



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin İyun ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə İyun ayı ərzində **19720** zəng (2018-ci il üzrə 188320 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **14393** zəng (2018-ci il də 141336 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində iyun ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **847** (2018-ci il üzrə 1240), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **835** (2018-ci il üzrə 1189) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin iyun ayı ilə müqayisədə **13,51%** (2018-ci il üzrə 11,95%) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə iyun ayında **14997** (2018-ci ildə 143073) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **611** (2018-ci ildə 3865) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1257** (2018-ci il üzrə 10204), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1479** (2018-ci il üzrə 13925), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **379** (2018-ci il üzrə 2966), ümumilikdə isə ay ərzində **5327** (2018-ci ildə 46984) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin iyun ayında **18056** (2018-ci il üzrə 826160) SMS göndərilmişdir.

İyun 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			
		91,85%	13220	14393			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		98,58%	14188	14393			Min 90%
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}			
		36,75%	61	166			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		63,46%	33	52			
8.9.	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	
		100%	61	79	26	166	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	33	1	18	52	Min 90%
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			
		1,15%	166	14393			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		1,42%	205	14393			

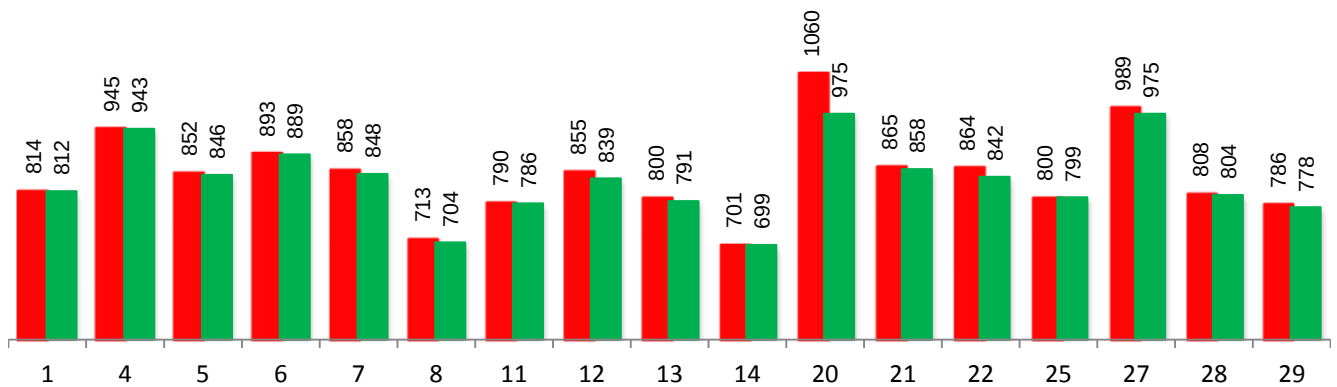
8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:09	37:17:20	14393	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:08	32:51:11	14188	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:18	04:26:09	205	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:24	804:47:34	14188	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,1	1199	393	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	8,3	3252	393	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	786	786	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,31%	611	14188	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	15,71%	96	611	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	46,81%	286	611	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	14,40%	88	611	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	17,84%	109	611	
8.7.5.	Digər	5,24%	32	611	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	73,79%	290	393	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	23,66%	93	393	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	2,55%	10	393	
8.8.3.1.	<i>VSSAD</i>	2,05%	8	393	
8.8.3.2	<i>VRTVND</i>	0,25%	1	393	
8.8.3.3	<i>BVMİVMD</i>	0,25%	1	393	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,33%	12199	13969	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		91,38% 99,43%*	159	174	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		85,90%	9448,47	11000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		84,55%	93	110	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik} P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq	
		83,37% -16,63%	804:47:34	965:18:00	
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		100%	0:00:00	153:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	89,54%	274	306	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2018-ci ilin İyun ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 14393 zəng (2018-ci il üzrə 141336 zəng) daxil olmuş, onlardan 14188 ədədi (2018-ci il üzrə 135543 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş

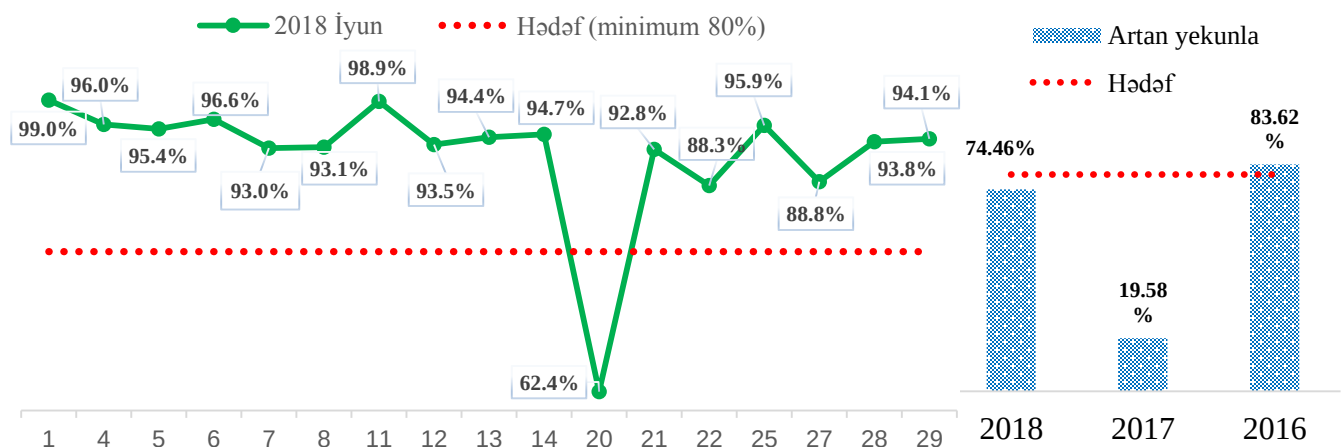


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(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.

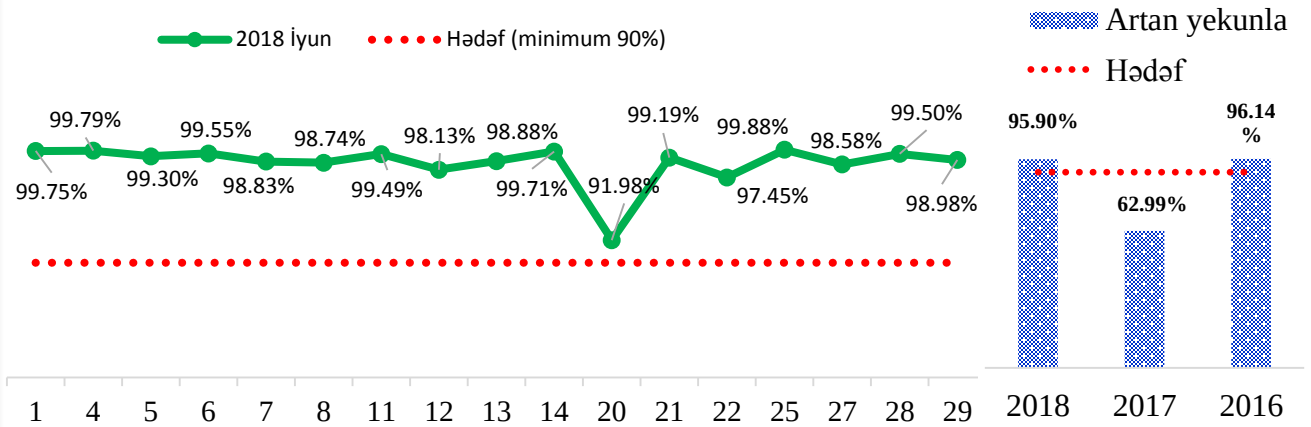
2018-ci ilin İyun ayı üzrə xidmət səviyyəsi 91,85% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin İyun ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 98,58% olmuşdur.

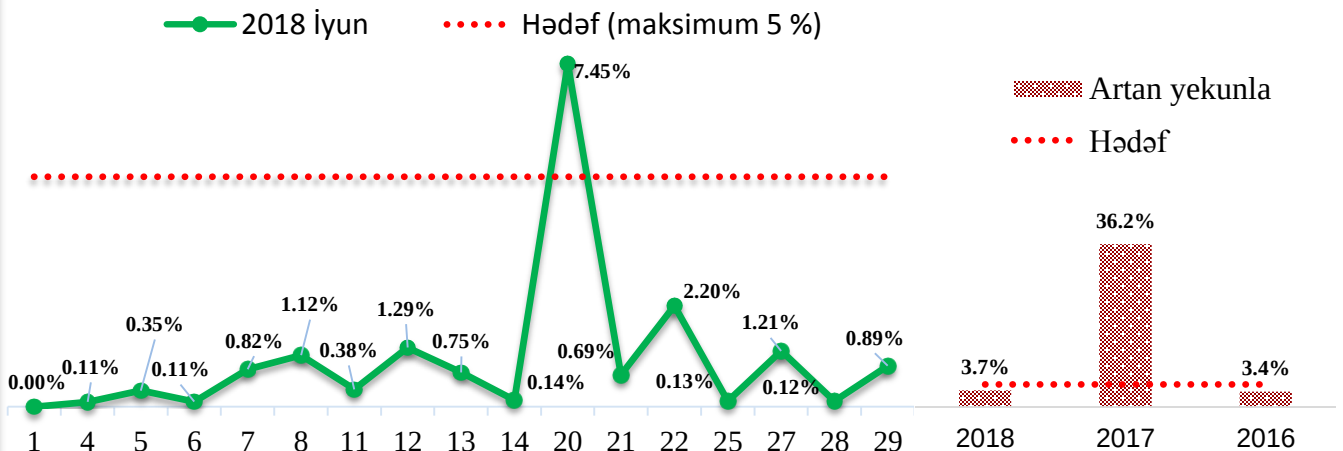
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. İyun ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 12 olmuşdur.

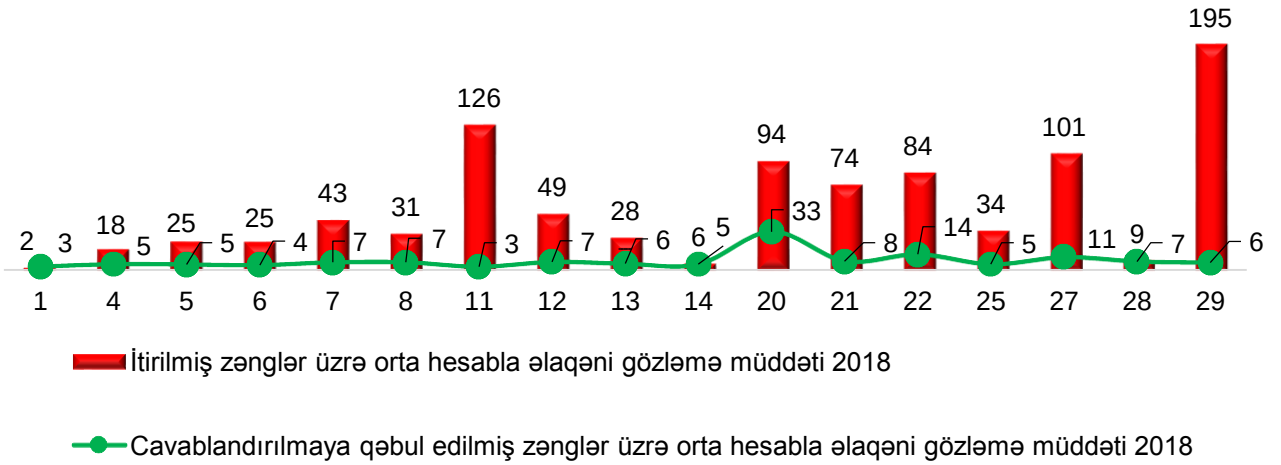
2018-ci ilin İyun ayı üzrə bu göstərici 1,2 % olmuşdur.



