



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin Noyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **47035** (2019-cu il üzrə **623981**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **26715** (2019-cu il üzrə **452461**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **20220** (2019-cu il üzrə **354290**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1336** (2019-cu il üzrə **2020**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1011** (2019-cu il üzrə **1582**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 27 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 19 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 10 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 32 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **23744** (2019-cu il üzrə **407749**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **986** (2019-cu il üzrə **14636**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,12 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,10 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,21** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1676** (2019-cu il üzrə **29589**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2922** (2019-cu il üzrə **39869**), zəng sifariş etmək üçün **547** (2019-cu il üzrə **8479**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **185351** (2019-cu il üzrə **2235215**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **27452** (2019-cu il üzrə **1090767**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **53255** (2019-cu il üzrə **332463**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **104644** (2019-cu il üzrə **811985**)

Noyabr ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	təstatik 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			
		24,90%	6653	26715		Min 80%	
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		75,69%	20220	26715		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}			
		35,52%	2230	6278			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		57,35%	39	68			
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}	
		100%	2230	2977	1071	6278	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	39	3	26	68	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			
		23,50%	6278	26715		Max 5%	
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		24,31%	6495	26715			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

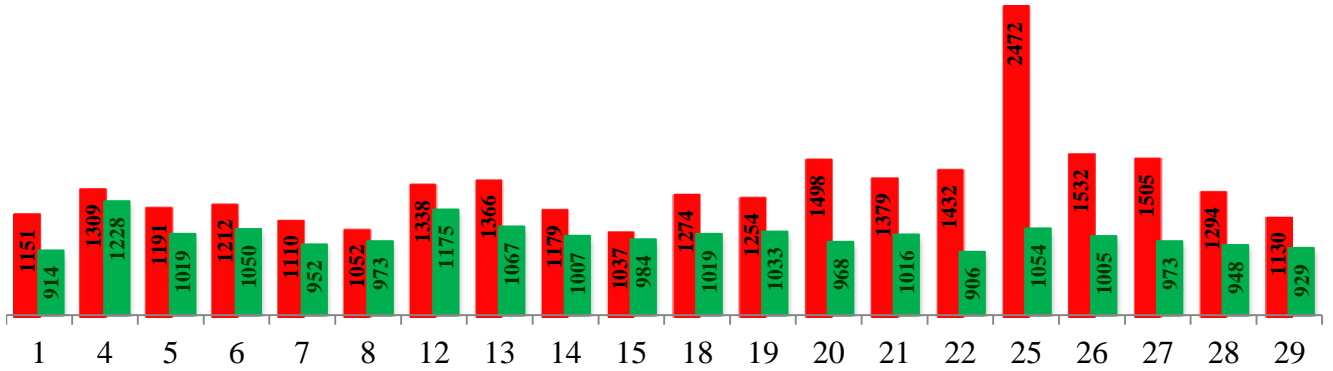
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:02:27	1091:30:35	26715	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:02:23	805:55:42	20220	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:02:38	285:34:53	6495	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:05:10	1742:16:44	20220	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		5,70	3068	538	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	17,12	8270	483	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1021	1021	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,88%	986	20220	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	39,25%	387	986	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	12,27%	121	986	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	18,36%	181	986	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	25,96%	256	986	
8.7.5.	Digər	3,96%	39	986	
8.7.6.	Anonim	0,2%	2	986	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	85,69%	461	538	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	10,04%	54	538	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	4,27%	23	538	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	2,60%	14	538	
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	0,93%	5	538	
8.8.3.3	<i>BVVMBİ</i>	0,19%	1	538	
8.8.3.4	<i>DQUNBİ</i>	0,19%	1	538	
8.8.3.5	<i>HBI</i>	0,19%	1	538	
8.8.3.6	<i>MKI</i>	0,19%	1	538	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,12%	22748	25815	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		90,46% 98,10%	6324	6991	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		86,21%	14224	16500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		85%	140	165	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		82,33%	-17,76%	1742:16:44	2116:17:58
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,74%	0:28:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	15%	54	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2019-cu ilin noyabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **26715** zəng daxil olmuş, onlardan **20220** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

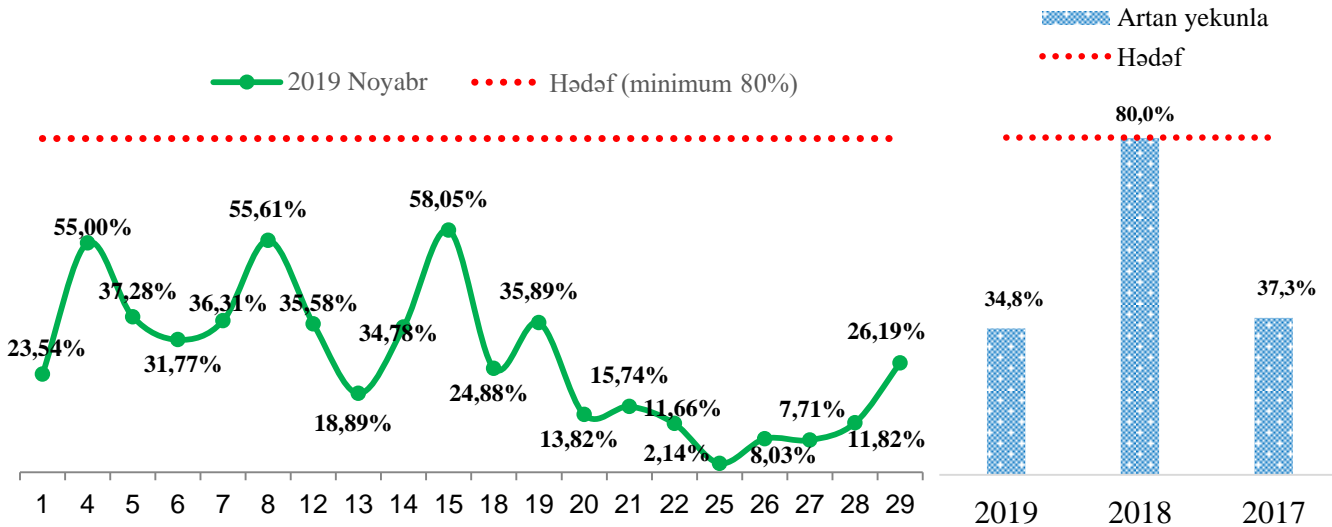
■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

