



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin İyul ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə İyul ayı ərzində **29924** zəng (2018-ci il üzrə 218244 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **22283** zəng (2018-ci ildə 163619 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində iyul ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1013** (2018-ci il üzrə 1203), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1000** (2018-ci il üzrə 1158) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin iyul ayı ilə müqayisədə **24,29%** (2018-ci il üzrə 13,52%) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə iyul ayında **23537** (2018-ci ildə 166610) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **790** (2018-ci ildə 4655) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1580** (2018-ci il üzrə 11784), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **2392** (2018-ci il üzrə 16317), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **436** (2018-ci il üzrə 3402), ümumilikdə isə ay ərzində **7641** (2018-ci ildə 54625) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin iyul ayında **312103** (2018-ci il üzrə 1138263) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **81580** (2018-ci il üzrə 324881)

- İkitərəfli sms xidməti ilə bağlı **30223** (2018-ci il üzrə 173082)

- Oxunmamış məktublarla bağlı **200300** (2018-ci il üzrə 640300)

İyul ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

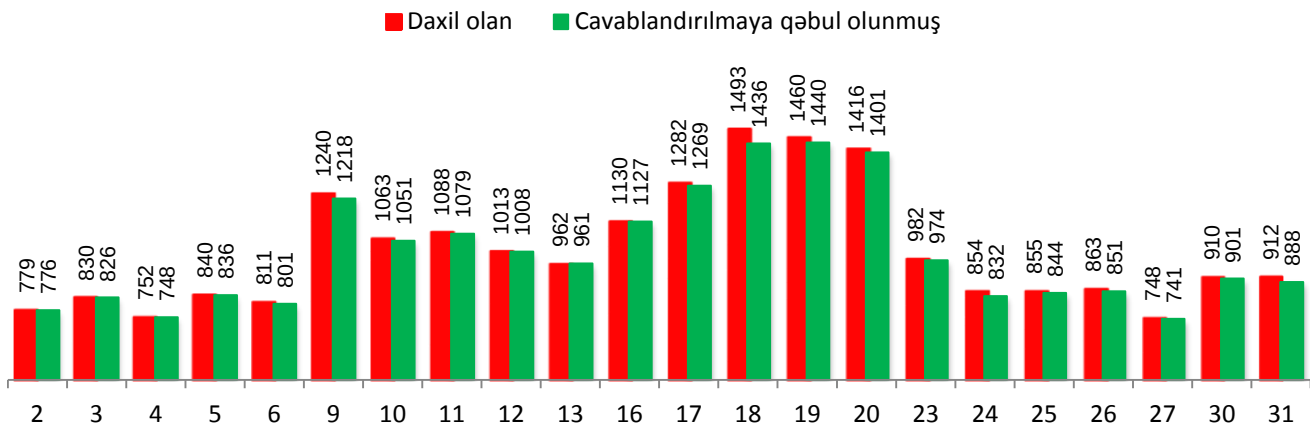
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		91,68%	20430	22283			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		98,77%	22008	22283			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}			
		36,97%	78	211			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		67,69%	44	65			
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%	78	98	35	211	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	44	1	20	65	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			
		0,95%	211	22283			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		1,23%	275	22283			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:09	53:11:34	22283	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:08	49:43:52	22008	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:00:45	3:27:42	275	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:31	1291:22:57	22008	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,0	1250	410	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	15,5	4165	268	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	678	678	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,59%	790	22008	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	19,75%	156	790	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	33,42%	264	790	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	18,61%	147	790	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	23,16%	183	790	
8.7.5.	Anonim	0,38%	3	790	
8.7.6.	Digər	4,68%	37	790	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	70,73%	290	410	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	27,07%	111	410	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	2,20%	9	410	
8.8.3.1.	<i>VSD</i>	1,22%	5	410	
8.8.3.2.	<i>RVİD</i>	0,73%	3	410	
8.8.3.3.	<i>DQUND</i>	0,25%	1	410	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,93%	19057	21673	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		90,59% 99,30%*	260	287	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		86,17%	9478,47	11000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		85,55%	94	110	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik} P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq	
		93,85% 6,15%	1291:22:57	1216:32:30	
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,98%	0:54:00	5934:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	88,38%	350	396	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

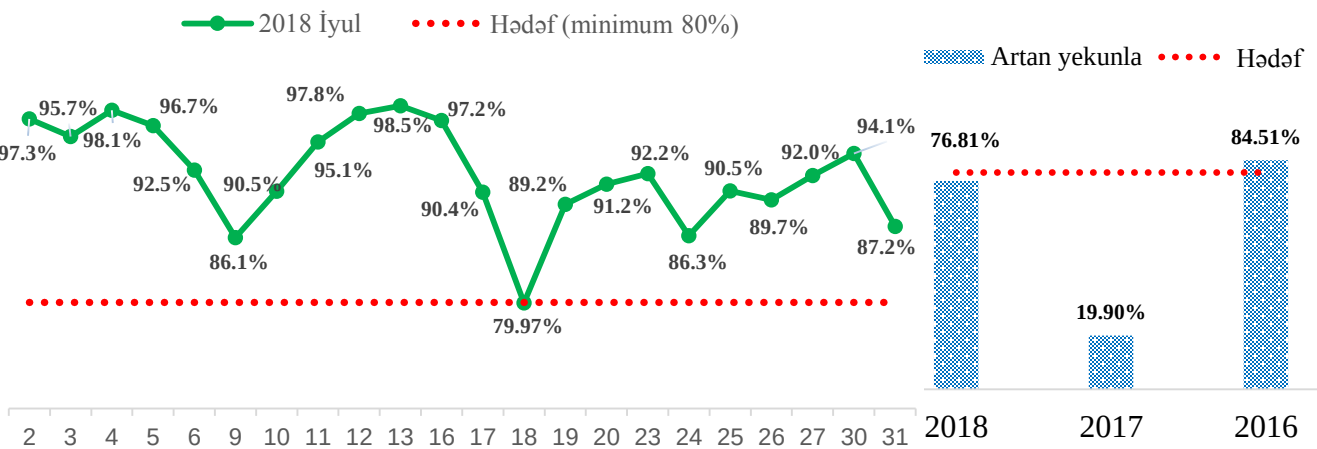
2018-ci ilin İyul ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 22283 zəng (2018-ci il üzrə 163619 zəng) daxil olmuş, onlardan 22008 ədədi (2018-ci il üzrə 157551 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



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.

