



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin İyul ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin İyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **35736 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **26998 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

- ümumilikdə daxil olmuş zənglər **38 faiz** və ya **9787 ədəd**,
- canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **55 faiz** və ya **9603 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 **42,8%** və **54,5%** artaraq **290 453** və **219 108** olmuşdur.

Nəticədə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1702 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 18724 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 692 müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, eyni zamanda zəng sifarişi və gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan buraxılmış zənglərlə aparılmış əks əlaqələr üzrə 1020 şəxsə müvafiq xidmət göstərilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 1817, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 2635 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 509 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 236312 SMS göndərilmişdir.

İyul 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			
		22,38%	6041	26998			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		65,59%	17707	26998			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}			
		10,66%	970	9103			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		53,19%	50	94			
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}	
		81,41%	970	5846	595	9103	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	
		100,00%	50	6	38	94	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			
		33,72%	9103	26998			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		34,41%	9291	26998			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:03:10	1425:59:11	26998	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:03:11	938:53:57	17707	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:03:09	487:05:14	9291	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:05:16	1554:17:14	17707	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,8	1493	526	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	14,6	3022	207	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	733	733	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,91%	692	17707	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	19,36%	134	692	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	51,30%	355	692	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	11,71%	81	692	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	16,33%	113	692	
8.7.5.	Digər	1,30%	9	692	

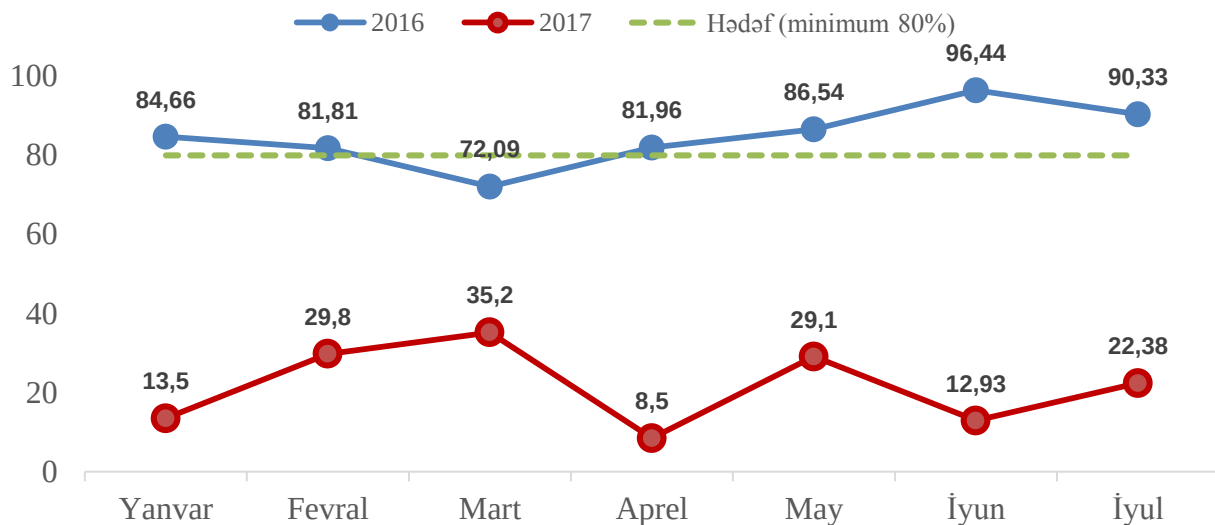
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	80,42%	423	526	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	17,11%	90	526	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	2,47%	13	526	
8.8.3.1	<i>VSSAD</i>	1,71%	9	526	
8.8.3.2	<i>VRTND</i>	0,38%	2	526	
8.8.3.3	<i>İTM</i>	0,38%	2	526	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,49%	15182	17352	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		85,83%	206	240	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		83,79%	7122,3	8500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		78,82%	67	85	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		95,31%	-4,69%	1554:17:14	1630:45:50
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		100,00%	0:00:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	20,37%	77	378	

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.

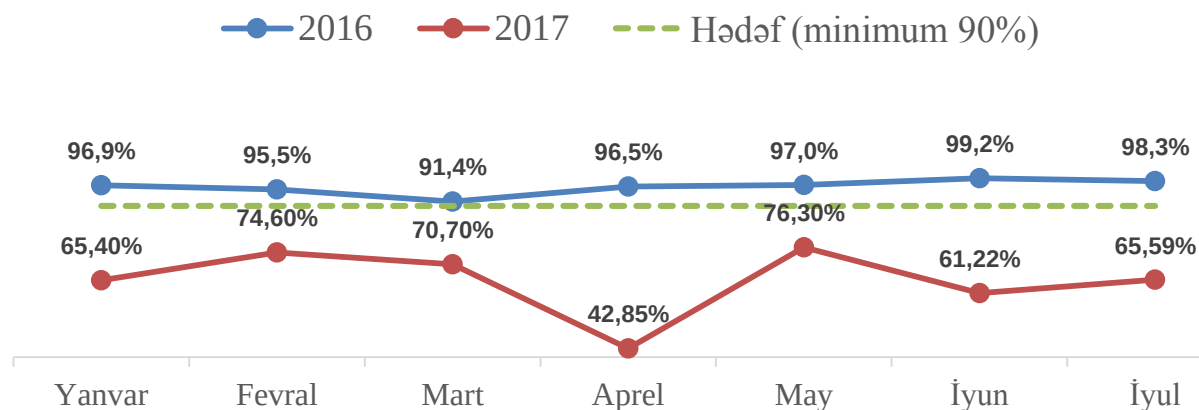
2017-ci ilin Yanvar – İyul ayları üzrə xidmət səviyyəsi 19,90 % olmuşdur.



