



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin Noyabr ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin Noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **24736 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **18600 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

- ümmilikdə daxil olmuş zənglər **9,4 faiz** və ya **2127 ədəd**,
- canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **20,2 faiz** və ya **3130 ədəd** artmışdır.

2017-ci ildə ümmilikdə daxil olan zənglər, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə müvafiq olaraq **33,5%** və **44,6%** artaraq **391195** və **295090** olmuşdur.

Nəticədə 2017-ci ildə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla **1341** ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə **19003** sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, **568** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1303**, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **1957** və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün **371** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə **105136** SMS göndərilmişdir.

Noyabr 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			
		86.04%	16003	18600			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		97.68%	18168	18600			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}			
		45.26%	172	380			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		59.62%	31	52			
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}	
		100.00%	172	152	56	380	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100.00%	31	1	20	52	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			
		2.04%	380	18600			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		2.32%	432	18600			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:15	75:30:23	18600	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:13	66:37:13	18168	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:14	8:53:10	432	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:41	1115:06:23	18168	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2.6	976	369	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	13.3	3869	291	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	369	369	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3.13%	568	18168	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	20.25%	115	568	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	42.96%	244	568	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	14.61%	83	568	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	20.42%	116	568	
8.7.5.	Digər	1.76%	10	568	

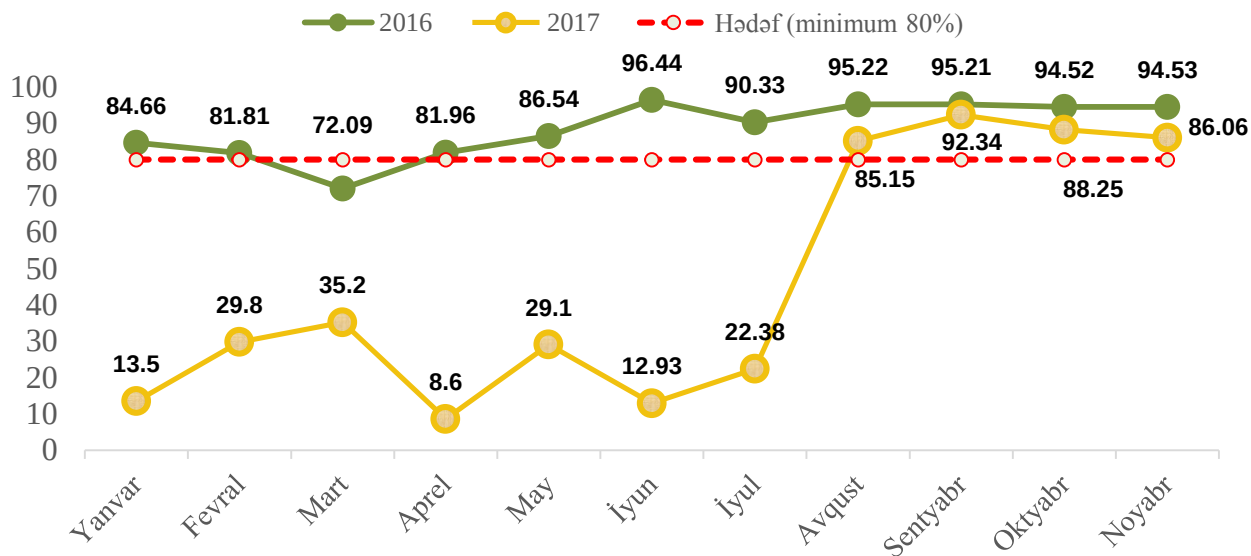
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	75.88%	280	369	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	20.33%	75	369	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	3.79%	14	369	
8.8.3.1	<i>İTM</i>	2.17%	8	369	
8.8.3.2	<i>VSSAD</i>	1.08%	4	369	
8.8.3.3	<i>BƏMİVMD</i>	0.54%	2	369	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		86.94%	15456	17777	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		99.10%	221	223	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		81.20	9337.5	11500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		71.30	82	115	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		79.69%	20.31%	1115:06:23	926:51:30
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99.61	0:44:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	78.57%	297	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.

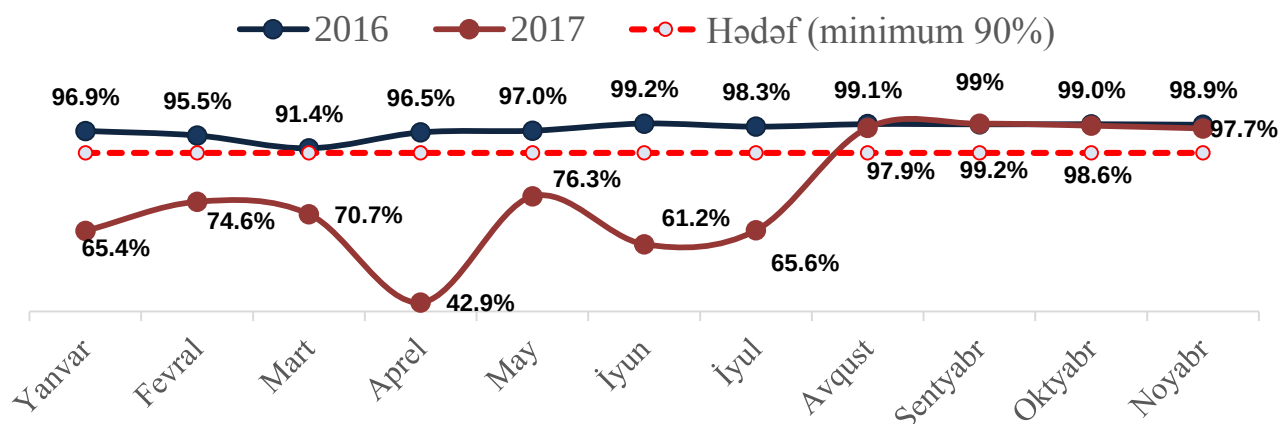
2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları üzrə xidmət səviyyəsi 37,4% olmuşdur.



