



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin Aprel ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin Aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **57691 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **46130 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

- ümumilikdə daxil olmuş zənglər **60,9 faiz** və ya **21831 ədəd**,

- canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **87,7 faiz** və ya **21555 ədəd** artmışdır.

2017-ci ildə ümumilikdə daxil olan zənglər, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə müvafiq olaraq **52,9%** və **63,1%** artaraq **196 658** və **148 086** olmuşdur.

Nəticədə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1974 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 20569 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 1246 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 2706, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 2881 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 655 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 177809 SMS göndərilmişdir.

Aprel 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			
		8,58%	3959	46130	Min 80%		
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		42,85%	19765	46130	Min 90%		
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}			
		5,60%	1457	25996			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		56,45%	70	124			
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}	
		87,60%	1457	19866	1449	25996	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	
		100,00%	70	10	44	124	Min 90%
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			
		56,35%	25996	46130	Max 5%		
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		57,15%	26365	46130			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:04:33	3494:15:39	46130	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:05:43	1884:23:16	19765	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:03:40	1609:52:23	26365	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:05:04	1669:13:46	19765	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,0	2995	1001	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	18,1	3170	175	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1176	1176	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		6,30%	1246	19765	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	15,49%	193	1246	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	68,78%	857	1246	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	8,03%	100	1246	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	6,50%	81	1246	
8.7.5.	Anonim	0,08%	1	1246	
8.7.6.	Digər	1,12%	14	1246	

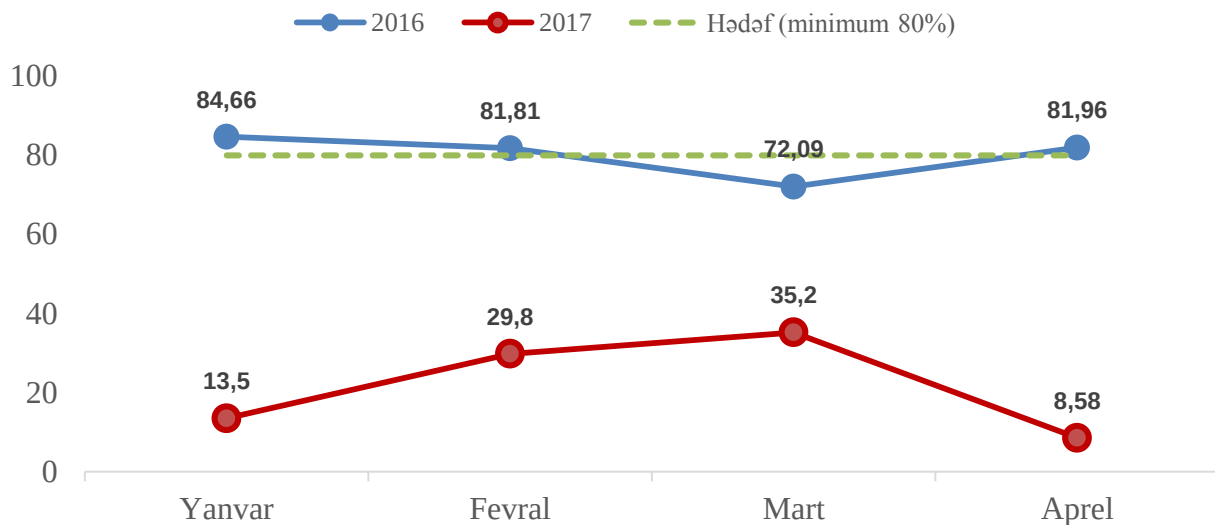
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	83,72	838	1001	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	15,38%	154	1001	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	0,90%	9	1001	
8.8.3.1	<i>VSSAD</i>	0,60%	6	1001	
8.8.3.2	<i>VRTND</i>	0,10%	1	1001	
8.8.3.3	<i>İTM</i>	0,20%	2	1001	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
		S ilk	İ	E	
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	87,94%	17137	19487	Min 75%
		S Rəziqalma	R	E	
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	91,12%	308	338	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
		Xkümümi	T	M	
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	85%	8942,27	10500	Min 70%
		Xksay	K	Q	
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	84%	88	105	
		P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	79,13%	20,87%	1669:13:46	1380:58:20
		Y	A1	A2	
8.10.	Xidmətin yararlılığı	99,83%	0:18:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	8,1%	29	360	

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 səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün mövcud hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

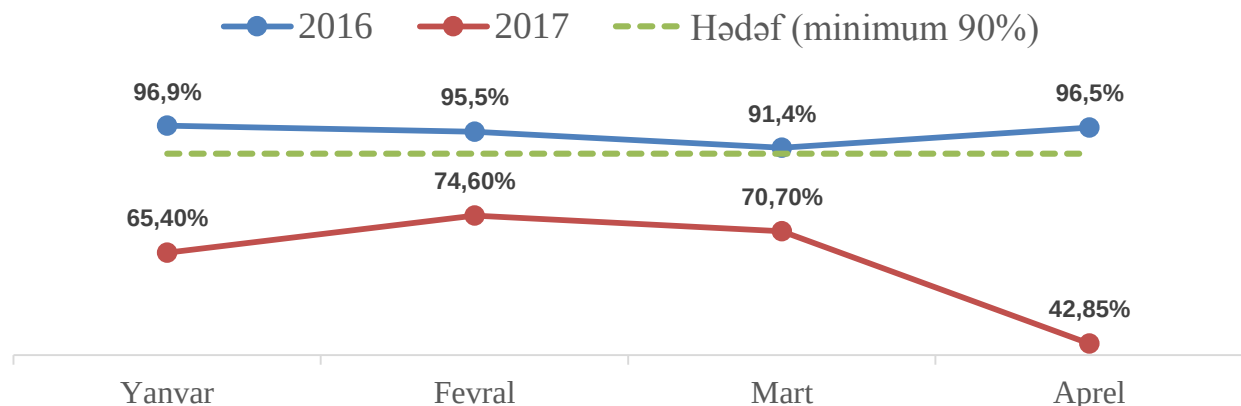
2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları üzrə xidmət səviyyəsi 18,9 % olmuşdur.