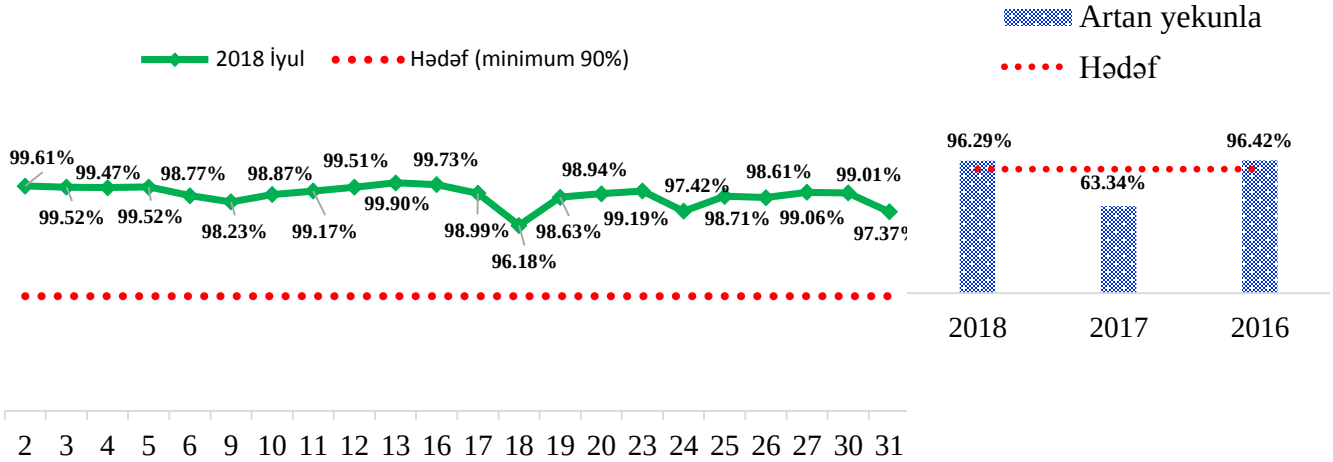
2018-ci ilin İyul ayı üzrə xidmət səviyyəsi 91,68% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin İyul ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 98,77% olmuşdur.

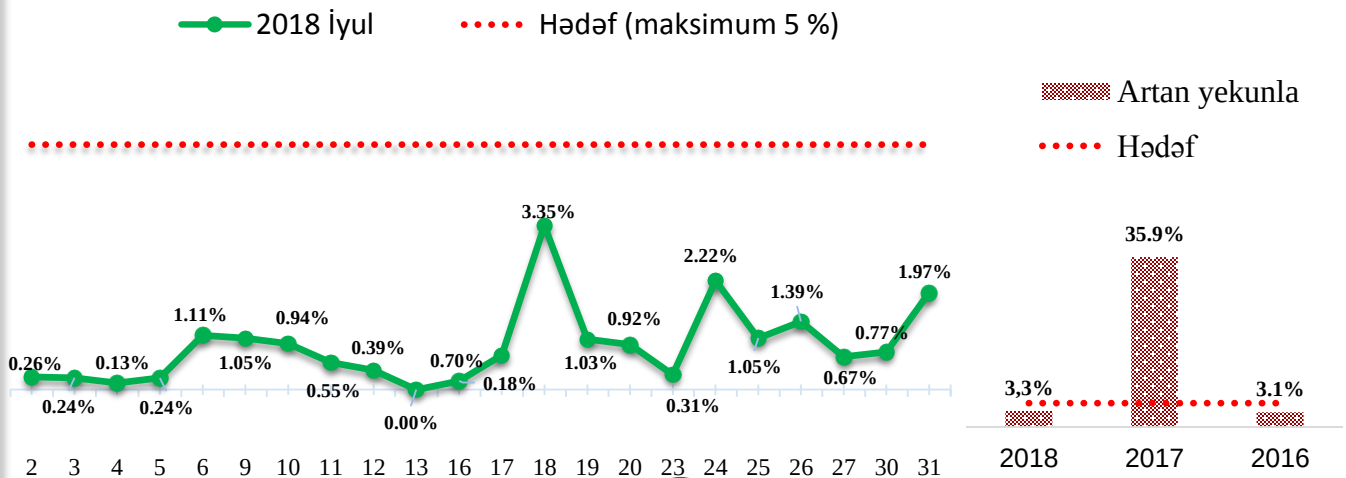
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. İyul ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 14 olmuşdur.