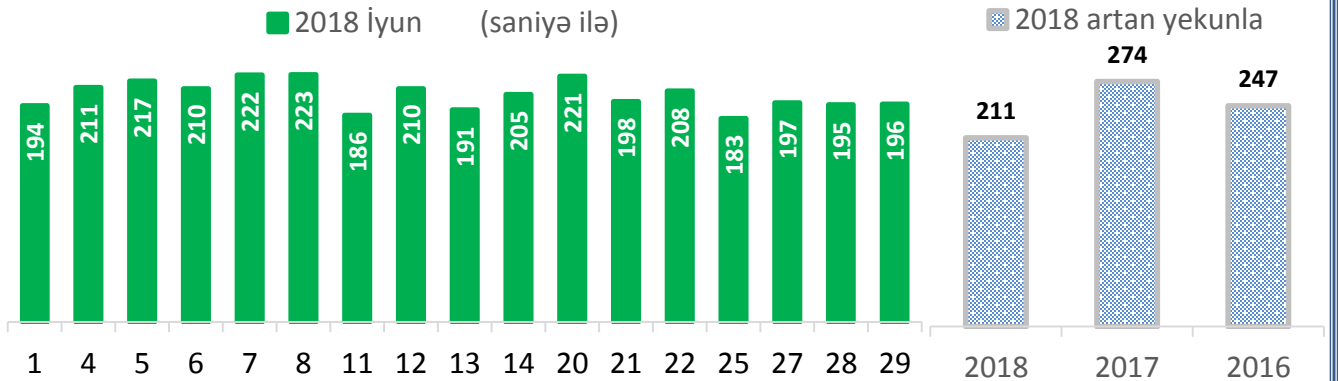
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

İyun ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 8 saniyə (2018-ci il üzrə 25 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 18 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 19 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

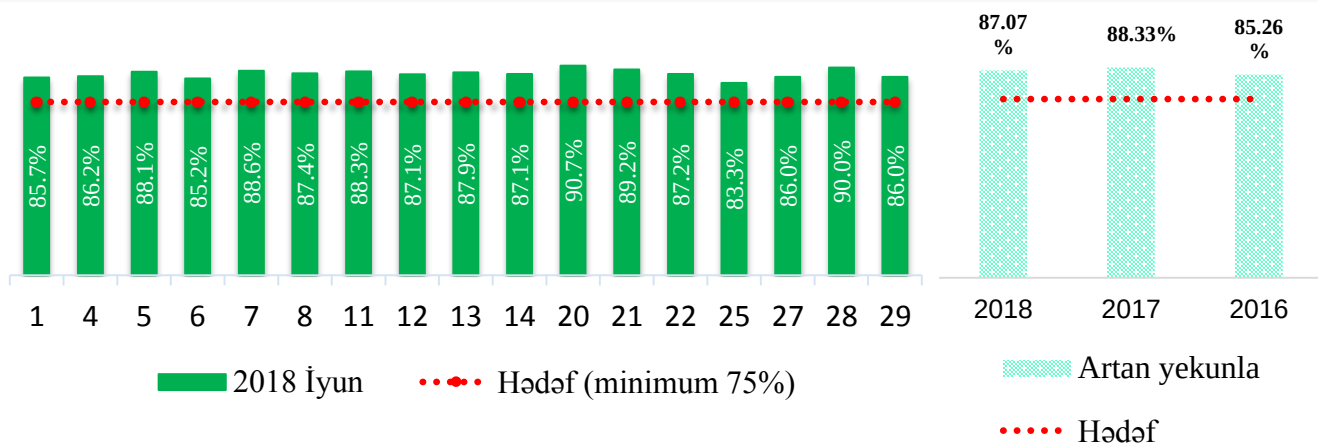


2018-ci ilin İyun ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 24 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 31 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,1 gün (2018-ci il üzrə 2,9 gün) olmuşdur.