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.

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 61,2 % olmuşdur.

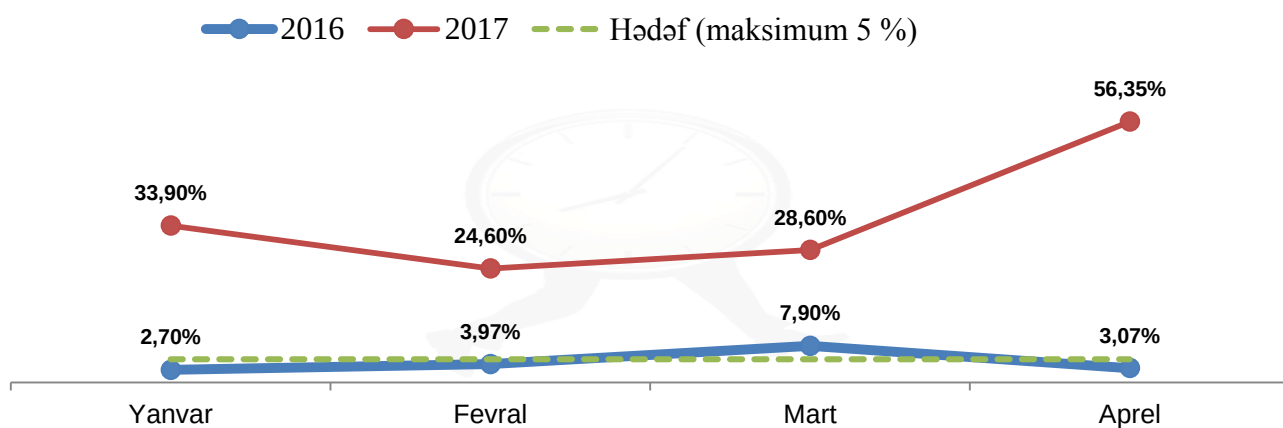


Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

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

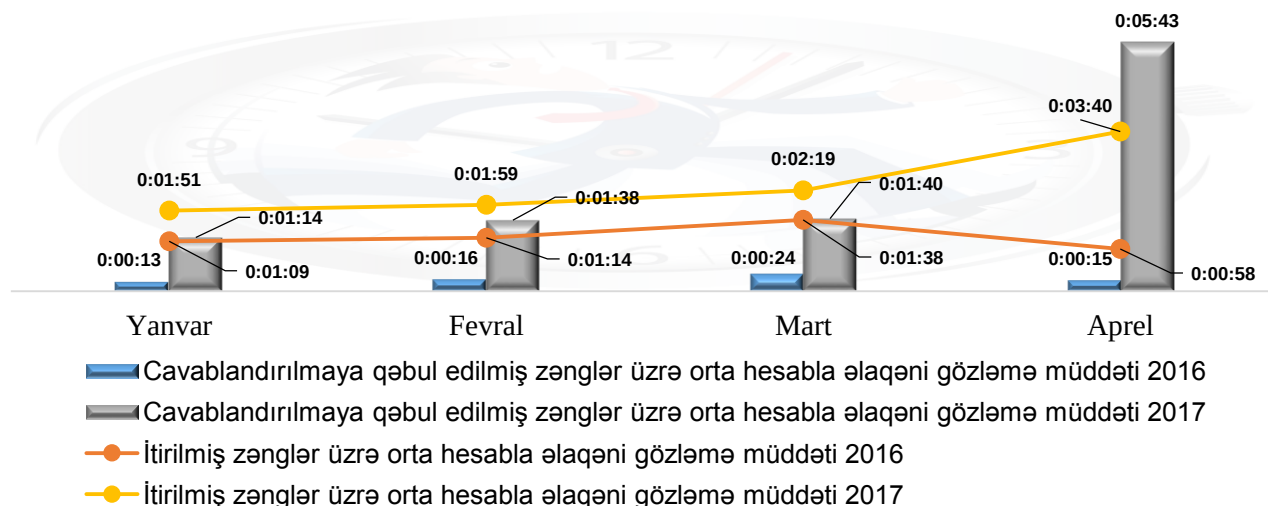
Çağrı Mərkəzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə səviyyəsinin maksimum 5% olması hədəflənir.

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları üzrə bu göstərici 38,1% olmuşdur.