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.

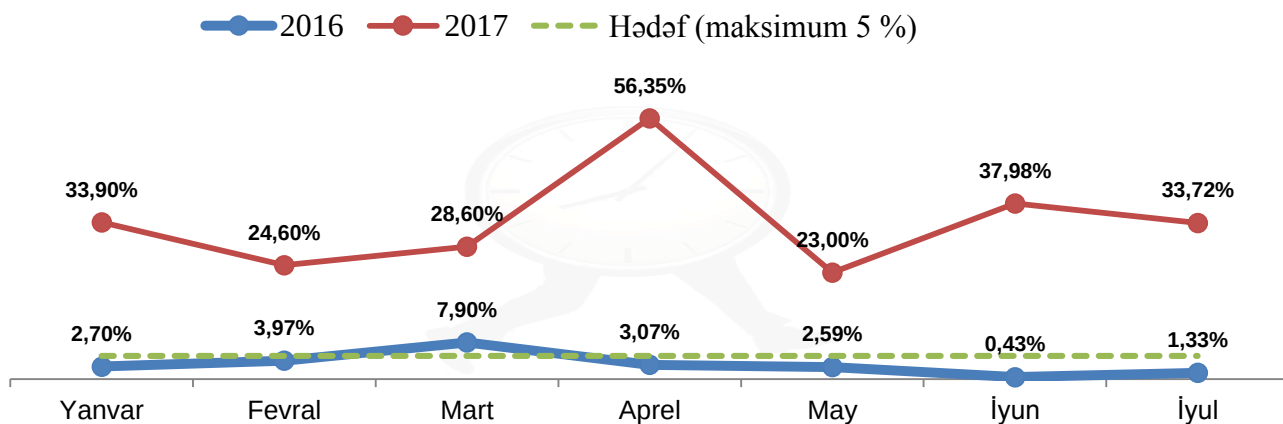
2017-ci ilin Yanvar – İyul ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 63,34 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

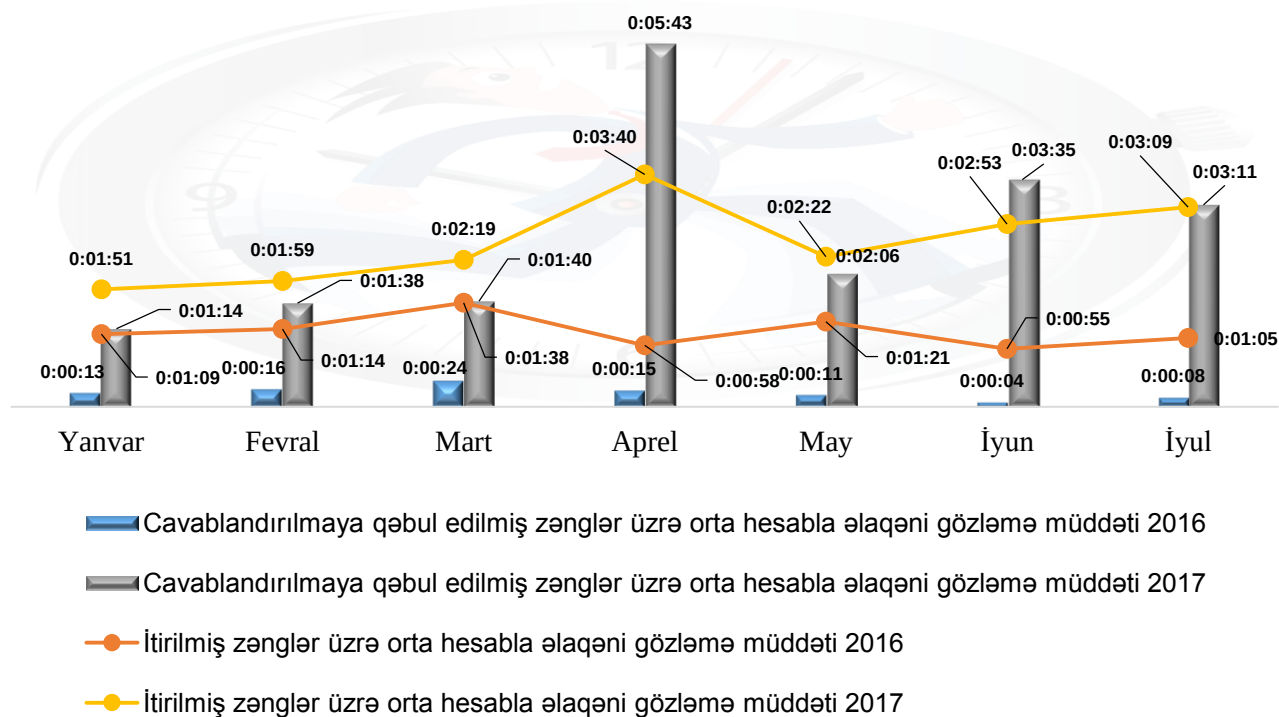
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2017-ci ilin Yanvar – İyul ayları üzrə bu göstərici 35,90 % olmuşdur.



