



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2020-ci ilin Aprel ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

## ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2020-Cİ İLİN APREL AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **232603** (2020-ci il üzrə **435630**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **125466** (2020-ci il üzrə **253036**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **56873** (2020-ci il üzrə **147310**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **5703** (2020-ci il üzrə **3329**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2585** (2020-ci il üzrə **1938**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **11 dəqiqə 32 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **4 dəqiqə 24 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 57 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **71129** (2020-ci il üzrə **181756**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **2381** (2020-ci il üzrə **6729**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **86,45 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **94,28 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **81,71 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **30515** (2020-ci il üzrə **38452**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **14043** (2020-ci il üzrə **24164**), zəng sifariş etmək üçün **13391** (2020-ci il üzrə **16145**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **207426** (2020-ci il üzrə **1006277**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **69973** (2020-ci il üzrə **542431**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **39334** (2020-ci il üzrə **148684**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **98119** (2020-ci il üzrə **315162**)

## 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		Min 80%
		3,7%	4636		125466		
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q		D		Min 90%
		45,33%	56873		125466		
8.2.	<i>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</i>						
8.2.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə		B <sub>10saniyə</sub>		
		3,67%	2467		67287		
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə		S		
		51,71%	1737		3359		
8.9	<i>Əks əlaqə səviyyəsi</i>						
8.9.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B <sub>10saniyə</sub>	Min 90%
		35,17%	2467	20144	1053	67287	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	1737	776	846	3359	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B		D		Max 5%
		53,63%	67287		125466		
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B		D		
		54,67%	68593		125466		

**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

		<b>Gümumi</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	
8.4.	Ümumilikdə	00:08:20	17441:54:55	125466	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> cavablandırılmış 00:11:32	<b>M</b> 10937:17:04	<b>C</b> 56873	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> itirilmiş 00:05:41	<b>M</b> 6504:37:51	<b>B</b> 68593	
8.5.	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b> 00:04:24	<b>M</b> 4167:41:57	<b>S</b> 56873	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b> <b>2,94</b>	<b>M</b> 3285	<b>S</b> 1119	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>18,77</b>	10210	544	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b> <b>100%</b>	<b>N</b> 1663	<b>Q</b> 1663	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b> <b>4,19%</b>	<b>M</b> 2381	<b>Q</b> 56873	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>37%</b>	881	2381	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>10,75%</b>	256	2381	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>2,86%</b>	68	2381	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>25,66%</b>	611	2381	
8.7.5.	Xüsusi karantin rejimində məlumatlarının icazə.gov.az portalına ötürülməsi ilə bağlı	<b>19,19%</b>	457	2381	
8.7.6.	Digər	<b>4,5%</b>	108	2381	

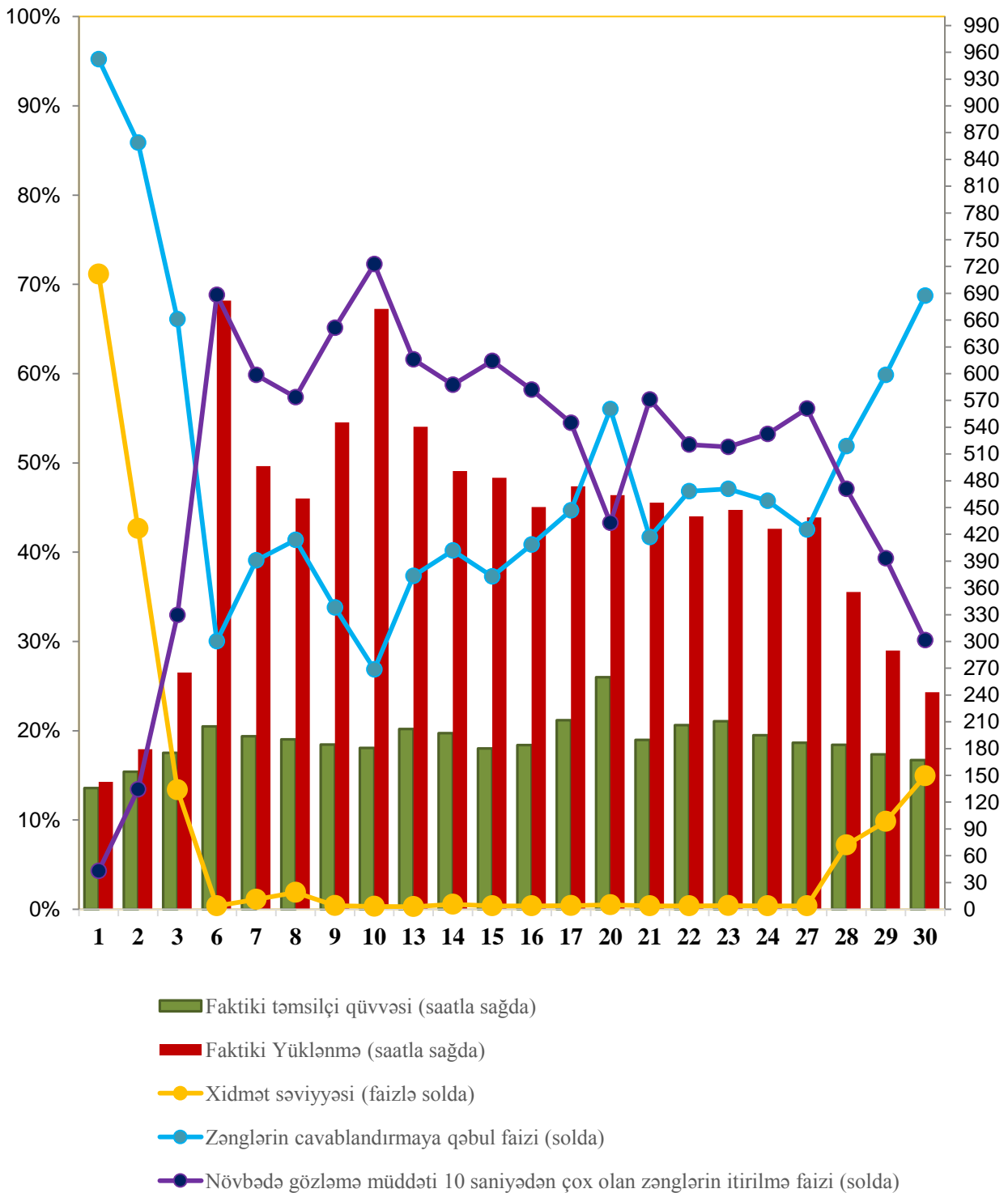
<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>89,36%</b>	1000	1119	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>8,76%</b>	98	1119	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>1,88%</b>	21	1119	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	<b>1,61%</b>	18	1119	
8.8.3.2	<i>ITUNBI</i>	<b>0,27%</b>	3	1119	
<b>8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</b>					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		<b>86,45%</b>	103022	119173	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		<b>83,85%</b> <b>94,28%*</b>	16024	19110	Min 85%

<b>8.13. Xidmətin keyfiyyəti</b>					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümumi	T	M	
		<b>81,71%</b>	17078	20900	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		<b>73,2%</b>	153	209	

8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Yfakt	Yproq	
		<b>91,86%</b>	<b>-8,14%</b>	4167:41:57	4537:02:59	
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y	A1	A2		
		<b>99,36%</b>	1:16:00	198:00:00	Min 97%	
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>6,82%</b>	27	396		

