



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin İyun ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin İyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **27066 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **20418 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

- ümumilikdə daxil olmuş zənglər **29 faiz** və ya **6110 ədəd**,
- canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **28 faiz** və ya **5724 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 **43,5%** və **54,4%** artaraq **254 717** və **192 110** olmuşdur.

Nəticədə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1565 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 13419 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 614 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 1617, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 1752 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 462 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 172192 SMS göndərilmişdir.

May 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			
		12,93%	2641	20418			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		61,22%	12499	20418			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}			
		0,97%	75	7754			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		52,87%	46	87			
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}	
		66,64%	75	5003	89	7754	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100,00%	48	7	35	90	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			
		37,98%	7754	20418			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		38,78%	7919	20418			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:03:18	1125:37:19	20418	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:03:35	745:44:49	12499	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:02:53	379:52:30	7919	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:05:12	1084:41:24	12499	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,6	2203	614	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	18,1	2519	139	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	753	753	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		5,74%	718	12499	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	24,79%	178	718	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	54,87%	394	718	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	7,94%	57	718	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	11,84%	85	718	
8.7.5.	Anonim	0%	0	718	
8.7.6.	Digər	0,56%	4	718	

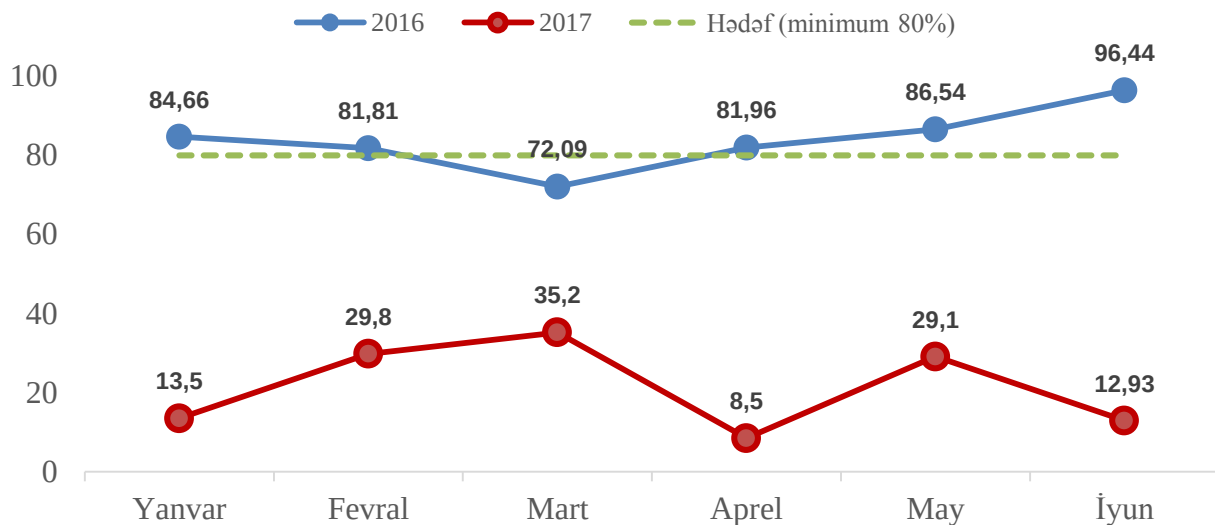
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	84,20%	517	614	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	14,17%	87	614	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	1,63%	10	614	
8.8.3.1	<i>VRTND</i>	0,65%	4	614	
8.8.3.2	<i>İTM</i>	0,33%	2	614	
8.8.3.3	<i>BƏMİVMD</i>	0,33%	2	614	
8.8.3.4	<i>VSSAD</i>	0,33%	2	614	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,67%	10779	12295	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		91,12%	154	169	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		85,53%	6842	8000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		81,25	65	80	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		77,50%	-22,50%	1084:41:24	1399:35:40
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,75%	0:24:00	162:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	9,26%	30	324	

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.

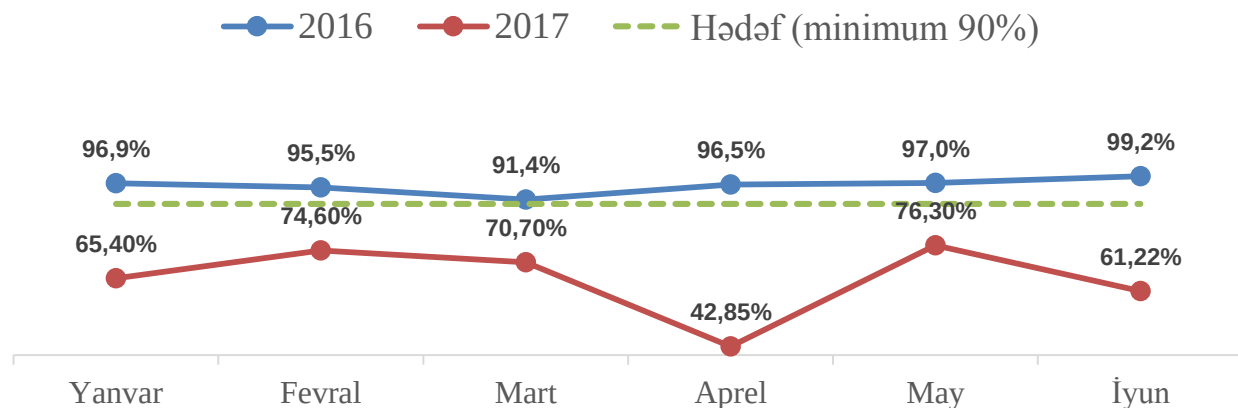
2017-ci ilin Yanvar – İyun ayları üzrə xidmət səviyyəsi 19,56 % olmuşdur.



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 – İyun ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 63,03 % olmuşdur.

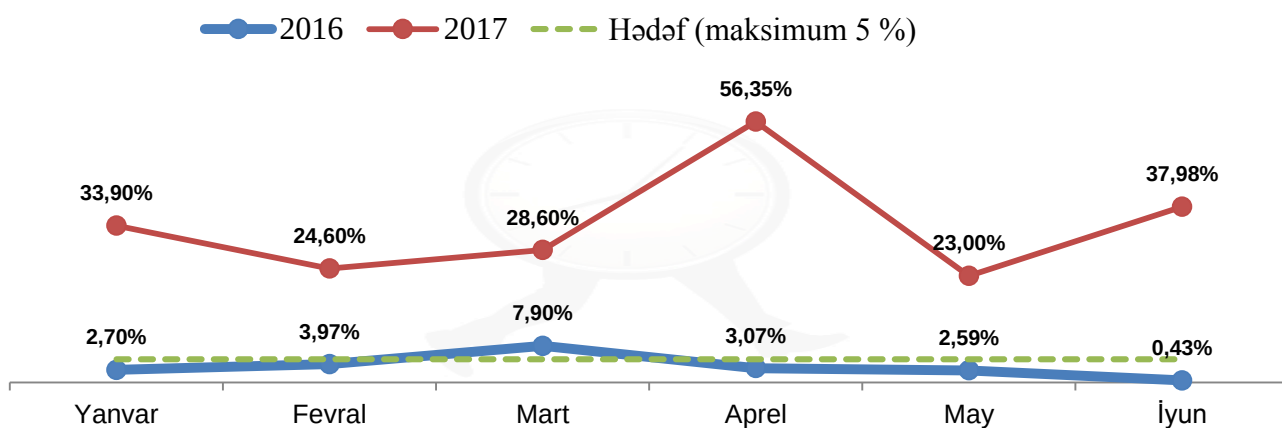


Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

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

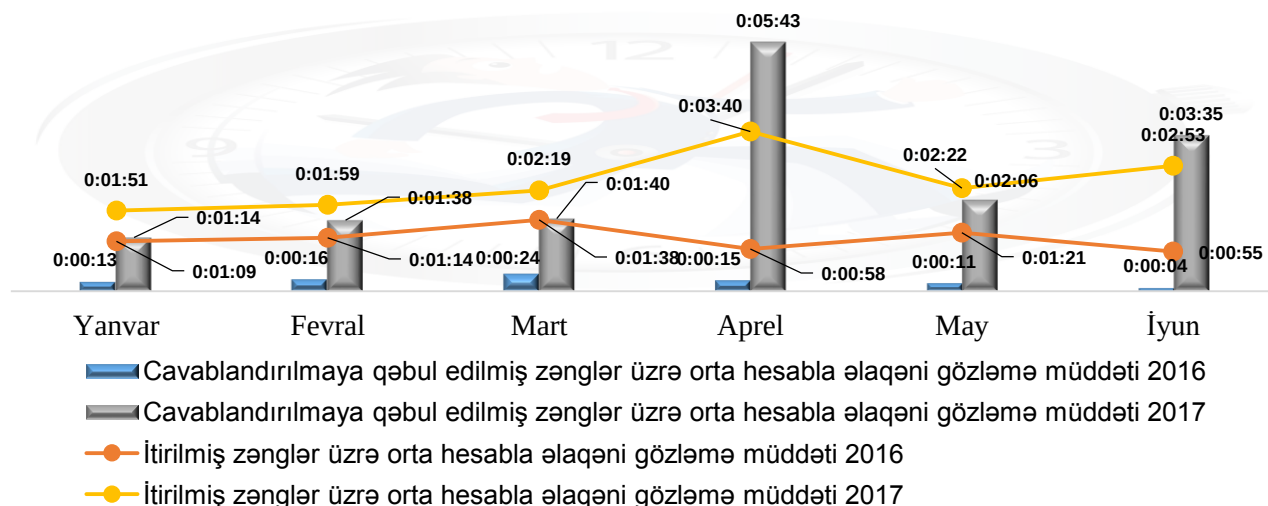
Çağrı Mərkəzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə səviyyəsinin maksimum 5% olması hədəflənir.

2017-ci ilin Yanvar – İyun ayları üzrə bu göstərici 36,21 % olmuşdur.



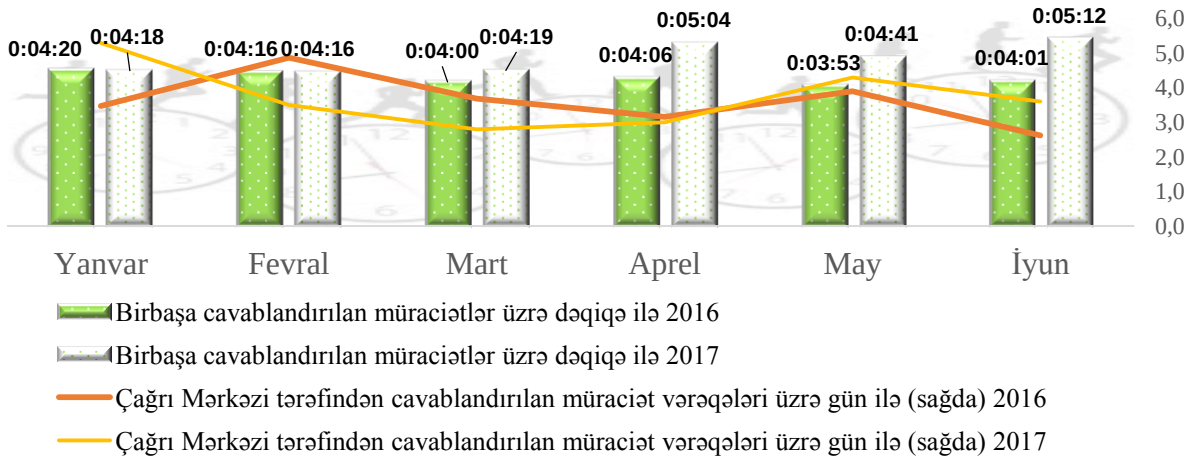
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – İyun ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 44 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 45 saniyə olmuşdur.



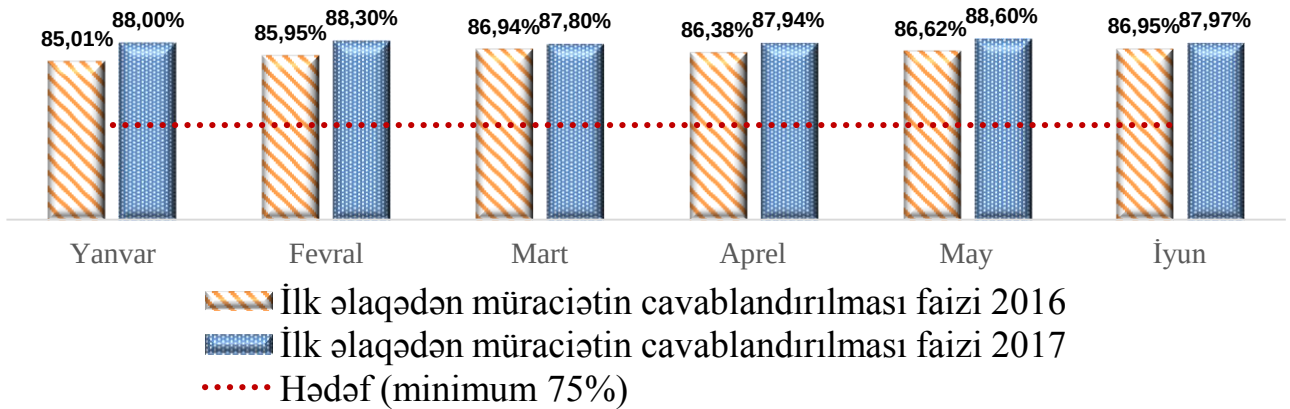
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – İyun aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 34 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,9 gün olmuşdur.



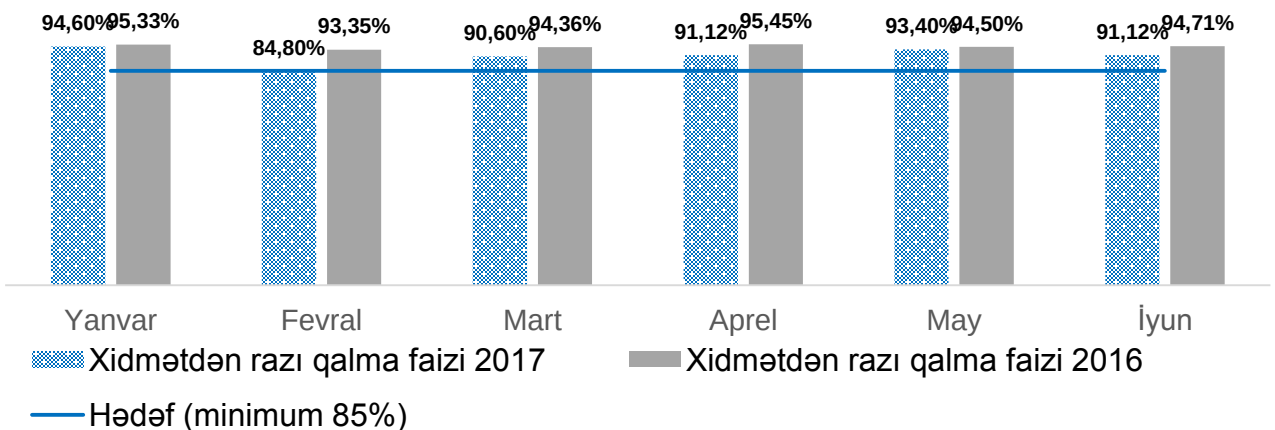
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – İyun ayları üzrə bu göstərici 88,44% olmuşdur.

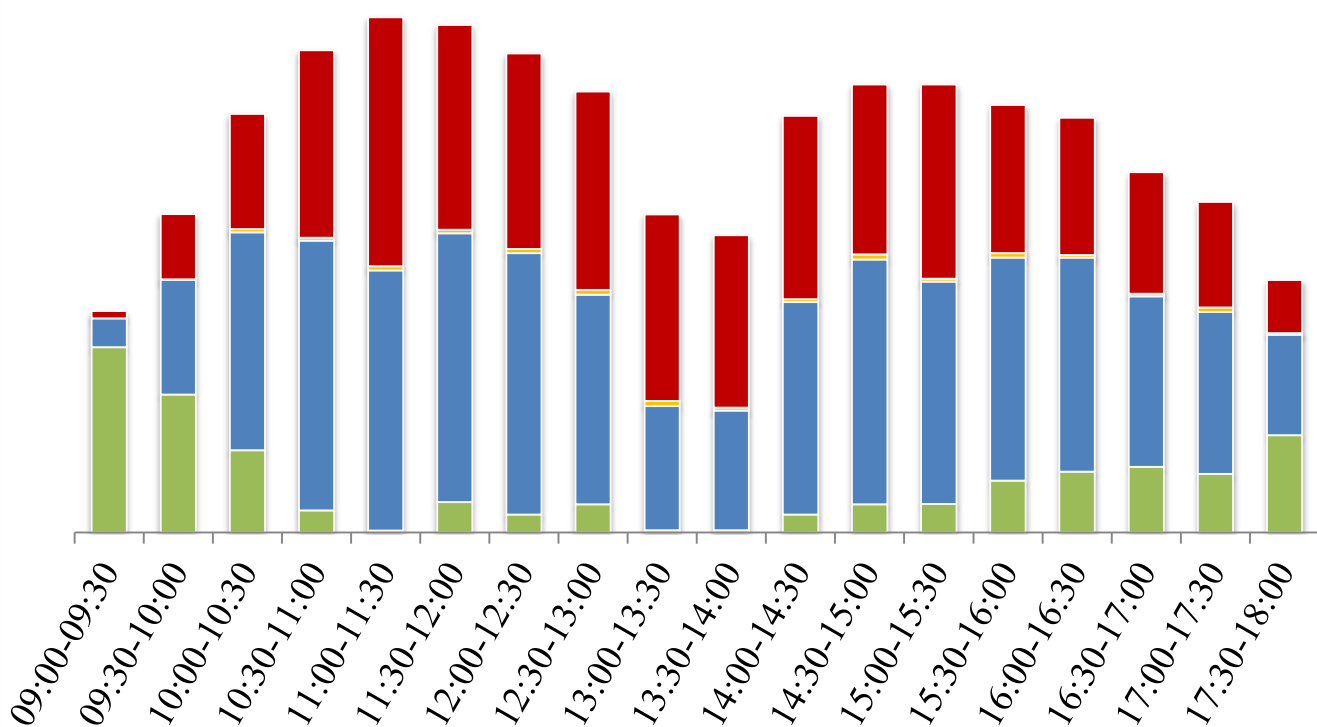


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – May ayları üzrə bu göstərici 91,93% olmuşdur.



İyun ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



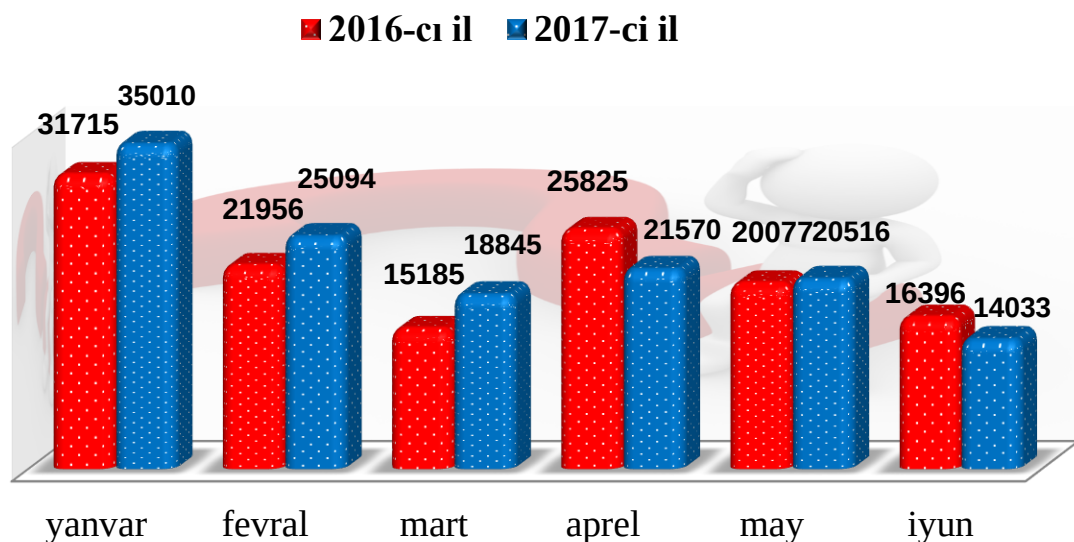
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyun ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	72,24%	73,62%
Mobil telefonlardan	25,64%	23,68%
Respublikanın digər regionlarından	2,12%	2,70%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – İyun ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 121 035 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 5,47 % çoxdur.



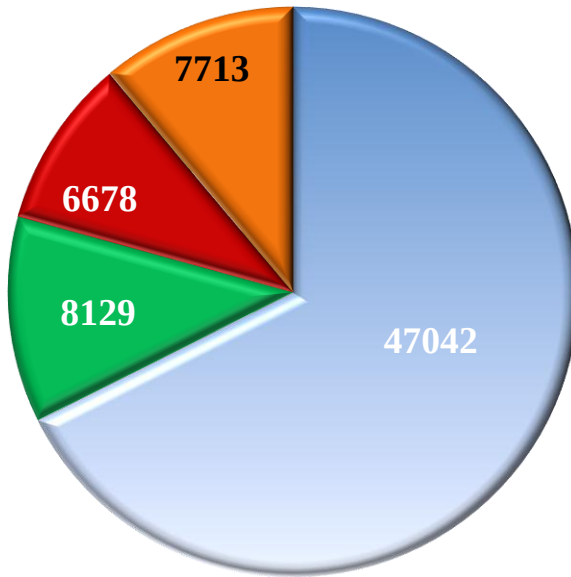
2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	İyun ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	26,68%	30,21%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	6,46%	11,73%
- Qeydiyyat barədə	19,11%	16,38%
- Elektron xidmətlər barədə	20,62%	14,67%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	4,18%	4,42%

İyun ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 95,62%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 4,38%-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-İyun ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 69562 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

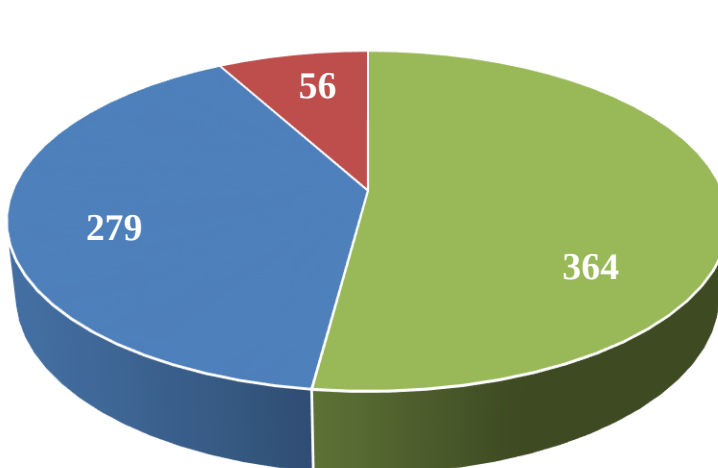


- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqəli əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 3984 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 699 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



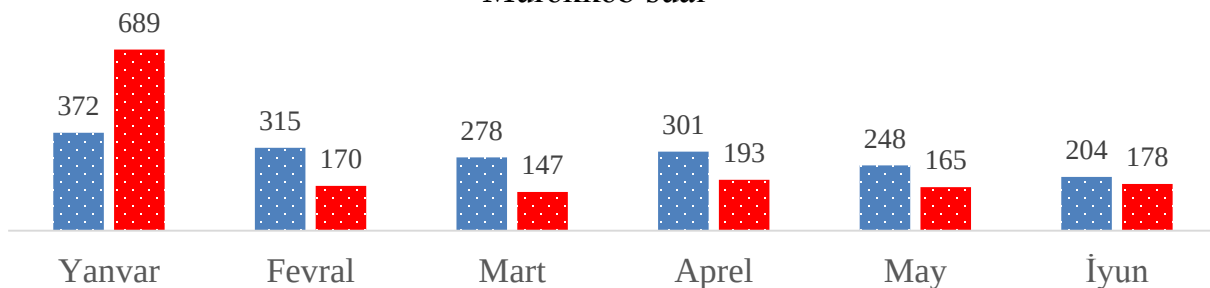
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində 5645 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 22,9% çoxdur.

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1542 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 10,2% azdır.

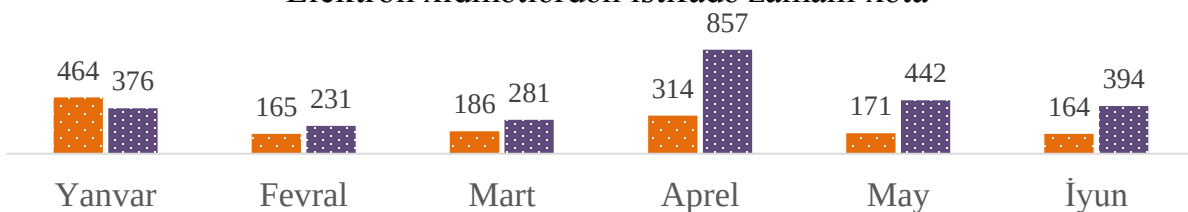
Mürəkkəb sual



■ 2016 ■ 2017

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 2581 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 76,3% çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta

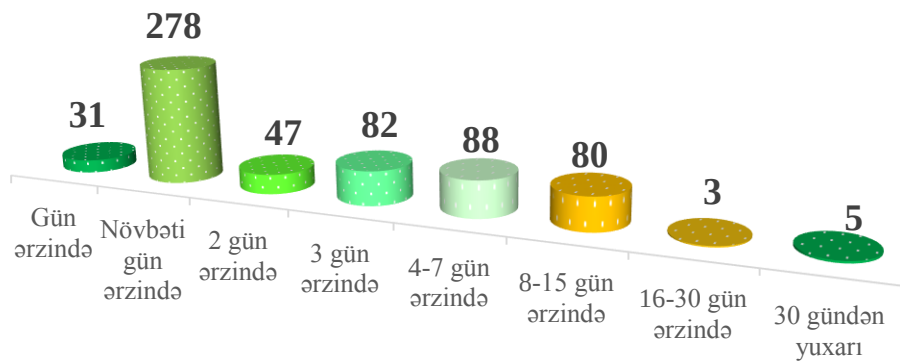


■ 2016 ■ 2017

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4163 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3487-si daxili resurslar hesabına, 590-ı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 56-sı Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 15-i İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 8-i 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.

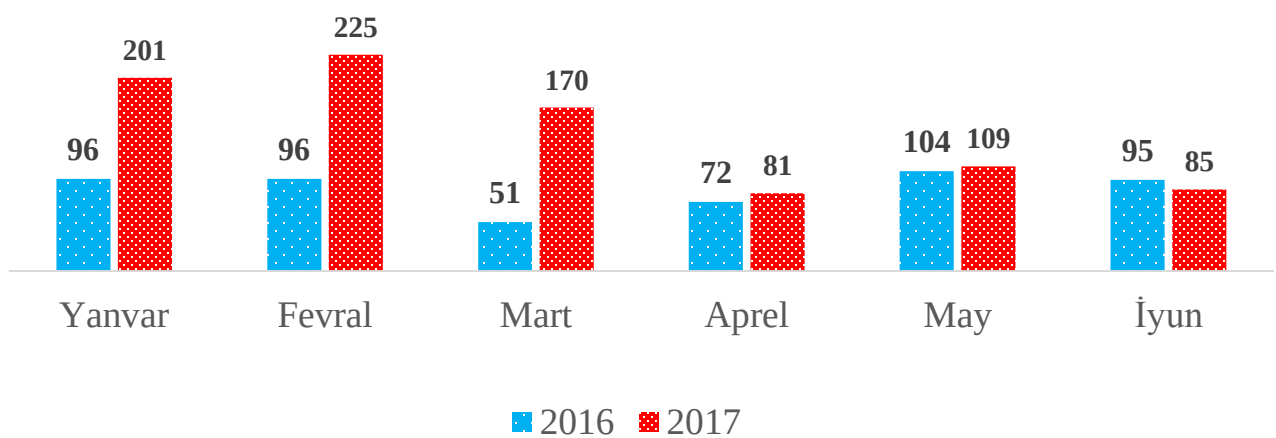
2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3,9 gün olmuşdur.

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



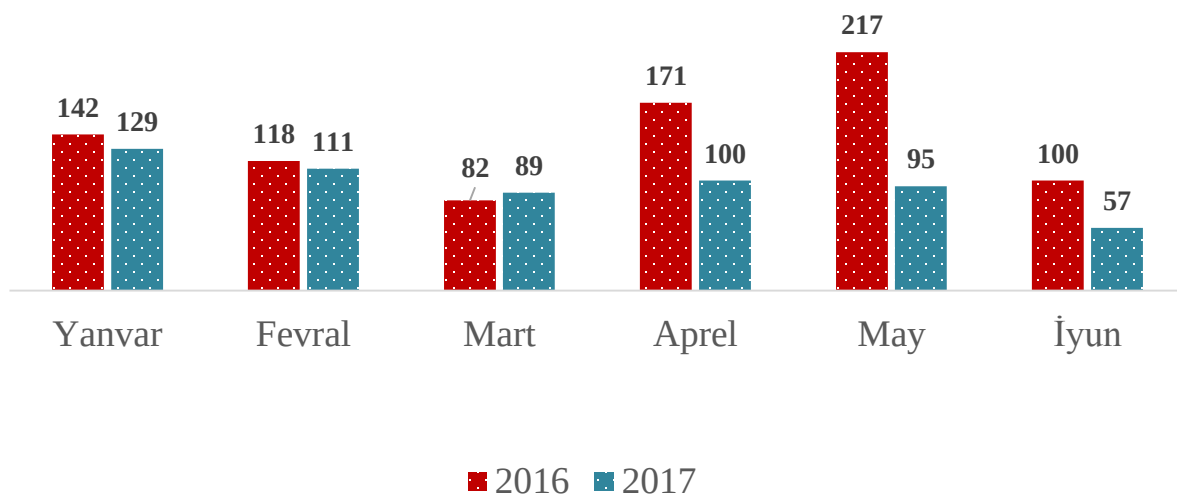
2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 871 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 69,5% çoxdur.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



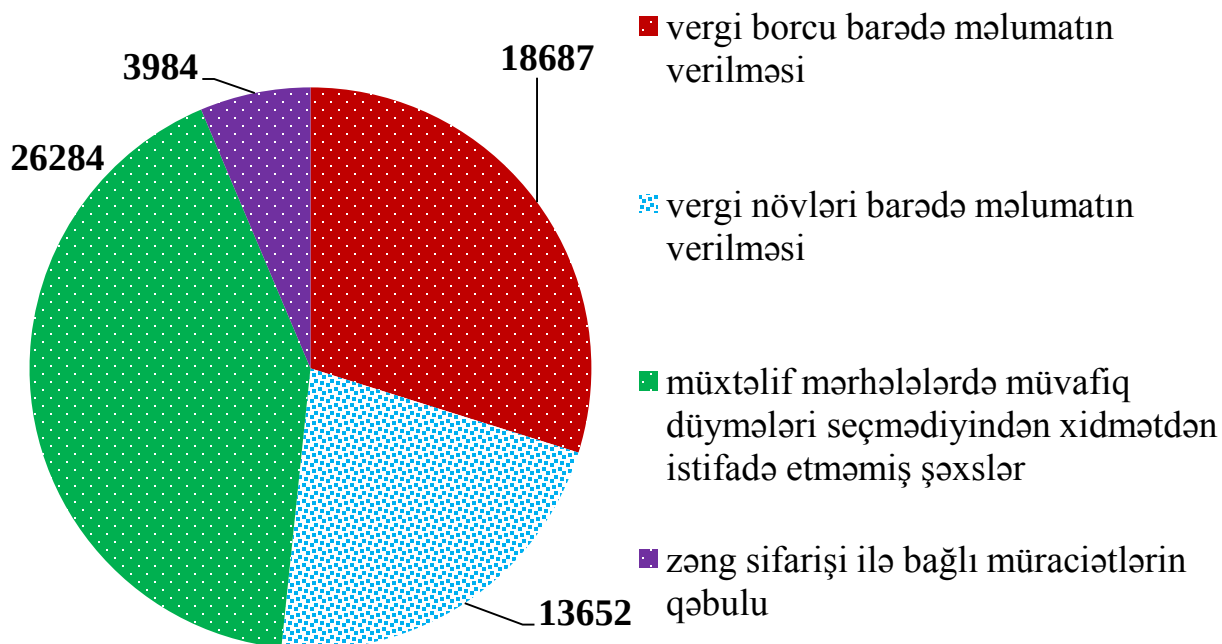
2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 581 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 30% azdır.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 17,9% artaraq 62 607 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

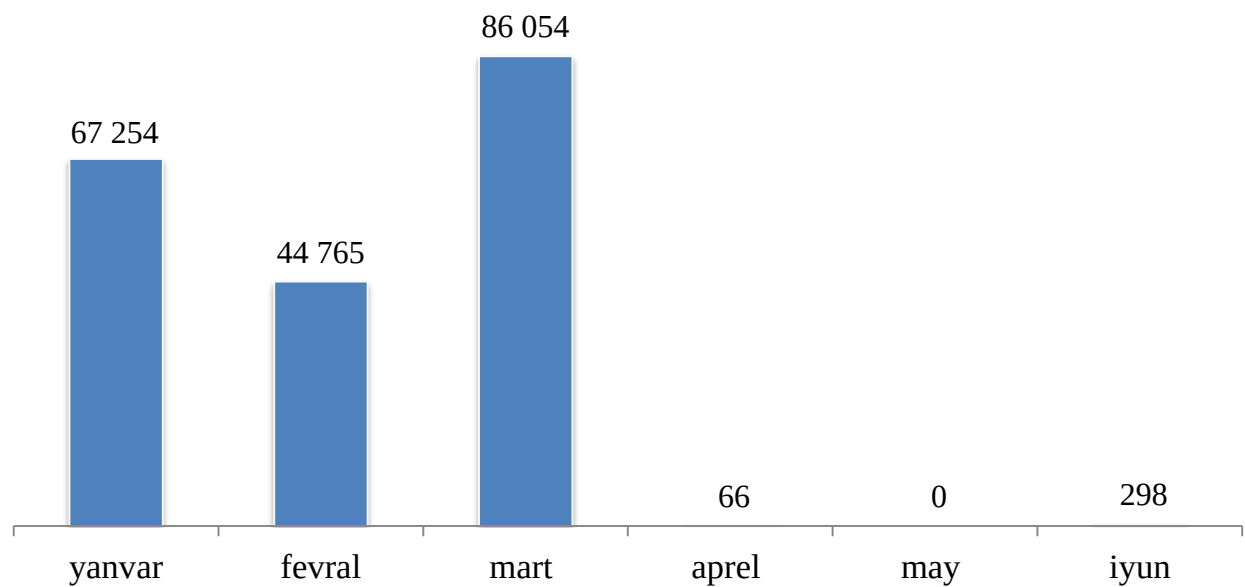


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb
Vergi borcları barədə	11930	6757
Vergi növləri barədə	7792	5860
Zəng sifarişi	2413	1571

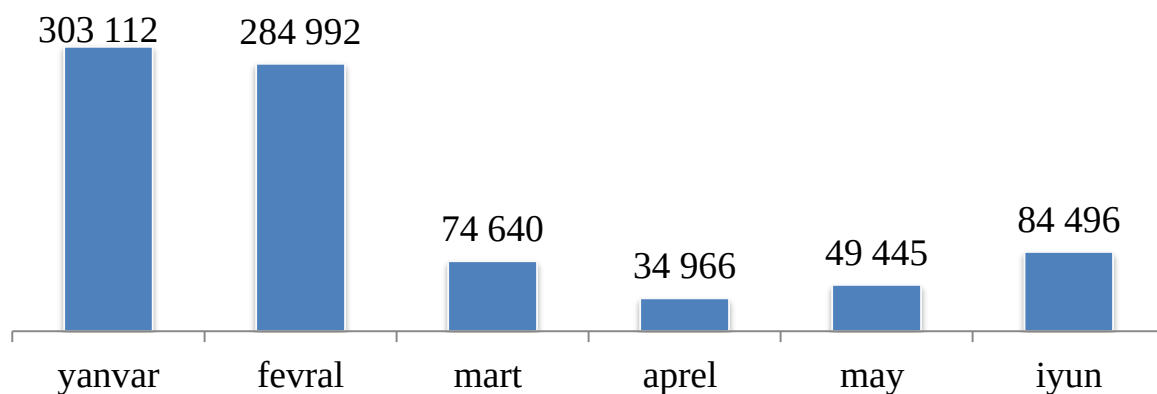
Mesaj xidməti barədə

2017-ci ilin Yanvar-İyun ayları ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 198 437 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

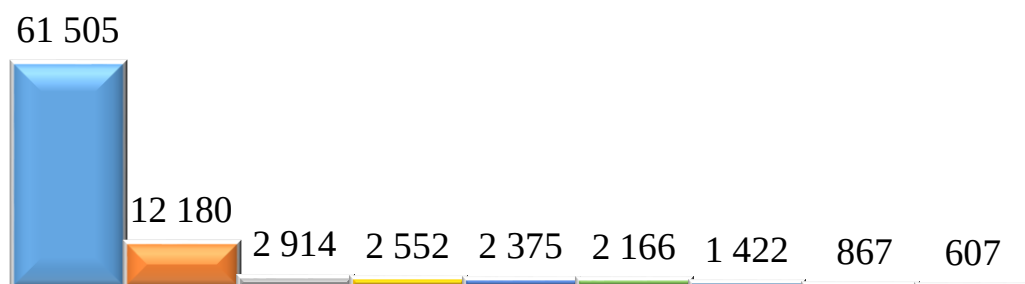


Göndərilən 198 437 SMS-dən 109 442-si (55,15%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar- İyun aylarında 831 651 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin İyun ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 87398 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
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə

	I rüb	II rüb
İki tərəfli SMS xidməti	351333	290619

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

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	64034	48,92%
Şəxsi hesab vərəqəsi	3994	3,05%
Vergi nəzarəti	21388	16,34%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	4081	3,12%
Vergi orqanları	8963	6,85%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	202	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1381	1,05%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	20112	15,36%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3913	2,99%
VM Xüsusi hissəsi	41456	31,67%
Sadələşdirilmiş vergi	12688	9,69%
Bəyannamə barədə	5979	4,57%
Digər müraciət	1135	0,87%
Verginin hesablanması barədə	4392	3,36%
Verginin ödənilməsi barədə	1182	0,90%
Gəlir vergisi	10623	8,12%
Bəyannamə barədə	4195	3,20%
Digər müraciət	382	0,29%
Verginin hesablanması barədə	5511	4,21%
Verginin ödənilməsi barədə	535	0,41%
ƏDV	11084	8,47%
Bəyannamə barədə	2773	2,12%
Digər müraciət	1345	1,03%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	64	0,05%
Qeydiyyat barədə	709	0,54%
Verginin hesablanması barədə	5080	3,88%
Verginin ödənilməsi barədə	1060	0,81%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	53	0,04%
Mənfəət vergisi	4538	3,47%
Bəyannamə barədə	2110	1,61%
Digər müraciət	339	0,26%
Verginin hesablanması barədə	1966	1,50%
Verginin ödənilməsi barədə	123	0,09%

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1616	1,23%
Bəyannamə barədə	424	0,32%
Digər müraciət	160	0,12%
Verginin hesablanması barədə	914	0,70%
Verginin ödənilməsi barədə	118	0,09%
Torpaq vergisi	700	0,53%
Bəyannamə barədə	202	0,15%
Digər müraciət	81	0,06%
Verginin hesablanması barədə	358	0,27%
Verginin ödənilməsi barədə	59	0,05%
Yol vergisi	87	0,07%
Bəyannamə barədə	27	0,02%
Digər müraciət	26	0,02%
Verginin hesablanması barədə	32	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
Aksiz	92	0,07%
Bəyannamə barədə	16	0,01%
Digər müraciət	31	0,02%
Verginin hesablanması barədə	45	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0,00%
Mədən vergisi	28	0,02%
Bəyannamə barədə	9	0,01%
Digər müraciət	4	0,00%
Verginin hesablanması barədə	10	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Digər	25415	19,41%
Arayışlar	2052	1,57%
Asan doc	315	0,24%
Elektron imza ilə bağlı	6452	4,93%
Əmək müqaviləsi	53	0,04%
İnternet səhifələri	5445	4,16%
İşə qəbul	624	0,48%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1348	1,03%
İnternet sualı	17	0,01%
Məsajlar	7153	5,46%
Program təminatı	1956	1,49%