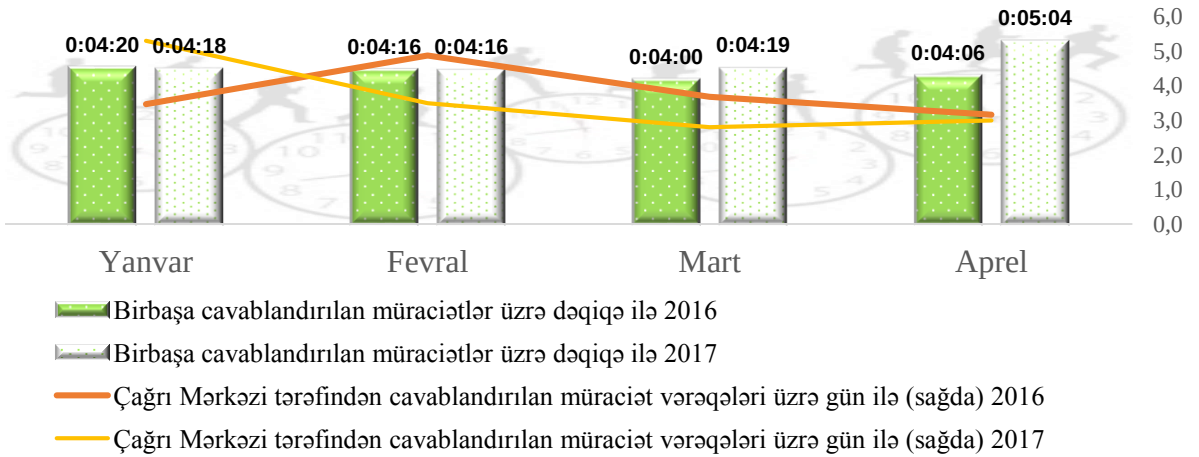
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 44 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 46 saniyə olmuşdur.



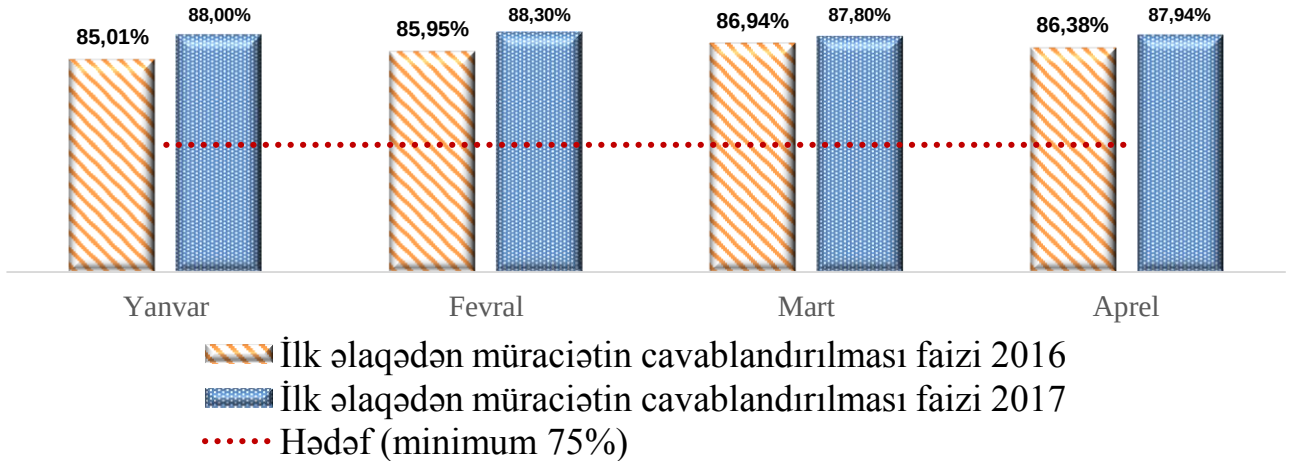
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Aprel aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 28 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,9 gün olmuşdur.



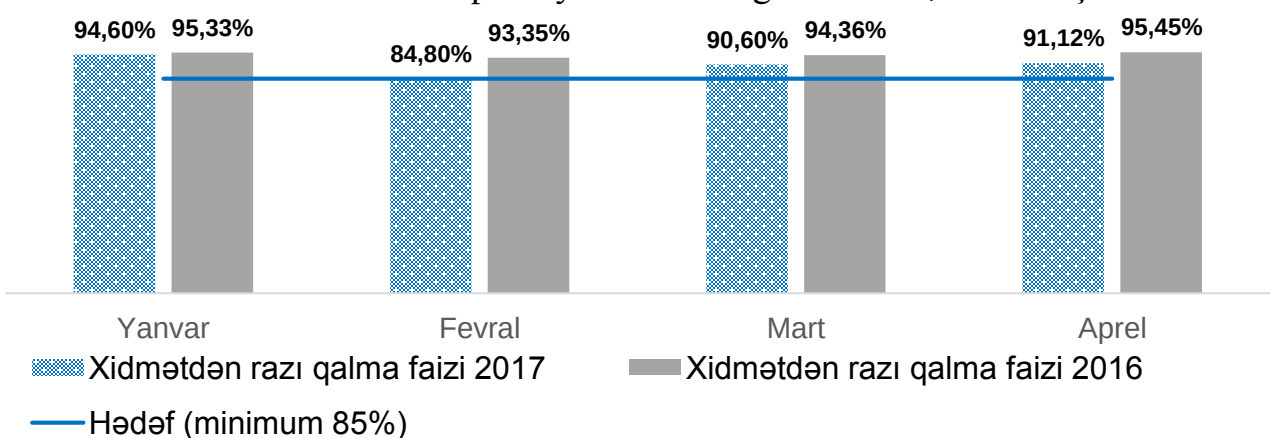
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları üzrə bu göstərici 88% olmuşdur.