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.

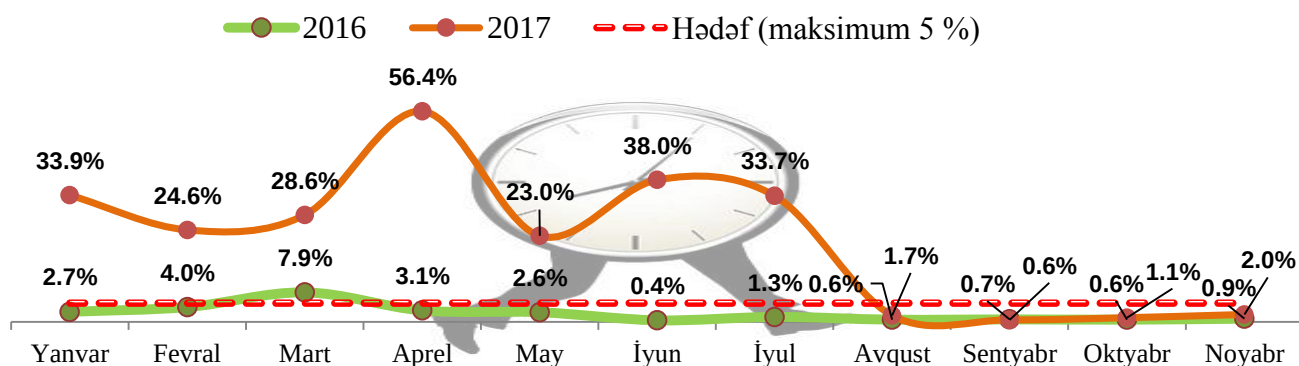
2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 72,35 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

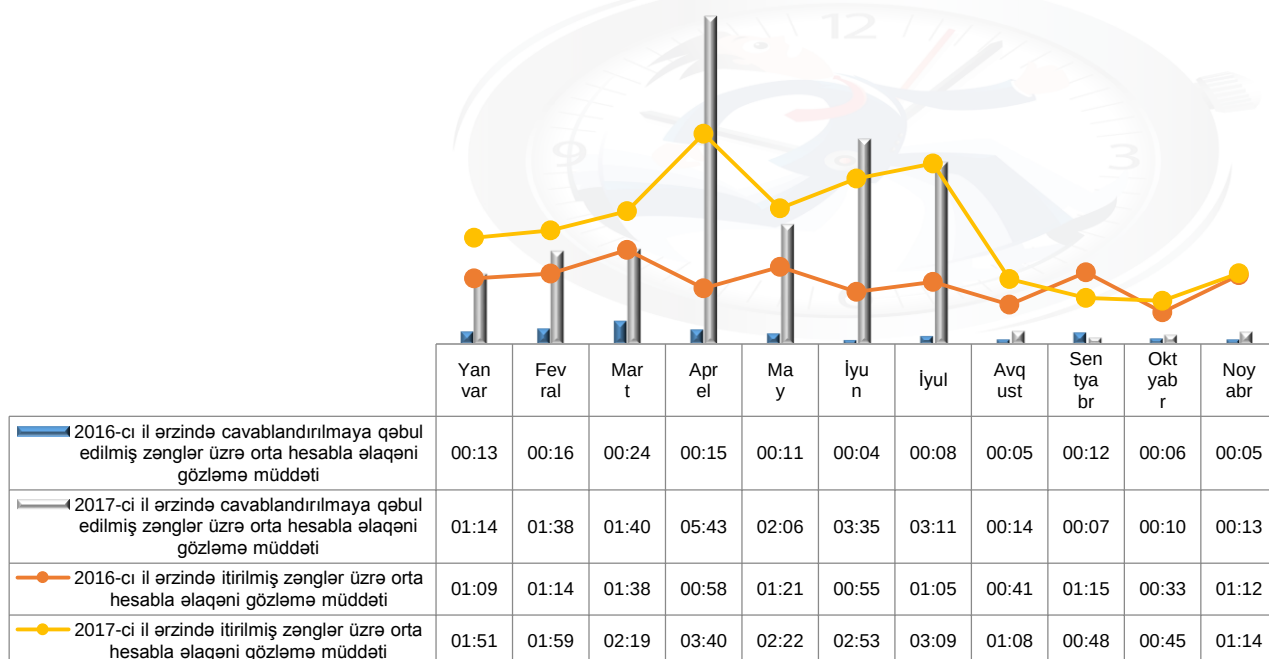
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları üzrə bu göstərici 27,01 % olmuşdur.



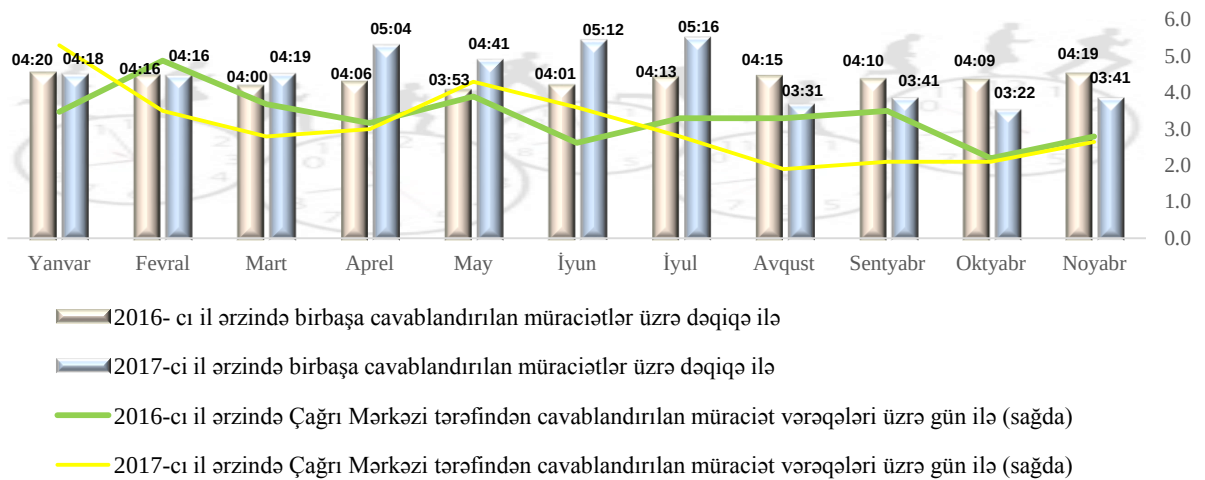
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 55 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 46 saniyə olmuşdur.



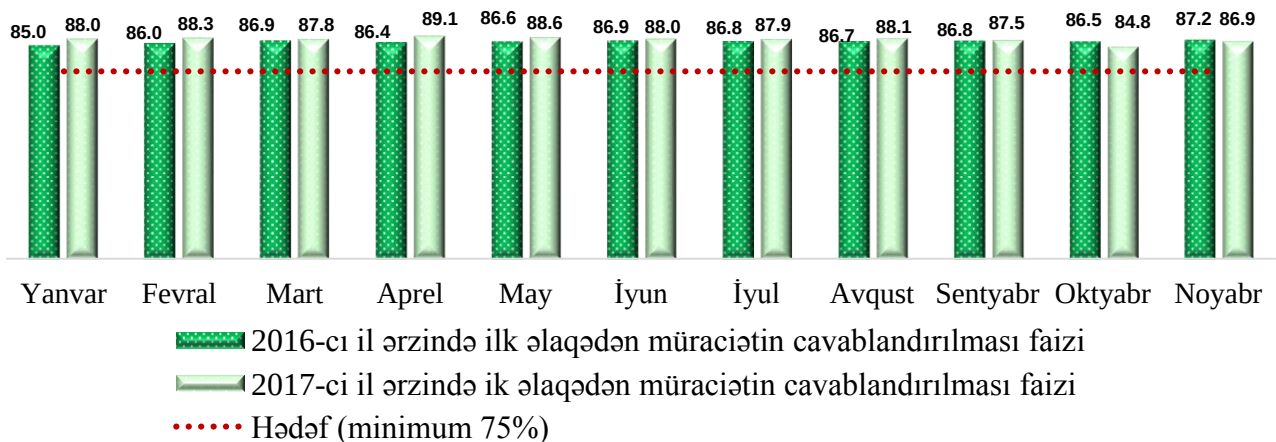
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 16 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,5 gün olmuşdur.



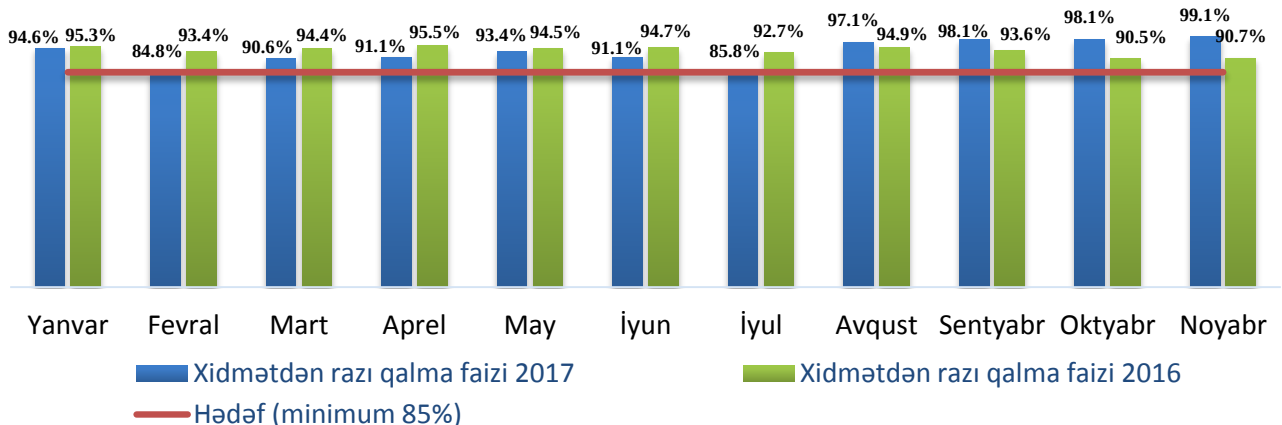
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları üzrə bu göstərici 87,91% olmuşdur.

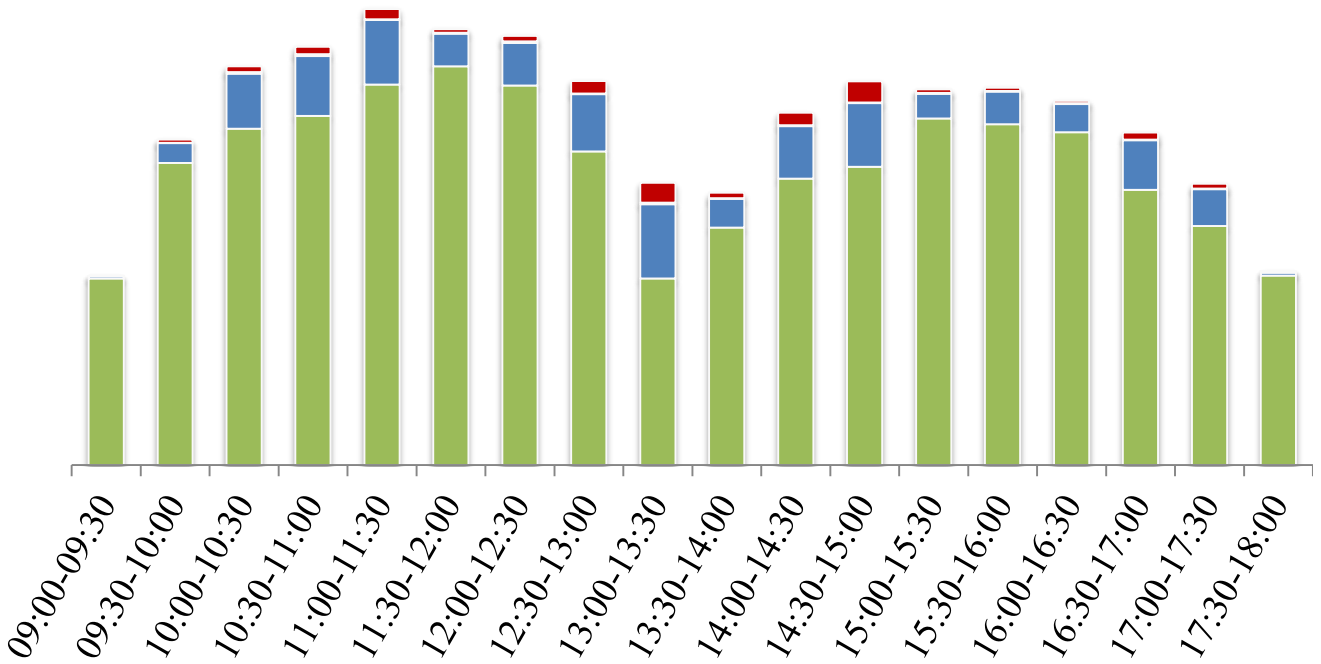


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları üzrə bu göstərici 89,68% olmuşdur.



Noyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



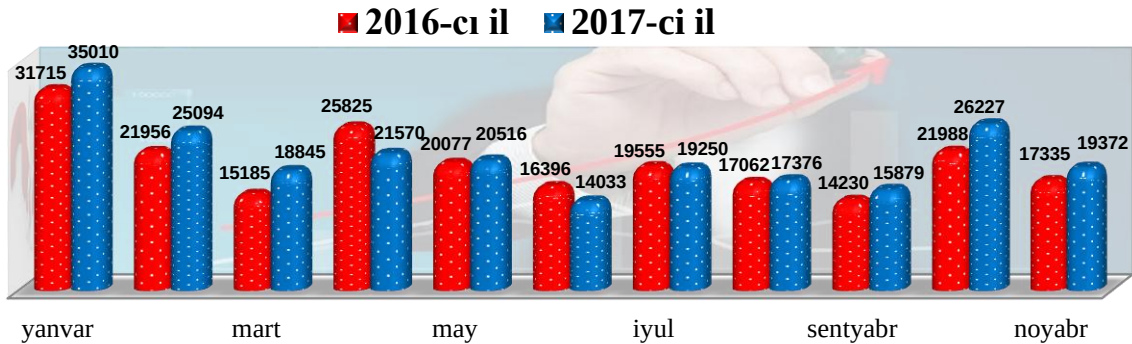
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Noyabr ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	70,5%	73,1%
Mobil telefonlardan	27,6%	24,5%
Respublikanın digər regionlarından	1,9%	2,4%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 233172 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 5,4% çoxdur.



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

	Noyabr ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	22,6%	25,76%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	5,9%	10,12%
- Qeydiyyat barədə	18,9%	17,23%
- Elektron xidmətlər barədə	22,6%	21,25%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	4,4%	4,28%

Noyabr ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 98,10%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,90%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Çağrı Mərkəzi vasitəsi ilə əməliyyatların aparılması

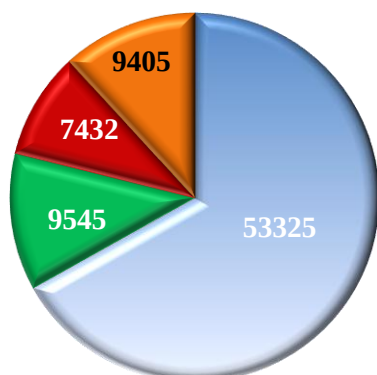
2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində “Çağrı Mərkəzi vasitəsilə sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi” elektron xidməti üzrə 23, “Fiziki və hüquqi şəxslərin fəaliyyətinin dayandırılması və bərpası” elektron xidməti üzrə 2 xidmət göstərilmişdir.

Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində həlli xüsusi operativlik tələb edən 1 müraciət olmuşdur.

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

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 79707 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:



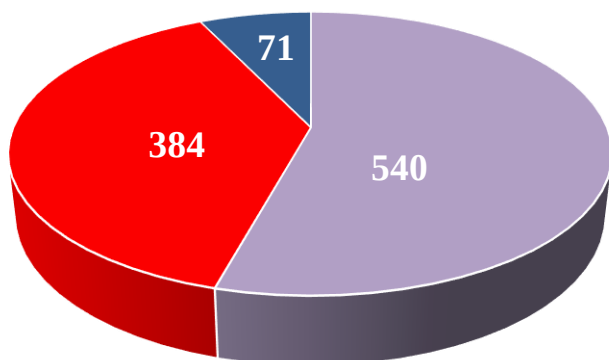
- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə bağlı əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

2017-ci ilin Noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 380 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 152-si gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 172-nə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 56-nın isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində qeyri-ış saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 5918 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 995 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

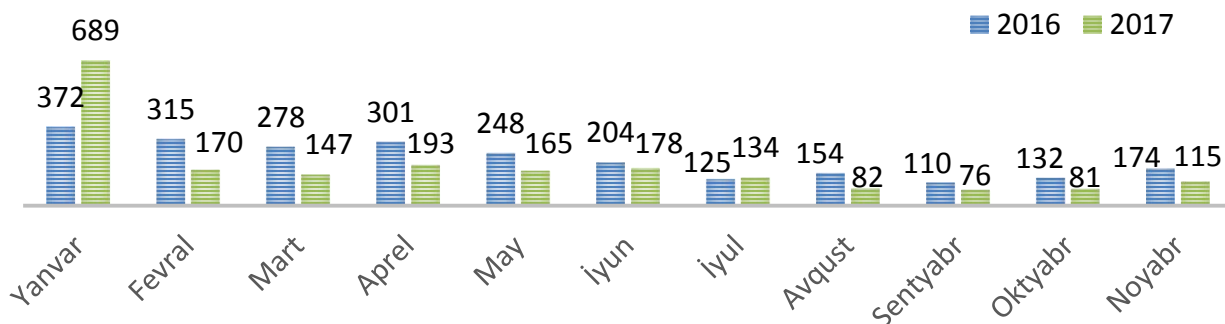
2017-ci ilin Noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 52 sifariş daxil olmuşdur. Onlardan 31-i ilə əks əlaqə yaradılaraq məlumat verilmiş, 1 –i özü təkrar əlaqə yaratmış, 20-si ilə gün ərzində 3 dəfə cəhd edilməsinə baxmayaraq əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində 8335 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 11,9% çoxdur.

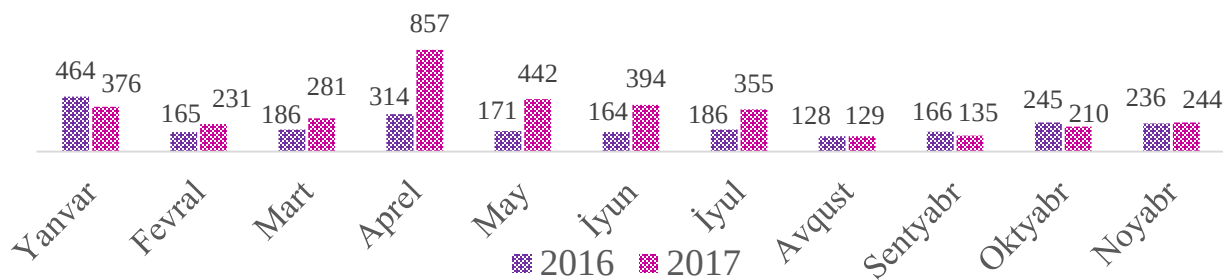
2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 2030 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 15,9% azdır.

Mürəkkəb sual



2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3654 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 50,7% çoxdur.

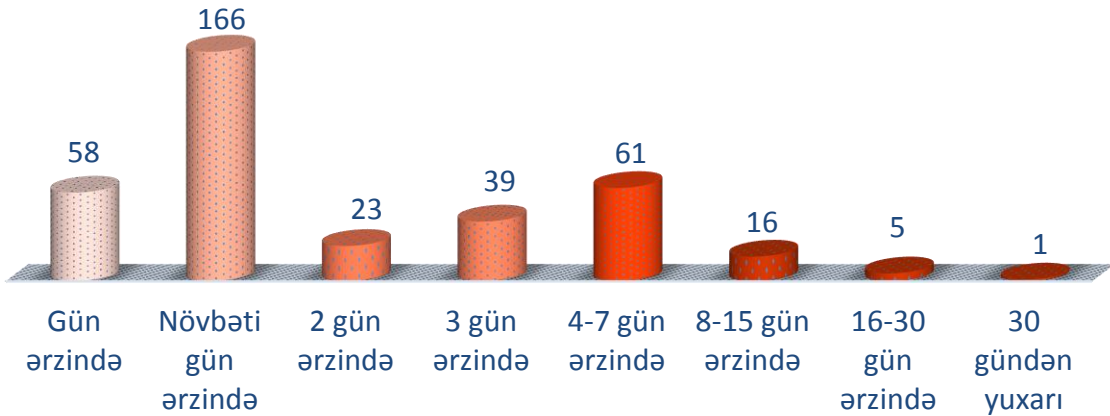
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 5750 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4735-si daxili resurslar hesabına, 893-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 75-i Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 25-i İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 12-si Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 6-sı Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 4-ü Beynəlxalq əməkdaşlıq və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

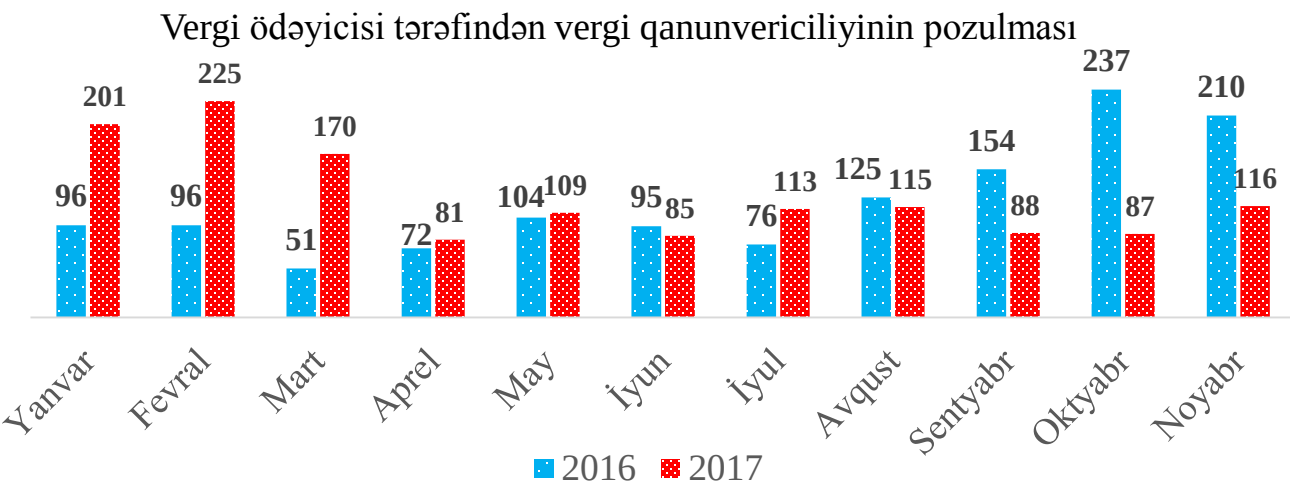
2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3,5 gün olmuşdur.

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



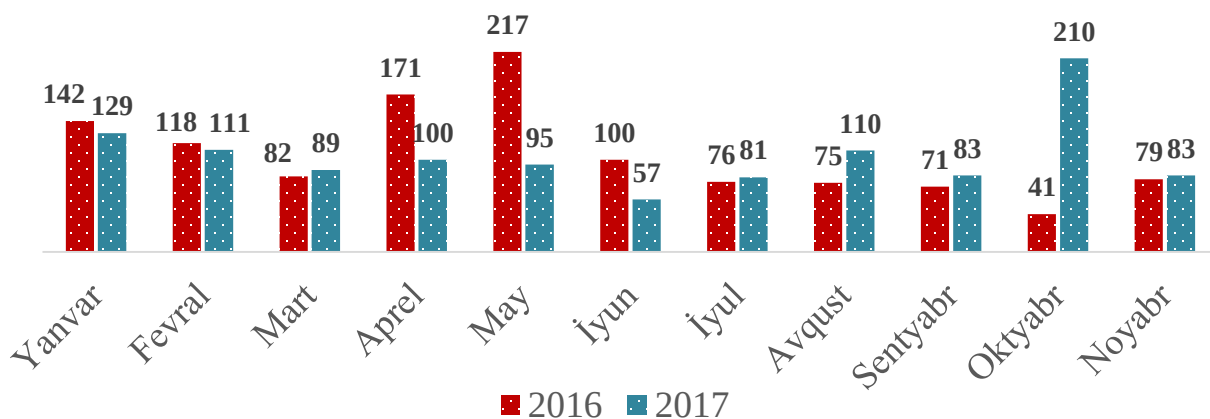
2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 1390 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 5,6% çoxdur.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 893 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.



2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 1148 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2 % azdır.

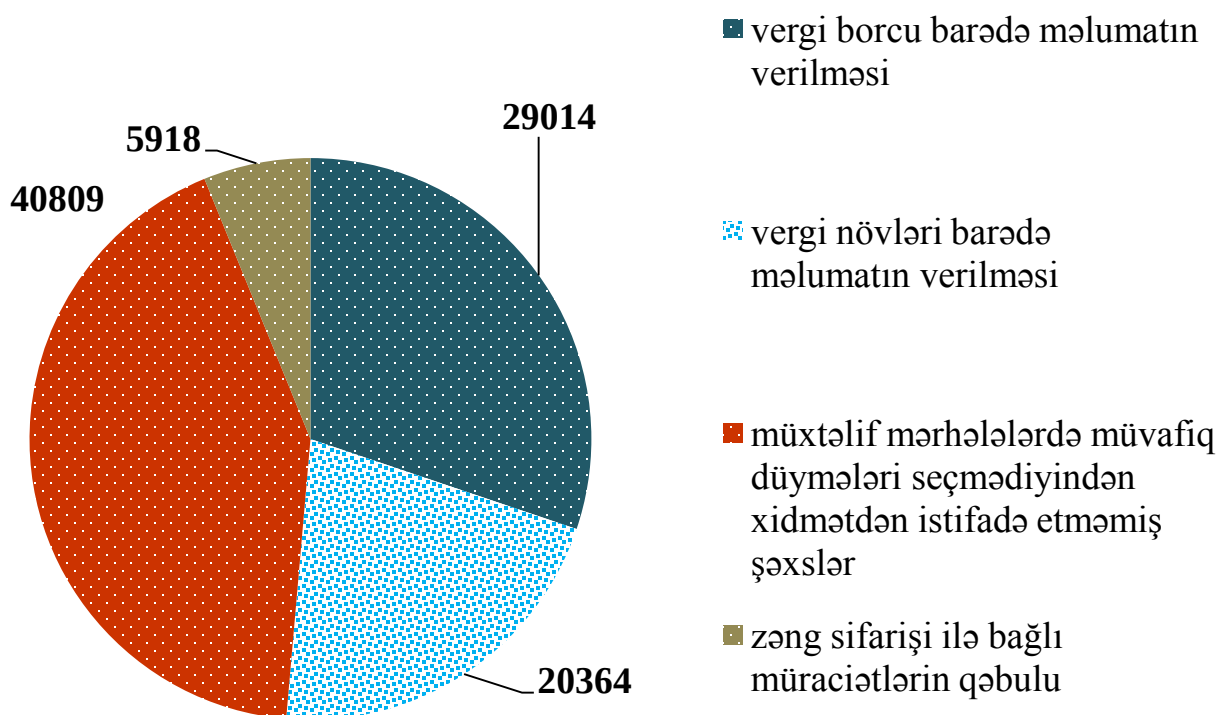
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



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

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar - Noyabr ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 8% artaraq 96105 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

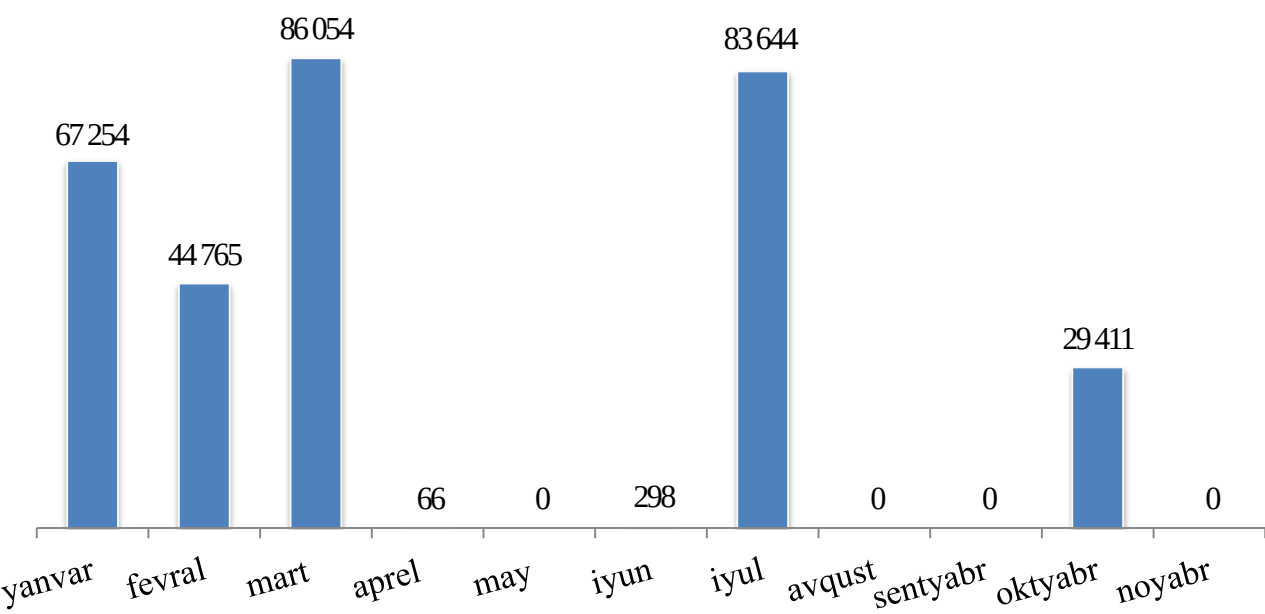


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	III rüb	Oktyabr - Noyabr
Vergi borcları barədə	11930	6757	5807	4520
Vergi növləri barədə	7792	5860	3909	2803
Zəng sifarişi	2413	1571	1122	812

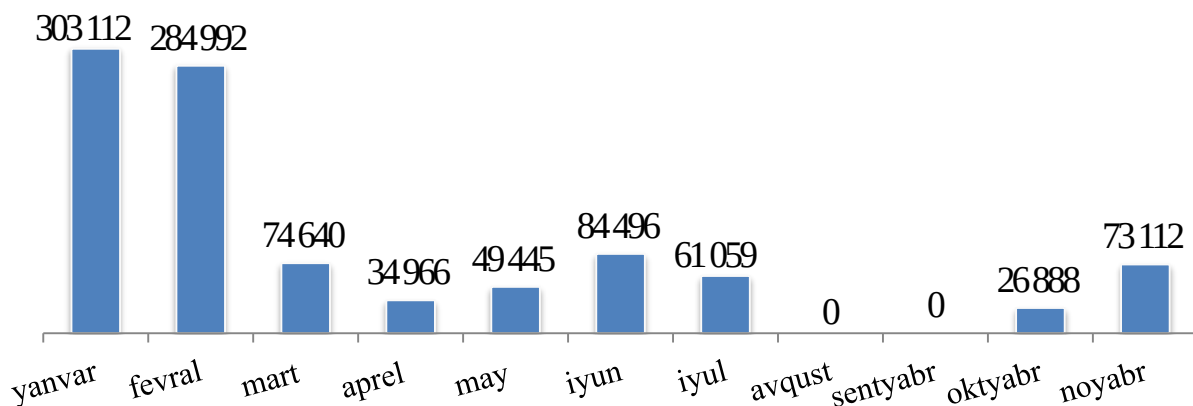
Mesaj xidməti barədə

2017-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 311492 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

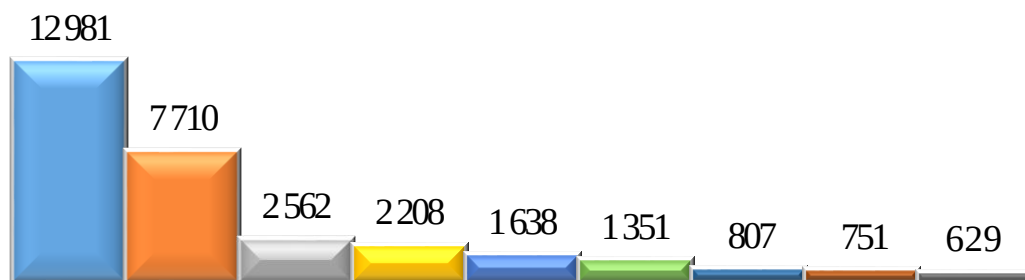


Göndərilən 311492 SMS-dən 185536-sı (59,57%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar – Noyabr aylarında 992710 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin Noyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 32024 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 ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə

	I rüb	II rüb	III rüb	Oktyabr-Noyabr
İki tərəfli SMS xidməti	351333	290619	211737	117608

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

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	112972	49.67%
Şəxsi hesab vərəqəsi	6830	3.00%
Vergi nəzarəti	39921	17.55%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	7181	3.16%
Vergi orqanları	15404	6.77%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	453	0.20%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2241	0.99%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	34887	15.34%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	6055	2.66%
VM Xüsusi hissəsi	66686	29.32%
Sadələşdirilmiş vergi	20159	8.86%
Bəyannamə barədə	9205	4.05%
Digər müraciət	2125	0.93%
Verginin hesablanması barədə	6792	2.99%
Verginin ödənilməsi barədə	2037	0.90%
Gəlir vergisi	15863	6.98%
Bəyannamə barədə	5760	2.53%
Digər müraciət	594	0.26%
Verginin hesablanması barədə	8638	3.80%
Verginin ödənilməsi barədə	871	0.38%
ƏDV	20369	8.96%
Bəyannamə barədə	5480	2.41%
Digər müraciət	2658	1.17%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	178	0.08%
Qeydiyyat barədə	1290	0.57%
Verginin hesablanması barədə	8168	3.59%
Verginin ödənilməsi barədə	2392	1.05%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	203	0.09%
Mənfəət vergisi	6758	2.97%
Bəyannamə barədə	2768	1.22%
Digər müraciət	540	0.24%
Verginin hesablanması barədə	3230	1.42%
Verginin ödənilməsi barədə	220	0.10%

Əmlak vergisi	2155	0.95%
Bəyannamə barədə	452	0.20%
Digər müraciət	216	0.09%
Verginin hesablanması barədə	1317	0.58%
Verginin ödənilməsi barədə	170	0.07%
Torpaq vergisi	1071	0.47%
Bəyannamə barədə	239	0.11%
Digər müraciət	130	0.06%
Verginin hesablanması barədə	591	0.26%
Verginin ödənilməsi barədə	111	0.05%
Yol vergisi	121	0.05%
Bəyannamə barədə	34	0.01%
Digər müraciət	36	0.02%
Verginin hesablanması barədə	48	0.02%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0.00%
Aksiz	145	0.06%
Bəyannamə barədə	22	0.01%
Digər müraciət	47	0.02%
Verginin hesablanması barədə	71	0.03%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0.00%
Mədən vergisi	45	0.02%
Bəyannamə barədə	15	0.01%
Digər müraciət	5	0.00%
Verginin hesablanması barədə	20	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0.00%
Digər	47764	21.00%
Arayışlar	3858	1.70%
Asan doc	498	0.22%
Elektron imza ilə bağlı	13487	5.93%
Əmək müqaviləsi	60	0.03%
İnternet səhifələri	14491	6.37%
İşə qəbul	976	0.43%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2427	1.07%
İnternet sualı	30	0.01%
Məsajlar	8657	3.81%
Proqram təminatı	3280	1.44%