



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin Sentyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **50625** (2020-ci il üzrə **852001**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **35762** (2020-ci il üzrə **522081**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **32300** (2020-ci il üzrə **346707**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1626** (2020-ci il üzrə **2966**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1468** (2020-ci il üzrə **1970**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 9 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 59 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 29 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 8 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **40664** (2020-ci il üzrə **430918**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1445** (2020-ci il üzrə **17731**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **85,61 faiz** (2020-ci il üzrə **85,22 faiz**), Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96,39 faiz** (2020-ci il üzrə **95,92 faiz**), qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,44 faiz** (2020-ci il üzrə **82,75 faiz**) olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2625** (2020-ci il üzrə **74413**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2996** (2020-ci il üzrə **45276**), zəng sifariş etmək üçün **1036** (2020-ci il üzrə **31057**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **124829** (2020-ci il üzrə **1739795**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **11278** (2020-ci il üzrə **699002**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **17764** (2020-ci il üzrə **263495**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **95787** (2020-ci il üzrə **777298**)

Sentyabr 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%	
		52,59%	18807	35762			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		90,32%	32300	35762			
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}		Min 90%	
		31,64%	1026	3243			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S		Min 90%	
		45,4%	74	163			
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}	Min 90%
		100%	1026	939	1278	3243	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	74	7	82	163	
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%	
		9,07%	3243	35762			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		9,68%	3462	35762			

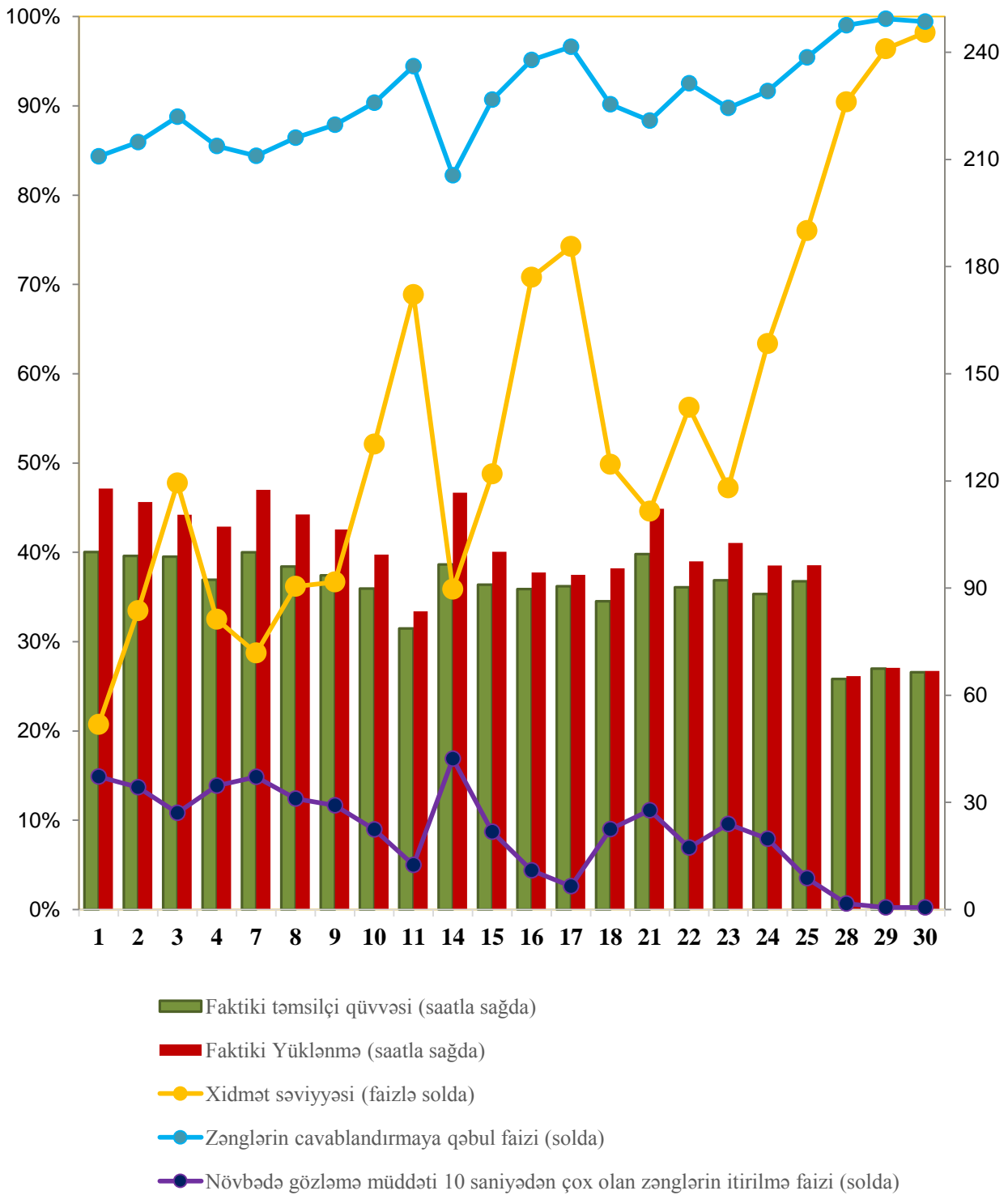
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

8.4.	Ümumilikdə	G Gümumi	M	C	
		00:01:15	747:55:55	35762	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G Cavablandırılmış	M	C	
		00:01:09	619:10:58	32300	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G İtirilmiş	M	B	
		00:02:14	128:44:57	3462	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:29	1963:22:35	33739	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,68	1799	672	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	26,52	17080	644	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	1316	1316	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		4,48%	1445	32300	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	40,35%	583	1445	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	6,43%	93	1445	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	11,56%	167	1445	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	39,86%	576	1445	
8.7.6.	Digər	1,66%	24	1445	
8.7.7.	Anonim	0,14%	2	1445	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	91,82%	617	672	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	3,57%	24	672	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	4,61%	31	672	
8.8.3.1	<i>İTUNBİ</i>	3,87%	26	672	
8.8.3.2	<i>RVİBİ</i>	0,6%	4	672	
8.8.3.3	<i>BKVYNBİ</i>	0,15%	1	672	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		85,61%	28834	33682	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		88,05% 96,39%	9061	10291	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümmü	T	M	
		86,44%	15560	18000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		85,56%	154	180	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		84,02%	15,98%	1963:22:35	2336:51:34
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,87%	0:15:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	39,39%	156	396	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

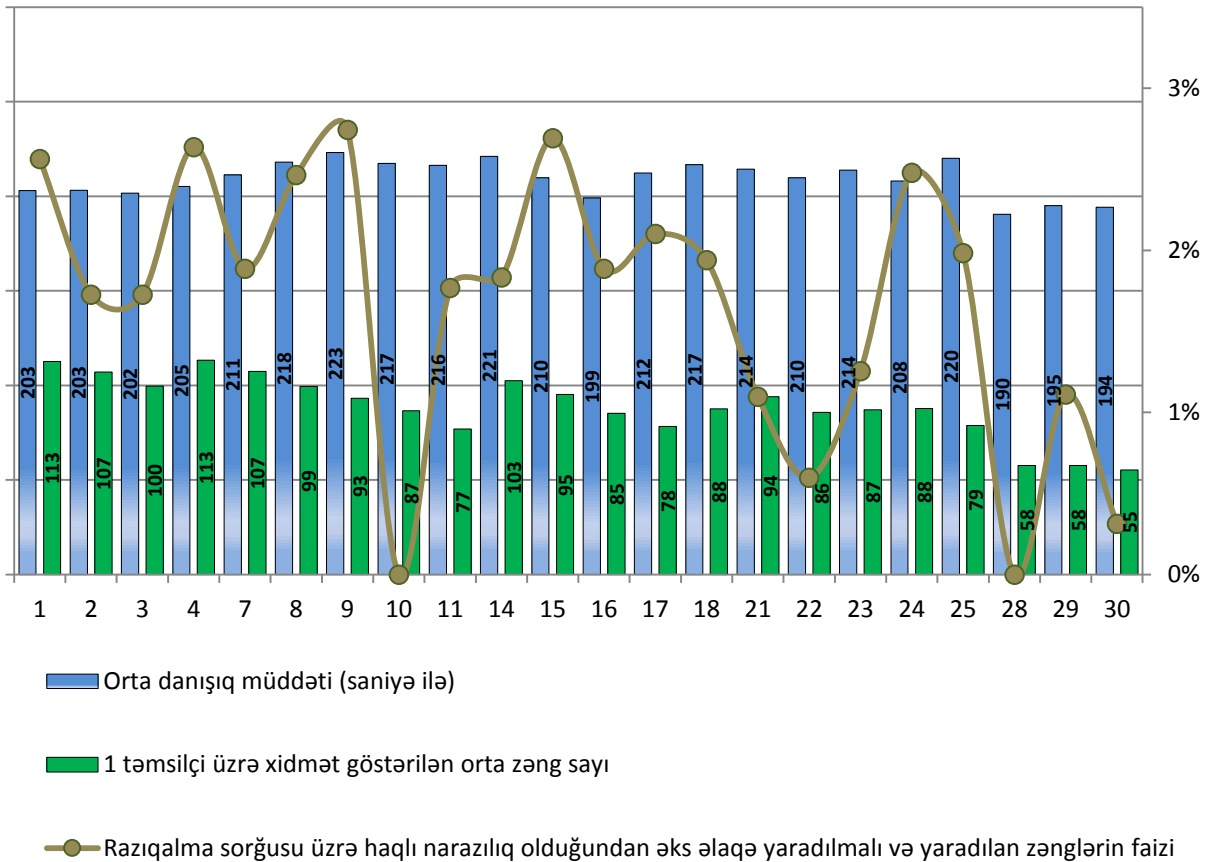
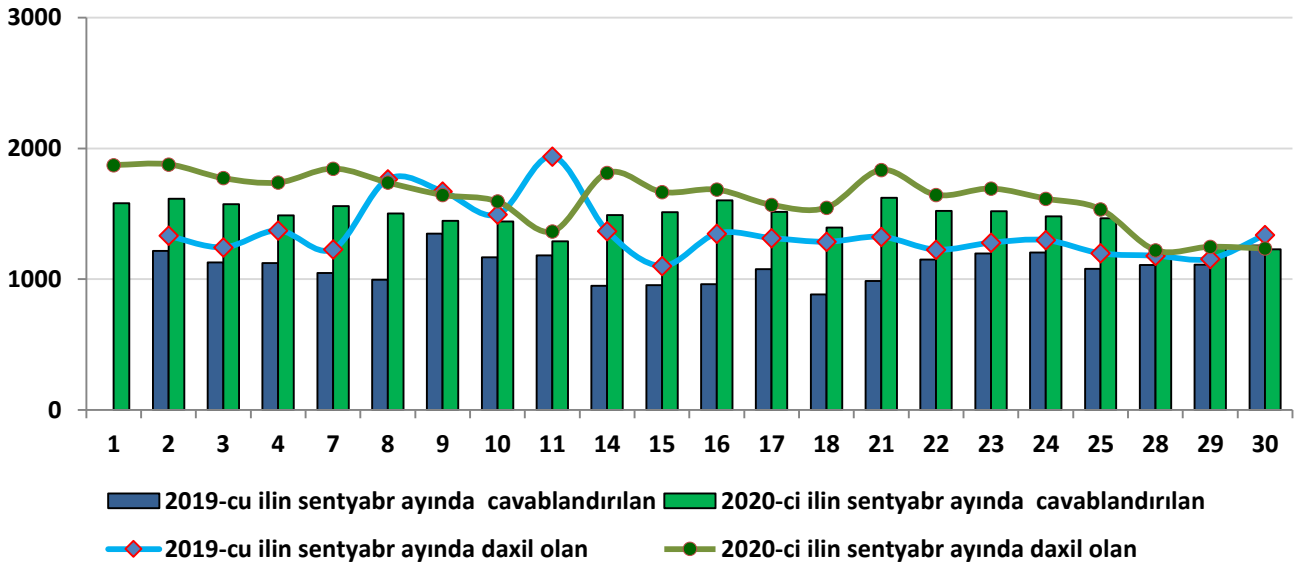
2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsinin faktiki yüklənmə və faktiki təmsilçi qüvvəsi ilə müqayisəsi



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

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

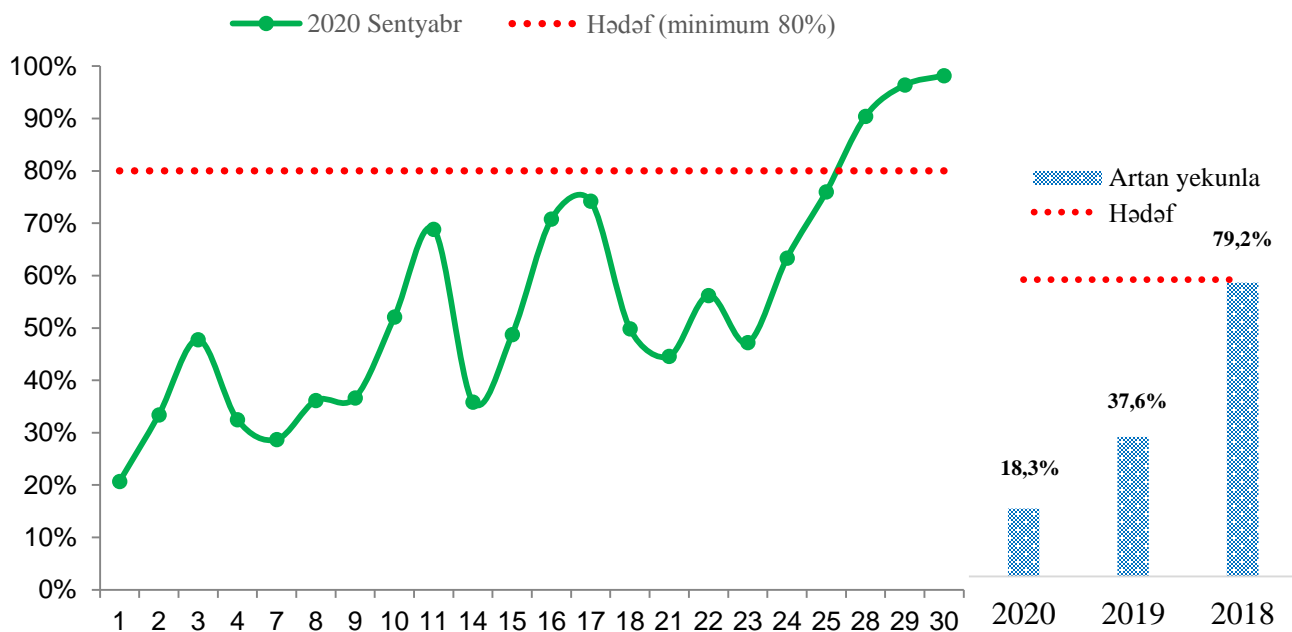
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin sentyabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **25,6 faiz** artaraq **35762**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **39,7 faiz** artaraq **32300** olmuşdur.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

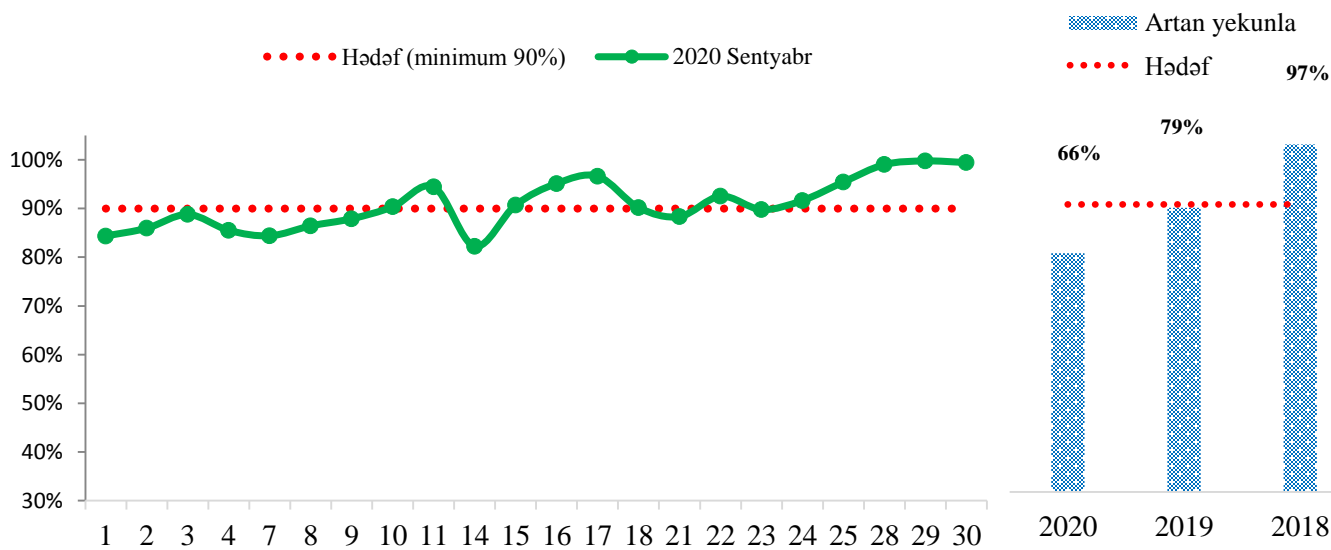
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 52,59% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

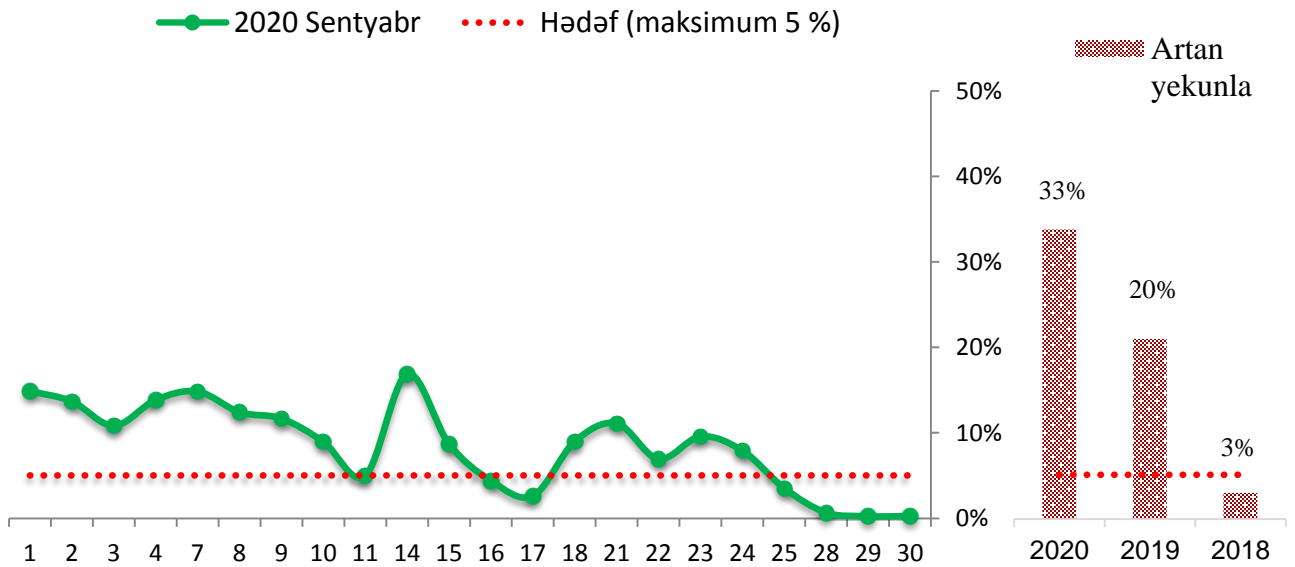
2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 90,32% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

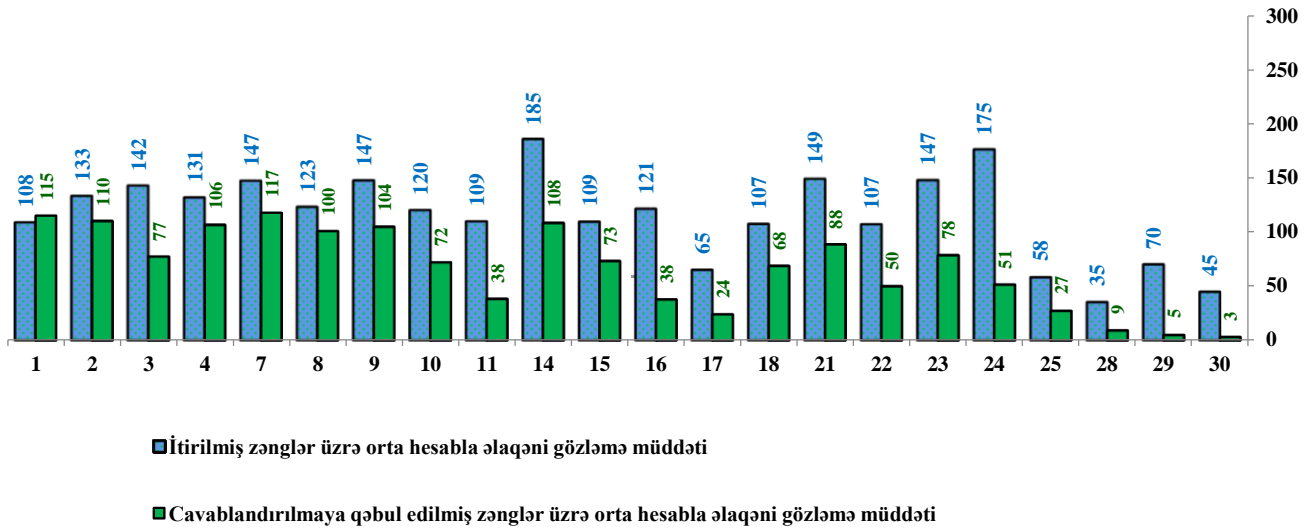
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Sentyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **36** (2020-ci il üzrə **164**) olmuşdur.

2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 9,07 % olmuşdur.



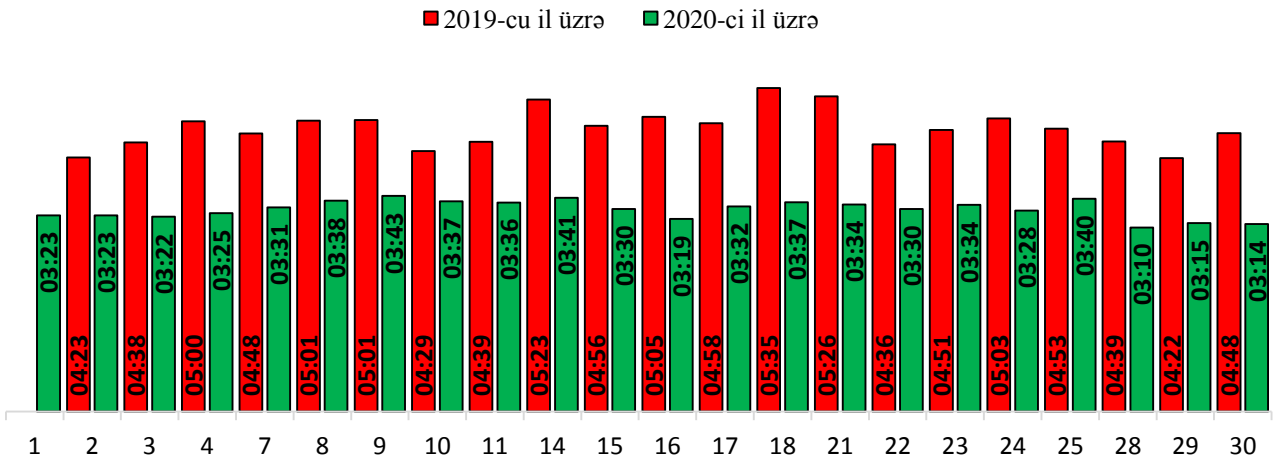
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 9 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 59 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 14 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 40 saniyə) olmuşdur.



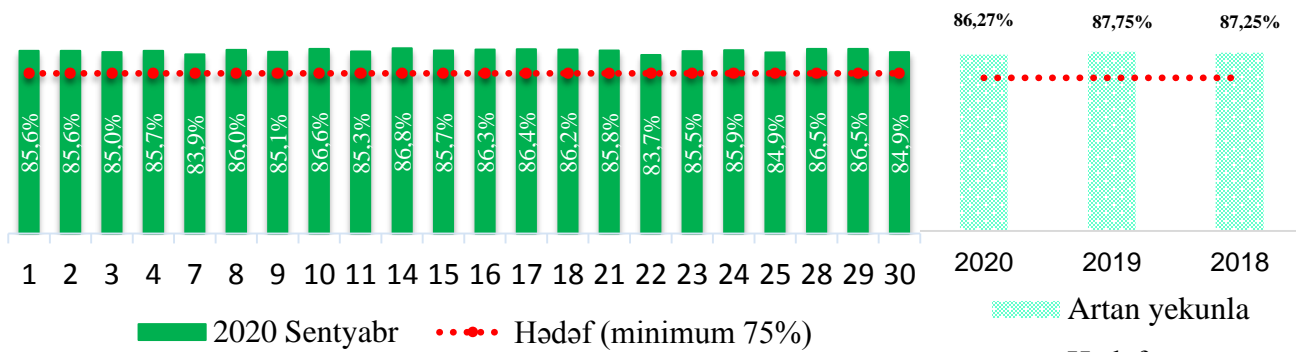
Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin sentyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 29 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 8 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,68** gün (2020-ci il üzrə 3,32 gün) olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

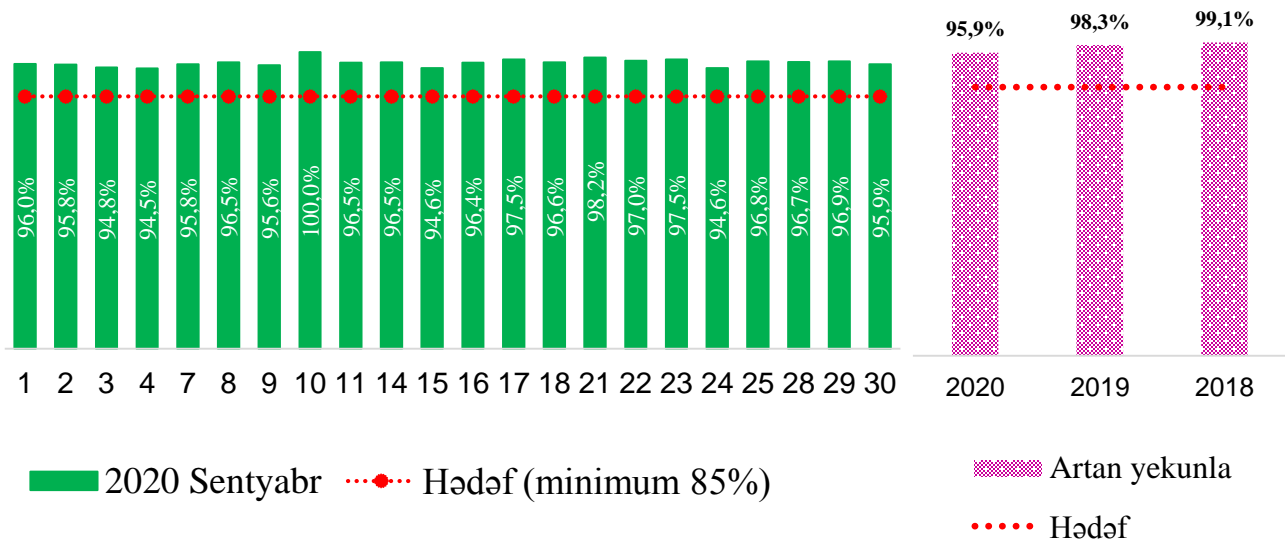
2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə bu göstərici 85,6% olmuşdur.



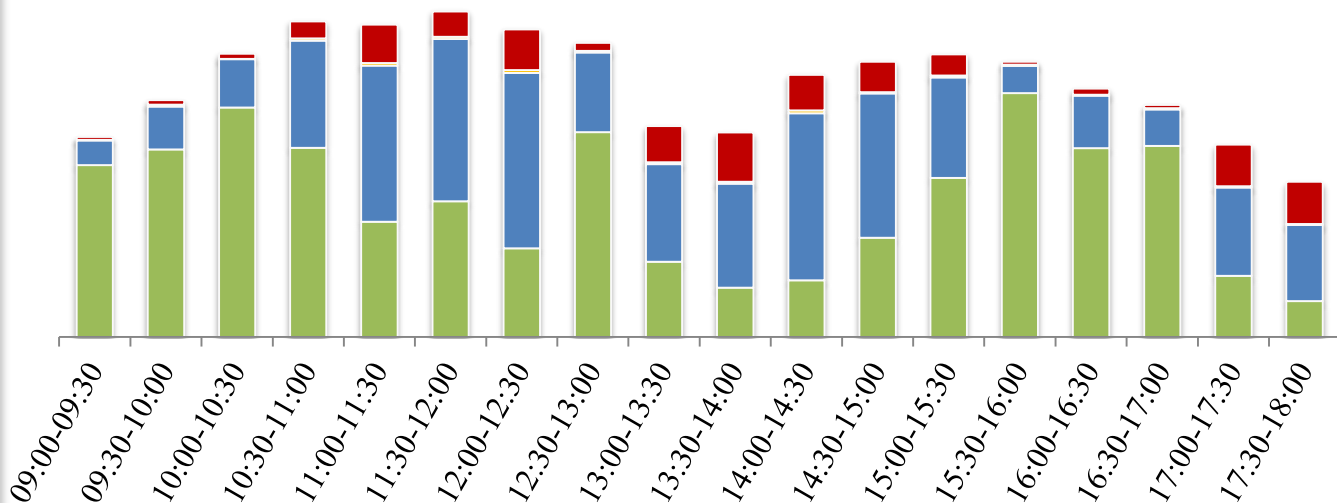
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 29251-nə sorğu göndərilmiş və 10291 zəng (35,2%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1230-u (12%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 858-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 372 (3,6%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 183 (1,78%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin sentyabr ayı üzrə bu göstərici 96,39% olmuşdur.



Sentyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



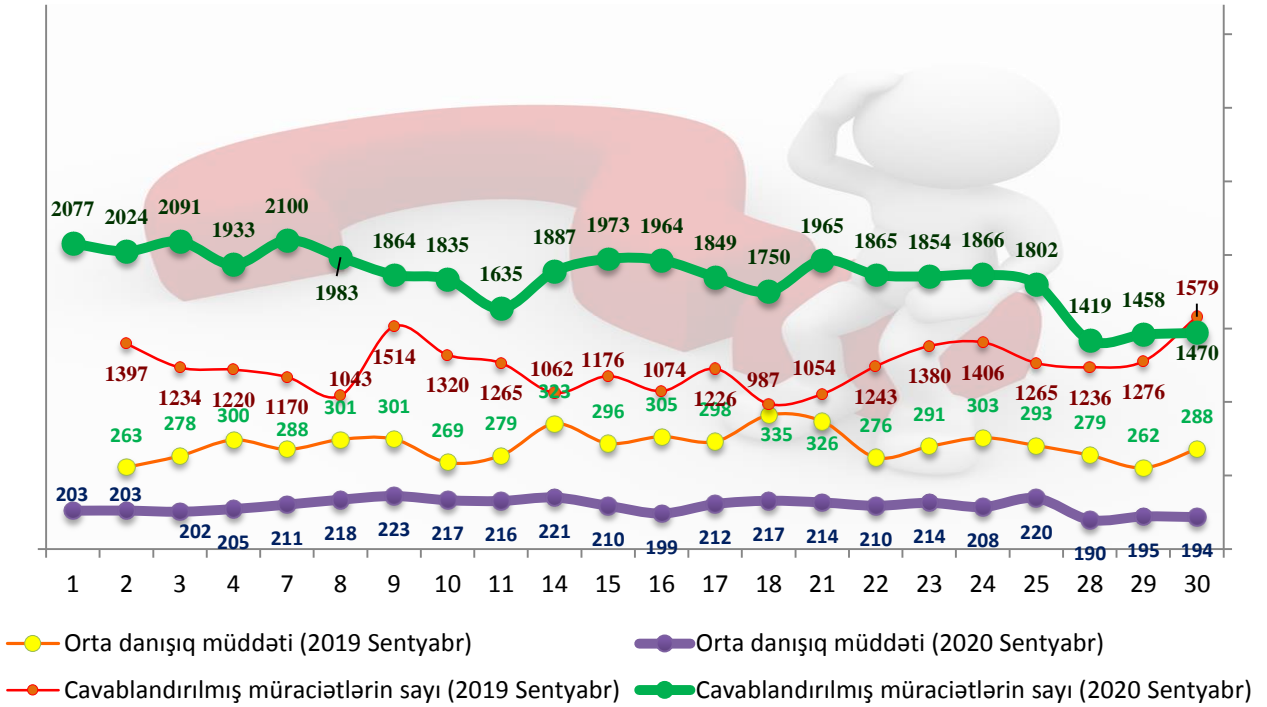
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Sentyabr ayı faizlə	Sentyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	55%	19684
Mobil telefonlardan	43,7%	15612
Respublikanın digər regionlarından	1,3%	466

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **40664** (2020-ci il üzrə **430918**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



Sentyabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,35%-i** (2020-ci il üzrə **98,17%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,65%-i** (2020-ci il üzrə **1,83%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında daha aktual mövzular onlayn növbəyə yazılmaqla bağlı - 8,7%, fiziki şəxsin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması və ləğvi - 7%, Kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması və ləğvi - 6%, Asan imza ilə bağlı - 4,1%, vergi ödəyicinin təsərrüfat subyektinin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması və ləğvi, - 3,8%, fərdi (mikro) sahibkarlara maliyyə dəstəyinin göstərilməsi - 3,3%, ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə) - 3,2%, digər orqanların vergitutmaya aid olmayan səlahiyyətlərinə aid olan məsələlər - 3,4% olmuşdur.

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

2020-ci ilin yanvar – sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 170683 itirilmiş zəng olmuşdur.

■ İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81966)

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (59197)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (17027)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (12493)

■ *Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir* (5622)

■ *Cavab verən olmamışdır* (5355)

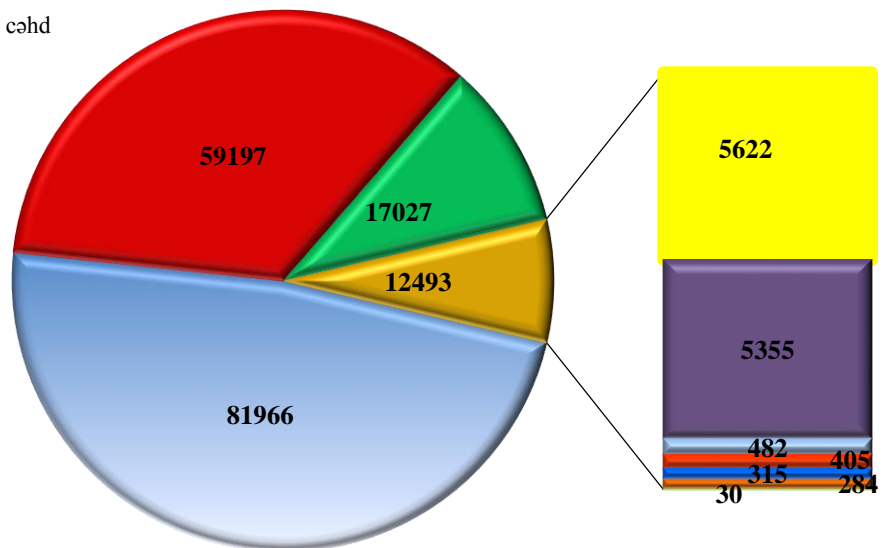
■ *Yerində deyil* (482)

■ *Kim olduğu bilinmir* (405)

■ *Yanlış zəng* (315)

■ *Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı* (284)

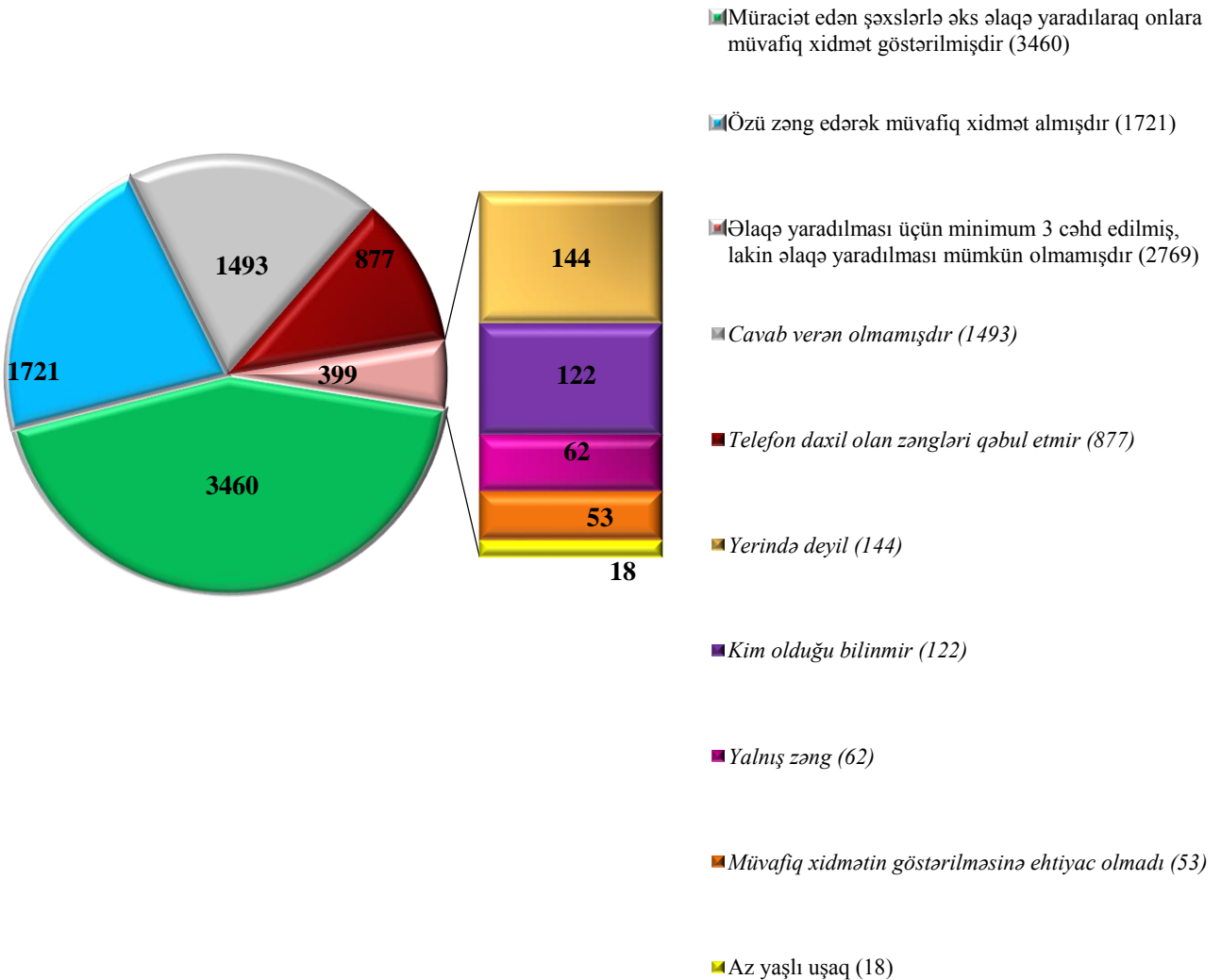
■ *Az yaşlı* (30)



Sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **3243** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **939-u** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **1026-sı** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **1278-si** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - sentyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **22326** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **7950** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



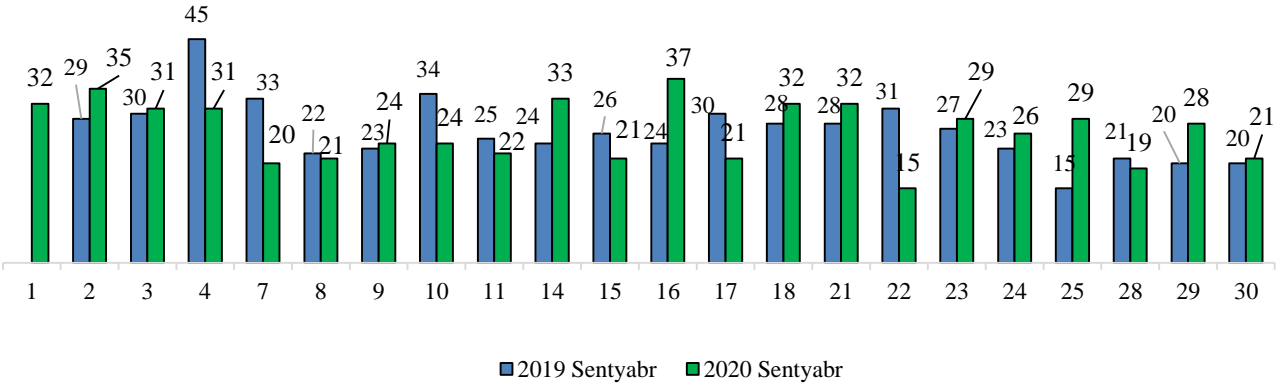
Sentyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **163** zəng sifarişindən **74-ü** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **7-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **82-si** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində **1445** (2020-ci il üzrə 17731) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **5,7 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **47,1 faiz** çoxdur) azdır.

2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **583** (2020-ci il üzrə **6687**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin sentyabr ayı ilə müqayisədə **4,5 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **58,2 faiz**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

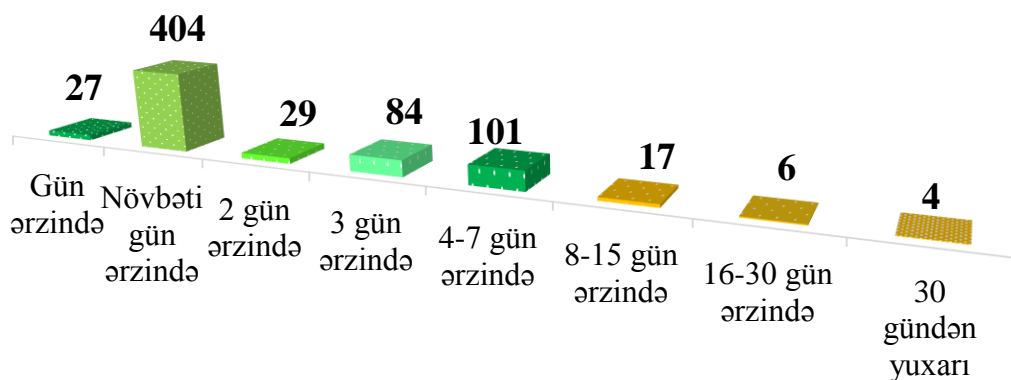


2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **93** (2020-ci il üzrə **1200**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-sentyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 7887 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 7374-ü daxili resurslar hesabına, 365-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 72-si Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 48-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 16-sı Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 11-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

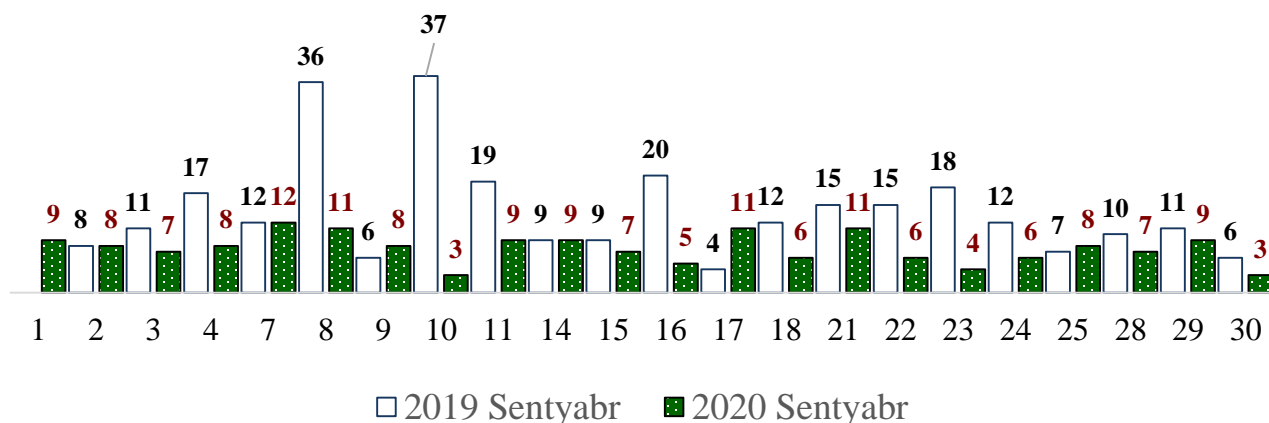
2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,68 gün** (2020-ci il üzrə 3,32 gün) olmuşdur.

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



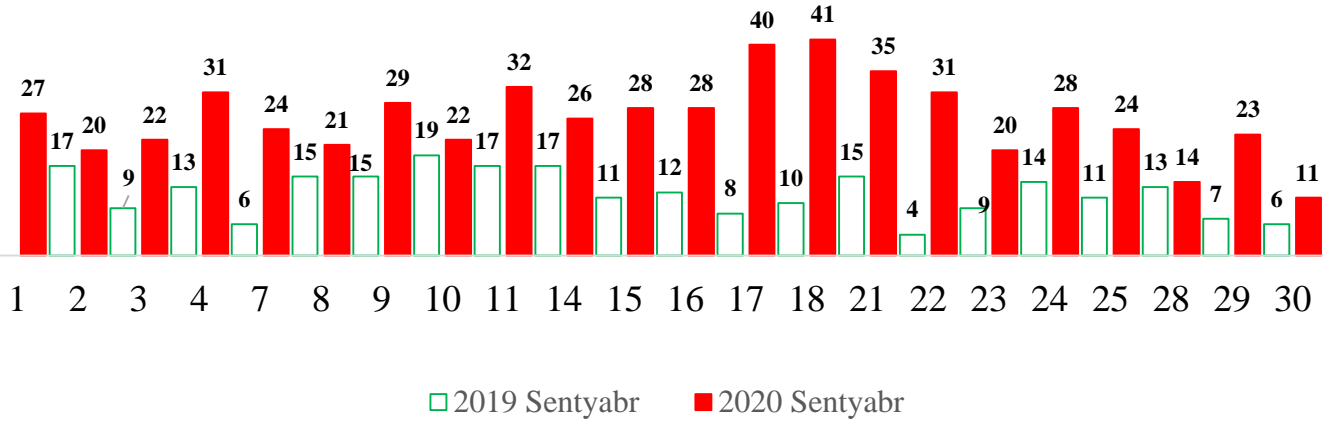
2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **167** (2020-ci il üzrə **1256**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **43 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **18,2 faiz**) azdır.

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



2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **576** (2020-ci il üzrə **4819**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,3 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) çoxdur.

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

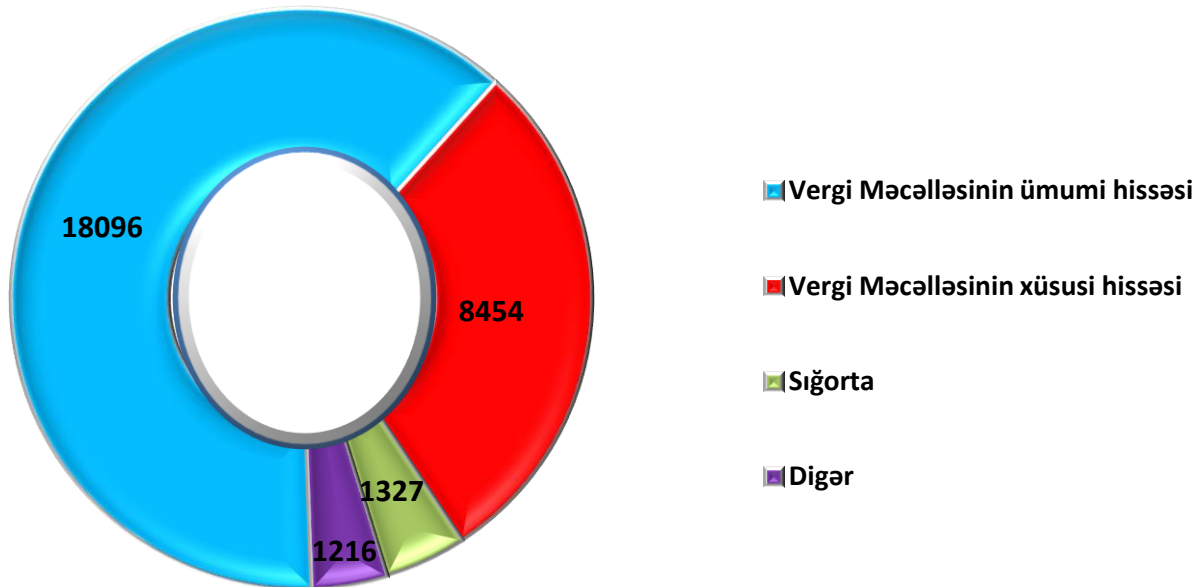


2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində **11** sayda təklif xarakterli müraciət qəbul edilmişdir. Ay ərzində **7** sayda həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciət üzrə tədbir görülmüşdür.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin sentyabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **39992** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Sentyabr 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)

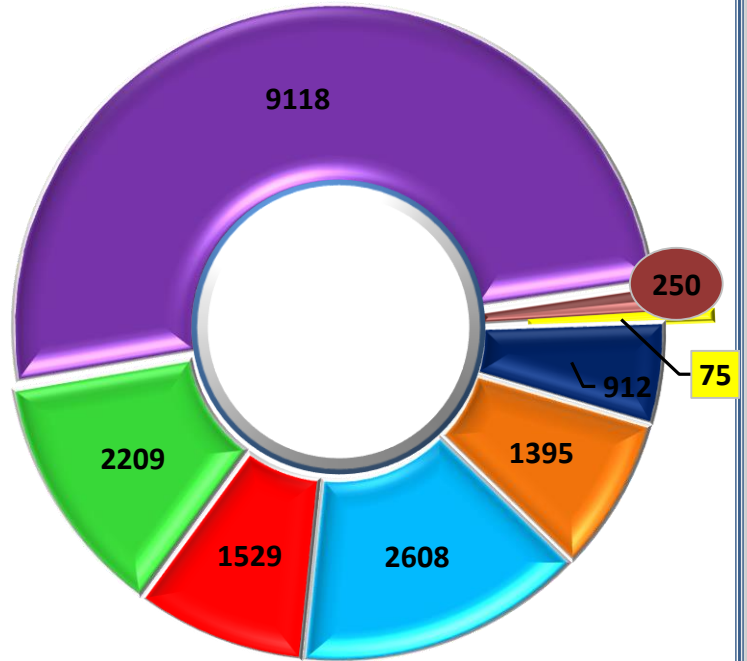
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

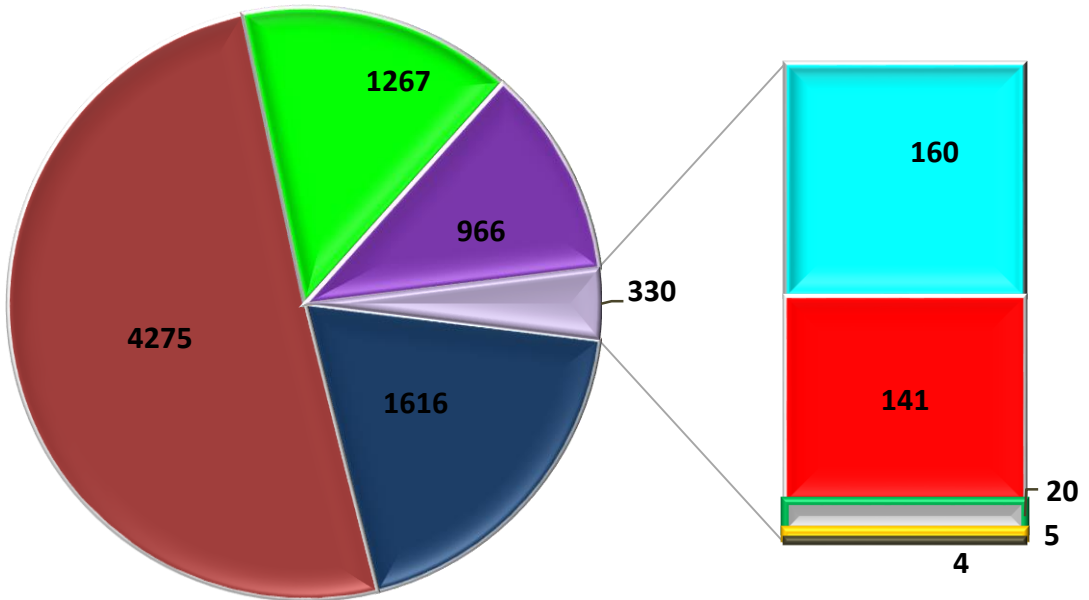
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

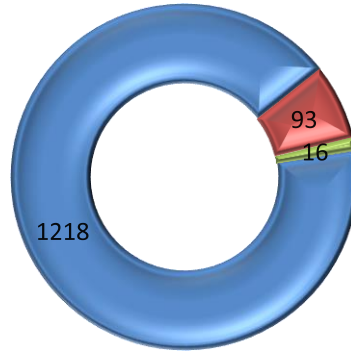
■ Əmlak vergisi

■ Aksiz

■ Mədən vergisi

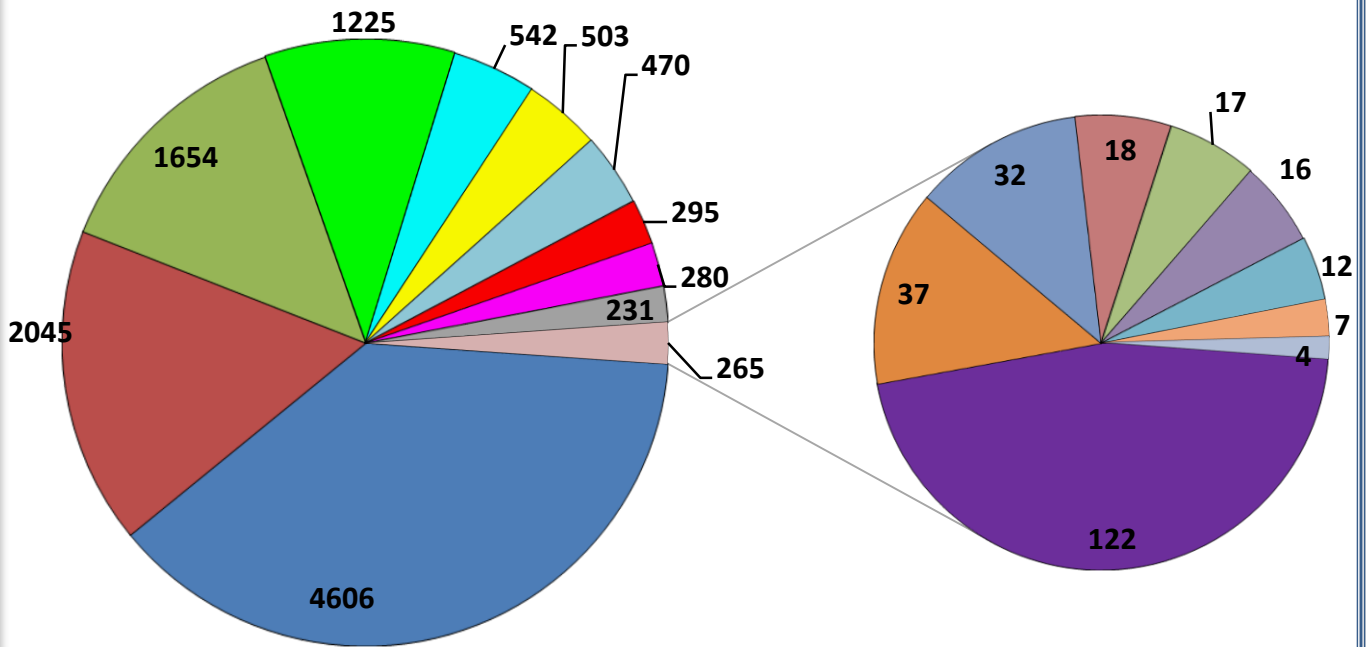
■ Yol vergisi

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



- İnternet səhifələri
- Elektron imza ilə bağlı
- Mesajlar
- Vahid bəyannamə
- Səsli menyuya yönləndirmə
- Proqram təminatı
- Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı
- İşə qəbul
- Rusdilli zənglərlə bağlı
- Xidmət mərkəzinə dəvət edilməli müraciətlər
- Maliyyə dəstəyi ilə bağlı
- Arayışlar
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- İcazə ilə bağlı
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı
- Asan doc
- Güzəştli kreditlərin verilməsi ilə bağlı
- İnternet sualı
- Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər

2020-ci ilin yanvar – sentyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	176804	41,79%
Şəxsi hesab və rəqəsi	13518	3,20%
Vergi nəzarəti	76850	18,17%
Vergi ödəyicisi (vergi agentli)	36551	8,64%
Vergi orqanları	21528	5,09%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	563	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1759	0,42%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	18698	4,42%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	7337	1,73%
VM Xüsusi hissəsi	81485	19,26%
Sadələşdirilmiş vergi	12543	2,97%
Bəyannamə barədə	4743	1,12%
Digər müraciət	3065	0,72%
Verginin hesablanması barədə	3150	0,74%
Verginin ödənilməsi barədə	1585	0,37%
Gəlir vergisi	22522	5,32%
Bəyannamə barədə	11054	2,61%
Digər müraciət	2447	0,58%
Verginin hesablanması barədə	7071	1,67%
Verginin ödənilməsi barədə	1950	0,46%
ƏDV	31833	7,53%
Bəyannamə barədə	10198	2,41%
Digər müraciət	9291	2,20%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	351	0,08%
Qeydiyyat barədə	1226	0,29%
Verginin hesablanması barədə	5845	1,38%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	3009	0,71%
Verginin ödənilməsi barədə	1899	0,45%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	14	0,003%
Mənfəət vergisi	11796	2,79%
Bəyannamə barədə	6134	1,45%
Digər müraciət	1710	0,40%
Verginin hesablanması barədə	3284	0,78%
Verginin ödənilməsi barədə	668	0,16%
Əmlak vergisi	1487	0,35%
Bəyannamə barədə	540	0,13%
Digər müraciət	235	0,06%
Verginin hesablanması barədə	555	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	157	0,04%

Torpaq vergisi	1038	0,25%
Beyanname barədə	321	0,08%
Digər müraciət	228	0,05%
Verginin hesablanması barədə	342	0,08%
Verginin ödənilməsi barədə	147	0,03%
Yol vergisi	60	0,01%
Beyanname barədə	6	0,001%
Digər müraciət	22	0,01%
Verginin hesablanması barədə	23	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	9	0,002%
Aksiz	169	0,04%
Beyanname barədə	40	0,01%
Digər müraciət	71	0,02%
Verginin hesablanması barədə	48	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	10	0,002%
Mədən vergisi	37	0,01%
Beyanname barədə	24	0,006%
Digər müraciət	3	0,001%
Verginin hesablanması barədə	3	0,001%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,002%
Digər	142669	33,73%
Araşışlar	7255	1,72%
Asan doc	240	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	21978	5,20%
İnternet sahifələri	37258	8,81%
İşə gəbul	166	0,04%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	4706	1,11%
İnternet sualı	178	0,04%
Mesajlar	4642	1,10%
Rusdilli zənglərlə bağlı	90	0,02%
Program təminatı	1942	0,46%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	2505	0,59%
Vahid beyanname	16593	3,92%
İcazə ilə bağlı	14667	3,47%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	2	0,001%
Xidmət mərkəzinə dəvət edilmiş müraciətlər	4	0,001%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	30076	7,11%
Səsli menyuya yönləndirmə	303	0,07%
Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər	7	0,002%
Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı	32	0,01%
Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlara güzəştli kreditlərin verilməsi	20	0,005%
Əmək müqaviləsi	5	0,001%
Sığorta	22070	5,22%
Sosial sığorta	19019	4,50%
Beyanname barədə	3604	0,85%
Hesablanması barədə	4263	1,01%
Ödənilməsi barədə	8450	2,00%
Digər müraciət	2702	0,64%
İşsizlikdən sığorta	1675	0,40%
Beyanname barədə	237	0,06%
Hesablanması barədə	226	0,05%
Ödənilməsi barədə	1085	0,26%
Digər müraciət	127	0,03%
İcbari tibbi sığorta	1376	0,33%
Beyanname barədə	39	0,01%
Hesablanması	709	0,17%
Ödənilməsi	241	0,06%
Digər müraciət	387	0,09%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

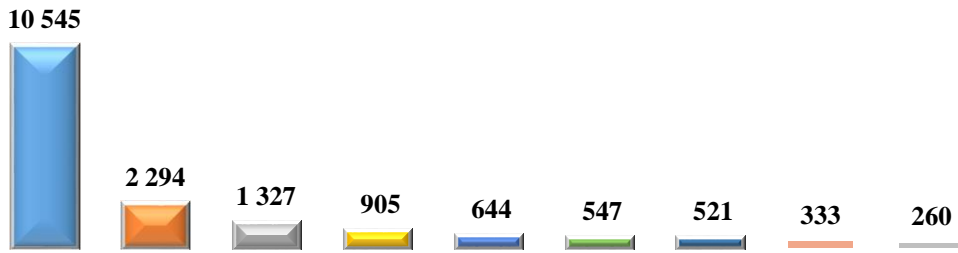
Xidmətlər	2020 Sentyabr	2019 Sentyabr
Vergi borcları barədə	2996	3349
Vergi növləri barədə	2625	2157
Zəng sifarişi	1036	659

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **11278** (2020-ci il üzrə **699002**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **11278** SMS-dən **6008-i (53,3%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində **95787** (2020-ci il üzrə **777298**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin sentyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **17764** (2020-ci il üzrə **263495**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



■ İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusunda sənəd daxil olduqda

■ Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə

■ Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda

■ Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda

■ 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

■ Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

■ Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda