



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin May ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin May ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **30993 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **23606 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

- ümumilikdə daxil olmuş zənglər **11 faiz** və ya **3067 ədəd**,
- canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **25 faiz** və ya **4718 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 **45,4%** və **56,5%** artaraq **227 651** və **171 692** olmuşdur.

Nəticədə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1788 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 19863 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 824 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 1537, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 2124 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 454 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 109889 SMS göndərilmişdir.

May ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		29,09%	6866	23606			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		76,25%	18000	23606			
8.2.	Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi						
8.2.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		3,72%	202	5423			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		53,09%	43	81			
8.9.	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10 saniyə}	Min 90%
		72,65%	202	3593	145	5423	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100,00%	43	7	31	81	
8.3.	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			Max 5%
		22,97%	5423	23606			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		23,75%	5606	23606			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:02:10	851:42:10	23606	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:02:06	630:03:41	18000	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:02:22	221:38:29	5606	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:04:41	1406:02:38	18000	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,3	2830	653	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	15,6	3562	229	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	882	882	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,58%	824	18000	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	20,02%	165	824	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	53,64%	442	824	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	11,53%	95	824	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	13,23%	109	824	
8.7.5.	Anonim	0,36%	3	824	
8.7.6.	Digər	1,21%	10	824	

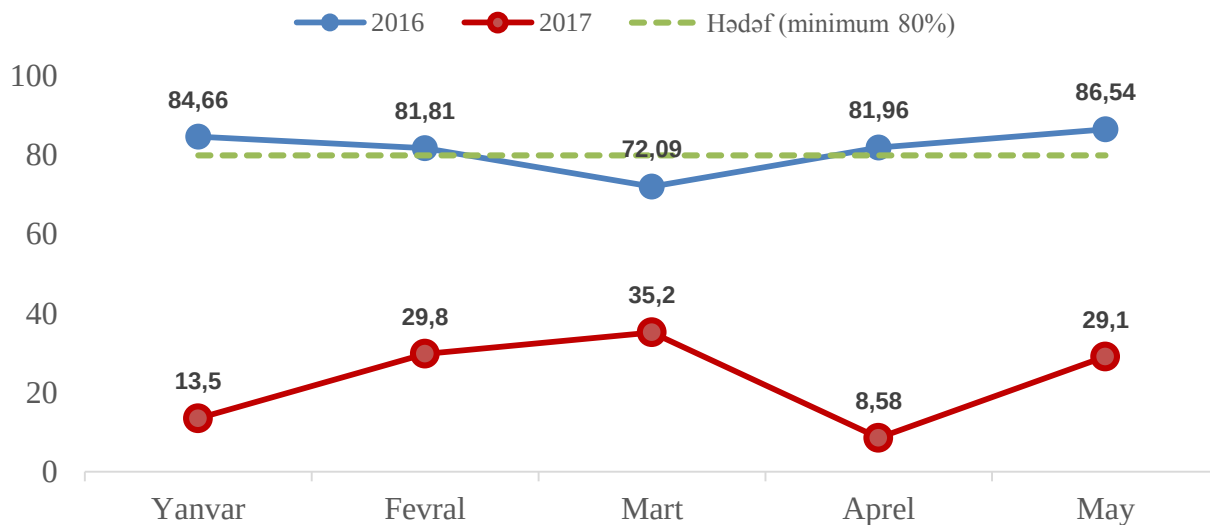
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	79,48%	519	653	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	17,46%	114	653	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	3,06%	20	653	
8.8.3.1	<i>VSSAD</i>	1,68%	11	653	
8.8.3.2	<i>İTM</i>	1,38%	9	653	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,40%	15632	17683	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		93,49%	287	307	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		87,58%	8320,5	9500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		90,53%	86	95	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		96,64%	-3,36%	1406:02:38	1454:55:00
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,89%	0:12:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	16,40%	62	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.

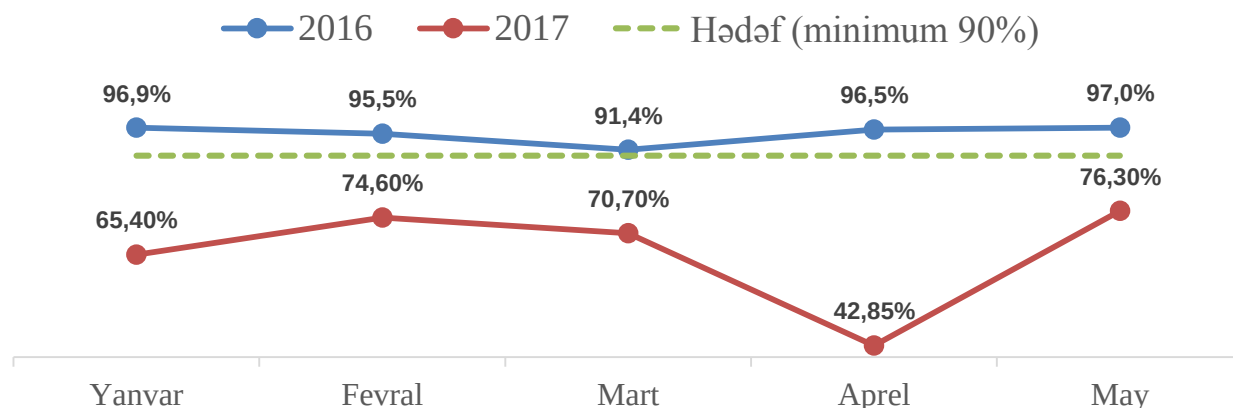
2017-ci ilin Yanvar – May ayları üzrə xidmət səviyyəsi 20,3 % olmuşdur.



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 – May ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 63,2 % olmuşdur.

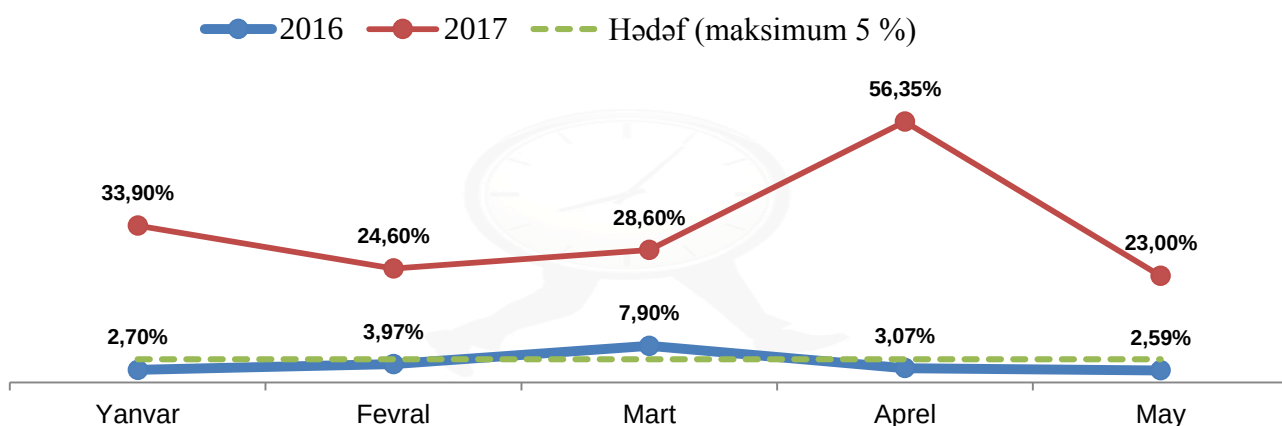


Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

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

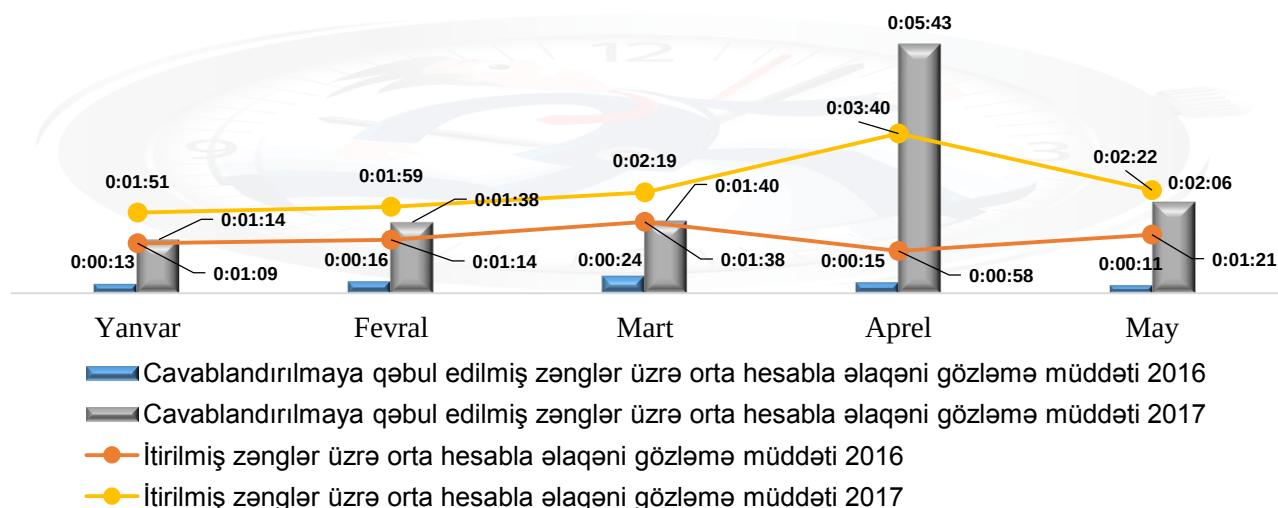
Çağrı Mərkəzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə səviyyəsinin maksimum 5% olması hədəflənir.

2017-ci ilin Yanvar – May ayları üzrə bu göstərici 36 % olmuşdur.



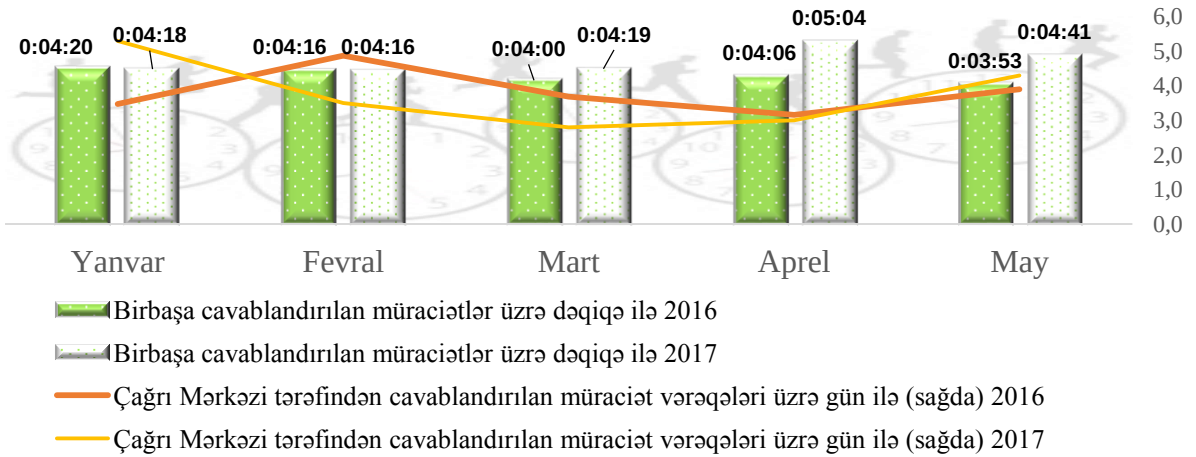
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – May ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 38 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 44 saniyə olmuşdur.



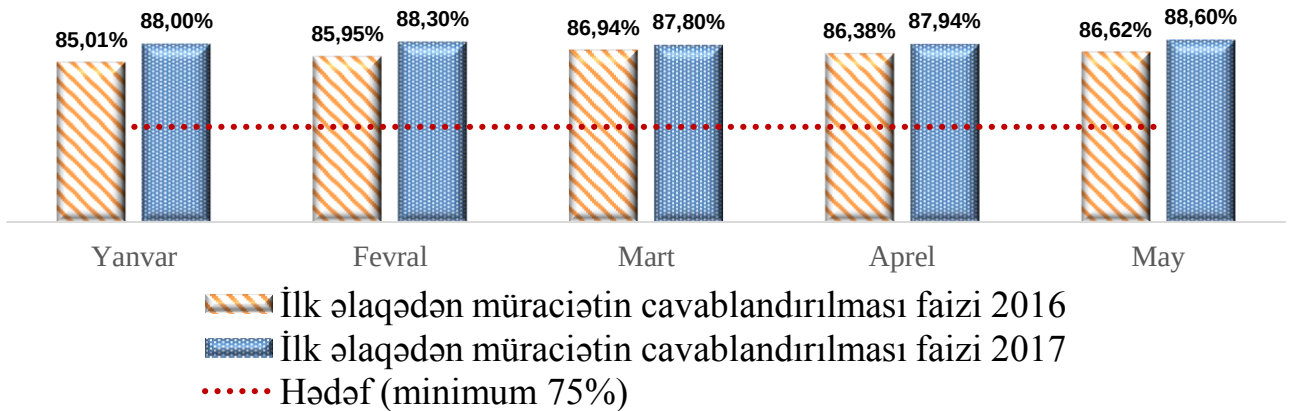
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – May aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 30 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,3 gün olmuşdur.



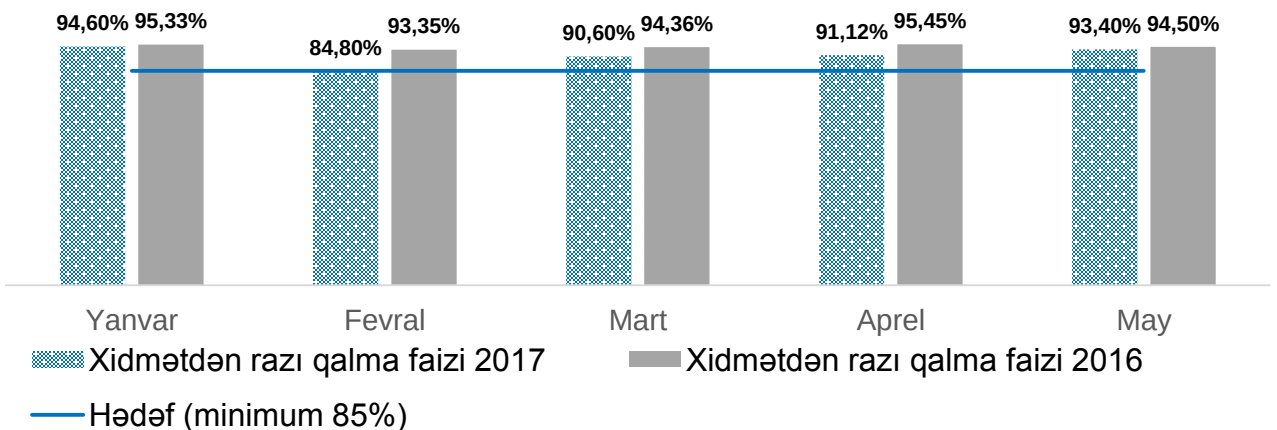
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – May ayları üzrə bu göstərici 88,5% olmuşdur.

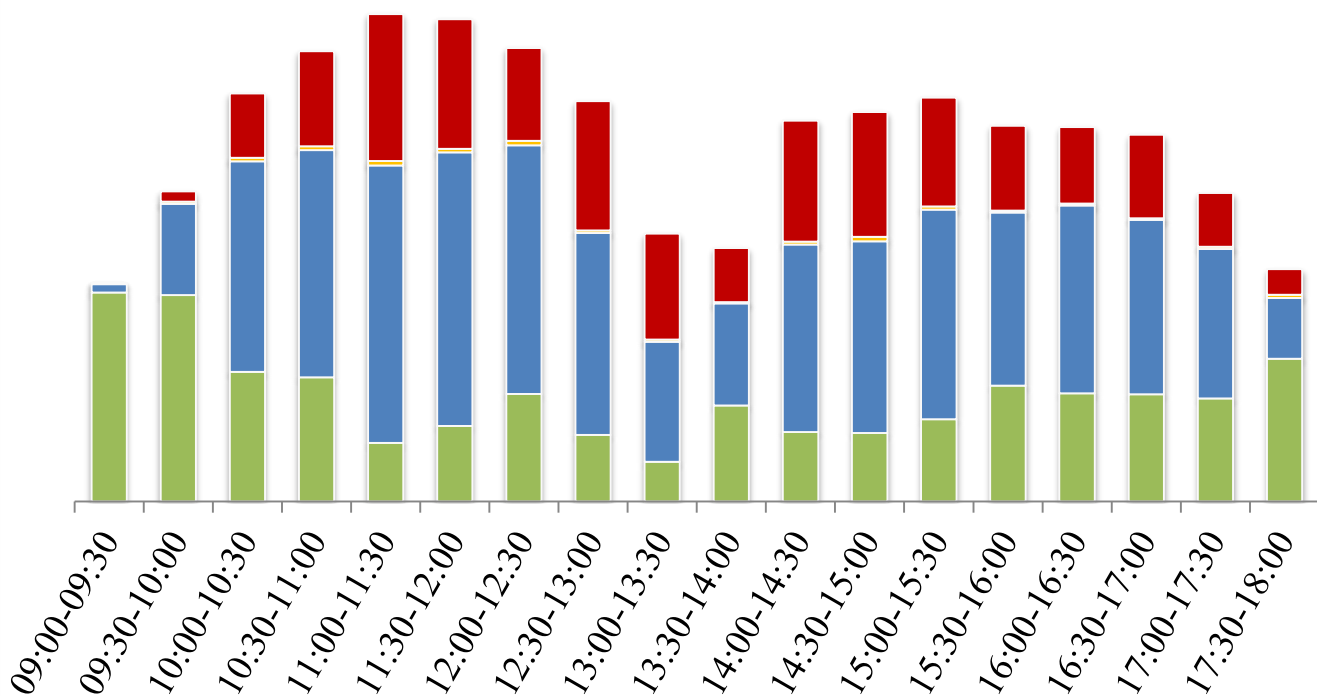


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – May ayları üzrə bu göstərici 92,1% olmuşdur.



May ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



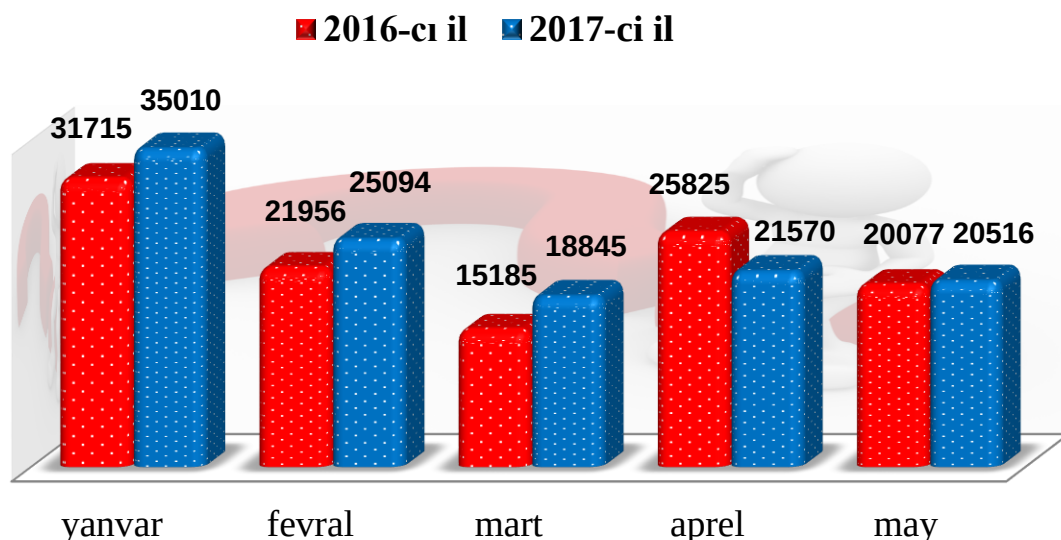
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Aprel ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	73,9%	73,78%
Mobil telefonlardan	23,9%	23,45%
Respublikanın digər regionlarından	2,2%	2,77%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – May 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.



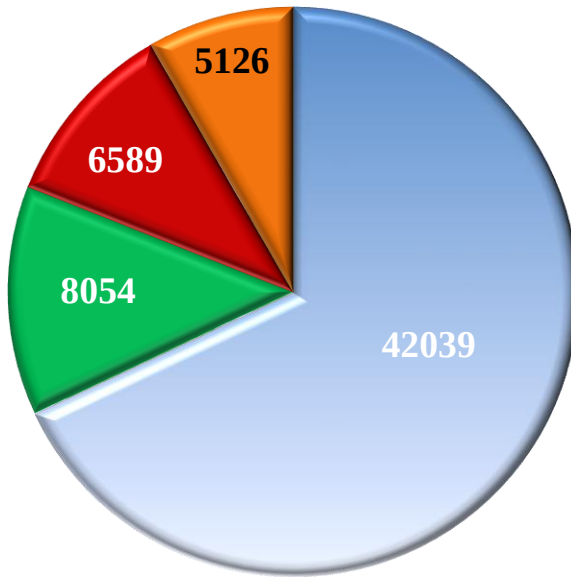
2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	May ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	29,22%	31,64%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	7,52%	12,66%
- Qeydiyyat barədə	17,48%	15,41%
- Elektron xidmətlər barədə	12,86%	11,51%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	3,45%	4,28%

May ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 96,82%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 3,18%-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-May ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 61808 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

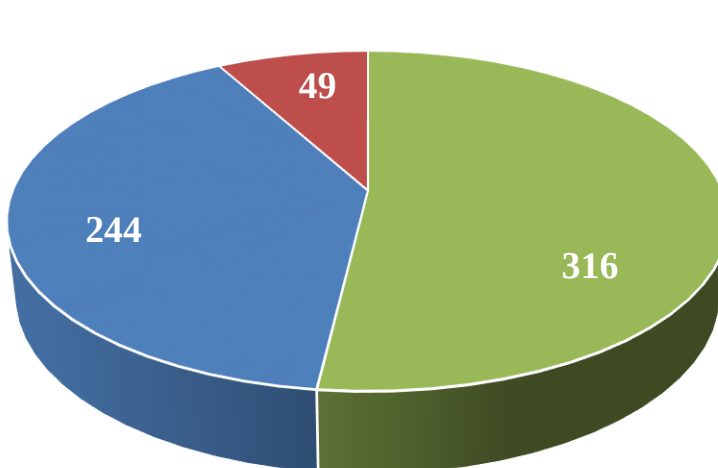


- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqəli əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 3522 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 609 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



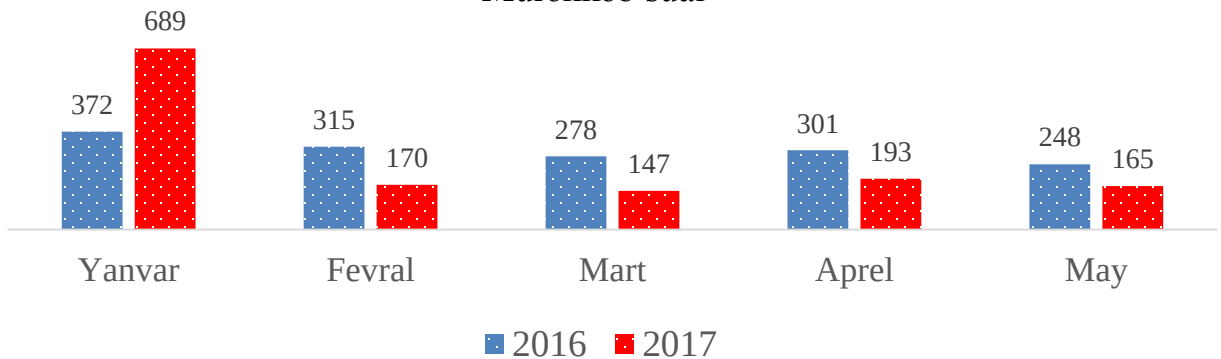
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində 4927 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 22,9% çoxdur.

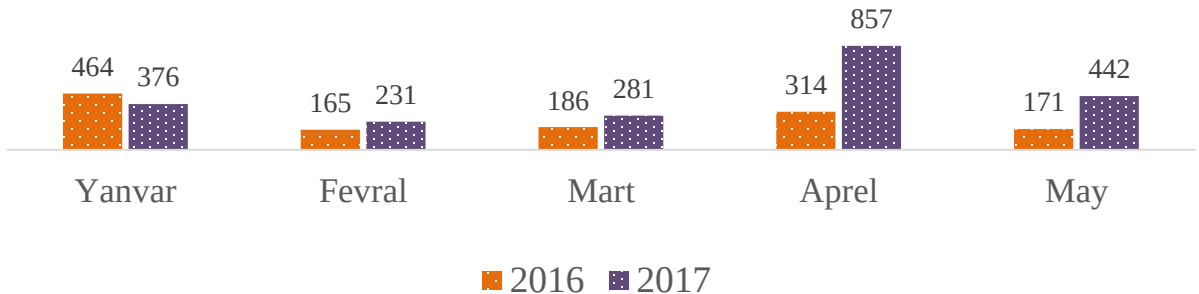
2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1364 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 10% azdır.

Mürəkkəb sual



2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 2187 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 68,2% çoxdur.

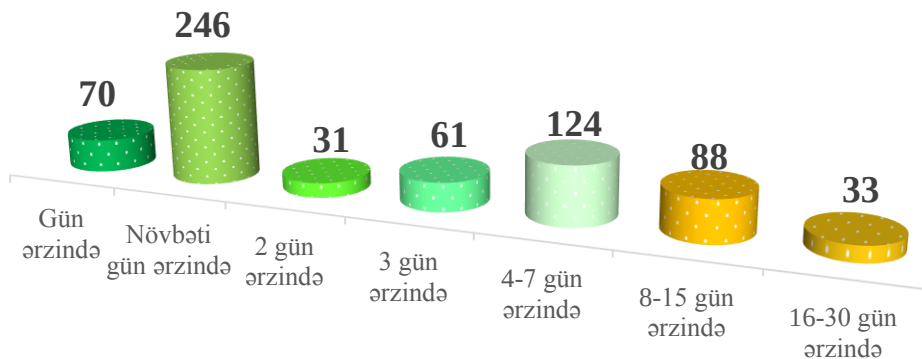
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3549 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2970-u daxili resurslar hesabına, 503-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 54-ü Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 13-ü İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 5-i Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 4-ü Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

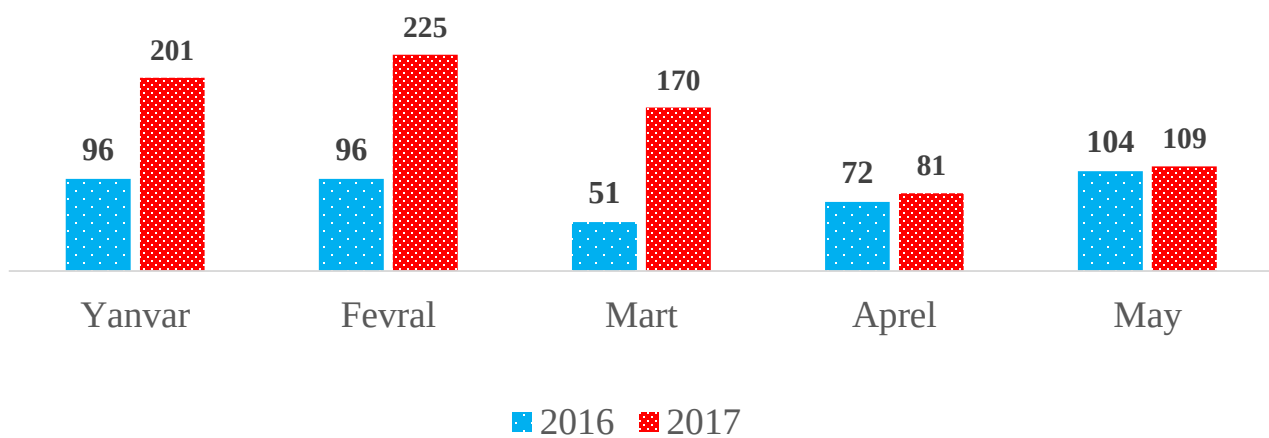
2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 4,3 gün olmuşdur.

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



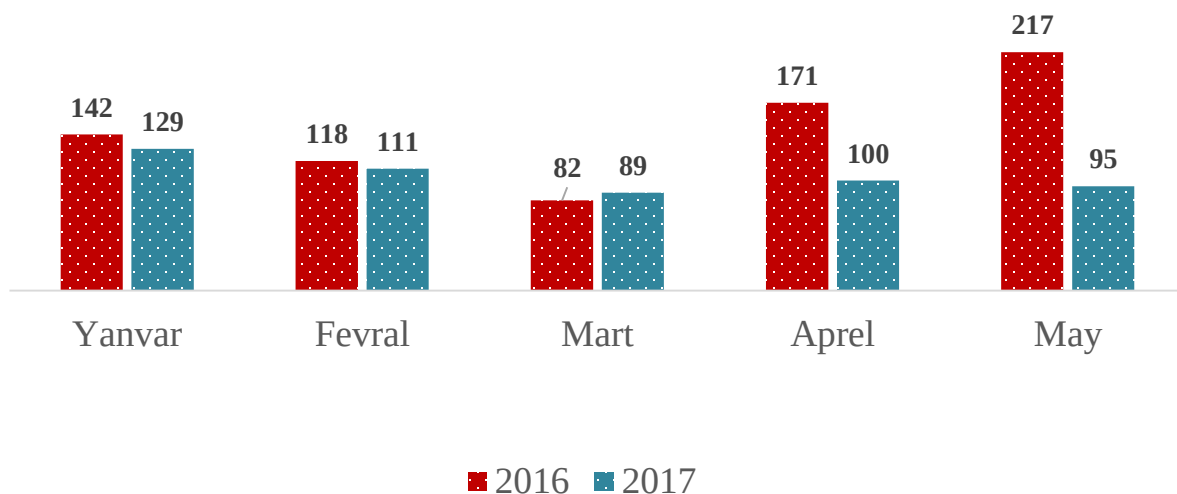
2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 786 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 87,6% çoxdur.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



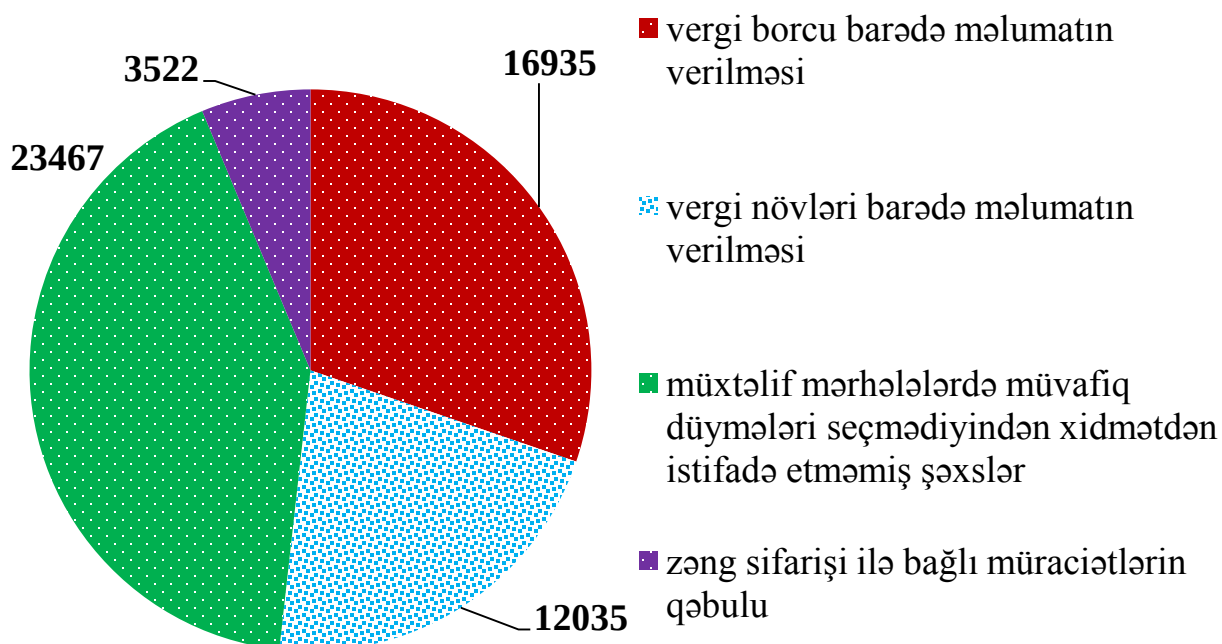
2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 524 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 28,2% azdır.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar-May ayları ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 19,4% artaraq 55 959 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

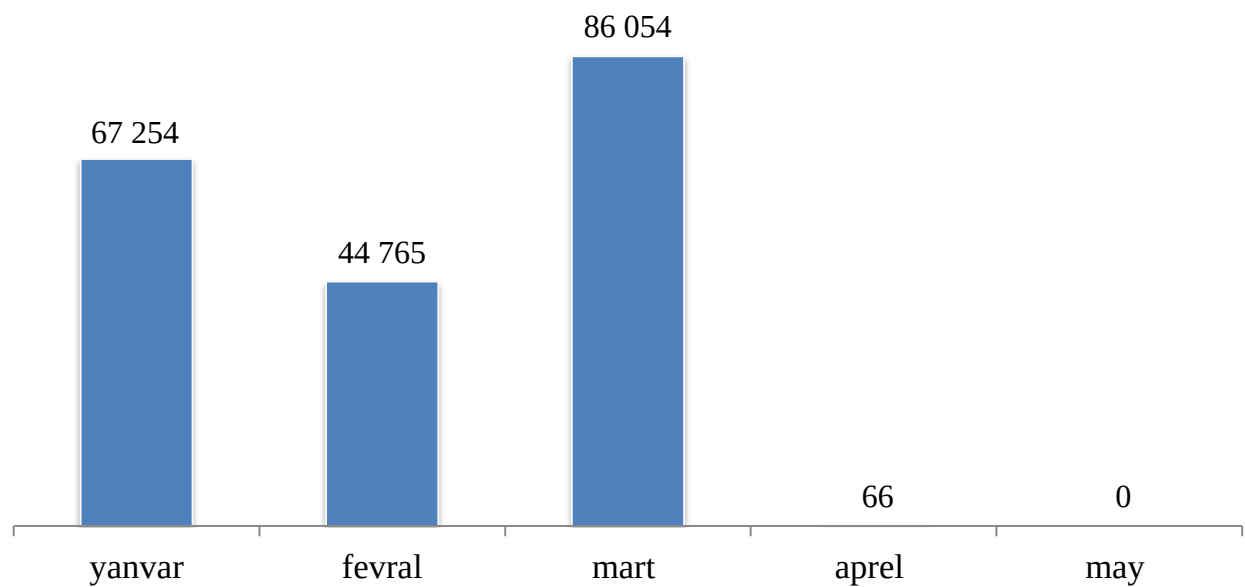


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	Aprel-May
Vergi borcları barədə	11930	5005
Vergi növləri barədə	7792	4243
Zəng sifarişi	2413	1109

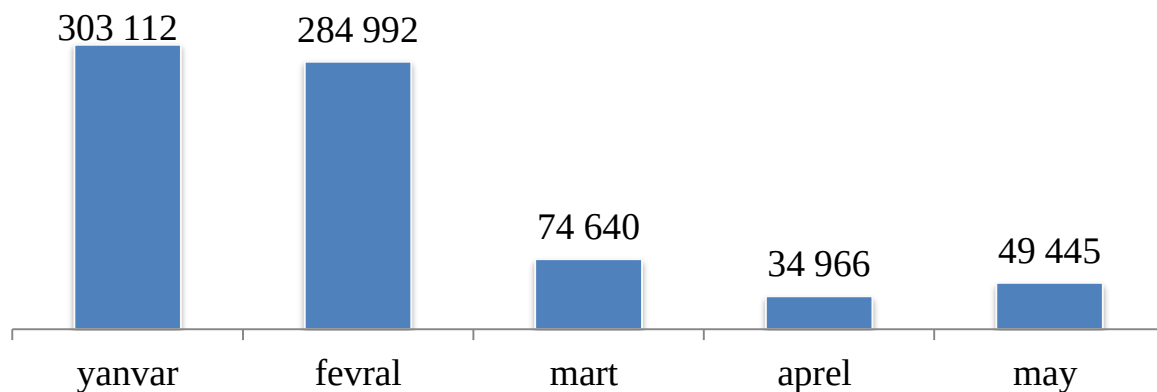
Mesaj xidməti barədə

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

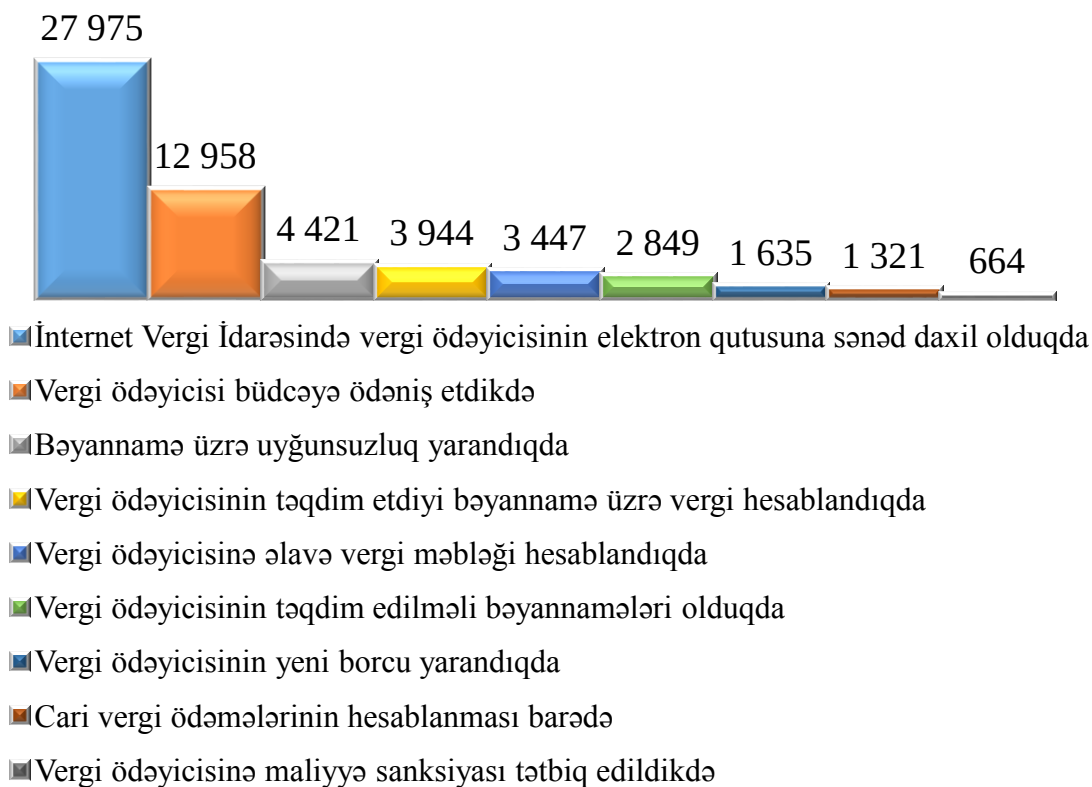


Göndərilən 198 139 SMS-dən 109182-si (55,10%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar- May aylarında 747 155 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin May ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 60444 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



	I rüb	Aprel-May
İki tərəfli SMS xidməti	351333	203221

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

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	57025	48,54%
Şəxsi hesab vərəqəsi	3628	3,09%
Vergi nəzarəti	18747	15,96%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	3712	3,16%
Vergi orqanları	8015	6,82%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	168	0,14%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1223	1,04%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	17999	15,32%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3533	3,01%
VM Xüsusi hissəsi	37780	32,16%
Sadələşdirilmiş vergi	11897	10,13%
Bəyannamə barədə	5768	4,91%
Digər müraciət	1043	0,89%
Verginin hesablanması barədə	4027	3,43%
Verginin ödənilməsi barədə	1059	0,90%
Gəlir vergisi	9959	8,48%
Bəyannamə barədə	4096	3,49%
Digər müraciət	352	0,30%
Verginin hesablanması barədə	5048	4,30%
Verginin ödənilməsi barədə	463	0,39%
ƏDV	9485	8,07%
Bəyannamə barədə	2374	2,02%
Digər müraciət	1232	1,05%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	59	0,05%
Qeydiyyat barədə	613	0,52%
Verginin hesablanması barədə	4248	3,62%
Verginin ödənilməsi barədə	906	0,77%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	53	0,05%
Mənfəət vergisi	4118	3,51%
Bəyannamə barədə	1986	1,69%
Digər müraciət	324	0,28%
Verginin hesablanması barədə	1704	1,45%
Verginin ödənilməsi barədə	104	0,09%

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1500	1,28%
Bəyannamə barədə	411	0,35%
Digər müraciət	151	0,13%
Verginin hesablanması barədə	835	0,71%
Verginin ödənilməsi barədə	103	0,09%
Torpaq vergisi	632	0,54%
Bəyannamə barədə	186	0,16%
Digər müraciət	75	0,06%
Verginin hesablanması barədə	319	0,27%
Verginin ödənilməsi barədə	52	0,04%
Yol vergisi	82	0,07%
Bəyannamə barədə	27	0,02%
Digər müraciət	26	0,02%
Verginin hesablanması barədə	28	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,00%
Aksiz	85	0,07%
Bəyannamə barədə	13	0,01%
Digər müraciət	30	0,03%
Verginin hesablanması barədə	42	0,04%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0,00%
Mədən vergisi	22	0,02%
Bəyannamə barədə	7	0,01%
Digər müraciət	3	0,00%
Verginin hesablanması barədə	10	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
Digər	22670	19,30%
Arayışlar	1730	1,47%
Asan doc	269	0,23%
Elektron imza ilə bağlı	5360	4,56%
Əmək müqaviləsi	52	0,04%
İnternet səhifələri	4915	4,18%
İşə qəbul	611	0,52%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1177	1,00%
İnternet sualı	16	0,01%
Məsajlar	6796	5,79%
Proqram təminatı	1744	1,48%