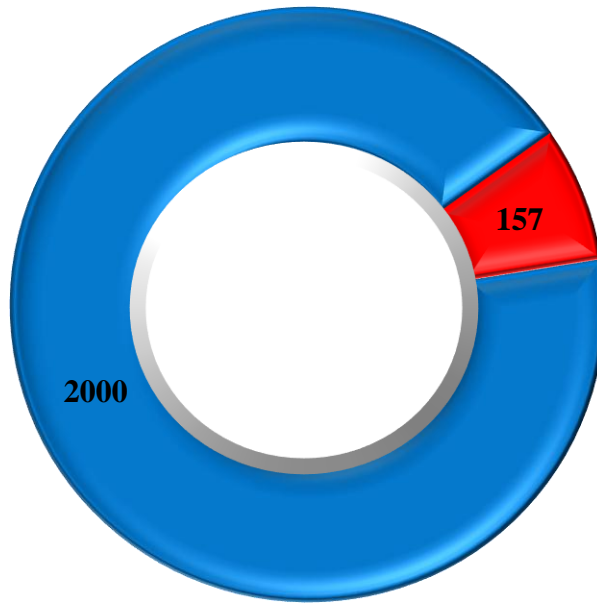
■ Əmlak vergisi

■ Aksiz

■ Mədən vergisi

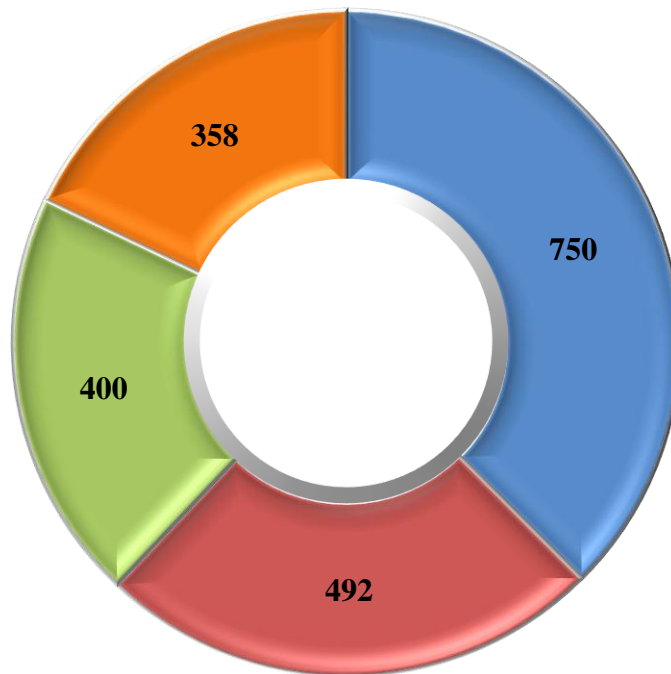
■ Yol vergisi

Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



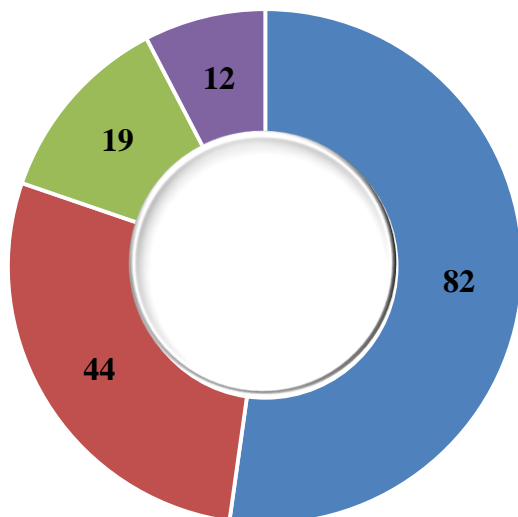
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



