



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin Avqust ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin Avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **22213 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **16562 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

- ümumilikdə daxil olmuş zənglər **7,2 faiz** və ya **1492 ədəd**,
- canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **11,8 faiz** və ya **1761 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 **39,5%** və **50,7%** artaraq **312 666** və **235 670** olmuşdur.

Nəticədə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1492 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 17164 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 441 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 1095, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 1829 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 280 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 73302 SMS göndərilmişdir.

Avqust 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			
		85,15%	14102	16562			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		97,89%	16213	16562			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}			
		39,02%	112	287			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		52,63%	20	38			
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}	
		100%	112	125	50	287	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100,00%	20	4	14	38	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			
		1,73%	287	16562			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		2,11%	349	16562			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:00:15	68:08:28	16562	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:00:14	61:35:03	16213	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:01:08	6:33:25	349	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:03:31	951:57:33	16213	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		1,9	401	212	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	8,1	3471	426	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	638	638	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2,72%	441	16213	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	18,59%	82	441	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	29,25%	129	441	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	24,94%	110	441	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	26,08%	115	441	
8.7.5.	Anonim	0,23%	1	441	
8.7.6.	Digər	0,91%	4	441	

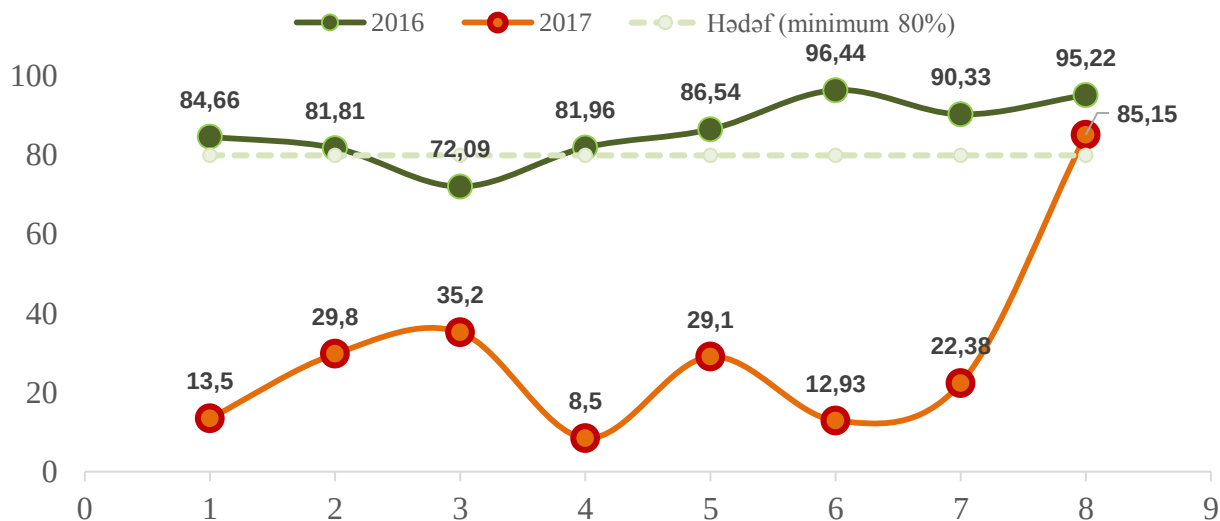
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	77,83%	165	212	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	20,76%	44	212	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	1,41%	3	212	
8.8.3.1	VSSAD	0,94%	2	212	
8.8.3.2	VRTND	0,47%	1	212	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,10%	13958	15844	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		97,09%	200	206	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		84,84%	8908,3	10500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		80,95%	85	105	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		78,33%	-21,67%	951:57:33	1215:21:30
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,94%	0:07:00	207:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	77,29%	320	414	

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.

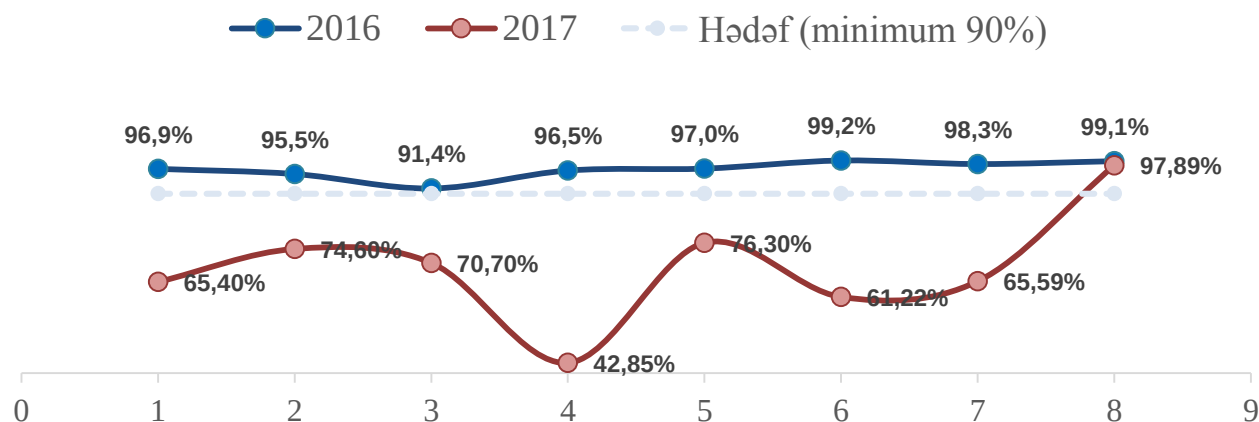
2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları üzrə xidmət səviyyəsi 24,5 % olmuşdur.



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.

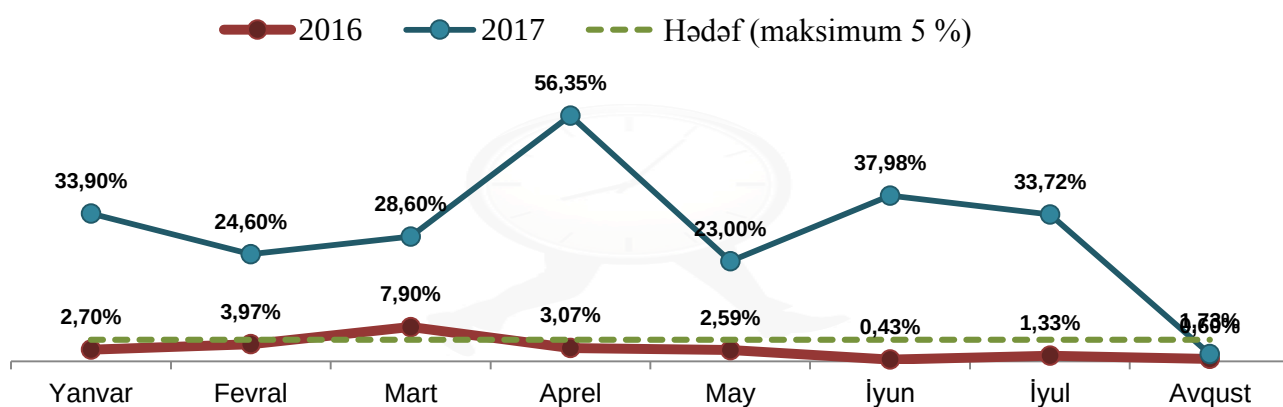
2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 65,77 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

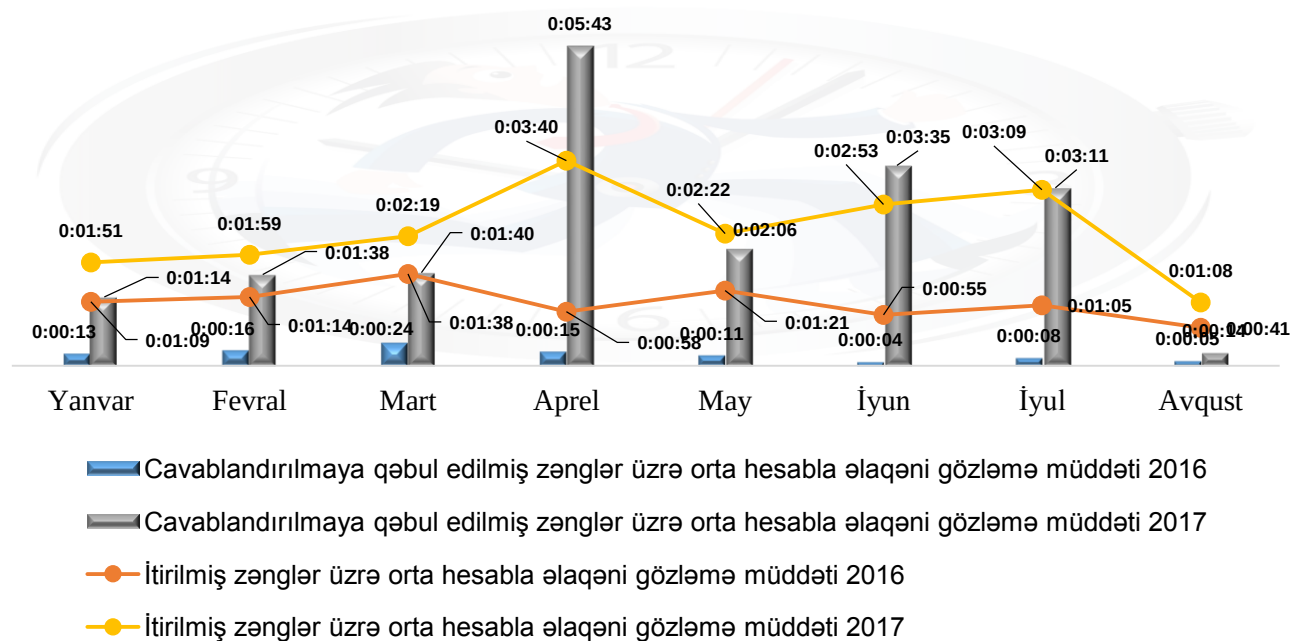
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları üzrə bu göstərici 35,50 % olmuşdur.