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

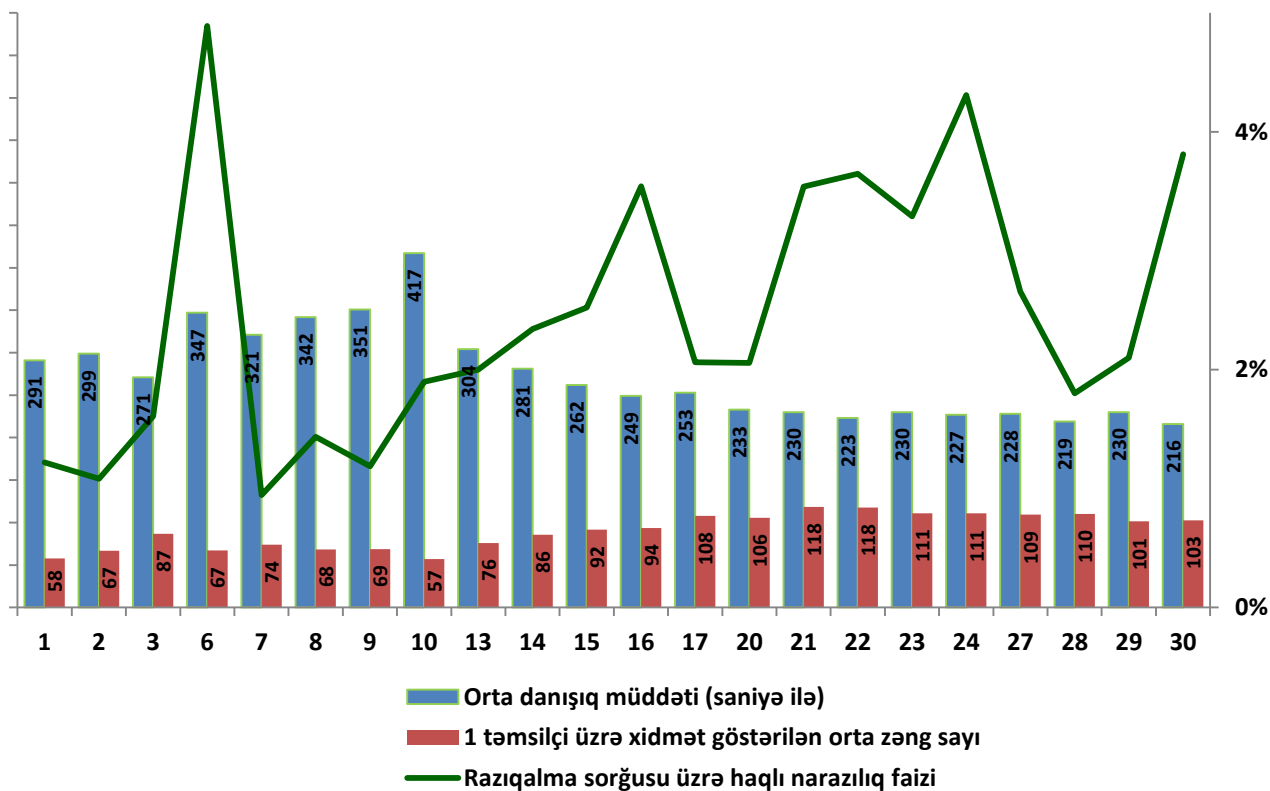
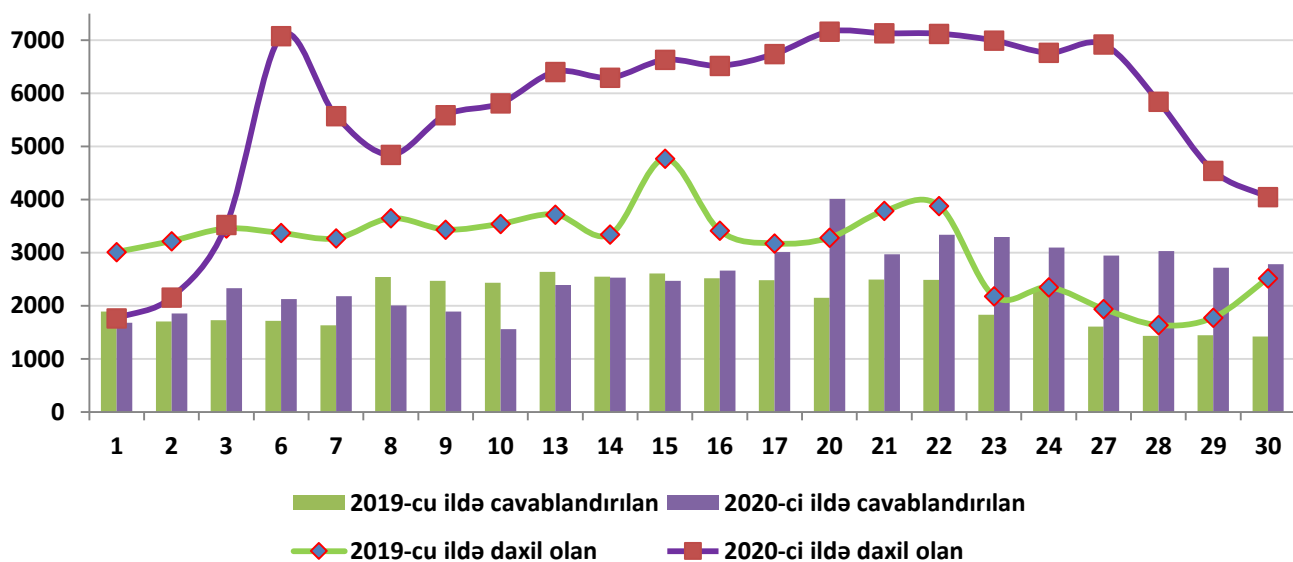
## 2020-ci il üzrə xidmət səviyyəsinin faktiki yüklənmə və faktiki təmsilçi qüvvəsi ilə müqayisəsi



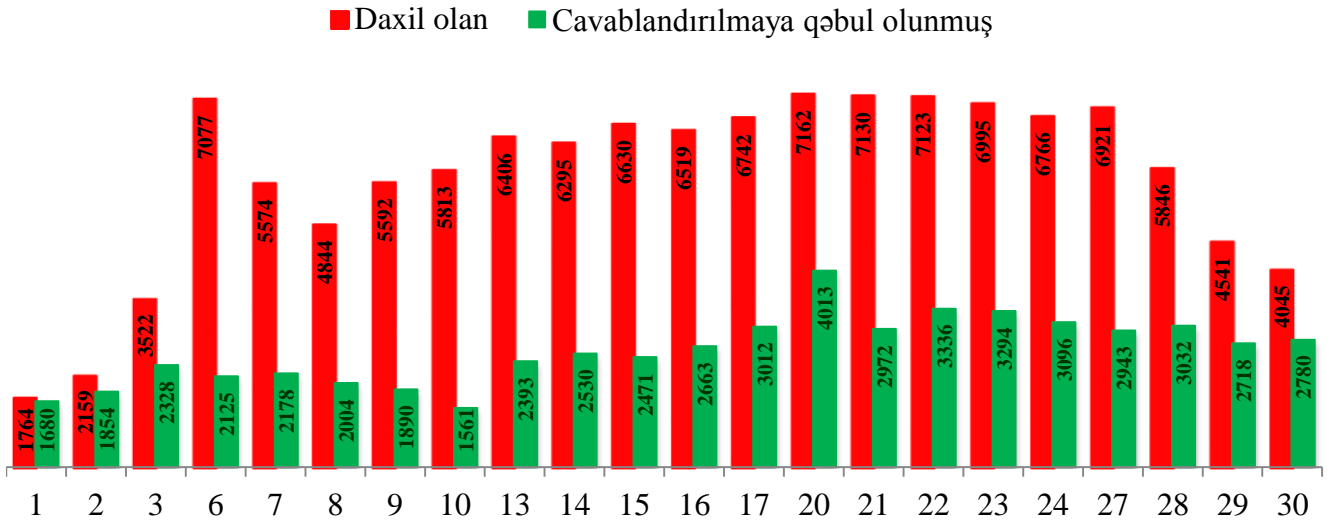
Qrafikdən göründüyü kimi iş yükünün artması, hətta zənglərin təsadüfiliyi belə nəzərə alınmadan bütün günlərdə faktiki iş yükünün faktiki işçi qüvvəsindən çox olması Çağrı Mərkəzi üzrə bir çox göstəriciyə mənfi təsir etmişdir.

## 2020-ci ilin aprel ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının və 1 zənglə orta danışıq müddətinin ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi (Yüklənmə)

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin aprel ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **82,6** faiz artaraq **125466**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **23,5** faiz artaraq **56873** olmuşdur.



