



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin Oktyabr ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin Oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **33554 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **25583 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

-ümmilikdə daxil olmuş zənglər **18 faiz** və ya **5111 ədəd**,

-canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **31,4 faiz** və ya **6116 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 **35,5%** və **46,6%** artaraq **366459** və **276490** olmuşdur.

Nəticədə 2017-ci ildə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1389 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 25952 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 601 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 1500, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 2563 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 441 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 141883 SMS göndərilmişdir.

Oktyabr 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			
		88,25%	22578	25583			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		98,58%	25219	25583			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}			
		42,91%	124	289			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		63,38%	45	71			
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%	124	126	39	289	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	
		100,00%	45	8	18	71	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			
		1,13%	289	25583			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		1,42%	364	25583			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:10	72:24:44	25583	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:10	67:54:00	25219	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:00:45	4:30:44	364	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:22	1414:04:27	25219	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,1	580	275	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	12,9	2628	203	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100,00%	478	478	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2,38%	601	25219	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	13,48%	81	601	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	34,94%	210	601	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	34,94%	210	601	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	14,48%	87	601	
8.7.5.	Digər	2,16%	13	601	

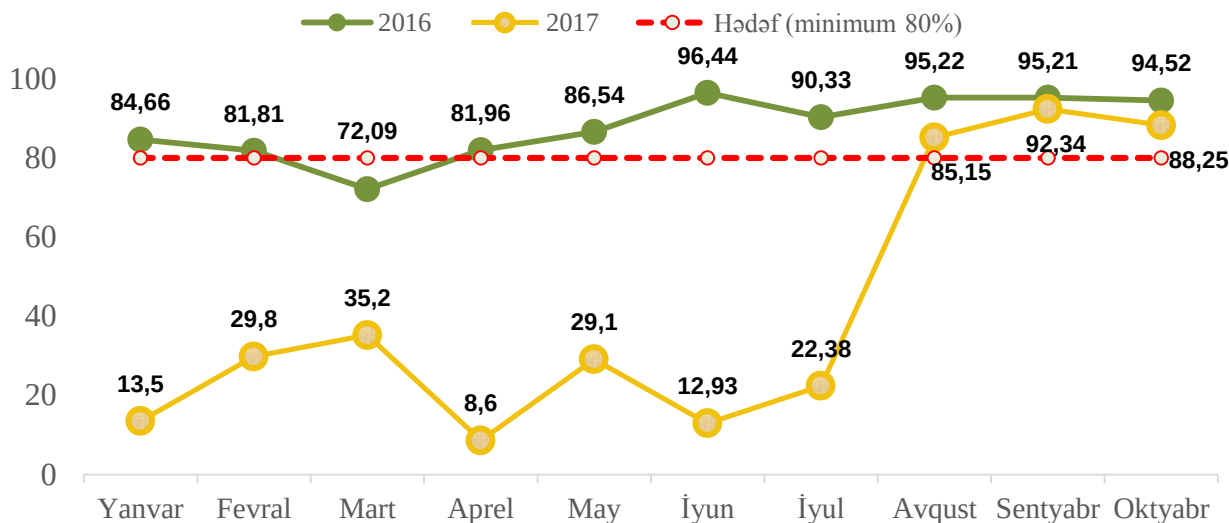
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi cəhəti				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	76,00%	209	275	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	22,55%	62	275	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	1,45%	4	275	
8.8.3.1	<i>VSSAD</i>	0,73%	2	275	
8.8.3.2	<i>VRTND</i>	0,73%	2	275	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		84,79%	20954	24713	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		98,14%	317	323	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		87,25%	8725,4	10000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		87,00%	87	100	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		99,62%	-0,38%	1414:04:27	1419:29:00
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,86	00:17:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	84,60%	335	396	

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.

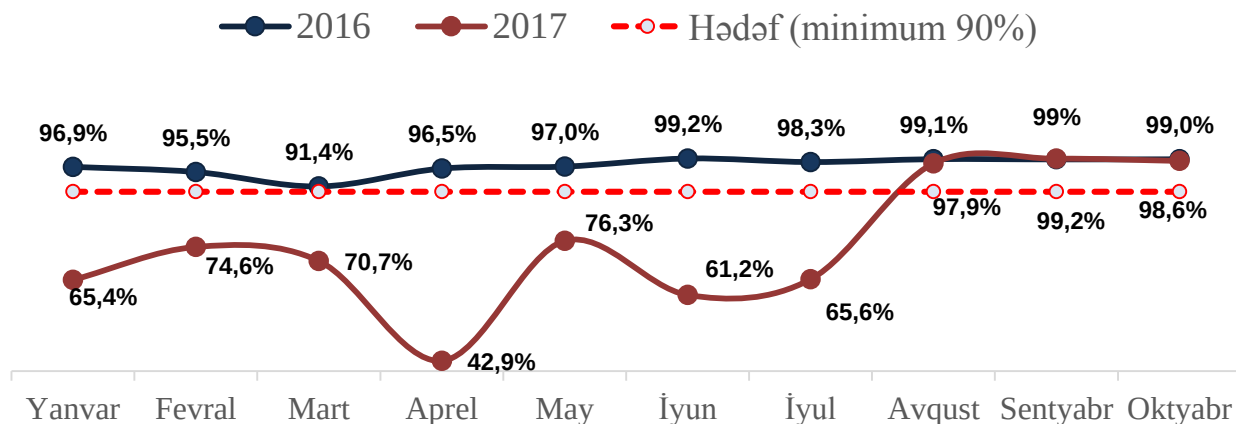
2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları üzrə xidmət səviyyəsi 34,13% olmuşdur.



