



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət  
Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2020-ci ilin May ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **96505** (2020-ci il üzrə **532135**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **55559** (2020-ci il üzrə **308595**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **43254** (2020-ci il üzrə **190564**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **3472** (2020-ci il üzrə **3354**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2703** (2020-ci il üzrə **2071**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 39 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 26 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 36 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **55360** (2020-ci il üzrə **237116**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1564** (2020-ci il üzrə **8291**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **84,82 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **94,86 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **84,85%** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **11214** (2020-ci il üzrə **49666**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **5668** (2020-ci il üzrə **29832**), zəng sifariş etmək üçün **4128** (2020-ci il üzrə **20273**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **142681** (2020-ci il üzrə **1148958**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **32259** (2020-ci il üzrə **574690**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **20741** (2020-ci il üzrə **169425**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **89681** (2020-ci il üzrə **404843**)

## May 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%	
		27,56%	15313	55559			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		77,85%	43254	55559			
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>			
		46,40%	5451	11749			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		67,27%	594	883			
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%
		99,78%	5451	3733	2539	11749	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>Zs</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		97,28%	594	102	163	883	
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		Max 5%	
		21,15%	11749	55559			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		22,15%	12305	55559			

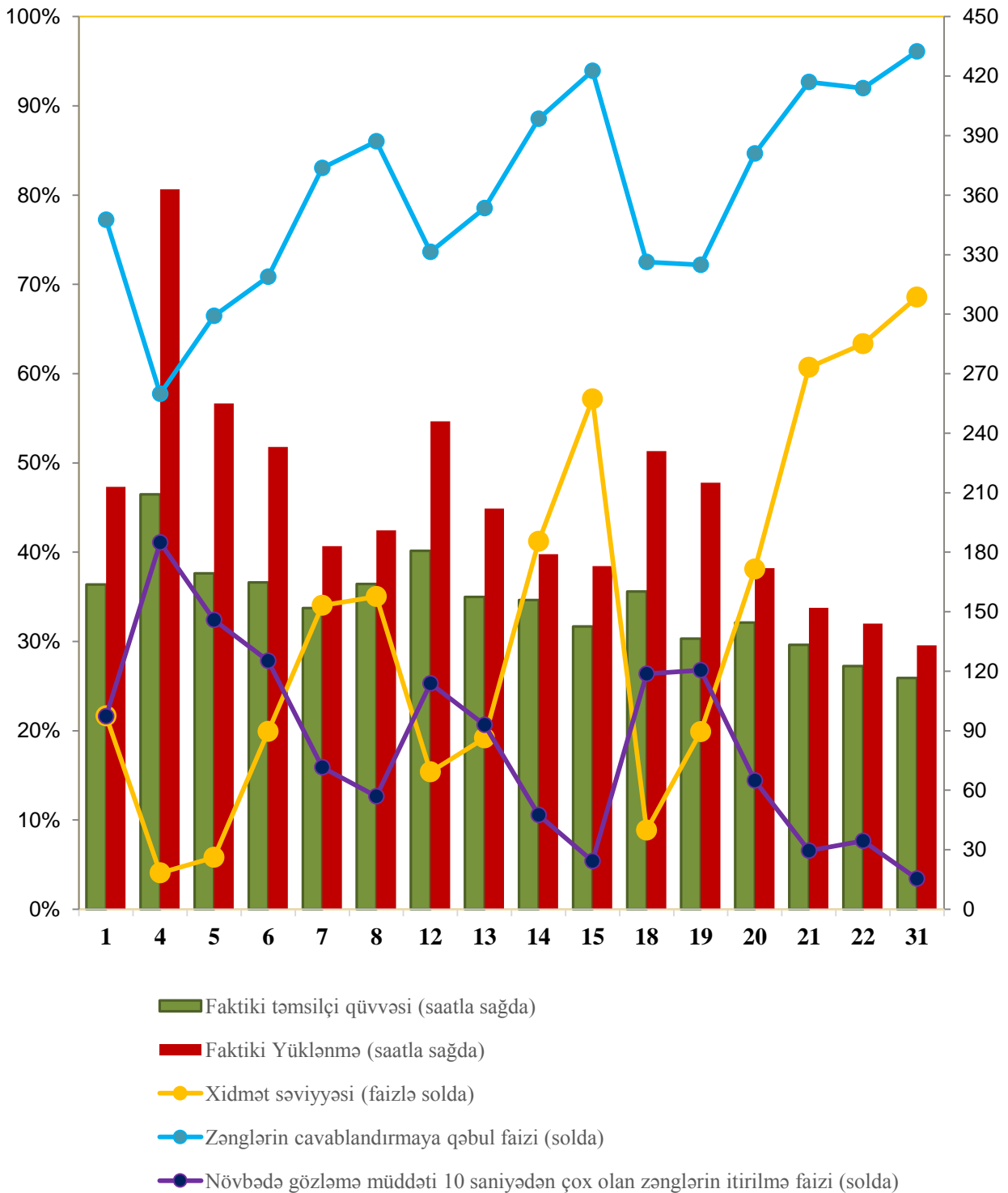
**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

8.4.	Ümumilikdə	<b>Gümumi</b>	M	C	
		00:02:43	2509:27:51	55559	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>Gcavablandırılmış</b>	M	C	
		00:02:39	1916:07:00	43254	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>Gitirilmiş</b>	M	B	
		00:02:54	593:20:51	12305	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	M	S	
		00:03:26	2473:03:02	43254	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	M	S	
		<b>2,96</b>	2490	841	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>18,62</b>	12103	650	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b>	N	Q	
		<b>100%</b>	1491	1491	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b>	M	Q	
		<b>3,62%</b>	1564	43254	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>44,25%</b>	692	1564	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>7,5%</b>	117	1564	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>9,6%</b>	150	1564	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>35,2%</b>	551	1564	
8.7.6.	Digər	<b>3,45%</b>	54	1564	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqlərinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>92,98%</b>	782	841	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>4,88%</b>	41	841	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>2,14%</b>	18	841	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	<b>0.36%</b>	3	841	
8.8.3.2	<i>VSBI</i>	<b>0,83%</b>	7	841	
8.8.3.3	<i>BKVYNBI</i>	<b>0,95%</b>	8	841	
8.11.	<b><i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i></b>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		<b>84,82%</b>	44022	51900	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		<b>86,21%</b> <b>94,86%*</b>	12887	14949	Min 85%
8.13.	<b><i>Xidmətin keyfiyyəti</i></b>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümmi	T	M	
		<b>84,85%</b>	19092	22500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		<b>80%</b>	180	225	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Yfakt	Yproq
		<b>70,39%</b>	<b>29,61%</b>	2473:03:02	1908:00:02
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y	A1	A2	
		<b>99,14%</b>	1:14:00	144:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>24,31%</b>	70	288	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

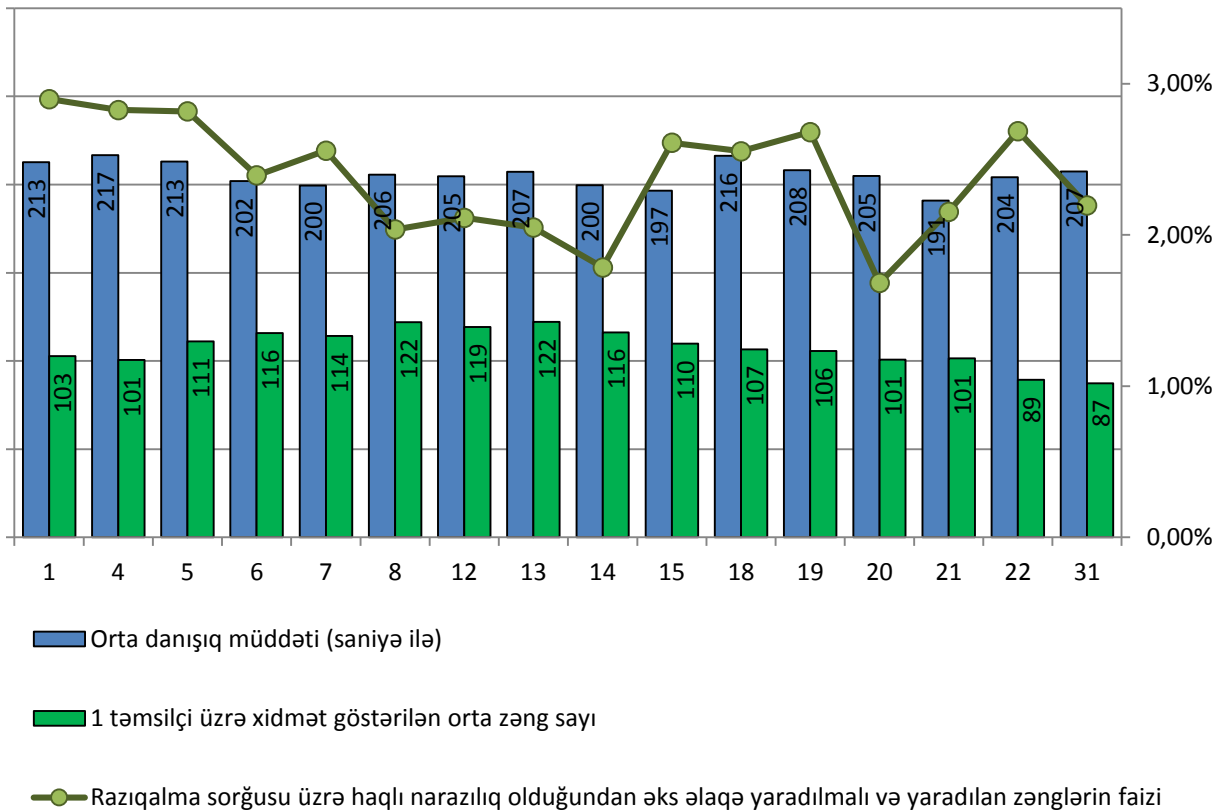
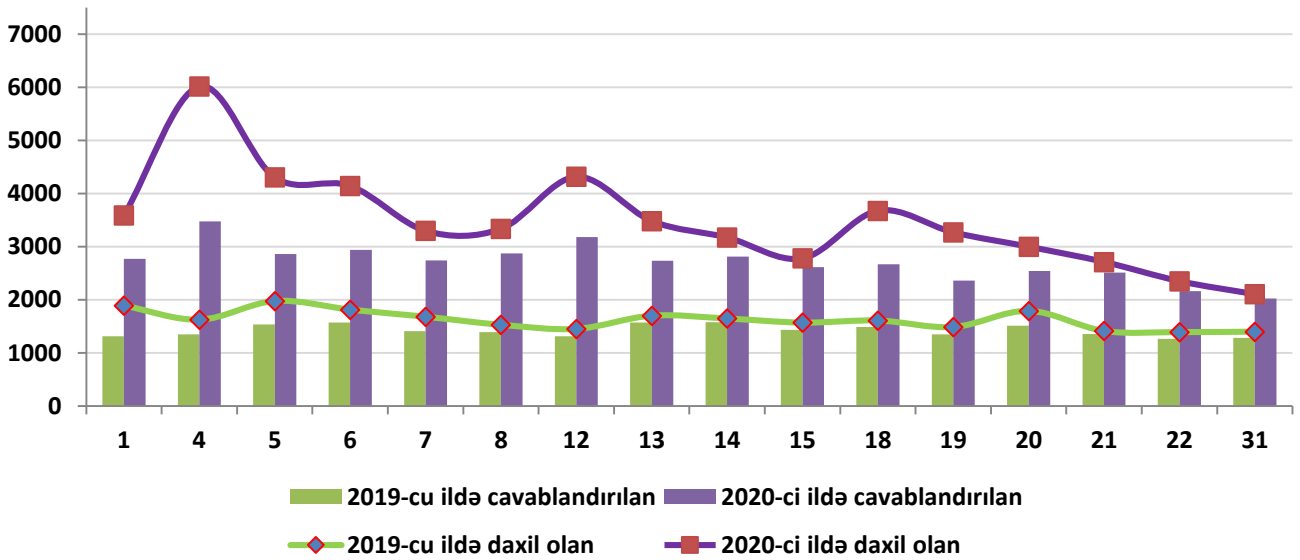
## 2020-ci il üzrə xidmət səviyyəsinin faktiki yüklənmə və faktiki təmsilçi qüvvəsi ilə müqayisəsi



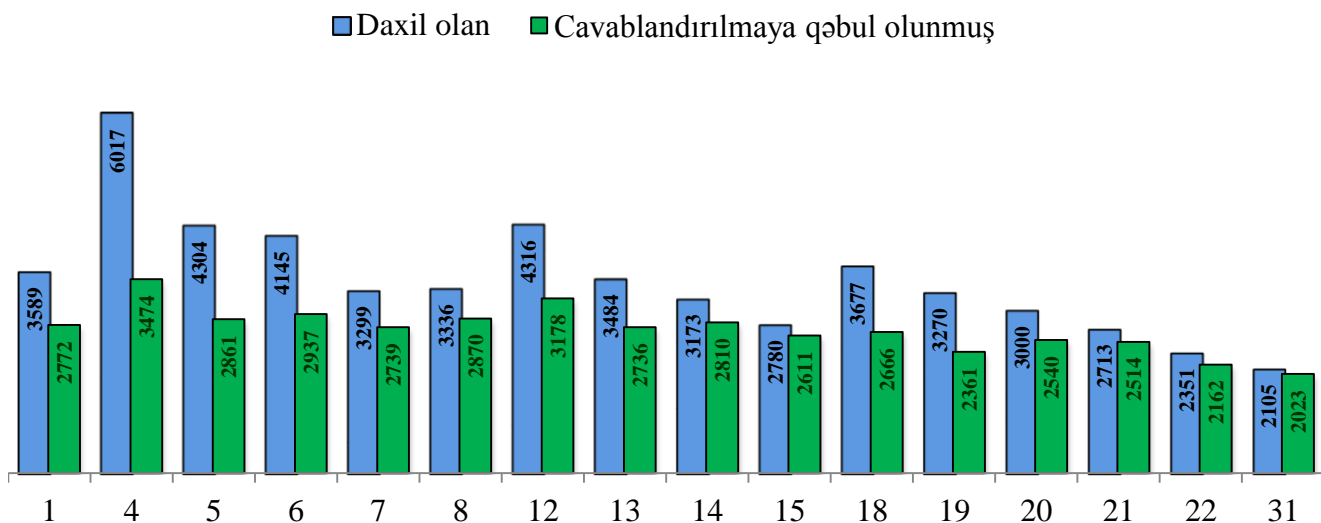
Qrafikdən göründüyü kimi iş yükünün artması, hətta zənglərin təsadüfiliyi belə nəzərə alınmadan bütün günlərdə faktiki iş yükünün faktiki işçi qüvvəsindən çox olması Çağrı Mərkəzi üzrə bir çox göstəriciyə mənfi təsir etmişdir.

## 2020-ci ilin may 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 may ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **69,5** faiz artaraq **55559**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **48,2** faiz artaraq **43254** olmuşdur.



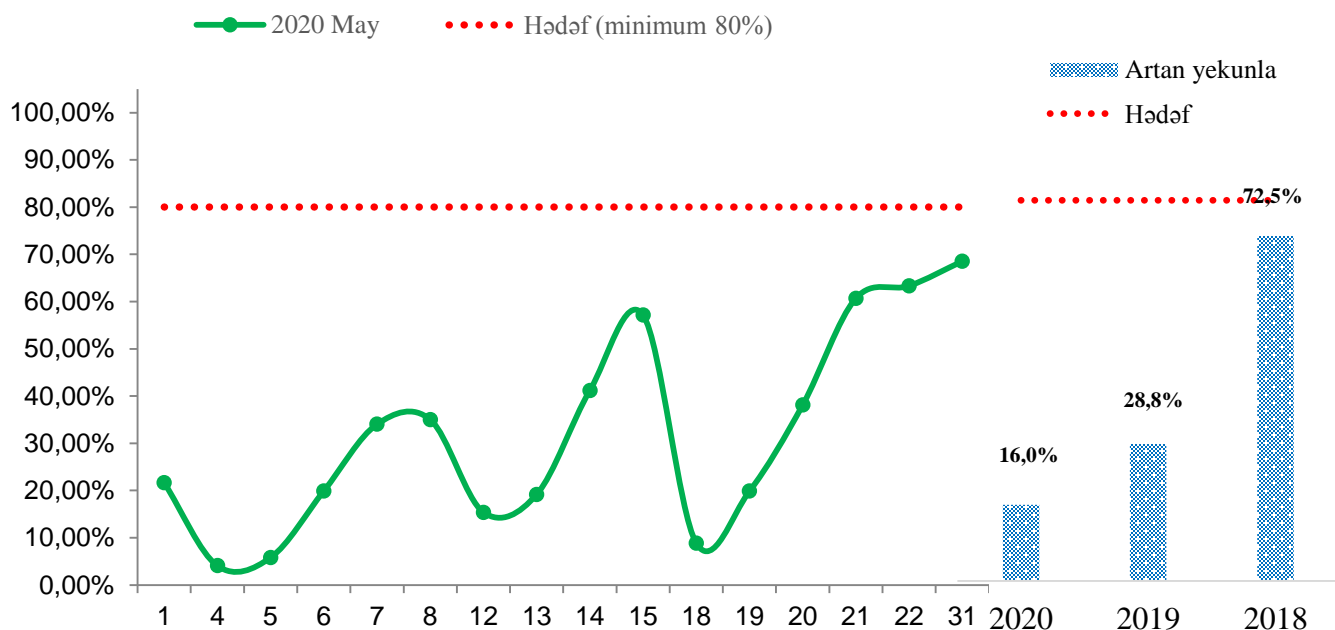
2020-ci ilin may ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **55559** zəng daxil olmuş, onlardan **43254** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

*(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)*

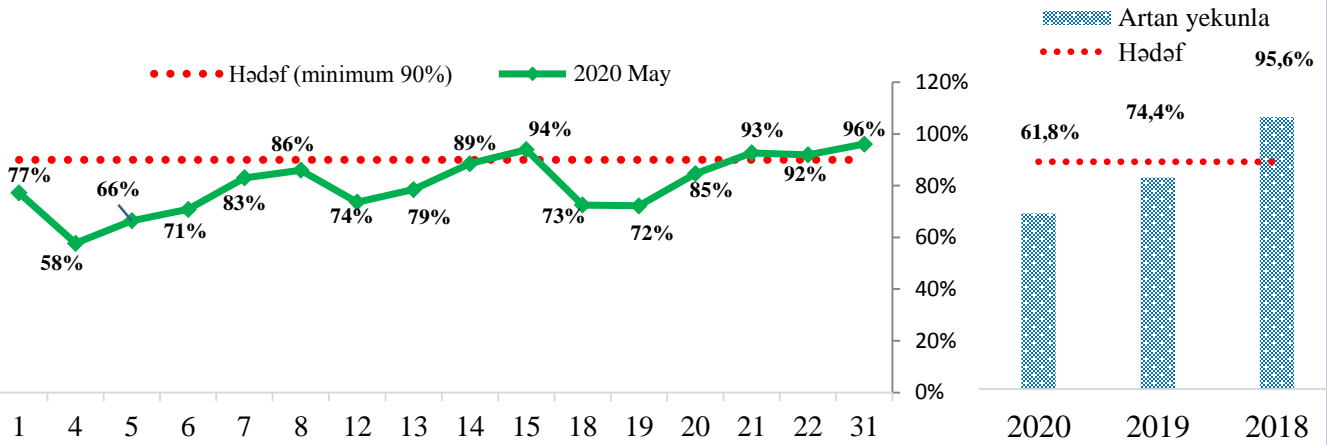
2020-ci ilin may ayı üzrə xidmət səviyyəsi 27,56% olmuşdur.





## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

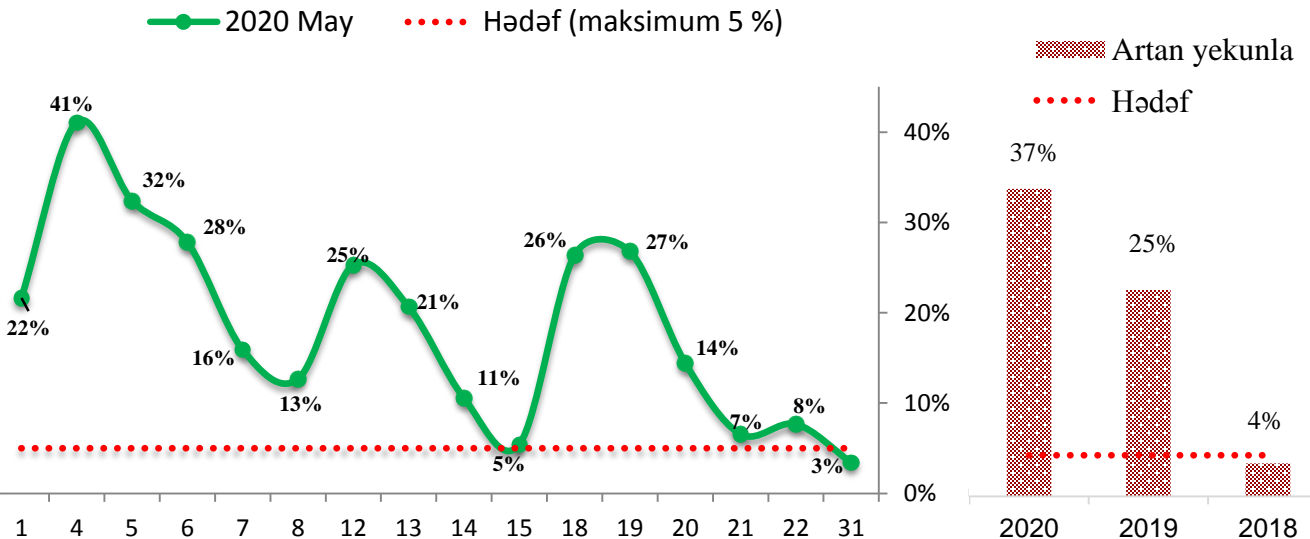
2020-ci ilin may ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 77,85% olmuşdur.



## 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 **146** olmuşdur.

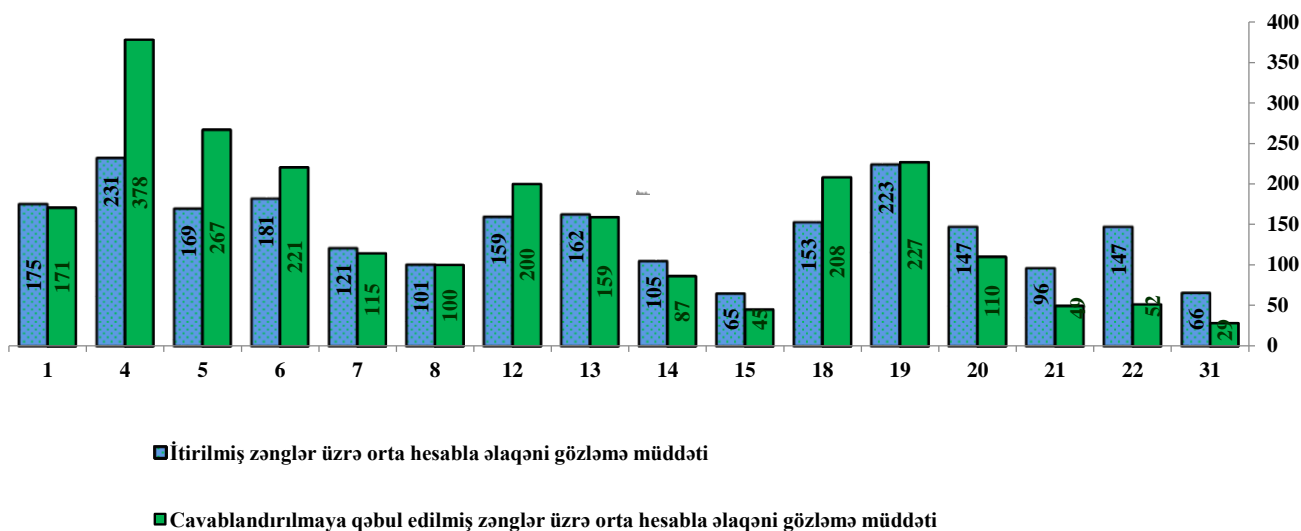
2020-ci ilin may ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 21,15 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin may ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 39 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 54 saniyə olmuşdur.

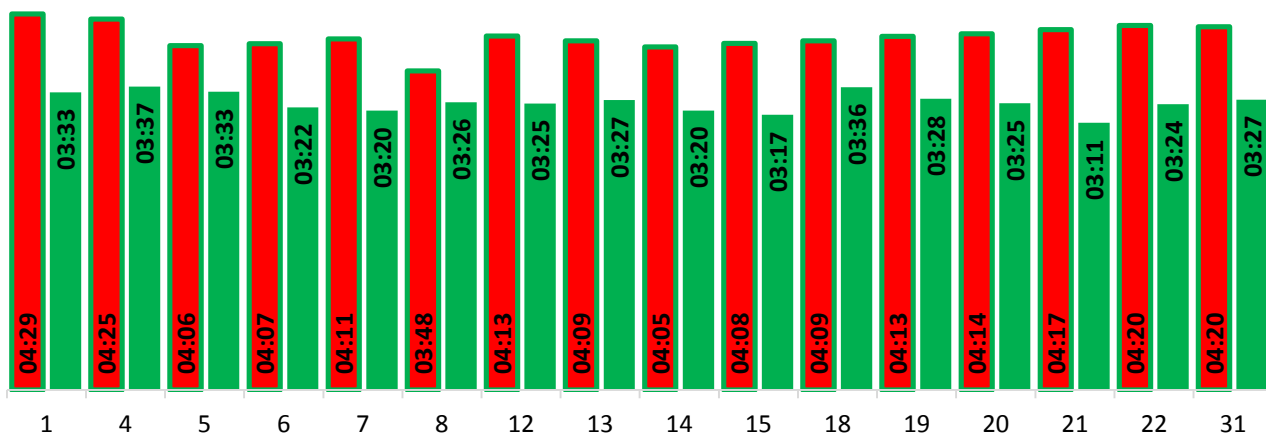
Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

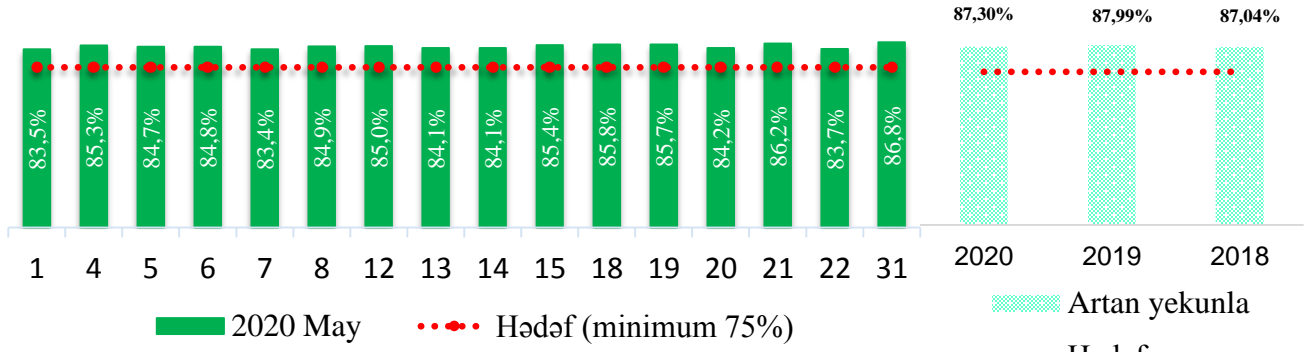
2020-ci ilin may ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 26 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,96** gün olmuşdur.

■ 2019-cu il üzrə ■ 2020-ci il üzrə



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

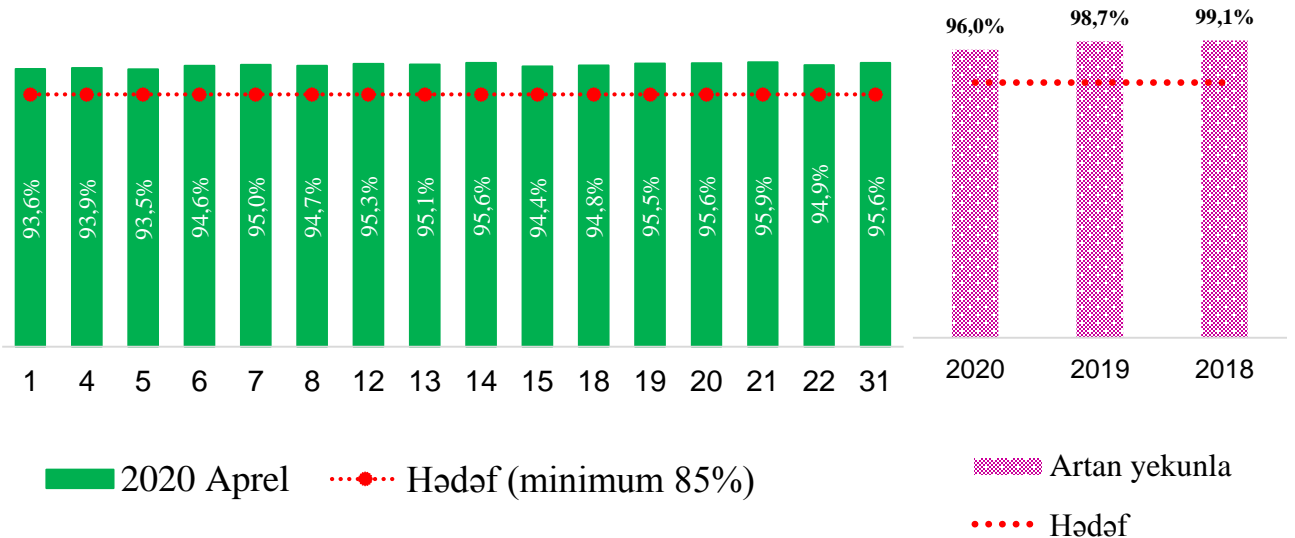
2020-ci ilin may ayı üzrə bu göstərici 84,82% olmuşdur.



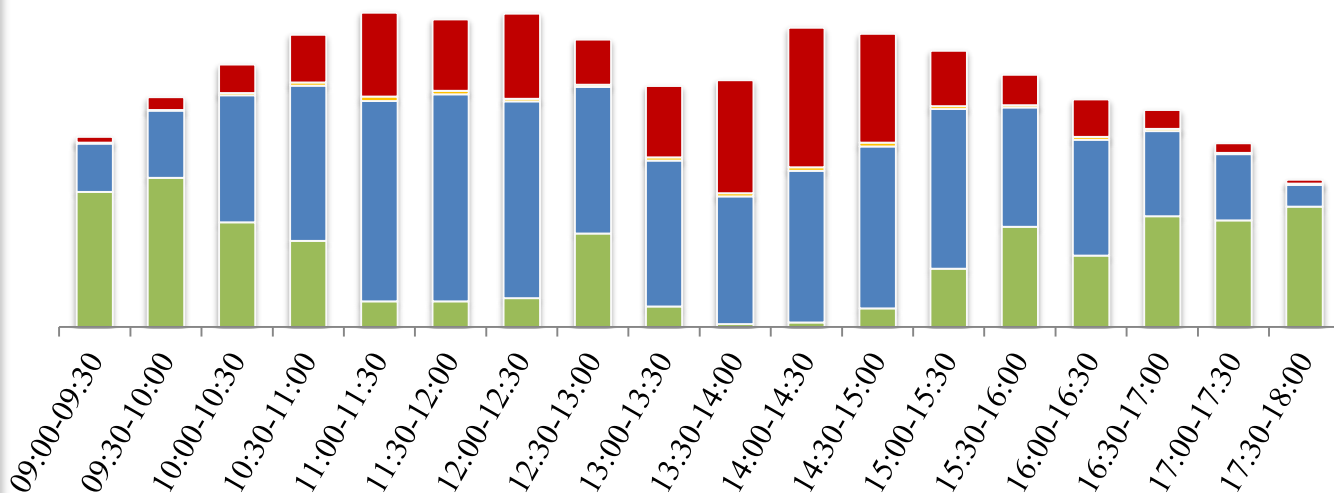
## Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin may ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 45087-nə sorğu göndərilmiş və 14949 zəng (33,16%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 2062-si (13,79%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1293-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 769 (5,1%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 355 (2,37%) sayda əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin may ayı üzrə bu göstərici 94,86% olmuşdur.



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



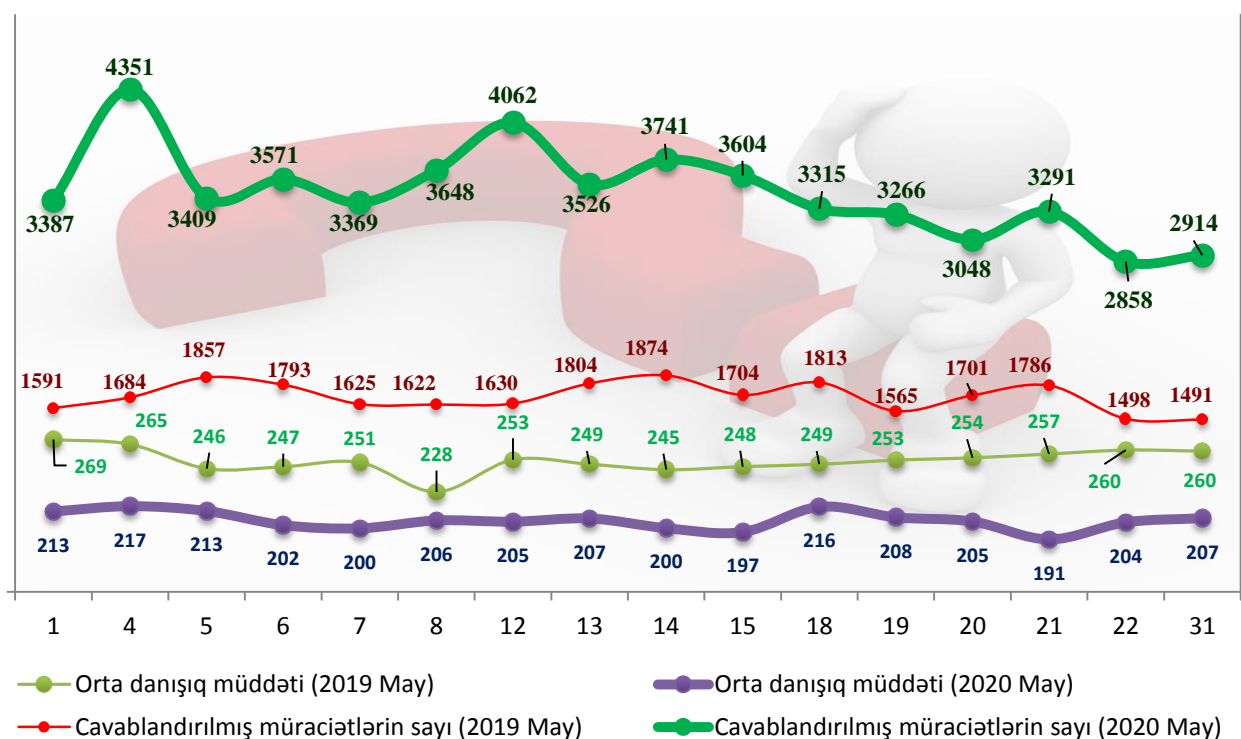
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlənilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlənilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

## Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	May ayı faizlə	May ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	54,84%	30471
Mobil telefonlardan	43,67%	24261
Respublikanın digər regionlarından	1,49%	827

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin may ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **55360** (2020-ci il üzrə **237116**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



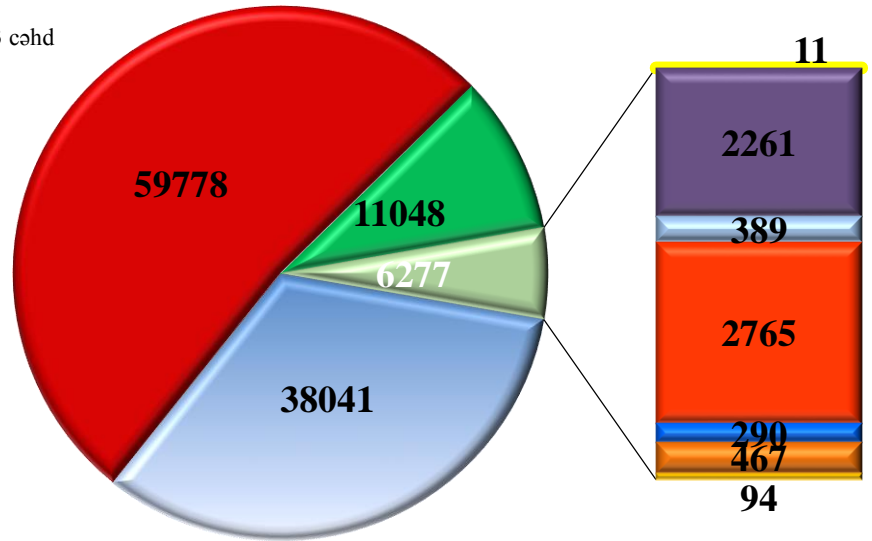
May ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,48%-i** (2020-ci il üzrə **97,9%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,52%-i** (2020-ci il üzrə **2,1%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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 - may ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 115144 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

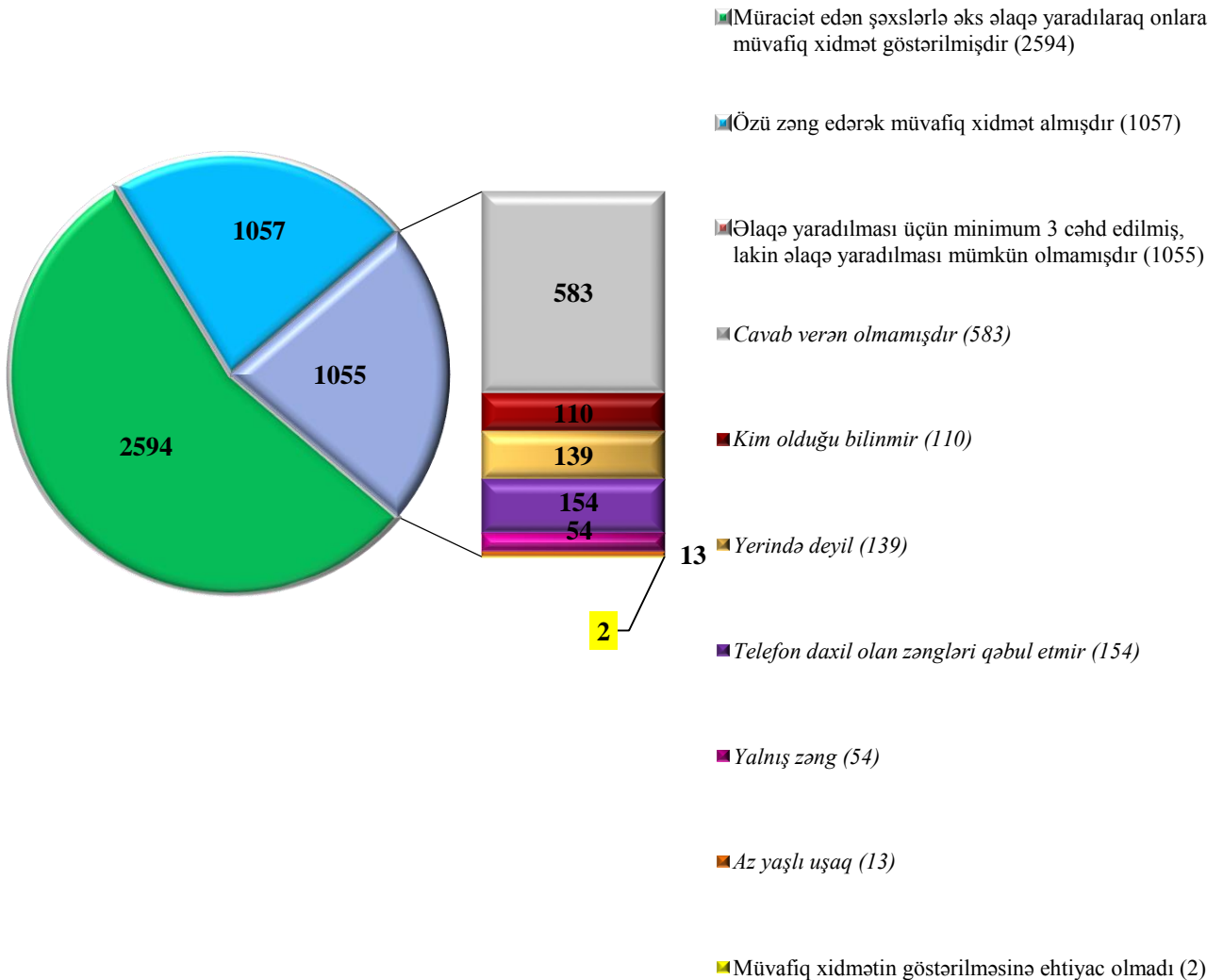
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (38041)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (59778)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (11048)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (6277)
- Az yaşlı (11)
- Cavab verən olmamışdır (2261)
- Kim olduğu bilinmir (389)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (2765)
- Yanlış zəng (290)
- Yerində deyil (467)
- Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (94)



May ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **11749** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **3733-ü** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **5451-i** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **2539-u** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, iş yükünün çoxluğu ilə bağlı olaraq **26** zəng ilə əks əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - may ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **14814** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **4706** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



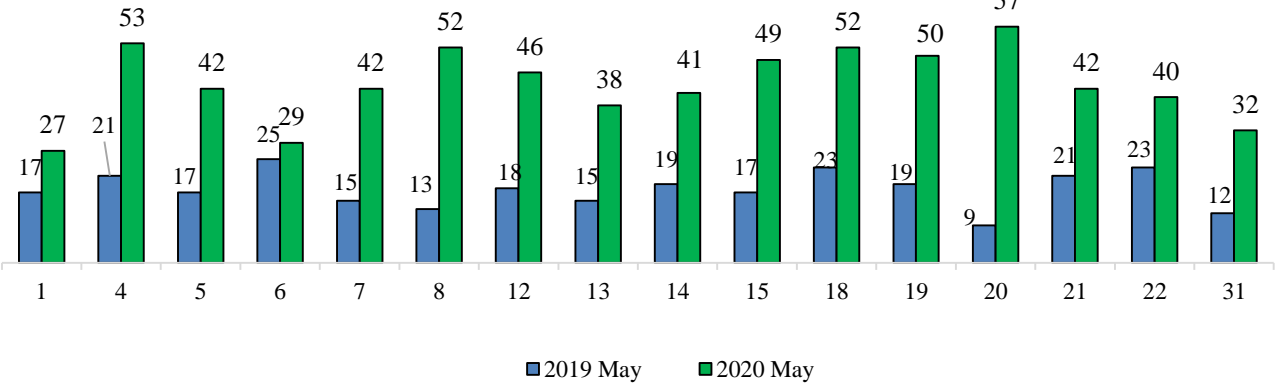
May ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **883** zəng sifarişindən **594-ü** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **130-u** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **159-u** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin may ayı ərzində **1564** (2020-ci il üzrə **8291**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **28,1 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **32,3 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin may ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **692** (2020-ci il üzrə **3951**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin may ayı ilə müqayisədə **92,8 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **60,7 faiz**) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



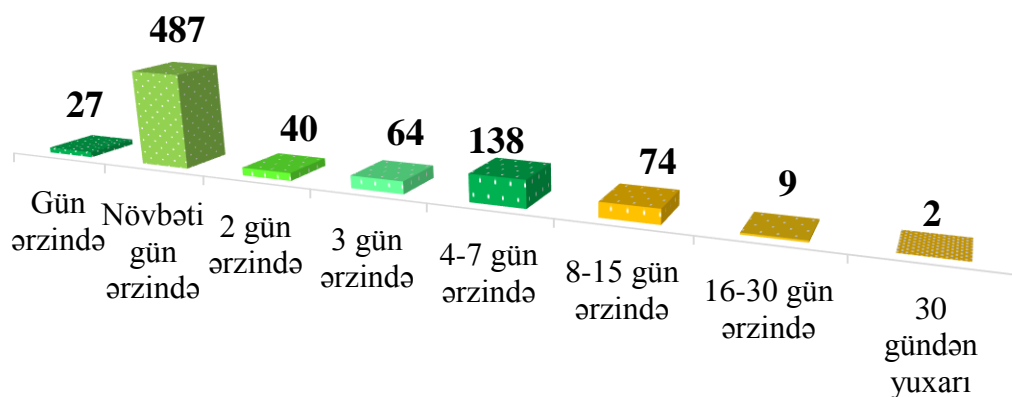
2020-ci ilin may ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **117** (2020-ci il üzrə **646**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-may ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4601 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4273-ü daxili resurslar hesabına, 232-si elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 54-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 18-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 13-ü Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 10-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



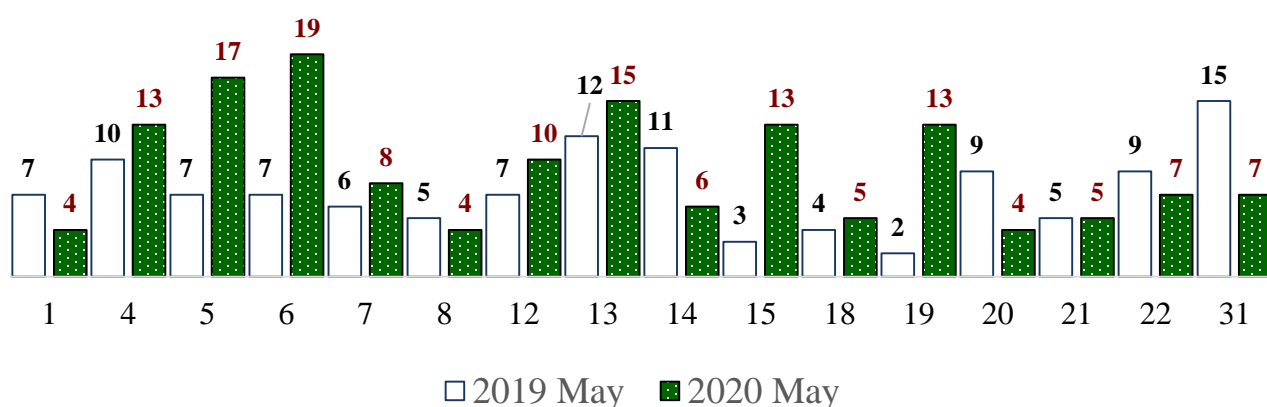
2020-ci ilin may ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,96 gün** (2020-ci il üzrə 3,81 gün) olmuşdur.

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



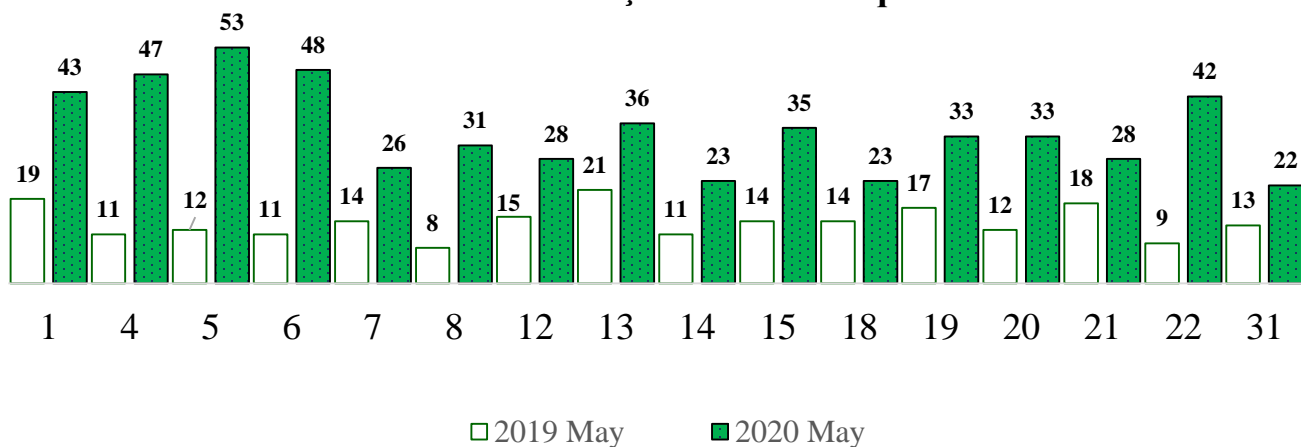
2020-ci ilin may ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **150** (2020-ci il üzrə **667**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu il ilə müqayisədə **5,5 faiz** çoxdur.

### Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin may ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **551** (2020-ci il üzrə **2176**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **83,7 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **66,1 faiz**) çoxdur.

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

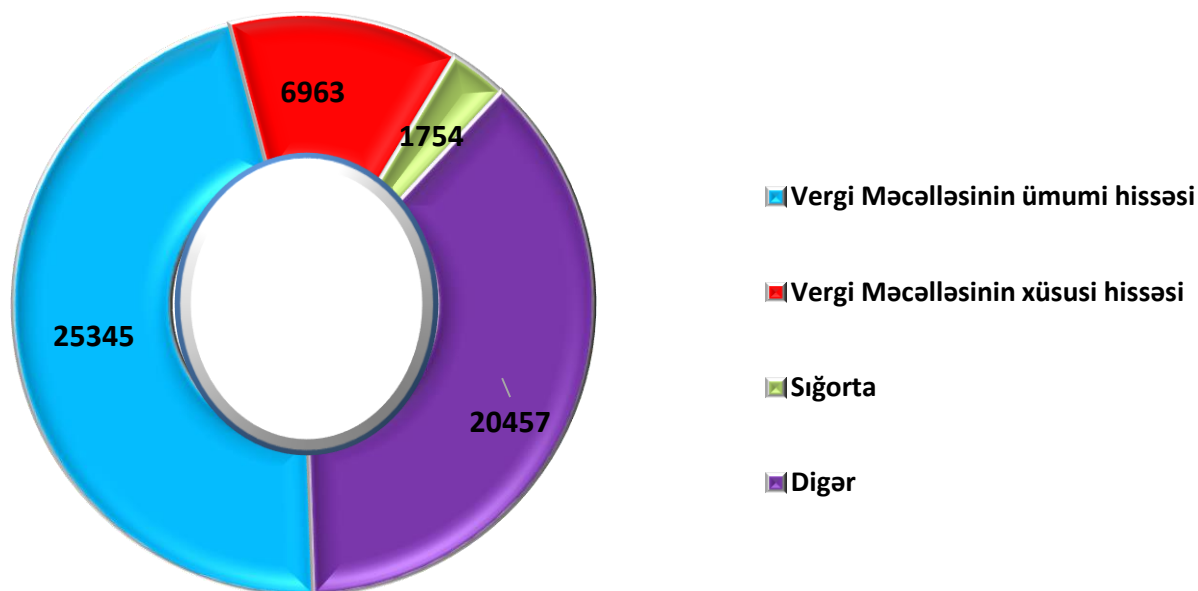


2020-ci ilin may ayı ərzində **40** sayda təklif qəbul edilmişdir.

### Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin may ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **54519** 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)

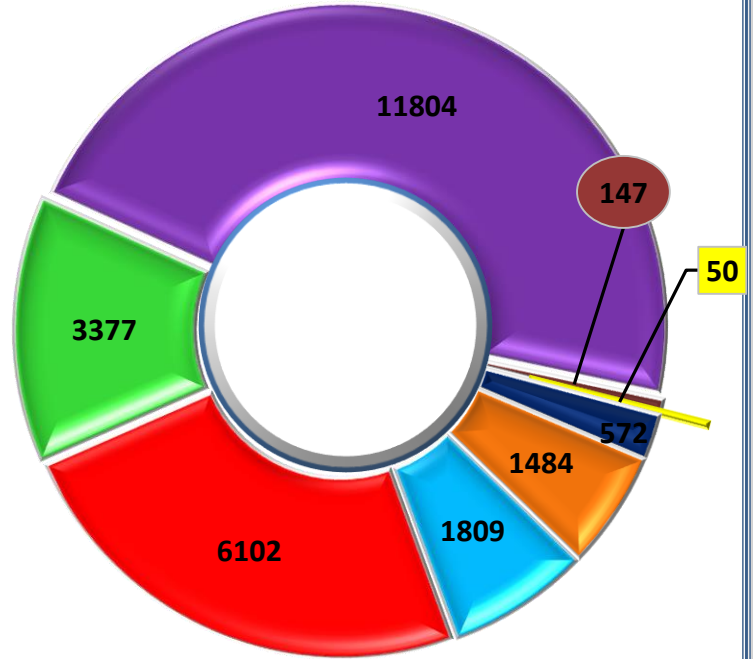
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

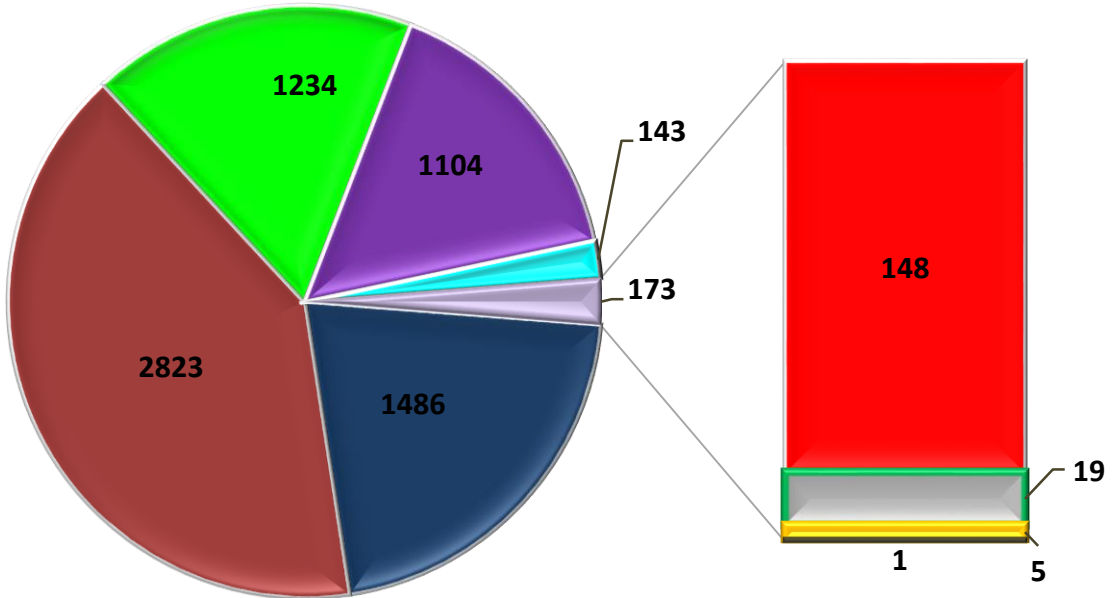
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

■ Əmlak vergisi

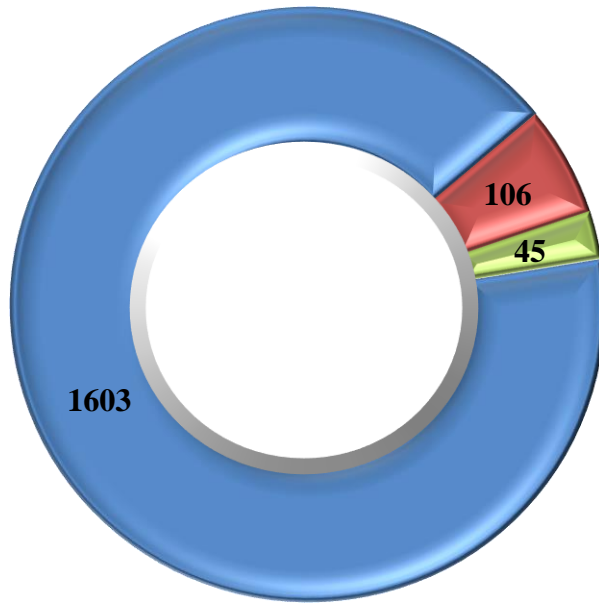
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Yol vergisi

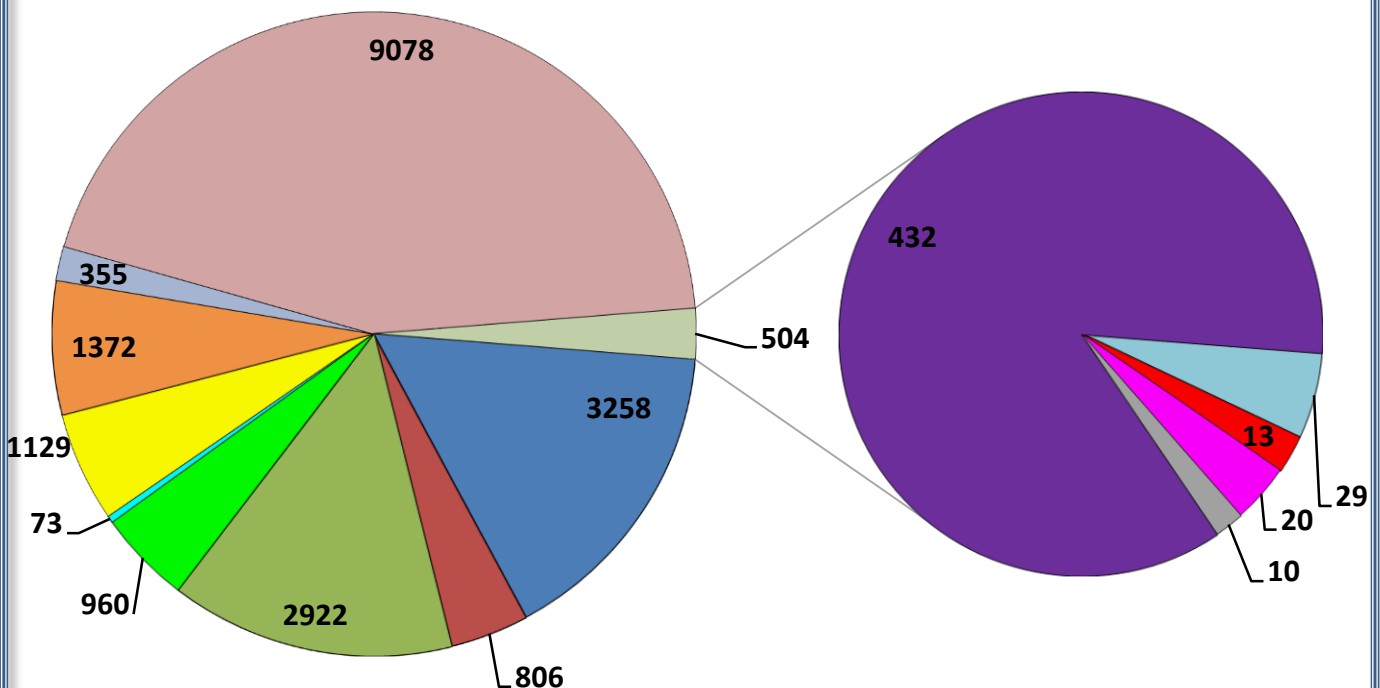
■ Mədən vergisi

## 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 ■ İşə qəbul  
 ■ İnternet sualı ■ Rusdilli zənglərlə bağlı  
 ■ Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı ■ Vahid bəyannamə  
 ■ İcazə ilə bağlı ■ Maliyyə dəstəyi ilə bağlı

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

<b>VM Ümumi hissə</b>	<b>102114</b>	<b>43,92%</b>
Şəxsi hesab vərəqəsi	7680	3,30%
Vergi nəzarəti	42993	18,49%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	24146	10,38%
Vergi orqanları	12237	5,26%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	321	0,14%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1022	0,44%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	9948	4,28%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3767	1,62%
<b>VM Xüsusi hissəsi</b>	<b>50619</b>	<b>21,77%</b>
<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>7308</b>	<b>3,14%</b>
Bəyannamə barədə	3093	1,33%
Digər müraciət	1500	0,65%
Verginin hesablanması barədə	1644	0,71%
Verginin ödənilməsi barədə	1071	0,46%
<b>Gəlir vergisi</b>	<b>15408</b>	<b>6,63%</b>
Bəyannamə barədə	8340	3,59%
Digər müraciət	1167	0,50%
Verginin hesablanması barədə	4506	1,94%
Verginin ödənilməsi barədə	1395	0,60%
<b>ƏDV</b>	<b>18700</b>	<b>8,04%</b>
Bəyannamə barədə	6761	2,91%
Digər müraciət	6011	2,59%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	94	0,04%
Qeydiyyat barədə	640	0,28%
Verginin hesablanması barədə	3965	1,71%
Verginin ödənilməsi barədə	1216	0,52%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	13	0,01%
<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>7513</b>	<b>3,23%</b>
Bəyannamə barədə	4285	1,84%
Digər müraciət	830	0,36%
Verginin hesablanması barədə	1917	0,82%
Verginin ödənilməsi barədə	481	0,21%

<b>Əmlak vergisi</b>	<b>1025</b>	<b>0,44%</b>
Bəyannamə barədə	463	0,20%
Digər müraciət	137	0,06%
Verginin hesablanması barədə	308	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	117	0,05%
<b>Torpaq vergisi</b>	<b>489</b>	<b>0,21%</b>
Bəyannamə barədə	206	0,09%
Digər müraciət	87	0,04%
Verginin hesablanması barədə	133	0,06%
Verginin ödənilməsi barədə	63	0,03%
<b>Yol vergisi</b>	<b>37</b>	<b>0,02%</b>
Bəyannamə barədə	5	0,002%
Digər müraciət	12	0,01%
Verginin hesablanması barədə	12	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,00%
<b>Aksiz</b>	<b>111</b>	<b>0,05%</b>
Bəyannamə barədə	30	0,01%
Digər müraciət	41	0,02%
Verginin hesablanması barədə	35	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,002%
<b>Mədən vergisi</b>	<b>28</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	21	0,009%
Digər müraciət	1	0,000%
Verginin hesablanması barədə	1	0,000%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,002%
<b>Digər</b>	<b>64423</b>	<b>27,71%</b>
Arayışlar	3410	1,47%
Asan doc	143	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	12617	5,43%
İnternet səhifələri	12046	5,18%
İşə qəbul	124	0,05%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2727	1,17%
İnternet sualı	114	0,05%
Məsajlar	2570	1,11%
Rusdilli zənglərlə bağlı	57	0,02%
Proqram təminatı	1499	0,64%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	851	0,37%
Vahid bəyannamə	9174	3,95%
İcazə ilə bağlı	2041	0,88%
Yardım	17050	7,33%
<b>Sığorta</b>	<b>15359</b>	<b>6,61%</b>
<b>Sosial sığorta</b>	<b>12774</b>	<b>5,49%</b>
Bəyannamə barədə	3055	1,31%
Hesablanması barədə	2166	0,93%
Ödənilməsi barədə	5878	2,53%
Digər müraciət	1675	0,72%
<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>1265</b>	<b>0,54%</b>
Bəyannamə barədə	233	0,10%
Hesablanması barədə	155	0,07%
Ödənilməsi barədə	781	0,34%
Digər müraciət	96	0,04%
<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>1320</b>	<b>0,57%</b>
Bəyannamə barədə	37	0,02%
Hesablanması	683	0,29%
Ödənilməsi	237	0,10%
Digər müraciət	330	0,14%

## Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2020 May	2019 May
Vergi borcları barədə	5668	3156
Vergi növləri barədə	11214	2067
Zəng sifarişi	4128	604

### Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin may ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **32259** (2020-ci il üzrə **574690**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **32259** SMS-dən **25301-i (78,43%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin may ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **20741** (2020-ci il üzrə **169425**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