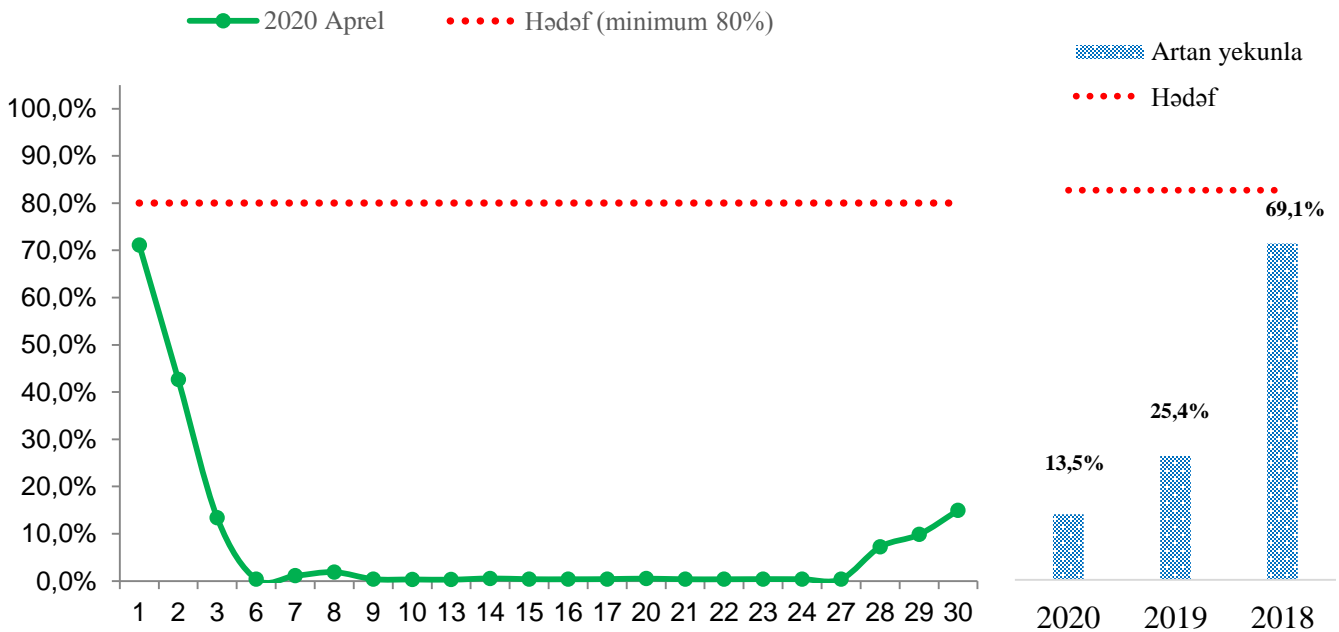
2020-ci ilin aprel ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **125466** zəng daxil olmuş, onlardan **56873** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

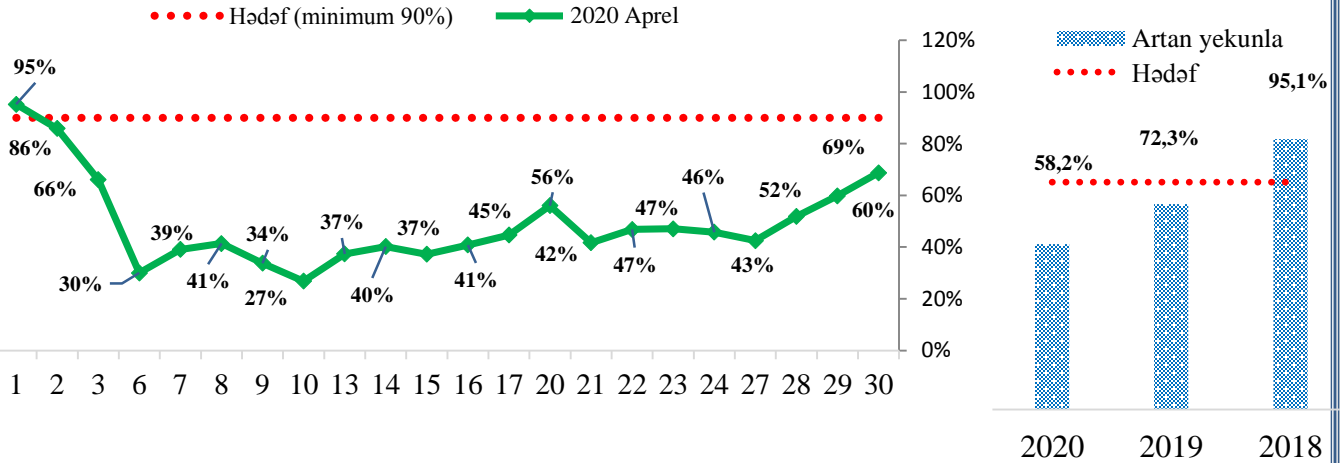
2020-ci ilin aprel ayı üzrə xidmət səviyyəsi 3,70% olmuşdur.





## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

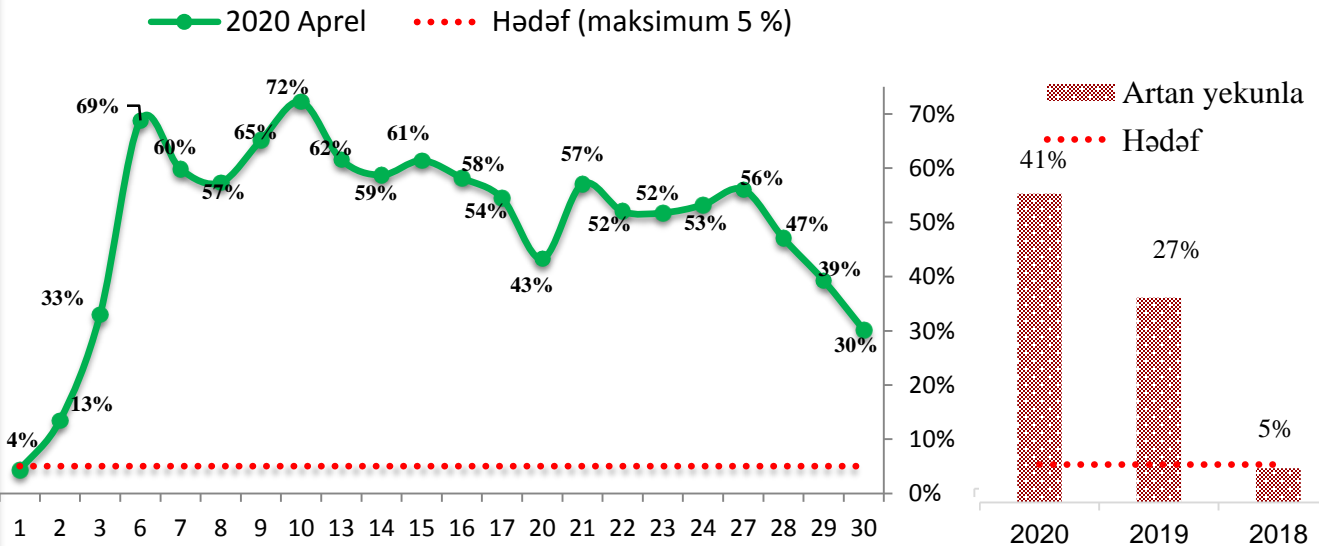
2020-ci ilin aprel ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 45,33% olmuşdur.



## 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 **159** olmuşdur.

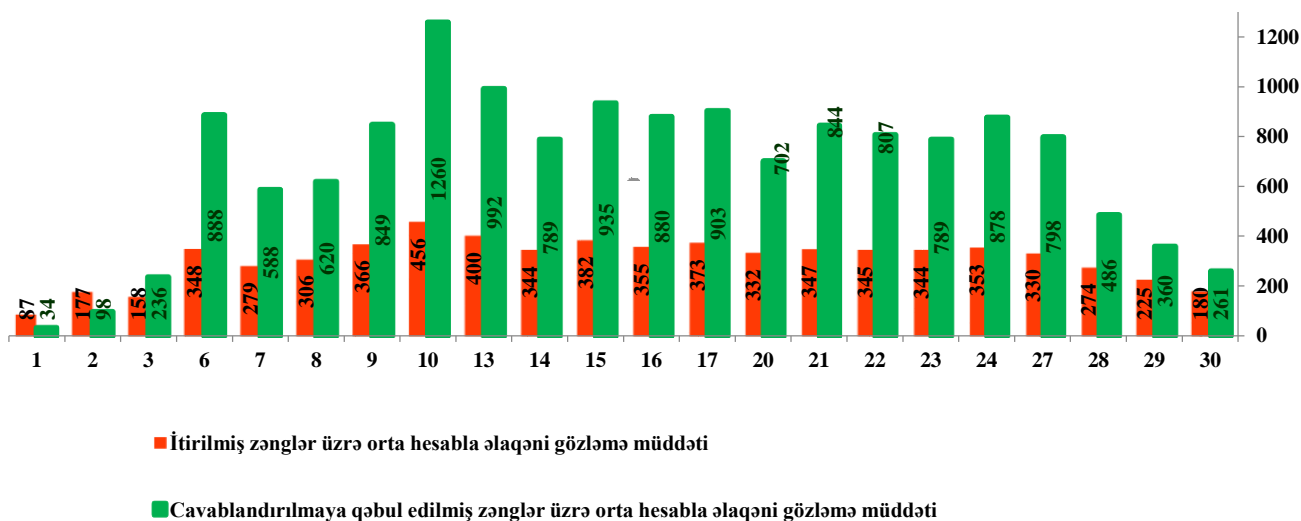
2020-ci ilin aprel ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 53,63 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 11 dəqiqə 32 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 5 dəqiqə 41 saniyə olmuşdur.

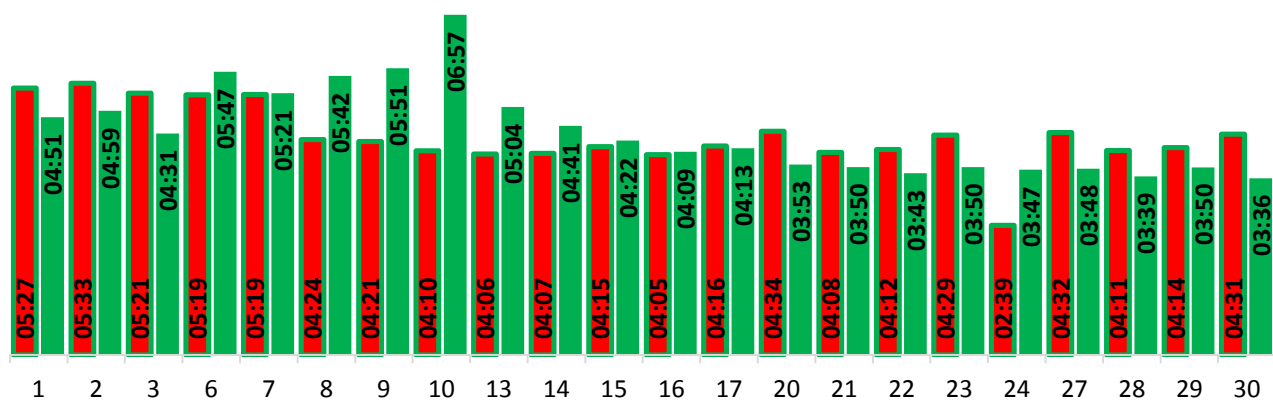
### Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

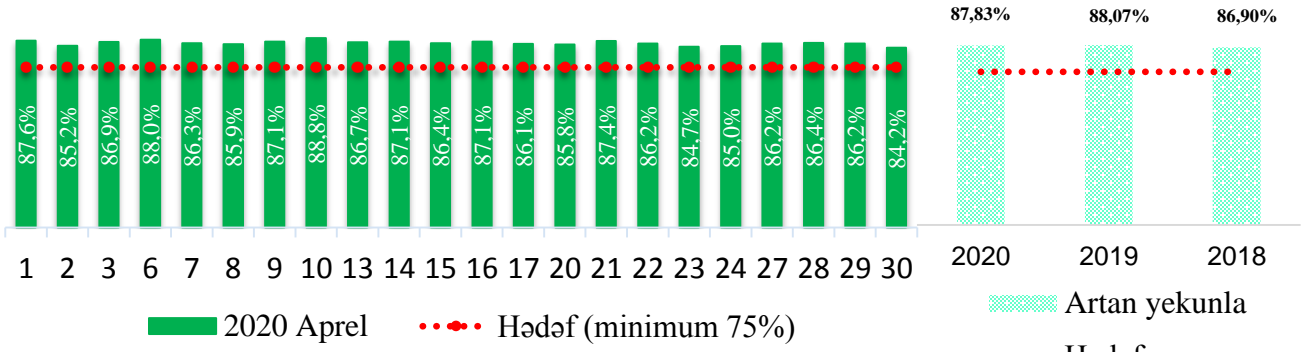
2020-ci ilin aprel ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 24 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,94** gün olmuşdur.

■ 2019-cu il üzrə ■ 2020-ci il üzrə



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

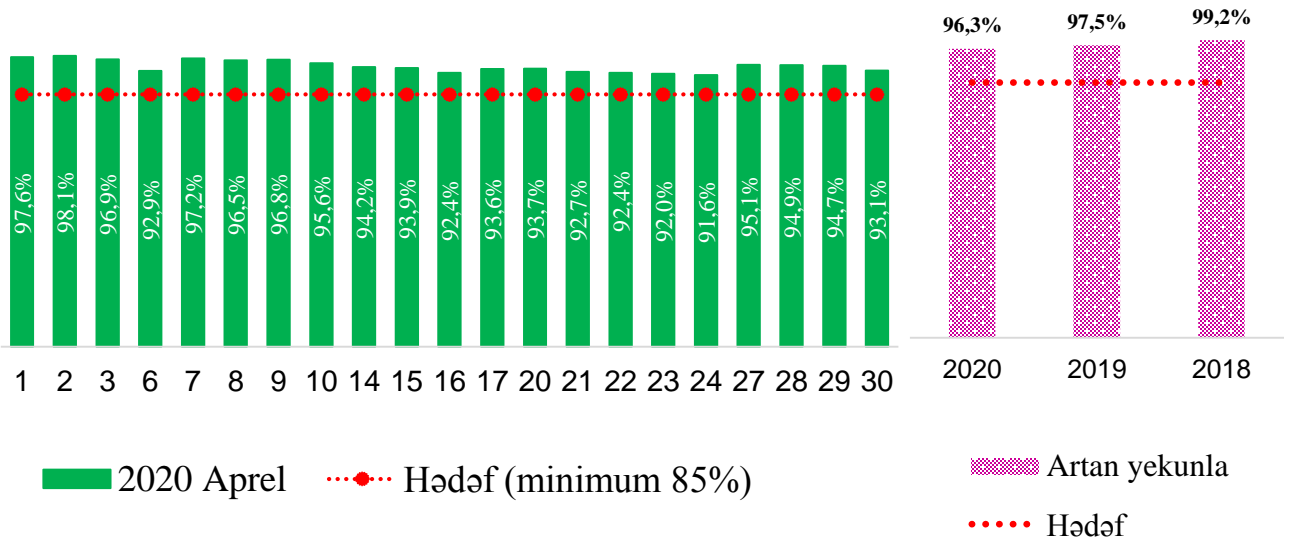
2020-ci ilin aprel ayı üzrə bu göstərici 86,45% olmuşdur.



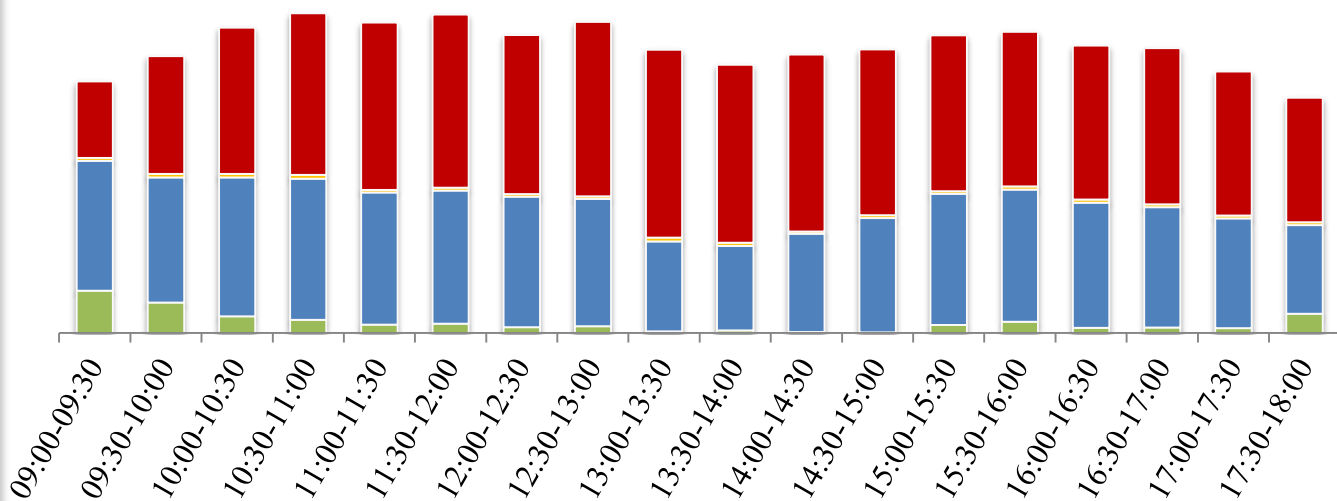
## Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 51594-nə sorğu göndərilmiş və 19110 zəng (37,04%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 3086-sı (16,15%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1993-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 1093 zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 483 (2,5%) sayda əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin aprel ayı üzrə bu göstərici 94,28% olmuşdur.



## Aprel ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



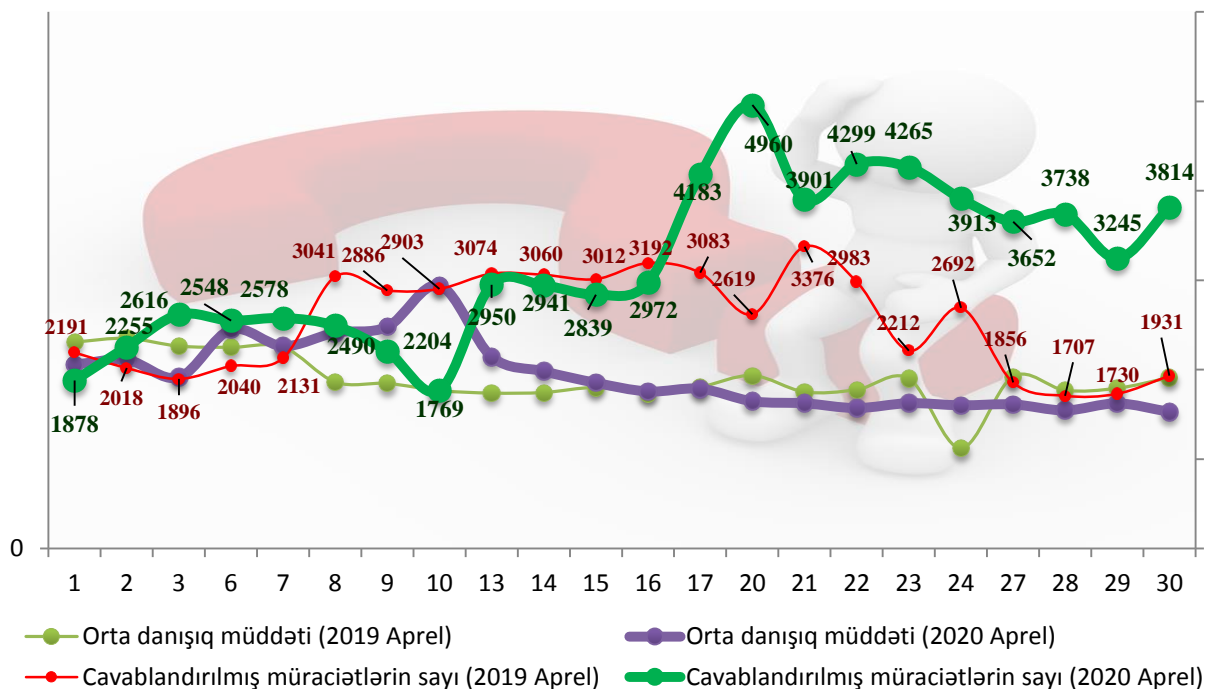
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

## Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Aprel ayı faizlə	Aprel ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	54,35%	68189
Mobil telefonlardan	43,13%	54108
Respublikanın digər regionlarından	2,53%	3169

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin aprel ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **71129** (2020-ci il üzrə **181756**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



Aprel ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,43%-i** (2020-ci il üzrə **96,3%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,57%-i** (2020-ci il üzrə **3,7%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında maliyyə dəstəyi - 11%, fiziki şəxsin fəaliyyətinin ləğvi -11 %, vahid bəyannamə - 11 %, fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması - 6%, Asan imza - 9 % kimi mövzular daha aktual olmuşdur.

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

2020-ci ilin yanvar - aprel ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 103395 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (34308)

■ İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (59752)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (5597)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (3738)

■ Az yaşlı (5)

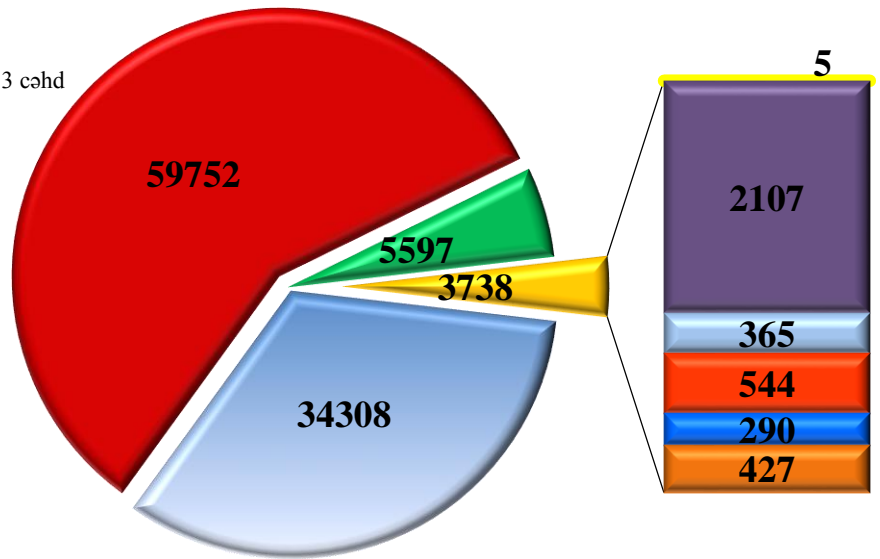
■ Cavab verən olmamışdır (2107)

■ Kim olduğu bilinmir (365)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (544)

■ Yanlış zəng (290)

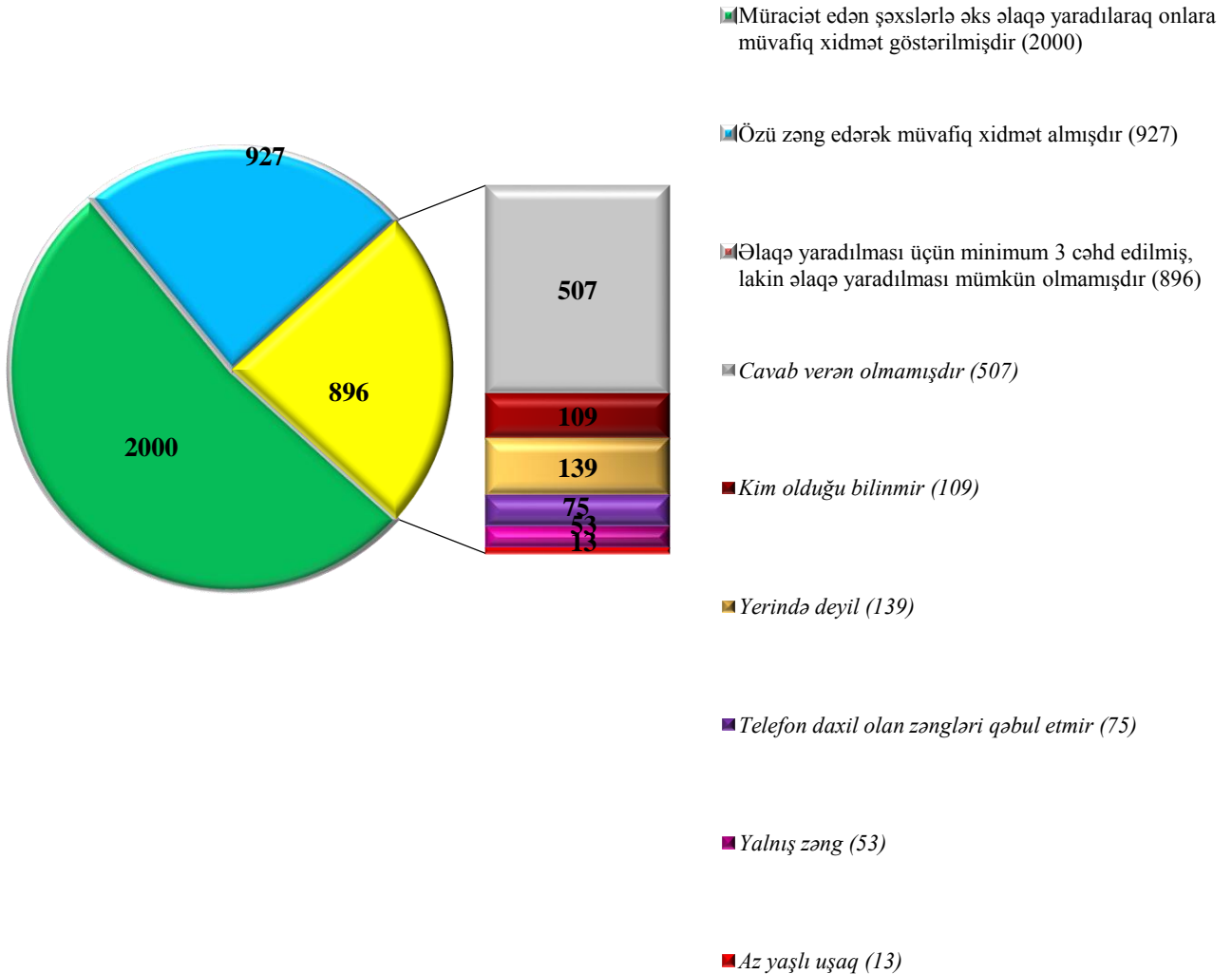
■ Yerində deyil (427)



Aprəl ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **67287** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **20144-ü** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **2467-si** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **1053-ü** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, iş yükünün çoxluğu ilə bağlı olaraq **43623** zəng ilə əks əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - aprel ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **11913** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **3823** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



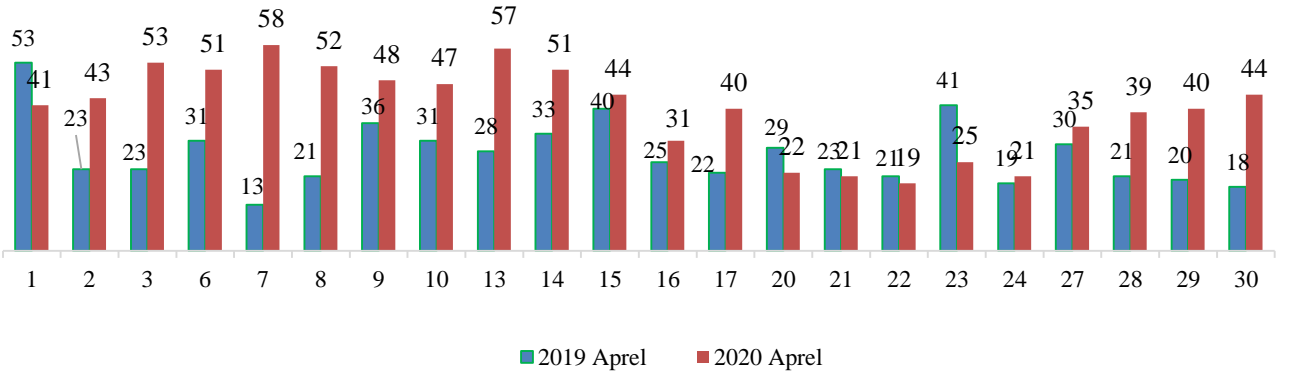
Aprel ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **3359** zəng sifarişindən **1737-si** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **776-sı** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **846-sı** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin aprel ayı ərzində **2381** (2020-ci il üzrə **6729**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **66,3 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **33,3 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin aprel ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **881** (2020-ci il üzrə **3258**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin aprel ayı ilə müqayisədə **46,8 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **55,3 faiz**) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



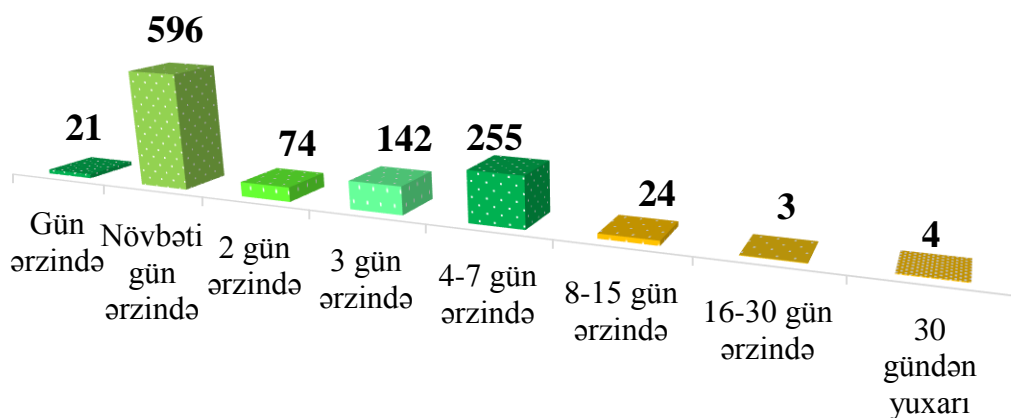
2020-ci ilin aprel ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **256** (2020-ci il üzrə **530**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-aprel ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3760 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3491-i daxili resurslar hesabına, 191-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 51-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 18-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 5-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 3-ü Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



2020-ci ilin aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,94 gün** (2020-ci il üzrə 3,93 gün) olmuşdur.

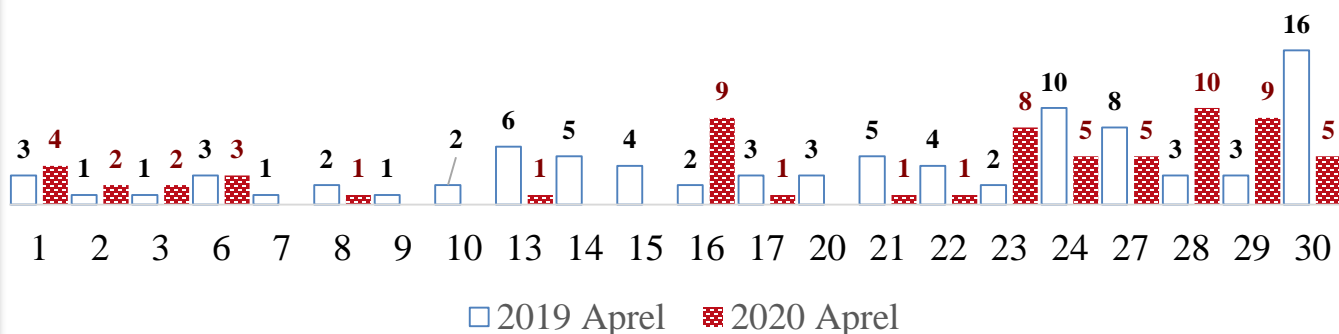
2020-ci ilin aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2020-ci ilin aprel ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **68** (2020-ci il üzrə **517**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **22,7 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **10 faiz** çoxdur) azdır.

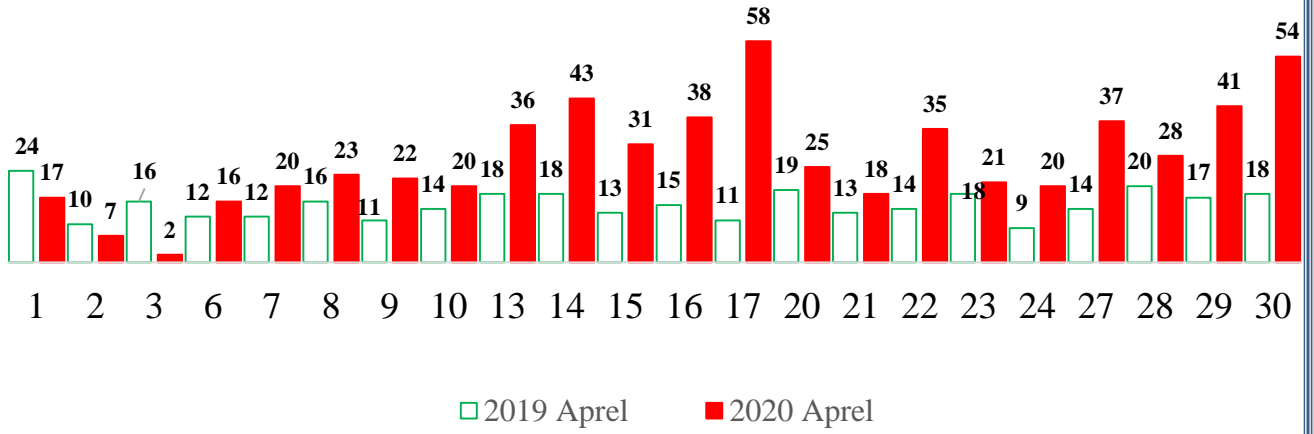
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında aprel ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **17** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin aprel ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **611** (2020-ci il üzrə **1626**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **84,03 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **61 faiz**) çoxdur.