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.

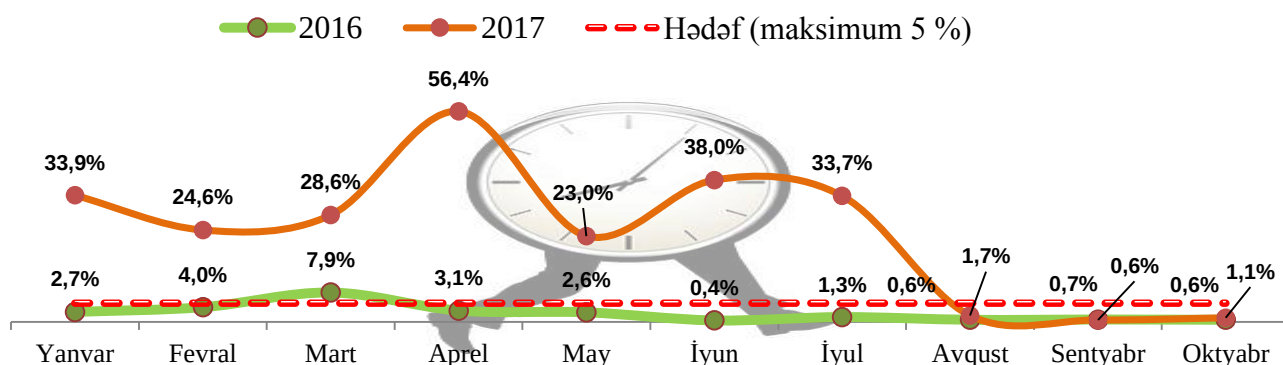
2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 70,65 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

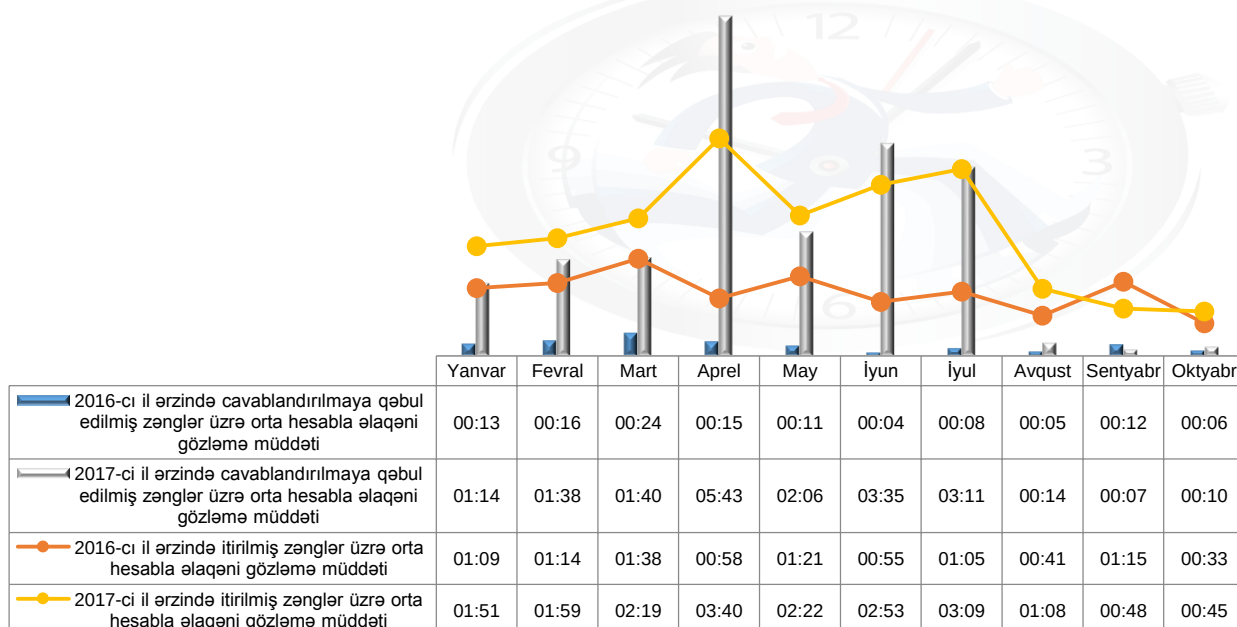
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları üzrə bu göstərici 28,69 % olmuşdur.