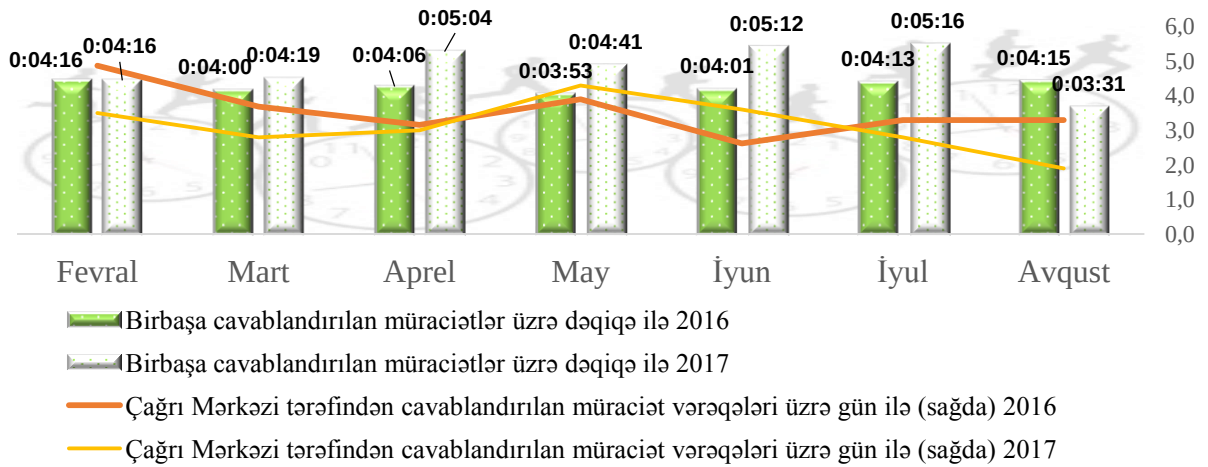
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 31 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 46 saniyə olmuşdur.



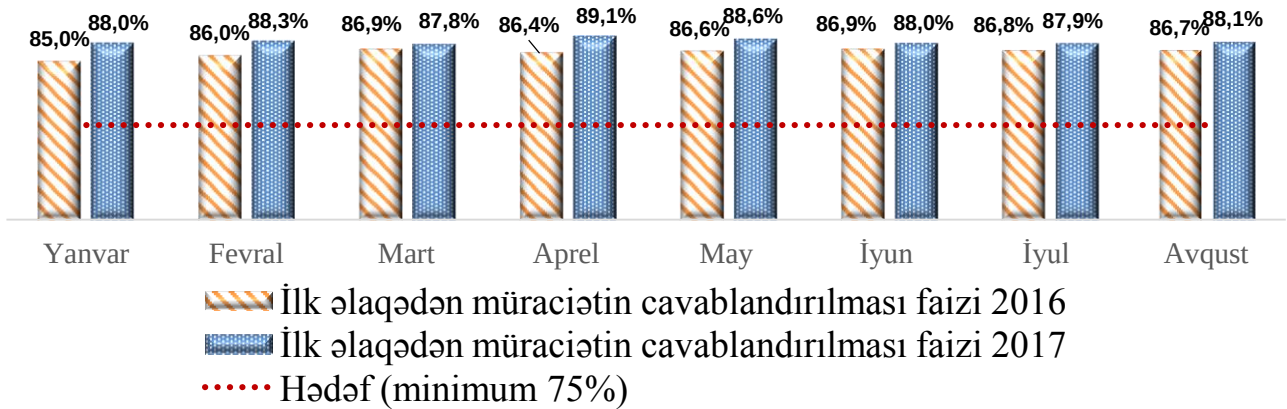
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Avqust aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 32 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,7 gün olmuşdur.



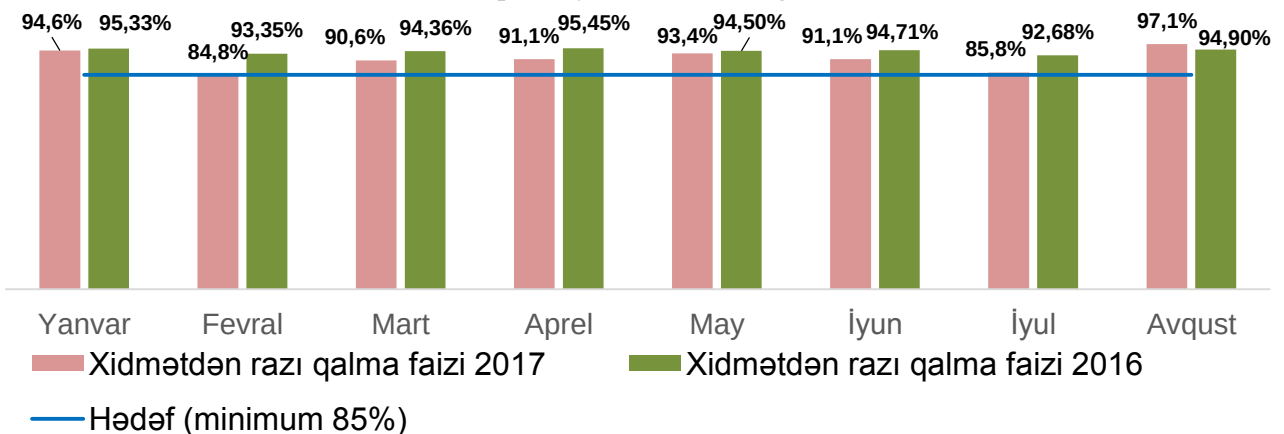
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları üzrə bu göstərici 88,38% olmuşdur.

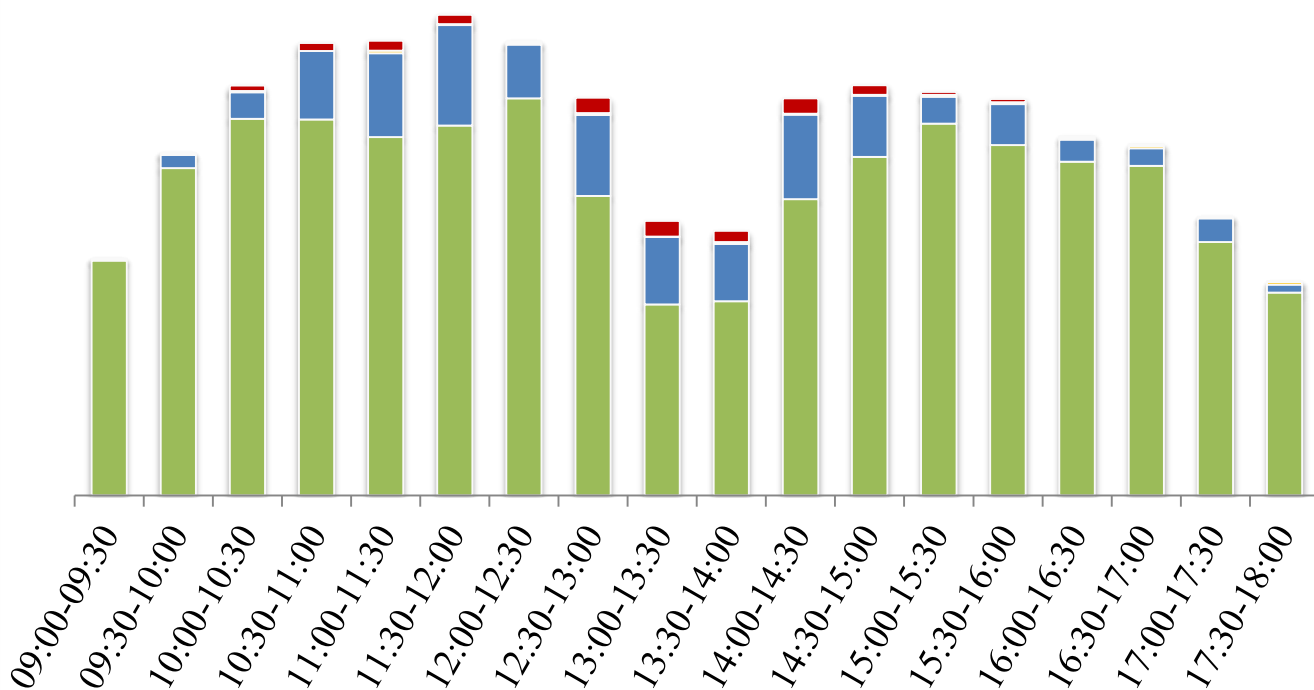


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları üzrə bu göstərici 90,43% olmuşdur.



Avqust 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

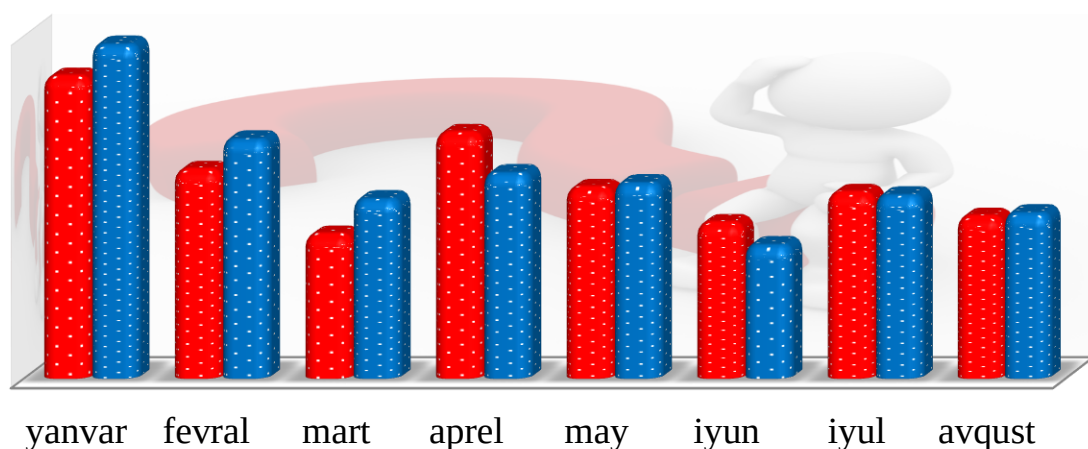
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Avqust ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	72,2%	73,4%
Mobil telefonlardan	26%	24,1%
Respublikanın digər regionlarından	1,8%	2,5%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – Avqust ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 171 694 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 14% çoxdur.

■ 2016-cı il ■ 2017-ci il



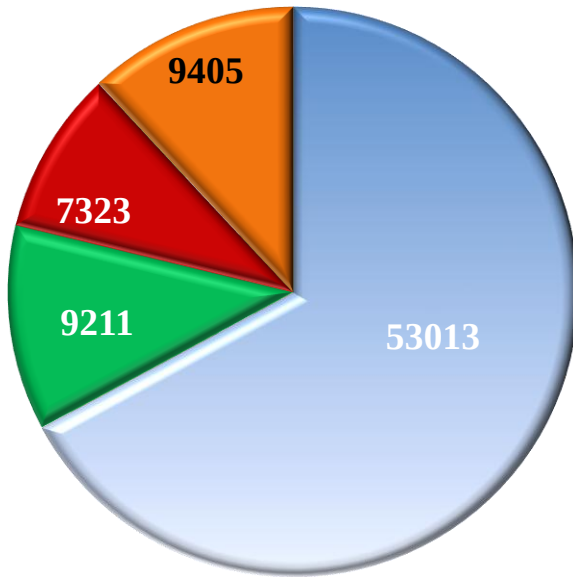
2017-ci ilin Yanvar- Avqust ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	Avqust ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	25,3%	30,6%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	6,07%	11,64%
- Qeydiyyat barədə	20,8%	16,35%
- Elektron xidmətlər barədə	16,3%	19,25%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	4,38%	4,23%

Avqust ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 98,78%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,22%-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-Avqust ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 78952 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

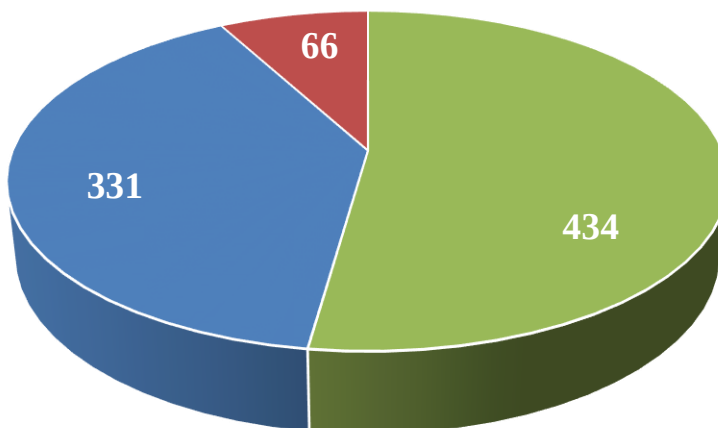


- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqəli əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 4773 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 831 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



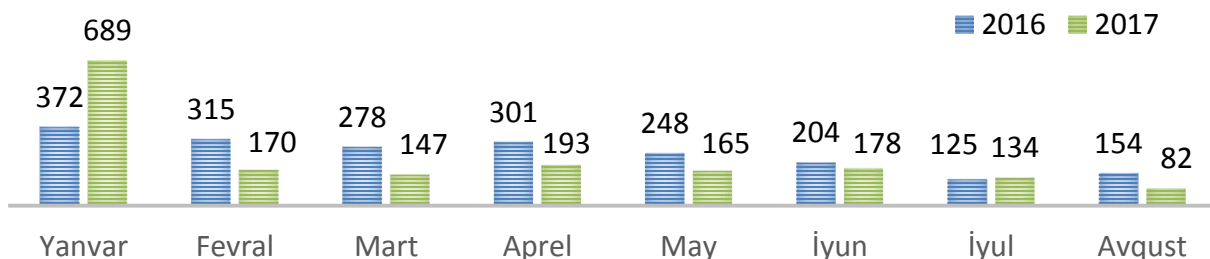
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində 6778 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 22,1% çoxdur.

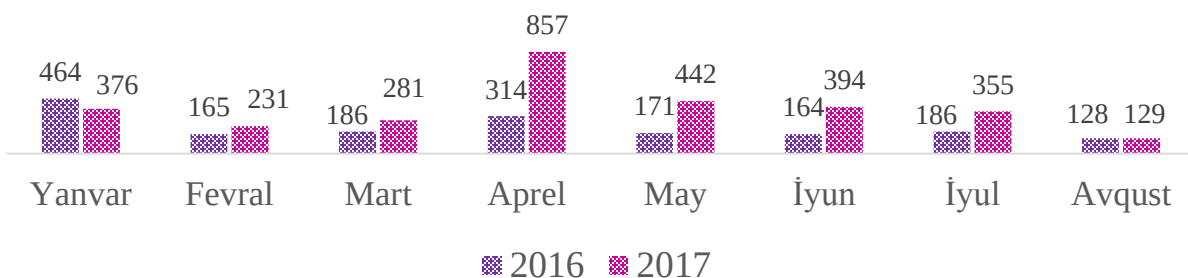
2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1758 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 12% azdır.