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

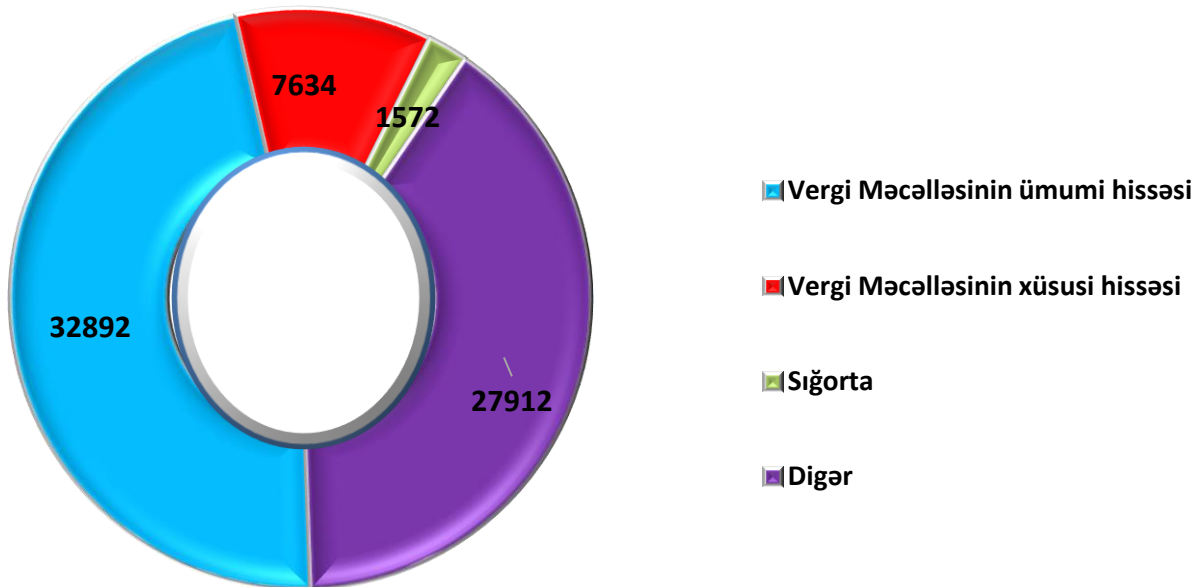


2020-ci ilin aprel ayı ərzində **102** sayda təklif qəbul edilmişdir.

**Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə**

2020-ci ilin aprel ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **70010** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

**Aprel 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)

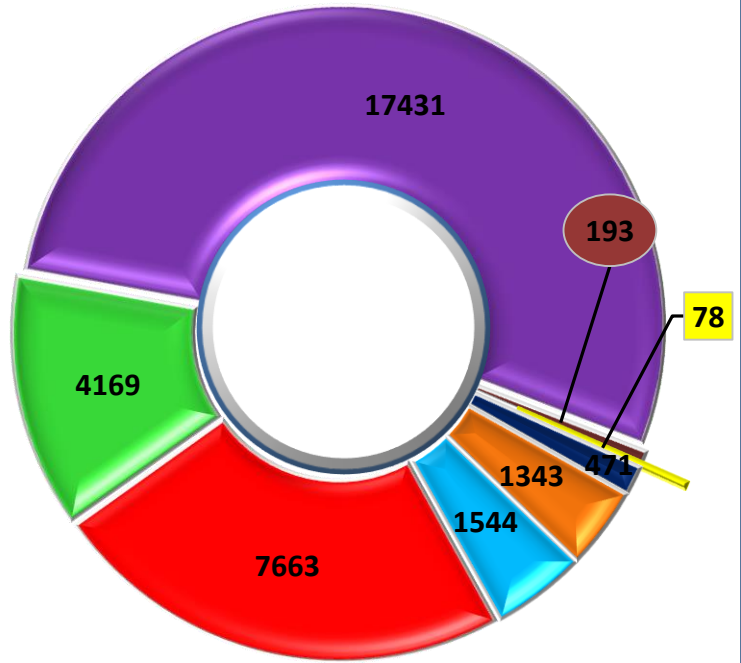
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

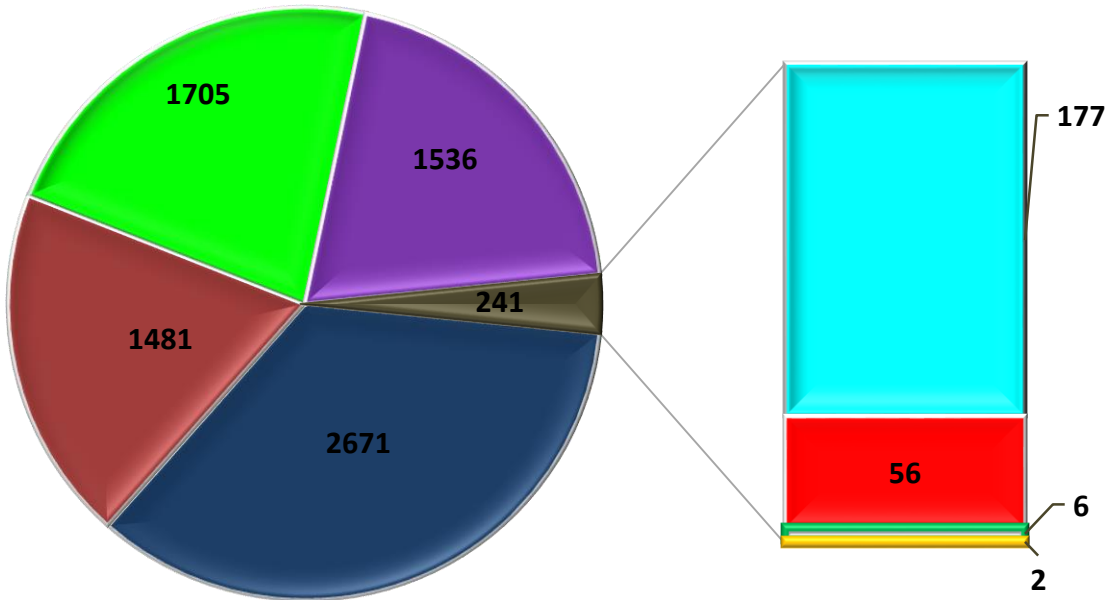
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