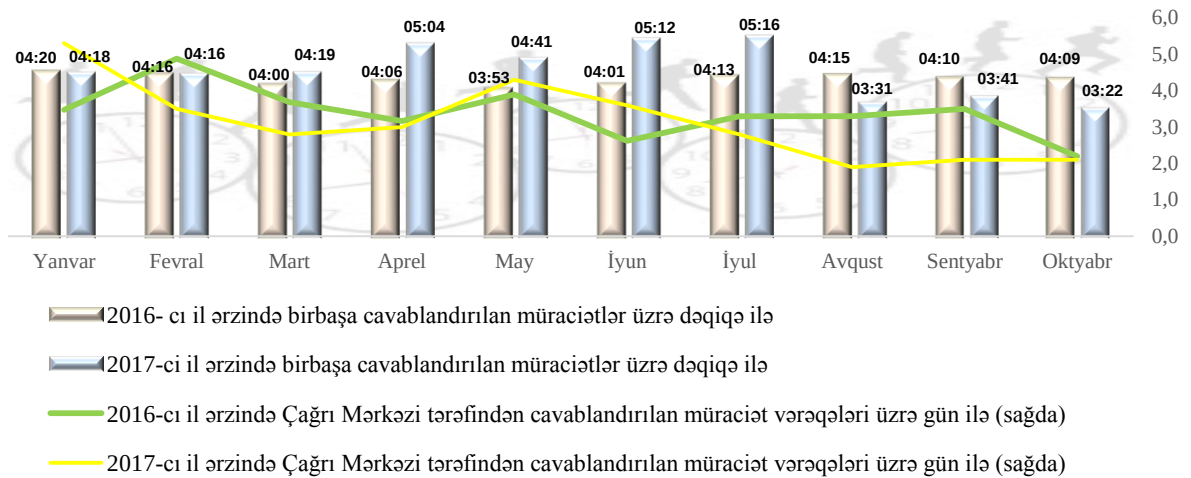
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 22 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 46 saniyə olmuşdur.



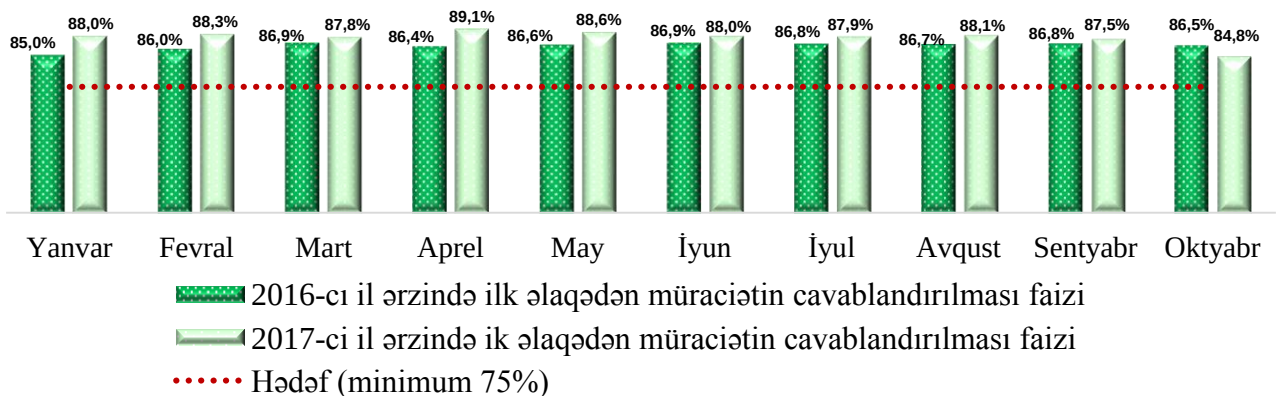
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 19 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,6 gün olmuşdur.



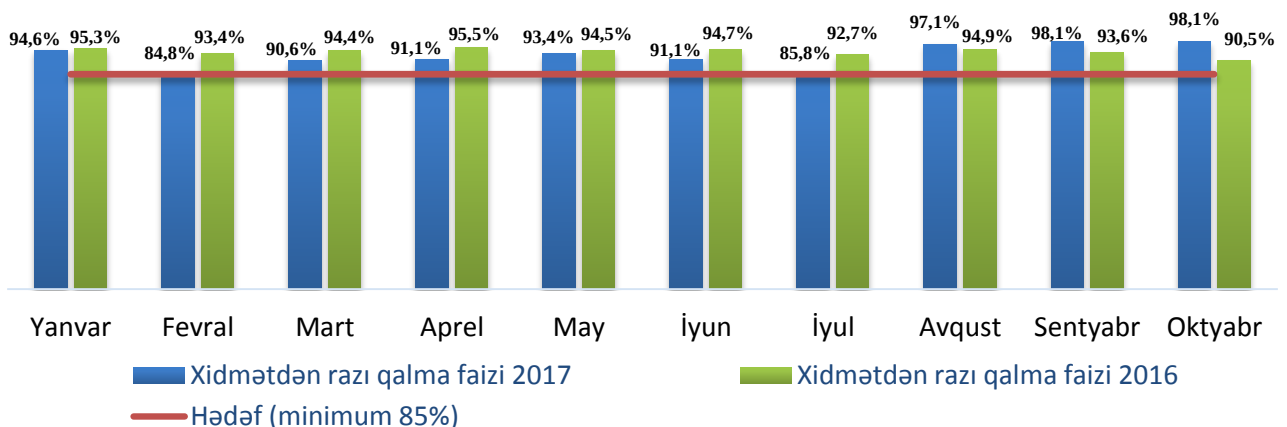
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları üzrə bu göstərici 87,98% olmuşdur.

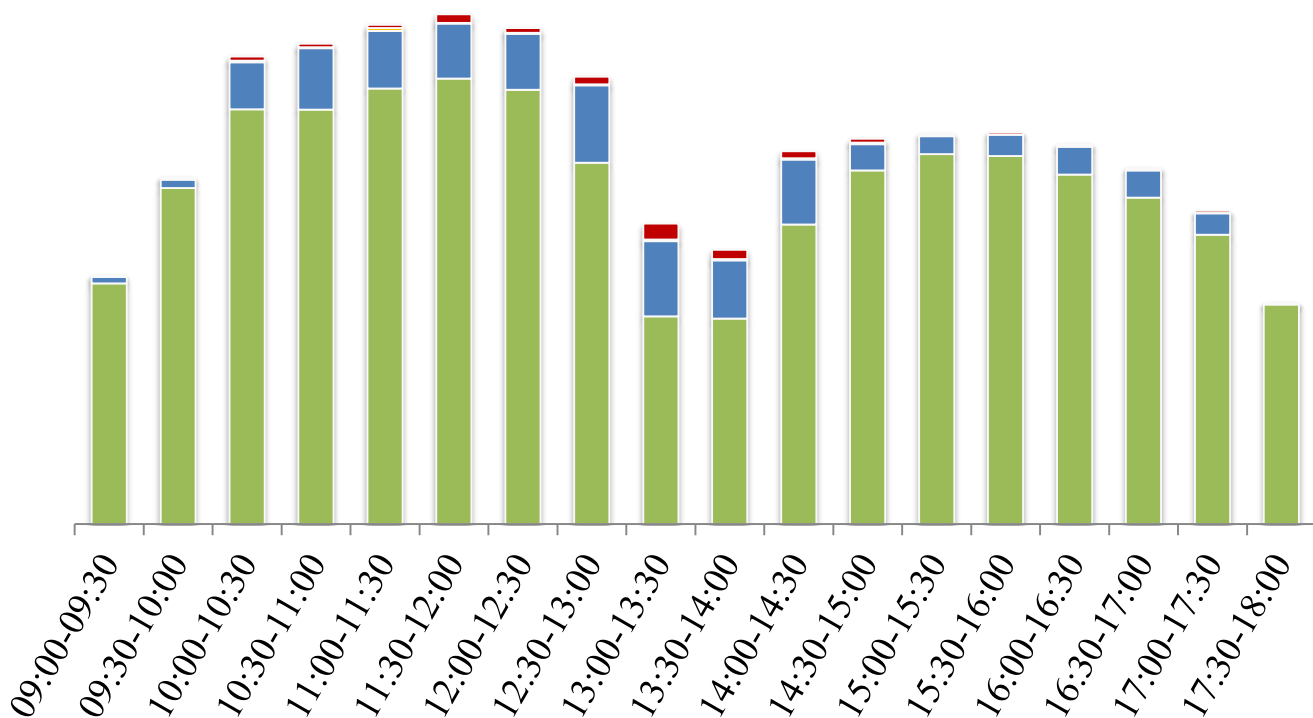


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları üzrə bu göstərici 89,59% olmuşdur.



Oktyabr 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

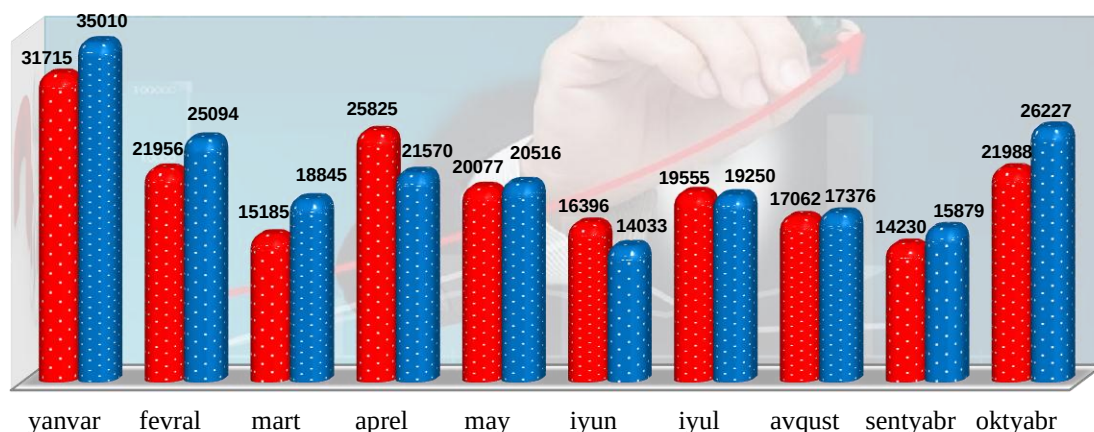
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Sentyabr ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	73,3%	73,3%
Mobil telefonlardan	24,8%	24,2%
Respublikanın digər regionlarından	1,9%	2,5%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 213800 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 4,8% çoxdur.

■ 2016-cı il ■ 2017-ci il



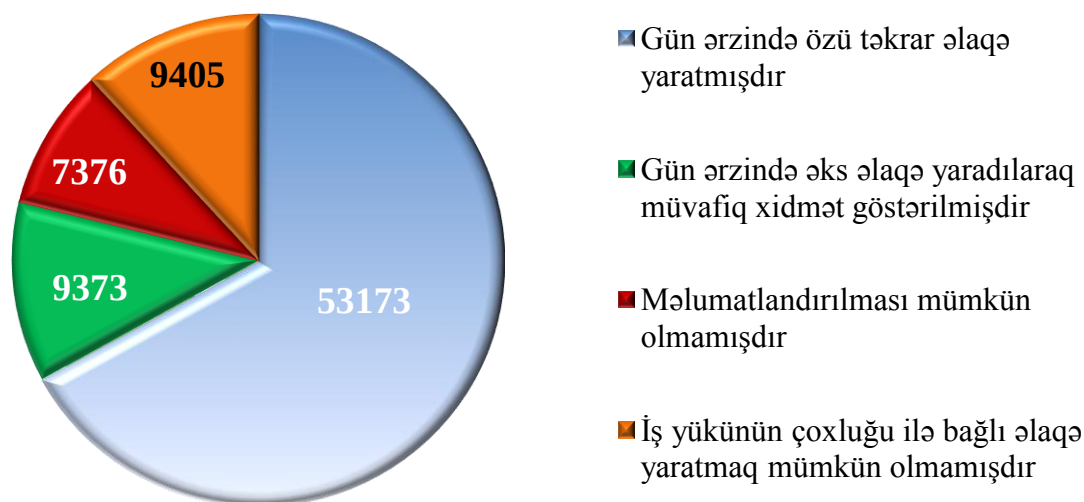
2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	Oktyabr ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	23,9%	27,44%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	9,6%	11,24%
- Qeydiyyat barədə	15,7%	16,33%
- Elektron xidmətlər barədə	30,4%	23,14%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	4,2%	4,24%

Oktyabr ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 98,95%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,05%-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 – Oktyabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 79327 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

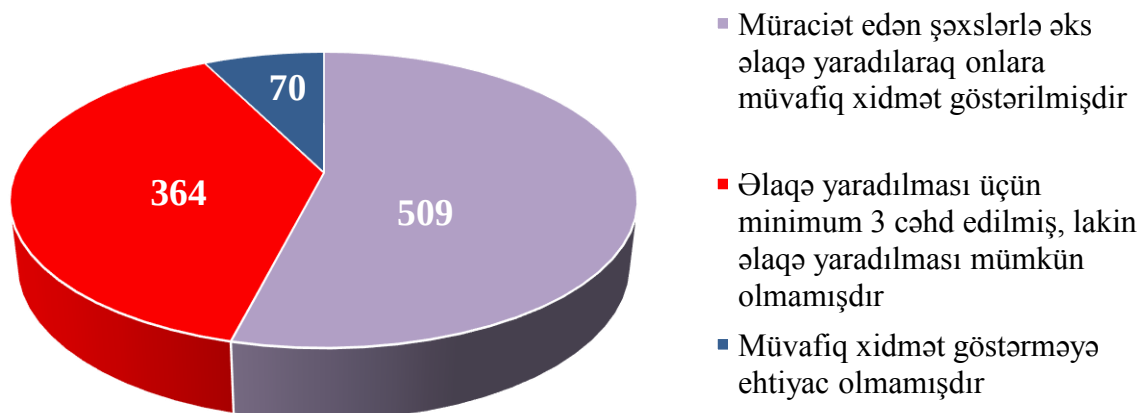


2017-ci ilin Oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 289 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 126-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 124-nə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 39-nun isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 5547 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 943 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

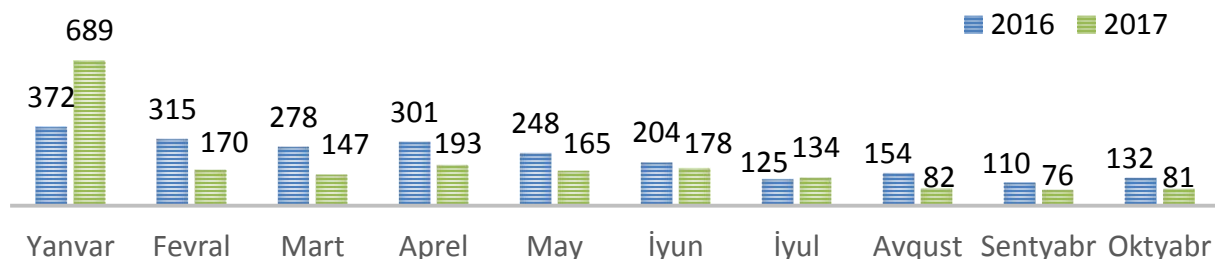


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları ərzində 7767 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 15,4% çoxdur.

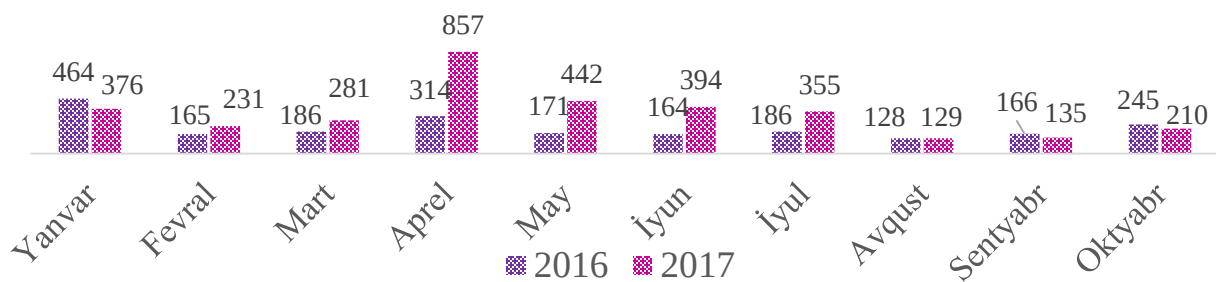
2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1915 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 14,5% azdır.

Mürəkkəb sual



2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3410 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 55,8% çoxdur.

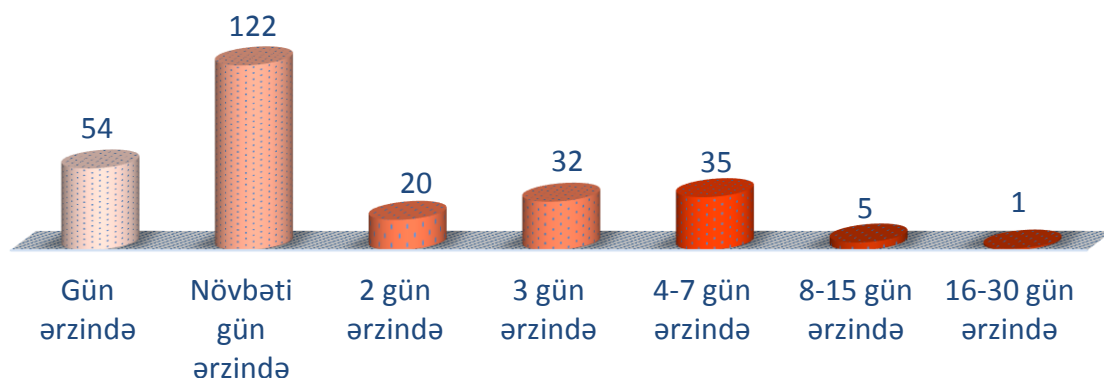
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 5381 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4457-si daxili resurslar hesabına, 816-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 71-i Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 17-si İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 12-si 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.

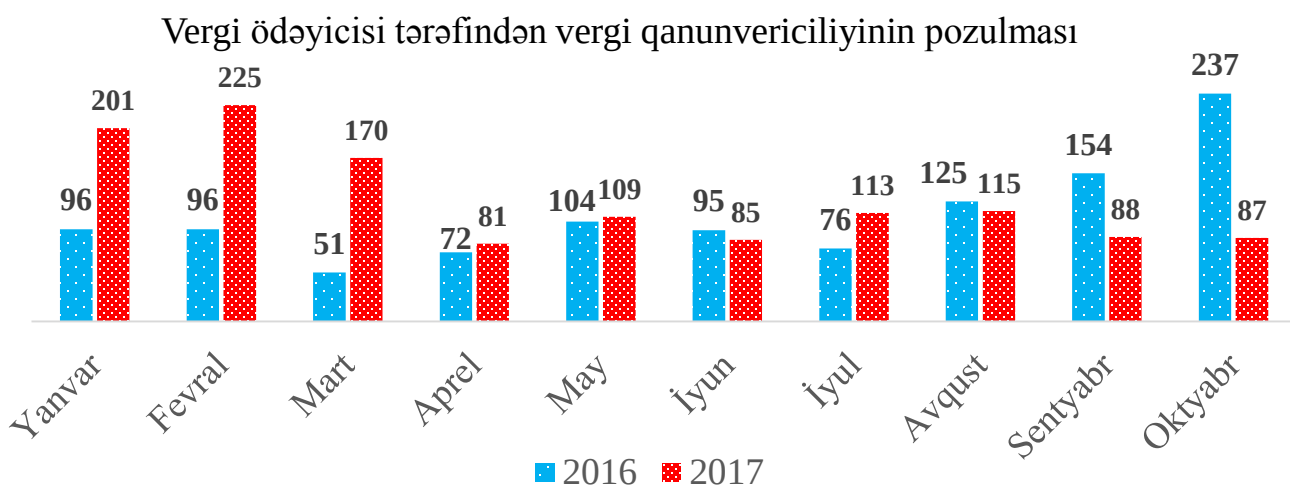
2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 2,1 gün olmuşdur.

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



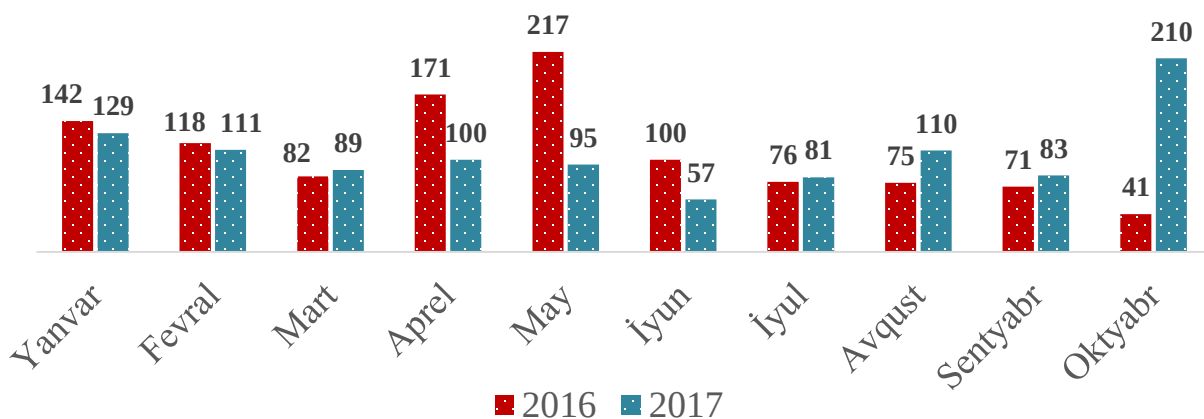
2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 1274 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 15,2% çoxdur.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 799 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.



2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 1065 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2,6% azdır.

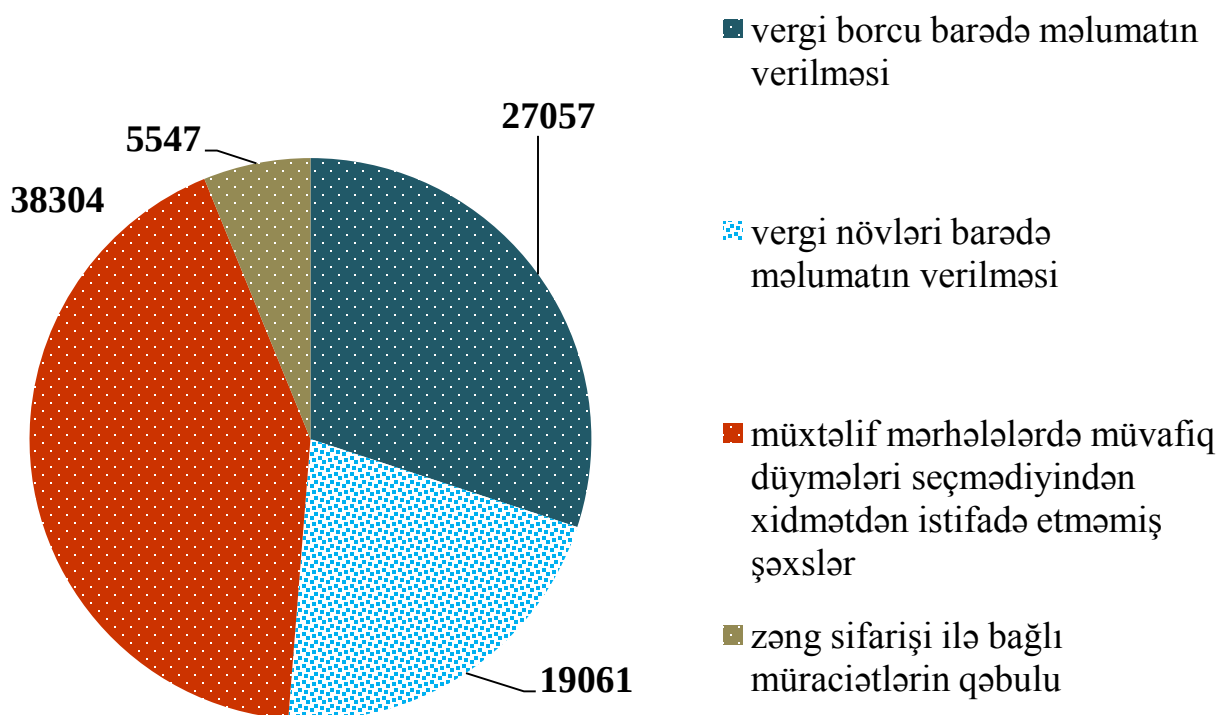
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



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

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr ayları ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 9,9% artaraq 89969 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

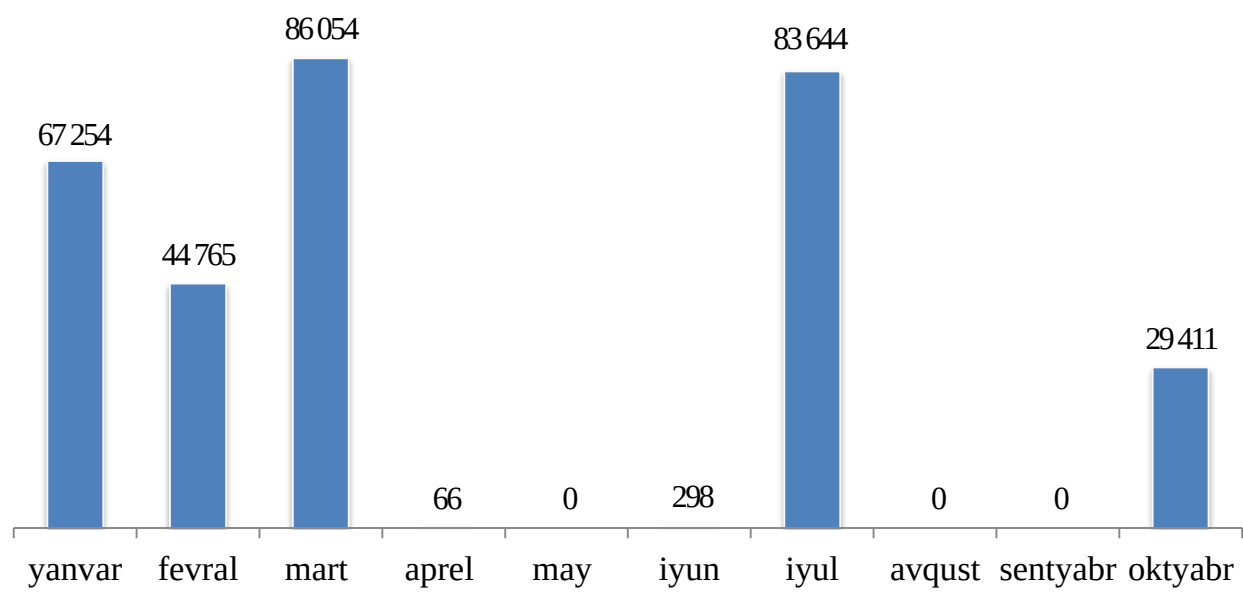


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	III rüb	Oktyabr
Vergi borcları barədə	11930	6757	5807	2563
Vergi növləri barədə	7792	5860	3909	1500
Zəng sifarişi	2413	1571	1122	441

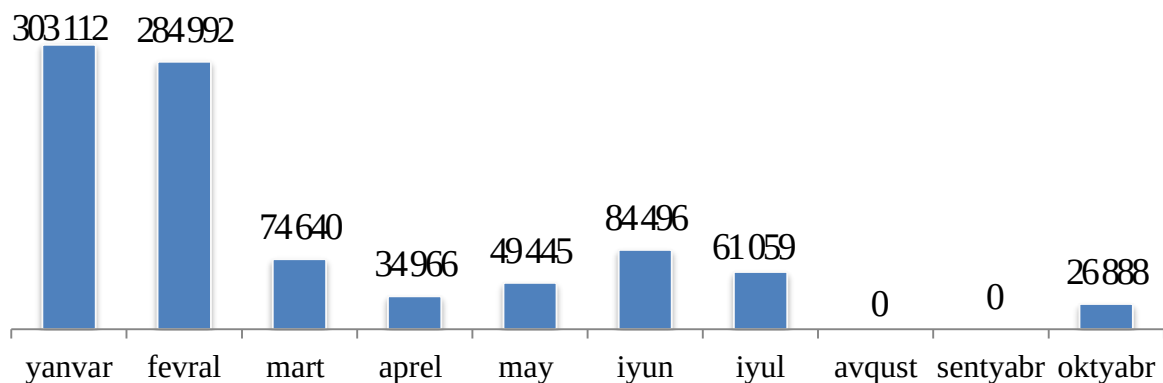
Mesaj xidməti barədə

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

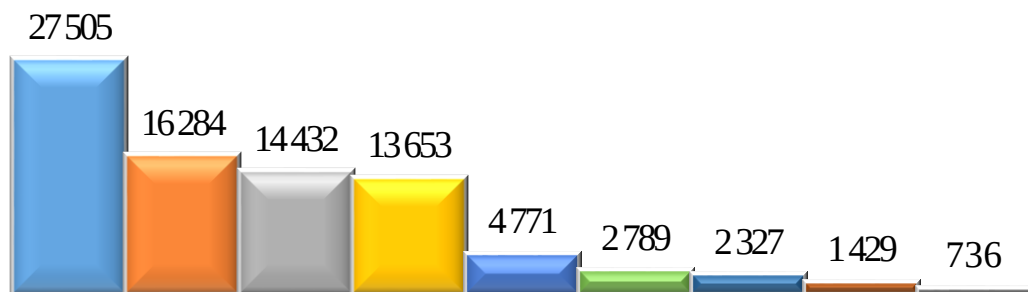


Göndərilən 311492 SMS-dən 185536-sı (59,57%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar - Oktyabr aylarında 919598 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin Oktyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 85584 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusunda sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda

	I rüb	II rüb	III rüb	Oktyabr
İki tərəfli SMS xidməti	351333	290619	211737	85584

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

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	102662	49,26%
Şəxsi hesab vərəqəsi	6267	3,01%
Vergi nəzarəti	36165	17,35%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	6554	3,14%
Vergi orqanları	14054	6,74%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	408	0,20%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2082	1,00%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	31527	15,13%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	5605	2,69%
VM Xüsusi hissəsi	62267	29,88%
Sadələşdirilmiş vergi	19106	9,17%
Bəyannamə barədə	8891	4,27%
Digər müraciət	1952	0,94%
Verginin hesablanması barədə	6344	3,04%
Verginin ödənilməsi barədə	1919	0,92%
Gəlir vergisi	14920	7,16%
Bəyannamə barədə	5598	2,69%
Digər müraciət	553	0,27%
Verginin hesablanması barədə	7960	3,82%
Verginin ödənilməsi barədə	809	0,39%
ƏDV	18518	8,89%
Bəyannamə barədə	4938	2,37%
Digər müraciət	2378	1,14%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	147	0,07%
Qeydiyyat barədə	1174	0,56%
Verginin hesablanması barədə	7585	3,64%
Verginin ödənilməsi barədə	2170	1,04%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	126	0,06%
Mənfəət vergisi	6391	3,07%
Bəyannamə barədə	2689	1,29%
Digər müraciət	480	0,23%
Verginin hesablanması barədə	3017	1,45%
Verginin ödənilməsi barədə	205	0,10%

Əmlak vergisi	2037	0,98%
Bəyannamə barədə	447	0,21%
Digər müraciət	207	0,10%
Verginin hesablanması barədə	1224	0,59%
Verginin ödənilməsi barədə	159	0,08%
Torpaq vergisi	1006	0,48%
Bəyannamə barədə	235	0,11%
Digər müraciət	119	0,06%
Verginin hesablanması barədə	550	0,26%
Verginin ödənilməsi barədə	102	0,05%
Yol vergisi	112	0,05%
Bəyannamə barədə	33	0,02%
Digər müraciət	34	0,02%
Verginin hesablanması barədə	42	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,00%
Aksiz	137	0,07%
Bəyannamə barədə	21	0,01%
Digər müraciət	44	0,02%
Verginin hesablanması barədə	67	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Mədən vergisi	40	0,02%
Bəyannamə barədə	12	0,01%
Digər müraciət	5	0,00%
Verginin hesablanması barədə	18	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Digər	43479	20,86%
Arayışlar	3441	1,65%
Asan doc	477	0,23%
Elektron imza ilə bağlı	12530	6,01%
Əmək müqaviləsi	60	0,03%
İnternet səhifələri	12527	6,01%
İşə qəbul	954	0,46%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2212	1,06%
İnternet sualı	30	0,01%
Məsajlar	8184	3,93%
Proqram təminatı	3064	1,47%