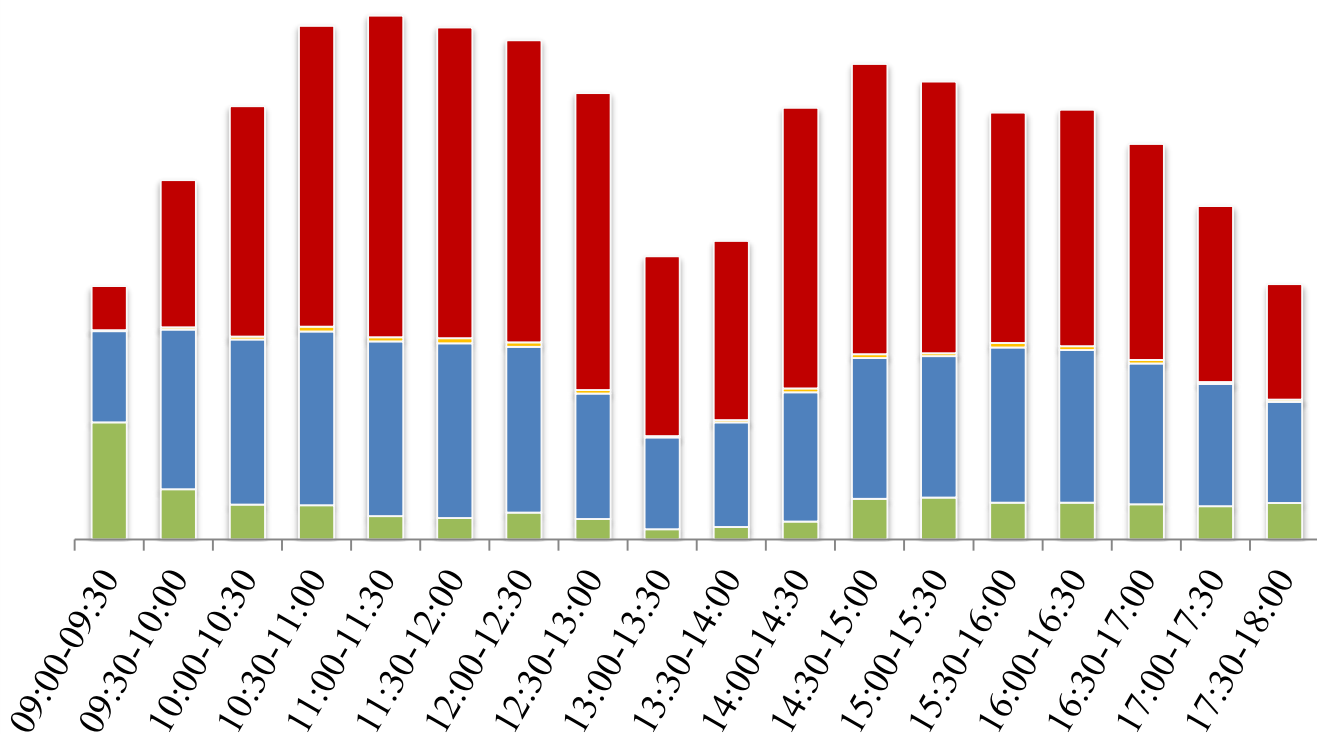


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları üzrə bu göstərici 91,4% olmuşdur.



Aprel ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



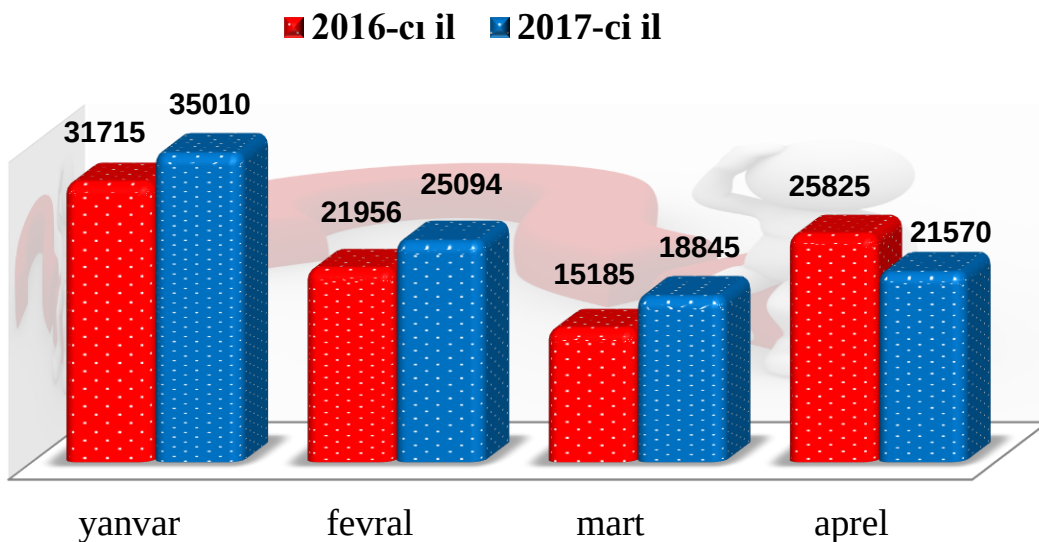
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Aprel ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	77,2%	74,21%
Mobil telefonlardan	19,7%	23,07%
Respublikanın digər regionlarından	3,1%	2,72%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 100 519 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 6,17 % çoxdur.



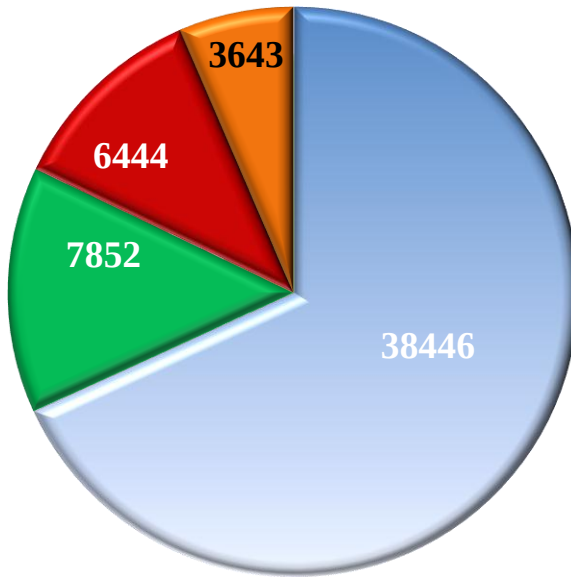
2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	Aprel ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	29,42%	32,13%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	14,47%	13,70%
- Qeydiyyat barədə	12,42%	14,99%
- Elektron xidmətlər barədə	6,96%	7,23%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	2,82%	4,55%

Aprel ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 95,36%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 4,64%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 56385 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

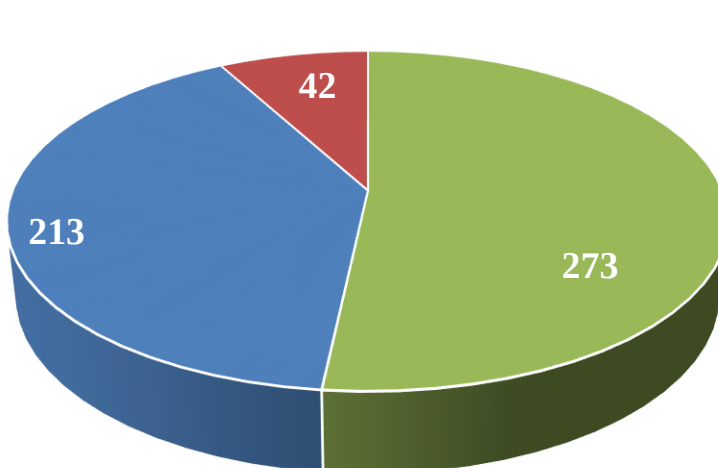


- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqəli əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 3068 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 528 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

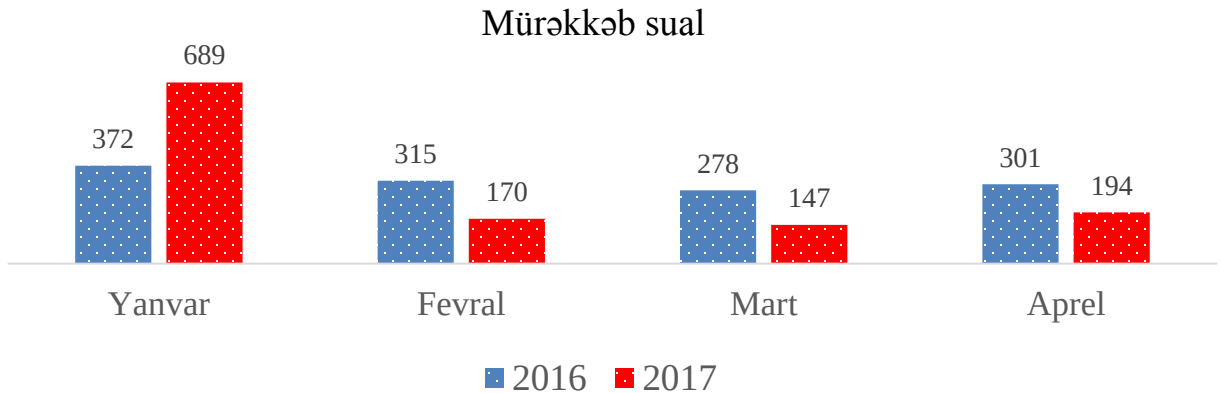


- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

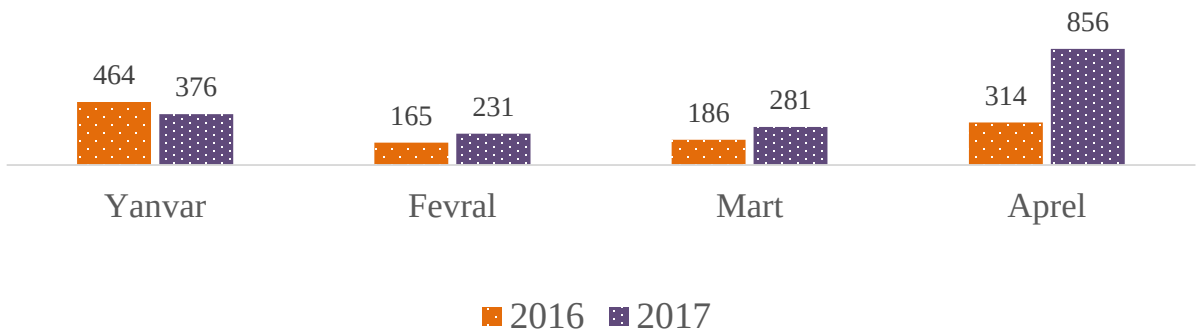
2017-ci ilin Yanvar-Apel ayları ərzində 4103 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 26% çoxdur.

2017-ci ilin Yanvar-Apel ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1200 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 5,5% azdır.



2017-ci ilin Yanvar-Apel ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 1744 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 54,5% çoxdur.

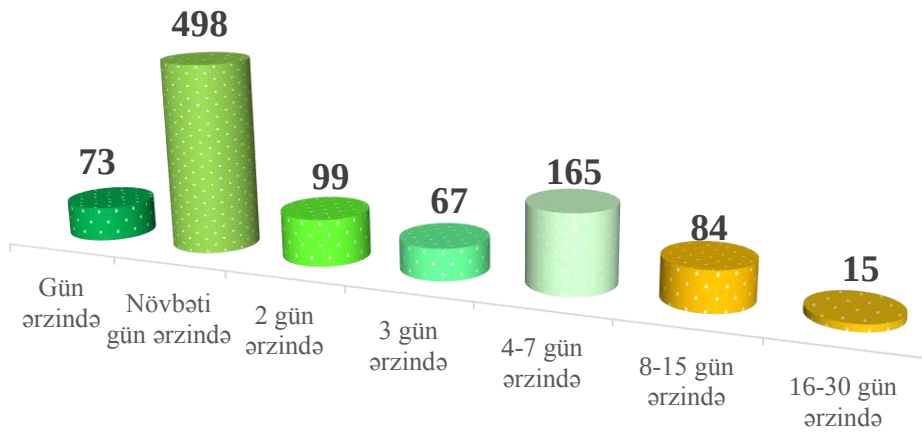
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar-Apel ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2896 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2450-si daxili resurslar hesabına, 389-u elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 1-i Mərkəzi Aparata, 43-ü Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 4-ü Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 4-ü İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 5-i Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

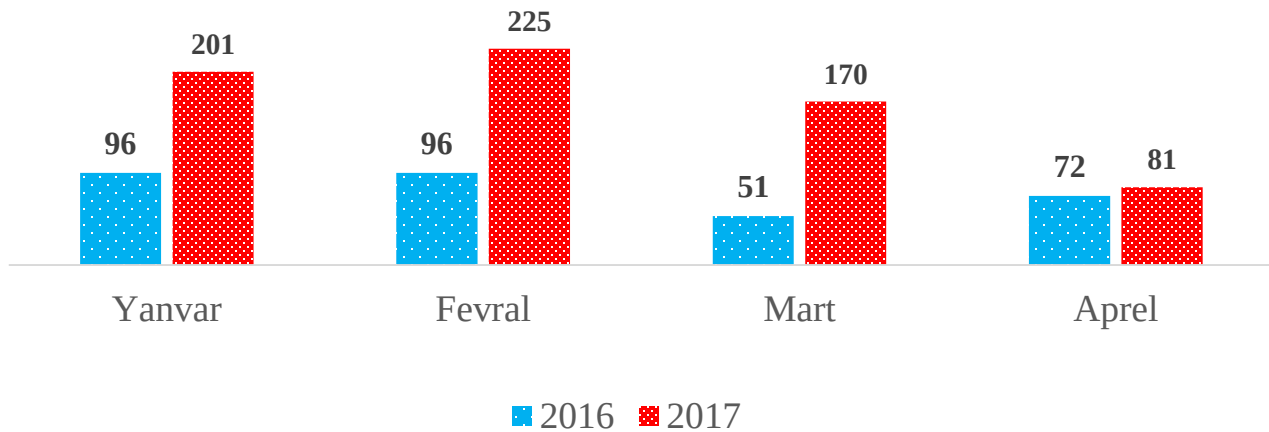
2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3 gün olmuşdur.

2017-ci ilin Aprel ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



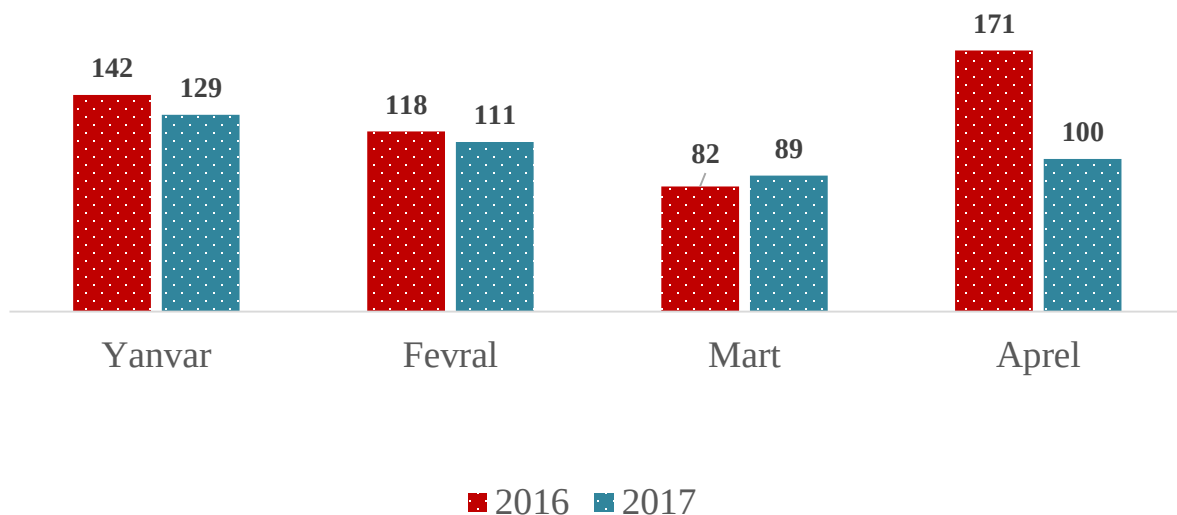
2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 677 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2,1 dəfə çoxdur.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



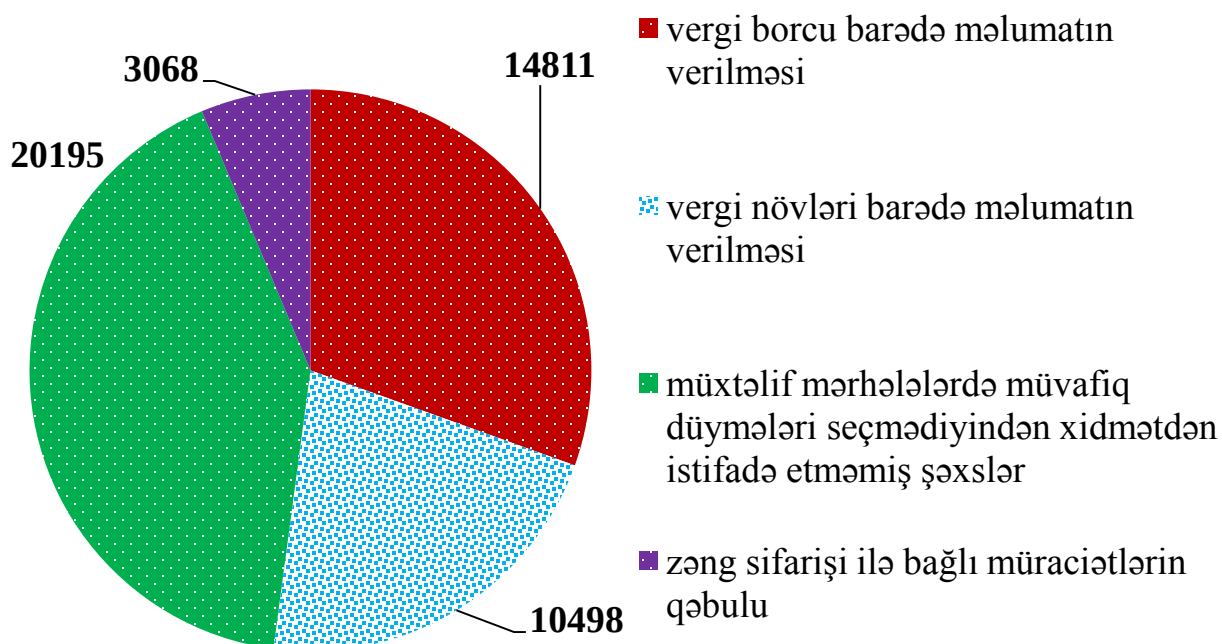
2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 429 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 16,4% azdır.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar-Aprel ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 30,9% artaraq 48 572 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

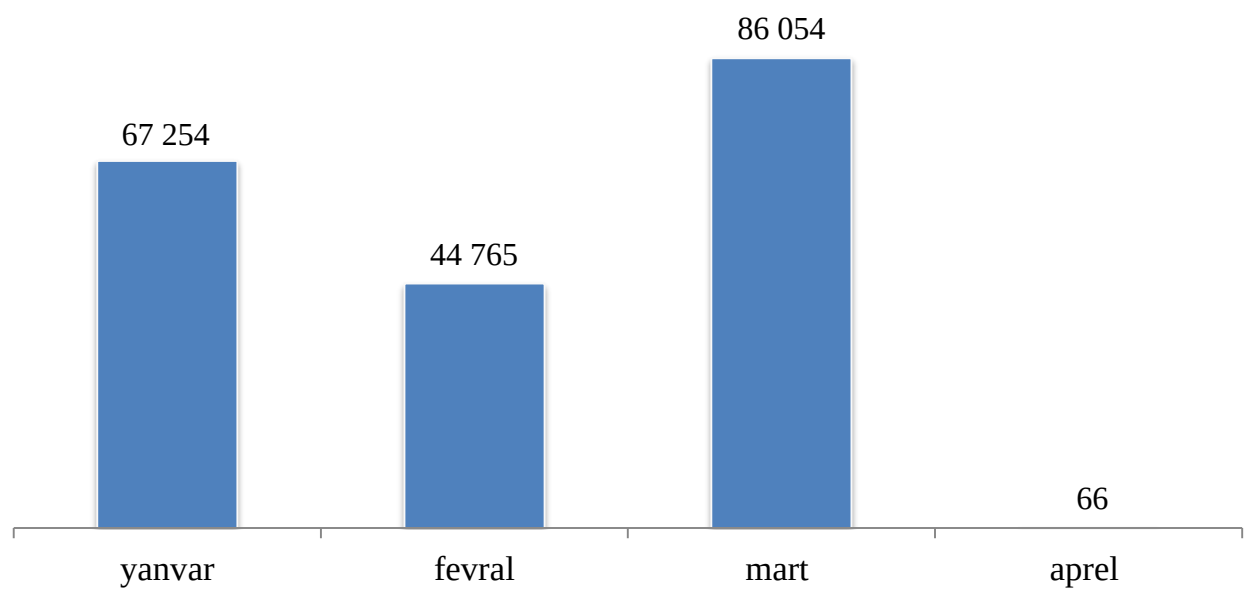


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	Aprel
Vergi borcları barədə	11930	2881
Vergi növləri barədə	7792	2706
Zəng sifarişi	2413	655

