



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin Mart ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2021-Cİ İLİN MART AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **47107** (2021-ci il üzrə **185254**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **32390** (2021-ci il üzrə **122457**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **29919** (2021-ci il üzrə **112709**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1905** (2021-ci il üzrə **2226**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1760** (2021-ci il üzrə **2049**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **56 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 8 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 47 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 33 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırılmaya qəbul edilmiş **30657** (2021-ci il üzrə **115640**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **29349** (2021-ci il üzrə **111508**) zəng üzrə **33854** (2021-ci il üzrə **128926**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **38,98 faizi** qanunvericiliyin izahı, **44,08 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 7,4 faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,03 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **9,79 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **5,05 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **2,07 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1310** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **749** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,6 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,3 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **85,42 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2322** (2021-ci il üzrə **10280**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2811** (2021-ci il üzrə **11101**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **741** (2021-ci il üzrə **3471**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **169** (2021-ci il üzrə **768**), zəng sifariş etmək üçün **901** (2021-ci il üzrə **3744**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **75771** (2021-ci il üzrə **579338**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **39808** (2021-ci il üzrə **346156**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **16483** (2021-ci il üzrə **72874**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **19480** (2021-ci il üzrə **160308**)

2021-ci ilin mart 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%
		58,97%	19101	32390			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		92,37%	29919	32390			
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}			
		33,29%	768	2307			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		45,52%	66	145			
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%
		99,70%	768	697	835	2307	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	66	6	73	145	
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%
		7,12%	2307	32390			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		7,63%	2471	32390			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

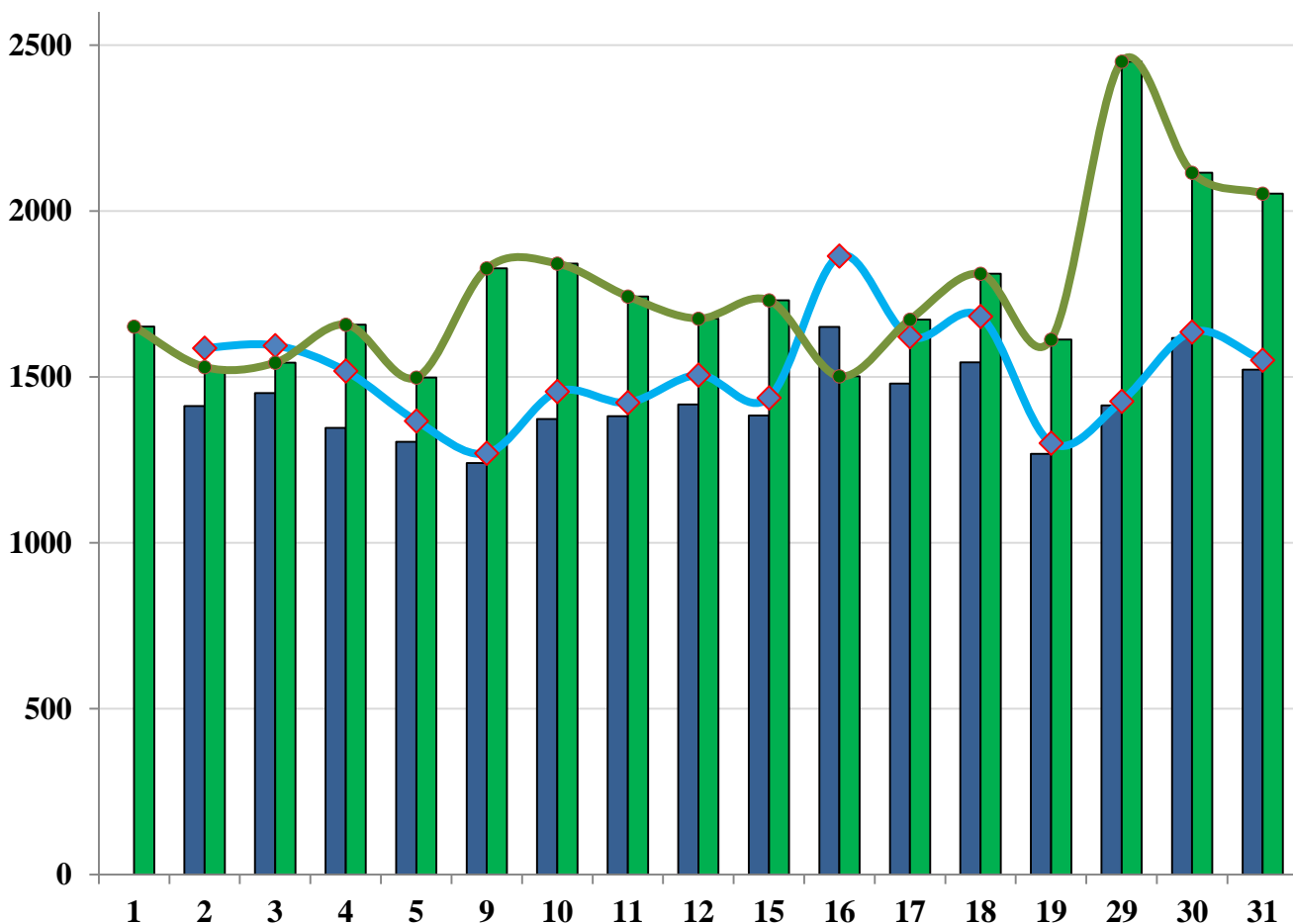
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:01:02	555:54:16	32390	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:00:56	463:20:24	29919	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:02:15	92:33:52	2471	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:47	1936:41:46	30657	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,24	2428	749	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	749	749	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		4,38%	1310	29919	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	48,63%	637	1310	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	13,66%	179	1310	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	21,91%	287	1310	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	15,04%	197	1310	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	0,46%	6	1310	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	0,15%	2	1310	
8.7.7	Anonim	0,15%	2	1310	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	94,93%	711	749	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	4,14%	31	749	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	0,93%	7	749	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	0,8%	6	749	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	0,13%	1	749	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,58%	27106	30949	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		90,04% 97,28%*	9470	10518	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		85,42%	16999	19900	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		83,42%	166	199	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		95,02%	-4,98%	1891:54:54	1802:06:55
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		95,4	07:02:00	153:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	45,10%	138	306	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2021-ci ilin mart ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin mart ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **33,6 faiz artaraq 32390**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **31,2 faiz artaraq 29919** olmuşdur.



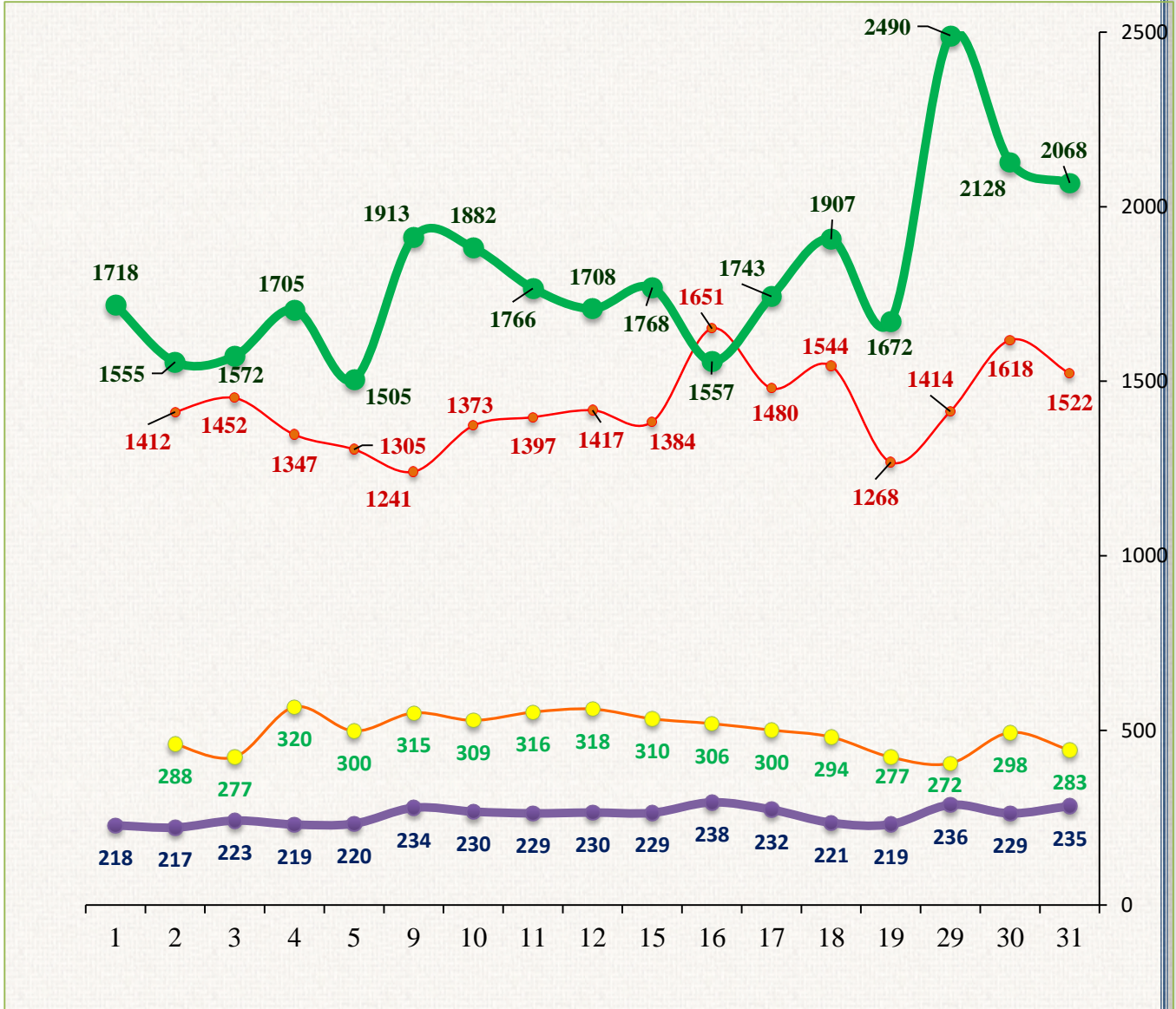
■ 2020-ci ilin mart ayında cavablandırılan

■ 2021-ci ilin mart ayında cavablandırılan

◆ 2020-ci ilin mart ayında daxil olan

● 2021-ci ilin mart ayında daxil olan

Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi



● Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 Mart)

● Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 Mart)

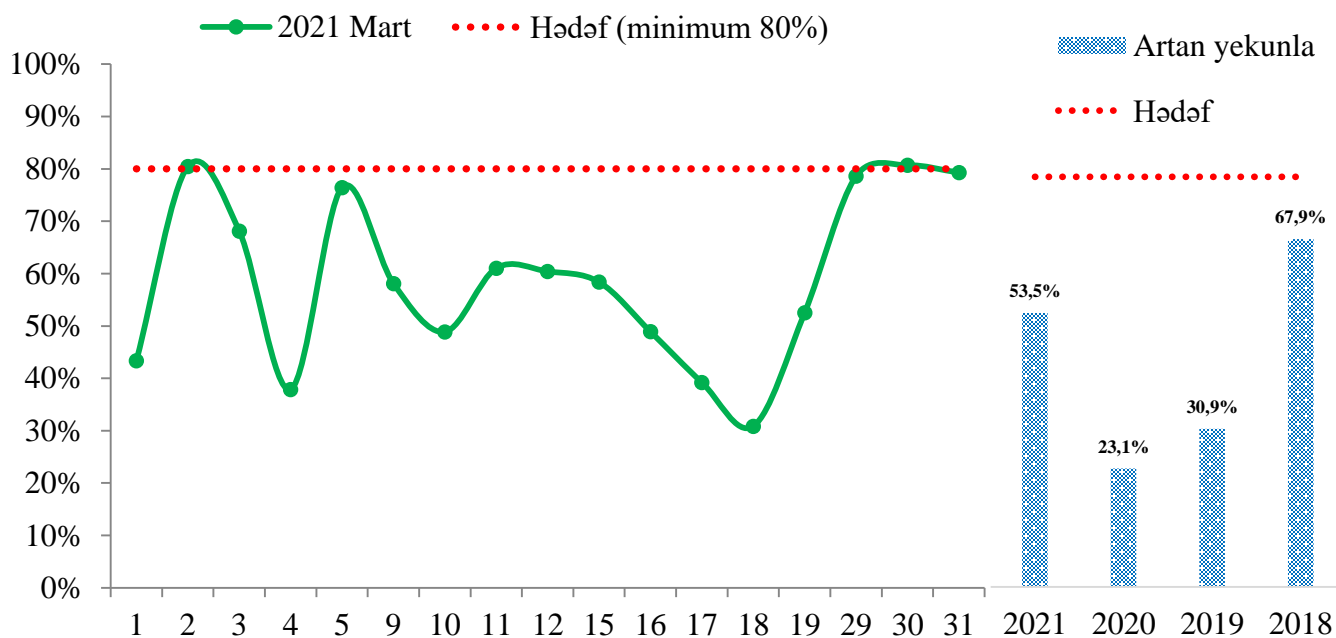
● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 Mart)

● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 Mart)

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

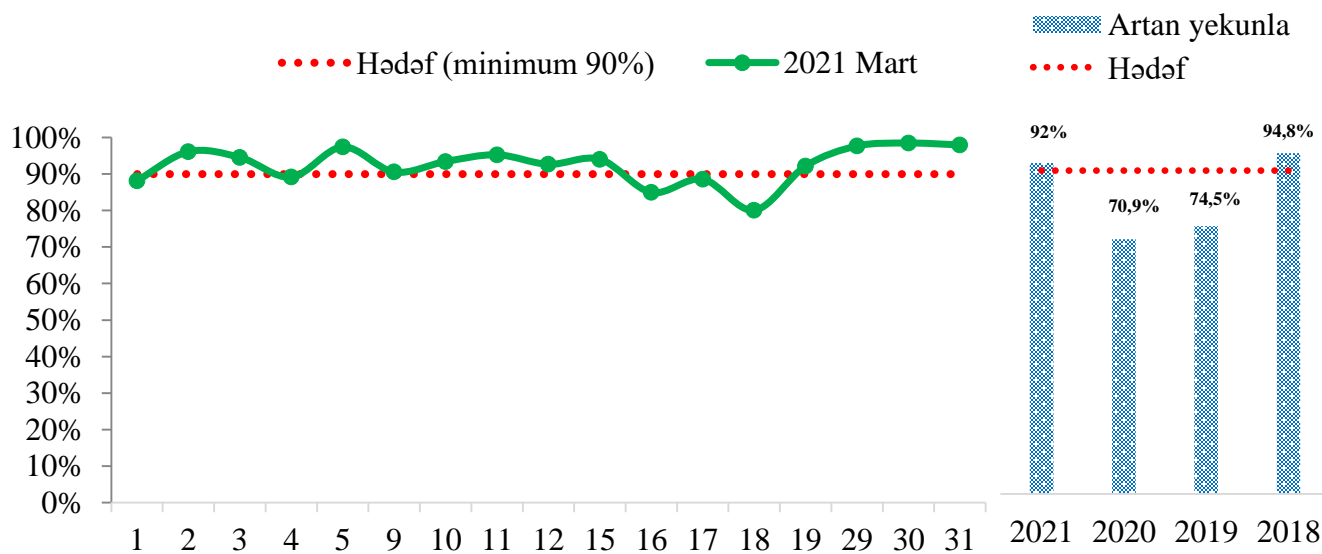
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin mart ayı üzrə xidmət səviyyəsi 58,97% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

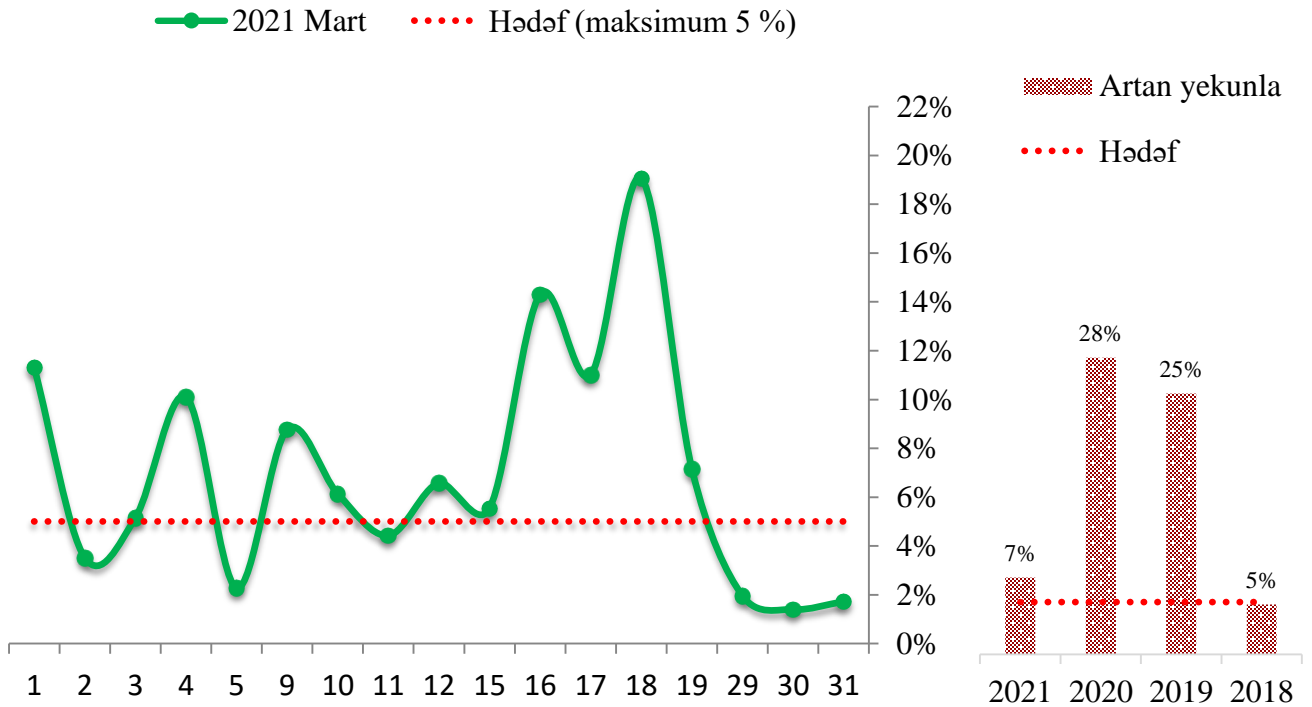
2021-ci ilin mart ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 92,37% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

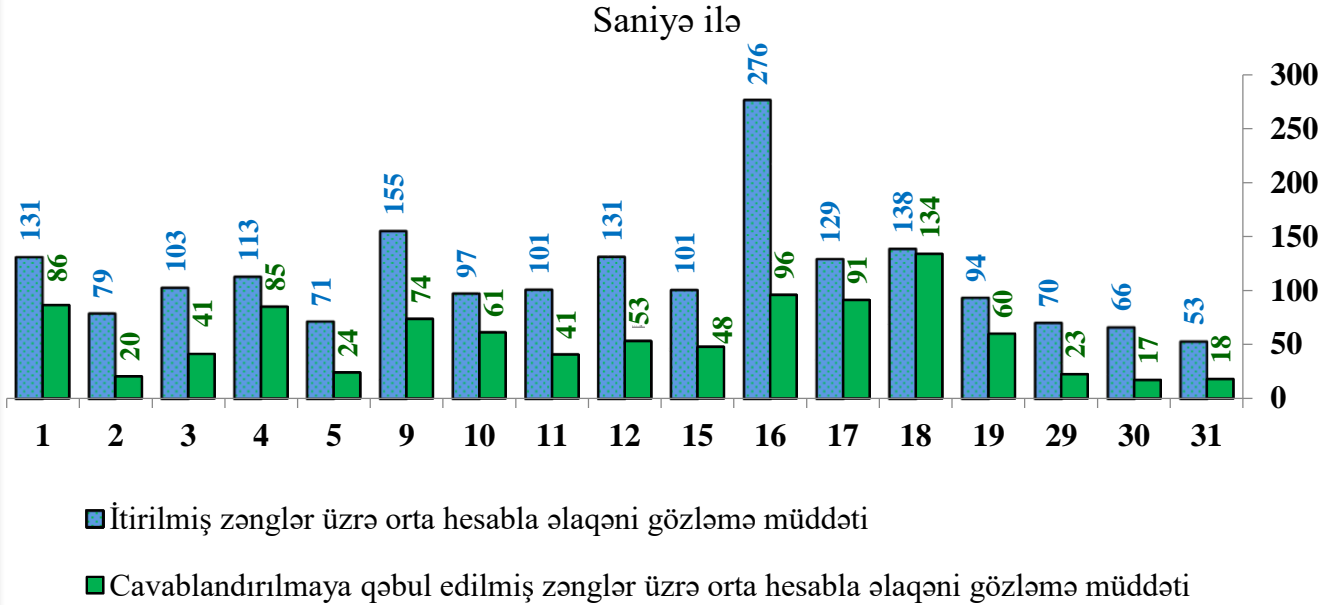
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Mart ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **48** olmuşdur.

2021-ci ilin mart ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 7,12 % olmuşdur.



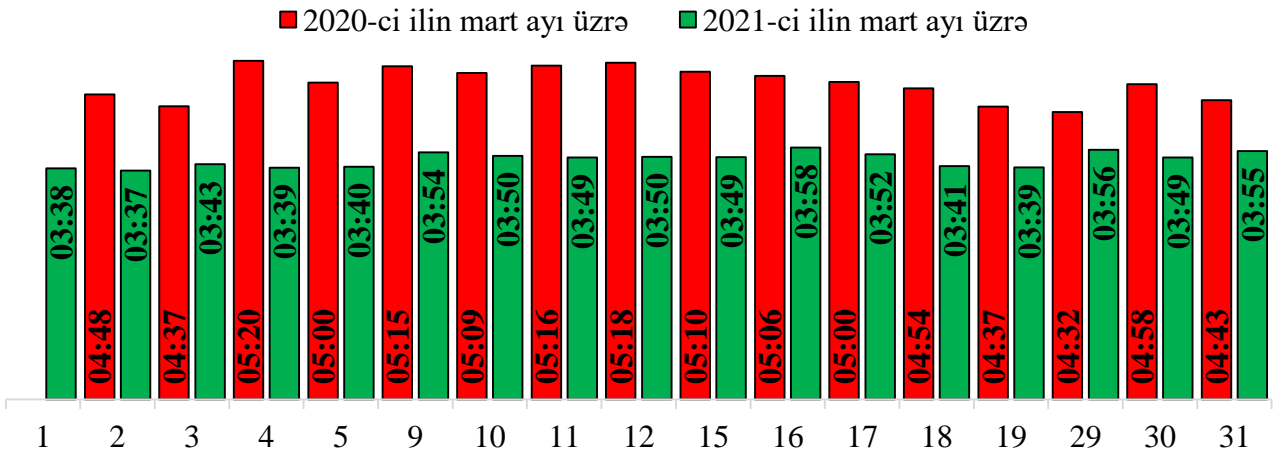
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin mart ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 56 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 15 saniyə olmuşdur.



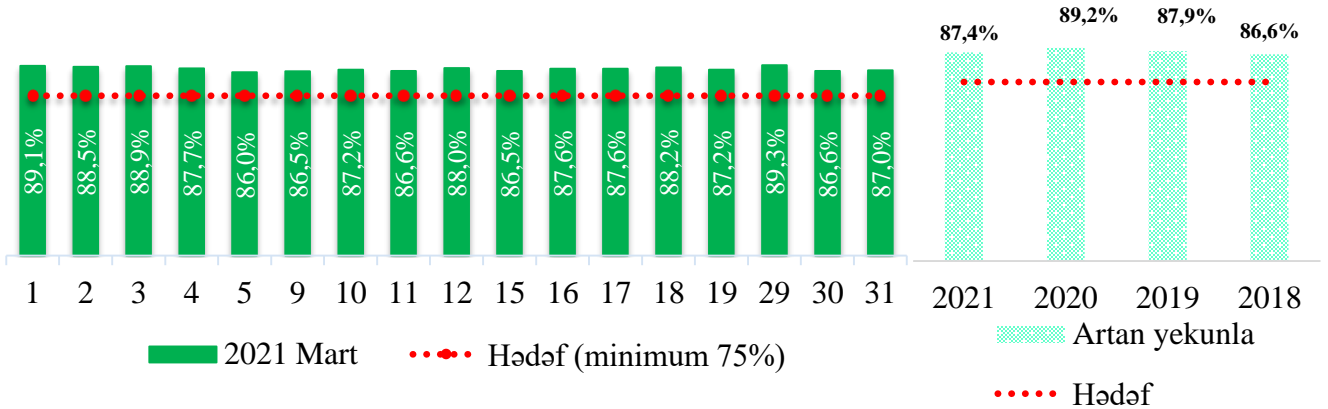
Orta cavablandırma müddəti

2021-ci ilin mart ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 47 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,24 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

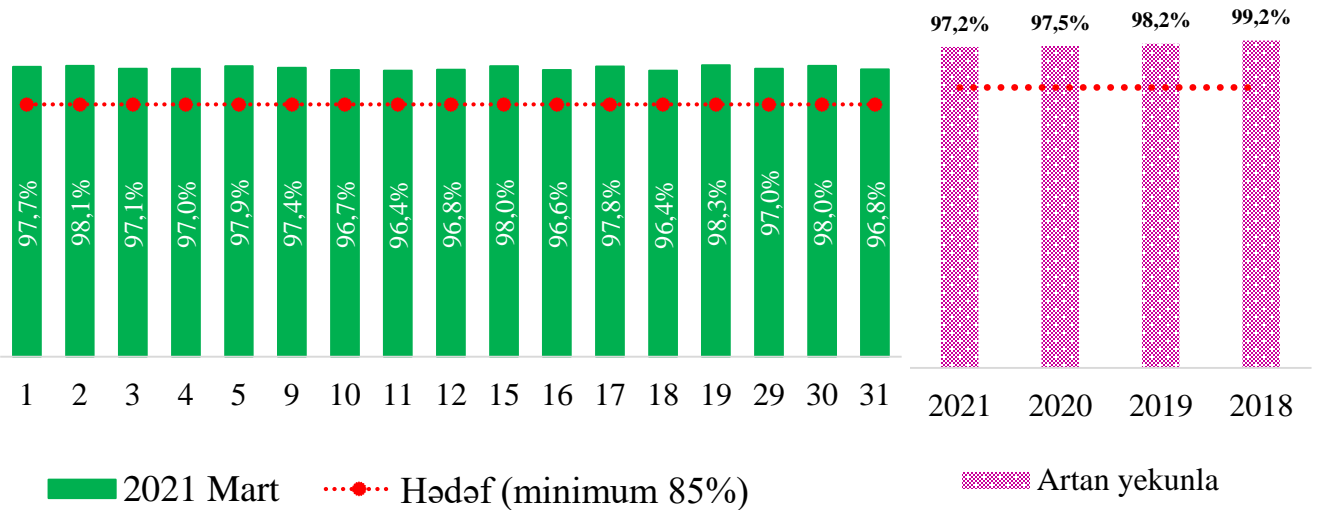
2021-ci ilin mart ayı üzrə bu göstərici 87,6% olmuşdur.



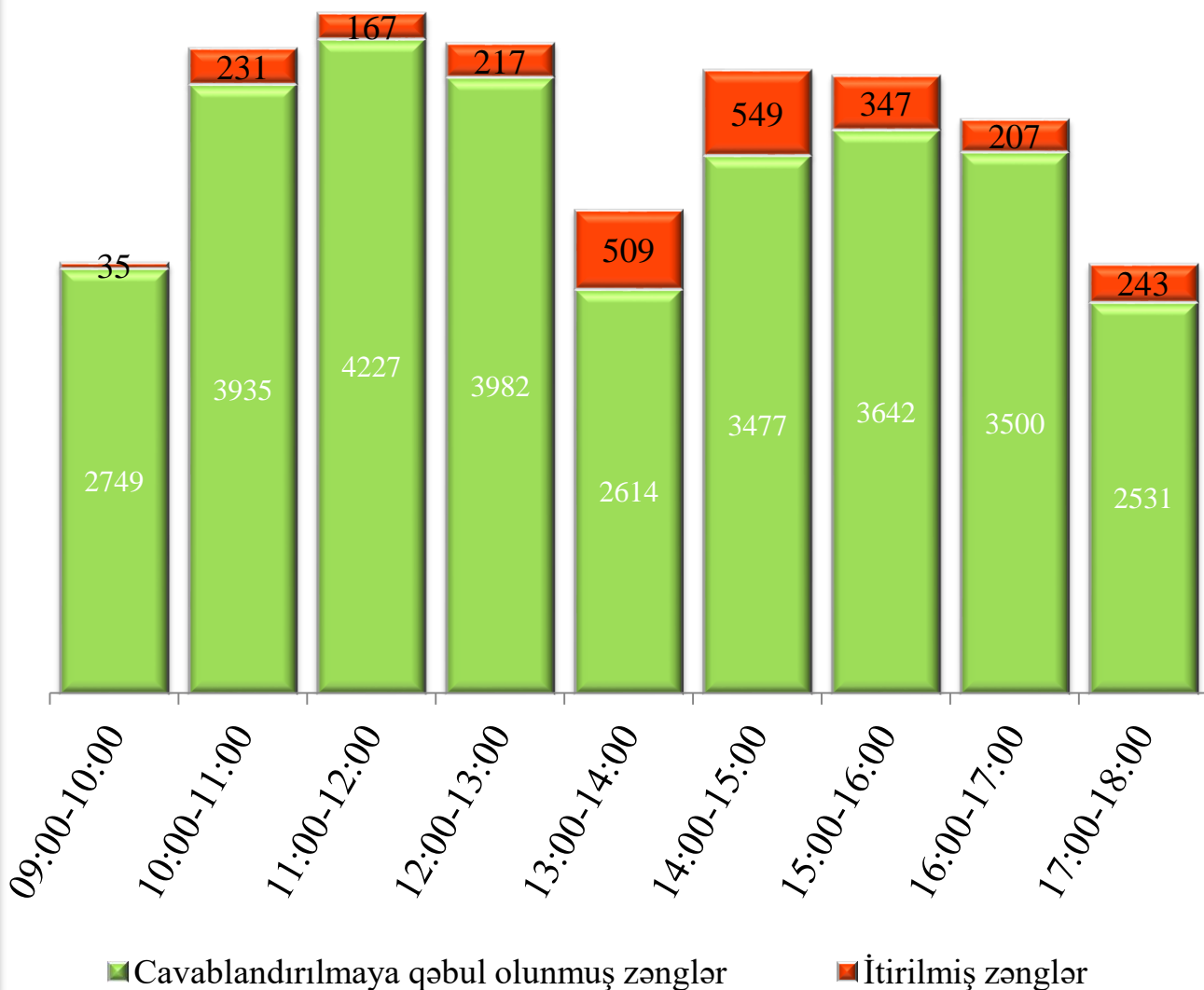
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin mart ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 27560-na sorğu göndərilmiş və 10518 zəng (38,2%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1048-i (10%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 762-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 286 (2,7%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 128 (1,2%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

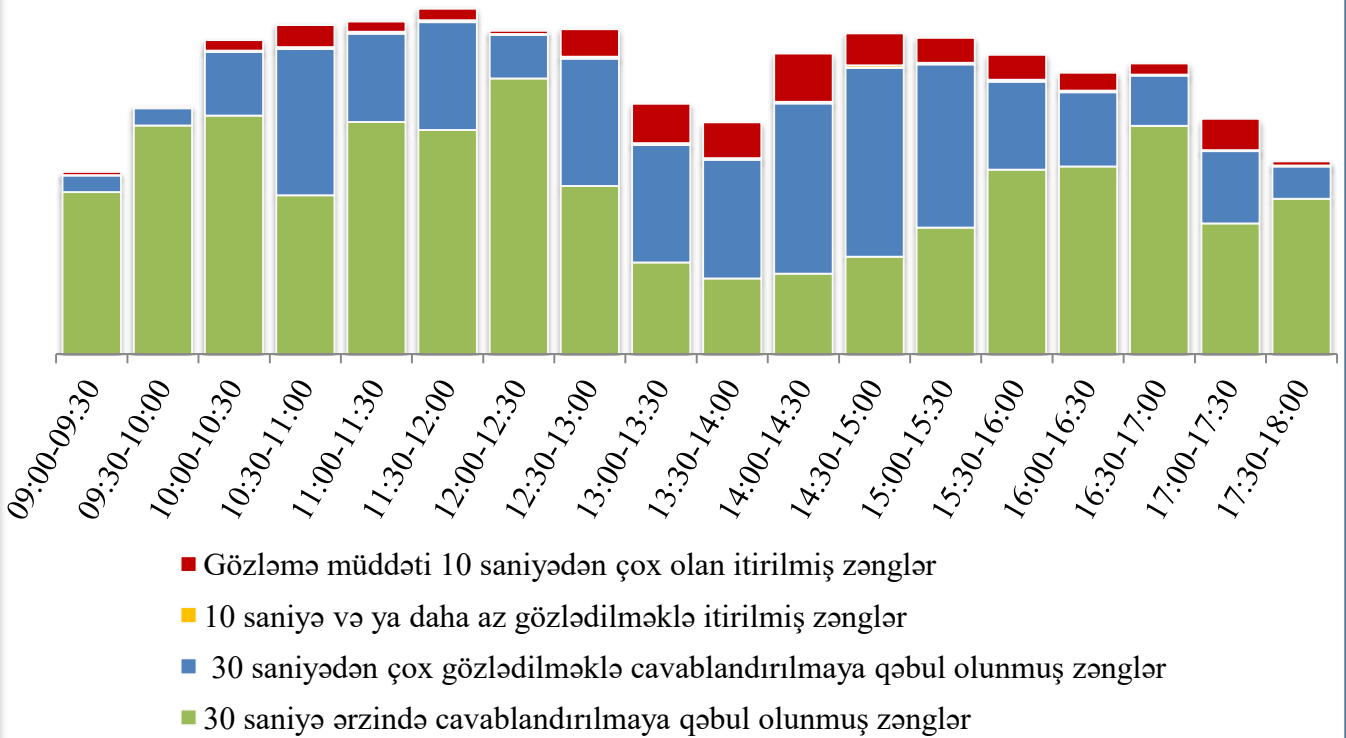
2021-ci ilin mart ayı üzrə bu göstərici 97,3% olmuşdur.



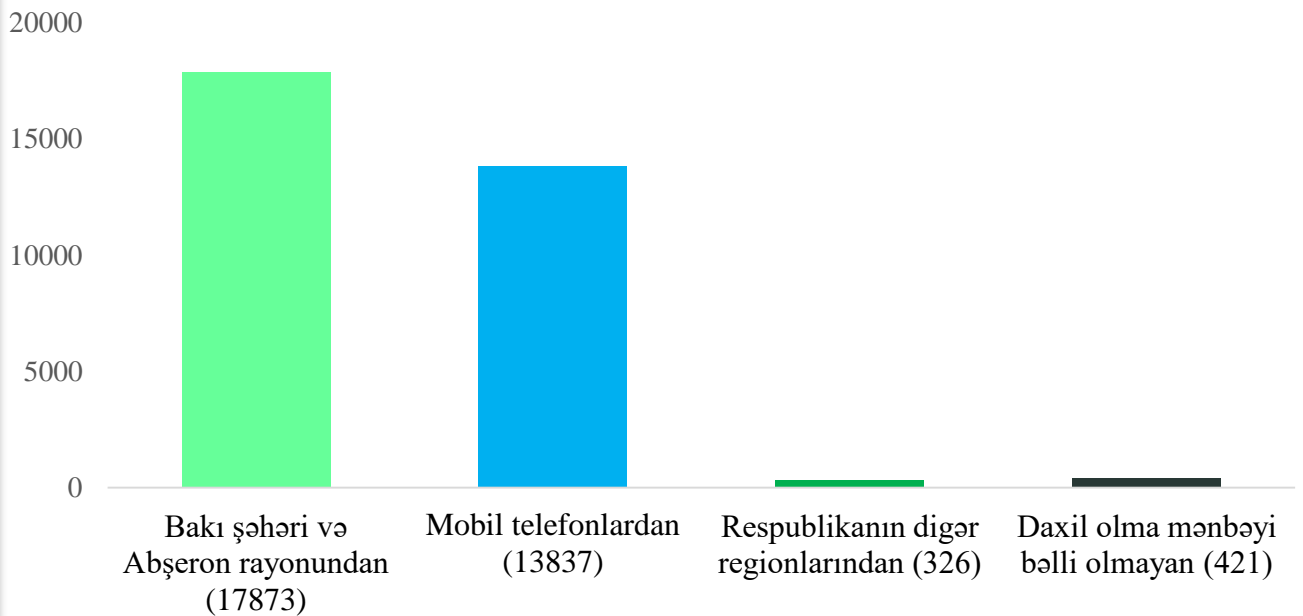
Mart ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



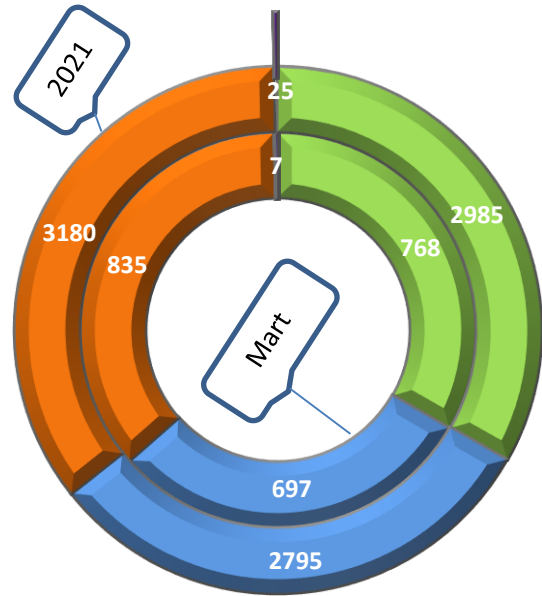
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



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

2021-ci ilin mart ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 2307 (2021-ci il üzrə 8985) itirilmiş zəng olmuşdur.

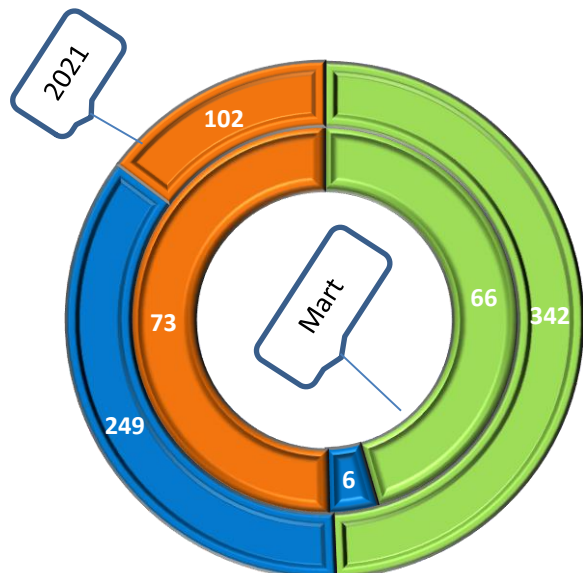
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin mart ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **609** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **145** (2021-ci il üzrə 693) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər

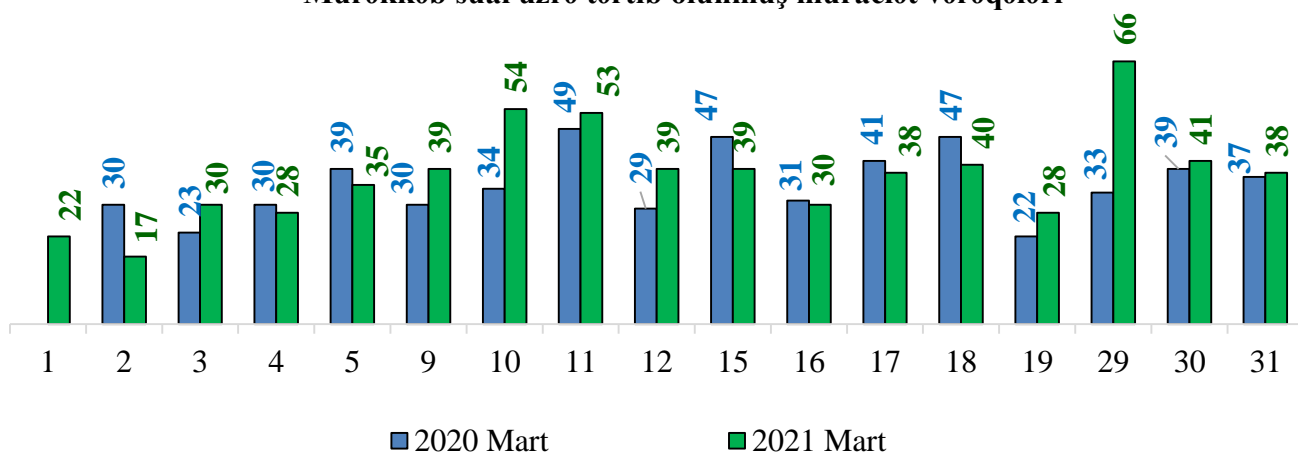


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin mart ayı ərzində **1310** (2021-ci il üzrə 4143) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **17,8 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 4,7 faiz azdır) çoxdur.

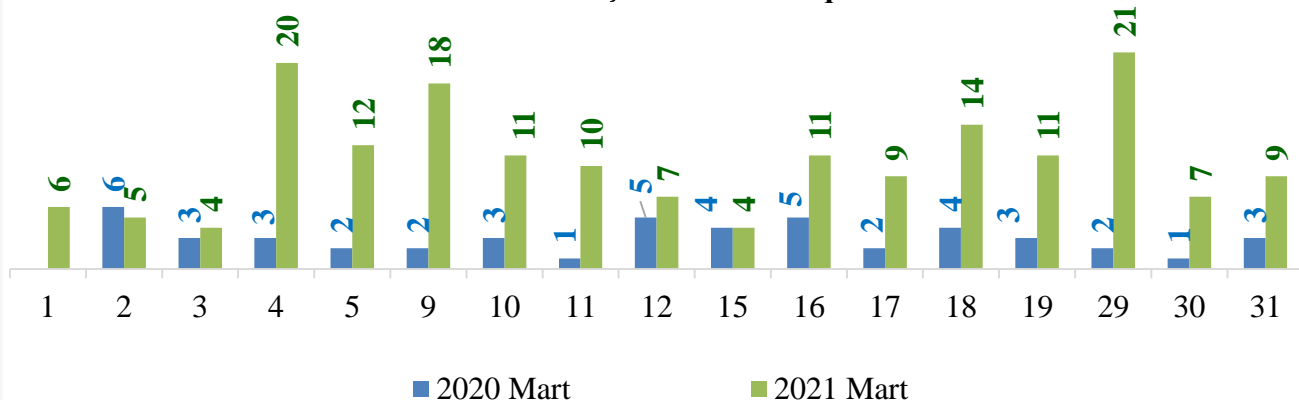
2021-ci ilin mart ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **637** (2021-ci il üzrə 1907) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2021-ci ilin mart ayı ilə müqayisədə 13,5 faiz (2020-ci il ilə müqayisədə 19,8 faiz azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2021-ci ilin mart ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **179** (2021-ci il üzrə **427**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin mart ayı ilə müqayisədə **3,7 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,6 dəfə) çoxdur.

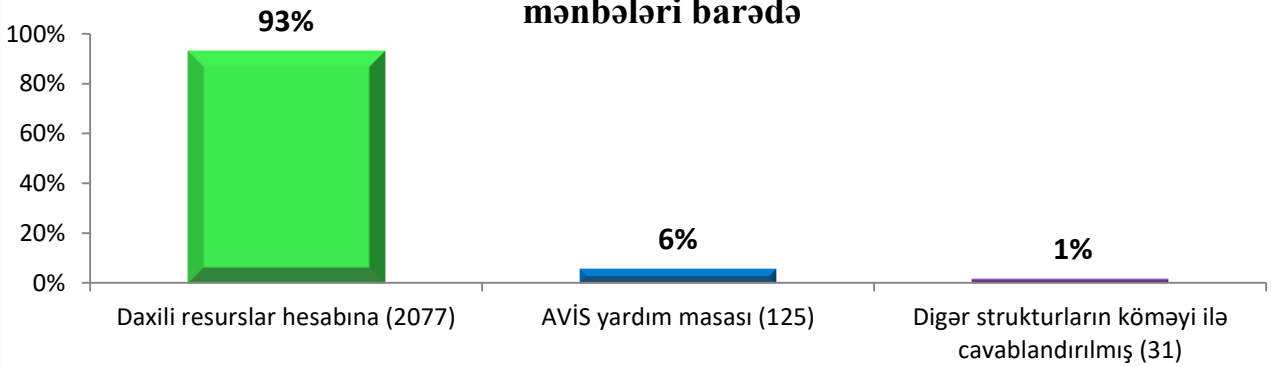
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



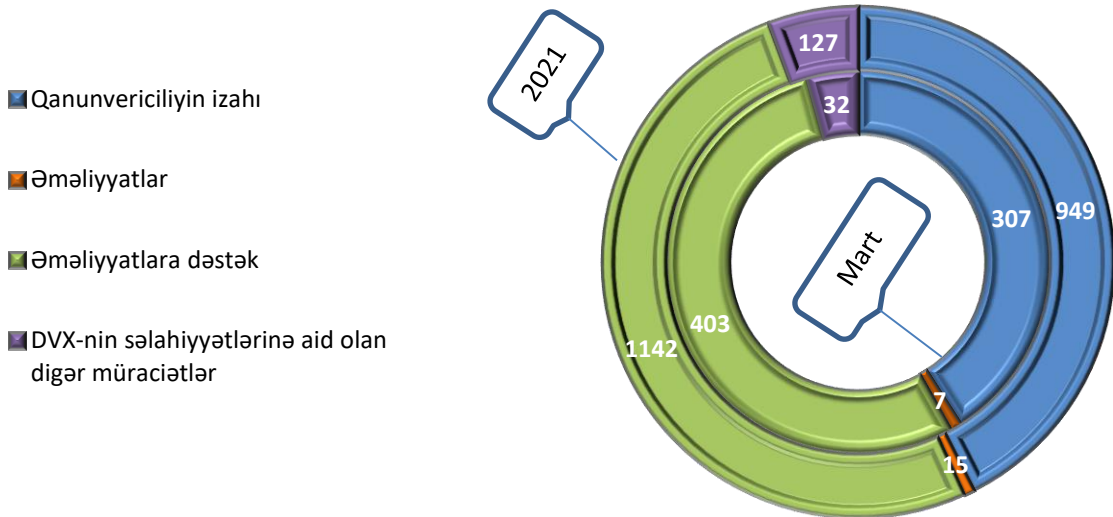
Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar - mart ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2233 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2077-si daxili resurslar hesabına, 125-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 26-sı Rəqəmsal vergi inzibatchılığı baş idarəsinə, 3-ü Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 1-i Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

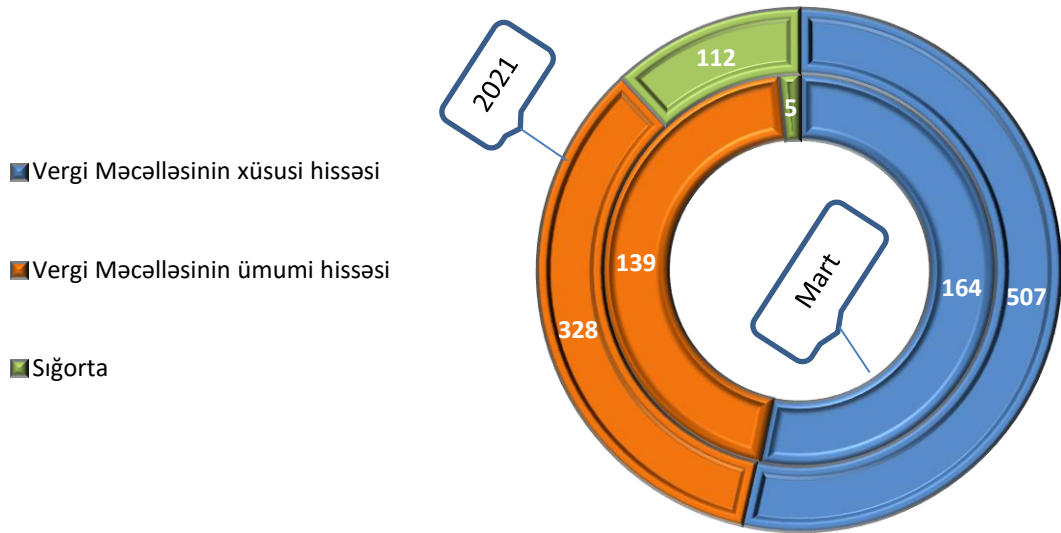
Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə



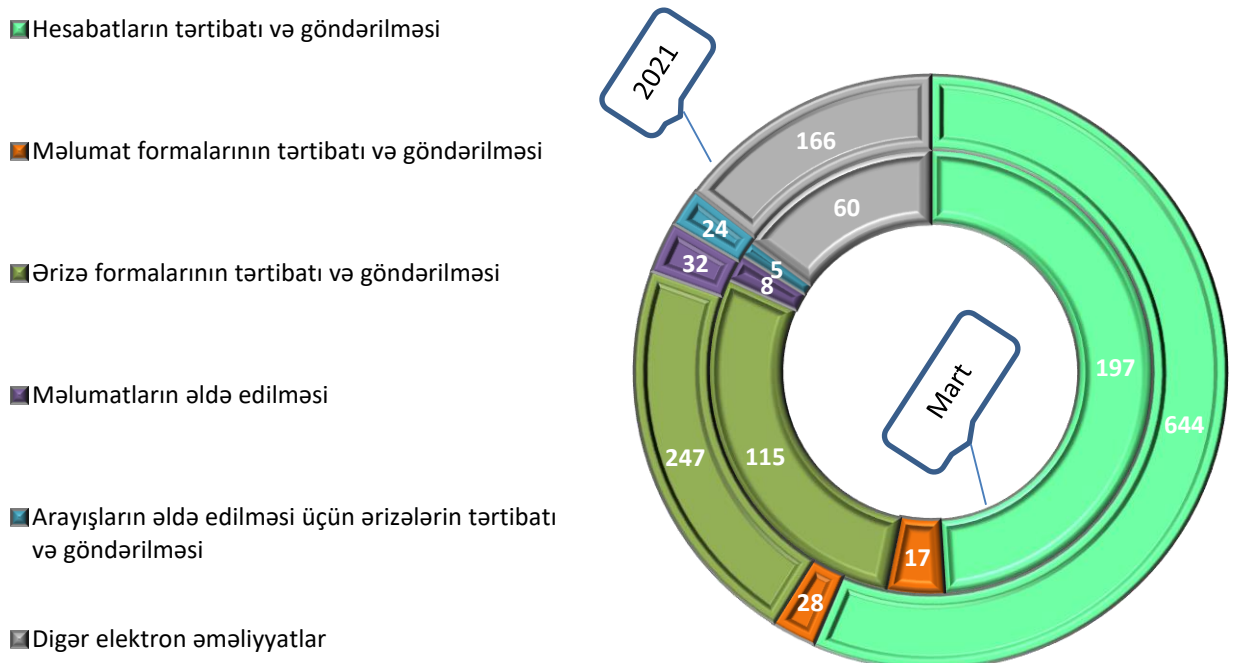
Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri



Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



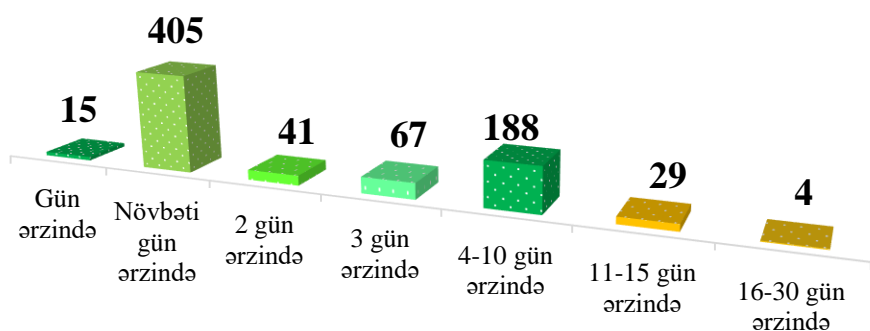
Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri əməliyyatlara dəstək



2021-ci ilin yanvar-mart ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 15 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i fiziki şəxsin uçotu, 1-i sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 13-ü isə şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

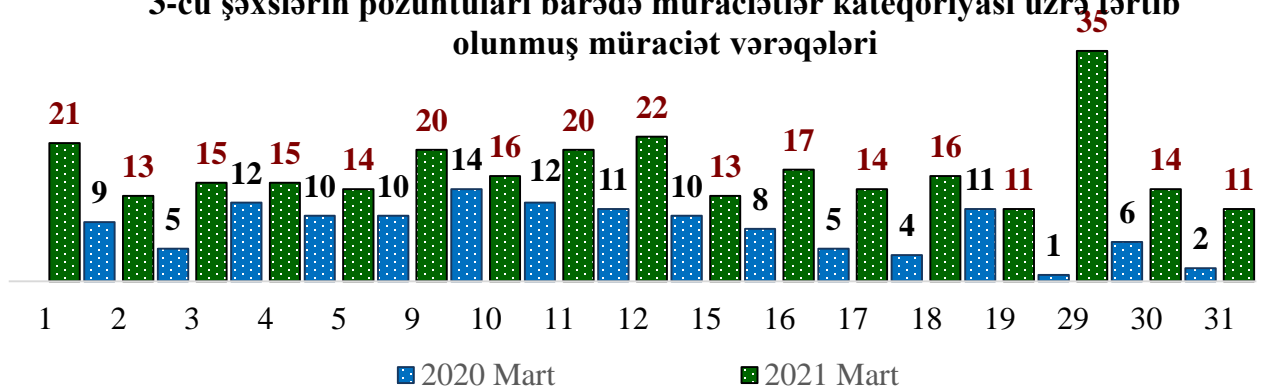
2021-ci ilin mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,24 gün** olmuşdur.

2021-ci ilin mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



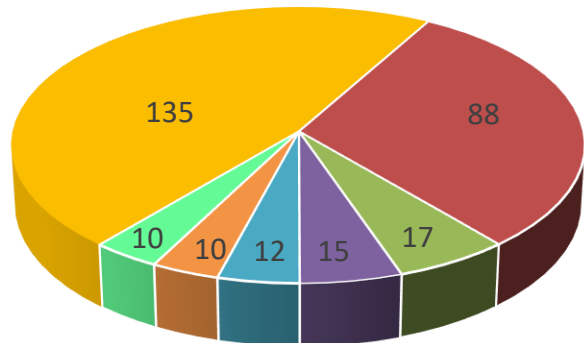
2021-ci ilin mart ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **287** (2021-ci il üzrə **1151**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,2 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,6 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 134) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

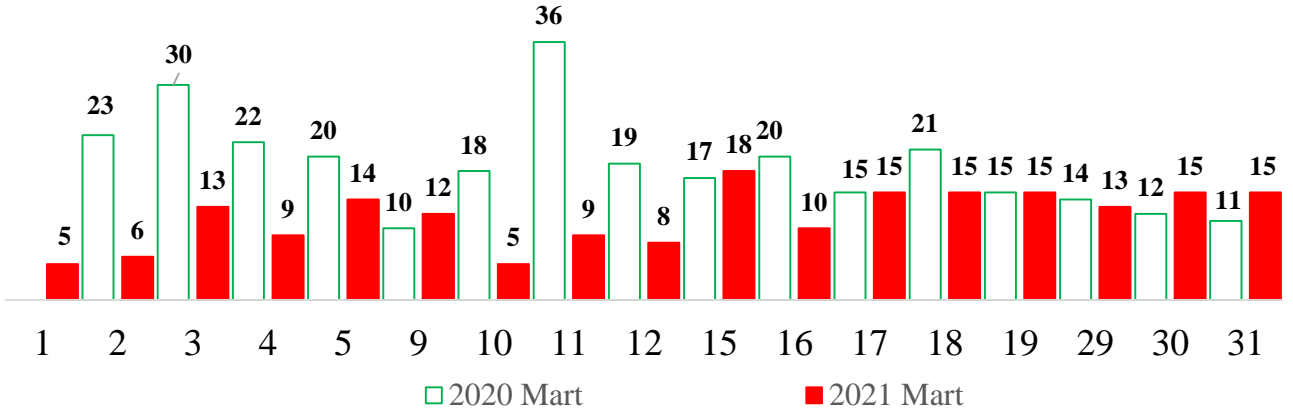


3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (135)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (88)
- Vergi öhdəliklərinin azaldılması (17)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (15)
- Digər (12)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (10)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (10)

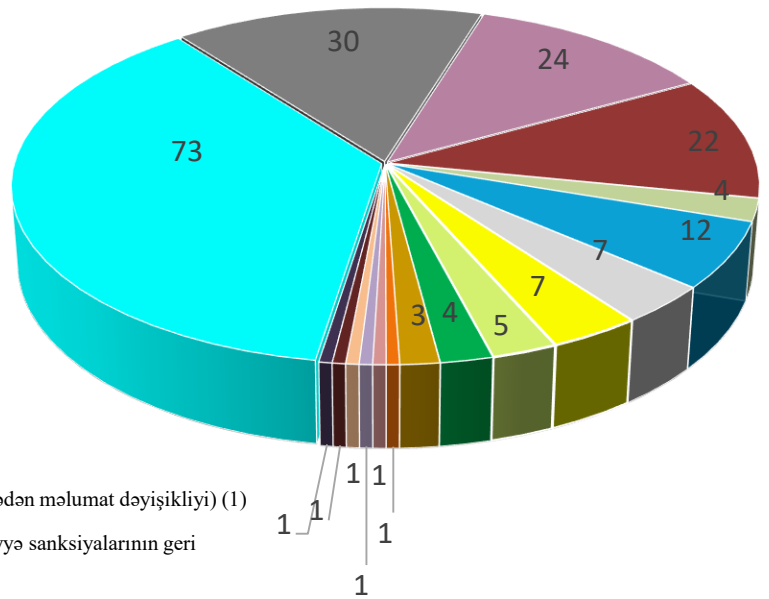


2021-ci ilin mart ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **197** (2021-ci il üzrə **610**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,5 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,6 dəfə**) azdır.



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

- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (73)
- Kameral vergi yoxlamaları (30)
- Xətalər (24)
- Uçot (22)
- Digər (4)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (12)
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti (7)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (7)
- Qeydiyyat (5)
- Vergi nəzarəti (4)
- Etik davranış (3)
- ƏDV geri al (1)
- Operativ vergi nəzarəti (1)
- Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi) (1)
- Artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması (1)
- Səyyar vergi yoxlamaları (1)
- Göndərilmiş bildirişlər (1)



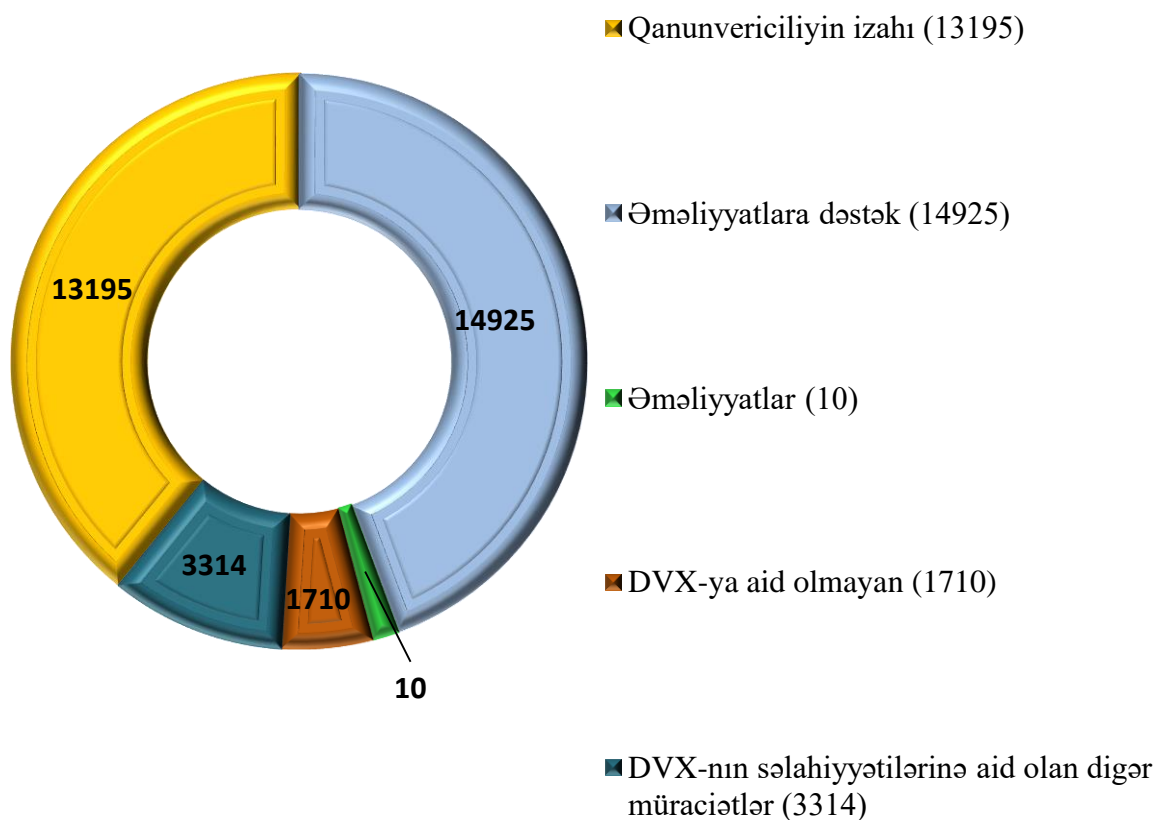
2021-ci ilin mart ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı **6** sayda təklif xarakterli, **2** sayda rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı, **2** sayda isə anonim müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin mart ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **33154** (2021-ci il üzrə **127613**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **27,2** (2021-ci il üzrə **18,2**) **faiz** çoxdur.

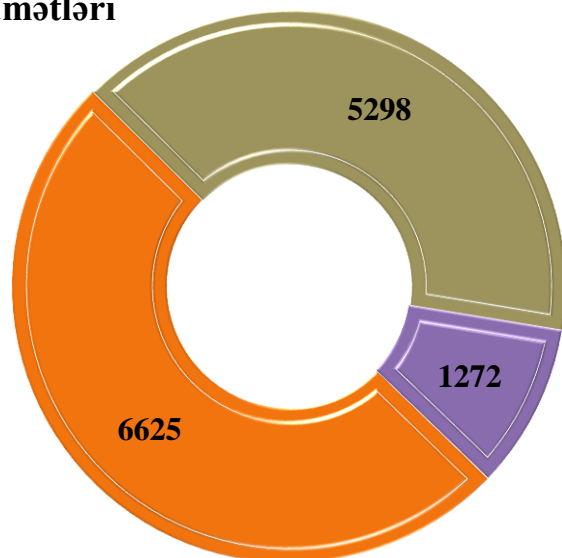
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **14925-i** Əməliyyatlara dəstək, **13195-i** Qanunvericiliyin izahı, **3314-ü** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **10** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1710** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **700** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



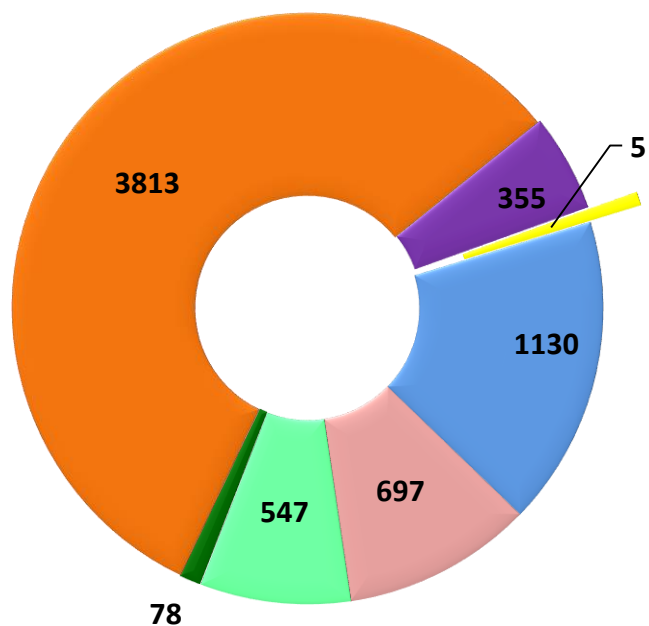
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Sığorta

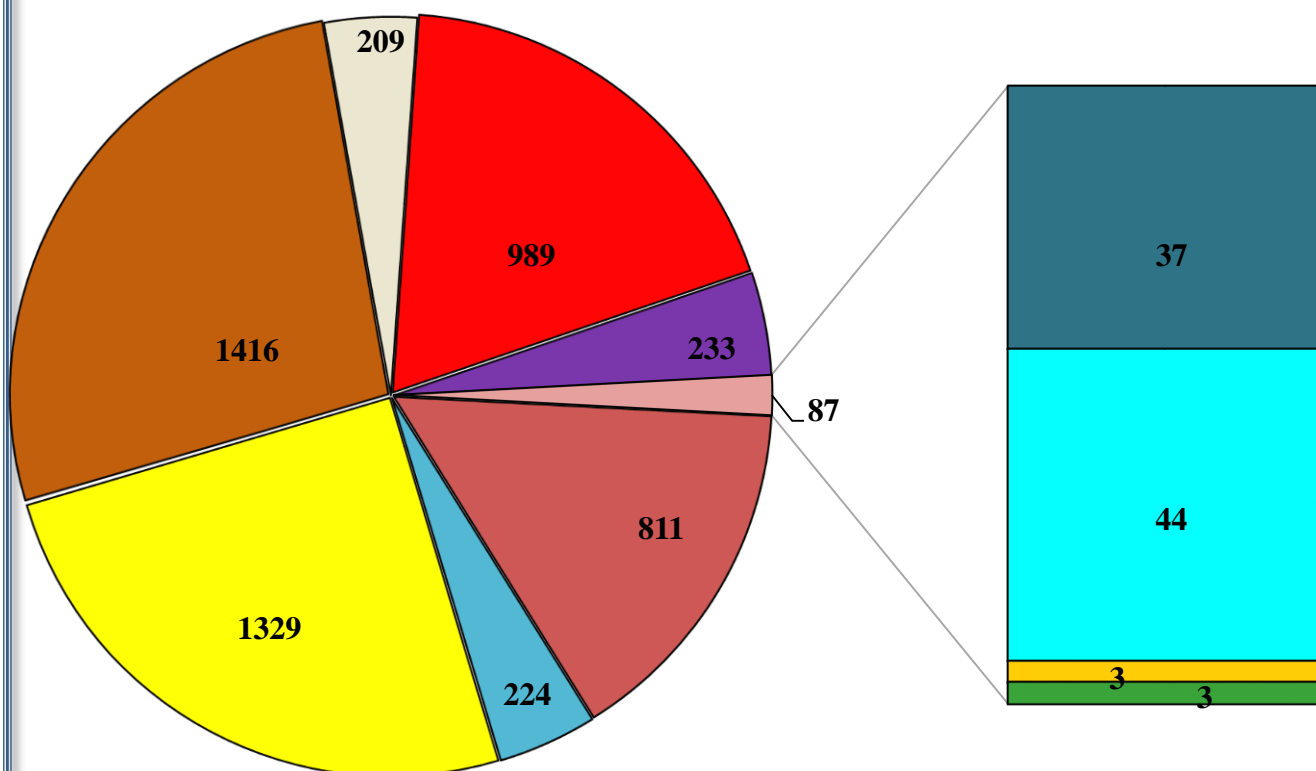


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (697)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (547)
- Vergi orqanları - III fəsil (78)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3813)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (355)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (5)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1130)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (811)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (224)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1329)

■ ƏDV - XI Fəsil (1416)

■ Aksiz - XII Fəsil (37)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (209)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (44)

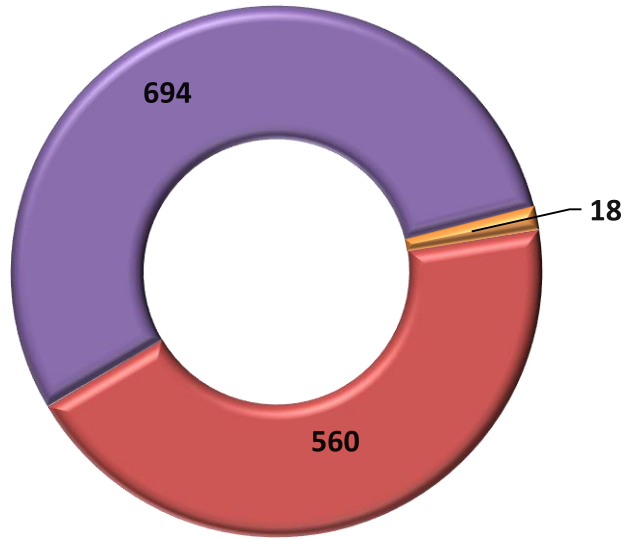
■ Yol vergisi - XV fəsil (3)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (3)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (989)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (233)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

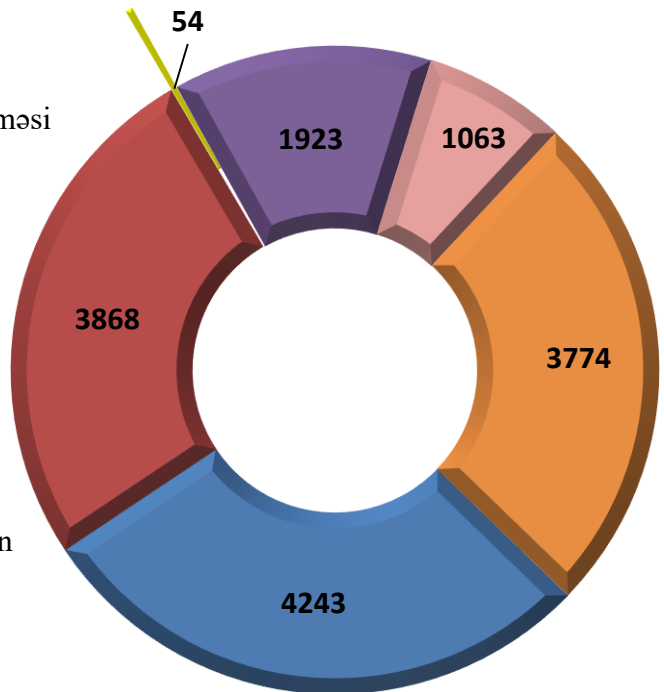
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

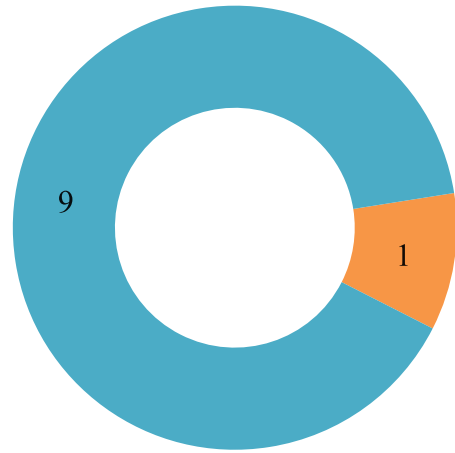
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



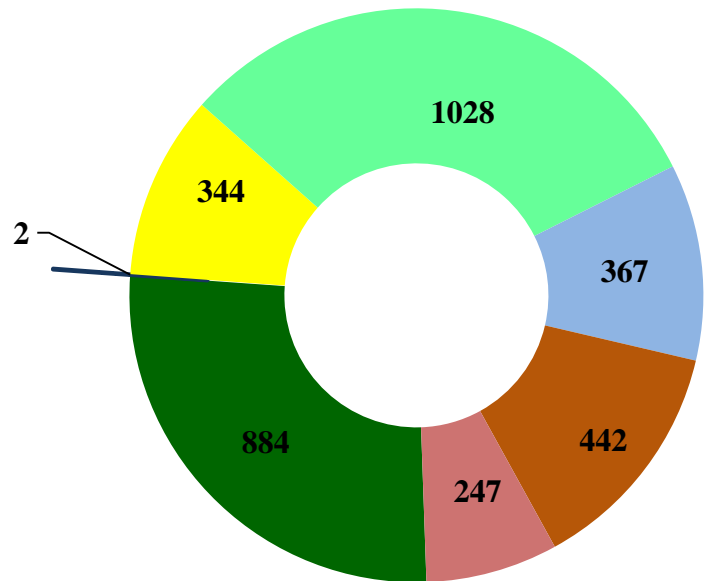
Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Fiziki şəxsin uçotu
- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi



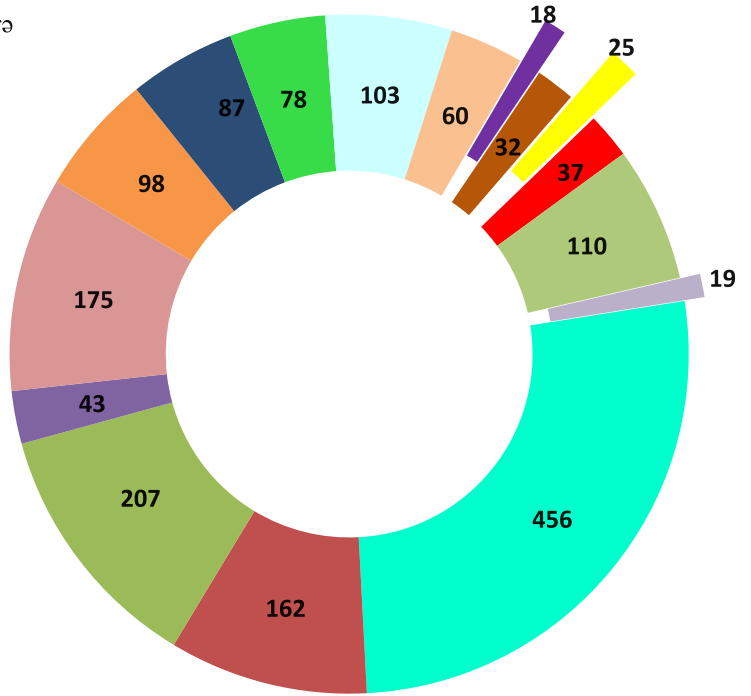
DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- Asan imza
- İcazə (xüsusi karantin)
- Maliyyə dəstəyi
- Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı
- Məlumatların izahı
- Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı



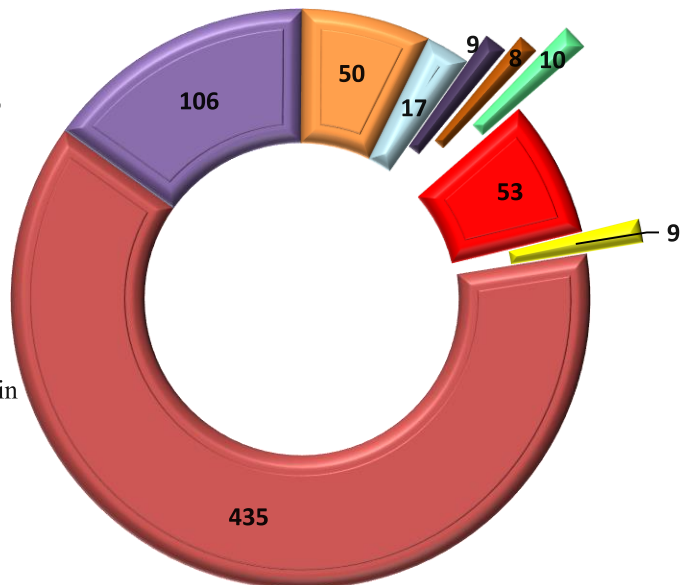
Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (456)
- Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (162)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (207)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (43)
- Maliyyə Nazirliyi (175)
- Ədliyyə Nazirliyi (98)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (87)
- Mobil operator (78)
- Mərkəzi Bank (banklar) (103)
- Daxili İşlər Nazirliyi (60)
- Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (18)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (32)
- Best Solutions MMC (25)
- STXM (37)
- Digər (110)
- Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (19)



Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (435)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (106)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (50)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (17)
- Yanlış zənglər (9)
- Xarici dildə olan zənglər (8)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (10)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (53)
- Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (9)



2021-ci ilin yanvar-mart ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

1.	Qanunvericiliyin izahı	44486	34,51%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	18956	14,70%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	2150	1,67%
1.1.1.1.	Əsas anlayışlar	731	0,57%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	1341	1,04%
1.1.1.3.	Diğər	78	0,06%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	1893	1,47%
1.1.2.1.	Hüquqlar	130	0,10%
1.1.2.2.	Vəzifələr	1709	1,33%
1.1.2.3.	Diğər	54	0,04%
1.1.3.	Vergi orqanları	268	0,21%
1.1.3.1.	Hüquqlar	143	0,11%
1.1.3.2.	Vəzifələr	78	0,06%
1.1.3.3.	Diğər	47	0,04%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	9708	7,53%
1.1.4.1.	Üçot	5213	4,04%
1.1.4.1.1.	Fiziki şəxslər	2569	1,99%
1.1.4.1.2.	NKA, Pos-terminal üçotu	618	0,48%
1.1.4.1.3.	Obyektin, filialın üçotu	1410	1,09%
1.1.4.1.4.	Şahadətnamə dublikatın alınması	579	0,45%
1.1.4.1.5.	Diğər	37	0,03%
1.1.4.2.	Qeydiyyat	2251	1,75%
1.1.4.2.1.	MMC	2180	1,69%
1.1.4.2.2.	ŞC	26	0,02%
1.1.4.2.3.	Diğər	45	0,03%
1.1.4.3.	Kameral vergi yoxlaması	2054	1,59%
1.1.4.4.	Operativ vergi nəzarəti	102	0,08%
1.1.4.5.	Səyyar vergi yoxlaması	71	0,06%
1.1.4.6.	Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması	1	0,001%
1.1.4.7.	Diğər	16	0,01%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət	1213	0,94%
1.1.5.1.	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları	476	0,37%
1.1.5.2.	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları	466	0,36%
1.1.5.3.	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər	235	0,18%
1.1.5.4.	Diğər	36	0,03%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	40	0,03%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3684	2,86%
1.1.7.1.	Vergilər üzrə borcların alınması	2159	1,67%
1.1.7.1.1.	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	1209	0,94%
1.1.7.1.2.	Sərəncamın gericağırılması	914	0,71%
1.1.7.1.3.	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	18	0,01%
1.1.7.1.4.	Diğər	18	0,01%
1.1.7.2.	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi	44	0,03%
1.1.7.3.	Müddətlərin müəyyən edilməsi	71	0,06%
1.1.7.4.	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma	20	0,02%
1.1.7.5.	Elektron qaima-fakturaları	401	0,31%
1.1.7.6.	Malların alış-aktı	189	0,15%
1.1.7.7.	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması	169	0,13%
1.1.7.8.	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi	10	0,01%
1.1.7.9.	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi	158	0,12%
1.1.7.10.	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması	426	0,33%
1.1.7.11.	Diğər	37	0,03%

1.2.	Vergi Macəlləsinin xüsusi hissəsi	18215	14,13%
1.2.1.	Gəlir vergisi	2722	2,11%
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri	94	0,07%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı	331	0,26%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi	746	0,58%
1.2.1.4.	Azadalmalar və güzəştlər	1545	1,20%
1.2.1.5.	Diğər	6	0,005%
1.2.2.	Mənfəət vergisi	680	0,53%
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri	36	0,03%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı	236	0,18%
1.2.2.3.	Azadalmalar və güzəştlər	396	0,31%
1.2.2.4.	Diğər	12	0,01%
1.2.3.	Gəlir-Mənfəət	4410	3,42%
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər	1145	0,89%
1.2.3.2.	İkqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr	71	0,06%
1.2.3.3.	Ödəmə mənbəyində vergilər	1192	0,92%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərclərin uçotu	316	0,25%
1.2.3.5.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	1669	1,29%
1.2.3.6.	Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər	10	0,01%
1.2.3.7.	Diğər	7	0,01%
1.2.4.	ƏDV	5178	4,02%
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	577	0,45%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	1086	0,84%
1.2.4.3.	Azadalmalar və sıfır dərəcə	646	0,50%
1.2.4.4.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	720	0,56%
1.2.4.5.	Ədv geri al ilə bağlı	2134	1,66%
1.2.4.6.	Diğər	15	0,01%
1.2.5.	Aksiz	79	0,06%
1.2.5.1.	Vergi ödəyiciləri	12	0,01%
1.2.5.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı	13	0,01%
1.2.5.3.	Verginin dərəcəsi	37	0,03%
1.2.5.4.	Azadalmalar	3	0,002%
1.2.5.5.	Aksizin hesablanması və ödənilməsi	14	0,01%
1.2.6.	Əmlak vergisi	569	0,44%
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	144	0,11%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri	72	0,06%
1.2.6.3.	Azadalmalar və güzəştlər	128	0,10%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi	223	0,17%
1.2.6.5.	Diğər	2	0,002%
1.2.7.	Torpaq vergisi	162	0,13%
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	39	0,03%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri	47	0,04%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri	9	0,01%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi	66	0,05%
1.2.7.5.	Diğər	1	0,001%
1.2.8.	Yol vergisi	14	0,01%
1.2.8.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	6	0,00%
1.2.8.2.	Verginin dərəcələri	3	0,002%
1.2.8.3.	Verginin tutulması	5	0,004%
1.2.9.	Mədən vergisi	8	0,01%
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	3	0,002%
1.2.9.2.	Hesablanması və ödənilməsi	5	0,004%
1.2.10.	Sadələşdirilmiş vergi	3540	2,75%
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri	1324	1,03%
1.2.10.2.	Azadalmalar və güzəştlər	84	0,07%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı	94	0,07%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi	1117	0,87%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi	919	0,71%
1.2.10.6.	Diğər	2	0,002%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	853	0,66%
1.2.11.1.	Ümumi müddəələr	254	0,2%
1.2.11.2.	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri	111	0,09%
1.2.11.3.	Azadalmalar və güzəştlər	476	0,37%
1.2.11.4.	Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi	12	0,01%

1.3.	Sığorta	7315	5,67%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	2627	2,04%
1.3.1.1.	Sığortanın iştirakçıları	119	0,09%
1.3.1.2.	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	1644	1,28%
1.3.1.3.	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	857	0,66%
1.3.1.4.	Digər	7	0,01%
1.3.2.	İşsizlikdən sığorta	103	0,08%
1.3.2.1.	Əsas anlayışlar	12	0,01%
1.3.2.2.	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	47	0,04%
1.3.2.3.	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	44	0,03%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	4585	3,56%
1.3.3.1.	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar	275	0,21%
1.3.3.2.	İTS üzrə sığorta haqları	1690	1,31%
1.3.3.3.	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması	1759	1,36%
1.3.3.4.	Keçid müddəaları	820	0,64%
1.3.3.5.	Digər	41	0,03%
2.	Əməliyyatlara dəstək	56193	43,59%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	15393	11,94%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	2344	1,82%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	2733	2,12%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	521	0,40%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	557	0,43%
2.1.5.	Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	4366	3,39%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	2311	1,79%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	451	0,35%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	42	0,03%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	1956	1,52%
2.1.10.	Digər	112	0,09%
2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	510	0,40%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	6	0,005%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	8	0,01%
2.2.3.	Dövlət vasitəli hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	14	0,01%
2.2.4.	İctimai işlə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması	1	0,001%
2.2.5.	Debitor borc barədə məlumat forması	406	0,31%
2.2.6.	Digər	75	0,06%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	14209	11,02%
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şəhadətnamə-dublikatın alınması	754	0,58%
2.3.2.	Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	1934	1,50%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	1751	1,36%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	3629	2,81%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	137	0,11%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	1911	1,48%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması	20	0,02%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması	41	0,03%
2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	2190	1,70%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	306	0,24%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	458	0,36%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	998	0,77%
2.3.13.	Digər	80	0,06%
2.4.	Digər elektron əməliyyatlar	14117	10,95%
2.4.1.	Elektron qaima-fakturanın göndərilməsi	2683	2,08%
2.4.2.	E-qaima fakturaların əvəzləndirilməsi	198	0,15%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	730	0,57%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	516	0,40%
2.4.5.	Proqram təminatlarının yüklənməsi	507	0,39%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	8361	6,49%
2.4.7.	Onlayn karguzarlıqda digər əməliyyatlar	834	0,65%
2.4.8.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	88	0,07%
2.4.9.	Digər	200	0,16%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	8811	6,83%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikalığının yoxlanılması	15	0,01%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestr məlumatlarının verilməsi	45	0,03%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	673	0,52%

2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	1004	0,78%
2.5.5.	Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi	796	0,62%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	28	0,02%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	27	0,02%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandıraraq dayandırmaması haqqında məlumat	823	0,64%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara bəxş	757	0,59%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	398	0,31%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	4143	3,21%
2.5.12.	Digər	102	0,08%
2.6.	Arayışların alda edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi	3153	2,45%
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	329	0,26%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	19	0,01%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	75	0,06%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	261	0,20%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	382	0,30%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub olmaması	227	0,18%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	545	0,42%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	806	0,63%
2.6.9.	DTA formaları	347	0,27%
2.6.10.	Digər	162	0,13%
3.	Əməliyyatlar	57	0,04%
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	9	0,01%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	21	0,02%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	9	0,01%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	5	0,01%
3.5.	Onlayn növbəyə yazılma	13	0,01%
4.	DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər	20457	15,87%
4.1.	Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı	4125	3,20%
4.1.1.	Qısaltmaların izahı	238	0,18%
4.1.2.	Hesablaşmanın izahı	473	0,37%
4.1.3.	Borcun izahı	1899	1,47%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	1481	1,15%
4.1.5.	Digər	34	0,03%
4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	1768	1,37%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	256	0,20%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	79	0,06%
4.2.3.	İş rejimi, qəbulu yazılmaq	45	0,03%
4.2.4.	İşə qəbul	262	0,20%
4.2.5.	Xoş sözlər	11	0,01%
4.2.6.	Rekvizitlər	381	0,30%
4.2.7.	Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq	693	0,54%
4.2.7.1	Çağrı Mərkəzi	280	0,22%
4.2.7.2	Digər vergi orqanları	378	0,29%
4.2.7.3	Xidmət mərkəzləri	35	0,03%
4.2.8.	Digər	41	0,03%
4.3.	Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı	954	0,74%
4.4.	Məlumatların izahı	2212	1,72%
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqviminə üzrə	84	0,07%
4.4.2.	Öxünməmiş məktublara bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	1084	0,84%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	592	0,46%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	129	0,10%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	323	0,25%
4.5.	Asan imza	3321	2,58%
4.6.	İcazə	186	0,14%
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	59	0,05%
4.6.2.	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	127	0,10%
4.7.	Maliyyə dəstəyi	7891	6,12%
4.7.1.	Fərdi sahibkar	6305	4,89%
4.7.2.	Əmək haqqı	1586	1,23%

5.	<i>DVX-ya aid olmayan</i>	6412	4,97%
5.1.	<i>İqtisadiyyat Nazirliyinin digər stururları</i>	296	0,23%
5.2.	<i>Maliyyə Nazirliyi</i>	622	0,48%
5.3.	<i>Ədliyyə Nazirliyi</i>	335	0,26%
5.4.	<i>Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi</i>	1781	1,38%
5.5.	<i>Dövlət Gömrük Komitəsi</i>	735	0,57%
5.6.	<i>Daxili İşlər Nazirliyi</i>	167	0,13%
5.7.	<i>Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi</i>	72	0,06%
5.8.	<i>Mərkəzi Bank (banklar)</i>	290	0,22%
5.9.	<i>Kapital Bank (ədv geri al ilə bağlı)</i>	873	0,68%
5.10.	<i>Best Solutions MMC</i>	42	0,03%
5.11.	<i>Operator (STXM)</i>	61	0,05%
5.12.	<i>Beynəlxalq bank (ədv geri al ilə bağlı)</i>	20	0,02%
5.13.	<i>Mobil operator</i>	229	0,18%
5.14.	<i>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</i>	312	0,24%
5.14.1.	<i>İcazə</i>	231	0,18%
5.14.2.	<i>Digər</i>	81	0,06%
5.15.	<i>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</i>	154	0,12%
5.16.	<i>Digər</i>	423	0,33%
6.	<i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i>	1321	1,02%
6.1.	<i>Xarici dildə olan zənglər</i>	32	0,02%
6.2.	<i>Yanlış zənglər</i>	33	0,03%
6.3.	<i>Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil</i>	45	0,03%
6.4.	<i>Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənün nazakətsiz davranışı etdirməsi</i>	19	0,01%
6.5.	<i>Müraciət edənün qeyri-etik ifadələr işlətməsi</i>	16	0,01%
6.6.	<i>Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)</i>	2	0,002%
6.7.	<i>Əlaqə kəsildi</i>	695	0,54%
6.8.	<i>Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı</i>	116	0,09%
6.9.	<i>Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi</i>	281	0,22%
6.10.	<i>Kim olduğu bilinmir</i>	3	0,002%
6.11.	<i>Texniki səbəblərdən dəstək asıldı</i>	79	0,06%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

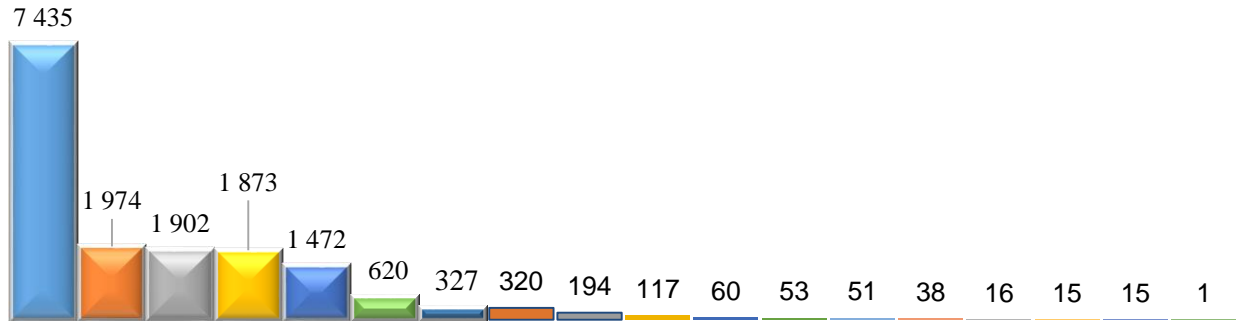
Xidmətlər	2021 Mart	2020 Mart
Vergi borcları barədə	2811	1946
Vergi növləri barədə	2322	2822
Zəng sifarişi	901	954
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	741	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	169	-

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin mart ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **39808** (2021-ci il üzrə **346156**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin mart ayı ərzində **19480** (2021-ci il üzrə **160308**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin mart ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **16483** (2021-ci il üzrə **72874**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (7435)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (1974)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (1902)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (1873)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1472)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (620)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (327)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (320)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (194)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (117)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (60)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (53)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (51)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (38)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (16)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (15)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (15)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (1)