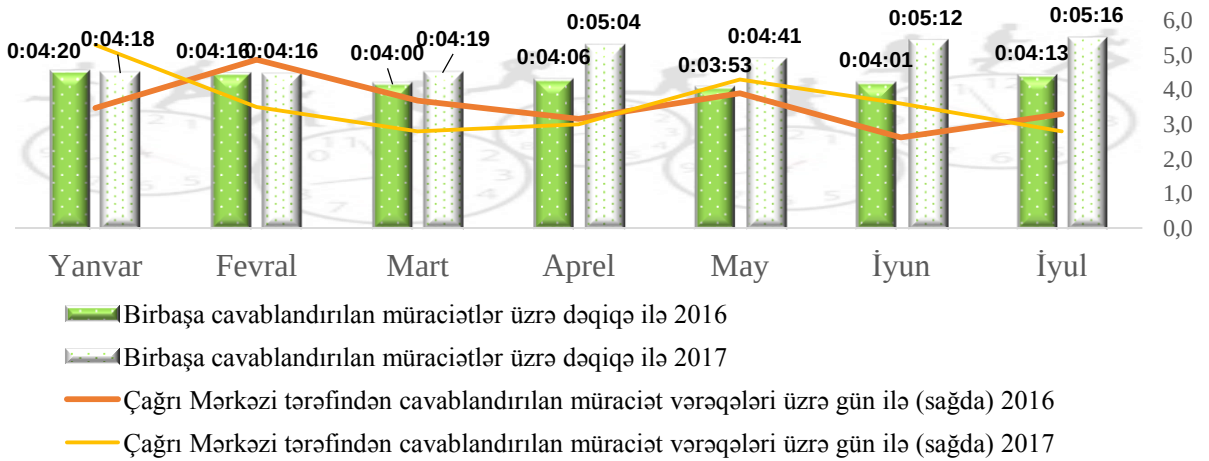
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – İyul ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 47 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 48 saniyə olmuşdur.



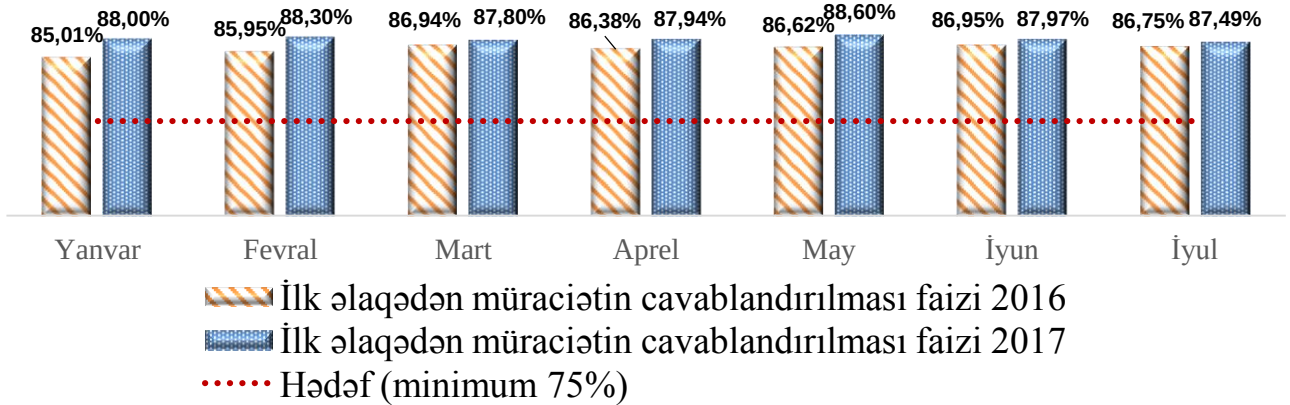
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – İyul aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 40 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,8 gün olmuşdur.



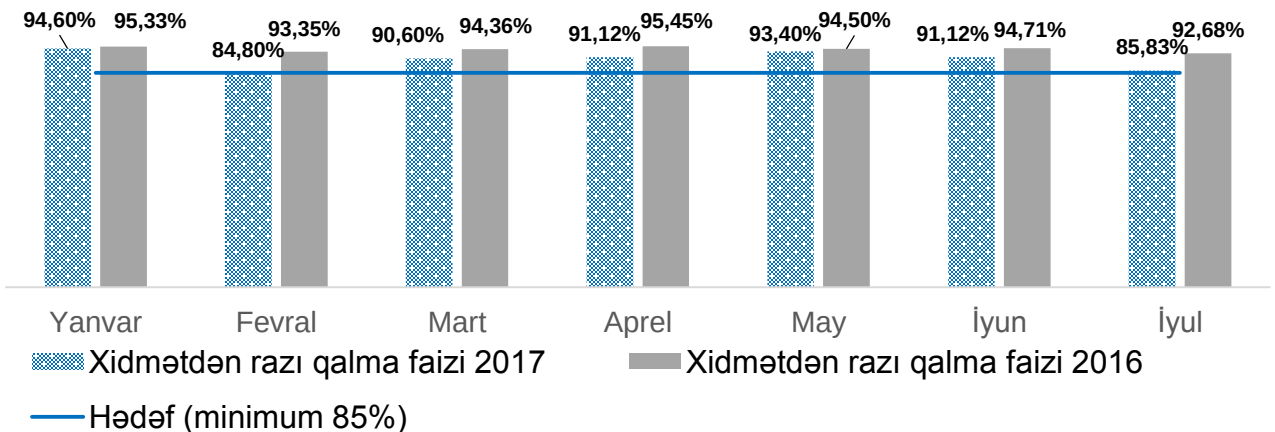
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

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

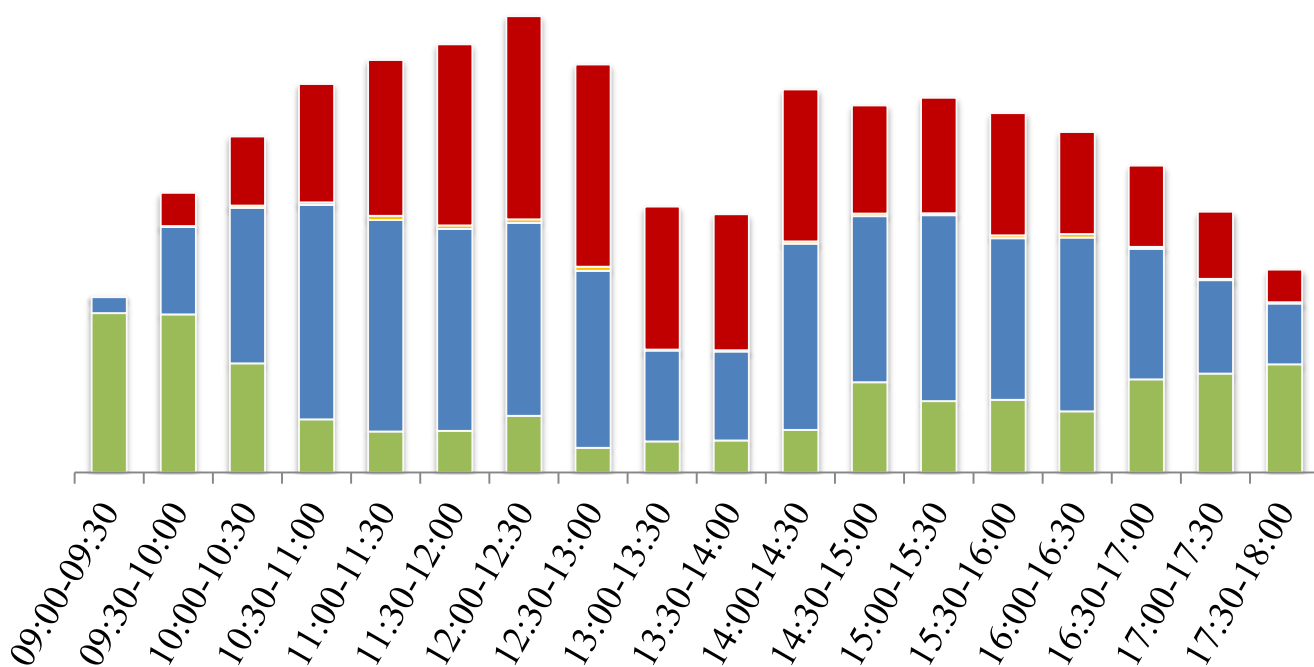


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – İyul ayları üzrə bu göstərici 90,83% olmuşdur.



İyul ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



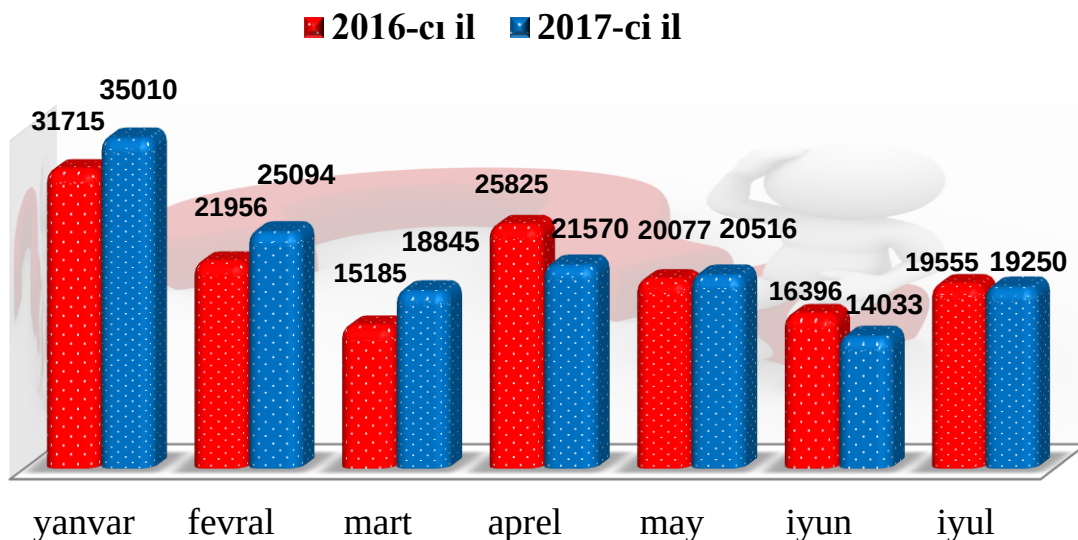
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyul ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	72,63%	73,50%
Mobil telefonlardan	25,40%	23,90%
Respublikanın digər regionlarından	1,97%	2,61%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – İyul ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 154 318 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2,39% çoxdur.



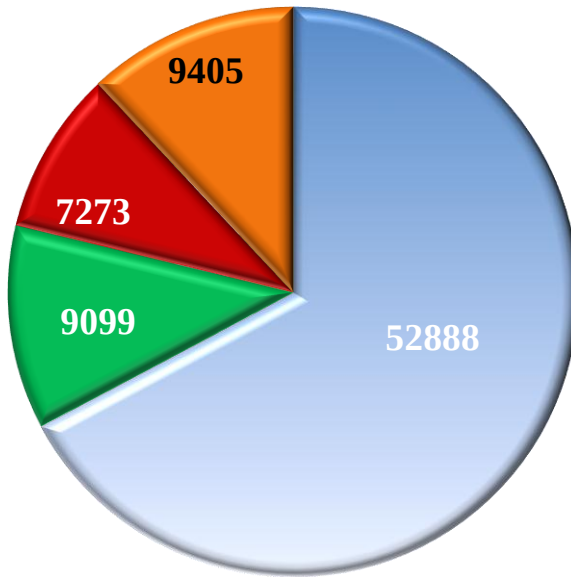
2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	İyul ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	31,72%	31,08%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	14,07%	12,46%
- Qeydiyyat barədə	16,20%	16,15%
- Elektron xidmətlər barədə	20,73%	14,69%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	3,76%	4,34%

İyul ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 97,27%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 2,73%-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-İyul ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 78665 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

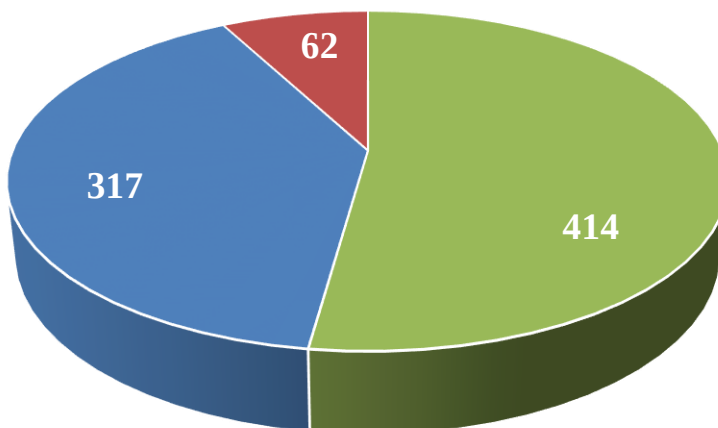


- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqəli əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 4493 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 793 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



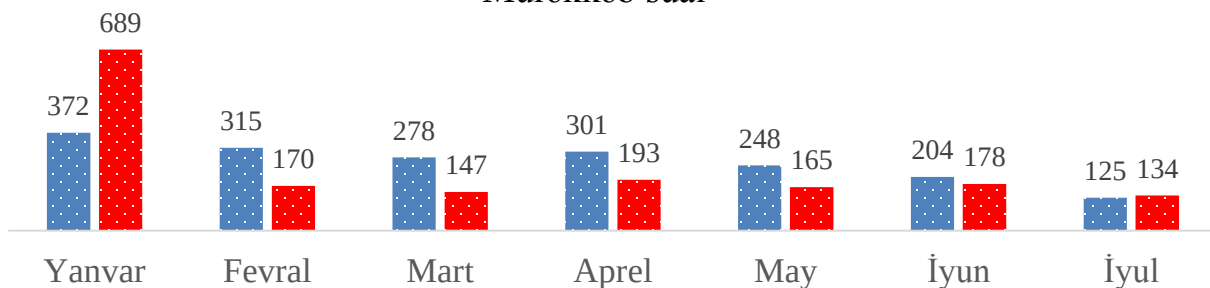
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində 6337 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 25,3% çoxdur.

2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1676 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 9,1% azdır.

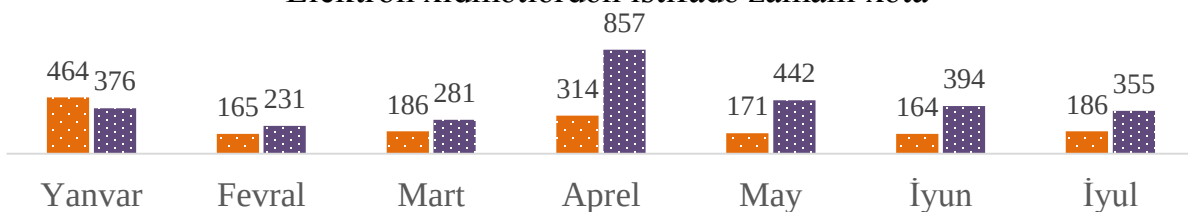
Mürəkkəb sual



■ 2016 ■ 2017

2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 2936 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 77,9% çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta

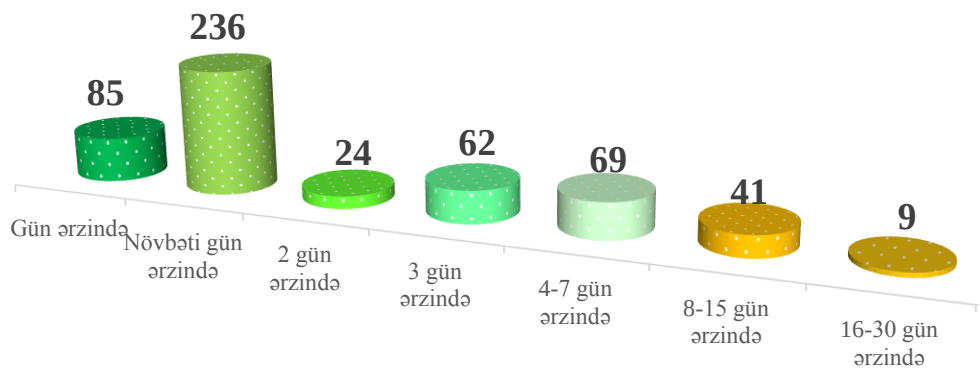


■ 2016 ■ 2017

2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4689 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3910-u daxili resurslar hesabına, 680-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 65-i Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 17-si İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 10-u Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 5-i Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 2-si Beynəlxalq əməkdaşlıq və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

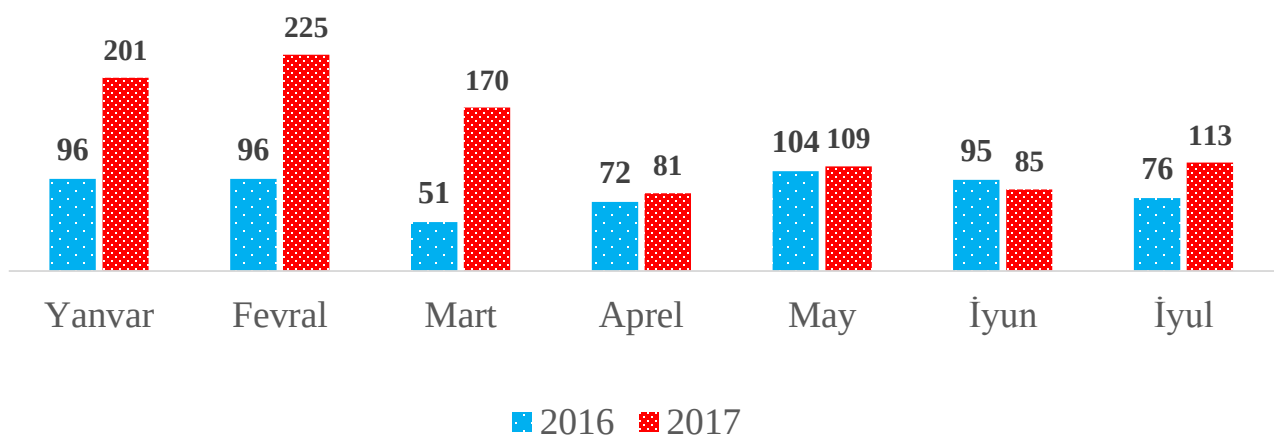
2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3,8 gün olmuşdur.

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



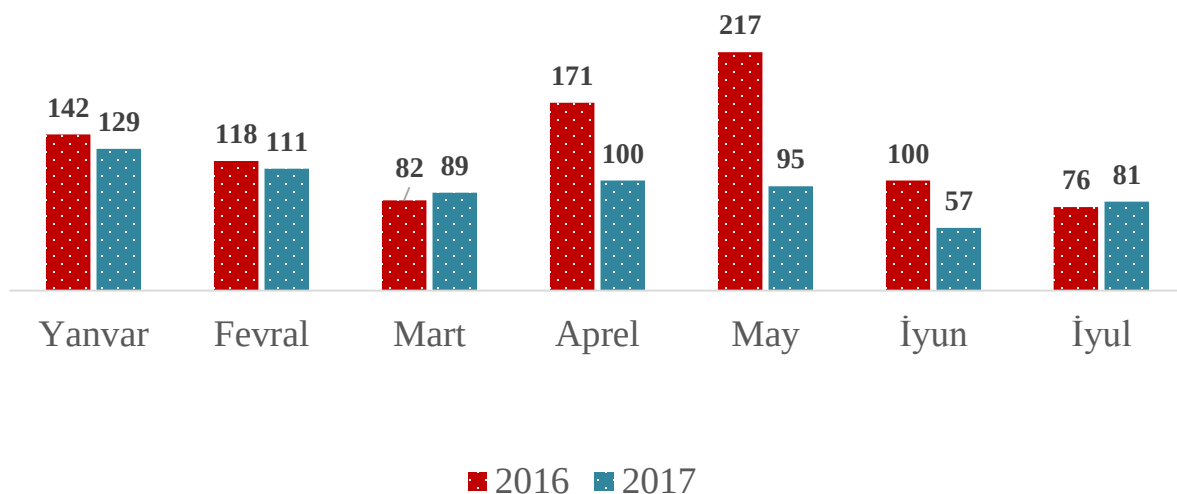
2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 984 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 66,5% çoxdur.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



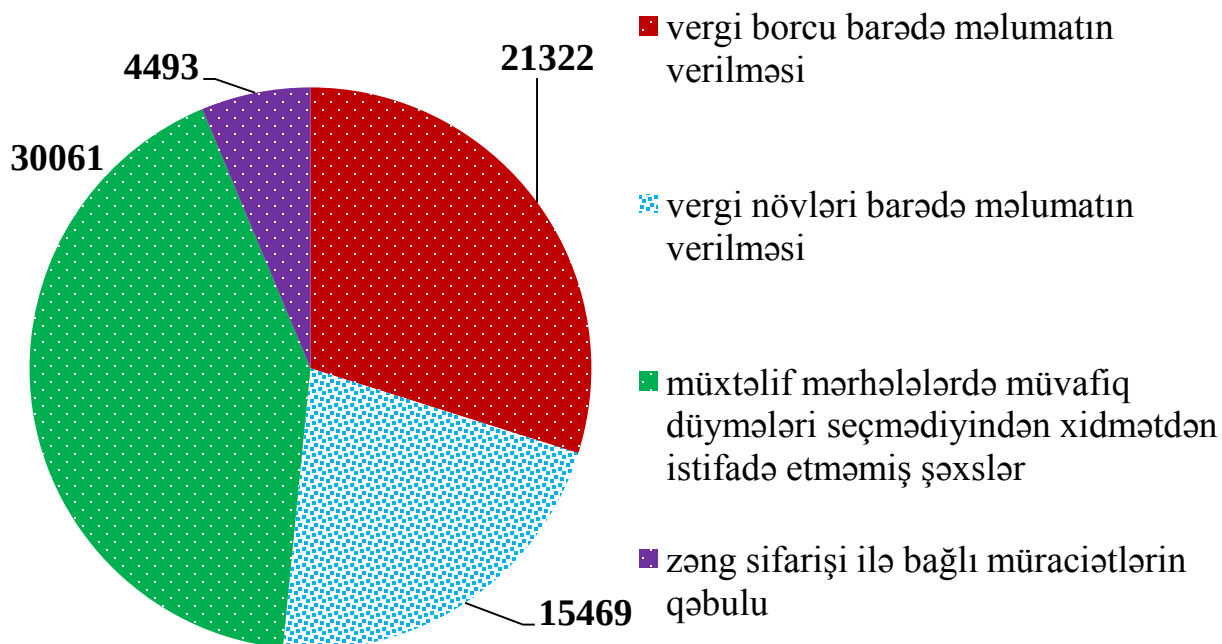
2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 662 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 26,9% azdır.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar-İyul ayları ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 50,8% artaraq 71 345 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

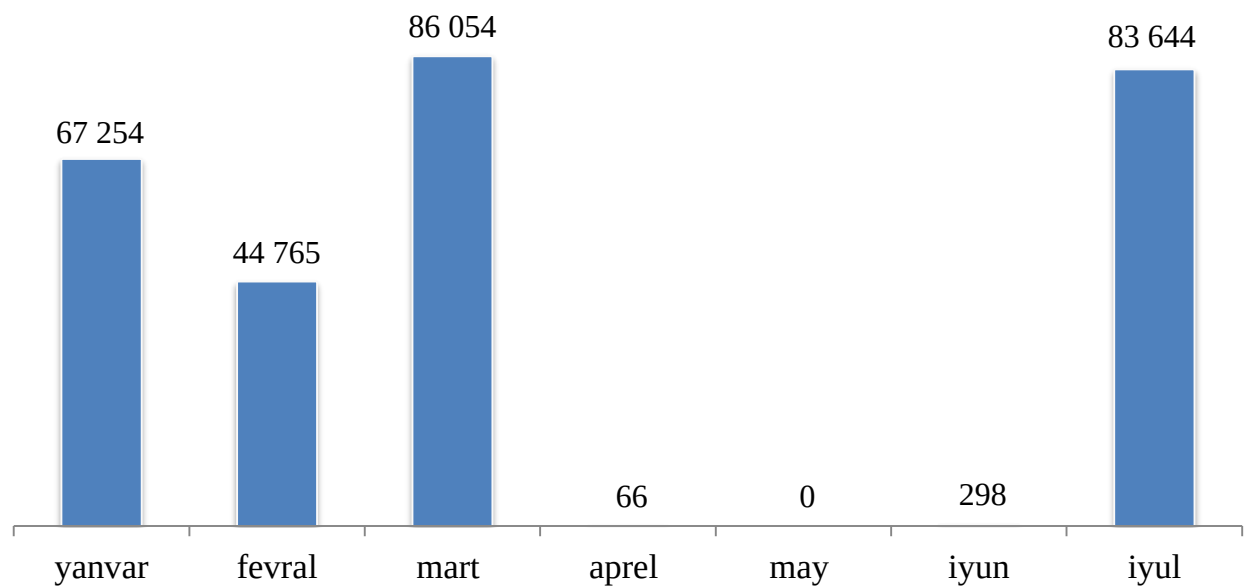


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	İyul
Vergi borcları barədə	11930	6757	2635
Vergi növləri barədə	7792	5860	1817
Zəng sifariş	2413	1571	509

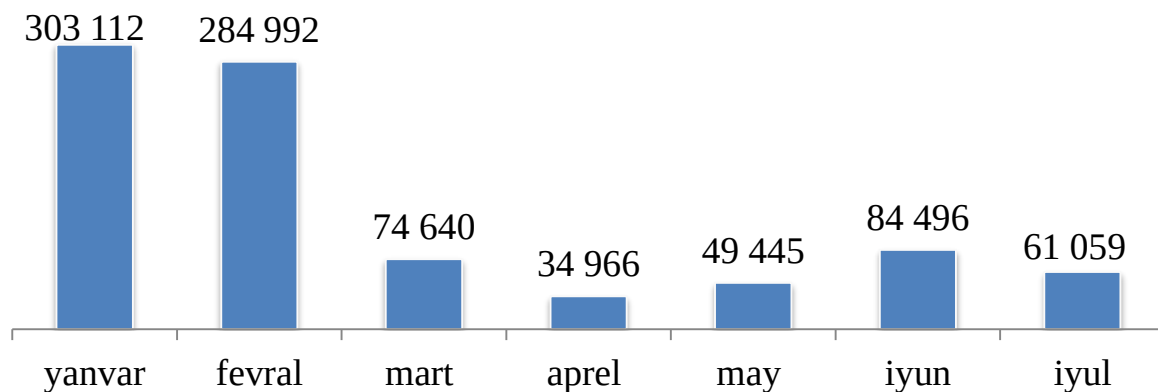
Mesaj xidməti barədə

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

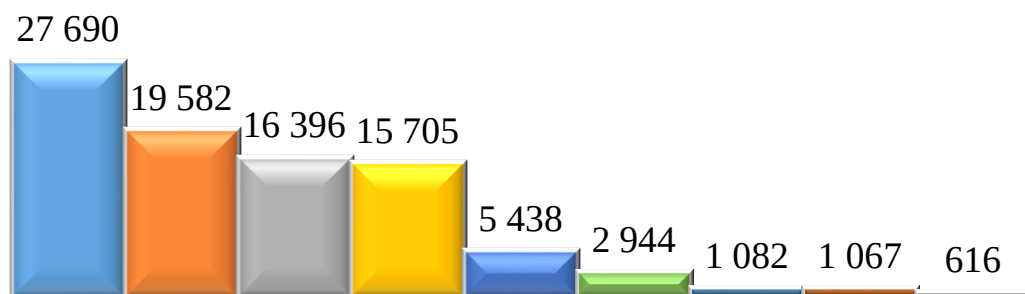


Göndərilən 282 081 SMS-dən 166 067-si (58,87%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

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



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin İyul ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 91 609 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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

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

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

VM Ümumi hissə	72785	48,65%
Şəxsi hesab vərəqəsi	4500	3,01%
Vergi nəzarəti	24541	16,40%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	4653	3,11%
Vergi orqanları	9969	6,66%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	244	0,16%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1559	1,04%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	22960	15,35%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	4359	2,91%
VM Xüsusi hissəsi	47527	31,77%
Sadələşdirilmiş vergi	14861	9,93%
Bəyannamə barədə	7190	4,81%
Digər müraciət	1400	0,94%
Verginin hesablanması barədə	4877	3,26%
Verginin ödənilməsi barədə	1394	0,93%
Gəlir vergisi	11978	8,01%
Bəyannamə barədə	4861	3,25%
Digər müraciət	466	0,31%
Verginin hesablanması barədə	6046	4,04%
Verginin ödənilməsi barədə	605	0,40%
ƏDV	12831	8,58%
Bəyannamə barədə	3284	2,20%
Digər müraciət	1617	1,08%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	73	0,05%
Qeydiyyat barədə	838	0,56%
Verginin hesablanması barədə	5703	3,81%
Verginin ödənilməsi barədə	1261	0,84%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	55	0,04%
Mənfəət vergisi	5106	3,41%
Bəyannamə barədə	2331	1,56%
Digər müraciət	391	0,26%
Verginin hesablanması barədə	2233	1,49%
Verginin ödənilməsi barədə	151	0,10%

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1723	1,15%
Bəyannamə barədə	430	0,29%
Digər müraciət	179	0,12%
Verginin hesablanması barədə	982	0,66%
Verginin ödənilməsi barədə	132	0,09%
Torpaq vergisi	799	0,53%
Bəyannamə barədə	217	0,15%
Digər müraciət	94	0,06%
Verginin hesablanması barədə	415	0,28%
Verginin ödənilməsi barədə	73	0,05%
Yol vergisi	92	0,06%
Bəyannamə barədə	29	0,02%
Digər müraciət	28	0,02%
Verginin hesablanması barədə	33	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
Aksiz	104	0,07%
Bəyannamə barədə	17	0,01%
Digər müraciət	35	0,02%
Verginin hesablanması barədə	51	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,00%
Mədən vergisi	33	0,02%
Bəyannamə barədə	11	0,01%
Digər müraciət	5	0,00%
Verginin hesablanması barədə	12	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Digər	29295	19,58%
Arayışlar	2329	1,56%
Asan doc	368	0,25%
Elektron imza ilə bağlı	8074	5,40%
Əmək müqaviləsi	53	0,04%
İnternet səhifələri	6237	4,17%
İşə qəbul	647	0,43%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1556	1,04%
İnternet sualı	27	0,02%
Mesajlar	7699	5,15%
Proqram təminatı	2305	1,54%