Mürəkkəb sual



2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3065 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 72,4% çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4901 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4075-i daxili resurslar hesabına, 724-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 67-si Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 17-si İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 10-u Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 6-sı Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 2-si Beynəlxalq əməkdaşlıq və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

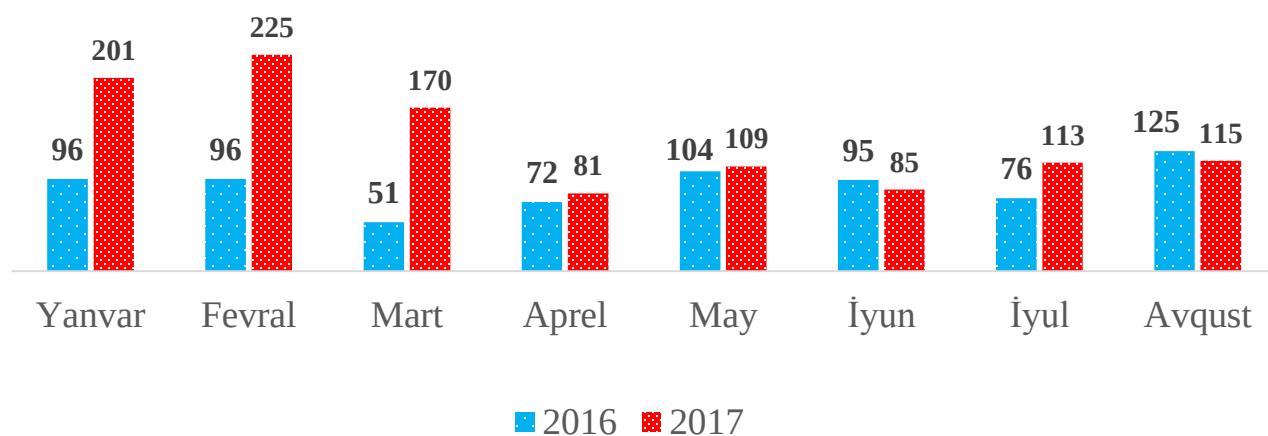
2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3,7 gün olmuşdur.

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



2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 1099 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 53,5% çoxdur.

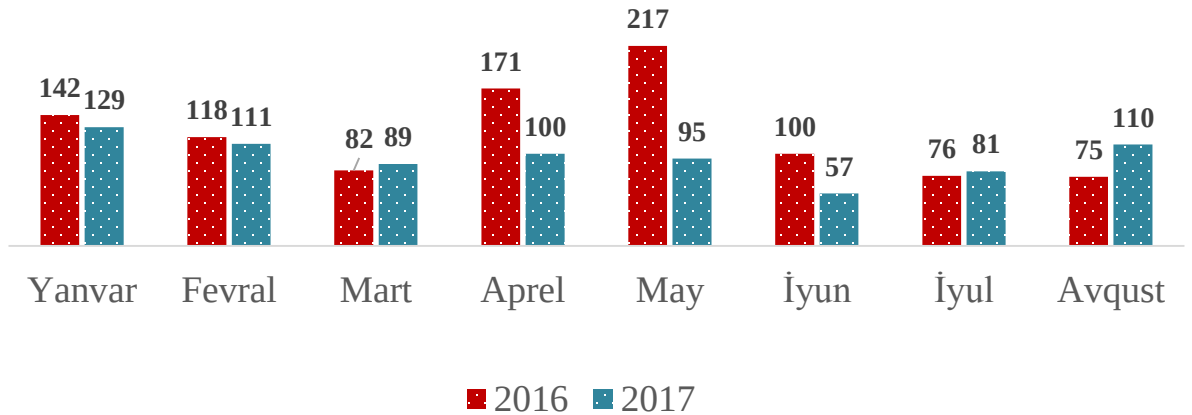
Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 772 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 21,3% azdır.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında vergilər nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 640 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

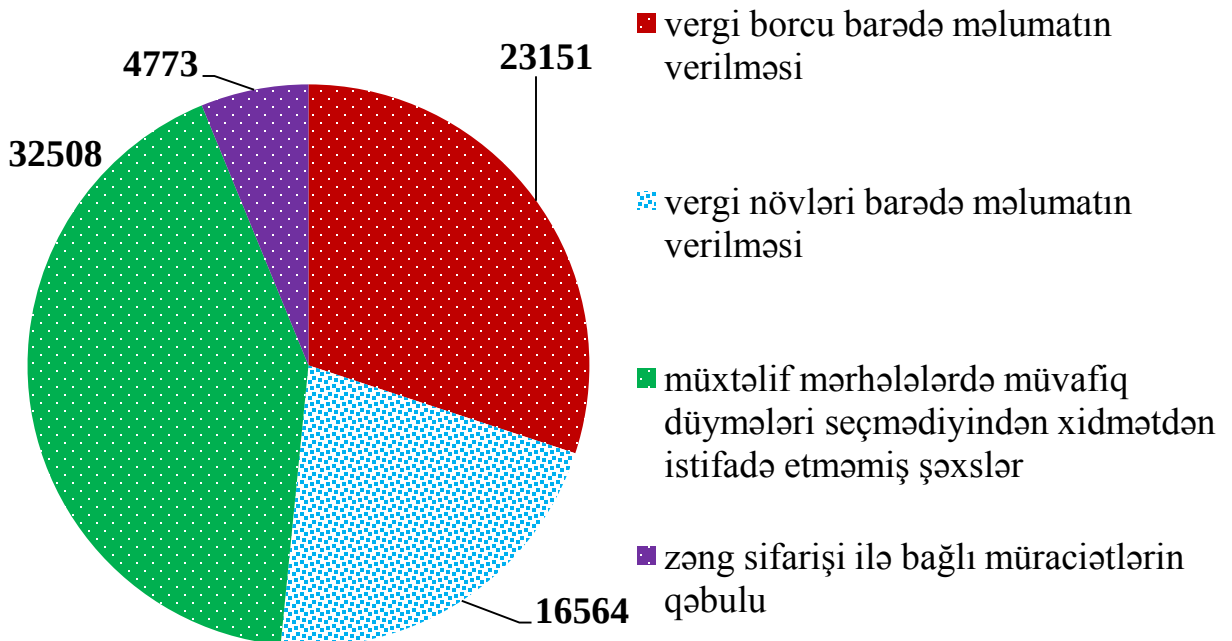
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin 7 əməkdaşı barəsində cəzalandırma tədbiri görülmüşdür.

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar- Avqust ayları ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 13,9% artaraq 76 996 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

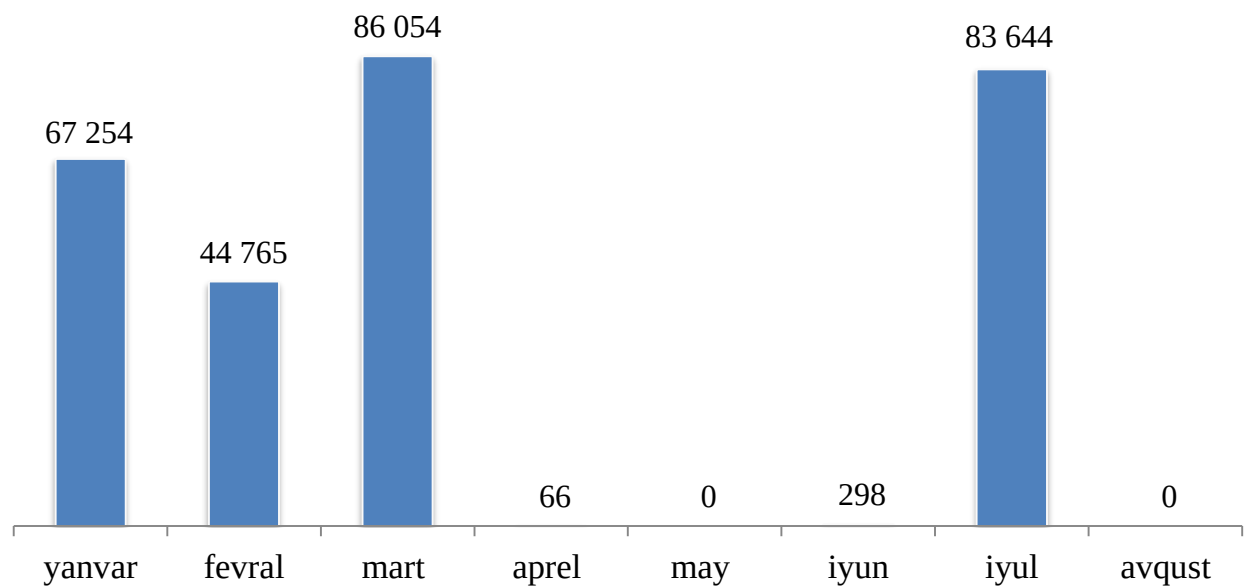


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	İyul	Avqust
Vergi borcları barədə	11930	6757	2635	1829
Vergi növləri barədə	7792	5860	1817	1095
Zəng sifarişi	2413	1571	509	280

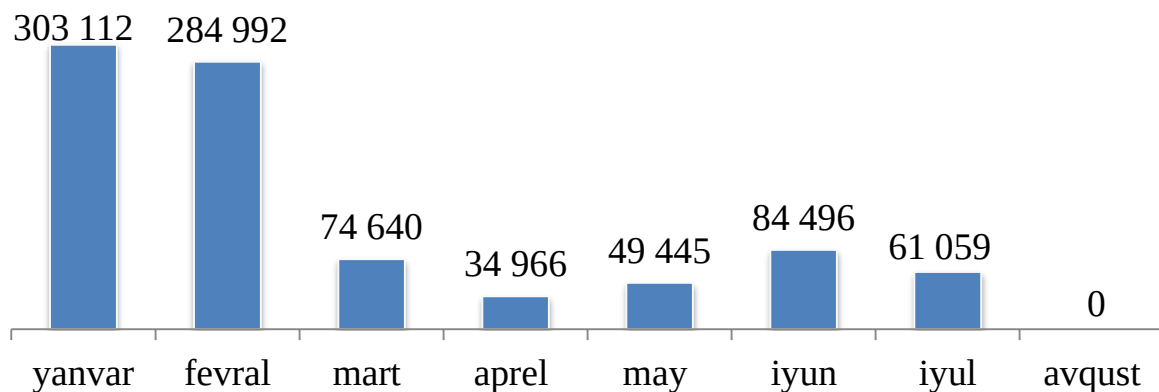
Mesaj xidməti barədə

2017-ci ilin Yanvar-Avqust ayları ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 282 081 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

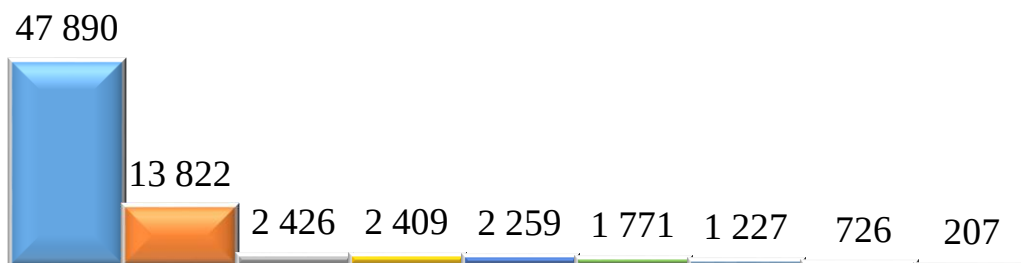


Göndərilən 282 081 SMS-dən 166 067-si (58,87%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar- Avqust aylarında 892 710 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin Avqust ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 73 302 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda

	I rüb	II rüb	İyul	Avqust
İki tərəfli SMS xidməti	351333	290619	91609	73302

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

VM Ümumi hissə	82686	49,59%
Şəxsi hesab vərəqəsi	5081	3,05%
Vergi nəzarəti	28323	16,99%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	5271	3,16%
Vergi orqanları	11276	6,76%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	291	0,17%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1734	1,04%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	25888	15,53%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	4822	2,89%
VM Xüsusi hissəsi	51993	31,18%
Sadələşdirilmiş vergi	15896	9,53%
Bəyannamə barədə	7449	4,47%
Digər müraciət	1545	0,93%
Verginin hesablanması barədə	5383	3,23%
Verginin ödənilməsi barədə	1519	0,91%
Gəlir vergisi	12784	7,67%
Bəyannamə barədə	4980	2,99%
Digər müraciət	495	0,30%
Verginin hesablanması barədə	6643	3,98%
Verginin ödənilməsi barədə	666	0,40%
ƏDV	14871	8,92%
Bəyannamə barədə	3822	2,29%
Digər müraciət	1925	1,15%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	92	0,06%
Qeydiyyat barədə	959	0,58%
Verginin hesablanması barədə	6399	3,84%
Verginin ödənilməsi barədə	1618	0,97%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	56	0,03%
Mənfəət vergisi	5445	3,27%
Bəyannamə barədə	2429	1,46%
Digər müraciət	411	0,25%
Verginin hesablanması barədə	2445	1,47%
Verginin ödənilməsi barədə	160	0,10%

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1848	1,11%
Bəyannamə barədə	439	0,26%
Digər müraciət	194	0,12%
Verginin hesablanması barədə	1072	0,64%
Verginin ödənilməsi barədə	143	0,09%
Torpaq vergisi	891	0,53%
Bəyannamə barədə	230	0,14%
Digər müraciət	110	0,07%
Verginin hesablanması barədə	462	0,28%
Verginin ödənilməsi barədə	89	0,05%
Yol vergisi	100	0,06%
Bəyannamə barədə	30	0,02%
Digər müraciət	29	0,02%
Verginin hesablanması barədə	39	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
Aksiz	122	0,07%
Bəyannamə barədə	21	0,01%
Digər müraciət	40	0,02%
Verginin hesablanması barədə	58	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,00%
Mədən vergisi	36	0,02%
Bəyannamə barədə	11	0,01%
Digər müraciət	5	0,00%
Verginin hesablanması barədə	15	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Digər	32062	19,23%
Arayışlar	2669	1,60%
Asan doc	388	0,23%
Elektron imza ilə bağlı	9298	5,58%
Əmək müqaviləsi	54	0,03%
İnternet səhifələri	6912	4,15%
İşə qəbul	704	0,42%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1730	1,04%
Məsajlar	7822	4,69%
Proqram təminatı	2485	1,49%