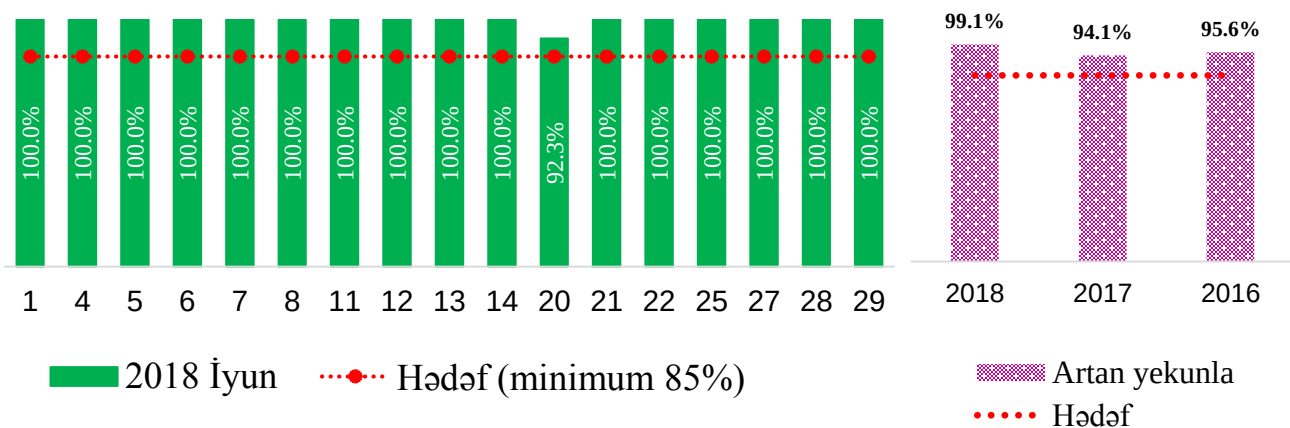
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin İyun ayı üzrə bu göstərici 87,33 % olmuşdur.

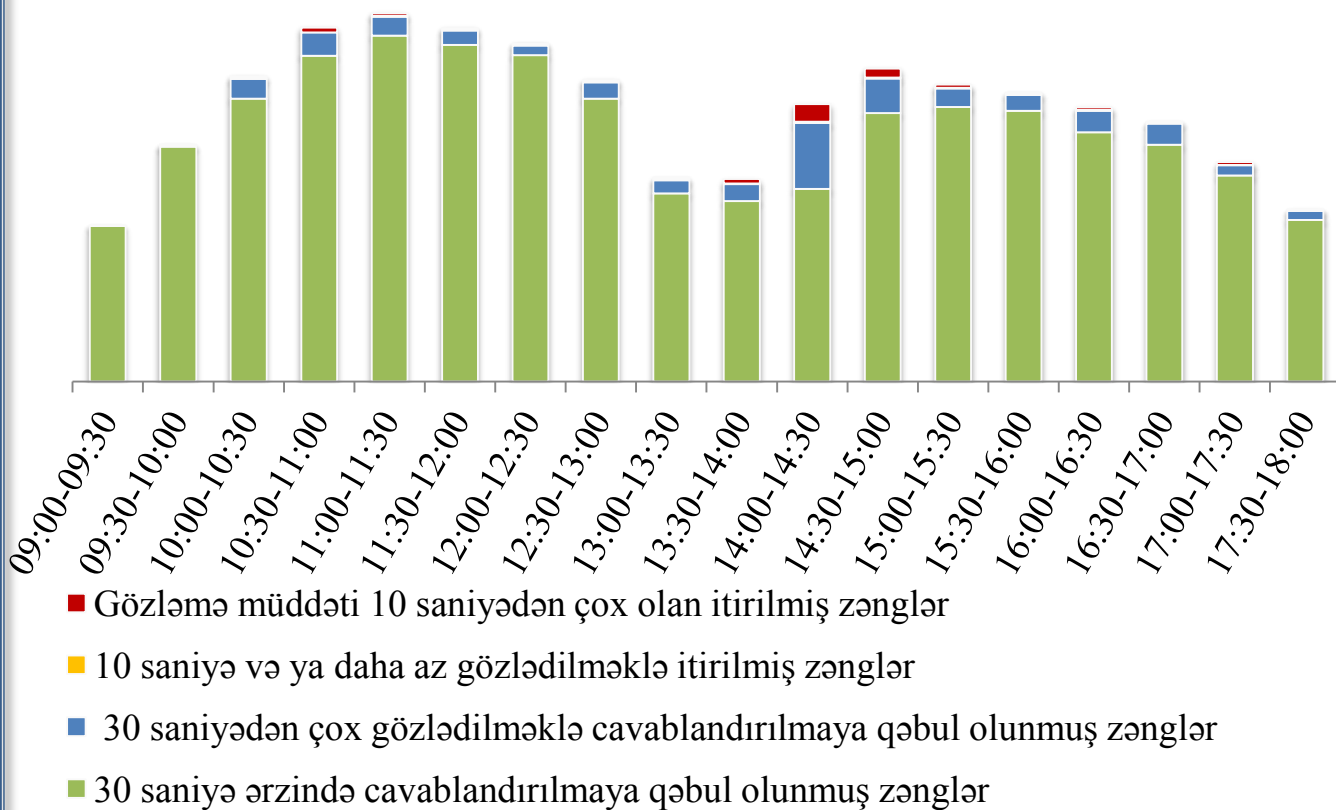


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin İyun ayı üzrə bu göstərici 99,43 % olmuşdur.



İyun ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



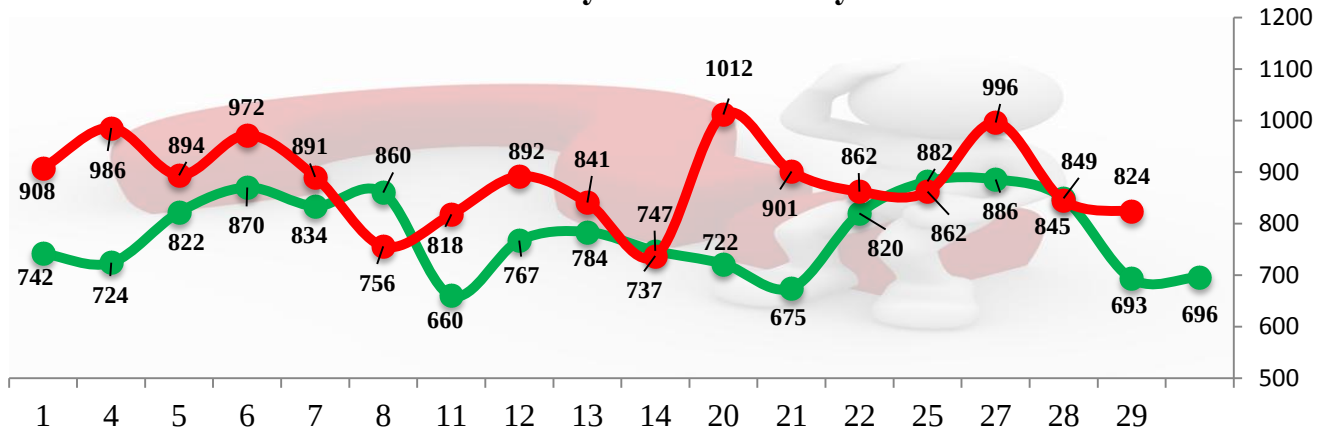
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyun ayı faizlə	İyun ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	69,66%	10026
Mobil telefonlardan	28,75%	4138
Respublikanın digər regionlarından	1,59%	229

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin İyun ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **14997** (2018-ci il üzrə 143073) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. İyun ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **6,9%** (2018-ci il üzrə 5,9%) çoxdur.

● 2017 İyun ● 2018 İyun



İyun ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 97,37%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,26%), 2,63%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,74%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar – İyun ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5263 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (2485)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2041)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (737)

■ Az yaşlı uşaq (3)

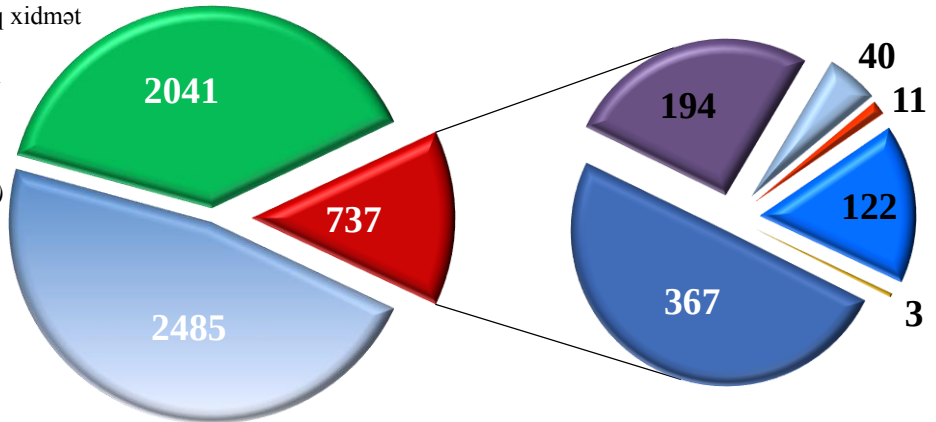
■ Cavab verən olmamışdır (367)

■ Kim olduğu bilinmir (194)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (40)

■ Yanlış zəng (11)

■ Yerində deyil (122)

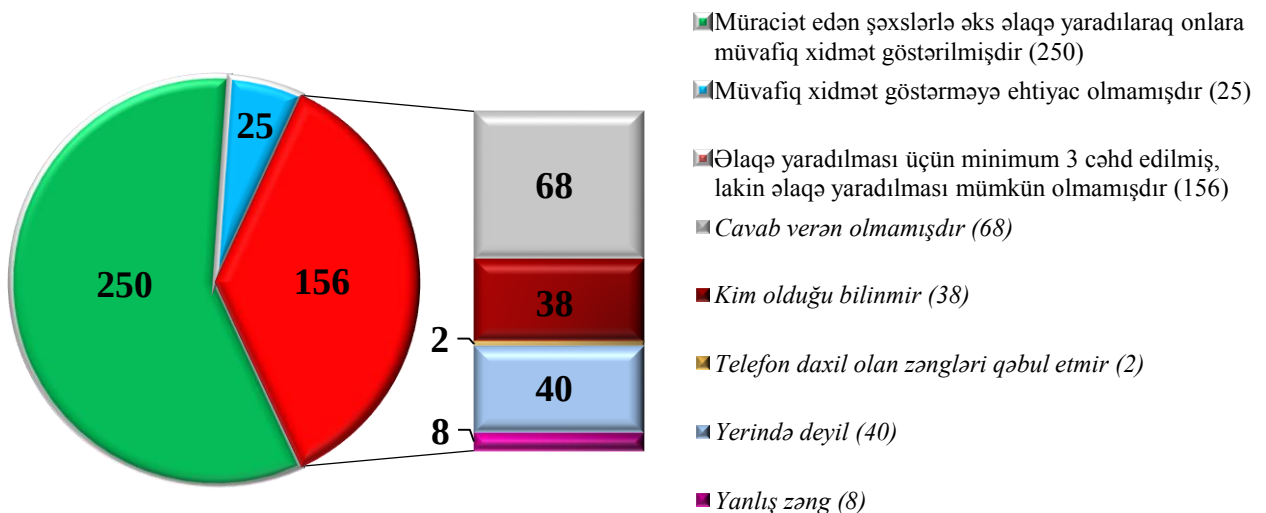


2018-ci ilin İyun ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 166 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 79-u gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 61-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 26-nın isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar –İyun ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 2966 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 431 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

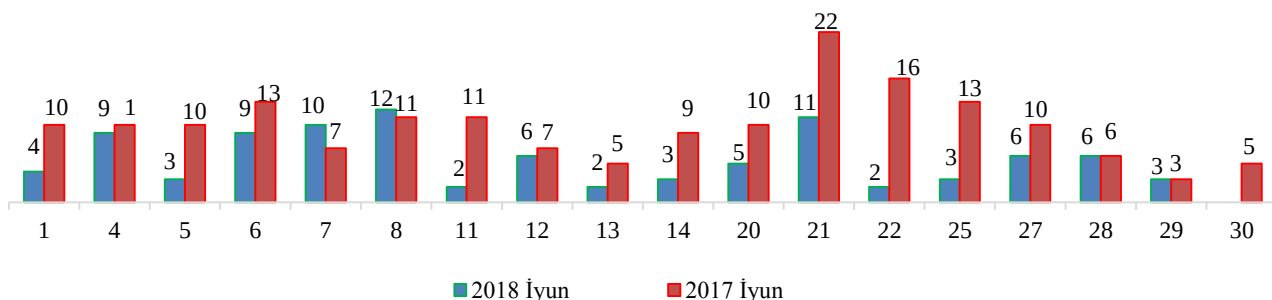


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin İyun ayı ərzində **611** (2018-ci il üzrə 3865) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **14,90%** (2017-ci il ilə müqayisədə 31,53%) azdır.

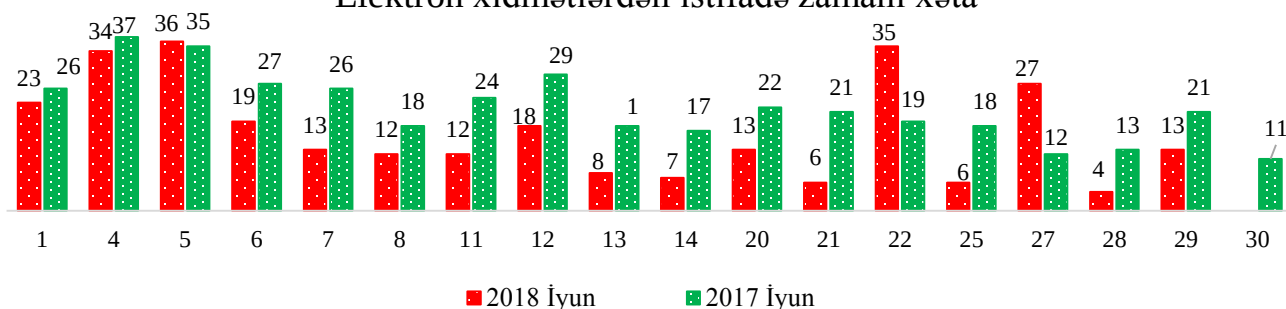
2018-ci ilin İyun ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 96 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **46,07%** (2018-ci il üçün 50,58%) azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin İyun ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 286 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **27,41%** (2018-ci il üçün 32,47%) azdır.

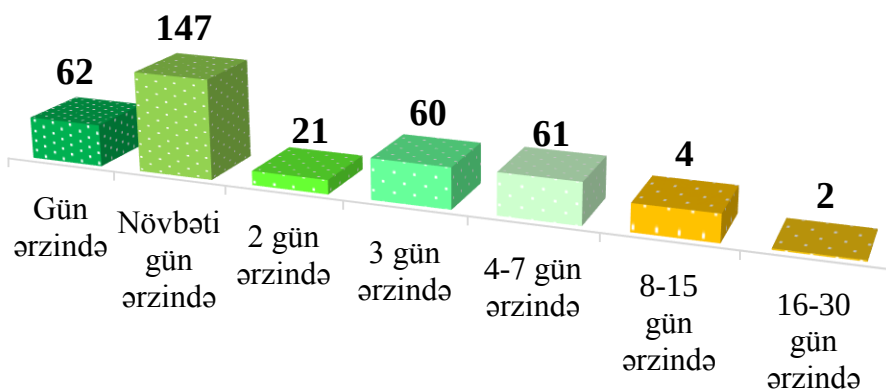
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – İyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2478 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 1784-ü daxili resurslar hesabına, 633-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 24-ü Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 12-i İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 9-u Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 7-si Beynəlxalq vergitutma və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə, 5-i Hüquq departamentinə, 4-ü Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2018-ci ilin İyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,1 gün** (2018-ci il üzrə 2,9 gün) olmuşdur.

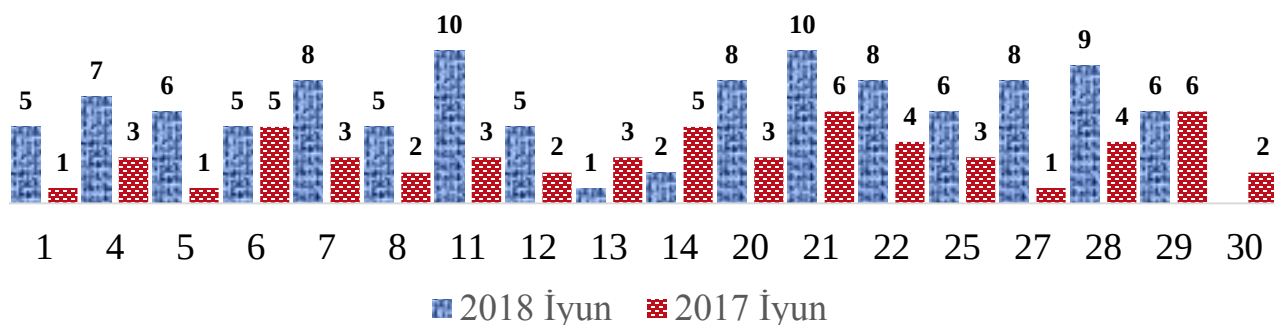
2018-ci ilin İyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin İyun ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 109 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **28,24%** (2018-ci il üzrə 14.93% azdır) çoxdur.

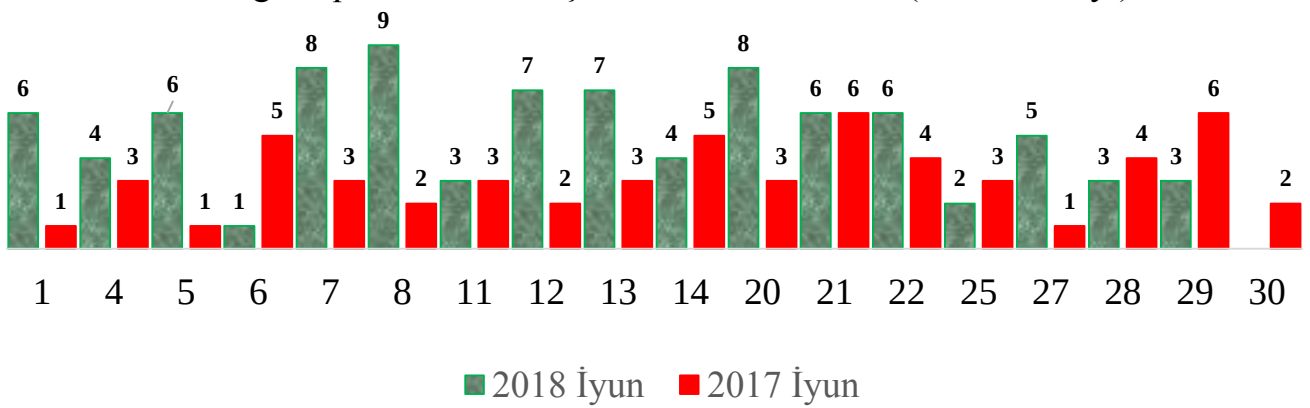
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən İyun ayı ərzində 108 (2018-ci ildə 539) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin İyun ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 88 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **54,39%** (2018-ci il üzrə 19,62% azdır) çoxdur.

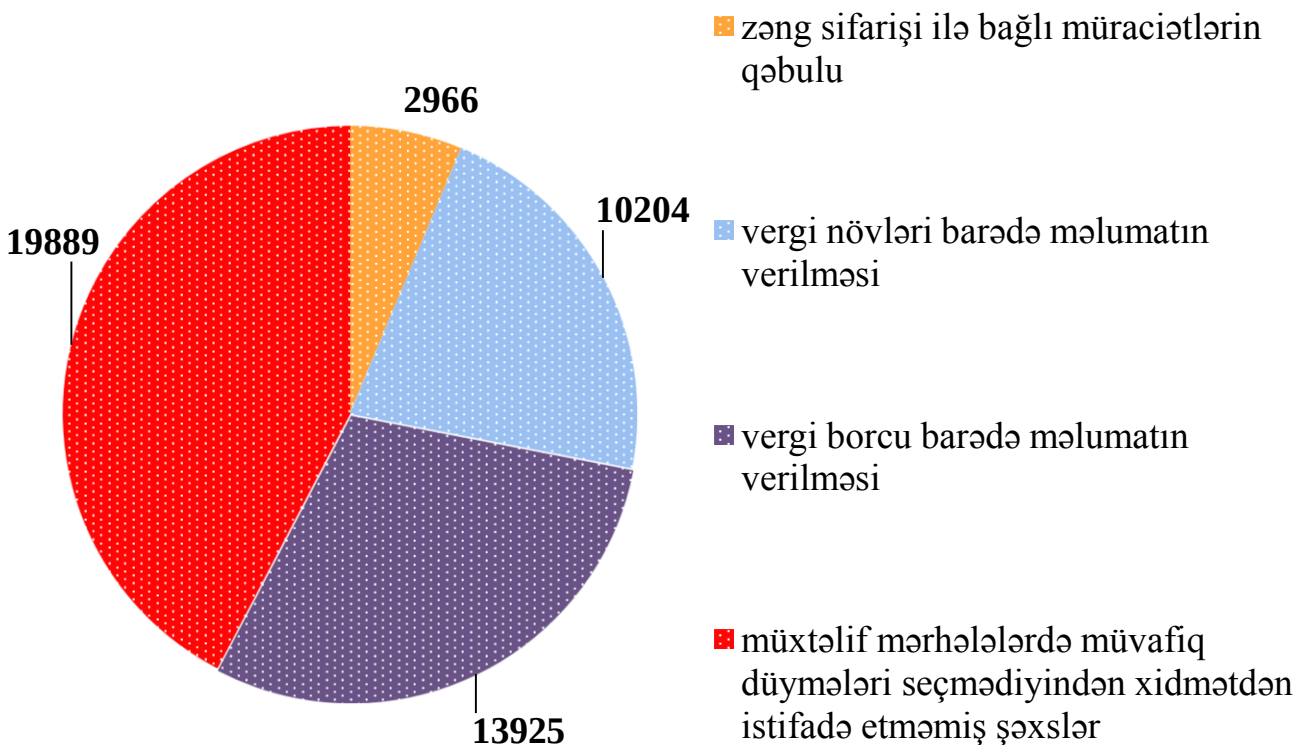
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2018-ci ildə Vergilər Nazirliyinin 2 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – İyun ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 46984 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

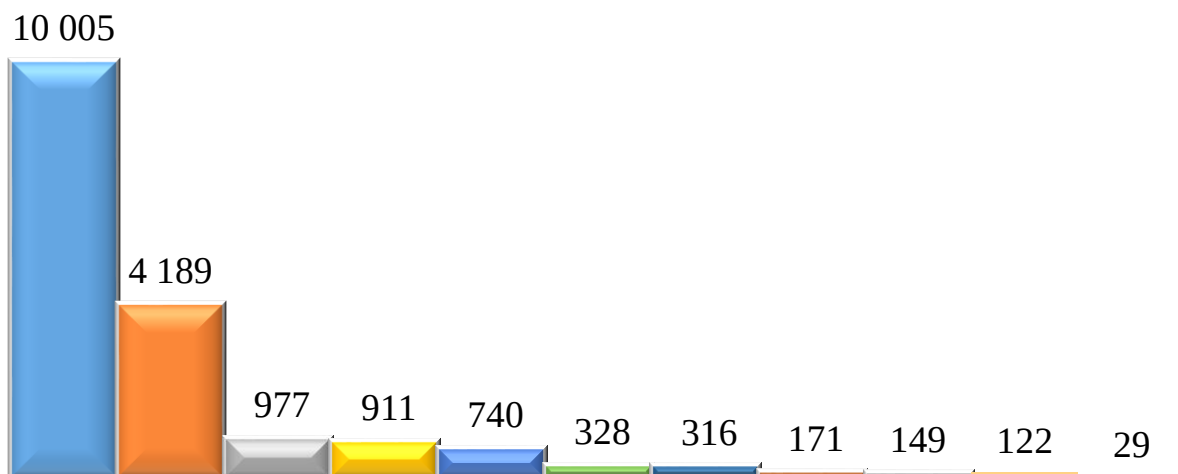
Xidmətlər	I rüb	II rüb	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	13925
Vergi növləri barədə	5729	4475	10204
Zəng sifariş	1572	1394	2966

Mesaj xidməti barədə

2018-ci il ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 243301 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2018-ci il ərzində 440000 SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin İyun ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 18056 (2018-ci il üzrə 142859) 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 ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda

■ Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda

■ Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda

■ Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda

■ Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda

■ Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

■ Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə

■ Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda

2018-ci ilin Yanvar – İyun ayı ərzində edilən sual xarakterli müraciətlərin kateqoriyaları (birbaşa cavablandırılan zənglər üzrə)

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	67876	48.28%
Şəxsi hesab vərəqəsi	4205	2.99%
Vergi nəzarəti	22564	16.05%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	5403	3.84%
Vergi orqanları	9691	6.89%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	172	0.12%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	889	0.63%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	21820	15.52%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3132	2.23%
VM Xüsusi hissəsi	40967	29.14%
Sadələşdirilmiş vergi	12818	9.12%
Bəyannamə barədə	7062	5.02%
Digər müraciət	1185	0.84%
Verginin hesablanması barədə	2975	2.12%
Verginin ödənilməsi barədə	1596	1.14%
Gəlir vergisi	9717	6.91%
Bəyannamə barədə	3393	2.41%
Digər müraciət	389	0.28%
Verginin hesablanması barədə	5246	3.73%
Verginin ödənilməsi barədə	689	0.49%
ƏDV	10919	7.77%
Bəyannamə barədə	3365	2.39%
Digər müraciət	1312	0.93%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	66	0.05%
Qeydiyyat barədə	782	0.56%
Verginin hesablanması barədə	4108	2.92%
Verginin ödənilməsi barədə	1209	0.86%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	77	0.05%
Mənfəət vergisi	4866	3.46%
Bəyannamə barədə	2160	1.54%
Digər müraciət	402	0.29%
Verginin hesablanması barədə	2170	1.54%
Verginin ödənilməsi barədə	134	0.10%

Əmlak vergisi	1831	1.30%
Bəyannamə barədə	691	0.49%
Digər müraciət	195	0.14%
Verginin hesablanması barədə	846	0.60%
Verginin ödənilməsi barədə	99	0.07%
Torpaq vergisi	664	0.47%
Bəyannamə barədə	244	0.17%
Digər müraciət	56	0.04%
Verginin hesablanması barədə	296	0.21%
Verginin ödənilməsi barədə	68	0.05%
Yol vergisi	53	0.04%
Bəyannamə barədə	11	0.01%
Digər müraciət	15	0.01%
Verginin hesablanması barədə	26	0.02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0.00%
Aksiz	68	0.05%
Bəyannamə barədə	12	0.01%
Digər müraciət	11	0.01%
Verginin hesablanması barədə	45	0.03%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0.00%
Mədən vergisi	31	0.02%
Bəyannamə barədə	8	0.01%
Digər müraciət	4	0.00%
Verginin hesablanması barədə	14	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0.00%
Digər	31752	22.58%
Arayışlar	2748	1.95%
Asan doc	152	0.11%
Elektron imza ilə bağlı	10202	7.26%
Əmək müqaviləsi	3	0.00%
İnternet səhifələri	10153	7.22%
İşə qəbul	310	0.22%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1569	1.12%
İnternet sualı	3	0.00%
Məsajlar	4650	3.31%
Proqram təminatı	1962	1.40%