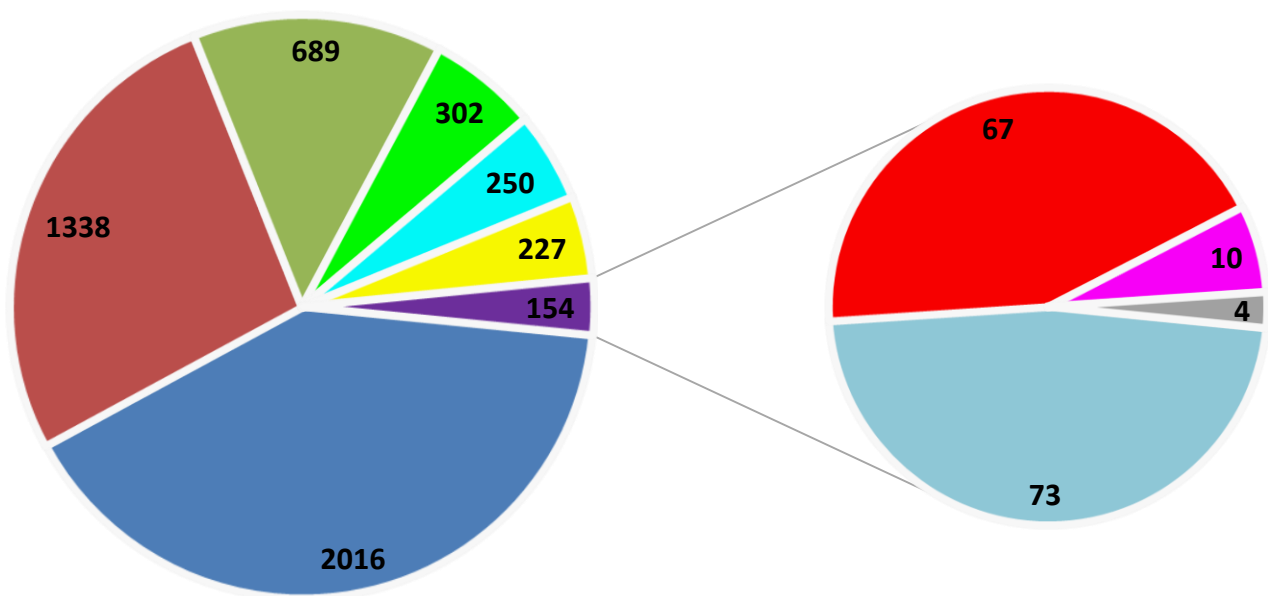
■ Ödənilməsi barədə ■ Hesablanması barədə ■ Bəyannamə barədə ■ Digər müraciət

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



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

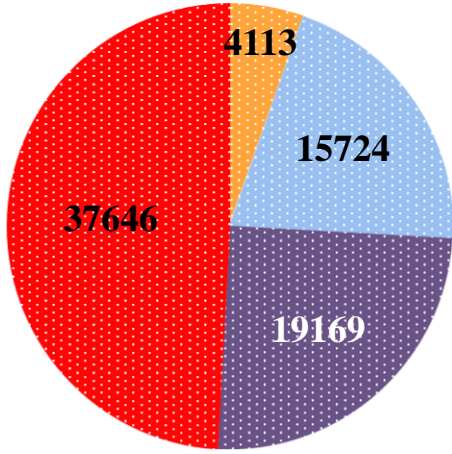
2019-cu ilin Yanvar-May aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	80682	36,74%
Şəxsi hesab vərəqəsi	11124	5,07%
Vergi nəzarəti	26179	11,92%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	7823	3,56%
Vergi orqanları	13339	6,07%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	328	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1442	0,66%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	13477	6,13%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	6970	3,17%
VM Xüsusi hissə	71065	32,36%
Gəlir vergisi	24819	11,30%
Bəyannamə barədə	8949	4,07%
Digər müraciət	2852	1,30%
Verginin hesablanması barədə	11294	5,14%
Verginin ödənilməsi barədə	1724	0,79%
Sadələşdirilmiş vergi	17169	7,82%
Bəyannamə barədə	5358	2,44%
Digər müraciət	5105	2,32%
Verginin hesablanması barədə	5424	2,47%
Verginin ödənilməsi barədə	1282	0,58%
ƏDV	15867	7,23%
Bəyannamə barədə	5989	2,73%
Digər müraciət	2582	1,18%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	163	0,07%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	3	0,00%
Qeydiyyat barədə	1445	0,66%
Verginin hesablanması barədə	4014	1,83%
Verginin ödənilməsi barədə	1671	0,76%
Mənfəət vergisi	10730	4,89%
Bəyannamə barədə	4159	1,89%
Digər müraciət	1436	0,65%
Verginin hesablanması barədə	4552	2,07%
Verginin ödənilməsi barədə	583	0,27%