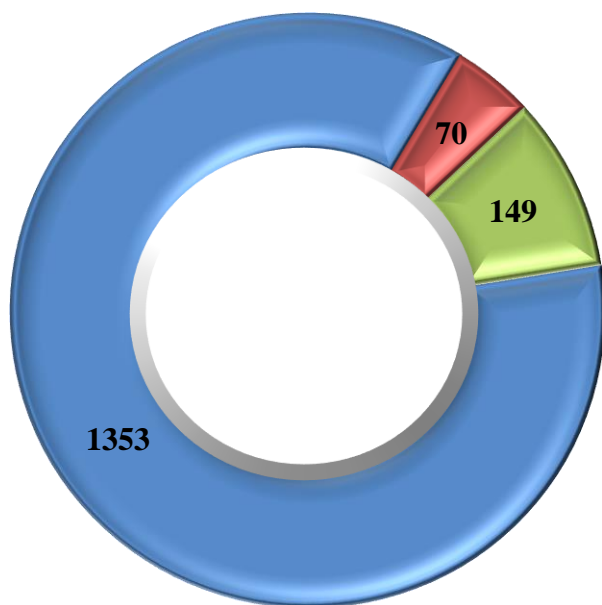
■ Əmlak vergisi

■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

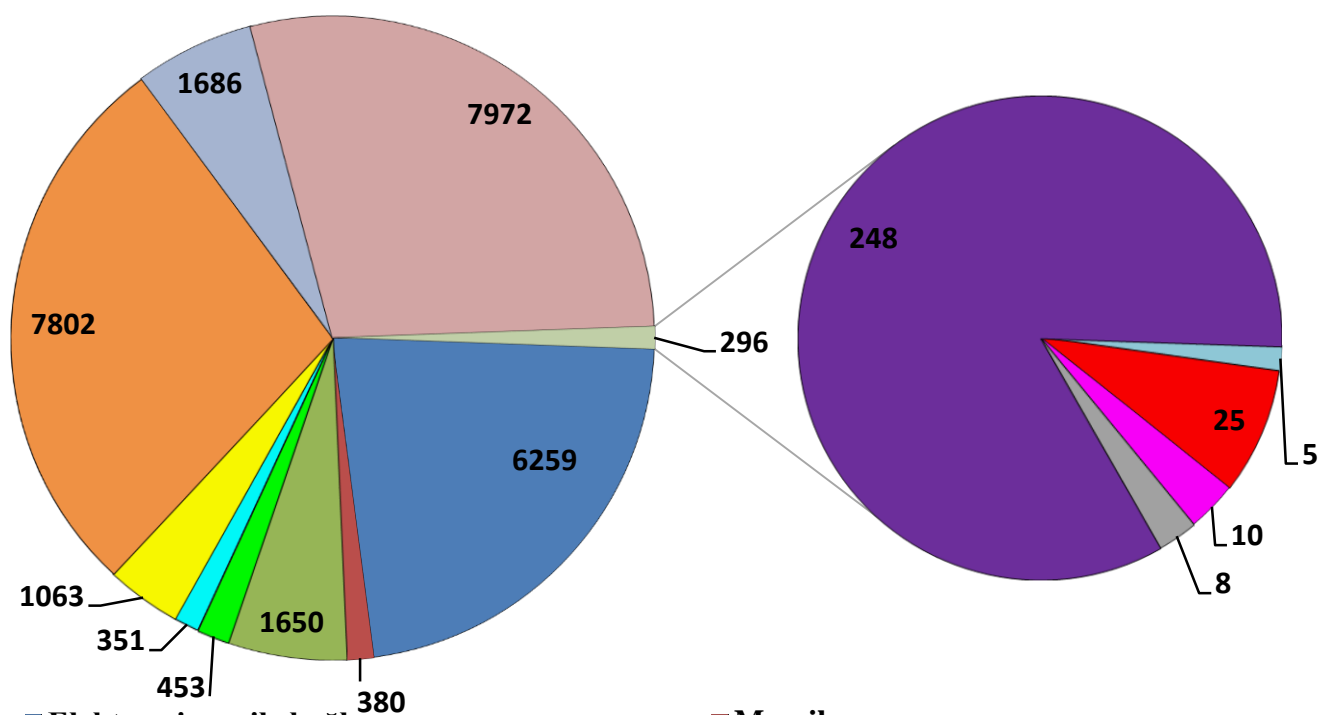
■ Yol vergisi

## Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

## Digər müraciətlərin istiqamətləri



■ Elektron imza ilə bağlı ■ Mesajlar  
 ■ İnternet səhifələri ■ Arayışlar  
 ■ Proqram təminatı ■ İstifadəçi kodu, parol, şifrə  
 ■ Asan doc ■ İş qəbul  
 ■ İnternet sualı ■ Rusdilli zənglərlə bağlı  
 ■ Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı ■ Vahid bəyannamə  
 ■ İcrazə ilə bağlı ■ Maliyyə dəstəyi ilə bağlı

## 2020-ci ilin yanvar – aprel ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

<b>VM Ümumi hissə</b>	<b>76768</b>	<b>43,13%</b>
Şəxsi hesab vərəqəsi	6196	3,48%
Vergi nəzarəti	31189	17,52%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	18044	10,14%
Vergi orqanları	8860	4,98%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	271	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	875	0,49%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	8139	4,57%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3194	1,79%
<b>VM Xüsusi hissəsi</b>	<b>43655</b>	<b>24,53%</b>
<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>6074</b>	<b>3,41%</b>
Bəyannamə barədə	2770	1,56%
Digər müraciət	1188	0,67%
Verginin hesablanması barədə	1243	0,70%
Verginin ödənilməsi barədə	873	0,49%
<b>Gəlir vergisi</b>	<b>13922</b>	<b>7,82%</b>
Bəyannamə barədə	7783	4,37%
Digər müraciət	968	0,54%
Verginin hesablanması barədə	3901	2,19%
Verginin ödənilməsi barədə	1270	0,71%
<b>ƏDV</b>	<b>15877</b>	<b>8,92%</b>
Bəyannamə barədə	5974	3,36%
Digər müraciət	4807	2,70%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	35	0,02%
Qeydiyyat barədə	532	0,30%
Verginin hesablanması barədə	3464	1,95%
Verginin ödənilməsi barədə	1061	0,60%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	4	0,00%
<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>6409</b>	<b>3,60%</b>
Bəyannamə barədə	3737	2,10%
Digər müraciət	638	0,36%
Verginin hesablanması barədə	1619	0,91%
Verginin ödənilməsi barədə	415	0,23%

<b>Əmlak vergisi</b>	<b>882</b>	<b>0,50%</b>
Bəyannamə barədə	396	0,22%
Digər müraciət	107	0,06%
Verginin hesablanması barədə	273	0,15%
Verginin ödənilməsi barədə	106	0,06%
<b>Torpaq vergisi</b>	<b>341</b>	<b>0,19%</b>
Bəyannamə barədə	145	0,08%
Digər müraciət	54	0,03%
Verginin hesablanması barədə	89	0,05%
Verginin ödənilməsi barədə	53	0,03%
<b>Yol vergisi</b>	<b>32</b>	<b>0,02%</b>
Bəyannamə barədə	5	0,003%
Digər müraciət	12	0,01%
Verginin hesablanması barədə	9	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
<b>Aksiz</b>	<b>92</b>	<b>0,05%</b>
Bəyannamə barədə	21	0,01%
Digər müraciət	35	0,02%
Verginin hesablanması barədə	31	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,003%
<b>Mədən vergisi</b>	<b>26</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	21	0,012%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,003%
<b>Digər</b>	<b>43966</b>	<b>24,70%</b>
Arayışlar	2450	1,38%
Asan doc	114	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	9359	5,26%
İnternet səhifələri	9124	5,13%
İşə qəbul	111	0,06%
İstifadəçi kodu, parol, şifre	1598	0,90%
İnternet sualı	94	0,05%
Məsajlar	1764	0,99%
Rusdilli zənglərlə bağlı	47	0,03%
Proqram təminatı	1426	0,80%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	419	0,24%
Vahid bəyannamə	7802	4,38%
İcazə ilə bağlı	1686	0,95%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	7972	4,48%
<b>Sığorta</b>	<b>13607</b>	<b>7,64%</b>
Sosial sığorta	11171	6,28%
Bəyannamə barədə	2949	1,66%
Hesablanması barədə	1654	0,93%
Ödənilməsi barədə	5176	2,91%
Digər müraciət	1392	0,78%
<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>1159</b>	<b>0,65%</b>
Bəyannamə barədə	231	0,13%
Hesablanması barədə	132	0,07%
Ödənilməsi barədə	712	0,40%
Digər müraciət	84	0,05%
<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>1242</b>	<b>0,70%</b>
Bəyannamə barədə	37	0,02%
Hesablanması	667	0,37%
Ödənilməsi	228	0,13%
Digər müraciət	310	0,17%

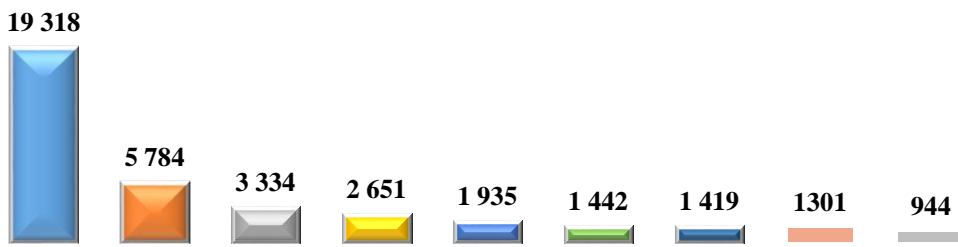
## Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2020 Aprel	2019 Aprel
Vergi borcları barədə	14043	4949
Vergi növləri barədə	30515	3636
Zəng sifarişi	13391	976

### Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin aprel ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **69973** (2020-ci il üzrə **542431**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **69973** SMS-dən **55986-sı (80,01%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin aprel ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **39334** (2020-ci il üzrə **148684**) 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
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə