



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin İyul ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **51830** (2021-ci il üzrə **392160**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **35639** (2021-ci il üzrə **263459**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **29579** (2021-ci il üzrə **239722**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1782** (2021-ci il üzrə **1966**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1479** (2021-ci il üzrə **1789**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 51 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 6 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **4 dəqiqə 3 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 45 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **30593** (2021-ci il üzrə **245708**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **28781** (2021-ci il üzrə **235495**) *zəng* üzrə **37051** (2021-ci il üzrə **286752**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **37,02 faizi** qanunvericiliyin izahı, **41,22 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 7,5 faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalarla bağlı olmuşdur), **0,04 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **14,15 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **5,08 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **2,48 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1824** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalarla bağlı **1119** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,7 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,65 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **91,42 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2196** (2021-ci il üzrə **19572**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3497** (2021-ci il üzrə **25415**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **1088** (2021-ci il üzrə **7587**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **171** (2021-ci il üzrə **1483**), zəng sifariş etmək üçün **917** (2021-ci il üzrə **7270**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **319828** (2021-ci il üzrə **1390958**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **160489** (2021-ci il üzrə **769912**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **24863** (2021-ci il üzrə **163982**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **134476** (2021-ci il üzrə **457064**)

2021-ci ilin iyul 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%	
		36,56%	13028	35639			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		83%	29579	35639			
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%	
		21,73%	1257	5785			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S		Min 90%	
		35,25%	49	139			
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%
		99,93%	1257	2077	2447	5785	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	49	17	73	139	
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%	
		16,23%	5785	35639			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		17%	6060	35639			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

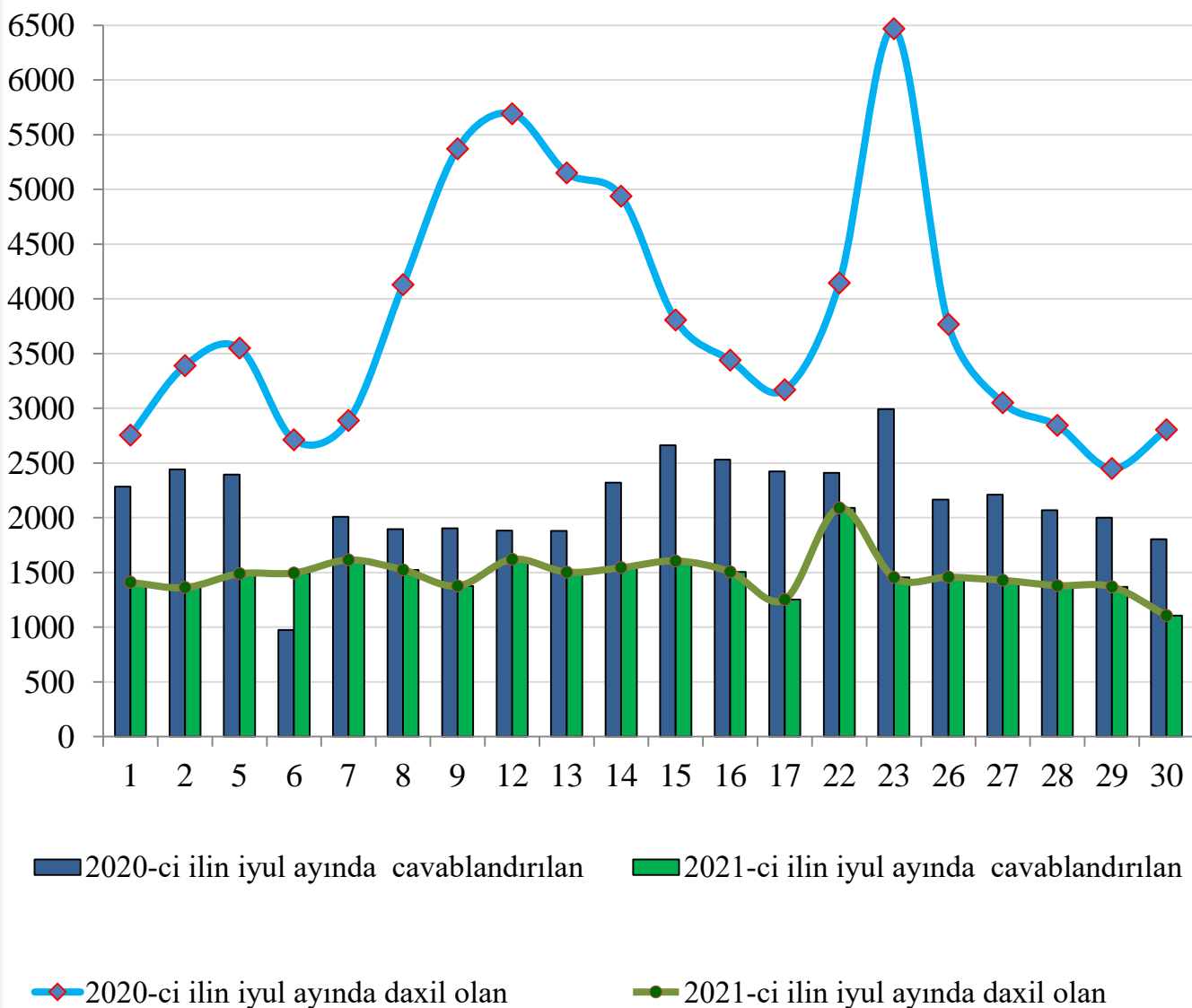
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:02:02	1203:49:38	35639	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G _{cavablandırılmış} 00:01:51	M 907:58:25	C 29579	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G _{itirilmiş} 00:02:56	M 295:51:13	B 6060	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM 00:04:03	M 2064:33:35	S 30593	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV} 3,27	M 3663	S 1119	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H 100%	N 1119	Q 1119	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ 6,17%	M 1824	Q 29579	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	33,61%	613	1824	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	27,91%	509	1824	
8.7.3.	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	17,60%	321	1824	
8.7.4.	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	19,46%	355	1824	
8.7.5.	Təkliflərin qəbulu	0,93%	17	1824	
8.7.6.	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	0,49%	9	1824	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	85,5%	957	1119	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	12,8%	143	1119	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,7%	19	1119	
8.8.3.1	<i>MKI</i>	0,63%	7	1119	
8.8.3.2	<i>RVİBİ</i>	0,54%	6	1119	
8.8.3.3	<i>İTUNBİ</i>	0,36%	4	1119	
8.8.3.4	<i>VSİBİ</i>	0,09%	1	1119	
8.8.3.5	<i>BKVYNBİ</i>	0,09%	1	1119	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,73%	29616	33757	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		90,08% 98,65%*	9791	10869	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümümi	T	M	
		91,42%	19198	21000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		91,43	192	210	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		93,05%	-6,95%	2000:37:27	2150:09:34
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100%	0:0:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	25%	90	360	

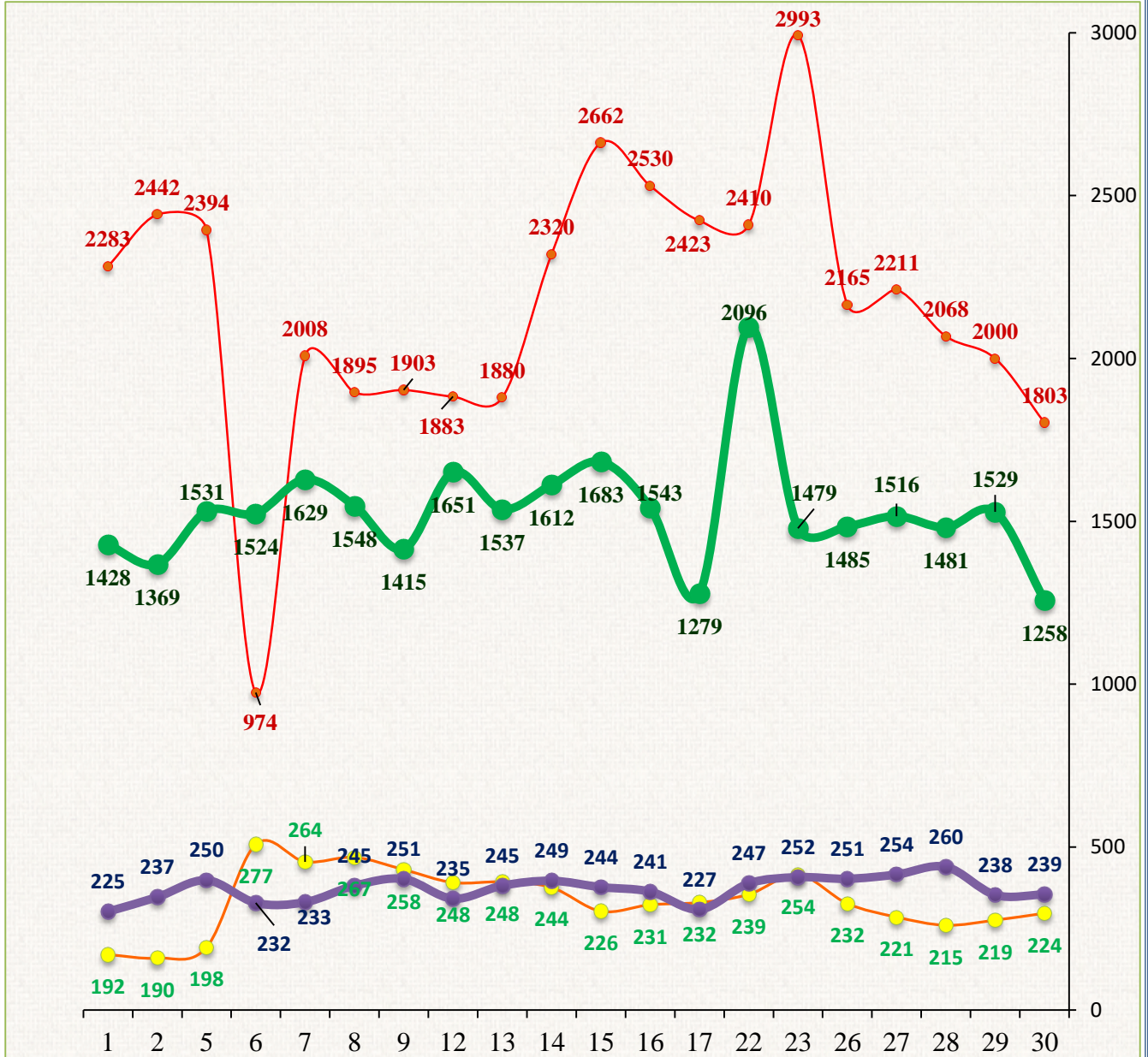
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin iyul ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **2,3 dəfə azalaraq 35639**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **1,6 dəfə azalaraq 29579** olmuşdur. Ötən ildə zənglərin çox olmasına səbəb 2020-ci ilin müvafiq dövründə ölkə ərazisində xüsusi karantin rejiminin olması, həmin dövrdə müvafiq icazələrin verilməsi və pandemiya zamanı zərər çəkmiş sahələrə maliyyə yardımının göstərilməsi ilə bağlı daxil olan zənglər olmuşdur.



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

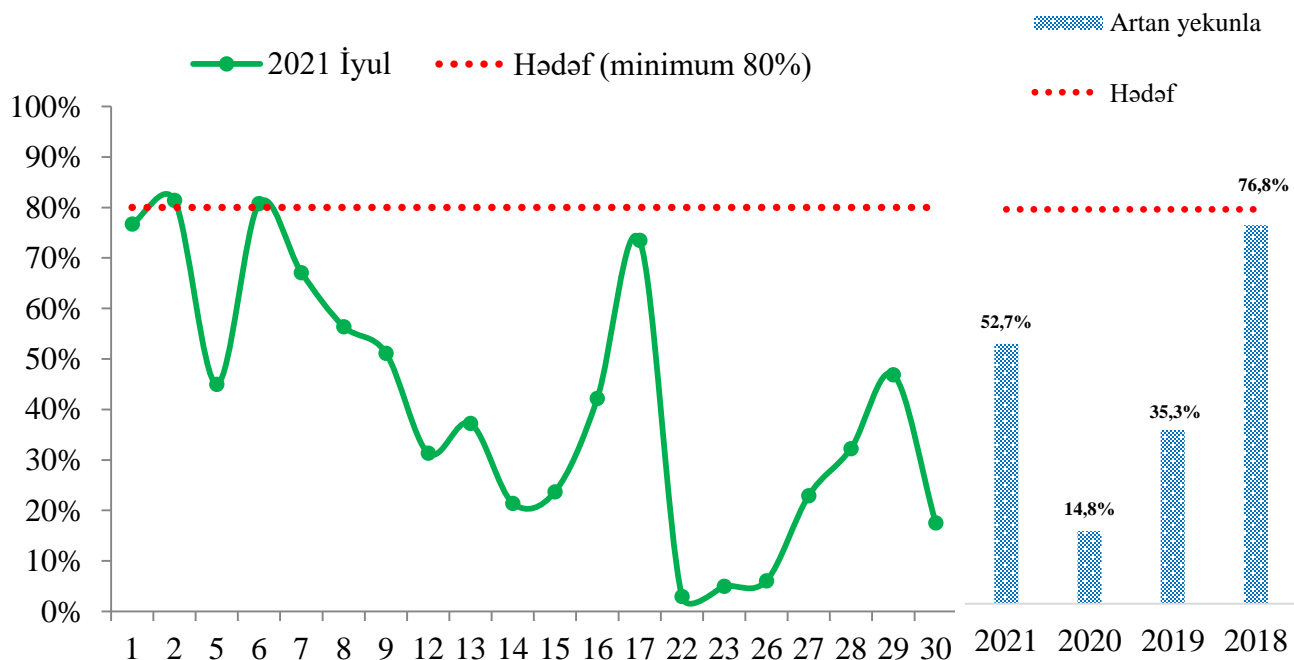


- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 İyul)
- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 İyul)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 İyul)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 İyul)

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

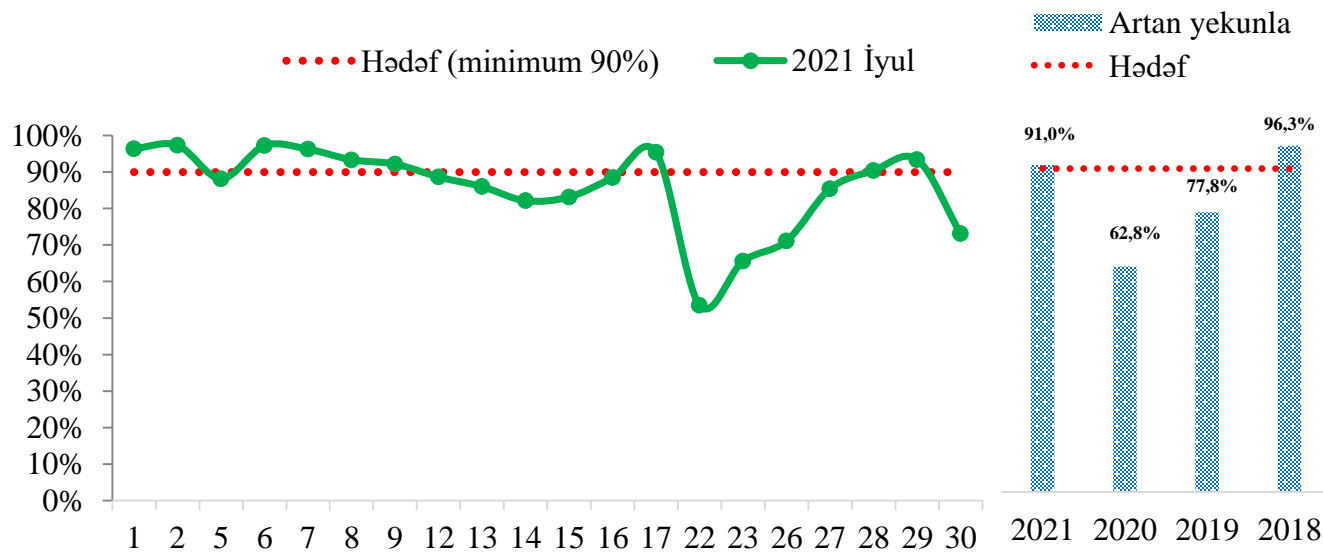
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin iyul ayı üzrə xidmət səviyyəsi 36,56% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

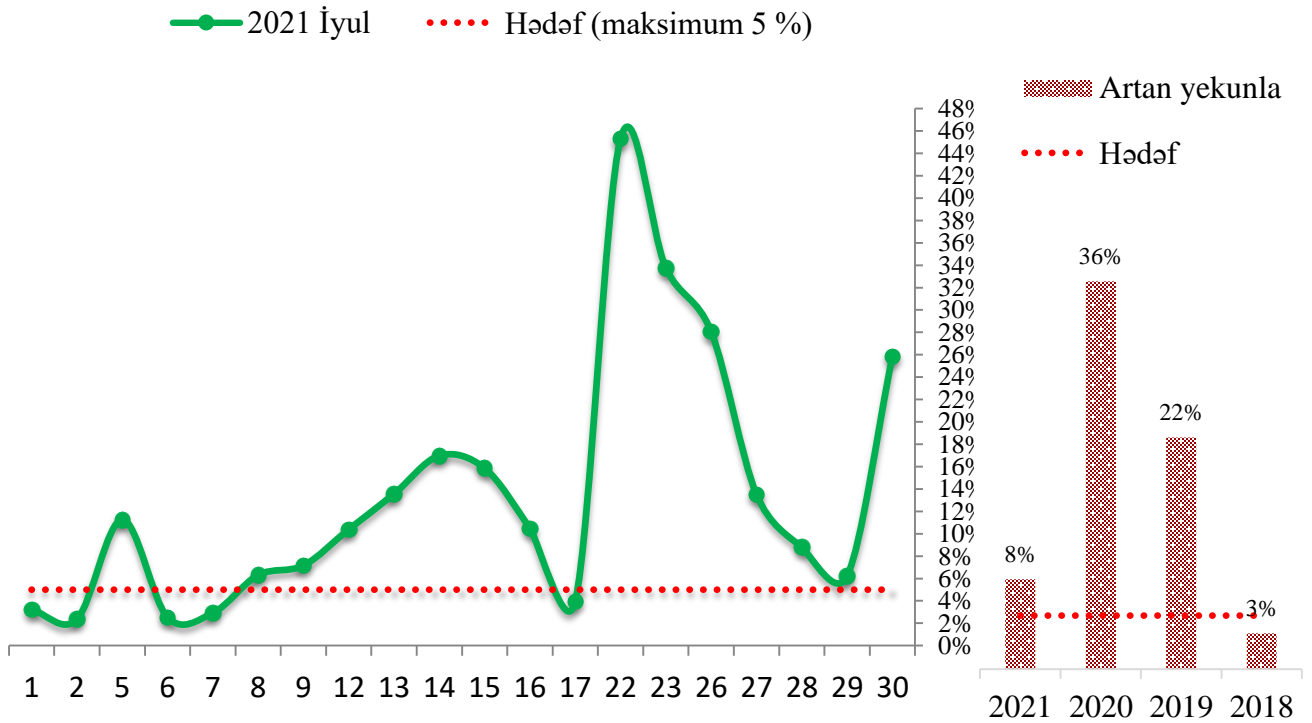
2021-ci ilin iyul ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 83 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

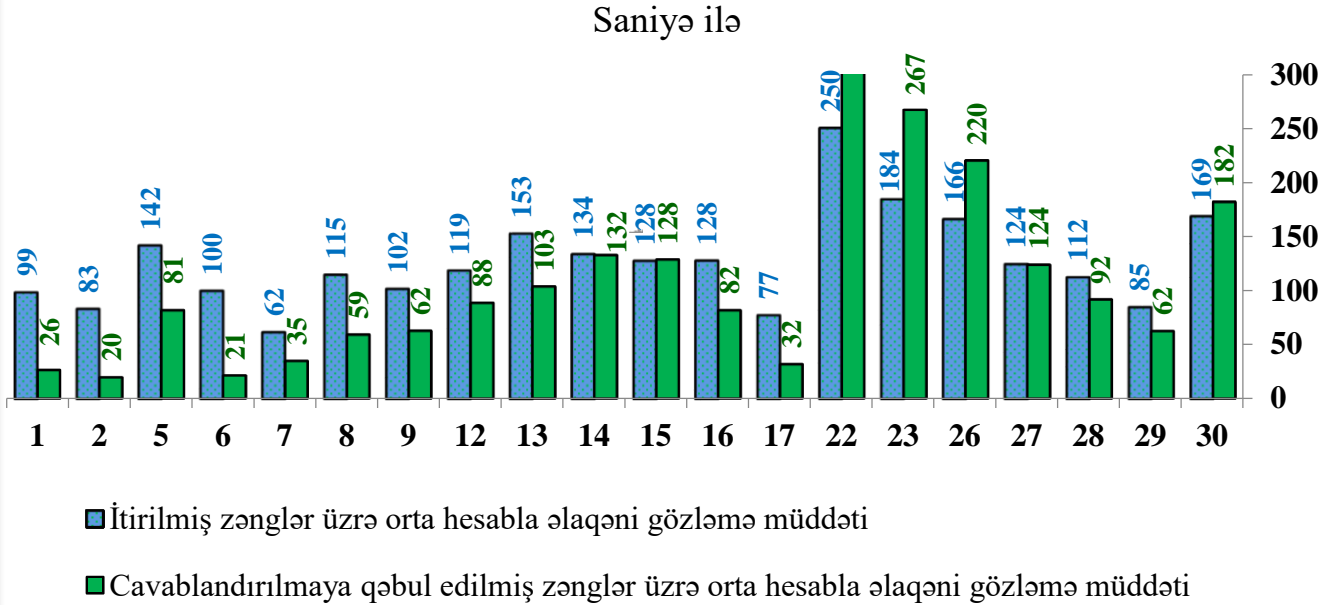
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. İyul ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **123** olmuşdur.

2021-ci ilin iyul ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 16,23 % olmuşdur.



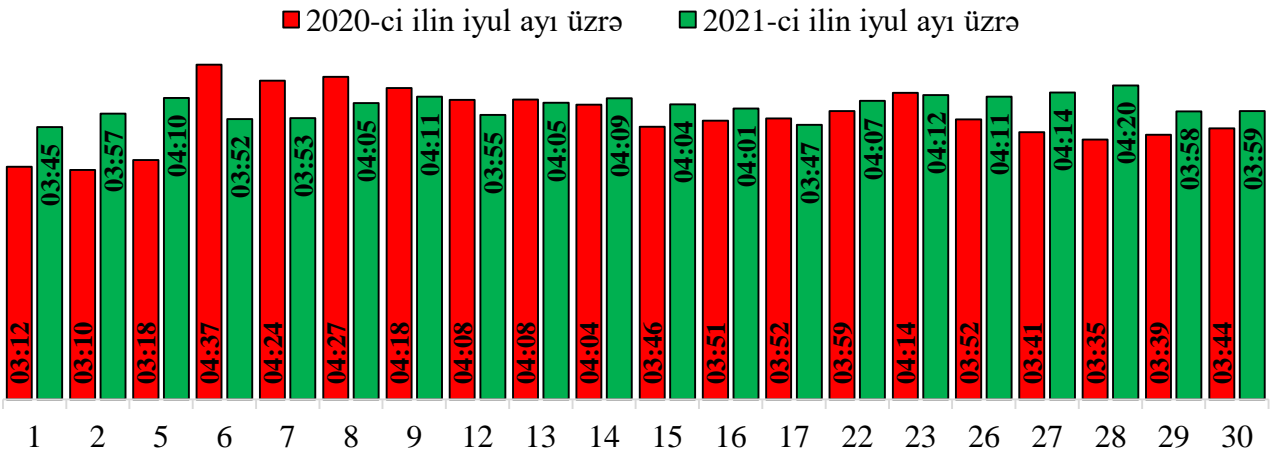
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 51 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 56 saniyə olmuşdur.



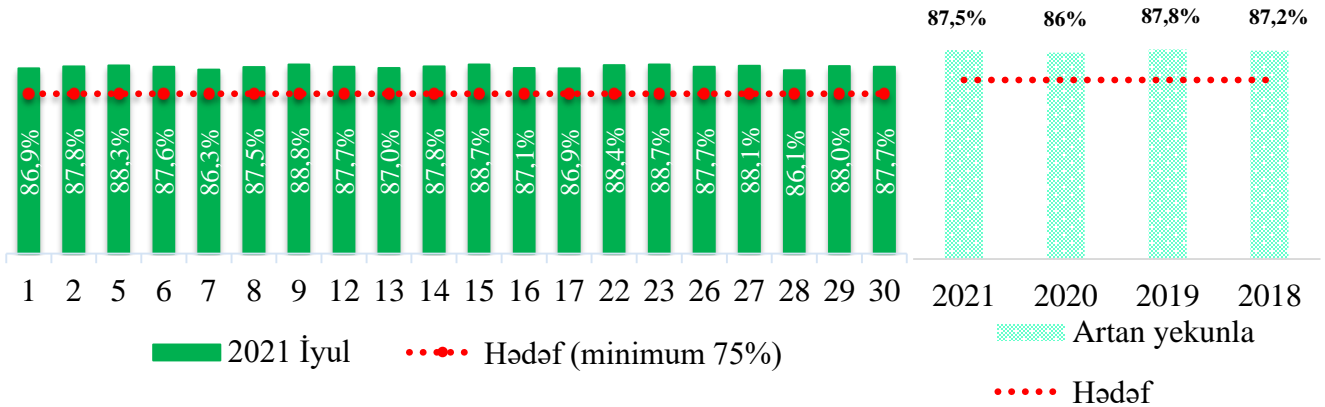
Orta cavablandırma müddəti

2021-ci ilin iyul ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 4 dəqiqə 3 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,3 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

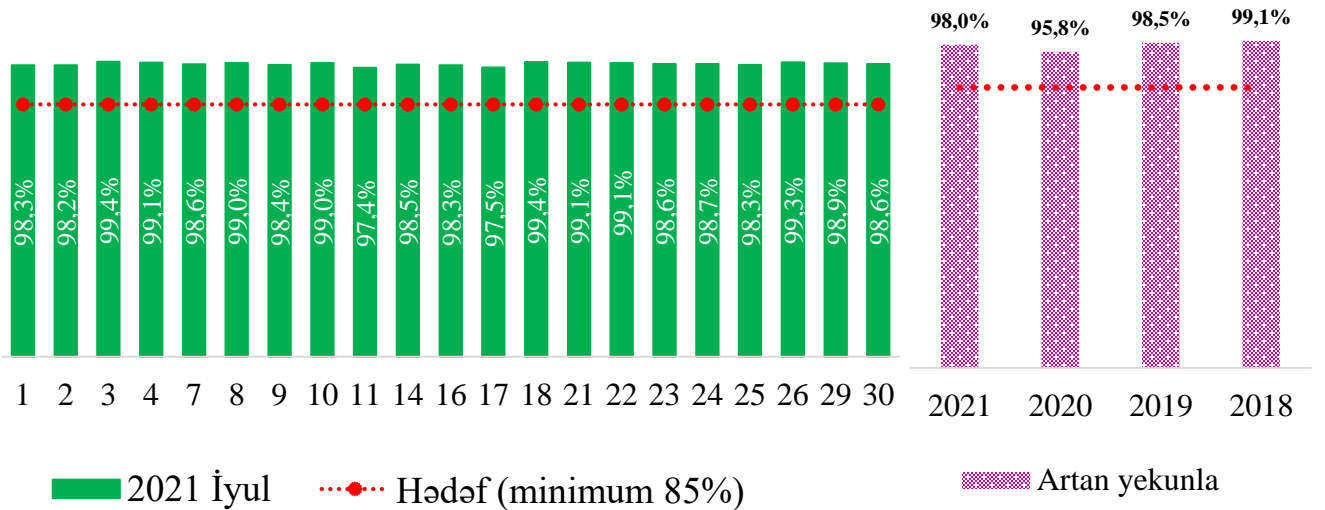
2021-ci ilin iyul üzrə bu göstərici 87,73% olmuşdur.



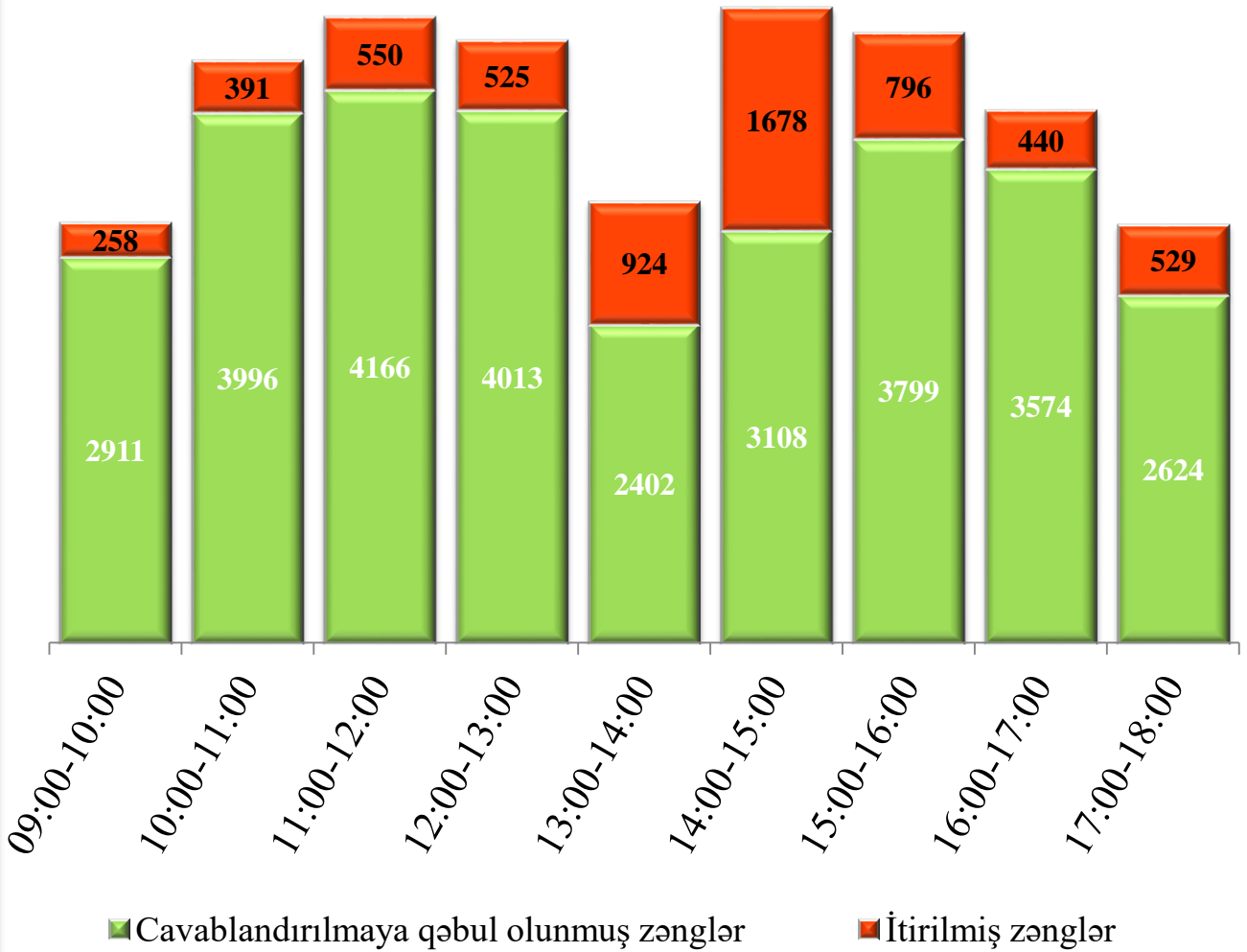
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 28802-nə sorğu göndərilmiş və 10869 zəng (37,7%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1078-i (9,9%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 931-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 147 (1,4%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 62 (0,6%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

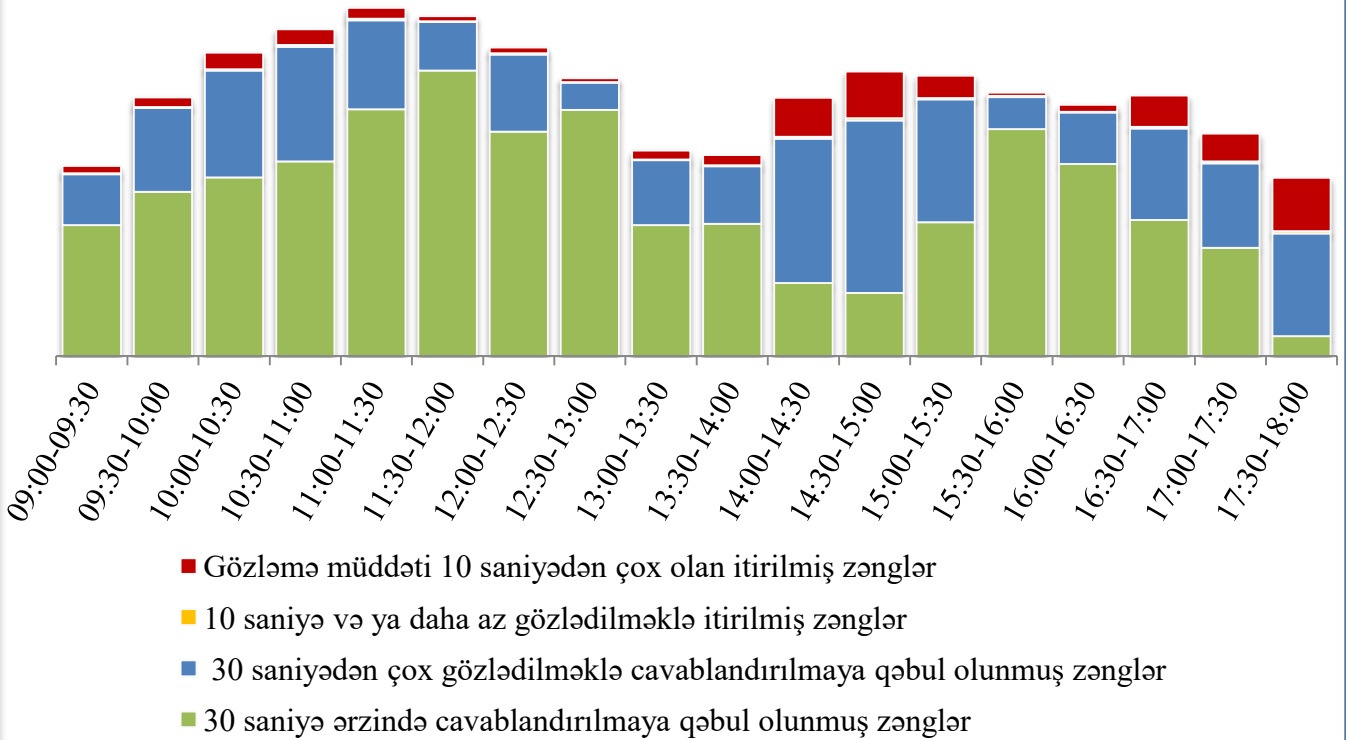
2021-ci ilin iyul ayı üzrə bu göstərici 98,65% olmuşdur.



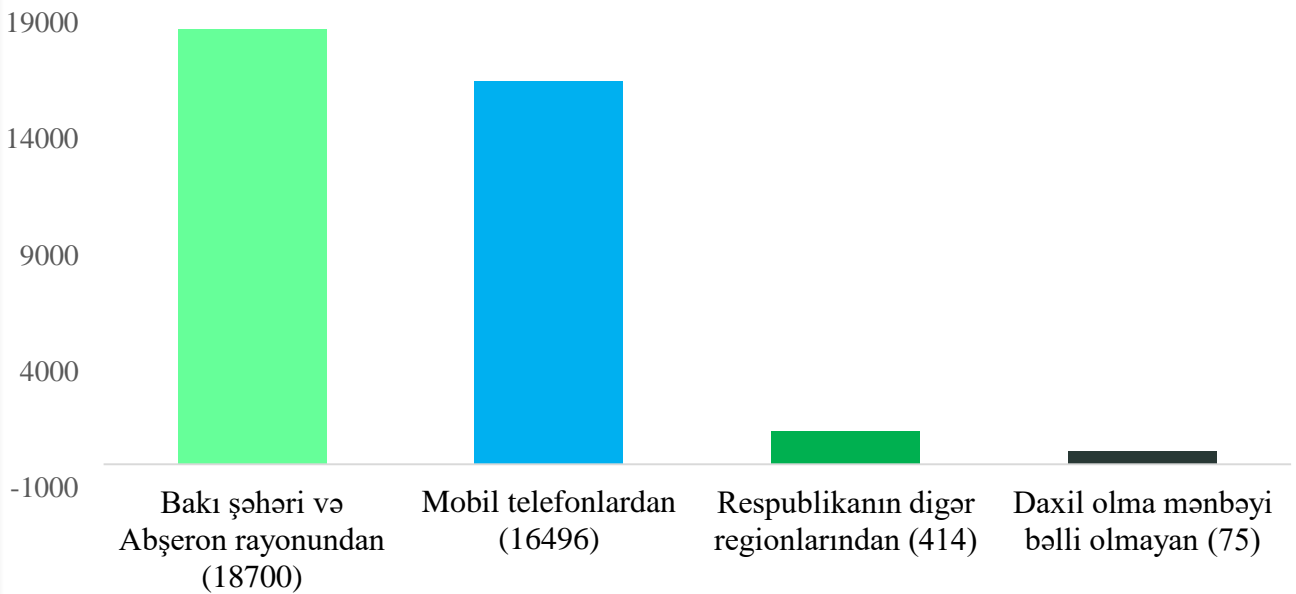
İyul ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



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



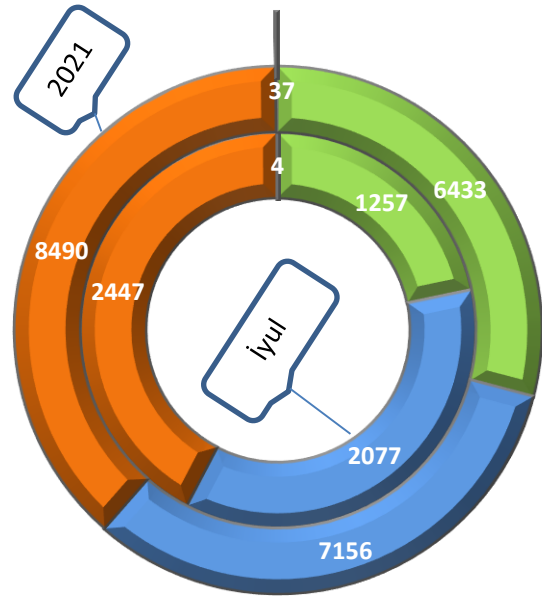
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



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

2021-ci ilin iyul ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5785 (2021-ci il üzrə 22116) itirilmiş zəng olmuşdur.

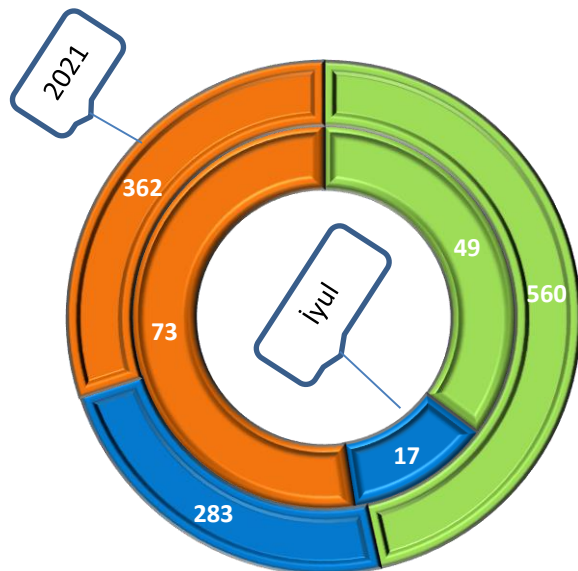
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin iyul ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **604** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **139** (2021-ci il üzrə **1205**) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

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

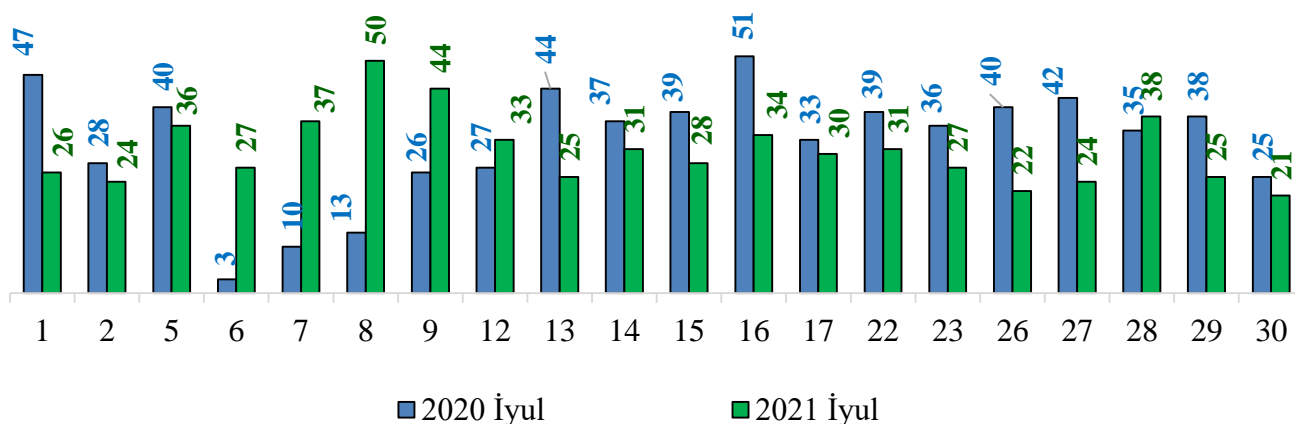


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin iyul ayı ərzində **1824** (2021-ci il üzrə 10248) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,7 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,4 dəfə) azdır.

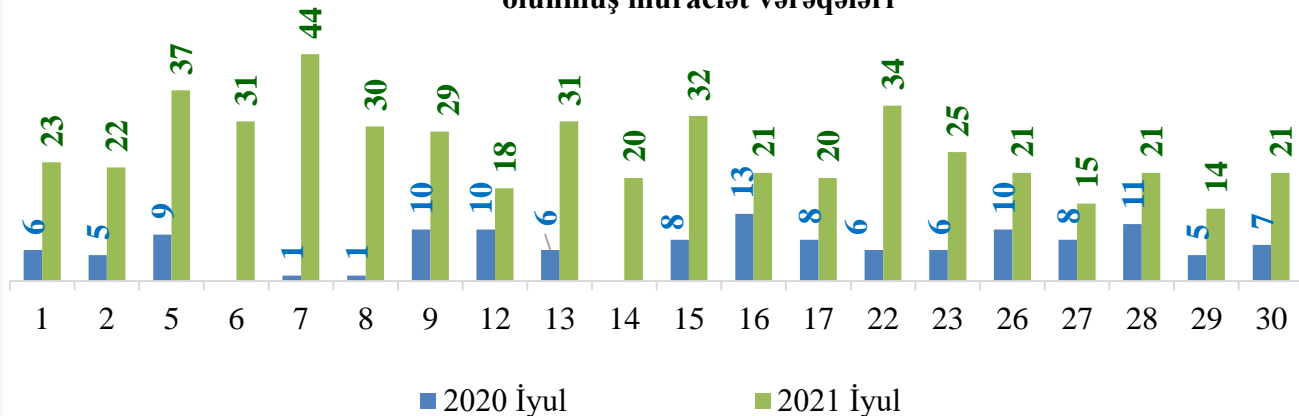
2021-ci ilin iyul ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **613** (2021-ci il üzrə 4314) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin iyul ayı ilə müqayisədə **18,5 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 20,5 faiz) azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



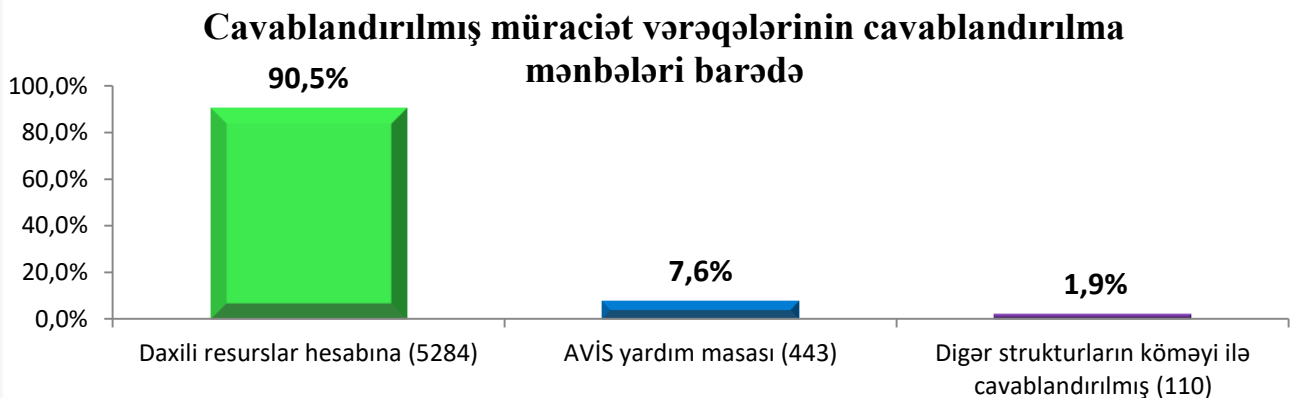
2021-ci ilin iyul ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **509** (2021-ci il üzrə **1595**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin iyul ayı ilə müqayisədə **3,6 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,7 dəfə) çoxdur.

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 - iyul ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 5838 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 5285-i daxili resurslar hesabına, 443-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 64-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 17-si Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 17-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 7-si Media və kommunikasiya idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



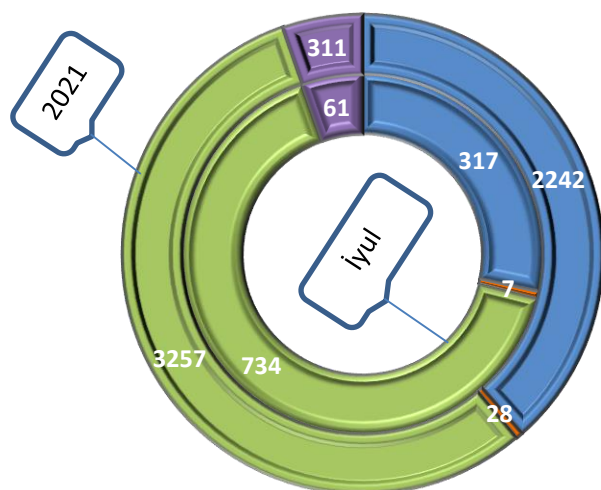
Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

■ Qanunvericiliyin izahı

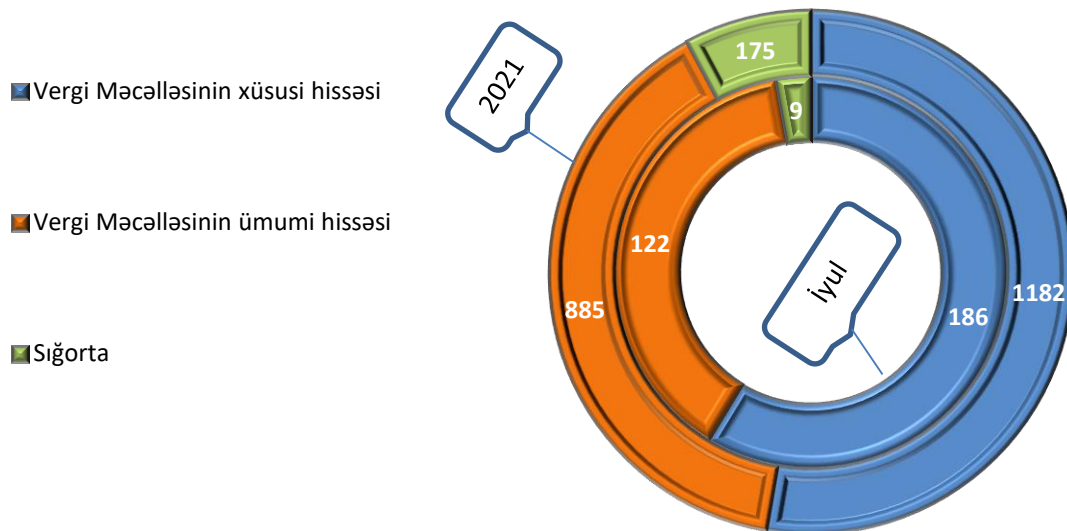
■ Əməliyyatlar

■ Əməliyyatlara dəstək

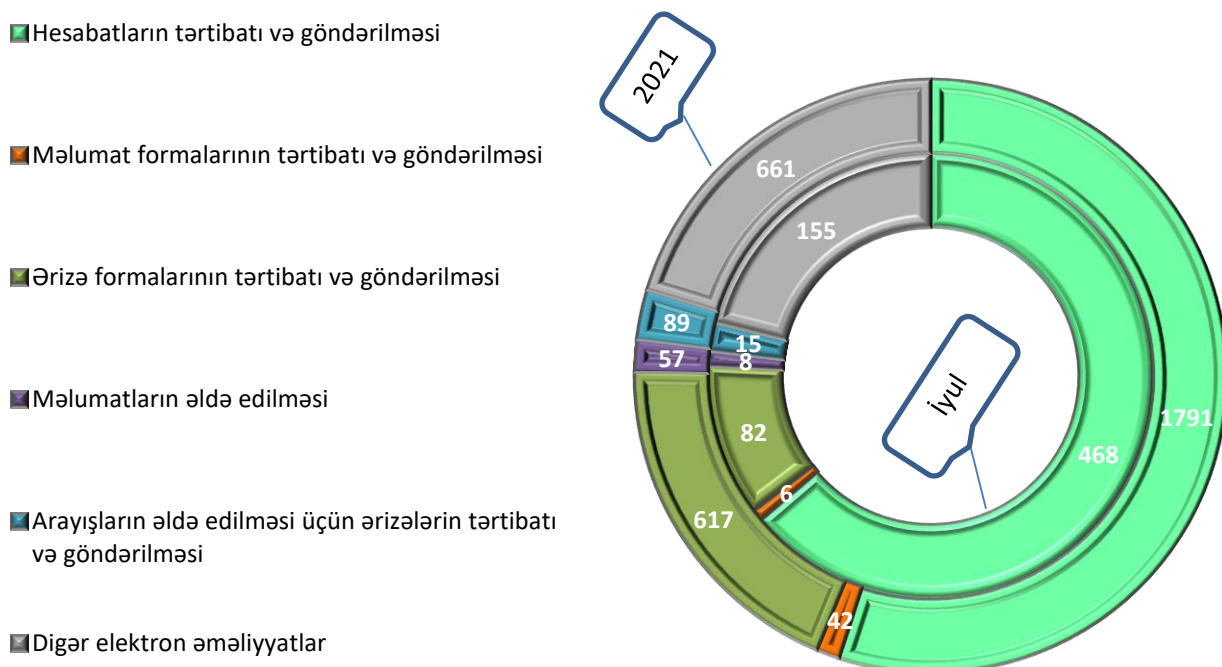
■ DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



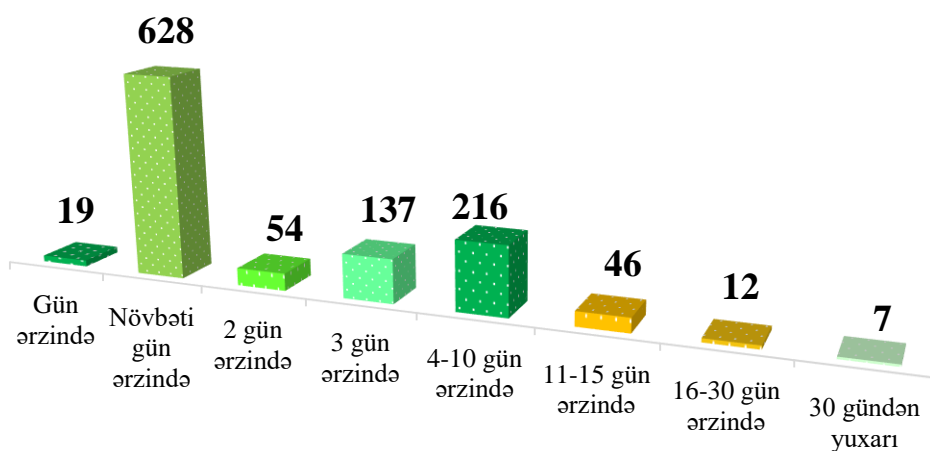
Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



2021-ci ilin yanvar-iyul ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 28 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i fiziki şəxsin uçotu, 1-i sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 1-i Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi, 1-i Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası, 8-i Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması, 16-sı isə şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

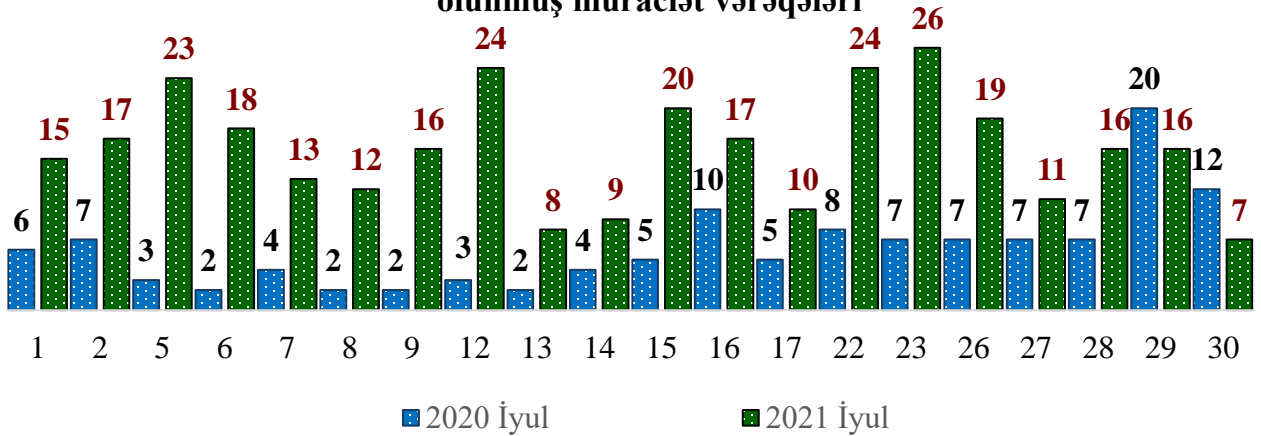
2021-ci ilin iyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,3 gün** olmuşdur.

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



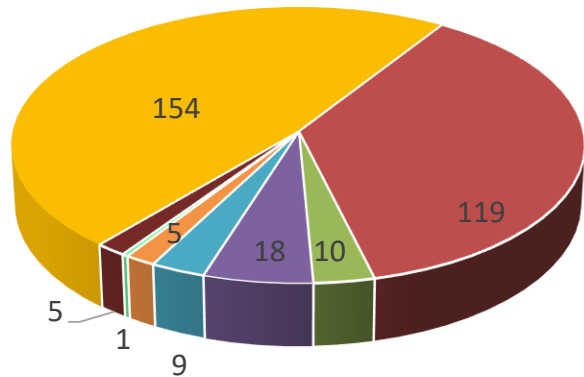
2021-ci ilin iyul ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **321** (2021-ci il üzrə **2280**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,4 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,4 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 154) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

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

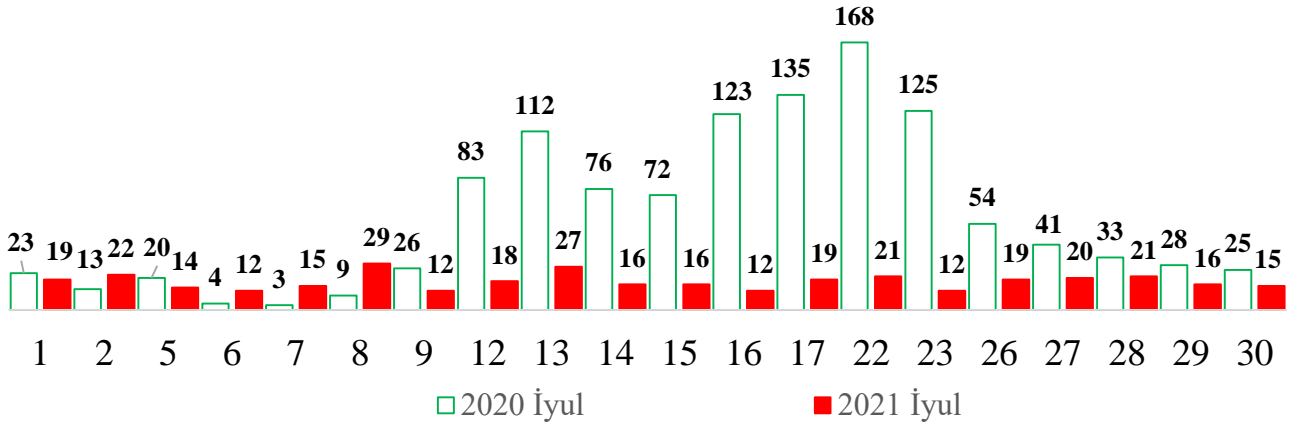


3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (154)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (119)
- Vergi öhdəliklərinin azaldılması (10)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (18)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (9)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (5)
- Elektron qaimə-faktura təqdim edilməməsi (1)
- Digər (5)

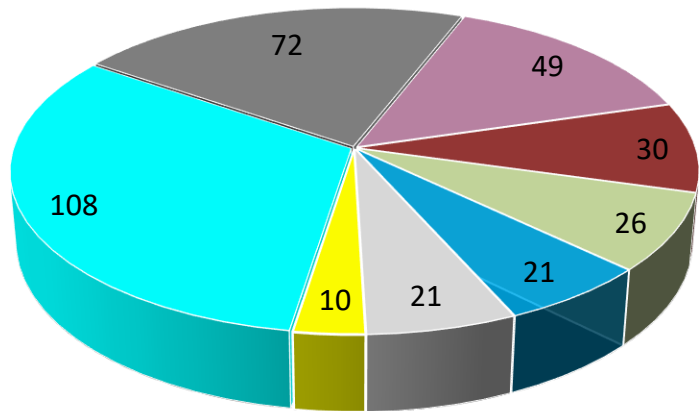


2021-ci ilin iyul ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **355** (2021-ci il üzrə **1919**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **3,5 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2 dəfə**) azdır.



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

- Kameral vergi yoxlamaları (108)
- Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (72)
- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (49)
- Xətalər (30)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (26)
- Uçot (21)
- Digər (21)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (10)



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə etik davranış məsələləri ilə bağlı 5, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı 5, Səyyar vergi yoxlamaları ilə əlaqədar 3, qeydiyyat məsələləri ilə bağlı 2, artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması ilə bağlı 2 və operativ vergi nəzarəti ilə bağlı 1 müraciət daxil olmuşdur.

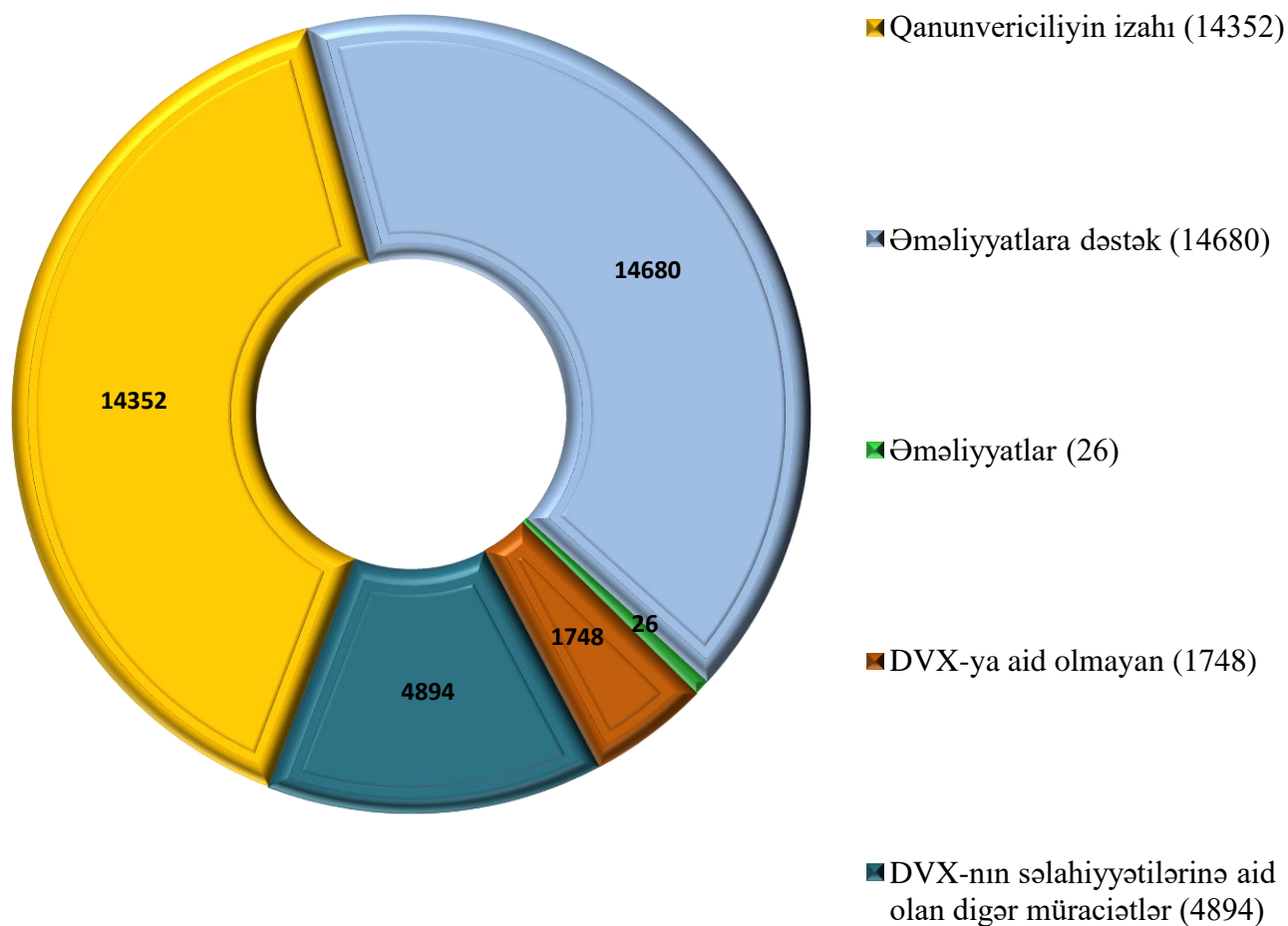
2021-ci ilin iyul ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı **17** sayda təklif xarakterli, **9** sayda rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin iyul ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **35700** (2021-ci il üzrə **279643**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,7** (2021-ci il üzrə **16,8 faiz**) faiz azdır.

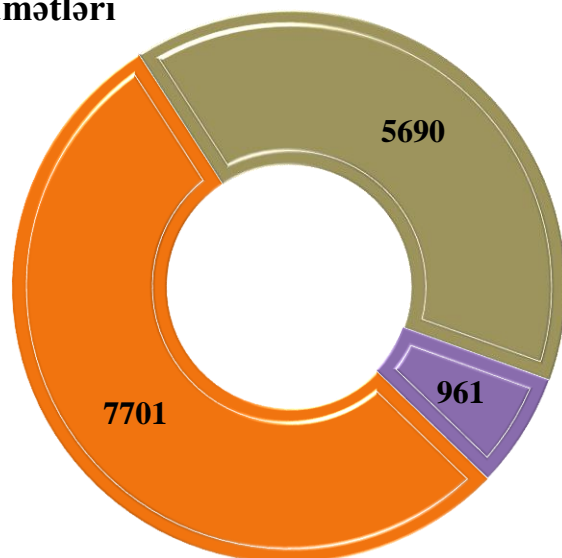
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **14680-i** Əməliyyatlara dəstək, **14352-si** Qanunvericiliyin izahı, **4894-ü** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **26** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1748** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1351** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



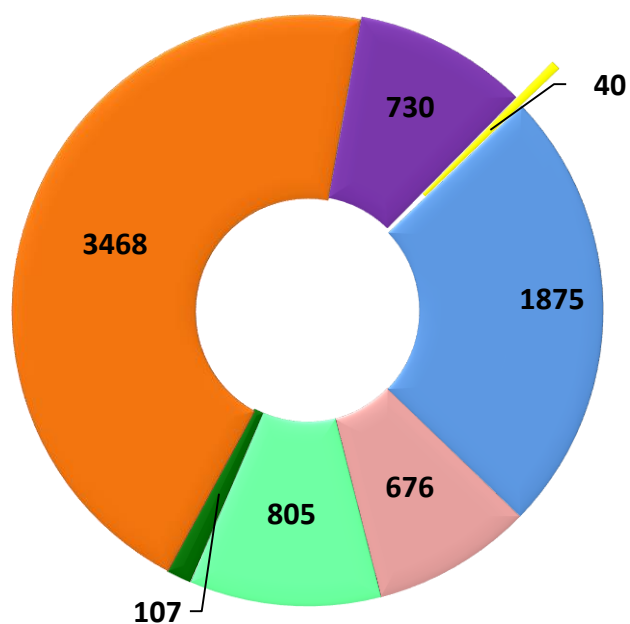
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

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

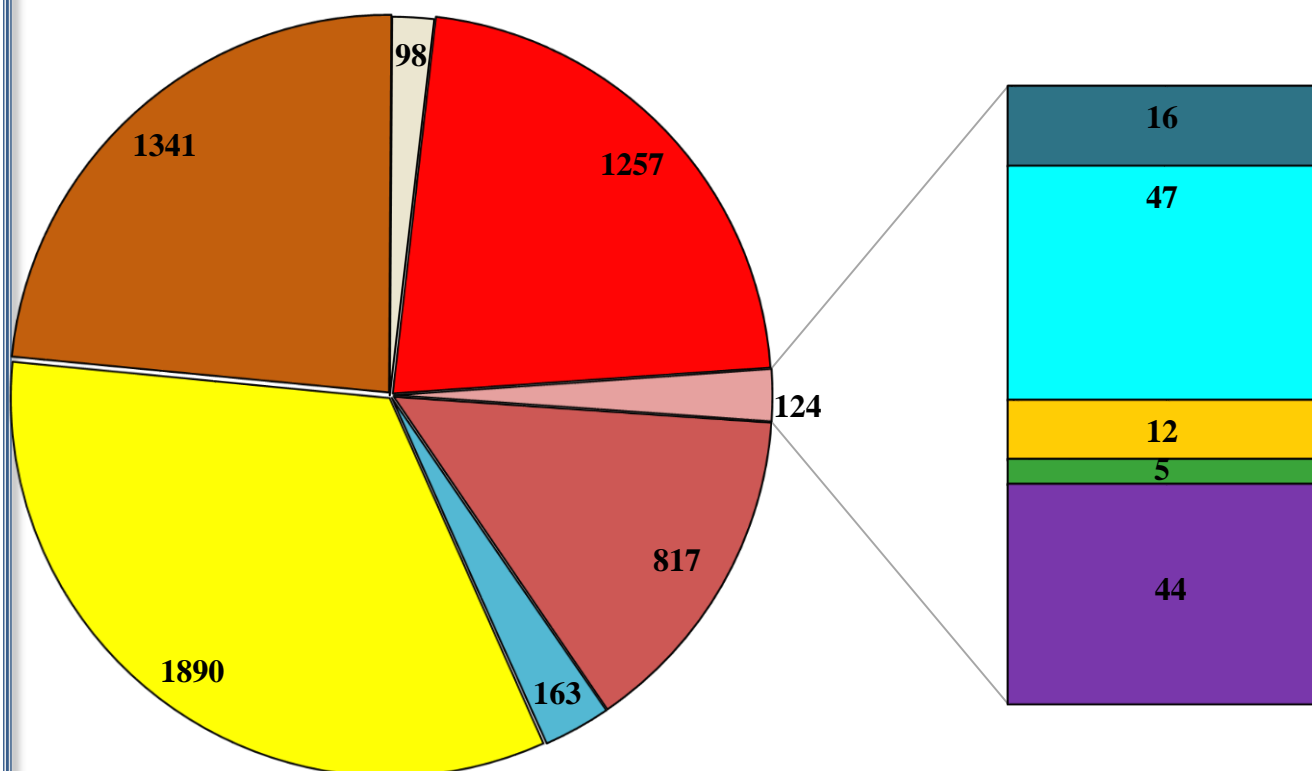


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (676)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (805)
- Vergi orqanları - III fəsil (107)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3468)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (730)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (40)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1875)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (817)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (163)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1890)

■ ƏDV - XI Fəsil (1341)

■ Aksiz - XII Fəsil (16)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (98)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (47)

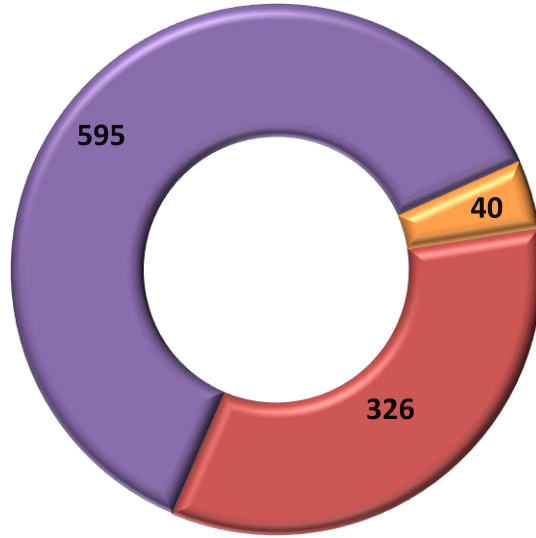
■ Yol vegisi - XV fəsil (12)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (5)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1257)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (44)

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

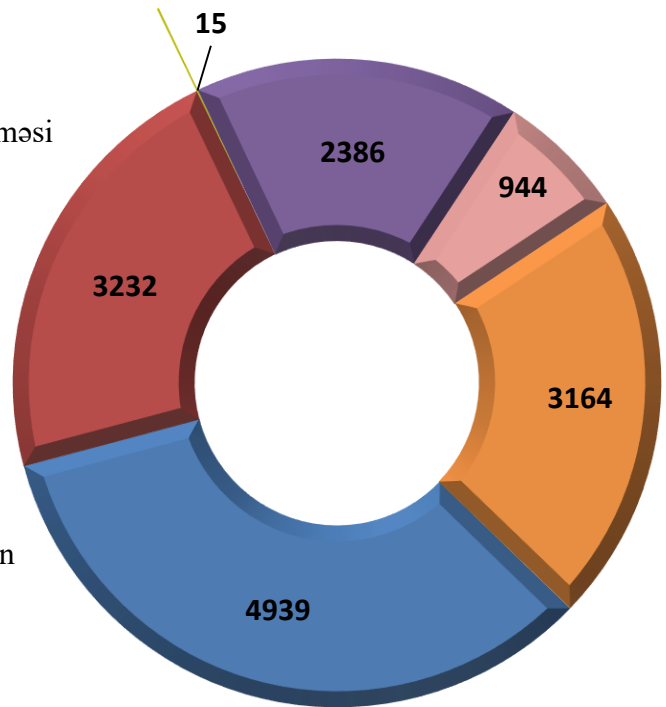
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

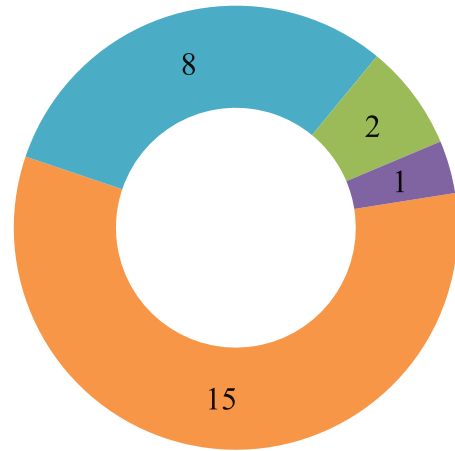
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



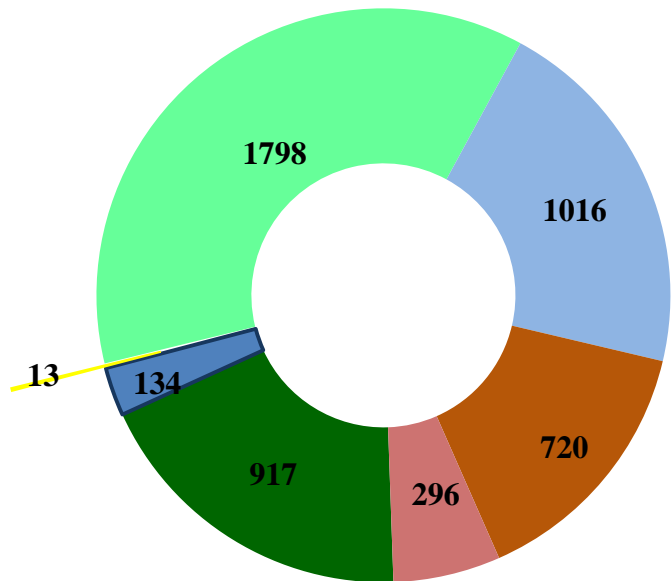
Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası



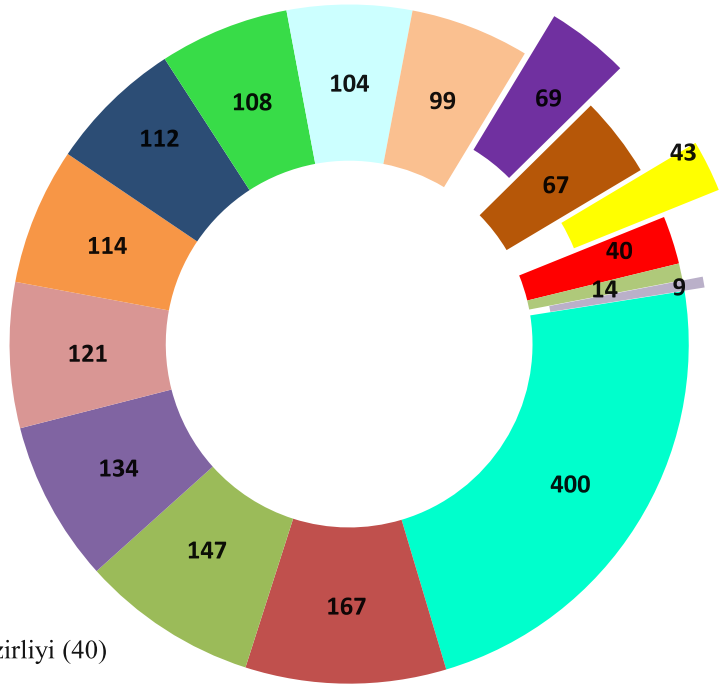
DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- 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



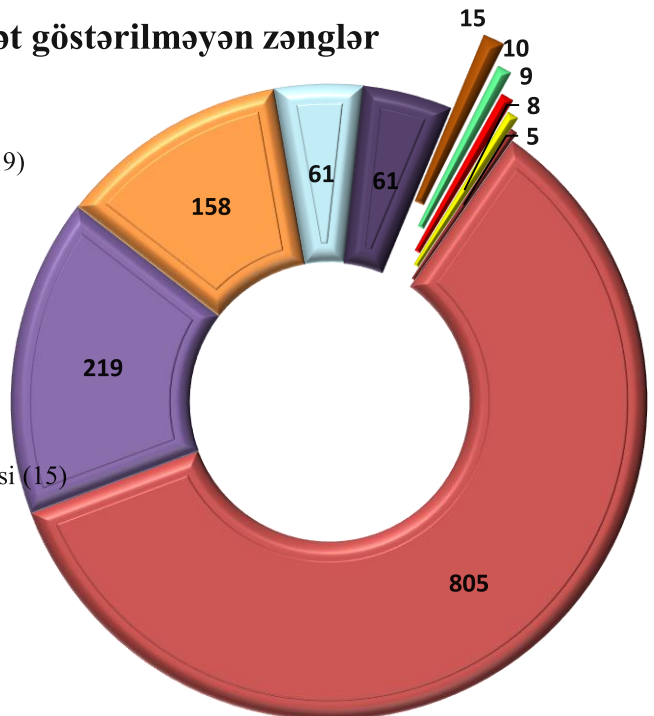
Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (400)
- Maliyyə Nazirliyi (167)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (147)
- Best Solutions MMC (134)
- Ədliyyə Nazirliyi (121)
- Mərkəzi Bank (banklar) (114)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (112)
- Mobil operator (108)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (104)
- Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (99)
- Digər (69)
- Daxili İşlər Nazirliyi (67)
- STXM (43)
- Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (40)
- Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (14)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (9)



Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (805)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (219)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (158)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (61)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (61)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (15)
- Kim olduğu bilinmir (10)
- Xarici dildə olan zənglər (9)
- Yanlış zənglər (8)
- Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (5)



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

1	<i>Qanunvericiliyin izahı</i>	106158	37,02%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	52079	18,16%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	5278	1,84%
1.1.1.1.	Əsas anlayışlar	1857	0,65%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	3226	1,13%
1.1.1.3.	Digər	195	0,07%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	5187	1,81%
1.1.2.1.	Hüquqlar	729	0,25%
1.1.2.2.	Vəzifələr	4299	1,50%
1.1.2.3.	Digər	159	0,06%
1.1.3.	Vergi orqanları	701	0,24%
1.1.3.1.	Hüquqlar	325	0,11%
1.1.3.2.	Vəzifələr	252	0,09%
1.1.3.3.	Digər	124	0,04%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	25539	8,91%
1.1.4.1.	Uçot	13636	4,76%
1.1.4.1.1.	Fiziki şəxslər	6792	2,37%
1.1.4.1.2.	NKA, Pos-terminal uçotu	1556	0,54%
1.1.4.1.3.	Obyektin, filialın uçotu	3678	1,28%
1.1.4.1.4.	Şahadətnamə dublikatın alınması	1549	0,54%
1.1.4.1.5.	Digər	61	0,02%
1.1.4.2.	Qeydiyyat	5687	1,98%
1.1.4.2.1.	MMC	5449	1,90%
1.1.4.2.2.	SC	80	0,03%
1.1.4.2.3.	Digər	158	0,06%
1.1.4.3.	Kameral vergi yoxlaması	5694	1,99%
1.1.4.4.	Operativ vergi nəzarəti	329	0,11%
1.1.4.5.	Səyyar vergi yoxlaması	143	0,05%
1.1.4.6.	Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması	9	0,0031%
1.1.4.7.	Digər	41	0,01%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət	3540	1,23%
1.1.5.1.	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları	1463	0,51%
1.1.5.2.	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları	1250	0,44%
1.1.5.3.	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər	744	0,26%
1.1.5.4.	Digər	83	0,03%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	152	0,05%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	11682	4,07%
1.1.7.1.	Vergilər üzrə borcların alınması	7398	2,58%
1.1.7.1.1.	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	3835	1,34%
1.1.7.1.2.	Sərəncamın geriçağırılması	3389	1,18%
1.1.7.1.3.	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	108	0,04%
1.1.7.1.4.	Digər	66	0,02%
1.1.7.2.	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi	116	0,04%
1.1.7.3.	Müddətlərin müəyyən edilməsi	238	0,08%
1.1.7.4.	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma	64	0,02%
1.1.7.5.	Elektron qaimə-fakturaları	984	0,34%
1.1.7.6.	Malların alış-aktı	575	0,20%
1.1.7.7.	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması	416	0,15%
1.1.7.8.	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi	27	0,01%
1.1.7.9.	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi	471	0,16%
1.1.7.10.	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması	1287	0,45%
1.1.7.11.	Digər	106	0,04%

1.2.	Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi	41899	14,61%
1.2.1.	Gəlir vergisi	6221	2,17%
1.2.1.1	Vergi ödəyiciləri	154	0,05%
1.2.1.2	Vergitutma obyektı	828	0,29%
1.2.1.3	Verginin dərəcəsi	1939	0,68%
1.2.1.4	Azadolmalar və güzəştlər	3288	1,15%
1.2.1.5	Dıgər	12	0,0042%
1.2.2.	Mənfəət vergisi	1500	0,52%
1.2.2.1	Vergi ödəyiciləri	75	0,03%
1.2.2.2	Vergitutma obyektı	537	0,19%
1.2.2.3	Azadolmalar və güzəştlər	842	0,29%
1.2.2.4	Dıgər	46	0,02%
1.2.3.	Gəlir-Mənfəət	10962	3,82%
1.2.3.1	Galırdən çıxılan və çıxılmayan xərcələr, zərər	2440	0,85%
1.2.3.2	İkigat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr	186	0,06%
1.2.3.3	Ödəmə mənbəyində gəgilər	2947	1,03%
1.2.3.4	Gəlirlərin və xərcələrin ucotu	621	0,22%
1.2.3.5	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	4712	1,64%
1.2.3.6	Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər	22	0,008%
1.2.3.7	Dıgər	34	0,012%
1.2.4.	ƏDV	11227	3,92%
1.2.4.1	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	1510	0,53%
1.2.4.2	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	2782	0,97%
1.2.4.3	Azadolmalar və sıfır dərəcə	1441	0,50%
1.2.4.4	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	1682	0,59%
1.2.4.5	Ədv geri al ilə bağı	3782	1,32%
1.2.4.6	Dıgər	30	0,012%
1.2.5.	Aksız	149	0,05%
1.2.5.1	Vergi ödəyiciləri	20	0,01%
1.2.5.2	Vergitutma obyektı, vaxtı	24	0,01%
1.2.5.3	Verginin dərəcəsi	67	0,02%
1.2.5.4	Azadolmalar	11	0,0038%
1.2.5.5	Aksizin hesablanması və ödənilməsi	27	0,01%
1.2.6.	Əmlak vergisi	1149	0,40%
1.2.6.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	306	0,11%
1.2.6.2	Verginin dərəcələri	163	0,06%
1.2.6.3	Azadolmalar və güzəştlər	256	0,09%
1.2.6.4	Hesablanması və ödənilməsi	421	0,15%
1.2.6.5	Dıgər	3	0,0010%
1.2.7.	Torpaq vergisi	501	0,17%
1.2.7.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	135	0,05%
1.2.7.2	Verginin dərəcələri	126	0,04%
1.2.7.3	Vergi güzəştləri	40	0,01%
1.2.7.4	Hesablanması və ödənilməsi	199	0,07%
1.2.7.5	Dıgər	1	0,0003%
1.2.8.	Yol vegisi	47	0,02%
1.2.8.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	32	0,01%
1.2.8.2	Verginin dərəcələri	6	0,0021%
1.2.8.3	Verginin tutulması	9	0,0031%
1.2.9.	Mədan vergisi	26	0,01%
1.2.9.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	8	0,0028%
1.2.9.2	Verginin dərəcələri	8	0,0028%
1.2.9.3	Hesablanması və ödənilməsi	10	0,0035%
1.2.10.	Sadəlaşdirilmiş vergi	8719	3,04%
1.2.10.1	Vergi ödəyiciləri	3350	1,17%
1.2.10.2	Azadolmalar və güzəştlər	222	0,08%
1.2.10.3	Vergitutma obyektı	242	0,08%
1.2.10.4	Verginin dərəcəsi	2877	1,00%
1.2.10.5	Hesablanması və ödənilməsi	2019	0,70%
1.2.10.6	Dıgər	9	0,0031%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	1398	0,49%
1.2.11.1	Ümumi müddəalar	505	0,18%
1.2.11.2	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri	132	0,05%
1.2.11.3	Azadolmalar və güzəştlər	737	0,26%
1.2.11.4	Sadəlaşdirilmiş verginin tətbiqi	24	0,01%
1.3.	Sığorta	12180	4,25%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	5299	1,85%
1.3.1.1	Sığortanın iştirakçıları	309	0,11%
1.3.1.2	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	3679	1,28%
1.3.1.3	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	1287	0,45%
1.3.1.4	Dıgər	24	0,01%
1.3.2.	İssizlikdən sığorta	260	0,09%
1.3.2.1	Əsas anlayışlar	61	0,02%
1.3.2.2	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	130	0,05%
1.3.2.3	İssizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	68	0,024%
1.3.2.4	Dıgər	1	0,0003%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	6621	2,31%
1.3.3.1	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar	430	0,15%
1.3.3.2	İTS üzrə sığorta haqları	2992	1,04%
1.3.3.3	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması	2184	0,76%
1.3.3.4	Keçid müddəaları	969	0,34%
1.3.3.5	Dıgər	46	0,02%

2	Əməliyyatlara dəstək	118213	41,22%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	32599	11,37%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	3405	1,19%
2.1.1.1.	Əməliyyata dəstək	3279	1,14%
2.1.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	126	0,04%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	4885	1,70%
2.1.2.1.	Əməliyyata dəstək	4545	1,58%
2.1.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	340	0,12%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	1877	0,65%
2.1.3.1.	Əməliyyata dəstək	1750	0,61%
2.1.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	127	0,04%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	1444	0,50%
2.1.4.1.	Əməliyyata dəstək	1405	0,49%
2.1.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	39	0,01%
2.1.5.	Müzdü işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	11246	3,92%
2.1.5.1.	Əməliyyata dəstək	9980	3,48%
2.1.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1266	0,44%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	5201	1,81%
2.1.6.1.	Əməliyyata dəstək	4808	1,68%
2.1.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	393	0,14%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	741	0,26%
2.1.7.1.	Əməliyyata dəstək	688	0,24%
2.1.7.2.	Əməliyyat zamanı xəta	53	0,02%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	117	0,04%
2.1.8.1.	Əməliyyata dəstək	100	0,035%
2.1.8.2.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,01%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	3495	1,22%
2.1.9.1.	Əməliyyata dəstək	3415	1,19%
2.1.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	80	0,03%
2.1.10.	Digər	188	0,07%
2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	628	0,22%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	25	0,01%
2.2.1.1.	Əməliyyata dəstək	25	0,01%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	22	0,01%
2.2.2.1.	Əməliyyata dəstək	21	0,01%
2.2.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.2.3.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satılması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	17	0,01%
2.2.3.1.	Əməliyyata dəstək	16	0,01%
2.2.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.2.4.	İctimai işə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması	3	0,0010%
2.2.4.1.	Əməliyyata dəstək	3	0,0010%
2.2.5.	Debitor borc barədə məlumat forması	461	0,16%
2.2.5.1.	Əməliyyata dəstək	453	0,16%
2.2.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,0028%
2.2.6.	Digər	100	0,03%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	29245	10,20%
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şahadətnamə-dublikatın alınması	1509	0,53%
2.3.1.1.	Əməliyyata dəstək	1447	0,50%
2.3.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	62	0,02%
2.3.2.	Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	3407	1,19%
2.3.2.1.	Əməliyyata dəstək	3341	1,17%
2.3.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	66	0,02%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	3245	1,13%
2.3.3.1.	Əməliyyata dəstək	3240	1,13%
2.3.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	5	0,0017%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	7552	2,63%
2.3.4.1.	Əməliyyata dəstək	7233	2,52%
2.3.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	319	0,11%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	319	0,11%
2.3.5.1.	Əməliyyata dəstək	318	0,11%
2.3.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	3722	1,30%
2.3.6.1.	Əməliyyata dəstək	3651	1,27%
2.3.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	71	0,02%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatı alınması	65	0,02%
2.3.7.1.	Əməliyyata dəstək	65	0,02%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması	87	0,03%
2.3.8.1.	Əməliyyata dəstək	87	0,03%
2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	5725	2,00%
2.3.9.1.	Əməliyyata dəstək	5506	1,92%
2.3.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	219	0,08%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	681	0,24%
2.3.10.1.	Əməliyyata dəstək	668	0,23%
2.3.10.2.	Əməliyyat zamanı xəta	13	0,0045%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	912	0,32%
2.3.11.1.	Əməliyyata dəstək	904	0,32%
2.3.11.2.	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,0028%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	1822	0,64%
2.3.12.1.	Əməliyyata dəstək	1807	0,63%
2.3.12.2.	Əməliyyat zamanı xəta	15	0,01%
2.3.13.	Digər	199	0,07%

2.4.	Digər elektron əməliyyatlar	29789	10,39%
2.4.1.	Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi	5855	2,04%
2.4.1.1	Əməliyyata dəstək	4190	1,46%
2.4.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1665	0,58%
2.4.2.	E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi	423	0,15%
2.4.2.1	Əməliyyata dəstək	284	0,10%
2.4.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	139	0,05%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	1147	0,40%
2.4.3.1	Əməliyyata dəstək	1129	0,39%
2.4.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	18	0,01%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	1452	0,51%
2.4.4.1	Əməliyyata dəstək	828	0,29%
2.4.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	624	0,22%
2.4.5.	Program təminatlarının yüklənməsi	978	0,34%
2.4.5.1	BTP	896	0,31%
2.4.5.2	EFP	82	0,03%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	16881	5,89%
2.4.6.1	Əməliyyata dəstək	15992	5,58%
2.4.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	889	0,31%
2.4.7.	Onlayn kargüzarlıqda digər əməliyyatlar	2281	0,80%
2.4.7.1	Əməliyyata dəstək	1428	0,50%
2.4.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	853	0,30%
2.4.8.	Elektron alıs aktının tərtib edilməsi	275	0,10%
2.4.8.1	Əməliyyata dəstək	256	0,09%
2.4.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	19	0,01%
2.4.9.	Digər	497	0,17%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	18733	6,53%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	28	0,01%
2.5.1.1	Əməliyyata dəstək	27	0,01%
2.5.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestrində məlumatlarının verilməsi	143	0,05%
2.5.2.1	Əməliyyata dəstək	142	0,05%
2.5.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	1925	0,67%
2.5.3.1	Əməliyyata dəstək	1921	0,67%
2.5.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,0014%
2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	2592	0,90%
2.5.4.1	Əməliyyata dəstək	2589	0,90%
2.5.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,0010%
2.5.5.	Büdcə rəkvizitləri barədə məlumatın verilməsi	1218	0,42%
2.5.5.1	Əməliyyata dəstək	1218	0,42%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	56	0,02%
2.5.6.2	Əməliyyata dəstək	56	0,02%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	45	0,02%
2.5.7.1	Əməliyyata dəstək	44	0,02%
2.5.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandıraraq dayandırmaması haqqında məlumat	1630	0,57%
2.5.8.1	Əməliyyata dəstək	1629	0,57%
2.5.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	1781	0,62%
2.5.9.1	Əməliyyata dəstək	1718	0,60%
2.5.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	63	0,02%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	1004	0,35%
2.5.10.1	Əməliyyata dəstək	1004	0,35%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	7975	2,78%
2.5.11.1	Əməliyyata dəstək	7969	2,78%
2.5.11.1	Əməliyyat zamanı xəta	6	0,0021%
2.5.12.	Digər	336	0,12%

2.6.	Arayışların öldü edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi	7219	2,52%
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	533	0,19%
2.6.1.1.	Əməliyyata dəstək	533	0,19%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	39	0,014%
2.6.2.1.	Əməliyyata dəstək	39	0,014%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	159	0,06%
2.6.3.1.	Əməliyyata dəstək	159	0,06%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	527	0,18%
2.6.4.1.	Əməliyyata dəstək	527	0,18%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satılması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	854	0,30%
2.6.5.1.	Əməliyyata dəstək	851	0,30%
2.6.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,0010%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub-olmaması	635	0,22%
2.6.6.1.	Əməliyyata dəstək	634	0,22%
2.6.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	1219	0,43%
2.6.7.1.	Əməliyyata dəstək	1219	0,43%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	2006	0,70%
2.6.8.1.	Əməliyyata dəstək	2005	0,70%
2.6.8.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
2.6.9.	DTA formaları	793	0,28%
2.6.9.1.	Əməliyyata dəstək	769	0,27%
2.6.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	24	0,01%
2.6.10.	Digər	454	0,16%
3	Əməliyyatlar	127	0,04%
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	11	0,0038%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	68	0,02%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	26	0,01%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	6	0,0021%
3.5.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi	3	0,0010%
3.6.	Onlayn növbəyə yazılma	13	0,0045%
4	DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər	40569	14,15%
4.1.	Şəxsi hesab vəzəqəsinin izahı	11803	4,12%
4.1.1.	Qisəltmələrin izahı	411	0,14%
4.1.2.	Hesablaşmanın izahı	1384	0,48%
4.1.3.	Borcun izahı	5774	2,01%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	4112	1,43%
4.1.5.	Digər	122	0,04%
4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	4560	1,59%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	634	0,22%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	180	0,06%
4.2.3.	İş rejmi, qəbulu yazılmaq	109	0,04%
4.2.4.	İşə qəbul	339	0,12%
4.2.5.	Xoş sözlər	22	0,01%
4.2.6.	Rekvizitlər	1032	0,36%
4.2.7.	Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq	2115	0,74%
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	774	0,27%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	1263	0,44%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	78	0,03%
4.2.8.	Digər	129	0,04%
4.3.	Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı	2464	0,86%
4.4.	Məlumatların izahı	5690	1,98%
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqvimini üzrə	200	0,07%
4.4.2.	Qoxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	2349	0,82%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	2225	0,78%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	219	0,08%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	697	0,24%
4.5.	Asan imza	7362	2,57%
4.6.	İcazə	518	0,18%
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	186	0,06%
4.6.2.	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	332	0,12%
4.7.	Maliyyə dəstəyi	8172	2,85%
4.7.1.	Fərdi sahibkar	6505	2,27%
4.7.2.	Əmək haqqı	1667	0,58%

5	<i>DVX-və aid olmayan</i>	14576	5,08%
5.1.	<i>İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları</i>	747	0,26%
5.2.	<i>Maliyyə Nazirliyi</i>	1536	0,54%
5.3.	<i>Ədliyyə Nazirliyi</i>	898	0,31%
5.4.	<i>Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi</i>	3836	1,34%
5.5.	<i>Dövlət Gömrük Komitəsi</i>	1376	0,48%
5.6.	<i>Daxili İşlər Nazirliyi</i>	425	0,15%
5.7.	<i>Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi</i>	208	0,07%
5.8.	<i>Mərkəzi Bank (banklar)</i>	874	0,30%
5.9.	<i>Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	1275	0,44%
5.10.	<i>Best Solutions MMC</i>	578	0,20%
5.11.	<i>Operator (STXM)</i>	321	0,11%
5.12.	<i>Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	116	0,04%
5.13.	<i>Mobil operator</i>	674	0,24%
5.14.	<i>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</i>	628	0,22%
5.14.1.	<i>İcazə</i>	419	0,15%
5.14.2.	<i>Digər</i>	209	0,07%
5.15.	<i>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</i>	314	0,11%
5.16.	<i>Digər</i>	770	0,27%
6	<i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i>	7109	2,48%
6.1.	<i>Xarici dildə olan zənglər</i>	102	0,036%
6.2.	<i>Yanlış zənglər</i>	90	0,031%
6.3.	<i>Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil</i>	302	0,105%
6.4.	<i>Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nazakətsiz davranışı etdirməsi</i>	64	0,022%
6.5.	<i>Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi</i>	43	0,015%
6.6.	<i>Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)</i>	15	0,005%
6.7.	<i>Əlaqə kəsildi</i>	4229	1,475%
6.8.	<i>Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı</i>	633	0,221%
6.9.	<i>Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi</i>	1100	0,384%
6.10.	<i>Kim olduğu bilinmir</i>	34	0,012%
6.11.	<i>Texniki səbəblərdən dəstək asıldı</i>	497	0,173%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

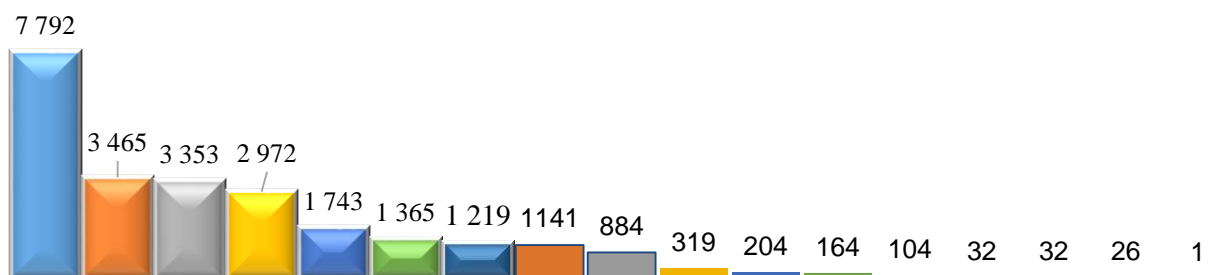
Xidmətlər	2021 İyul	2020 İyul
Vergi borcları barədə	3497	4769
Vergi növləri barədə	2196	11475
Zəng sifarişi	917	5675
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	1088	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	171	-

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin iyul ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **160489** (2021-ci il üzrə **769912**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin iyul ayı ərzində **134476** (2021-ci il üzrə **457064**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin iyul ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **24863** (2021-ci il üzrə **163982**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

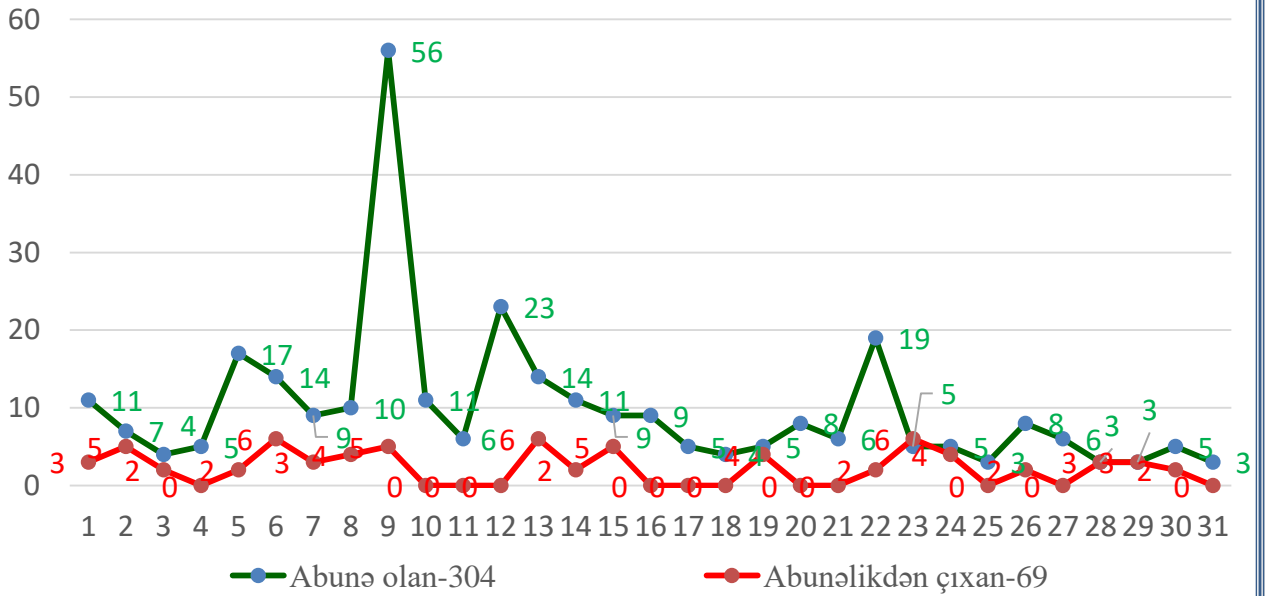


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (7792)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (3465)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (3353)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2972)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1743)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (1365)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (1219)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (1141)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (884)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (319)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (204)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (164)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (104)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (32)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (32)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (26)
- Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda (1)

195 Çağrı Mərkəzinin telegram kanalı barədə - @callcentre195

Telegram kanalı 14.04.2021-ci il tarixdən istifadəyə verilmişdir. Ay ərzində aktual hesab olunan Qanunvericilik, Elektron xidmətlərdən istifadə, Bəyannamələrin (hesabatların) təqdim edilmə vaxtları və digər məlumat xarakterli 57 (2021-ci il üzrə 228) sayda məlumat paylaşılmışdır.

İyul ayında kanala abunə olanlar və abunəlikdən çıxanlar barədə məlumat



İyul ayında kanalda paylaşılan məlumatlara baxış və paylaşım sayı barədə məlumat