Əmlak vergisi	1432	0,65%
Bəyannamə barədə	536	0,24%
Digər müraciət	147	0,07%
Verginin hesablanması barədə	625	0,28%
Verginin ödənilməsi barədə	124	0,06%
Torpaq vergisi	677	0,31%
Bəyannamə barədə	234	0,11%
Digər müraciət	89	0,04%
Verginin hesablanması barədə	272	0,12%
Verginin ödənilməsi barədə	82	0,04%
Aksiz	151	0,07%
Bəyannamə barədə	11	0,01%
Digər müraciət	60	0,03%
Verginin hesablanması barədə	76	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	4	0,002%
Yol vergisi	41	0,02%
Bəyannamə barədə	6	0,003%
Digər müraciət	13	0,01%
Verginin hesablanması barədə	17	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,002%
Mədən vergisi	25	0,01%
Bəyannamə barədə	9	0,004%
Digər müraciət	4	0,002%
Verginin hesablanması barədə	8	0,004%
Verginin ödənilməsi barədə	4	0,002%
Sığorta	39096	17,80%
İşsizlikdən sığorta	3371	1,54%
Sosial sığorta	35725	16,27%
Digər	28618	13,03%
Arayışlar	3177	1,45%
Asan doc	301	0,14%
Elektron imza ilə bağlı	10112	4,60%
Əmək müqaviləsi	55	0,03%
İnternet səhifələri	8884	4,05%
İnternet sualı	60	0,03%
İşə qəbul	647	0,29%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1231	0,56%
Mesajlar	1795	0,82%
Proqram təminatı	2342	1,07%
Rəqəmsal ID kartı ilə bağlı	14	0,01%

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-may ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 76652 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

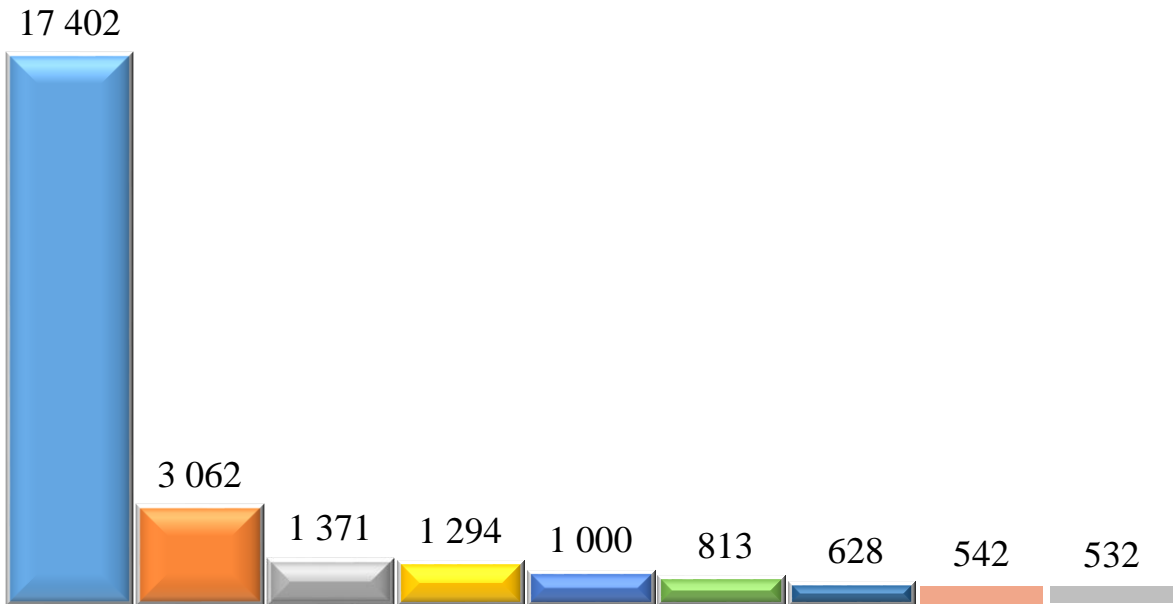
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 may	2018 may
Vergi borcları barədə	3156	2153
Vergi növləri barədə	2067	1218
Zəng sifarişi	604	399

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin may ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **36723** (2019-cu il üzrə 430801) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **36723** SMS-dən **19315-si (52,6%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin may ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **27287** (2019-cu il üzrə 169950) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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