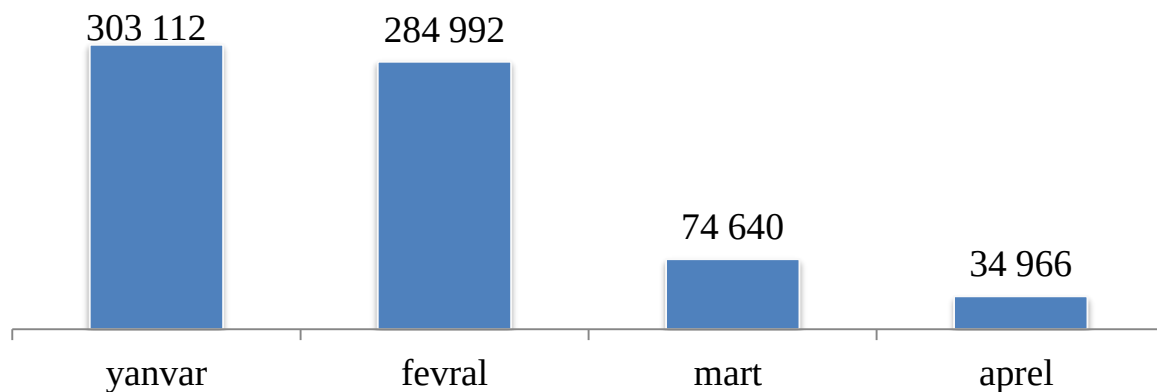
Mesaj xidməti barədə

2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 198 139 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

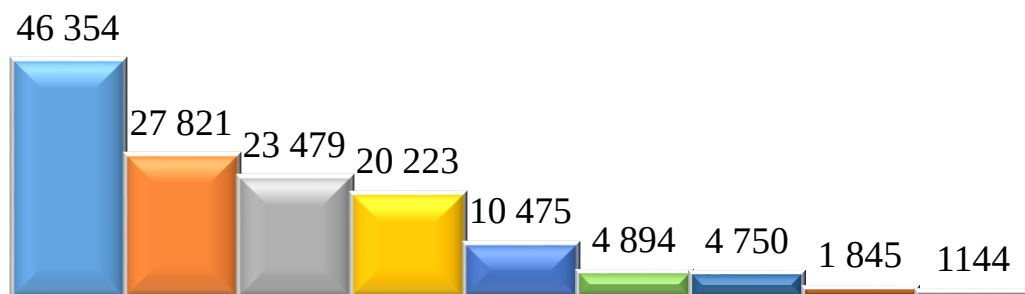


Göndərilən 198 139 SMS-dən 109182-si (55,10%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar- Aprel aylarında 697 710 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin Aprel ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 142777 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 ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə

	I rüb	Aprel
İki tərəfli SMS xidməti	351333	142777

**2017-ci ilin Yanvar – Aprel ayları ərzində edilən sual xarakterli
müraciətlərin kateqoriyaları (birbaşa cavablandırılan zənglər üzrə)**

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	45952	47,1%
Şəxsi hesab vərəqəsi	3099	3,2%
Vergi nəzarəti	15137	15,5%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	3017	3,1%
Vergi orqanları	6814	7,0%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	138	0,1%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1045	1,1%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	13597	13,9%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3105	3,2%
VM Xüsusi hissəsi	31840	32,6%
Sadələşdirilmiş vergi	10715	11,0%
Bəyannamə barədə	5474	5,6%
Digər müraciət	888	0,9%
Verginin hesablanması barədə	3441	3,5%
Verginin ödənilməsi barədə	912	0,9%
Gəlir vergisi	8736	8,9%
Bəyannamə barədə	3795	3,9%
Digər müraciət	286	0,3%
Verginin hesablanması barədə	4289	4,4%
Verginin ödənilməsi barədə	366	0,4%
ƏDV	7062	7,2%
Bəyannamə barədə	1870	1,9%
Digər müraciət	881	0,9%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	49	0,1%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	39	0,0%
Qeydiyyat barədə	477	0,5%
Verginin hesablanması barədə	3036	3,1%
Verginin ödənilməsi barədə	710	0,7%
Mənfəət vergisi	3479	3,6%
Bəyannamə barədə	1728	1,8%
Digər müraciət	281	0,3%
Verginin hesablanması barədə	1384	1,4%
Verginin ödənilməsi barədə	86	0,1%

Kateqoriya	Aprel	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1295	1,3%
Bəyannamə barədə	385	0,4%
Digər müraciət	131	0,1%
Verginin hesablanması barədə	699	0,7%
Verginin ödənilməsi barədə	80	0,1%
Torpaq vergisi	394	0,4%
Bəyannamə barədə	85	0,1%
Digər müraciət	48	0,0%
Verginin hesablanması barədə	229	0,2%
Verginin ödənilməsi barədə	32	0,0%
Yol vergisi	75	0,1%
Bəyannamə barədə	26	0,0%
Digər müraciət	24	0,0%
Verginin hesablanması barədə	24	0,0%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,0%
Aksiz	73	0,1%
Bəyannamə barədə	9	0,0%
Digər müraciət	28	0,0%
Verginin hesablanması barədə	36	0,0%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0,0%
Mədən vergisi	11	0,0%
Bəyannamə barədə	3	0,0%
Digər müraciət	0	0,0%
Verginin hesablanması barədə	7	0,0%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,0%
Digər	19831	20,3%
Arayışlar	1371	1,4%
Asan doc	187	0,2%
Elektron imza ilə bağlı	4166	4,3%
Əmək müqaviləsi	43	0,0%
İnternet səhifələri	4412	4,5%
İşə qəbul	597	0,6%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	993	1,0%
Məsajlar	6505	6,7%
Proqram təminatı	1558	1,6%