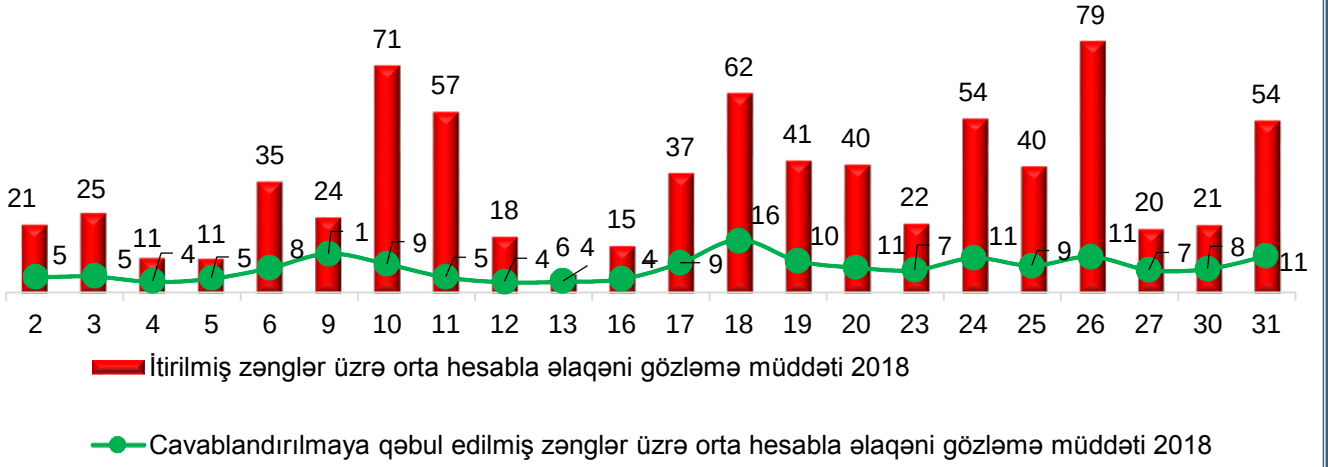
2018-ci ilin İyul ayı üzrə bu göstərici 0,9% olmuşdur.



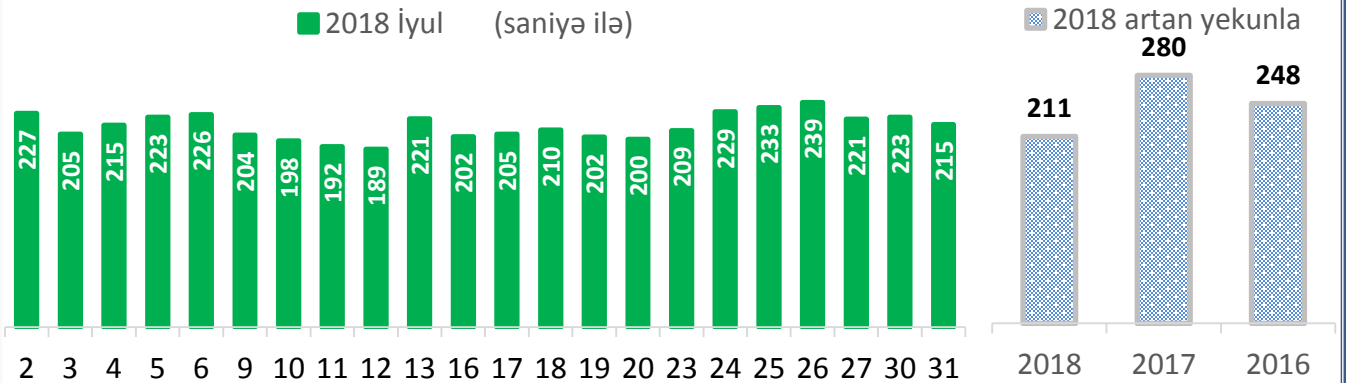
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

İyul ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 8 saniyə (2018-ci il üzrə 22 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 45 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 16 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

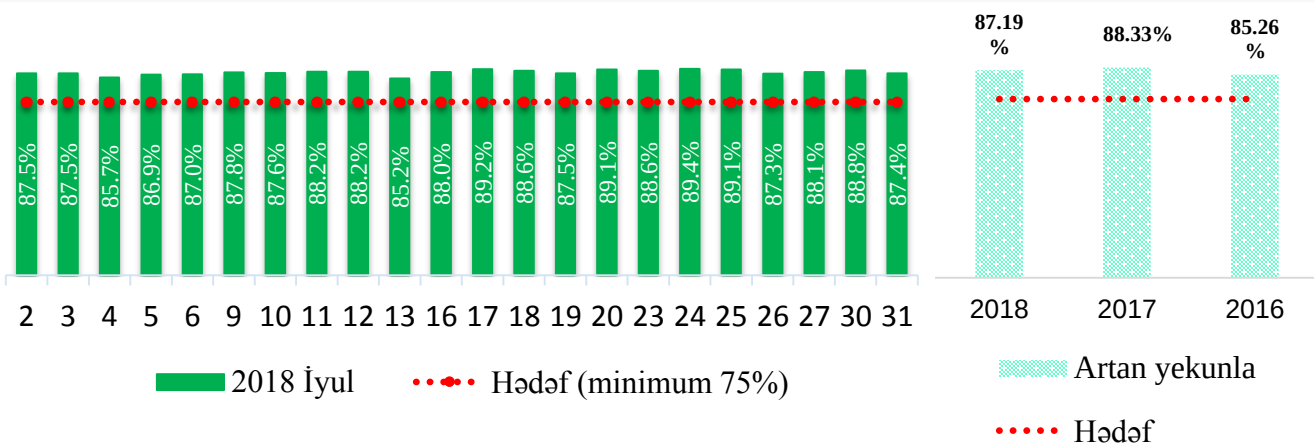


2018-ci ilin İyul ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 31 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 31 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3 gün (2018-ci il üzrə 3,4 gün) olmuşdur.



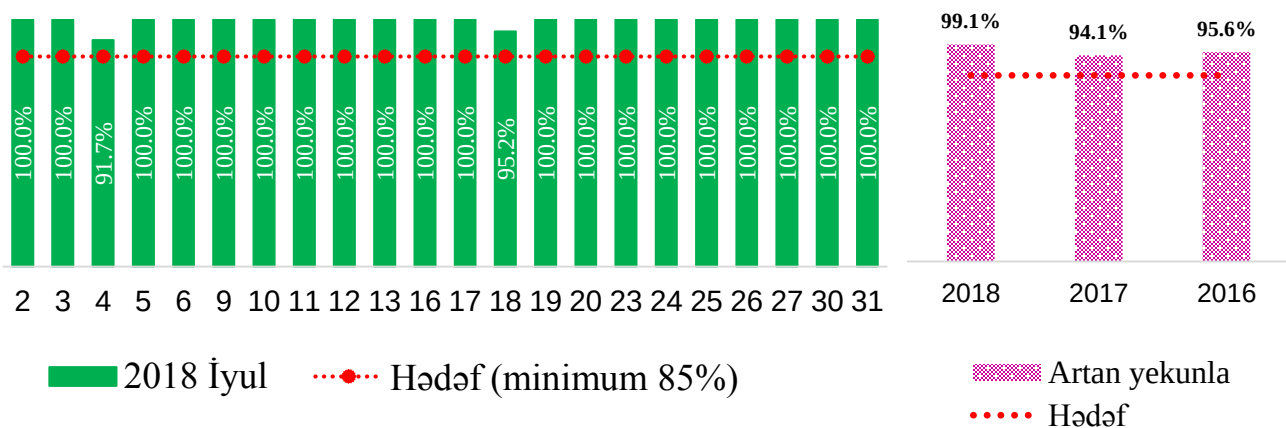
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin İyul ayı üzrə bu göstərici 87,93 % olmuşdur.

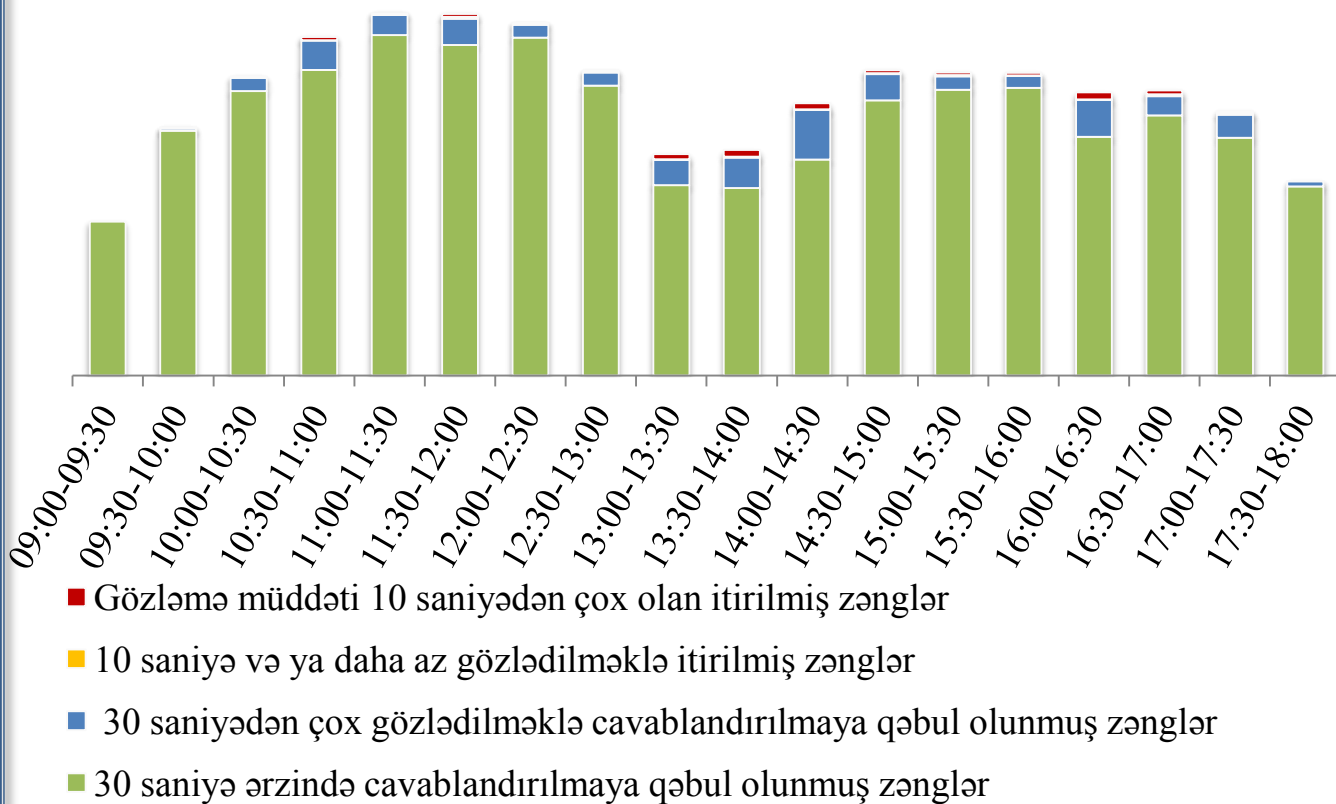


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin İyul ayı üzrə bu göstərici 99,30 % olmuşdur.



İyul ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



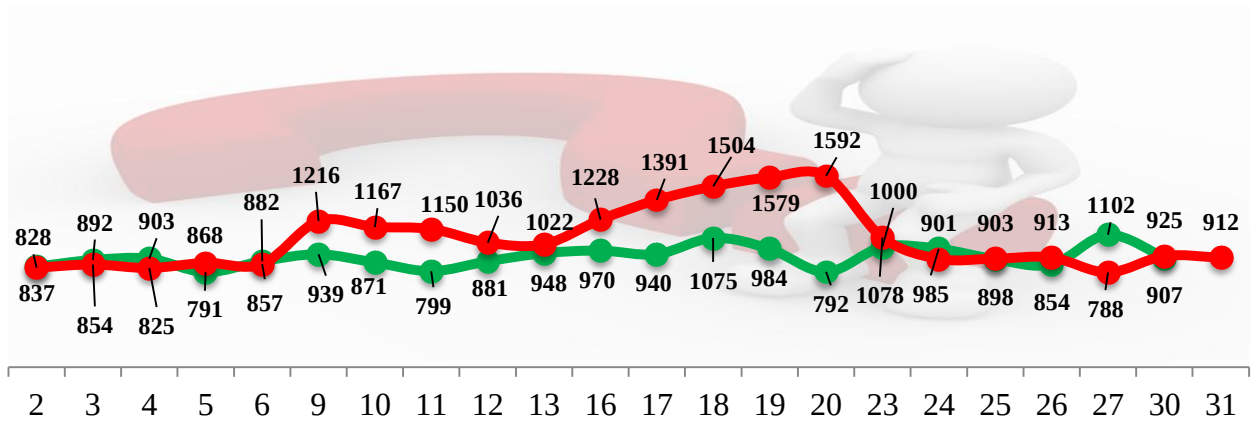
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyul ayı faizlə	İyul ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	66,41%	14798
Mobil telefonlardan	31,89%	7106
Respublikanın digər regionlarından	1,70%	379

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin İyul ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **23537** (2018-ci il üzrə 166610) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. İyul ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **22,27%** (2018-ci il üzrə 7,97%) çoxdur.

● 2017 İyul ● 2018 İyul



İyul ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,23%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,24%), 1,77%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,76%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar – İyul ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5474 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (2583)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2119)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (772)

■ Az yaşlı uşaq (4)

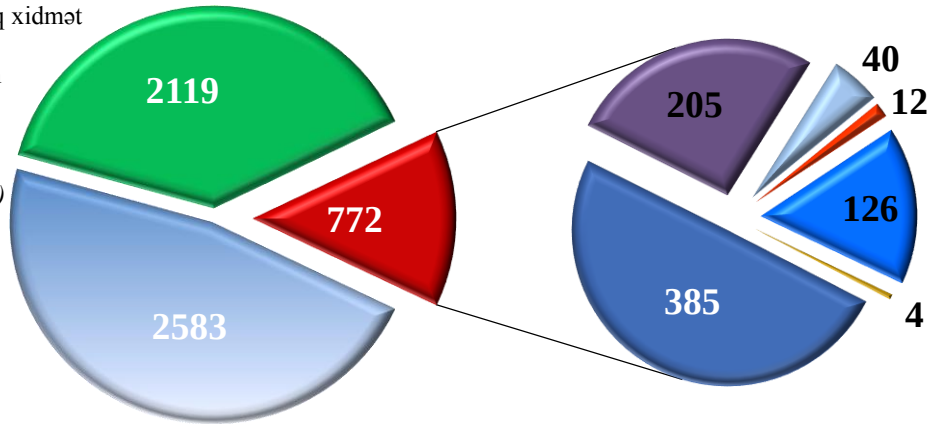
■ Cavab verən olmamışdır (385)

■ Kim olduğu bilinmir (205)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (40)

■ Yanlış zəng (12)

■ Yerində deyil (126)

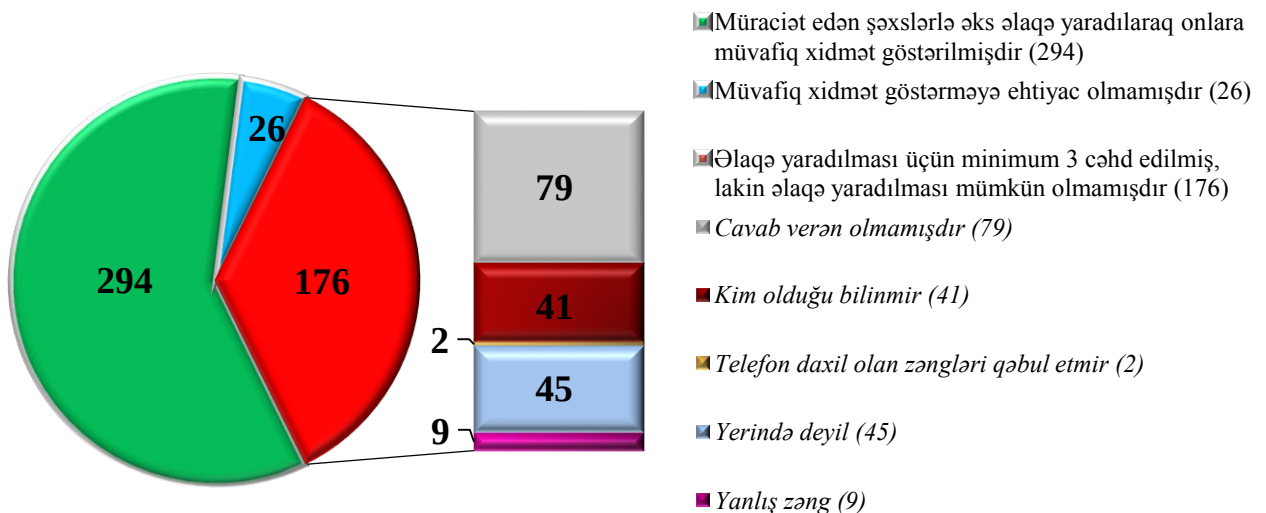


2018-ci ilin İyul ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 211 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 98-i gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 78-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 35-nin isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar – İyul ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 3402 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 496 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

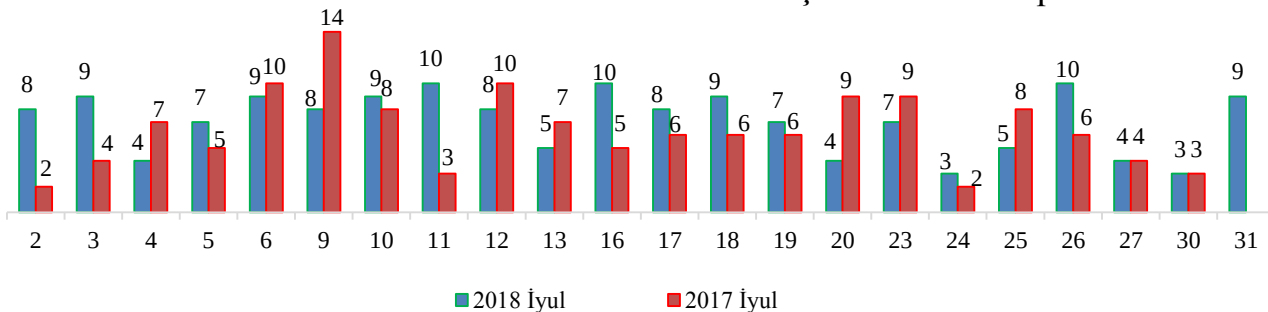


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin İyul ayı ərzində **790** (2018-ci il üzrə 4655) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **14,16%** (2017-ci il ilə müqayisədə 26,54% azdır) çoxdur.

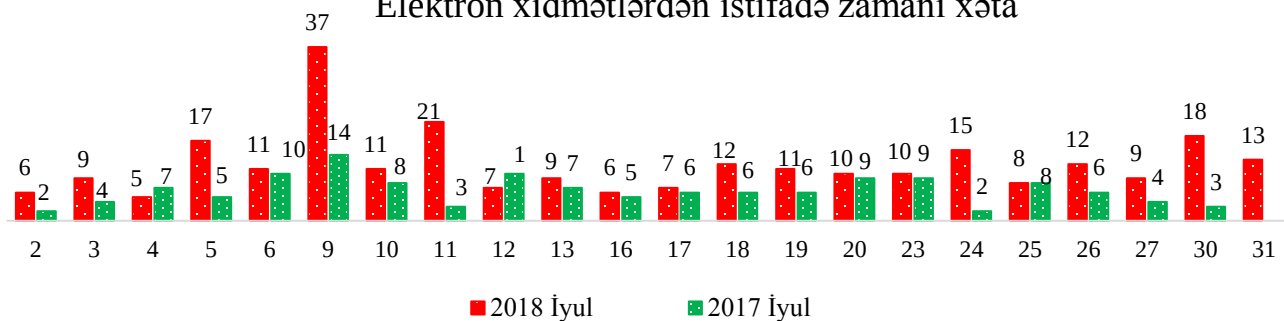
2018-ci ilin İyul ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 156 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **14,93%** (2018-ci il ilə müqayisədə 45,35% azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin İyul ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 264 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **25,07%** (2018-ci il ilə müqayisədə 31,57%) azdır.

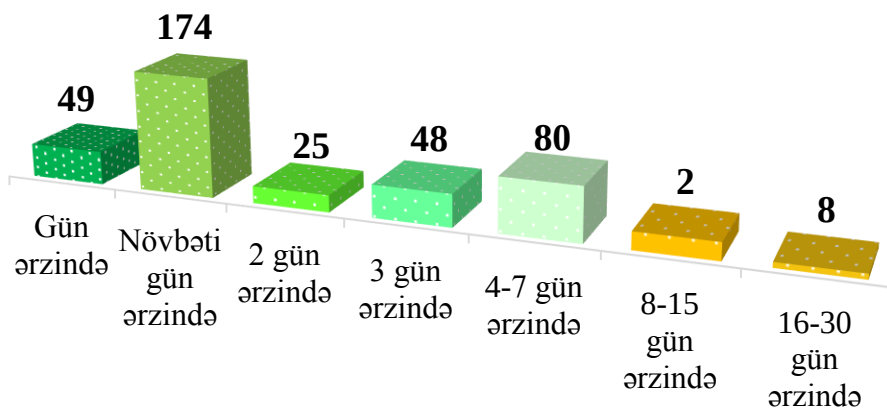
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – İyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2888 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2074-ü daxili resurslar hesabına, 744-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 29-u Vergi siyasəti departamentinə, 16-sı Rəqəmsal vergi inzibatchılığı departamentinə, 9-u İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 7-si İkitərəfli və çoxtərəfli sazişlərin icrasına nəzarət departamentinə, 5-i Hüquq departamentinə, 4-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2018-ci ilin İyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3 gün** (2018-ci il üzrə 3.4 gün) olmuşdur.

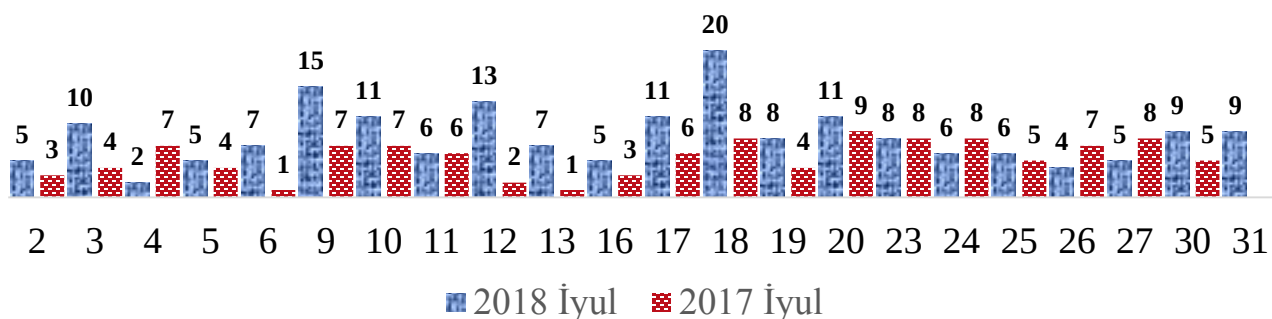
2018-ci ilin İyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin İyul ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 183 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **61,95%** (2018-ci il ilə müqayisədə 6,1% azdır) çoxdur.

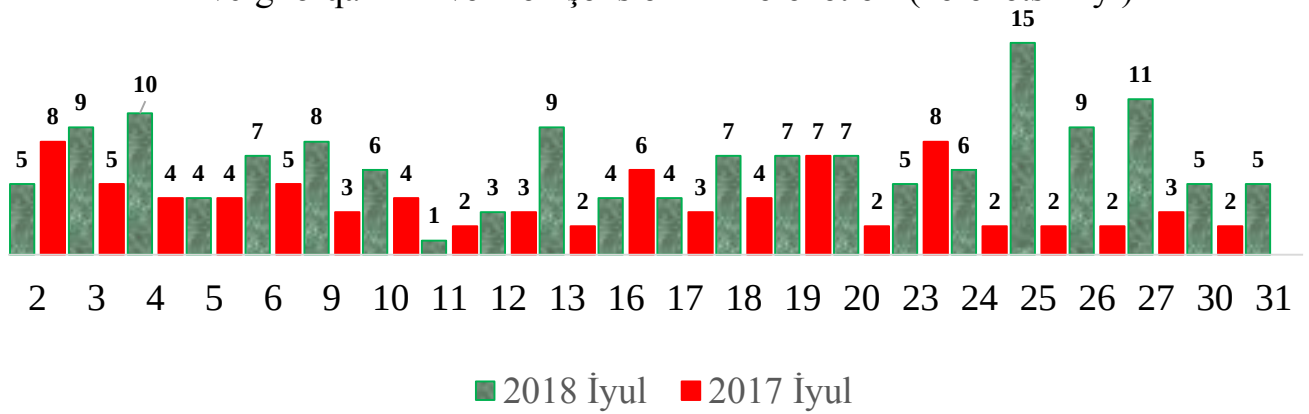
İyul ayı ərzində tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 75 (2018-ci ildə 569) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin İyul ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 147 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **81,48%** (2018-ci il üzrə 7,4% azdır) çoxdur.

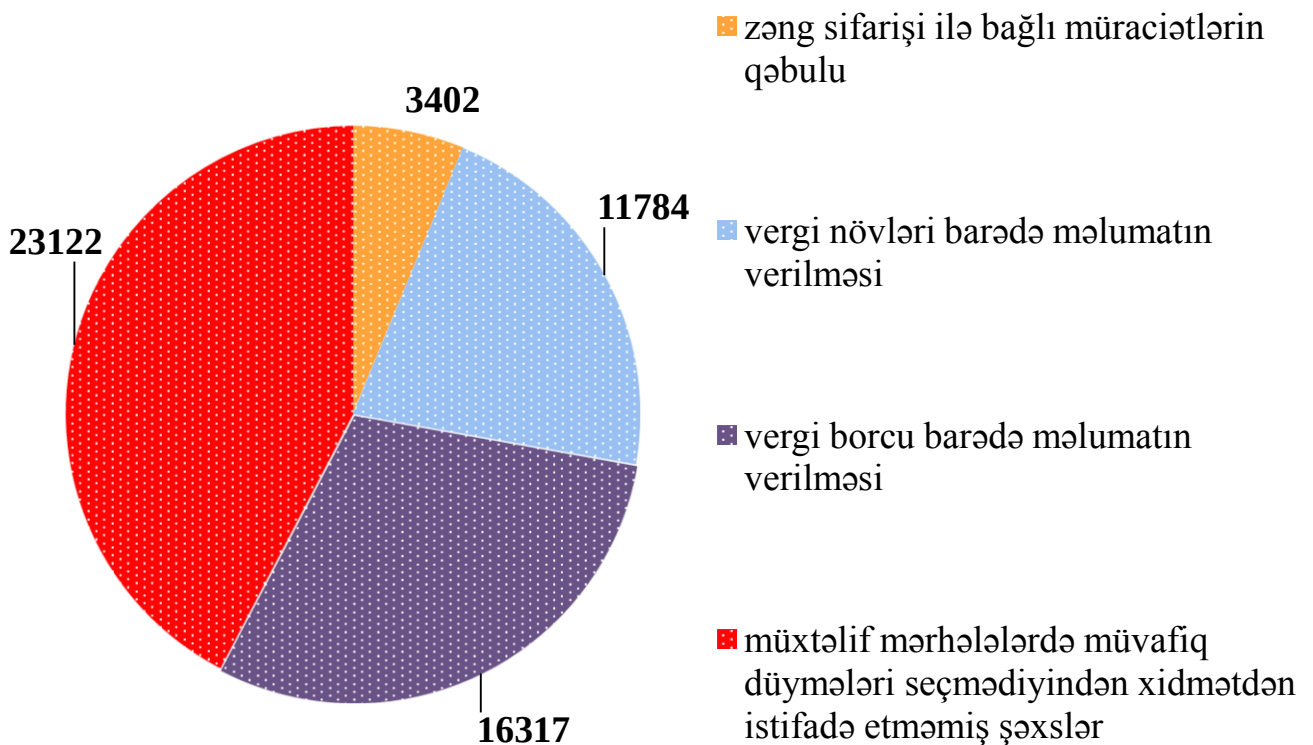
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



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 – İyul ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 54625 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



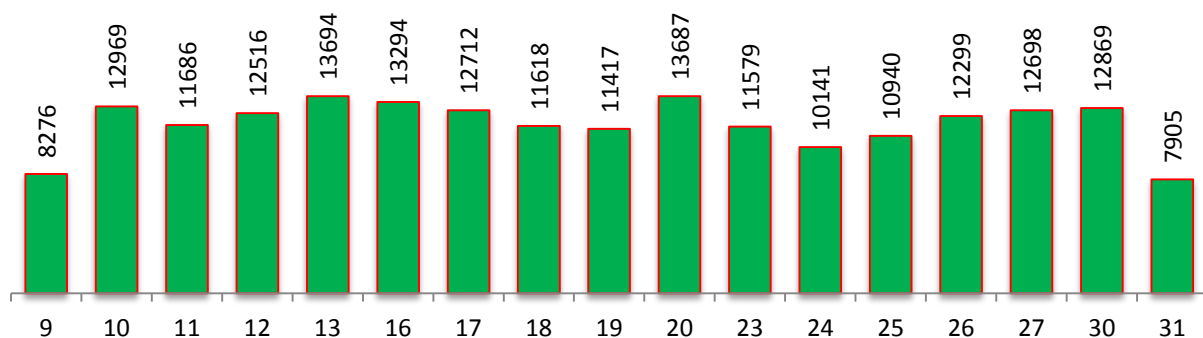
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	I rüb	II rüb	İyul	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	2392	16317
Vergi növləri barədə	5729	4475	1580	11784
Zəng sifariş	1572	1394	436	3402

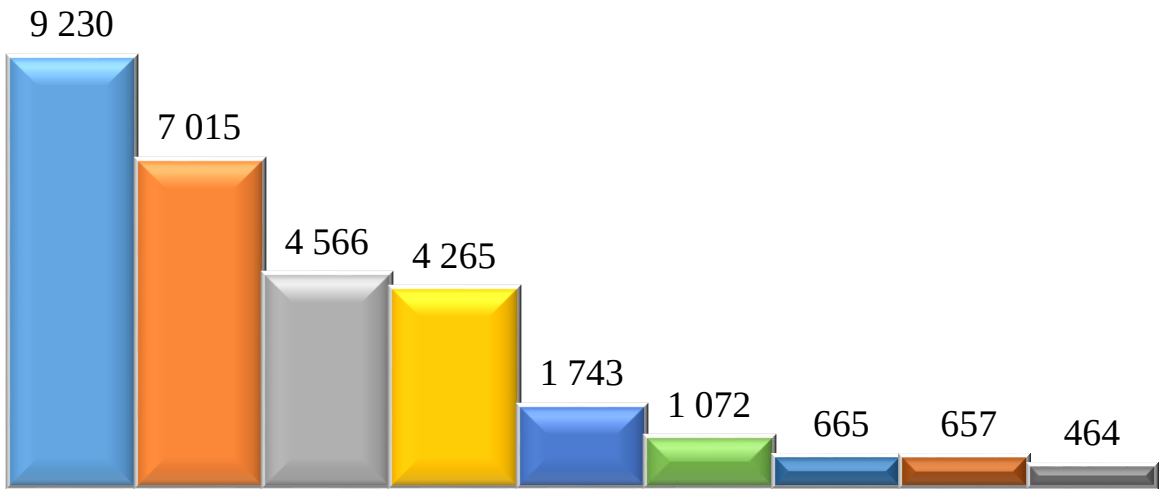
Mesaj xidməti barədə

2018-ci il ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 324881 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 640300 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin İyul ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 30223 (2018-ci il üzrə 173082) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	78255	47,80%
Şəxsi hesab vərəqəsi	5159	3,15%
Vergi nəzarəti	26485	16,18%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	6262	3,82%
Vergi orqanları	11707	7,15%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	208	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1068	0,65%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	23722	14,49%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3644	2,23%
VM Xüsusi hissə	48452	29,59%
Sadələşdirilmiş vergi	15856	9,68%
Bəyannamə barədə	8937	5,46%
Digər müraciət	1422	0,87%
Verginin hesablanması barədə	3551	2,17%
Verginin ödənilməsi barədə	1946	1,19%
ƏDV	12930	7,90%
Bəyannamə barədə	3956	2,42%
Digər müraciət	1513	0,92%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	75	0,05%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	80	0,05%
Qeydiyyat barədə	938	0,57%
Verginin hesablanması barədə	4906	3,00%
Verginin ödənilməsi barədə	1462	0,89%
Gəlir vergisi	11213	6,85%
Bəyannamə barədə	3909	2,39%
Digər müraciət	435	0,27%
Verginin hesablanması barədə	6039	3,69%
Verginin ödənilməsi barədə	830	0,51%
Mənfəət vergisi	5565	3,40%
Bəyannamə barədə	2361	1,44%
Digər müraciət	464	0,28%
Verginin hesablanması barədə	2575	1,57%
Verginin ödənilməsi barədə	165	0,10%

Əmlak vergisi	1966	1,20%
Bəyannamə barədə	711	0,43%
Digər müraciət	206	0,13%
Verginin hesablanması barədə	941	0,57%
Verginin ödənilməsi barədə	108	0,07%
Torpaq vergisi	749	0,46%
Bəyannamə barədə	260	0,16%
Digər müraciət	63	0,04%
Verginin hesablanması barədə	346	0,21%
Verginin ödənilməsi barədə	80	0,05%
Aksiz	78	0,05%
Bəyannamə barədə	13	0,01%
Digər müraciət	14	0,01%
Verginin hesablanması barədə	51	0,03%
Yol vergisi	60	0,04%
Bəyannamə barədə	14	0,01%
Digər müraciət	17	0,01%
Verginin hesablanması barədə	28	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,00%
Mədən vergisi	35	0,02%
Bəyannamə barədə	10	0,01%
Digər müraciət	5	0,00%
Verginin hesablanması barədə	15	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Digər	37015	22,61%
Arayışlar	3270	2,00%
Asan doc	196	0,12%
Elektron imza ilə bağlı	11972	7,31%
Əmək müqaviləsi	3	0,00%
İnternet səhifələri	11031	6,74%
İnternet sualı	3	0,00%
İşə qəbul	353	0,22%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1847	1,13%
Kateqoriyası olmayanlar	1	0,00%
Məsajlar	6096	3,72%
Program təminatı	2242	1,37%
Rəqəmsal ID kartı ilə bağlı	1	0,00%