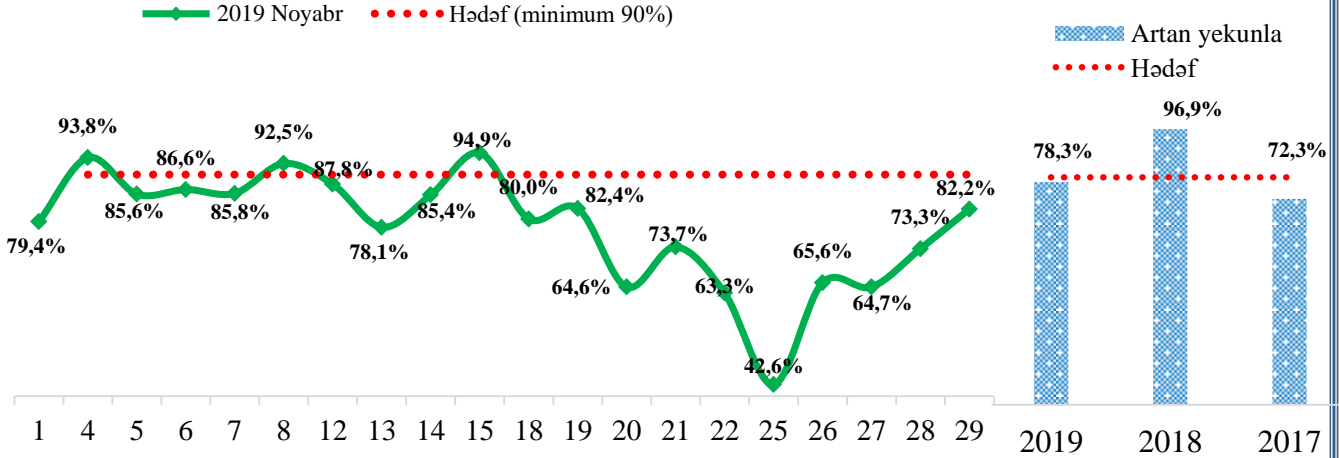
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin noyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 24,90% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

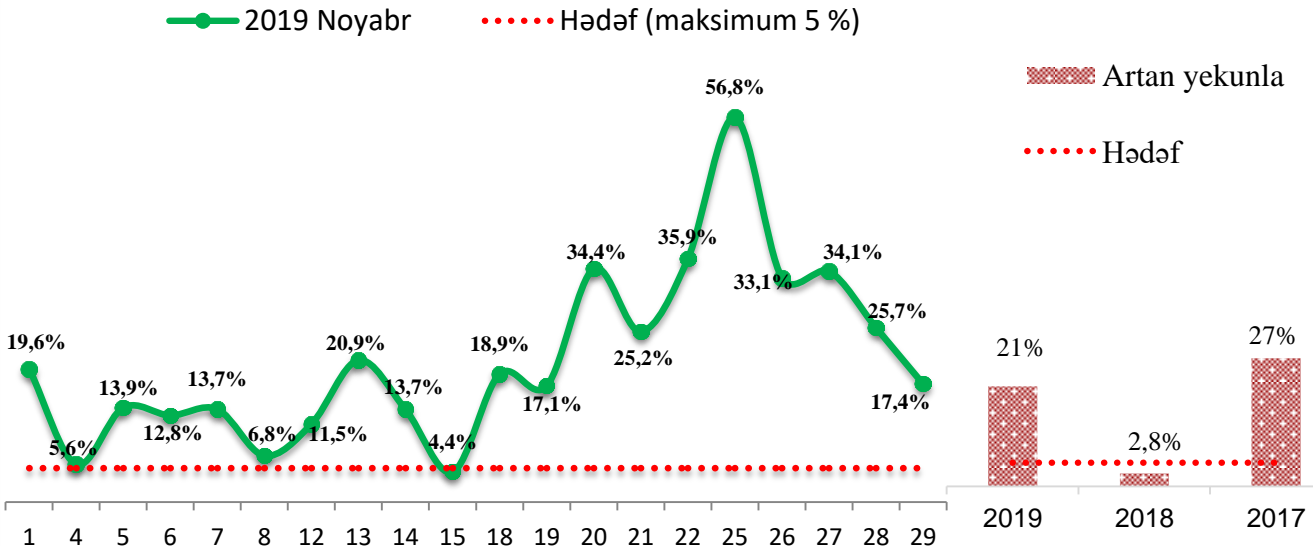
2019-cu ilin noyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 75,69% olmuşdur.



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. Noyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **49** olmuşdur.

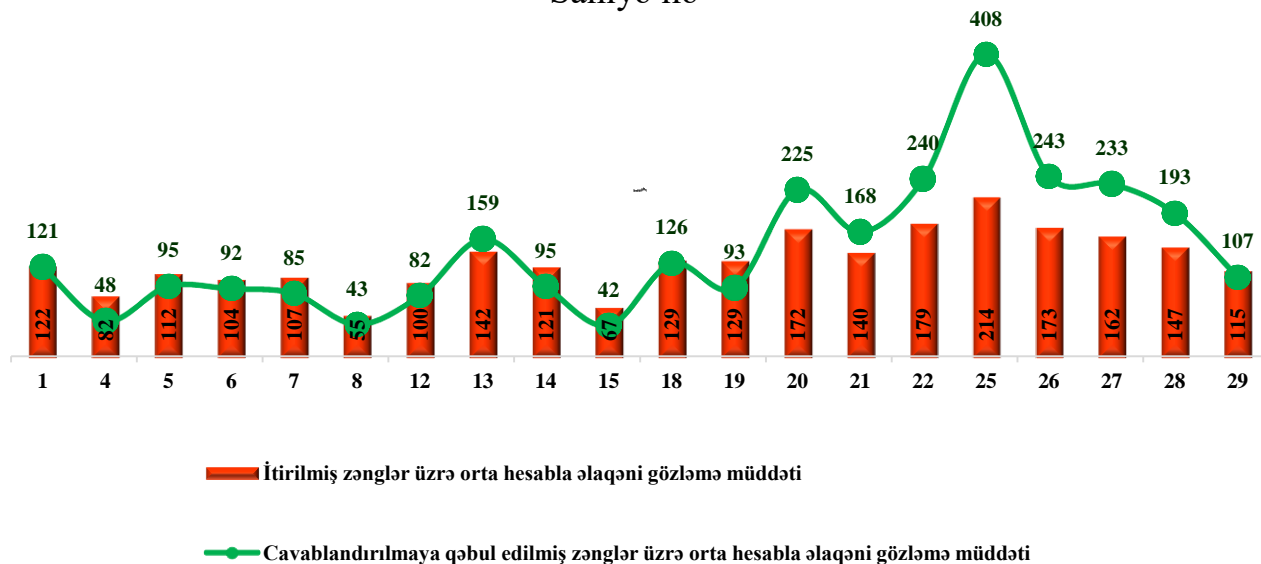
2019-cu ilin noyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 23,50 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

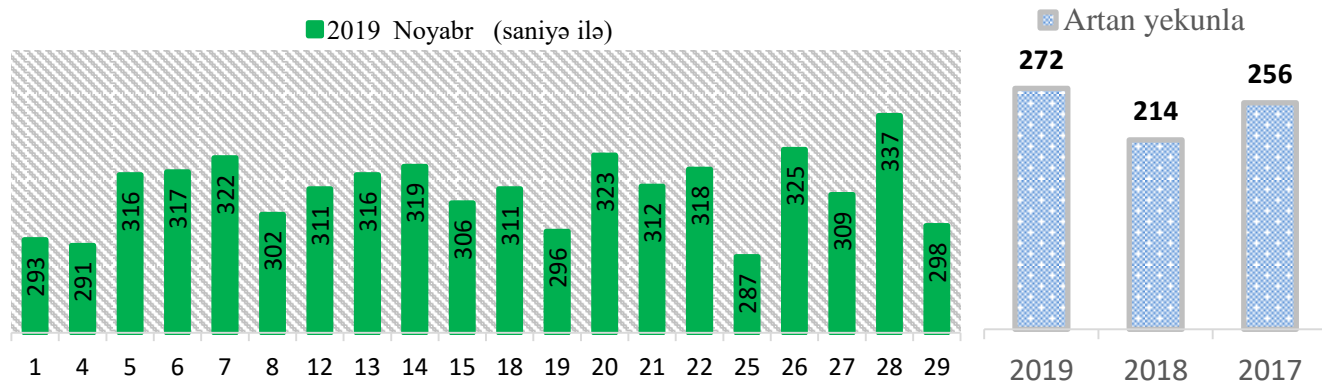
2019-cu ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 23 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 38 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



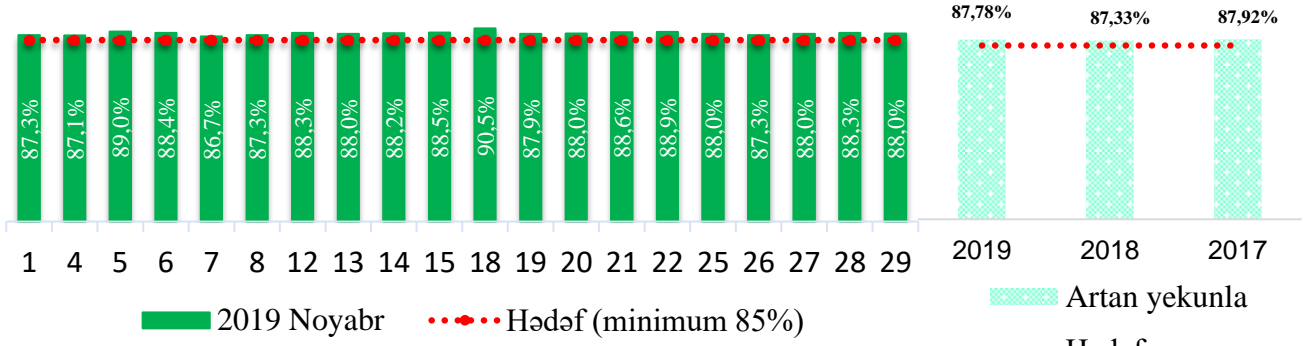
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin noyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 10 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 5,7 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

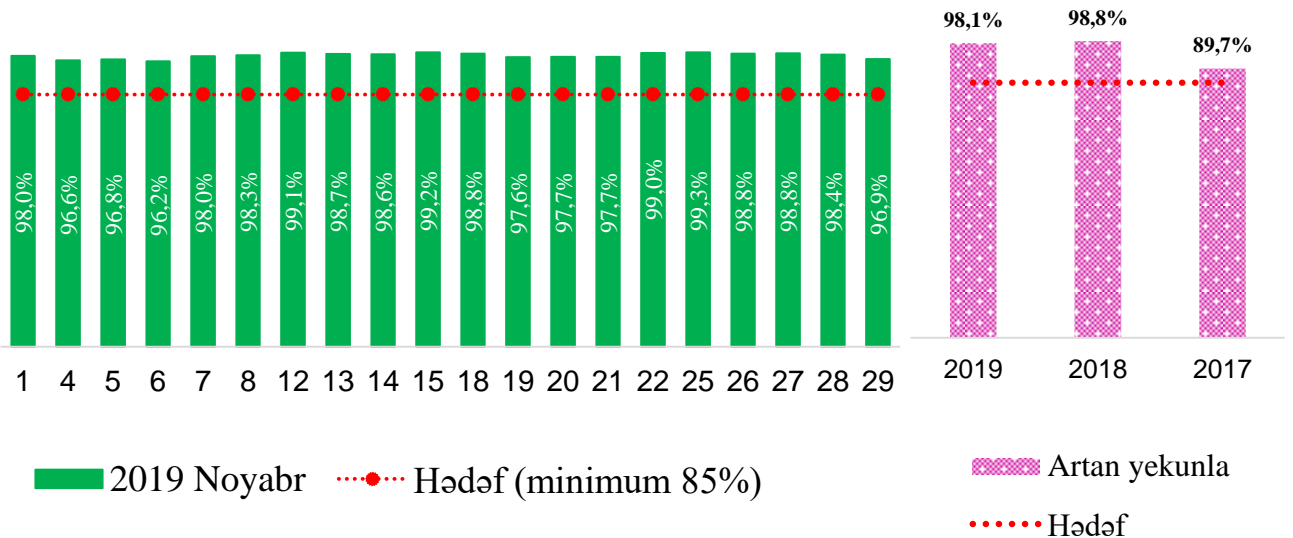
2019-cu ilin noyabr ayı üzrə bu göstərici 88,12% olmuşdur.



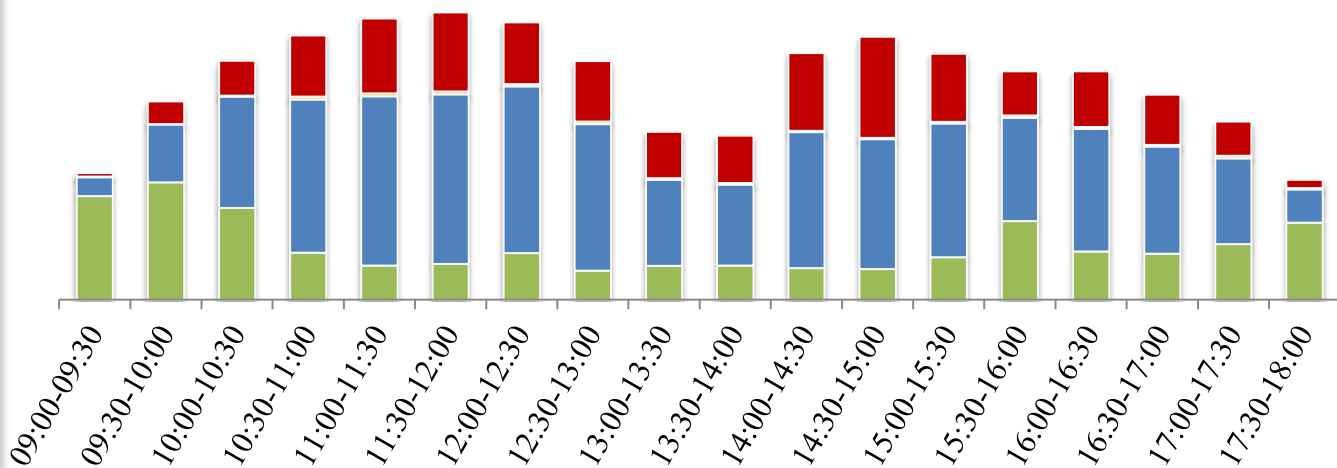
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 20189-na sorğu göndərilmiş və 6991 zəng (34,63%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 667-si (9,54%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 534-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 133 zəng üzrə müvafiq işlər aparılmışdır.

2019-cu ilin noyabr ayı üzrə bu göstərici 98,10% olmuşdur.



Noyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



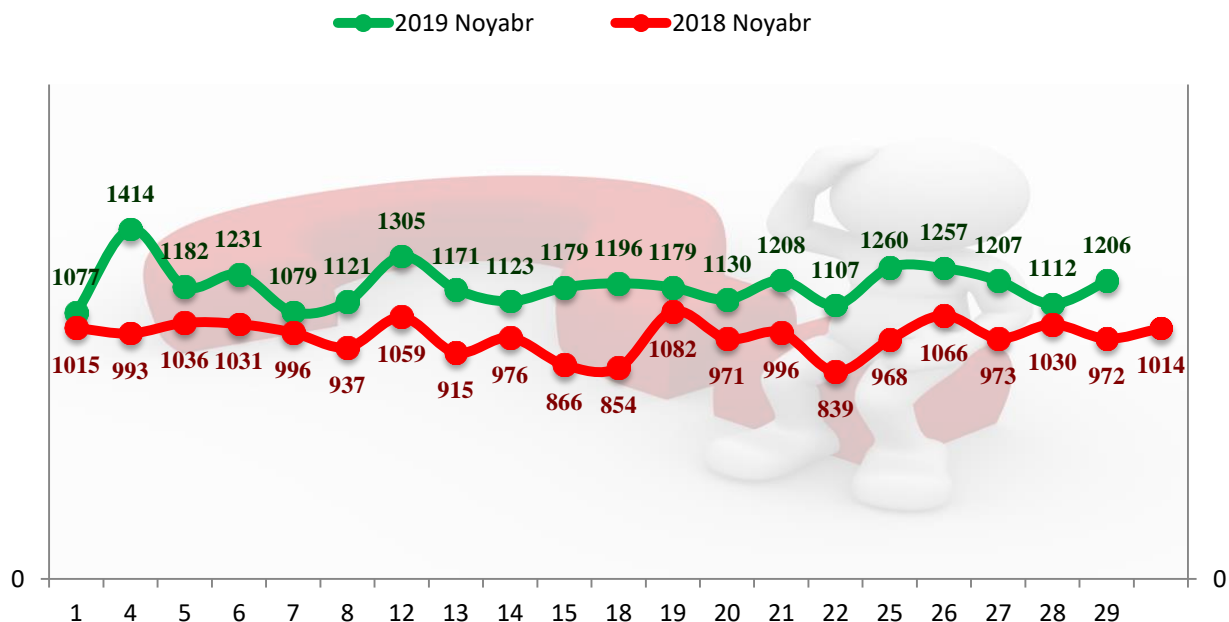
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Noyabr ayı faizlə	Noyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	62,46	16687
Mobil telefonlardan	36,09	9640
Respublikanın digər regionlarından	1,45	388

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin noyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **23744** (2019-cu il üzrə **407749**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Noyabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **15,32%** (2019-cu il üzrə **59,37%**) çoxdur.

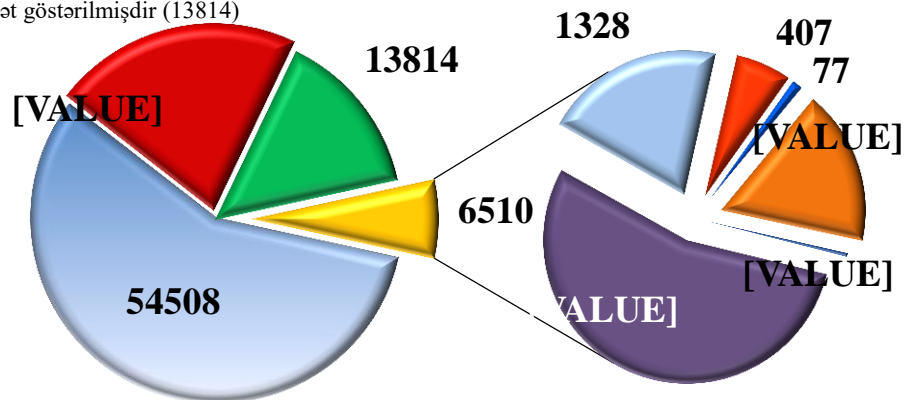


Noyabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **97,73%-i** (2019-cu il üzrə **97,8%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,27%-i** (2019-cu il üzrə **2,2%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-noyabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 95464 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

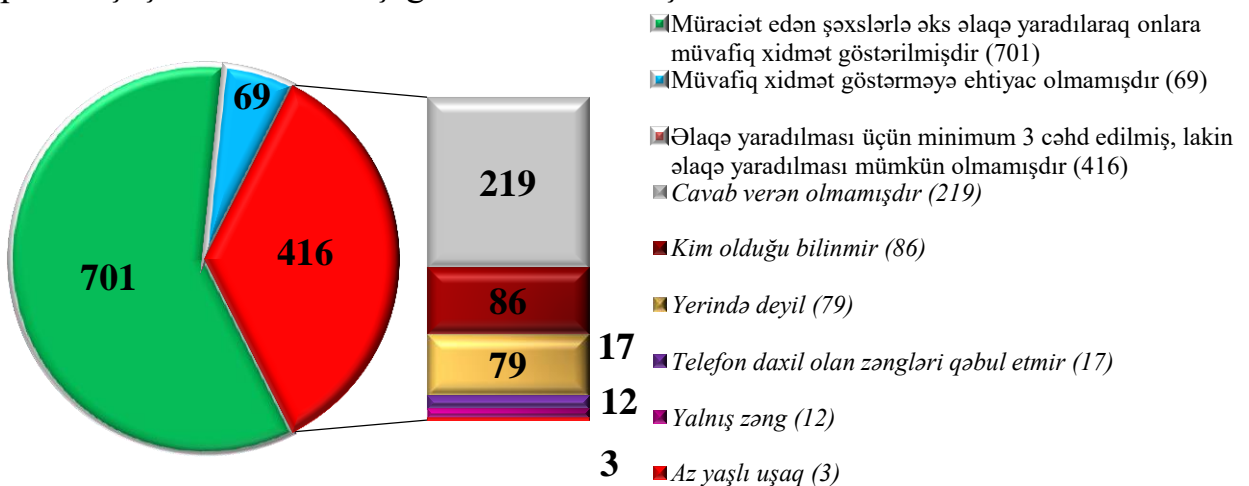
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (54508)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (13814)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (6510)
- Az yaşlı (26)
- Cavab verən olmamışdır (3536)
- Kim olduğu bilinmir (1328)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (407)
- Yanlış zəng (77)
- Yerində deyil (1136)



Noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 6278 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 2977-si gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 2230-u ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 1071-i ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-noyabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 7630 sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 1186 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



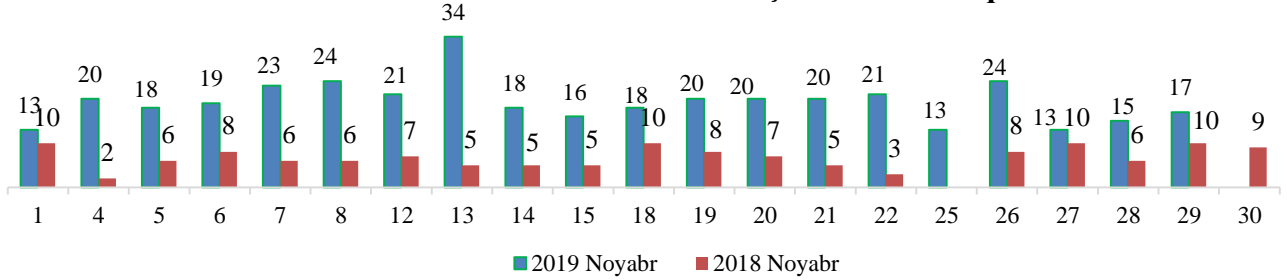
Noyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş 68 zəng sifarişindən 39-u ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 3-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 26-sı ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin noyabr ayı ərzində **986** (2019-cu il üzrə 14636) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,58 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 1,95 dəfə) çoxdur.

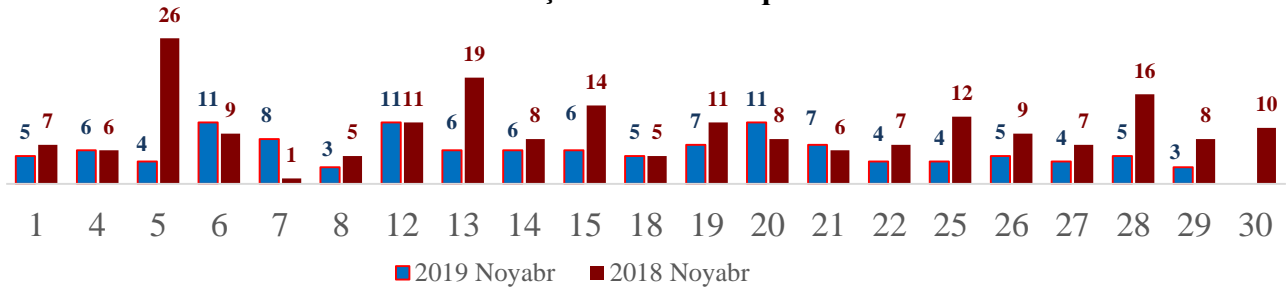
2019-cu ilin noyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **387** (2019-cu ildə **5165**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin noyabr ayı ilə müqayisədə **2,85 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,49 dəfə) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin noyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **121** (2019-cu il üzrə **3791**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

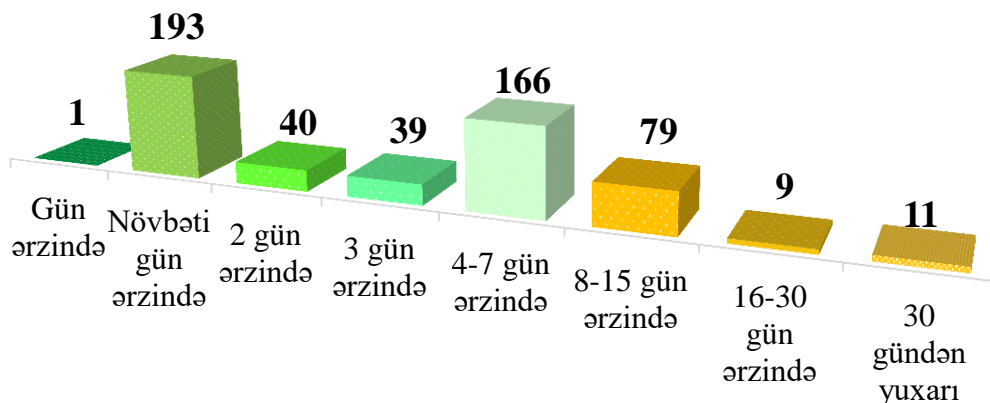
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-noyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 8973 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 6960-ı daxili resurslar hesabına, 1273-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 414-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 159-u Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 125-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 32-si Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 5-i Hüquq baş idarəsinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət baş idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Media və kommunikasiya idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **5,7 gün** (2019-cu il üzrə **5,82 gün**) olmuşdur.

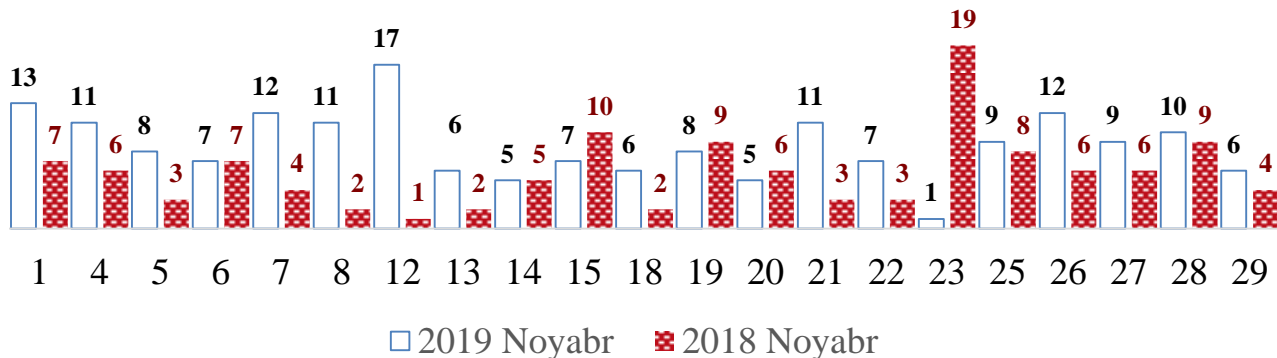
2019-cu ilin noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin noyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **181** (2019-cu il üzrə **1921**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,5 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,2 dəfə**) çoxdur.

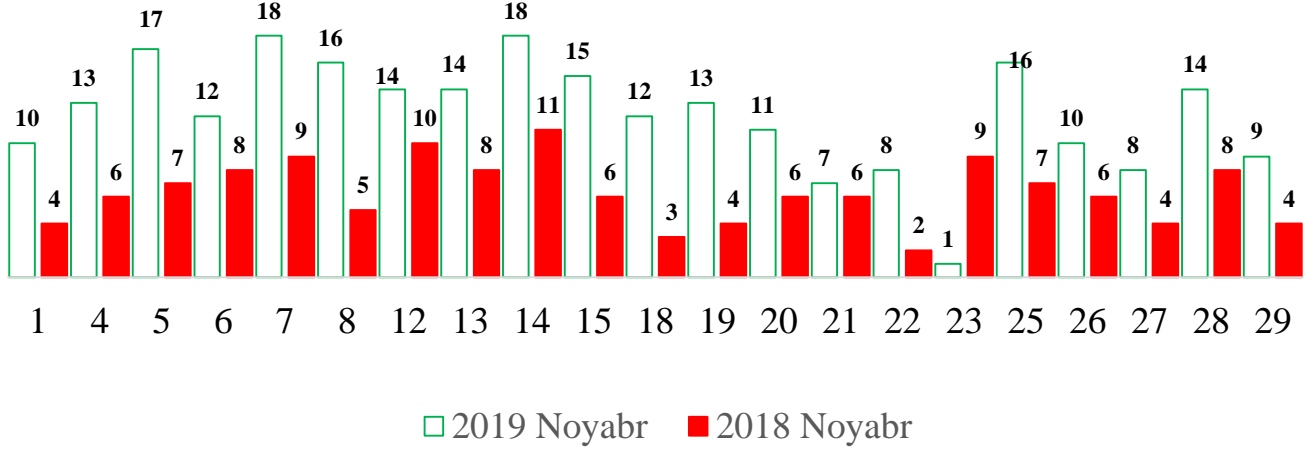
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında noyabr ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **117** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin noyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **256** (2019-cu il üzrə **3066**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,93 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **2,72 dəfə**) çoxdur.

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



□ 2019 Noyabr ■ 2018 Noyabr

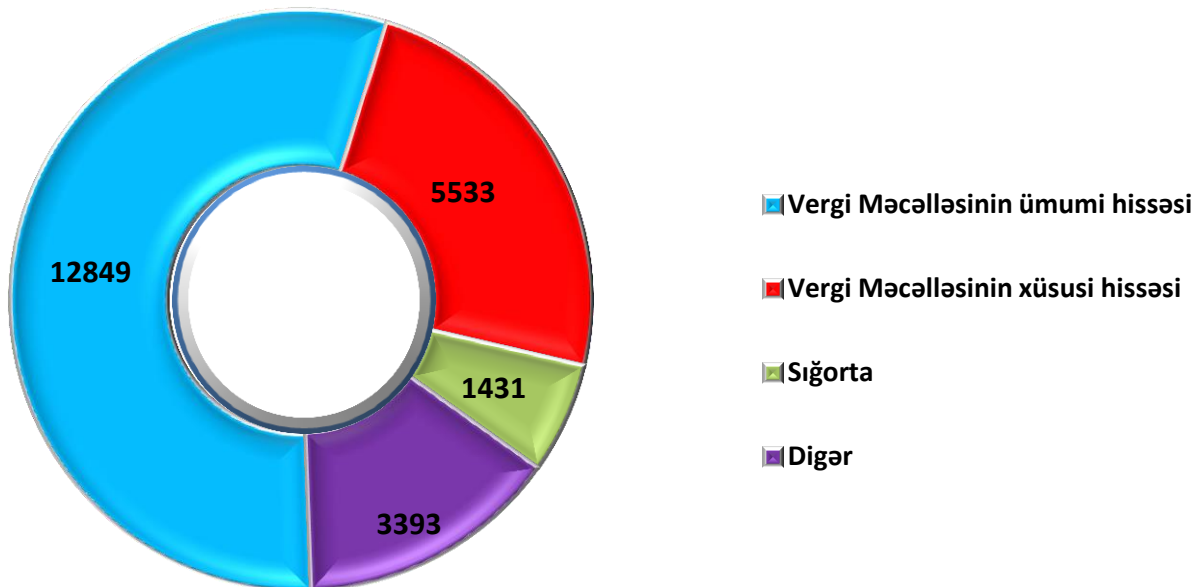
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 6 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin noyabr ayı ərzində 10 (2019-cu il üzrə 118) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin noyabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **23206** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Noyabr 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)

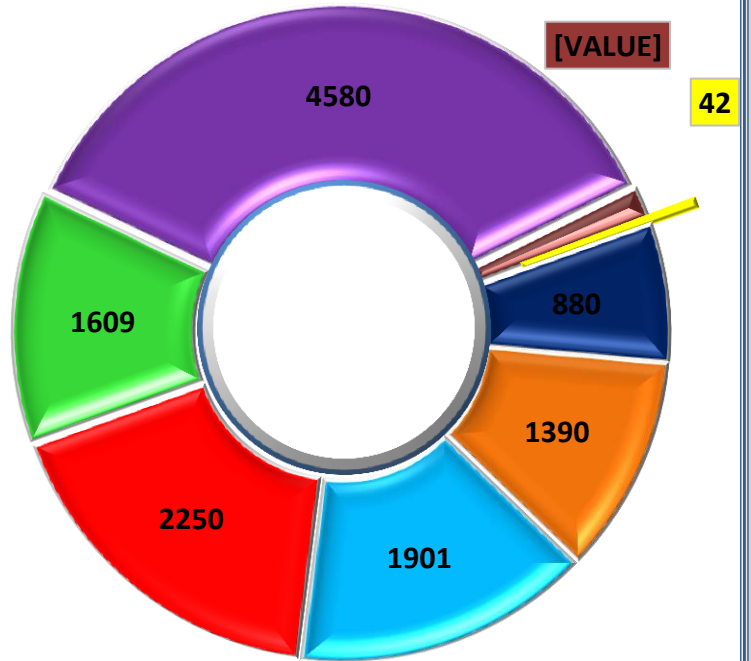
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

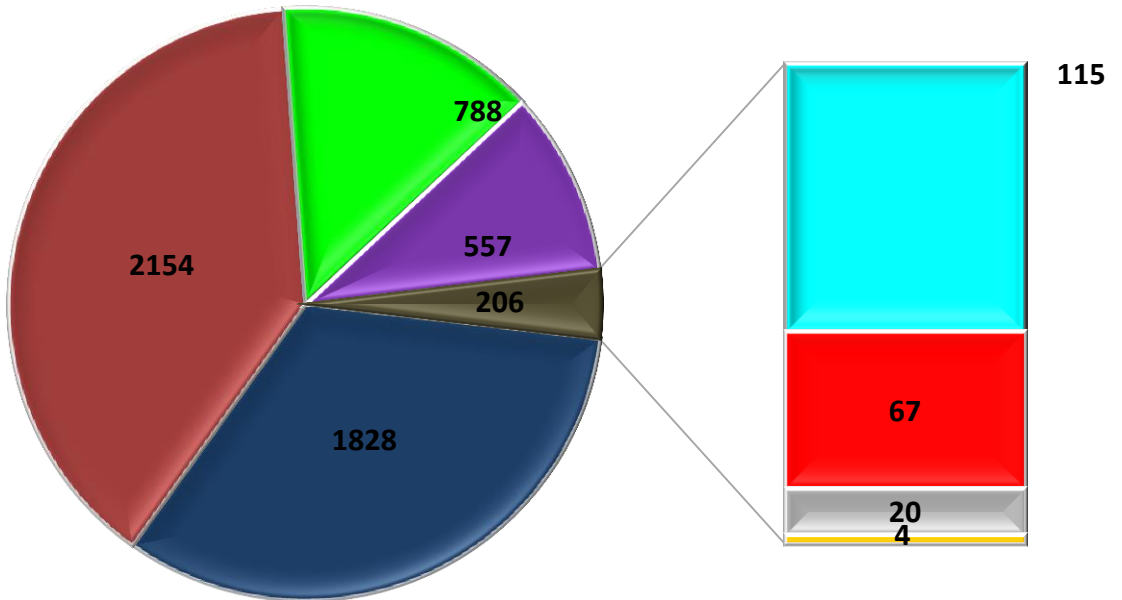
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

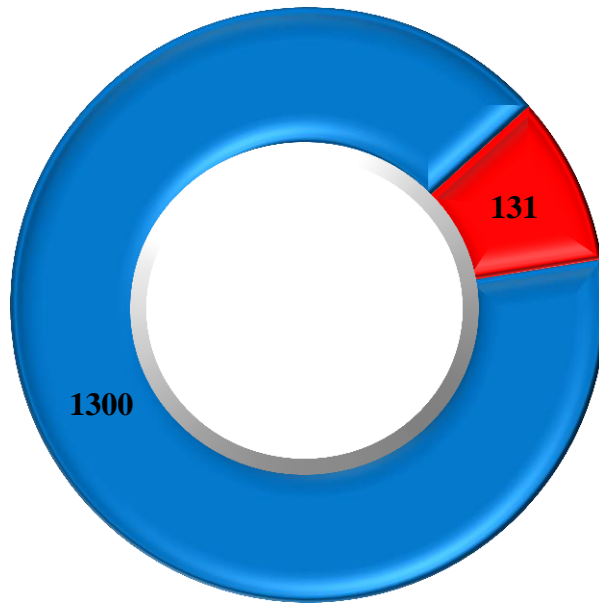
■ Əmlak vergisi

■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

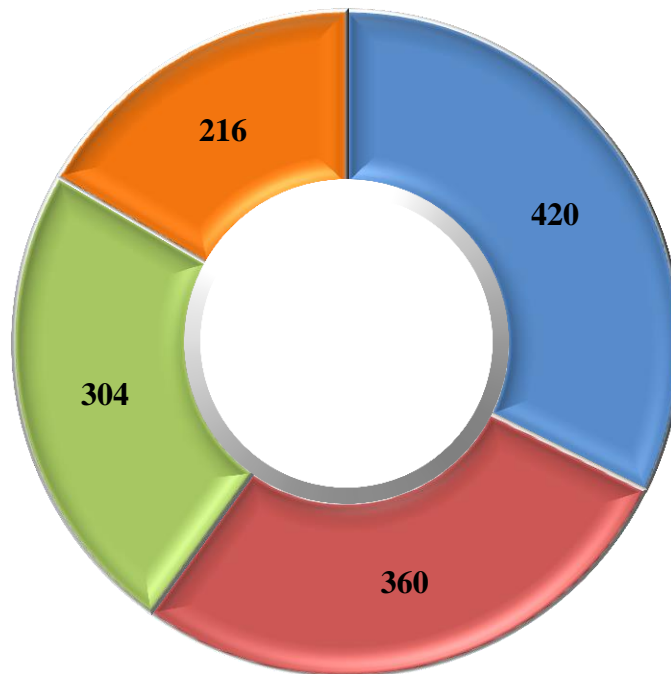
■ Yol vergisi

Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



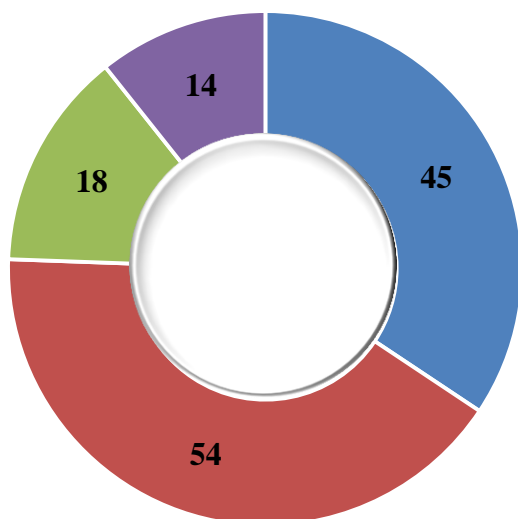
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



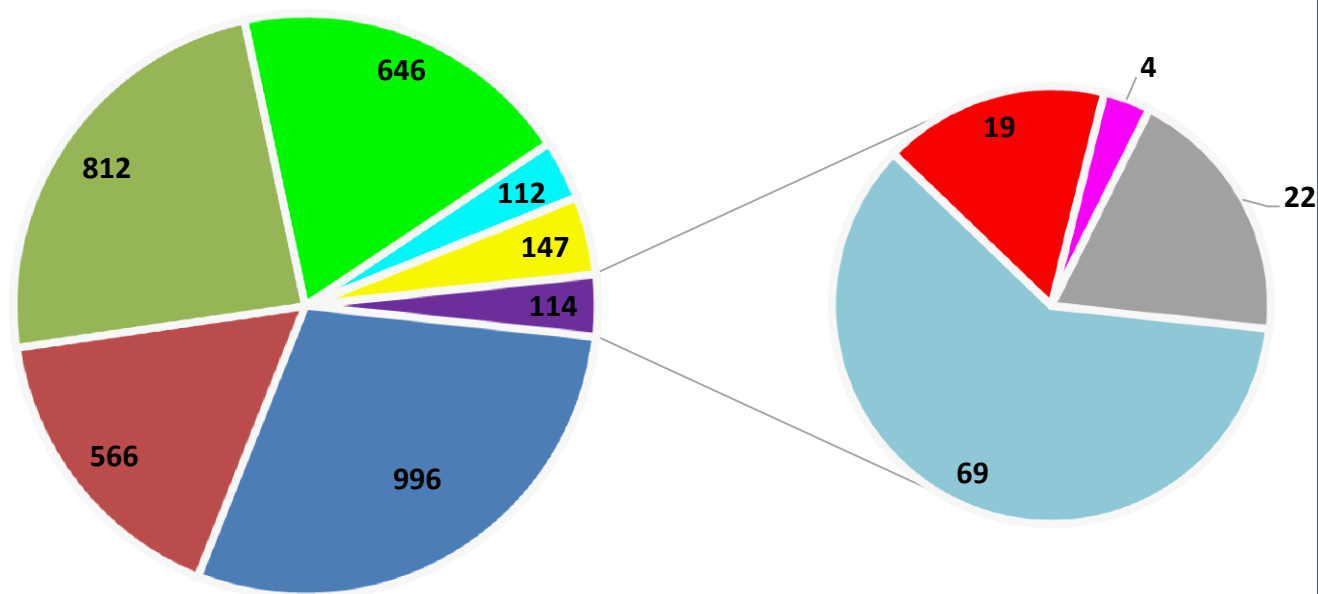
■ Bəyannamə barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Hesablanması barədə ■ Digər müraciət

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



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

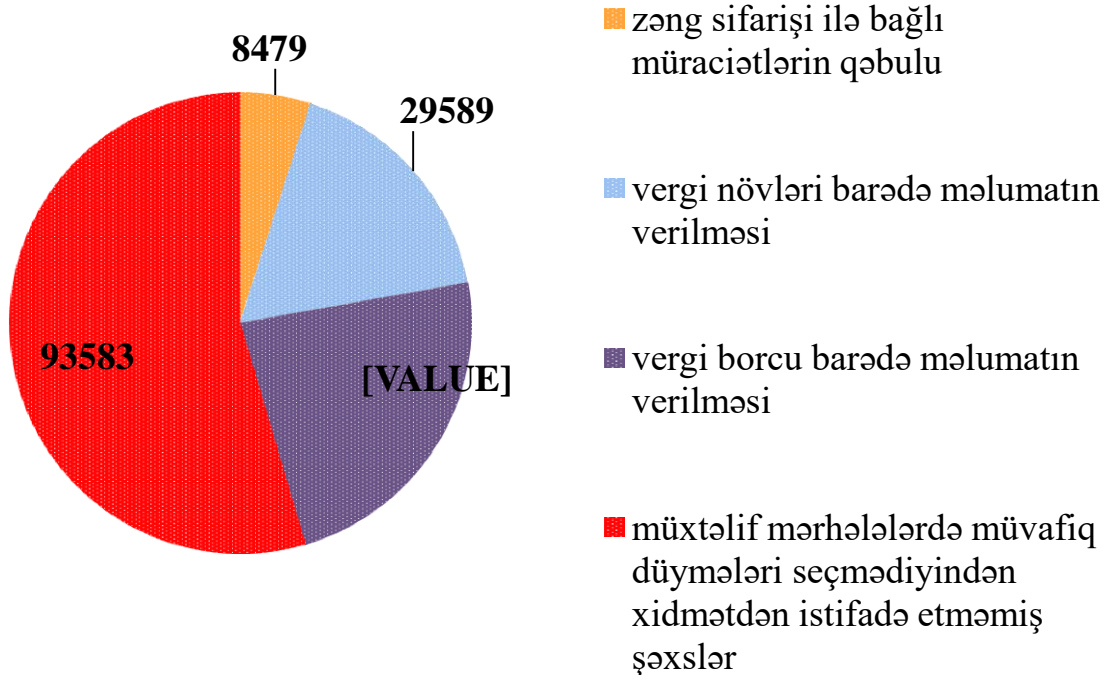
2019-cu ilin Yanvar - Noyabr aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	165738	41,52%
Şəxsi hesab vərəqəsi	21926	5,50%
Vergi nəzarəti	55850	14,01%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	20139	5,05%
Vergi orqanları	25391	6,37%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	719	0,18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	3137	0,79%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	25689	6,40%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	12887	3,23%
VM Xüsusi hissəsi	118096	29,61%
Sadələşdirilmiş vergi	25096	6,29%
Bəyannamə barədə	8040	2,02%
Digər müraciət	7173	1,80%
Verginin hesablanması barədə	7807	1,96%
Verginin ödənilməsi barədə	2076	0,52%
Gəlir vergisi	42556	10,67%
Bəyannamə barədə	15814	3,97%
Digər müraciət	4887	1,23%
Verginin hesablanması barədə	18664	4,68%
Verginin ödənilməsi barədə	3191	0,80%
ƏDV	29529	7,40%
Bəyannamə barədə	10021	2,51%
Digər müraciət	5525	1,39%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	216	0,05%
Qeydiyyat barədə	2530	0,63%
Verginin hesablanması barədə	7931	1,99%
Verginin ödənilməsi barədə	3296	0,83%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	10	0,00%
Mənfəət vergisi	17205	4,31%
Bəyannamə barədə	6345	1,59%
Digər müraciət	2275	0,57%
Verginin hesablanması barədə	7575	1,90%
Verginin ödənilməsi barədə	1010	0,25%

Əmlak vergisi	2109	0,53%
Bəyannamə barədə	633	0,16%
Digər müraciət	268	0,07%
Verginin hesablanması barədə	1001	0,25%
Verginin ödənilməsi barədə	207	0,05%
Torpaq vergisi	1197	0,30%
Bəyannamə barədə	323	0,08%
Digər müraciət	183	0,05%
Verginin hesablanması barədə	515	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	176	0,04%
Yol vergisi	87	0,02%
Bəyannamə barədə	9	0,002%
Digər müraciət	37	0,01%
Verginin hesablanması barədə	35	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Aksiz	266	0,07%
Bəyannamə barədə	27	0,01%
Digər müraciət	111	0,03%
Verginin hesablanması barədə	120	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,002%
Mədən vergisi	51	0,01%
Bəyannamə barədə	14	0,004%
Digər müraciət	16	0,004%
Verginin hesablanması barədə	14	0,004%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,002%
Digər	57679	14,46%
Arayışlar	6908	1,73%
Asan doc	846	0,21%
Elektron imza ilə bağlı	18360	4,60%
Əmək müqaviləsi	63	0,02%
İnternet səhifələri	15569	3,90%
İşə qəbul	1096	0,27%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2664	0,67%
İnternet sualı	90	0,02%
Məsajlar	8311	2,08%
Rusdilli zənglərlə bağlı	148	0,04%
Program təminatı	3610	0,91%
Sığorta	57263	14,36%
Sosial sığorta	51223	12,85%
Bəyannamə barədə	25158	6,31%
Hesablanması barədə	6790	1,70%
Ödənilməsi barədə	13017	3,26%
Digər müraciət	6258	1,57%
İsizlikdən sığorta	4785	1,20%
Bəyannamə barədə	2255	0,57%
Hesablanması barədə	471	0,12%
Ödənilməsi barədə	1558	0,39%
Digər müraciət	501	0,13%

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-noyabr ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 171520 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



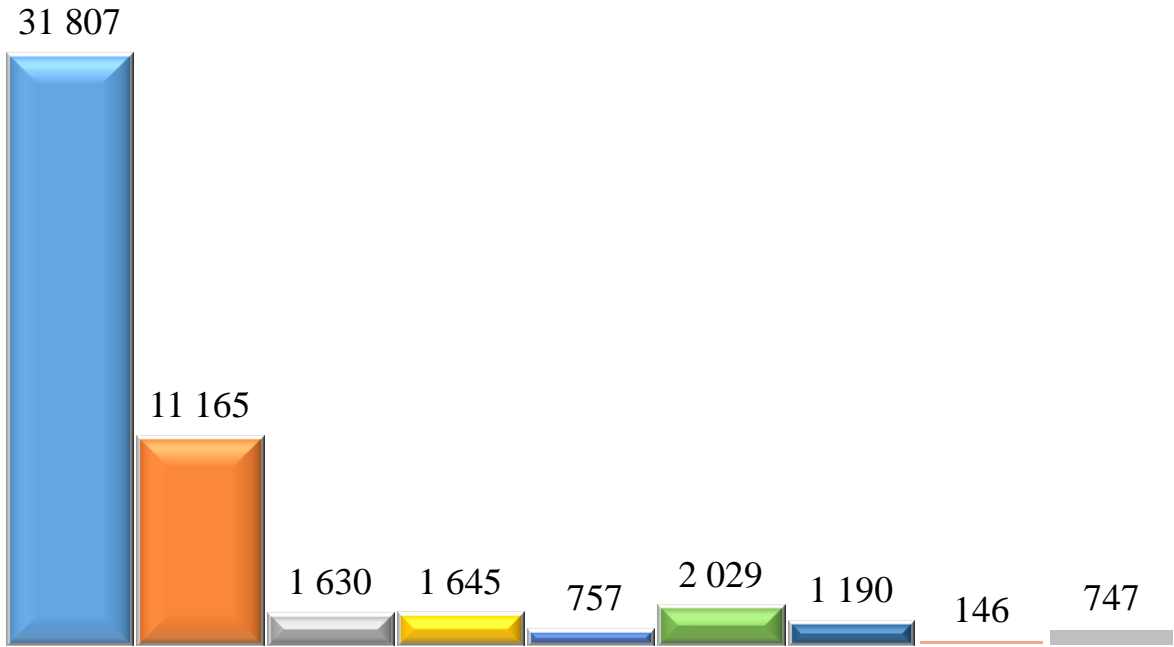
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 noyabr	2018 noyabr
Vergi borcları barədə	2922	2005
Vergi növləri barədə	1676	1120
Zəng sifarişi	547	367

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin noyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **27452** (2019-cu il üzrə 1090767) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **27452** SMS-dən **17664 -ü (64,35%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin noyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **53255** (2019-cu il üzrə **332463**) 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
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda