



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

**İqtisadiyyat Nazirliyi yanında
Dövlət Vergi Xidmətinin
Çağrı Mərkəzi**

**2020-ci il üzrə
İLLİK**

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

Göstərilən xidmətlər

1. Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri tərəfindən canlı rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilmiş əsas xidmətlər:

- ✓ Vergi qanunvericiliyinə dair müraciətlərin cavablandırılması - **343346**
- ✓ Koronavirus (COVID-19) pandemiyasından zərər çəkmiş vergi ödəyicilərinin maliyyə dəstəyi ilə bağlı müraciətlərin cavablandırılması - **31618**
- ✓ Elektron imza barədə müraciətlərin cavablandırılması - **30387**
- ✓ Məcburi dövlət sosial sığortası, işsizlikdən sığorta və icbari tibbi sığortaya dair müraciətlərin cavablandırılması - **26028**
- ✓ Xüsusi karantin rejiminin sərtləşdirilməsi dövründə icazələrin alınması ilə bağlı müraciətlərin cavablandırılması - **23026**
- ✓ Buraxılmış zənglər ilə əks əlaqə yaradaraq müvafiq xidmətin göstərilməsi - **19634**
- ✓ Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin qəbulu - **5961**
- ✓ 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlərin qəbulu - **2384**
- ✓ Qanunvericilik, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı təkliflərin qəbulu - **457**
- ✓ Asan imzadan istifadə etməklə əməliyyat xarakterli xidmətlərin göstərilməsi - **78**

2. Səsli menyu vasitəsilə göstərilmiş əsas xidmətlər:

- ✓ Azərbaycan Respublikasında tətbiq edilən vergilər, məcburi dövlət sosial sığortası və işsizlikdən sığorta barədə ümumi məlumatın verilməsi - **83930**
- ✓ VÖEN-ə əsasən vergi borcu barədə məlumatın verilməsi (fasiləsiz) - **56456**
- ✓ Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri tərəfindən sonradan zəng edilməsi üçün müraciətin qəbulu (qeyri-iş saatlarında) - **34914**
- ✓ Vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumatın verilməsi (oktyabr 2020-ci il tarixdən) - **3341**
- ✓ Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumatın verilməsi (oktyabr 2020-ci il tarixdən) - **829**

3. Mesaj xidməti vasitəsilə göstərilmiş əsas xidmətlər:

- ✓ Təhlillər əsasında vergi ödəyicilərinin vergi borcu, təqdim edilməli bəyannamələr, maliyyə yardımı və digər istiqamətlərdə SMS vasitəsilə məlumatlandırılması - **916392**
- ✓ Elektron kabinetdə oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinin bu barədə SMS vasitəsilə məlumatlandırılması - **1068831**
- ✓ İkitərəfli SMS xidmətinin abunəçilərinə məlumatların göndərilməsi və qeydiyyatdan keçmiş vergi ödəyicilərinin SMS sorğularının SMS ilə cavablandırılması - **314827**

2020 - ci il ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən görülmən işlər barədə

Xüsusi karantin dövründə Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili

Hesabat ilində ölkə ərazisində Koronavirus infeksiyası ilə bağlı aparılan profilaktik tədbirlərlə əlaqədar vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərinin ənənəvi formada fəaliyyət göstərməməsi, Koronavirus (COVID-19) pandemiyası ilə əlaqədar Nazirlər Kabinetinin müvafiq qərarlarına əsasən bir sıra vergi ödəyicilərinin fəaliyyətini davam etdirilməsi ilə bağlı icazələrin verilməsi, pandemiya zamanı zərər çəkmiş sahələrdə çalışan maddəli işçilərə və fərdi (mikro) sahibkarlara maliyyə dəstəyinin göstərilməsi, eləcə də bunlar üçün Asan imzanın alınması, hesabatların və ödənişlərin müddətinin dəyişməsi, həmçinin 1 aprel tarixindən vergi, məcburi dövlət sosial sığorta, işsizlikdən sığorta və icbari tibbi sığorta haqların bəyannaməsi (hesabatı) ”nin tətbiq edilməsi ilə bağlı

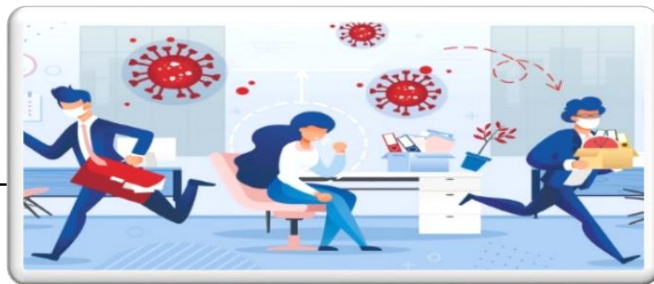


Çağrı Mərkəzinə daxil olan zənglər kəskin artmışdır. Ümumilikdə 2019-cu il ilə müqayisədə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **35,4** faiz artsa da bəzi aylarda hətta bu artım **80** faizdən çox olmuşdur.

Xüsusi karantin dövründə Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin təşkili ilə əlaqədar olaraq mövcud vəziyyət nəzərə alınmaqla çevik idarəetmə həyata keçirilərək ardıcılıqla aşağıdakı addımlar atılmışdır:

- Əməkdaşların ev şəraitində işləməsinin texniki olaraq təşkil edilməsi və bu şəraitdə işləməyin səbəb olduğu itkilərin (orta danışıq müddətinin artması, internet kəsintisi, elektrik enerjisinin kəsintisi, proqram təminatında donmalar, və s.) toplanaraq gündəlik təhlil edilməsi və minimumlaşdırılması;

- Ev şəraitində işləyən təmsilçilərin zəng zamanı metodiki köməkliliyə olan tələbatının təmin edilməsi üçün rəhbərlərlə işçilər arasında zəruri elektron bağlantı kanallarının yaradılması;
- Ümumilikdə və ayrı-ayrı mövzular üzrə zənglərin cavablandırılmasını əməkdaşlarla müzakirələr edərək orta danışıq müddətinin azaldılması istiqamətində Qaydalar çərçivəsində yeni yanaşmaların müəyyən edilməsi;
- Orta danışıq müddətini artıran mövzuların müəyyən edilərək bu istiqamətdə video müzakirələrin və video təlimlərin təşkili;
- Orta danışıq müddəti ümumi orta danışıq müddətindən yuxarı olan əməkdaşların xüsusi nəzarətə götürülməsi və onlarla qrup və fərdi şəkildə video müzakirələrin aparılması, konkret zənglər üzrə geri bildirimlərin edilməsi;
- Orta danışıq müddəti ümumi orta danışıq müddətindən aşağı olan əməkdaşların qısa fasilə müddətlərinin digər əməkdaşlarla müqayisədə artırılması;
- Gün ərzində orta danışıq müddəti ümumi orta danışıq müddətindən yüksək olan təmsilçinin mütənasib olaraq buraxılmış zənglər və zəng sifarişləri üzrə əks əlaqəyə cəlb edilməsi;
- Texniki xətlər olduğu anlar istisna olmaqla bütün zənglər üzrə razıqalma sorğusu keçirilərək, narazı qaldığı bildirilmiş zənglər tam olaraq dinlənərək, haqlı narazı olduğu aşkar olunmuş hallar üzrə əks-əlaqələr yaradılaraq lazımı xidmət göstərilməsi;
- Elektron xidmətlərdə olan texniki xətlər, xüsusilə də Vahid bəyannamə üzrə mövcud olan çatışmazlıqlar araşdırılaraq aradan qaldırılması üçün zəruri əməkdaşlıq edilərək daxil olan istənməyən zəng sayı və bir zəngə düşən orta danışıq müddətinin azaldılması;



▪ Çağrı Mərkəzinin digər şöbələrinin əməkdaşları cari işlərinin bir qismini könüllü olaraq qeyri-iş saatlarında və xüsusilə həftənin şənbə günləri yerinə yetirərək, bunun hesabına qənaət edilmiş iş vaxtında zənglərin birbaşa cavablandırılmasına qoşulması, zənglərin birbaşa cavablandırılmasını həyata keçirən əməkdaşların isə şənbə günləri də işləyərək buraxılmış zənglər və zəng sifarişləri üzə əks əlaqə yaradaraq xidmət göstərməsi;



▪ Gün ərzində cavablandırılan zəng sayı 100-ü keçən təmsilçiyə həmin andan sonra sərbəst qrafiklə işləmək və ya ümumiyyətlə günün sonunadək işləməmək hüququnun verilməsi;

▪ Gün ərzində 100-dən az zəngə cavab vermiş təmsilçinin buraxılmış zənglər və zəng sifarişləri üzə əks əlaqəyə cəlb edilməsi və s.

Bütün bunlar nəticəsində hətta 6 dəq 57 saniyəyə qədər yüksələn orta danışiq müddəti hətta bəzi aylarda 3 dəqiqə 26 saniyəyədək azaldılmış, eyni zamanda xidmətin keyfiyyəti və xidmətdən razıqalma səviyyəsi saxlanılmışdır. Nəticədə Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının fədakarlıqları nəticəsində fəaliyyətin effektivliyinin 2 dəfədən çox artmasına nail olunmuşdur.

Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının motivasiyası üçün onların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi

Koronavirus (COVID-19) pandemiyası ilə əlaqədar Nazirlər Kabinetinin müvafiq qərarlarına əsasən elan olunmuş xüsusi karantin dövründə (xüsusilə aprel ayında) Çağrı Mərkəzinə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2 dəfəyə yaxın və qeyd edilən dövrdə Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin effektivliyinin 2,6 dəfə artdığı Dövlət Vergi Xidmətinin rəhbərliyinin də diqqətindən yayınmamış və bu göstəriciyə nail olmaq üçün nəticə kartı göstəriciləri əsasında böyük səy və bacarıq nümayiş etdirmiş Çağrı Mərkəzinin 31 əməkdaşı

barəsində hesabat ilinin aprel ayında həvəsləndirmə tədbiri görülmüşdür.

Həmçinin, pandemiya şəraitində Çağrı Mərkəzinə müraciət edən vergi ödəyicilərinə müvafiq xidmətlər göstərilərkən böyük səy və bacarıq nümayiş etdirərək öz funksional vəzifələrinin icrası zamanı



nəticə kartı göstəriciləri əsasında daha yüksək nəticələrin əldə olunması ilə xüsusilə fərqlənən və bununla da xidmət səviyyəsinə, məmnuniyyət göstəricilərinə və digər göstəricilərə ümumilikdə müsbət təsir göstərməklə son nəticədə müraciət edənlərin Çağrı Mərkəzindən məmnunluq səviyyəsinin artmasına xidmət etmiş 38 əməkdaş barəsində hesabat ilinin sentyabr ayında həvəsləndirmə tədbiri görülmüşdür.

Bundan əlavə Dövlət Vergi Xidməti tərəfindən təsdiq edilmiş Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının motivasiyası üçün onların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi mexanizmi və vəzifələr üzrə nəticə kartlarının nümunəvi formalarına uyğun olaraq hər ay üzrə bütün əməkdaşların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi həyata keçirilmiş və xüsusi karantin dövrünün ən sərt vaxtlarında belə Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının tam tərkibdə və daha məhsuldar fəaliyyət göstədiyi nəzərə alınmaqla daha obyektiv və ədalətli qiymətləndirmə baxımından əməkdaşların 9 aylıq fəaliyyəti əsas götürülməklə xüsusilə fərqlənən 23 əməkdaş barəsində həvəsləndirmə tədbiri görülmüşdür.

Eyni zamanda hesabat ilinin sonunda Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarının illik fəaliyyəti nəticə kartı əsasında qiymətləndirilmiş və 42 əməkdaş barəsində həvəsləndirmə tədbiri görülmüşdür.

Həmçinin hesabat ilinin sonunda nəticə kartı göstəricilərinə əsasən əməkdaşların göstəricilərinin fərqli olmasına baxmayaraq ən az nəticə göstərən əməkdaşın belə məhsuldarlığı beynəlxalq təcrübədə məqbul hesab edilən göstəricilərdən yüksək olmuşdur.

Xüsusilə qeyd etmək lazımdır ki, hesabat ilində Çağrı Mərkəzinin bütün əməkdaşları evdən və ya iş yerində işləməsindən asılı olmayaraq öz xidməti vəzifələrini yüksək səviyyədə, fasiləsiz icra etmiş, mövcud şərait onların məhsuldarlığına mənfi təsir göstərə bilməmiş, əksinə nəticəyönümlü çevik idarəetmə və birlik nəticəsində məhsuldarlıq daha da artmış, bu özünü həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət göstəricilərində açıq formada göstərmişdir.

Nəticədə hesabat ilinin sonunda Çağrı Mərkəzinin rəisi tərəfindən bütün əməkdaşları barəsində həvəsləndirmə tədbiri görülmüşdür.

Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi üzrə vakant vəzifələrin tutulması üçün müsahibə, keçirilmiş təlimlər və illik bilik qiymətləndirilməsi

Hesabat ilinin iyun ayında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi üzrə vakant vəzifələrin tutulması üçün müsahibə qaydasında daxili müsabiqə elan olunmuşdur.

Müsabiqədə iştirak etmək üçün müraciət edən 15 nəfərdən 3 nəfər imtina etmiş, qalan

12 nəfərlə rəhbər şəxslərin iştirakı ilə “Zoom”

proqramı vasitəsilə videoformatda müsahibə

keçirilərək namizədlərin bilik və bacarıqları

qiymətləndirilmişdir. Müsahibə nəticəsində

nəticəsi qənaətbəxş olmuş 6 nəfər əməkdaşın

Çağrı Mərkəzinə yerdəyişmə edilməsi təmin

edilmişdir.



Həmin əməkdaşlara əvvəlcədən hazırlanmış qrafik əsasında Çağrı Mərkəzinin təcrübəli əməkdaşları tərəfindən 1 ay ərzində təlimlər keçirilmiş və daha sonra onlar daxil olan müraciətlərin cavablandırılmasına cəlb edilmişlər. Hesabat ilində 88 saat yeni təyin edilmiş əməkdaşlara olmaqla ümumilikdə Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarına 107 saat daxili təlimlər keçirilmişdir.

Eyni zamanda Nazirlər Kabinetinin 25.02.2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın tələblərinə uyğun olaraq hesabat ilinin sonunda Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin illik bilik və peşə hazırlığı imtahan keçirilməklə yoxlanılmış və orta bal 87 olmaqla bütün təmsilçilərin nəticəsi qənaətbəxş olmuşdur.

Cavablandırılan müraciətlərin qeydiyyatı ilə bağlı görülmüş işlər

Əməkdaşlar üçün zəngin qeydiyyatının daha da sadələşdirilməsi, kateqoriyalarla bağlı hesabatlılığın təmin edilməsi, müxtəlif təhlillərin aparılması əlverişli məlumatın təmin edilməsi üçün aşağıdakı 7 kateqoriyadan ibarət yeni təsnifləşdirilmə aparılmış və test edilmişdir:

- Qanunvericiliyin izahı,
- Əməliyyatlara dəstək,
- Çağrı Mərkəzi tərəfindən aparılan əməliyyatlar,
- Müraciət vərəqələrinin qəbulu,
- Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər,
- Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlər,
- Xidmət göstərilməyən zənglər.

Eyni zamanda cavablandırılan zənglərin keyfiyyətinin artırılması məqsədilə cavablandırılan zənglər üzrə cavabın istinad edildiyi sənədin qeyd edilməsinə başlanılmışdır.



Spesifik təlimlərin keçirilməsi barədə

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın 2.17-ci bəndinin tələbinə uyğun olaraq hesabat ilinin noyabr-dekabr aylarında:

- ❖ Peşəkar Çağrı Mərkəzi mütəxəssisi;
- ❖ Emosional vəziyyətə nəzarət;
- ❖ Danışığ zamanı üstünlüyün əldə saxlanılması;
- ❖ Çətin müştərilərlə iş mövzusunda

“Moskva Bəlağət və Natiqlik

Bacarığı Universiteti”nin məzunu, “Beynəlxalq

Təlimçilər Assosiasiyası”nın üzvü Dr.Nəcəf

Allahverdi tərəfindən Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarına təlim keçirilmişdir.



İtirilmiş zənglər və qeyri-iş saatlarında edilmiş sifarişlərlə bağlı görülmüş işlər

“Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”na uyğun olaraq Çağrı Mərkəzində növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglərlə və qeyri iş saatlarında edilən sifarişlərlə bağlı təmsilçilər tərəfindən müvafiq reqlamentlərə əsasən əks əlaqə yaratmaqla xidmət göstərilir. Qeyd edilən kateqoriyalı zənglərlə əks əlaqələrin yaradılması üçün şöbə rəisi tərəfindən həmin zənglər təmsilçilər arasında bölüşdürülür və qaydalara əsasən həmin şəxslər gün ərzində üç dəfə (cavab vermədiyi halda) fərqli saatlarda zəng olunurdu.

Mövcud vəziyyətin daha da təkmilləşdirilməsi üçün proqram təminatında dəyişikliklərin edilməsi üçün müvafiq işlər görülərək hesabat ilində avtomatik əks əlaqə sisteminin tətbiqinə başlanıldı. Belə ki, proqram təminatına əlavə edilən tənzimləmələrə əsasən əvvəlcədən daxil edilmiş məlumatlar əsasında itirilmiş zənglər və zəng sifarişləri üçün zəng gözləyir statusunda olan təmsilçilərin sayına uyğun avtomatik əks əlaqələrin yaradılmasına başlanıldı. Nəticədə Qaydaların tələbləri daha operativ icra edilməklə yanaşı, əks əlaqələrin yaradılması üçün zənglərin bölüşdürülməsinə və əks əlaqə üçün zəng edilməsinə sərf edilən vaxt itgisi tam olaraq aradan qaldırıldı, eyni zamanda əks əlaqə yaradılmasına ehtiyac olmayan hallar üzrə resursların lüzumsuz sərfiyyatı halları da aradan qaldırıldı. Nəticədə yuxarda qeyd olunan və aparılmış digər tədbirlər nəticəsində əks əlaqə üzrə iş aparılmış zənglərin sayı ötən illə müqayisədə **78,9** faiz artaraq **43775** olmuşdur.

Anket sorğusu

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın 2.18-ci bəndinə əsasən Çağrı Mərkəzinin əməkdaşları ilə hesabat ilində iyul və dekabr aylarında olmaqla iki dəfə elektron formada anonim anket sorğusu keçirilmiş və əməkdaşların iş yerinin şəraiti, metodiki və texniki avadanlıqlarla təminatı, idarəetmə, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi, motivasiya və digər mövzularda fikirləri öyrənilmişdir.

Anket sorğusunun keçirilməsində məqsəd hər-hansı narazılıq və inkişaf etdirilməli məsələlərin müəyyən edilməsi və məlumat-sızlıqdan (habelə düzgün yanaşmamaqdan və ya subyektiv baxışdan) hər hansı məsələlər barədə olan narazılıqların aşkarlanması və müvafiq izahat işləri aparmaqla bu məsələlərin həll edilməsidir.



Qaydaların tələbləri nəzərə alınmaqla keçirilmiş anket sorğusundakı suallarla iştirakçıların cavabları ümumiləşdirilərək, onların fikirləri nəzərə alınmaqla müvafiq qərarlar verilmiş, həmçinin bir sıra təkmilləşmələr aparılmışdır. Belə ki:

- ❖ Fasilə müddətlərinin artırılması və gündəlik göstəricilər əsasında növbəti gün üçün fasilə müddətlərinin daha çevik idarə edilməsi;
- ❖ Təmsilçilər üçün iş yükünə uyğun olaraq özünütəkmilləşdirmə müddətlərinin təyini;
- ❖ Nəticə kartı əsasında güzəşt və imtiyazların tətbiqi;
- ❖ Çağrı Mərkəzində mövcud qanunvericiliyə zidd olmamaq və əsaslandırmaq şərtilə istənilən qərarların səs çoxluğu ilə (və ya əməkdaşların hər birinin fikri nəzərə alınmaqla) qəbul edilməsi;
- ❖ İş prosesində istifadə edilən texniki avadanlıqlara mütəmadi baxışın keçirilməsi və zəruri avadanlıqların yenisi ilə əvəz edilməsi və s. işlər görülmüşdür.

Çağrı Mərkəzinin 2020-ci il ərzində fəaliyyəti barədə qısa məlumat

Çağrı Mərkəzinə **1047230** zəng, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **651824** zəng daxil olmuş, onlardan **463162**-i yəni **71,06** faizi canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2705**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı **1922** olmuşdur.

2019-cu il ilə müqayisədə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **35,4 faiz**, təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmış zənglərin sayı **22,9 faiz** artmışdır.

Canlı rejimdə (9/5) fəaliyyət üzrə 1 təqvim ayı ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı aprel ayında olmaqla **125466** ədəd, 1 təqvim ayı ərzində cavablandırılmaya qəbul olunan zənglərin maksimal sayı aprel ayında olmaqla **56873** ədəd, 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı 20 aprel tarixində olmaqla **7162** ədəd, 1 iş günü ərzində cavablandırılmaya qəbul olunan zənglərin maksimal sayı **4017 ədəd**, 1 saat ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı 17 yanvar saat 14:00-15:00 intervalında **1036 ədəd**, 1 saat ərzində cavablandırılmaya qəbul olunan zənglərin maksimal sayı 4 aprel saat 09:00-10:00 intervalında olmaqla **616 ədəd** olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin **28,1** faizi və ya **183215** ədədi 10 saniyədən çox gözləyərək dəstəyi asmış (itirilmiş), həmin zənglərin **63446** ədədi (**34,6%**) özü gün ərzində zəng edərək müvafiq xidmət almış, **19634** ədədi (**10,7%**) ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **18158** ədədi (**9,9%**) ilə 3 dəfə cəhd edilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış və iş yükünün çoxluğu ilə (texniki xəta ilə əlaqədar) bağlı **81977** ədəd (**44,7%**) zəng ilə əks əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Beləliklə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə əks əlaqə səviyyəsi **55,3** faiz olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 1 saniyə** gözlədikdən sonra cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **4 dəqiqə 2 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır. Nəticədə il ərzində **570242** sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **22209** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin əsas istiqamətləri - **37,9** faizi mürəkkəb suallar, **7,2** faizi elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xətalər, **10,7** faizi 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər, **26,8** faizi vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) ilə əlaqədar olmuşdur. Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmalı müraciət vərəqələri orta hesabla **3,5** gün ərzində cavablandırılmışdır.

Canlı rejimdə (9/5) fəaliyyət üzrə Xidmət səviyyəsi (daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırmaya qəbul faizi) - **27,3** faiz, ilk əlaqədən müraciətlərin cavablandırılma səviyyəsi - **86,2** faiz, xidmətdən razıqalma səviyyəsi - **96** faiz, xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə **83,1** faiz, xidmətin yararlılığı **99,4** faiz olmuşdur.

Canlı rejimdə göstərilən xidmətlərlə bağlı 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%
		27,3%	177977	651824			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		71,06%	463162	651824			
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}			
		10,72%	19634	183215			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		46,64%	3492	7487			
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 _{10 saniyə}	Min 90%
		55,26%	19634	63446	18158	183215	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	3492	1504	2491	7487	
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%
		28,11%	183215	651824			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		28,94%	188662	651824			

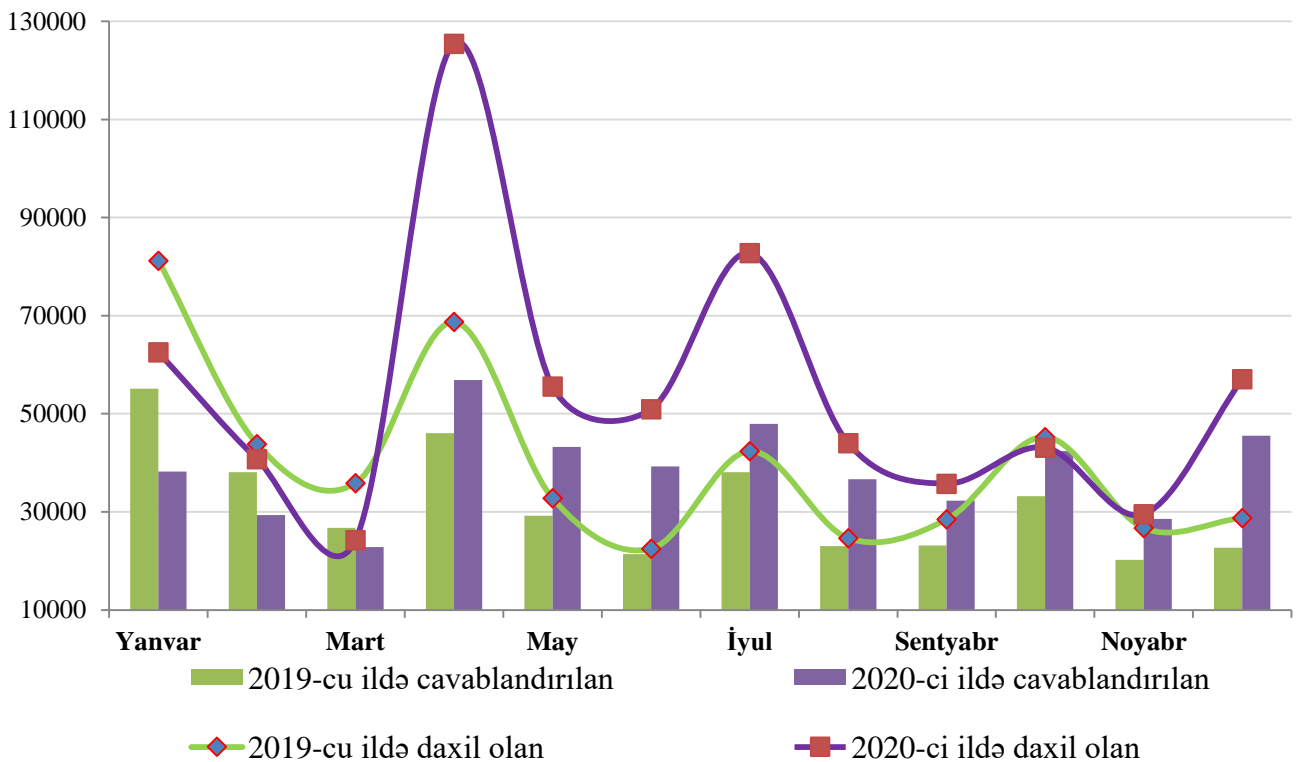
8.4.		<i>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</i>			
8.4.1.	Ümumilikdə	G ümumi	M	C	
		00:04:11	45371:33:52	651824	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:04:01	30982:53:34	463162	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:04:35	14388:40:18	188662	
8.5.		<i>Orta cavablandırma müddəti</i>			
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:04:02	31790:16:40	473584	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə	CM_{MV}	M	S	
		3,5	35003	10050	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələri üzrə	20,5	161048	7836	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	17886	17886	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		4,8%	22209	463162	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	37,9%	8417	22209	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	7,2%	1602	22209	
8.7.3.	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	26,8%	5961	22209	
8.7.4.	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	10,7%	2384	22209	
8.7.5.	İcazə ilə bağlı müraciətlər	14,6%	3227	22209	
8.7.6.	Anonim	0,1%	12	22209	
8.7.7.	Digər	2,7%	606	22209	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
		EM	E	Q		
8.8.1.	<i>Daxili</i>	93,1%	9359	10050		
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	4,6%	462	10050		
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	2,3%	229	10050		
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	1,2%	116	10050		
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	0,52%	52	10050		
8.8.3.3	<i>BKVYNBİ</i>	0,48%	48	10050		
8.8.3.4	<i>VSBİ</i>	0,11%	11	10050		
8.8.3.5	<i>VABİ</i>	0,01%	1	10050		
8.8.3.6	<i>DQBİ</i>	0,01%	1	10050		
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S_{ilk}		İ	E	
		86,2%		528927	613716	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S_{Razıqalma}		R	E	
		87%	96%*	153351	159814	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	X_{kümümi}		T	M	
		83,1%		221525	266500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	X_{ksay}		K	Q	
		75,5%		2012	2666	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Y_{fakt}	Y_{proq}	
		99,74%	0,26%	31582:27:23	31500:06:18	
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y		A1	A2	
		99,4%		13:22:00	2178:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	31%		1339	4320	

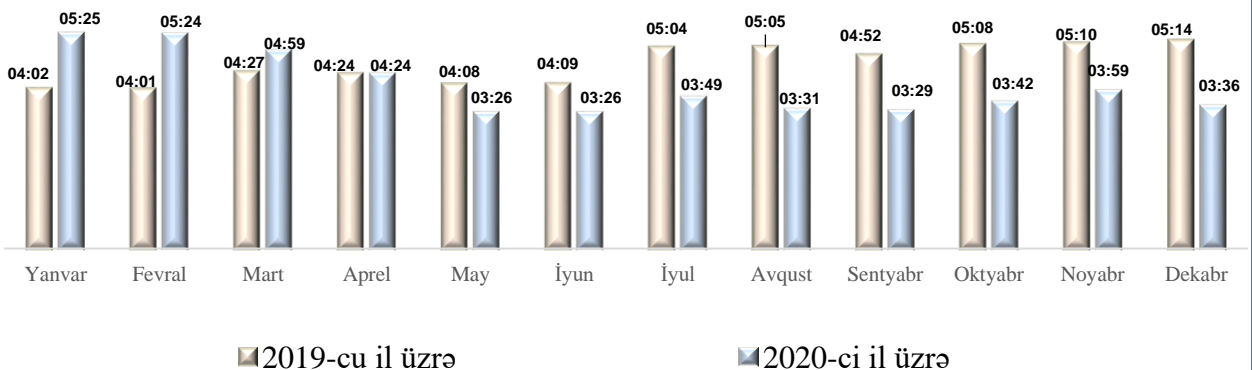
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2020-ci ildə daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının və orta danışıq müddətinin 2019-cu il ilə müqayisəsi

2019-cu il ilə müqayisədə 2020-ci ildə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **35,5** faiz artaraq **651824**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **22,9** faiz artaraq **463162** olmuşdur.



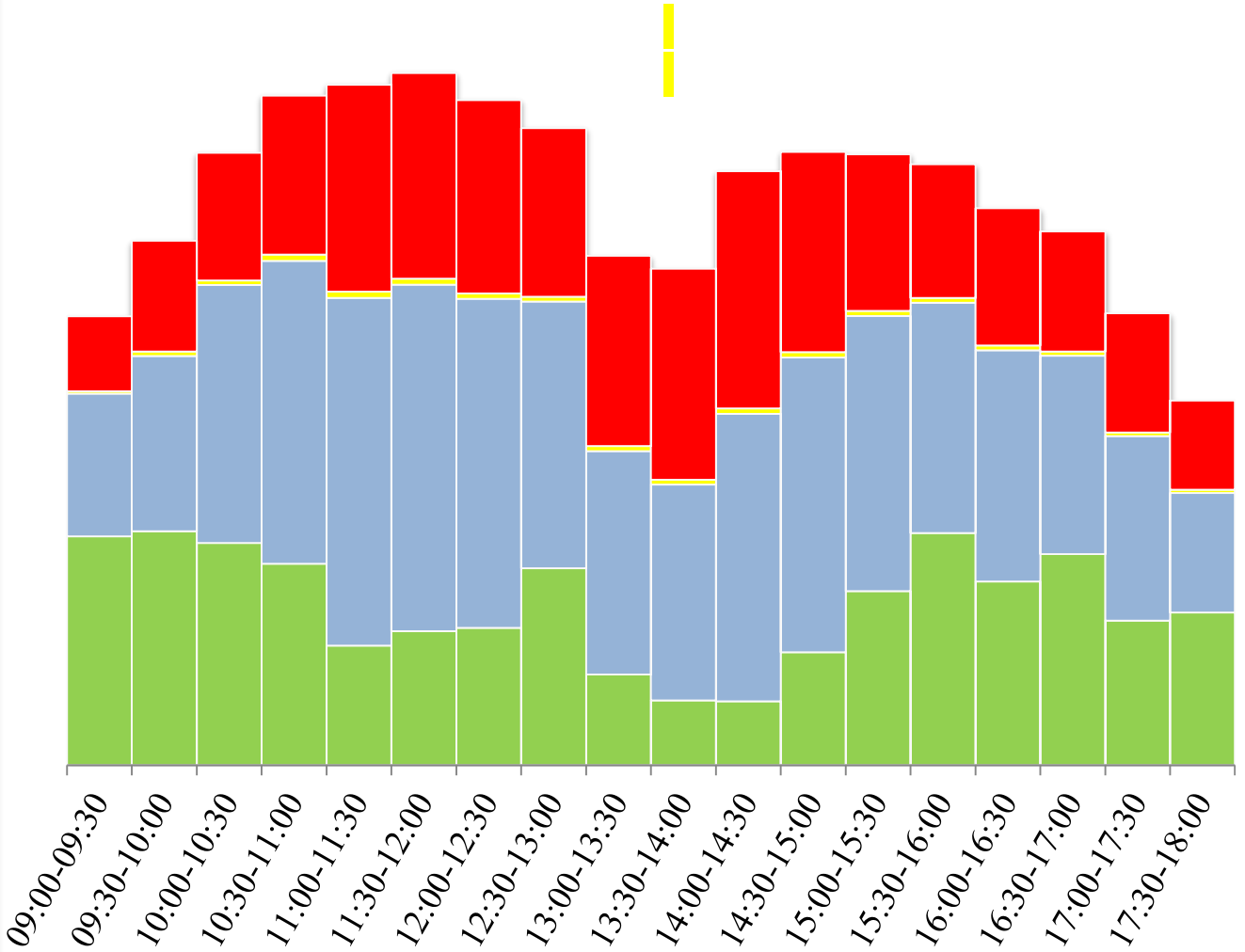
2019-cu il ilə müqayisədə 2020-ci ildə birbaşa cavablandırılan zənglərin orta danışıq müddəti **11,7** faiz azalaraq **4 dəqiqə 2 saniyə** olmuşdur.



2019-cu il ilə müqayisədə 2020-ci ildə yüklənmə (iş yükü) **19,6** faiz artmışdır. Bu da öz növbəsində Xidmət səviyyəsinə və digər bu kimi göstəricilərə mənfi təsir göstərmişdir.

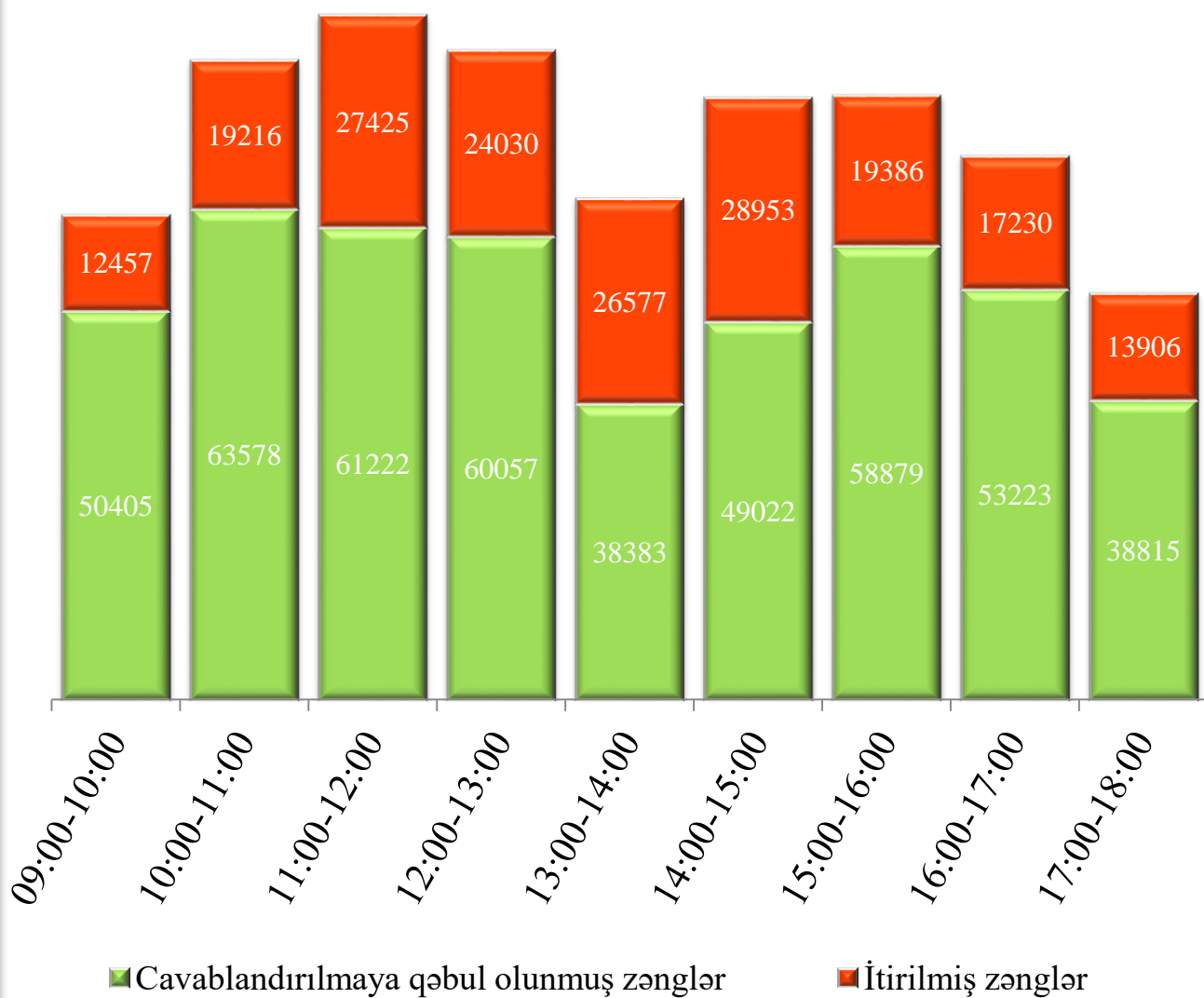
2020-ci il ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin bölgüsü

Daxil olan zənglərin yarım saat intervalları 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

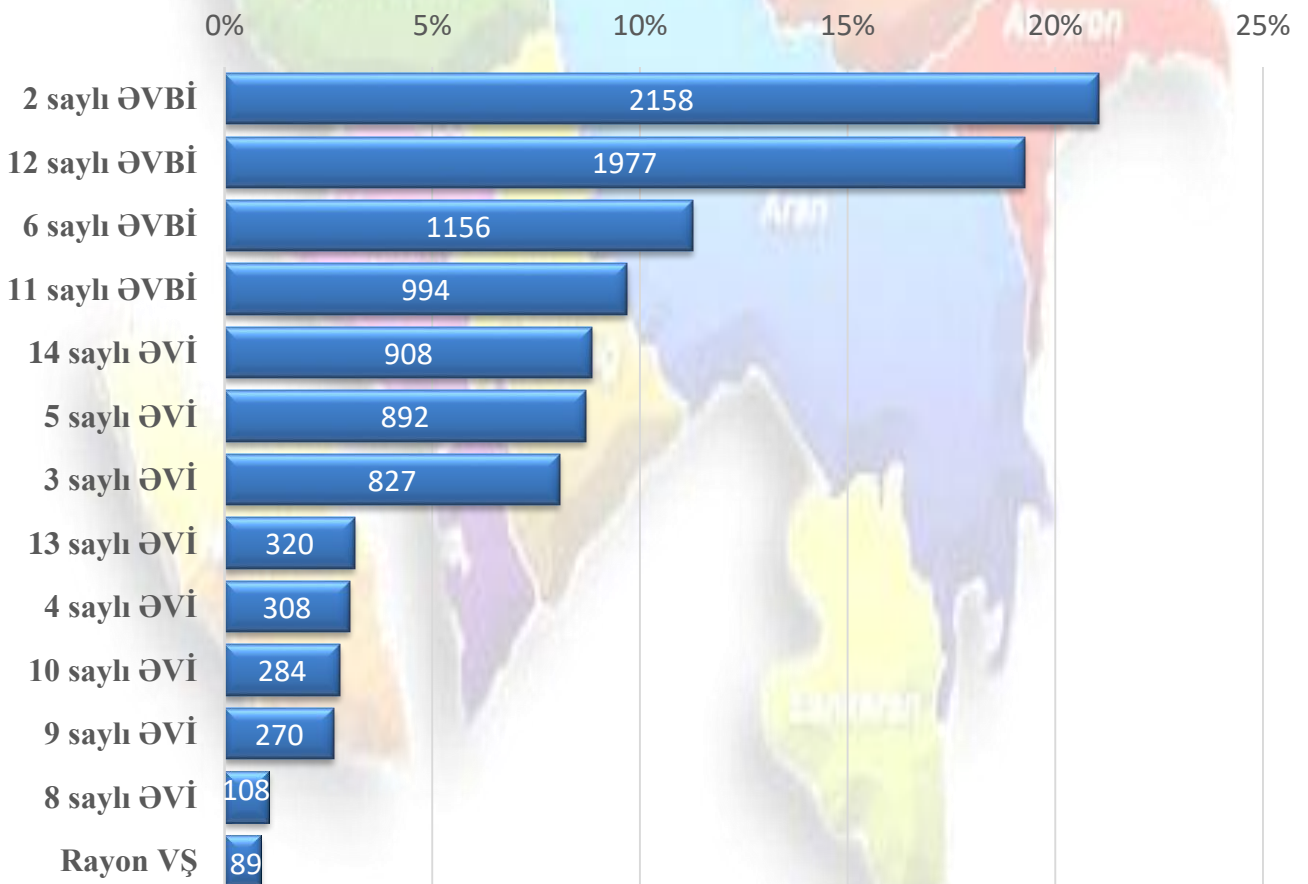
Daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



2020-ci il ərzində zənglərin daxil olma istiqamətləri

	2020-ci il	2020-ci il
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	360174	55,3%
Mobil telefonlardan	279784	42,9%
Respublikanın digər regionlarından	11866	1,8%

Daxil olan zənglərin vergi orqanları üzrə bölgüsü

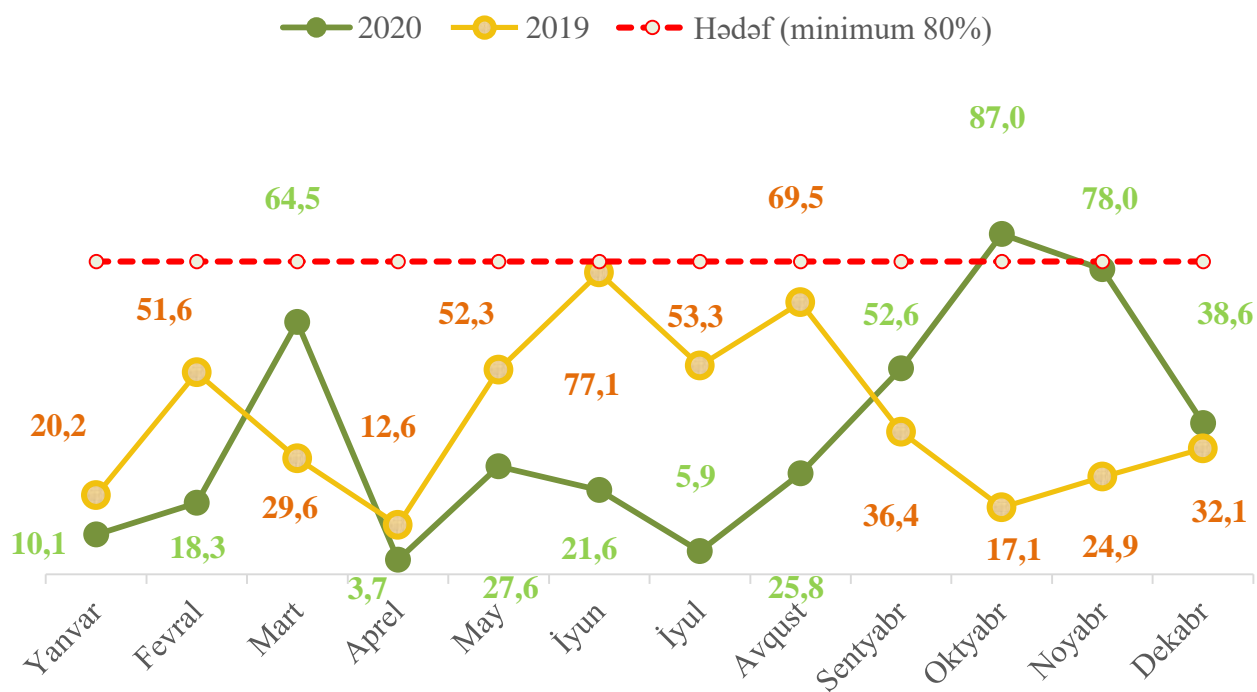


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

Bu göstərici Çağrı Mərkəzinin müraciət edən şəxslər üçün hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. Xidmət səviyyəsi yarım saatlıq, gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür. Göstəricinin formalaşması əsas 2 amildən, konkret zaman kəsiyində faktiki yüklənmədən (daxil olan zənglərin sayı*orta danışıq müddəti) və həmin vaxt zəngə cavab verməyə hazır işçi qüvvəsindən asılıdır.

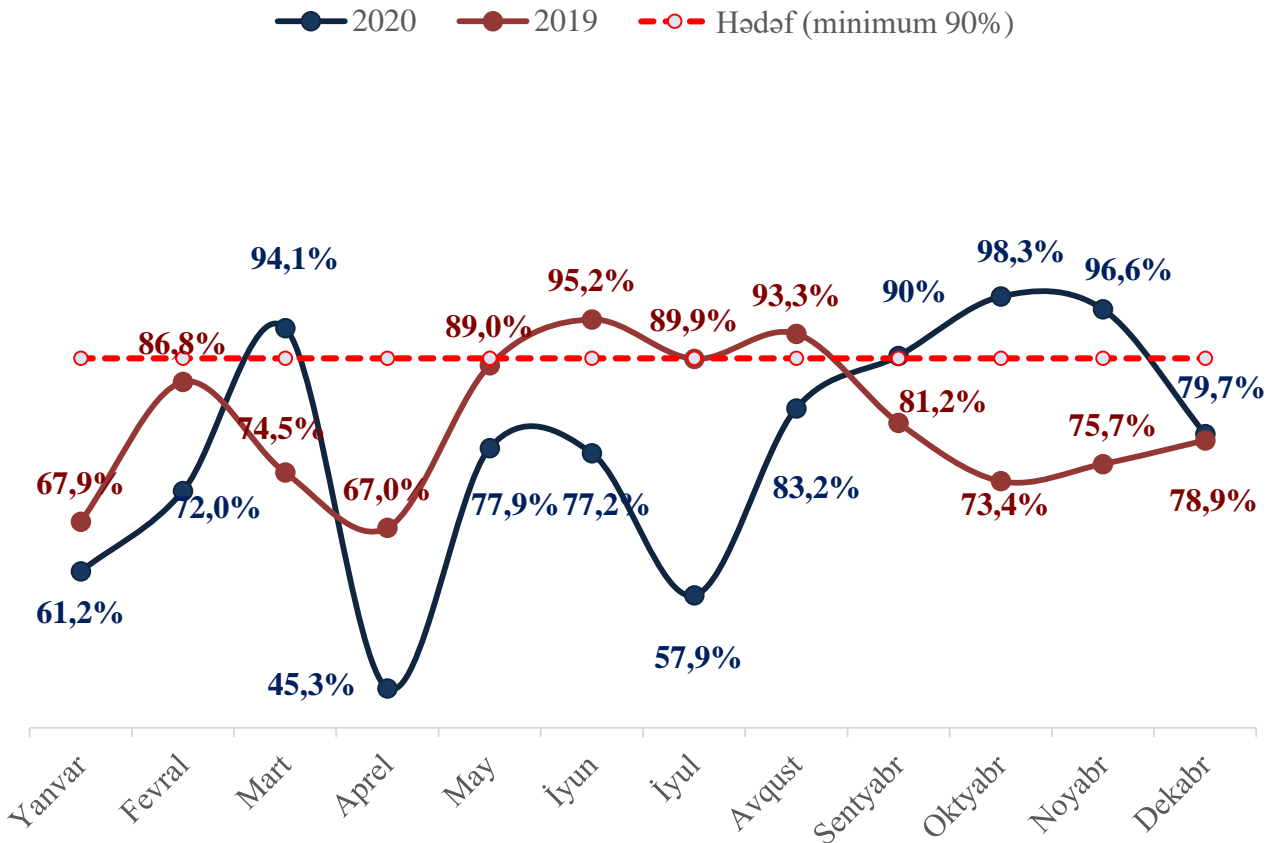
2020-ci il üzrə Xidmət Səviyyəsi 27,3% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.

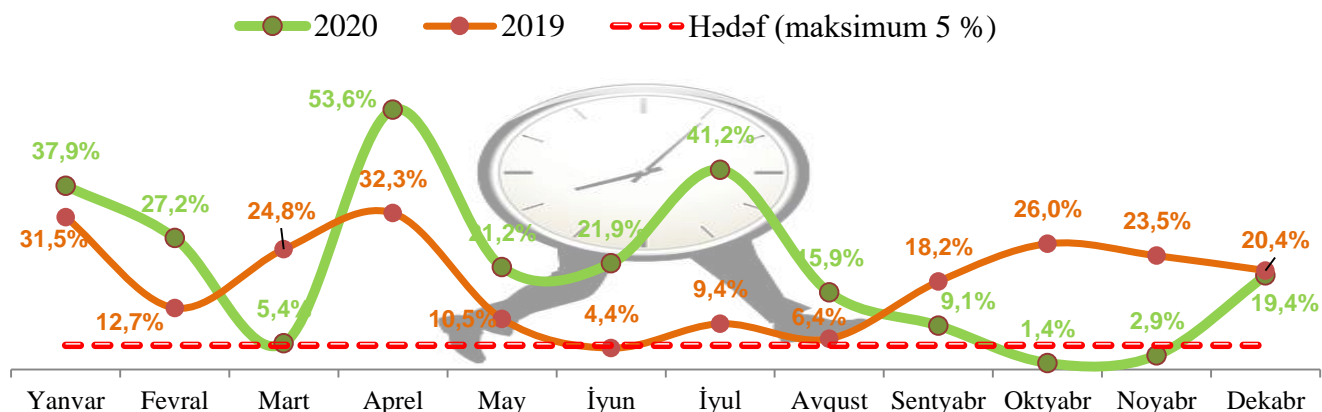
2020-ci il üzrə Daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu 78,3% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

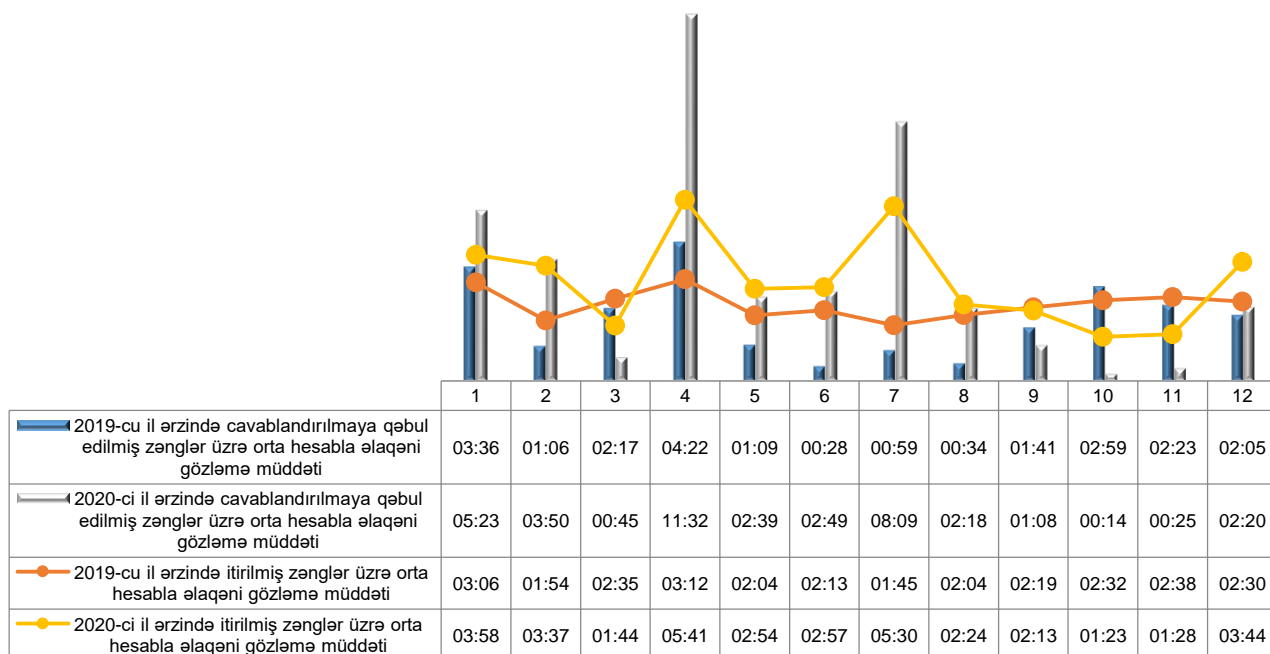
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2020-ci il üzrə Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi göstəricisi 28,1 % olmuşdur.



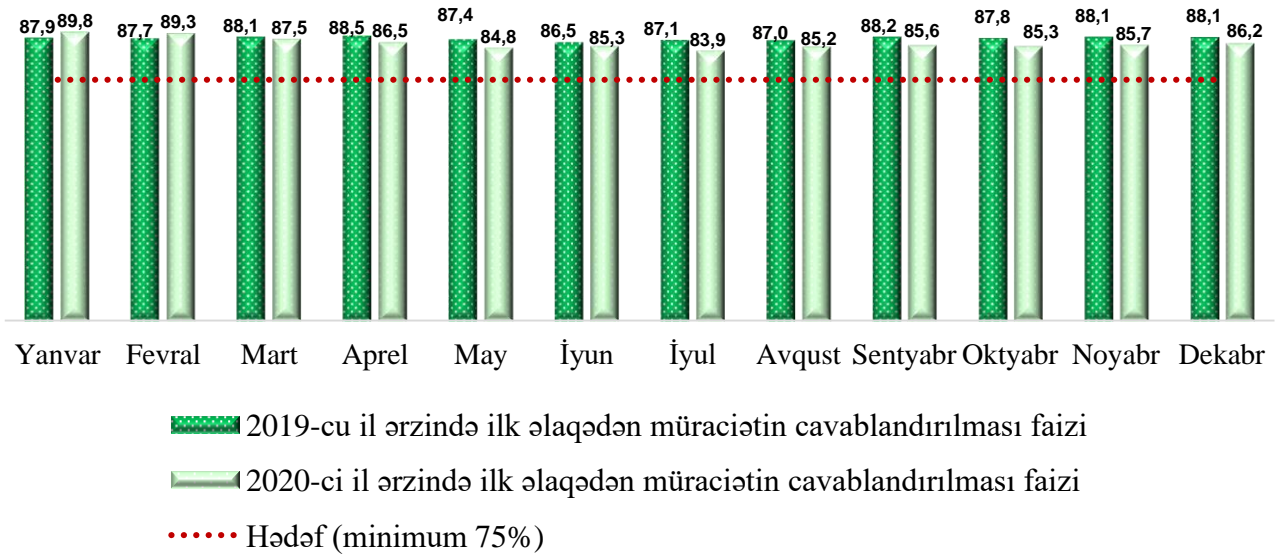
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci il üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 4 dəqiqə 1 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 4 dəqiqə 35 saniyə olmuşdur.



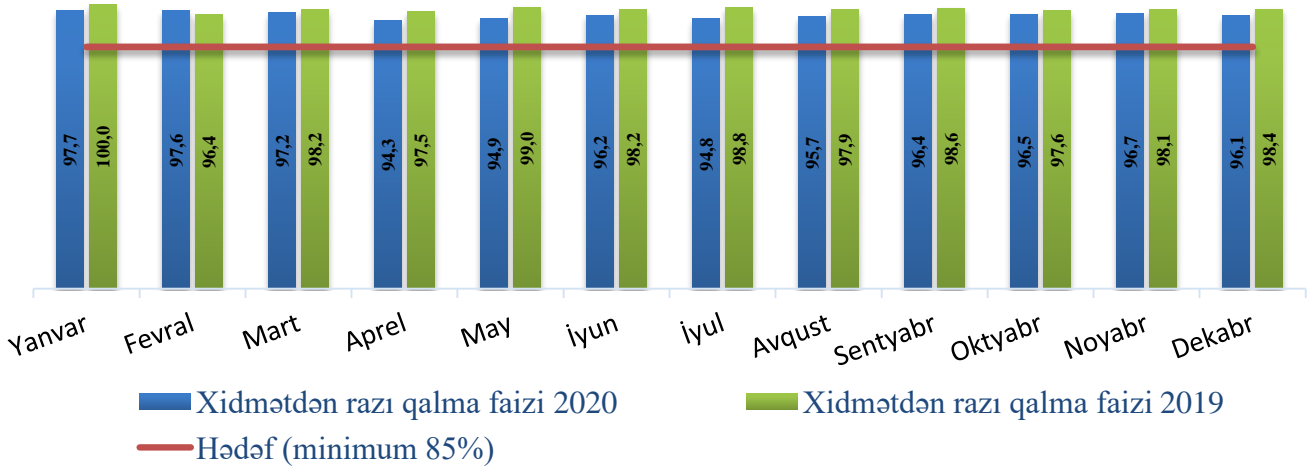
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2020-ci il üzrə İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması 86,2% olmuşdur.



Xidmətdən razı qalma faizi

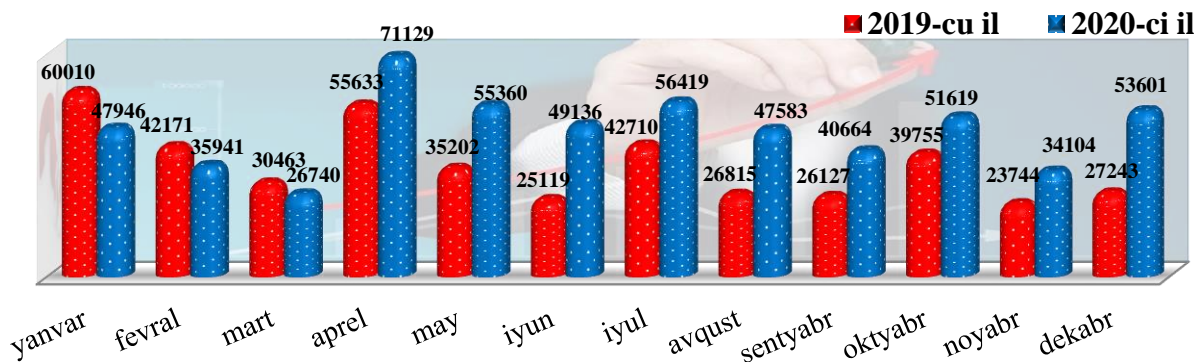
2020-ci il üzrə Xidmətdən razı qalma 96% olmuşdur.



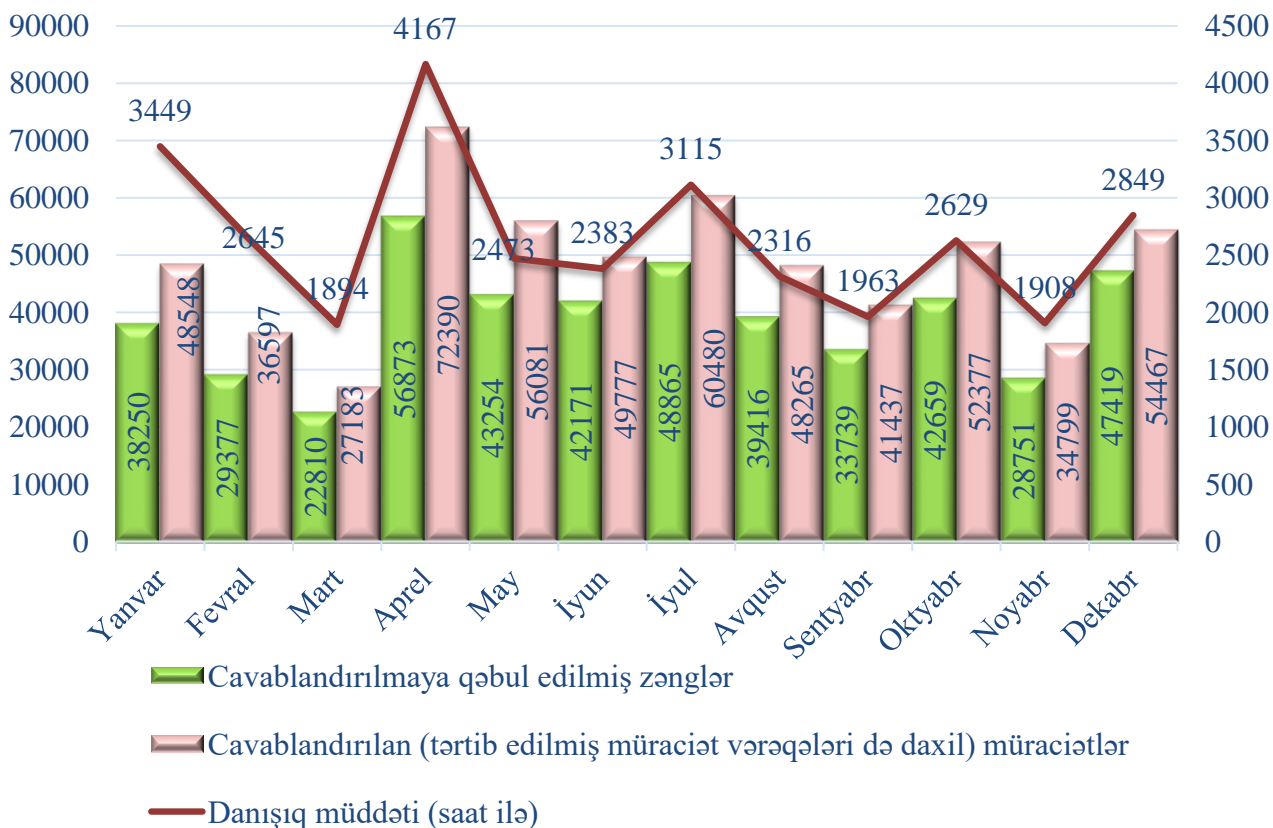
İl ərzində sorğu göndərilmiş **449406** zəngdən **159814** zəng (35,56%) sorğuda iştirak etmiş və onlardan **20075-i** (12,56%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalmış zənglərin dinlənilməsi zamanı, onlardan **13612-nin** müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalmış digər **6463** zəng (4%) üzrə müvafiq tədbirlər görülmüş, o cümlədən **3023** zəng (1,9%) ilə əks-əlaqə yaradılaraq lazımi xidmət göstərilmişdir.

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci il ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **570242** sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **31,1%** çoxdur.

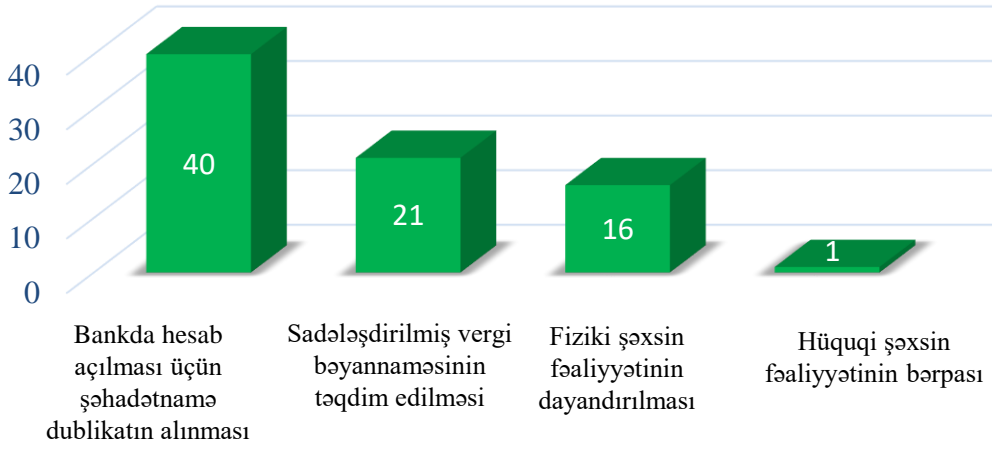


2020-ci il ərzində cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş və zəng sifarişi üzrə avtomatik əks əlaqə də daxil) **473584** zəng üzrə **560192** müraciət birbaşa cavablandırılmış, **22209** müraciət isə birbaşa cavablandırılması mümkün olmadığı üçün müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri cavablandırılmış ümumi müraciətlərin **3,8** faizini təşkil etmişdir. Ümumilikdə isə cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş və zəng sifarişi üzrə avtomatik əks əlaqə də daxil) zəngər üzrə danışq müddəti **31790** saat olmuşdur.



Çağrı Mərkəzində Asan imza vasitəsi ilə əməliyyatların aparılması

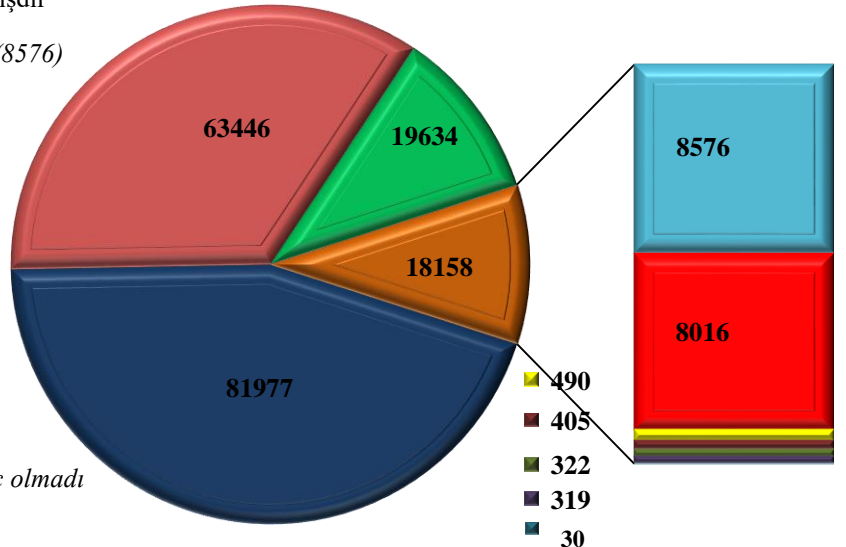
2020-ci il ərzində Çağrı Mərkəzinə 208 müraciət daxil olmuşdur. Onlardan, 78 müraciət üzrə əməliyyat uğurla başa çatmışdır.



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

2020-ci il ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 183215 itirilmiş

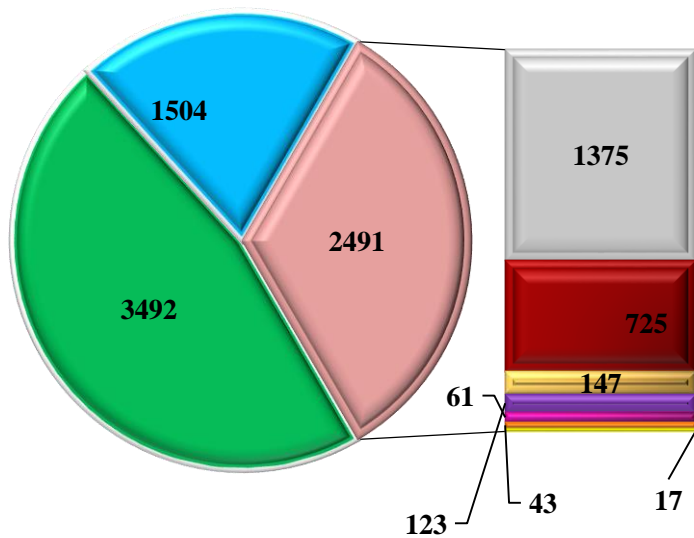
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81977)
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (63446)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (19634)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (18158)
- *Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir* (8576)
- *Cavab verən olmamışdır* (8016)
- *Yerində deyil* (490)
- *Kim olduğu bilinmir* (405)
- *Yanlış zəng* (322)
- *Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı* (319)
- *Az yaşlı* (30)



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci il ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 24993 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 7487 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



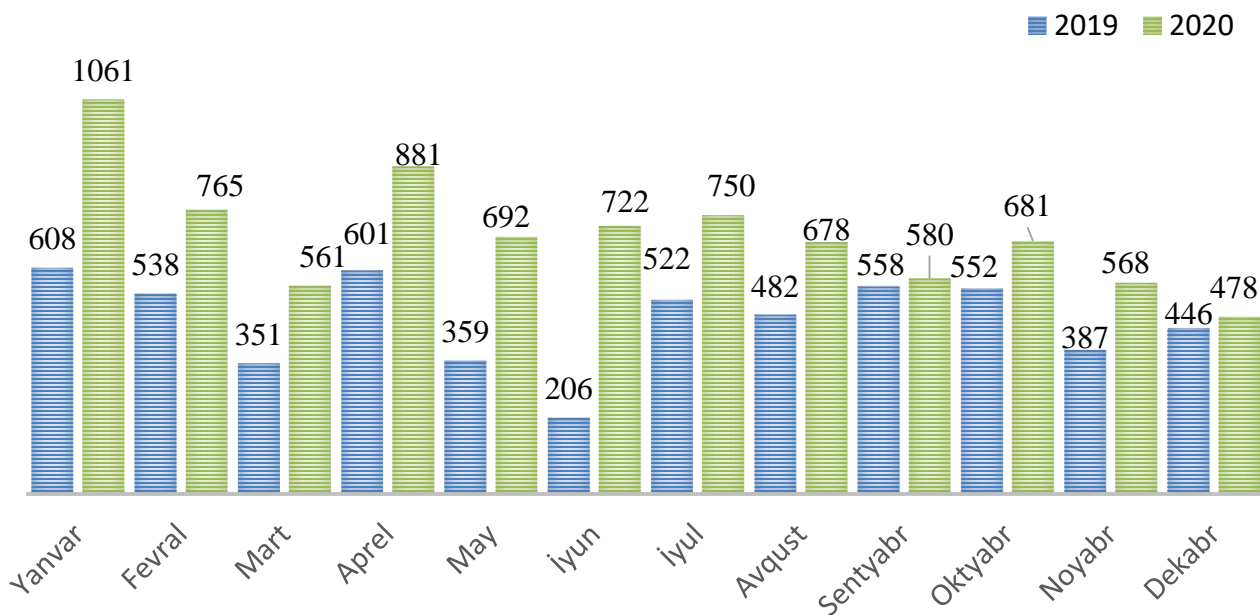
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (3492)
- Özü zəng edərək müvafiq xidmət almışdır (1504)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (2491)
- Cavab verən olmamışdır (1375)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (725)
- Yerində deyil (147)
- Kim olduğu bilinmir (123)
- Yalnız zəng (61)
- Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (43)
- Az yaşlı uşaq (17)

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci il ərzində 22209 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 42 faiz çoxdur.

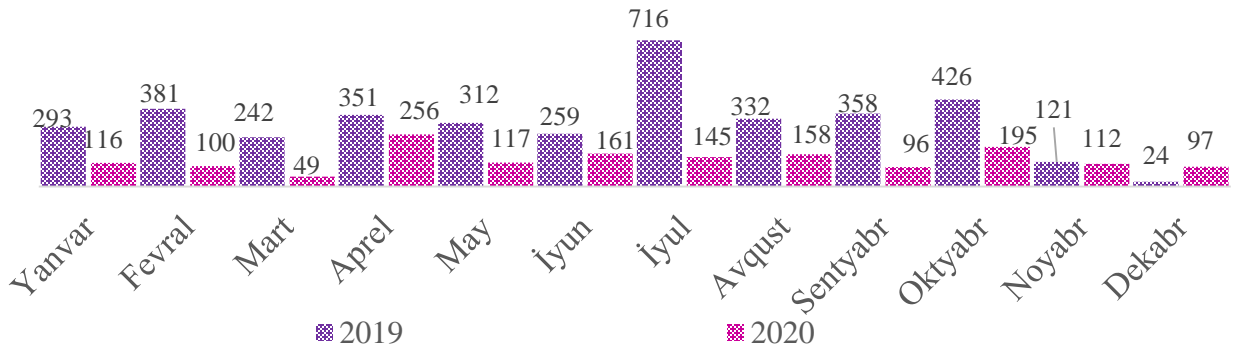
2020-cı il ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 8417 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 50 faiz çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi qanunvericiliyinə və sığorta (məcburi dövlət sosial sığortası, işsizlikdən sığorta, icbari tibbi sığorta) haqqında Qanunlara edilmiş dəyişikliklər, o cümlədən Koronavirus pandemiyasının yayılması nəticəsində iqtisadi şəraitin əhəmiyyətli şəkildə dəyişməsi ilə əlaqədar tətbiq edilən müvəqqəti vergi rejimi, həmçinin Vahid bəyannamənin tətbiqi, ƏDV-nin əvəzləşdirilməsi üçün e-VHF-nin ləğvi və əvəzləşmənin yalnız e-qaimə vasitəsilə aparılması olmuşdur.

Mürəkkəb sual



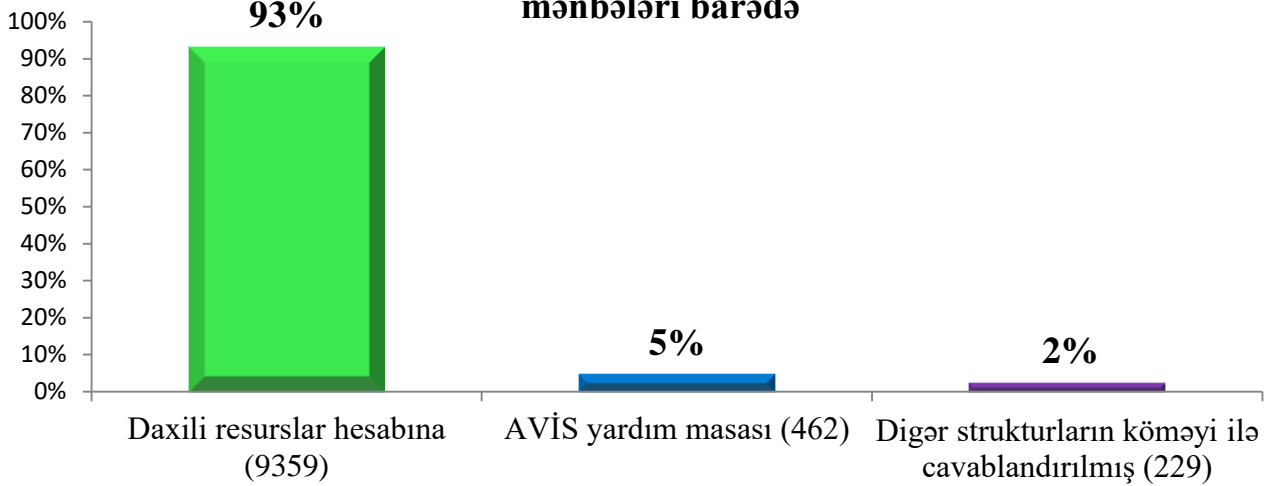
2020-ci il ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 1602 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta

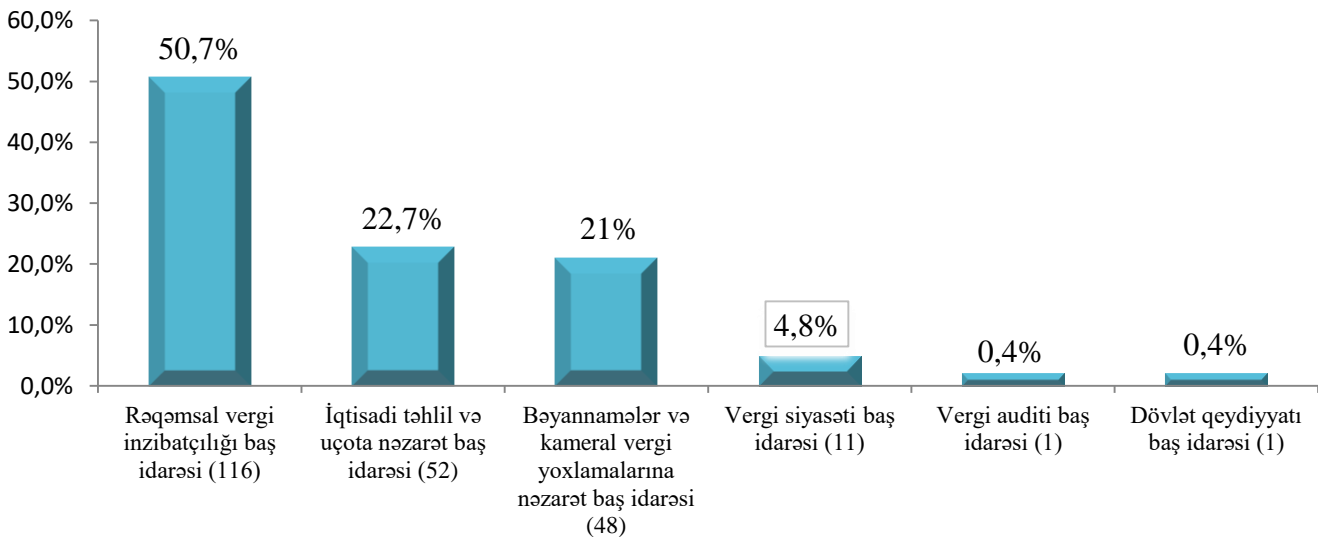


2020-ci il ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 10050 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

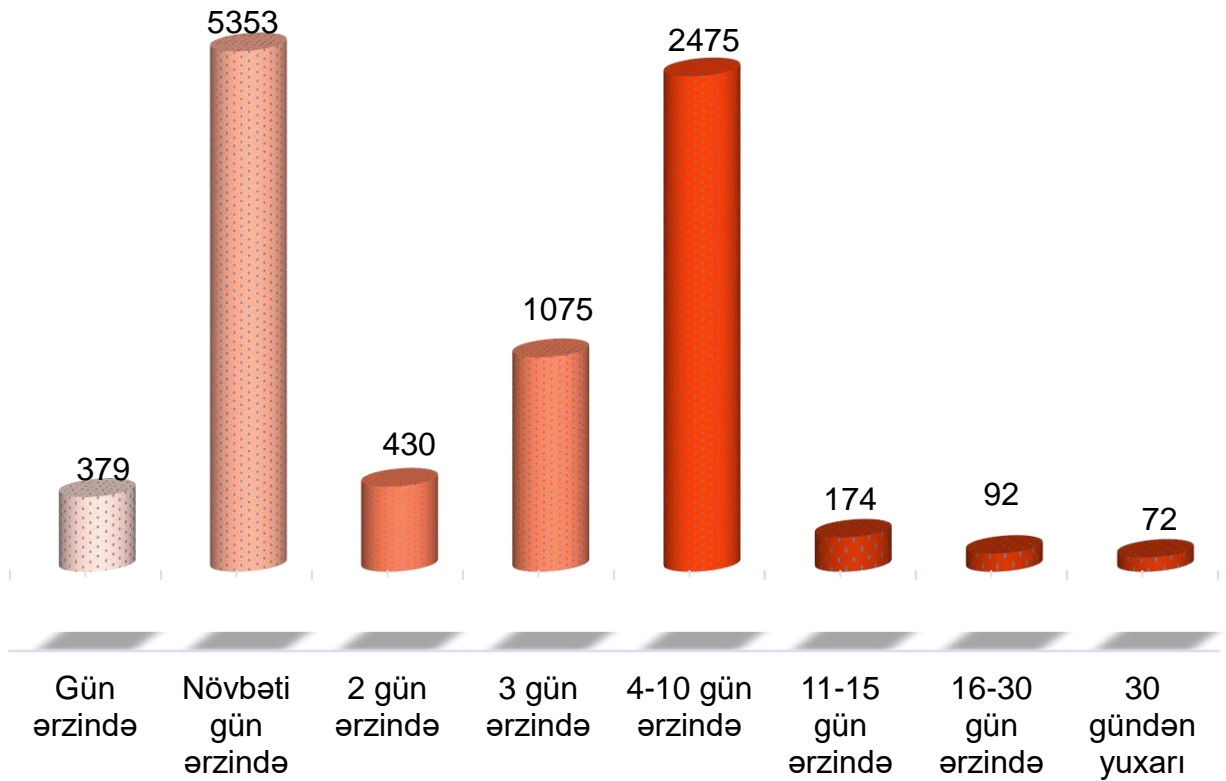
Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə



Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış müraciət vərəqələri

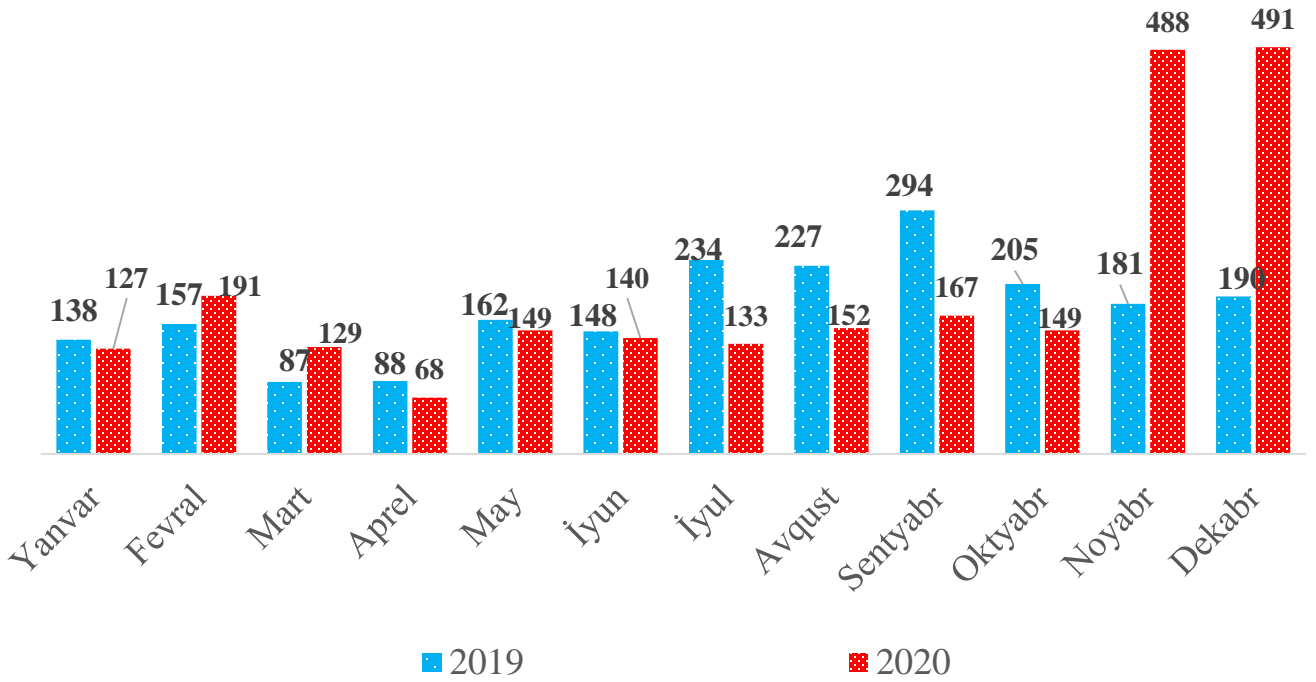


2020-ci il ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,5 gün** olmuşdur.



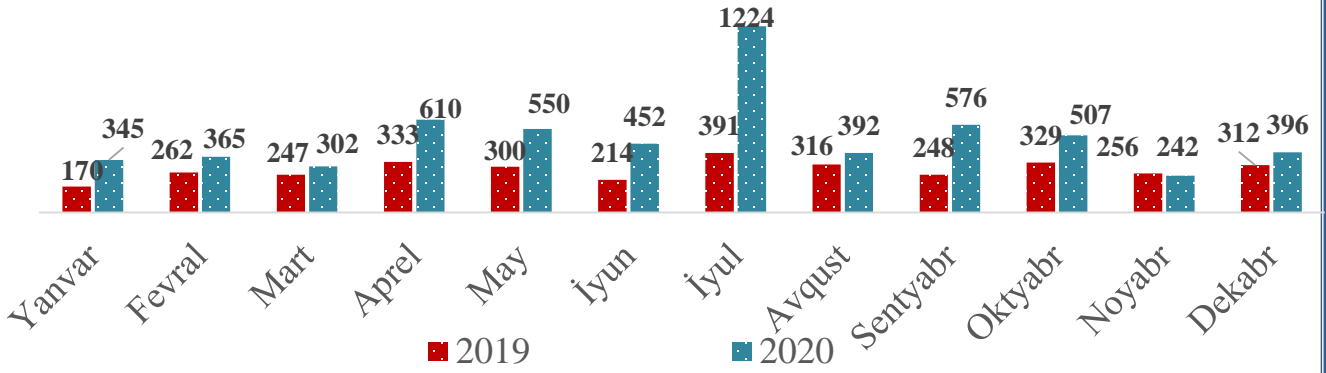
2020-ci il ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **2384** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **12,9%** çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər



2020-ci il ərzində Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 5961 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 76,5 faiz çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Koronavirus (COVID-19) pandemiyasından zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlıq subyektlərinə dövlətdən maliyyə yardımının göstərilməsi, Xüsusi karantin rejimi dövründə icazələrin alınması, Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV geri al) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

■ Uçot və qeydiyyat

■ Elektron xidmətlər

■ Bəyannamə və kameral vergi yoxlaması

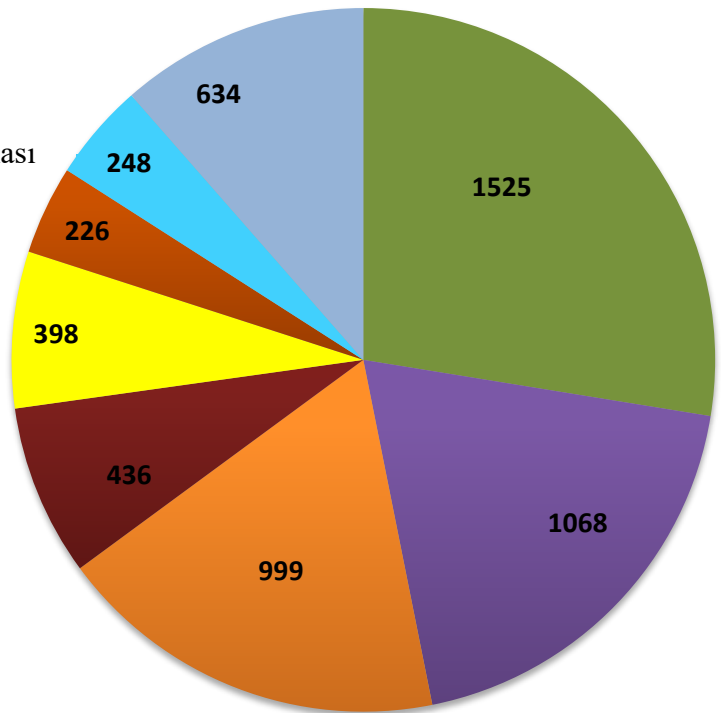
■ ƏDV geri al

■ İcazə(xüsusi karantin)

■ Vergi ödəyicilərinə xidmət

■ Vergi borcları

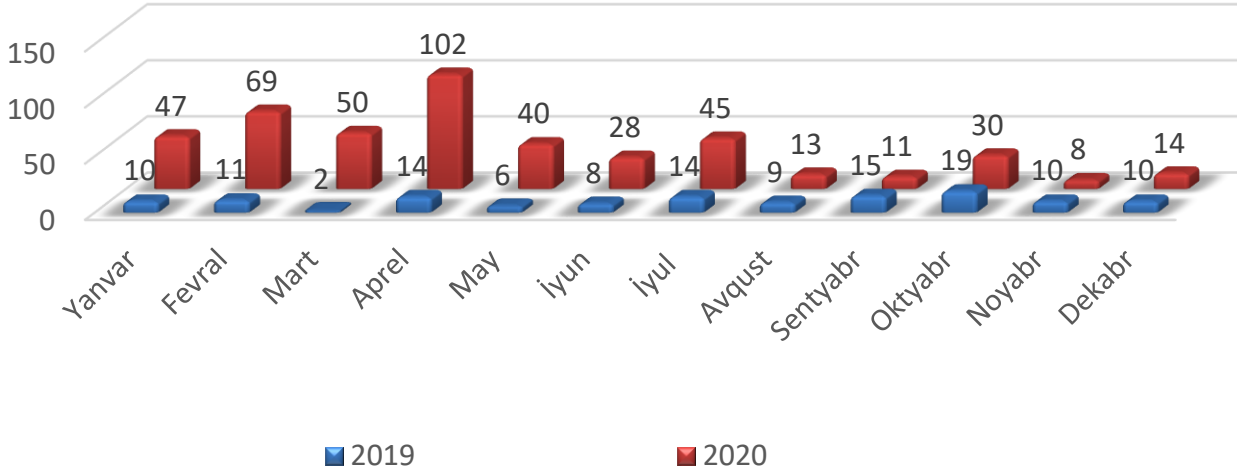
■ Müraciətin nəticəsi (o cümlədən, baxılma müddəti) ilə razı olmama



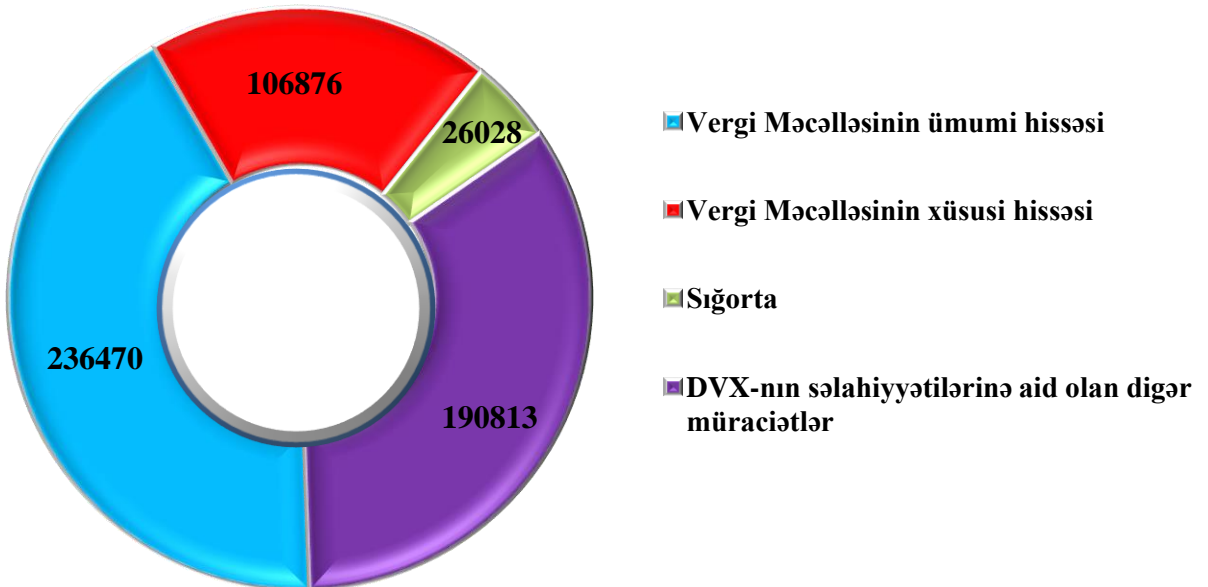
Bundan əlavə Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrə maliyyə yardımı verilməsi ilə bağlı 95, Müavfiq qurumlara məlumatın ötürülməməsi ilə bağlı 62, Edilən zənglərə vergi orqanları tərəfindən cavab verilməməsi ilə bağlı 59, Operativ vergi nəzarəti ilə bağlı 51, İdxal-ixracla bağlı 32, Kobud rəftar ilə bağlı 28, Səyyar vergi yoxlamaları ilə bağlı 14, Qəbuldan imtina ilə bağlı 6, Vaxtında təqdim edilməmiş hesabatlar ilə bağlı 2 və Digər istiqamətlərdə 78 müraciət olmuşdur.

Çağrı Mərkəzi vasitəsilə qəbul edilən təkliflər

2020-ci il ərzində 457 sayda təklif qəbul edilmişdir ki, bunların da əsas istiqamətləri 114 - ü qanunvericilik və inzibatçılığın təkmilləşdirilməsi, 176 - sı elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi, 79 pandemiya dan zərər çəkmiş sahələrə dövlət tərəfindən maliyyə dəstəyinin göstərilməsi və s. olmuşdur.



Cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



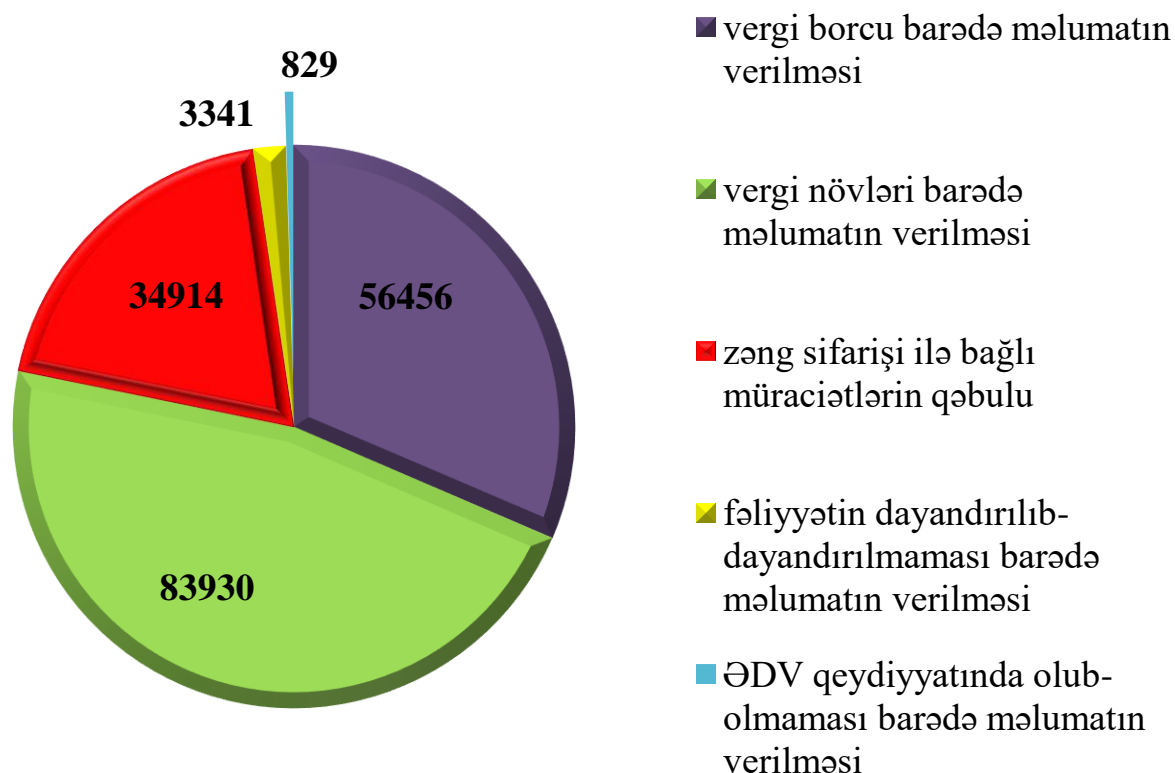
2020-ci il ərzində birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	236470	42,21%
Şəxsi hesab və rəqəsi	18447	3,29%
Vergi nəzarəti	105867	18,90%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	41898	7,48%
Vergi orqanları	29202	5,21%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəksizliyindən) şikayət verilməsi	859	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2876	0,51%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	25172	4,49%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	12149	2,17%
VM Xüsusi hissəsi	106876	19,08%
Sadələşdirilmiş vergi	17443	3,11%
Bəyannamə barədə	6468	1,15%
Digər müraciət	4741	0,85%
Verginin hesablanması barədə	4245	0,76%
Verginin ödənilməsi barədə	1989	0,36%
Gəlir vergisi	28456	5,08%
Bəyannamə barədə	13103	2,34%
Digər müraciət	3898	0,70%
Verginin hesablanması barədə	9060	1,62%
Verginin ödənilməsi barədə	2395	0,43%
ƏDV	42699	7,62%
Bəyannamə barədə	12093	2,16%
Digər müraciət	12083	2,16%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	425	0,08%
Qeydiyyat barədə	1651	0,29%
Verginin hesablanması barədə	6978	1,25%
Verginin ödənilməsi barədə	2416	0,43%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	7038	1,26%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	15	0,001%
Mənfəət vergisi	14810	2,64%
Bəyannamə barədə	7180	1,28%
Digər müraciət	2476	0,44%
Verginin hesablanması barədə	4339	0,77%
Verginin ödənilməsi barədə	815	0,15%

Əmlak vergisi	1830	0,33%
Bəyannamə barədə	578	0,10%
Digər müraciət	336	0,06%
Verginin hesablanması barədə	722	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	194	0,03%
Torpaq vergisi	1288	0,23%
Bəyannamə barədə	367	0,07%
Digər müraciət	305	0,05%
Verginin hesablanması barədə	425	0,08%
Verginin ödənilməsi barədə	191	0,03%
Yol vergisi	78	0,01%
Bəyannamə barədə	6	0,001%
Digər müraciət	31	0,01%
Verginin hesablanması barədə	31	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	10	0,001%
Aksiz	223	0,04%
Bəyannamə barədə	49	0,01%
Digər müraciət	100	0,02%
Verginin hesablanması barədə	61	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	13	0,002%
Mədən vergisi	49	0,01%
Bəyannamə barədə	29	0,005%
Digər müraciət	5	0,001%
Verginin hesablanması barədə	7	0,001%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,001%
DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər	190813	34,06%
Araşmalar	10055	1,79%
Asan doc	311	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	30387	5,42%
İnternet səhifələri	52263	9,33%
İşə qəbul	188	0,03%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	6114	1,09%
İnternet sualı	202	0,04%
Məsajlar	7051	1,26%
Rusdilli zənglərlə bağlı	117	0,02%
Program təminatı	2277	0,41%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı	3215	0,57%
Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər	14	0,001%
Vahid bəyannamə	21790	3,89%
Səsli menyuya yönləndirmə	1965	0,35%
Əmək müqaviləsi	9	0,001%
Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı	61	0,01%
İcazə ilə bağlı	23026	4,11%
Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlara güzəştli kreditlərin verilməsi	137	0,02%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	31618	5,64%
Xidmət mərkəzinə dəvət edilməli müraciətlər	8	0,001%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	5	0,001%
Sığorta	26028	4,65%
Sosial sığorta	22650	4,04%
Bəyannamə barədə	4101	0,73%
Hesablanması barədə	5139	0,92%
Ödənilməsi barədə	9759	1,74%
Digər müraciət	3651	0,65%
İşsizlikdən sığorta	1945	0,35%
Bəyannamə barədə	264	0,05%
Hesablanması barədə	263	0,05%
Ödənilməsi barədə	1249	0,22%
Digər müraciət	169	0,03%
İcbari tibbi sığorta	1433	0,26%
Bəyannamə barədə	42	0,01%
Hesablanması	732	0,13%
Ödənilməsi	249	0,04%
Digər müraciət	410	0,08%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2020-ci il ərzində səsli menyü vasitəsi ilə 178641 dəfə xidmətdən istifadə edilmiş və bu göstərici ötən il ilə müqayisədə 2,2 dəfə çoxdur.



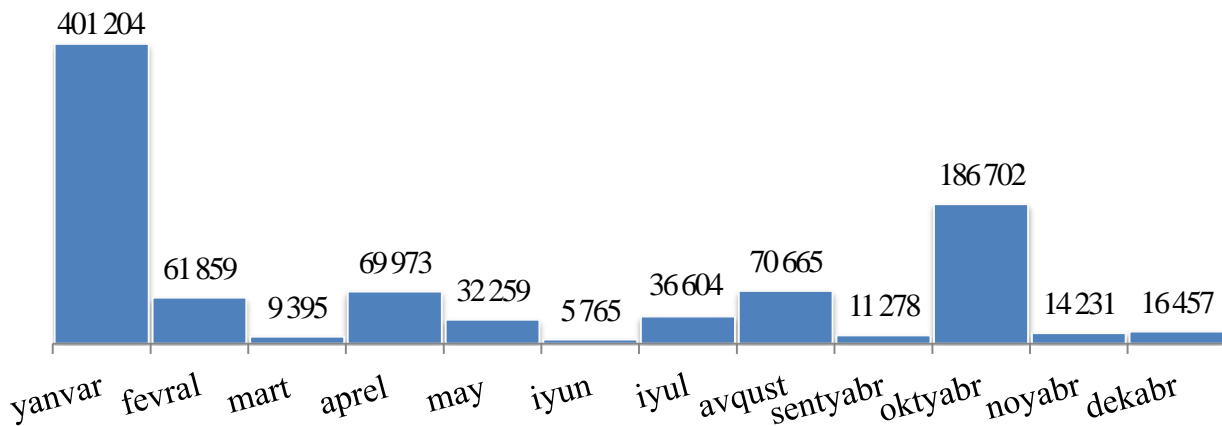
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb	İllik
Vergi borcları barədə	10121	23400	11755	11180	56456
Vergi növləri barədə	7937	47843	18633	9517	83930
Zəng sifarişi	2754	19813	8490	3857	34914
Fəaliyyətin dayandırılıb-dayandırılmaması	-	-	-	3341	3341
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması	-	-	-	829	829

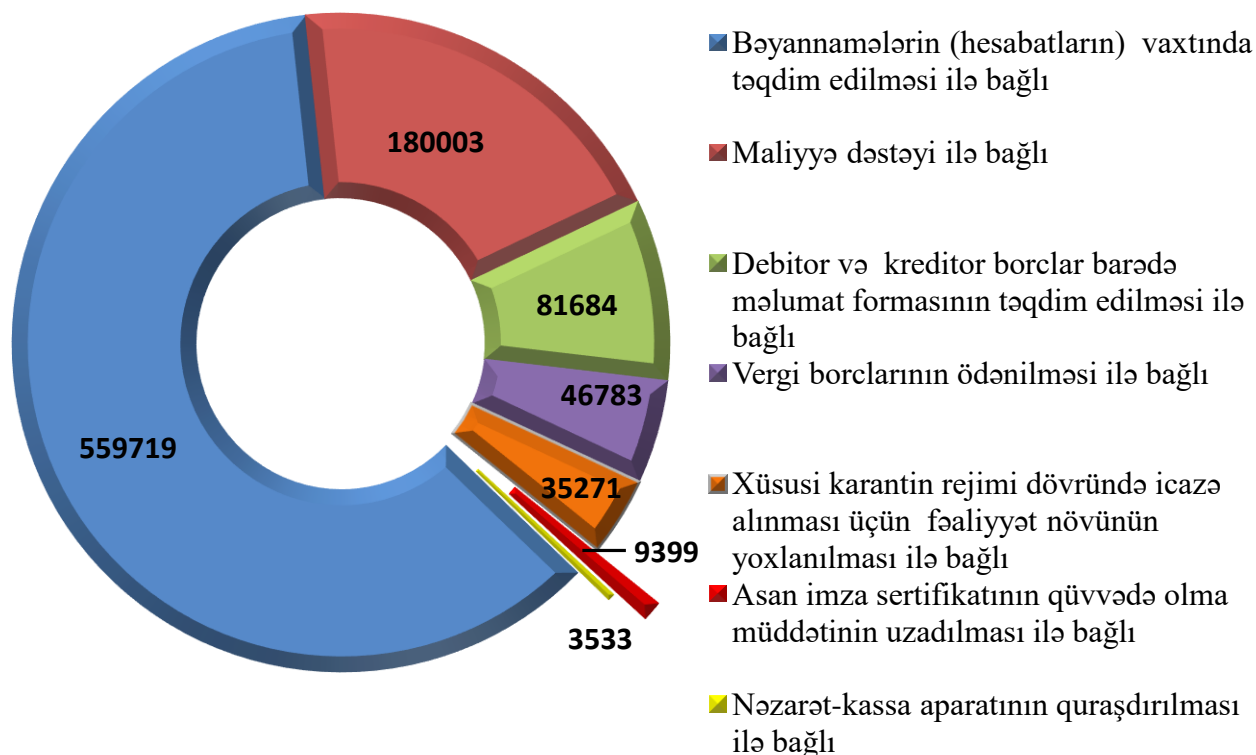
Mesaj xidməti barədə

2020-ci il ərzində ümumilikdə 2300050 SMS göndərilmişdir.

Belə ki, Dövlət Vergi Xidmətinin strukturlarından daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 916392 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

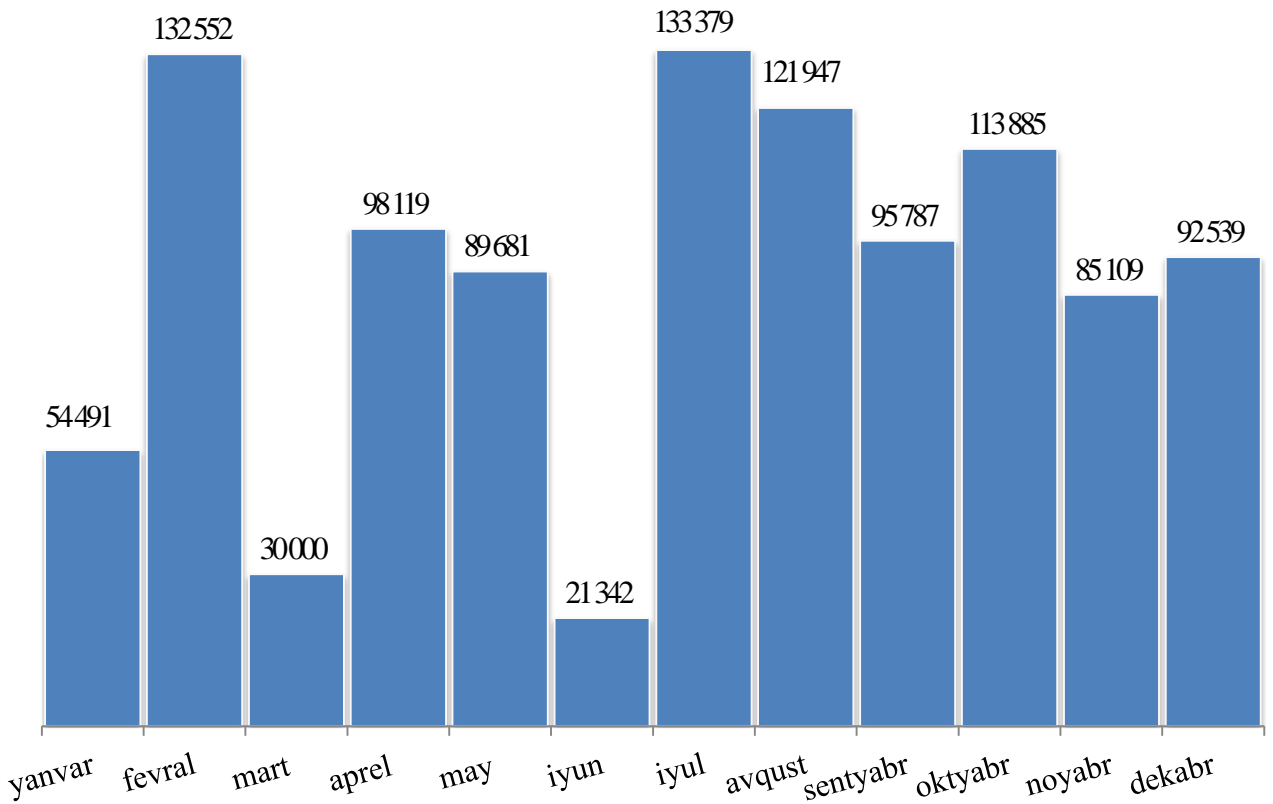


Göndərilən SMS-lərin istiqamətləri

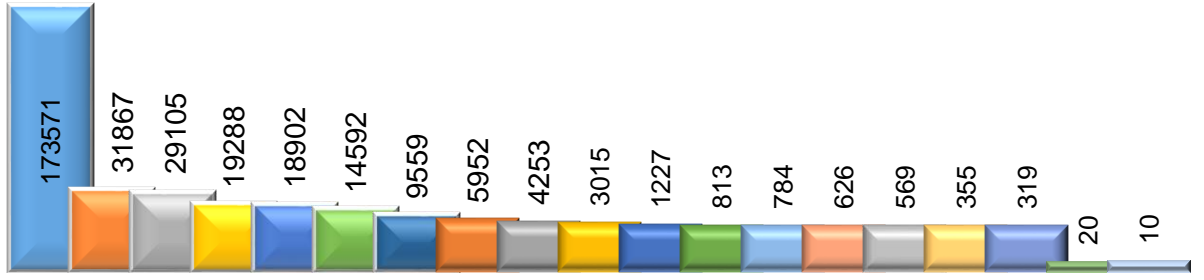


Göndərilən 916392 SMS-dən 629730-u (68,7%) vergi ödəyicilərinə çatmışdır.

Eyni zamanda vergi ödəyicilərinin elektron kabinetlərində oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2020-ci il üzrə 1068831 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS xidməti” vasitəsilə abunə olmuş şəxslərə vergi öhdəlikləri və vergi orqanının qanuni tələbləri barədə 21, xidmətdən sorğu vasitəsilə istifadə edən şəxslərə isə 5 istiqamətdə məlumatlar göndərilir. “İkitərəfli SMS xidməti” çərçivəsində 2020-ci il ərzində vergi ödəyicilərinə 314827 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
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- 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
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə
- NKA qeydiyyatına alındıqda
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə
- Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda

	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb	İllik
İki tərəfli SMS xidməti	109350	80012	74133	51332	314827