



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Sentyabr ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə sentyabr ayı ərzində **22105** zəng (2018-ci il üzrə 264959 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **16525** zəng (2018-ci ildə 197845 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində sentyabr ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **826** (2018-ci il üzrə 1118), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **818** (2018-ci il üzrə 1081) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin sentyabr ayı ilə müqayisədə **8,22%** (2018-ci il üzrə 12,48 %) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə sentyabr ayında **19314** (2018-ci ildə 205958) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **731** (2018-ci ildə 6064) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1200** (2018-ci il üzrə 14412), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1695** (2018-ci il üzrə 20226), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **375** (2018-ci il üzrə 4268), ümumilikdə isə ay ərzində **5580** (2018-ci ildə 67114) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin sentyabr ayında **162394** (2018-ci il üzrə 1571161) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **910** (2018-ci il üzrə 359226)

- İkitərəfli sms xidməti üzrə **12330** (2018-ci il üzrə 200931)

- Oxunmamış məktublarla bağlı **149154** (2018-ci il üzrə 1011004)

Sentyabr ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

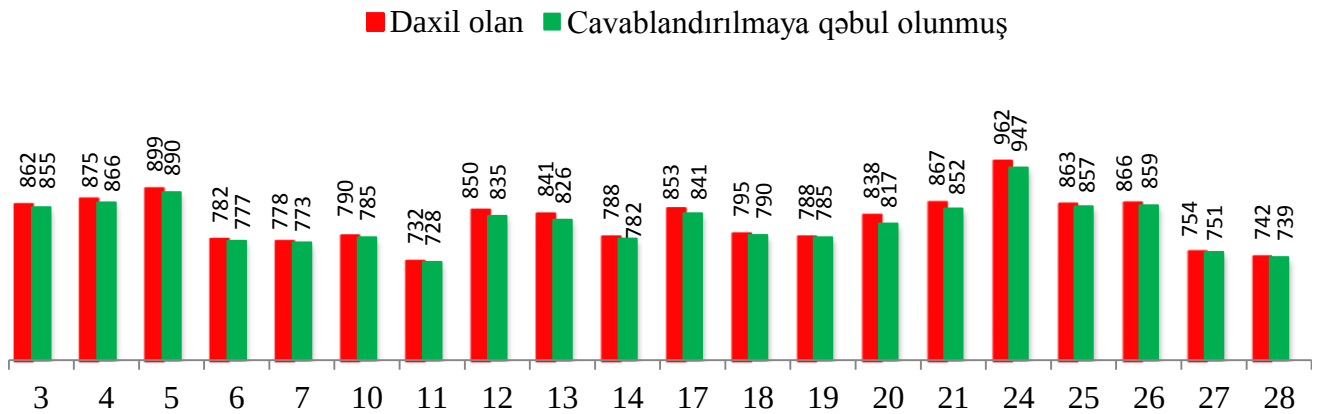
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		91,40%	15104	16525			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		98,97%	16355	16525			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}			
		45,60%	57	125			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		64,44%	29	45			
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%	57	54	14	125	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	29	2	14	45	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			
		0,76%	125	16525			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		1,03%	170	16525			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:09	39:56:08	16525	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:08	37:41:00	16355	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:00:48	2:15:08	170	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:38	990:46:19	16355	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,3	899	386	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	20,3	5736	283	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	669	669	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,47%	731	16355	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	16,55%	121	731	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	38,17%	279	731	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	15,46%	113	731	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	21,34%	156	731	
8.7.5.	Anonim	0,27%	2	731	
8.7.6.	Digər	8,21%	60	731	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	79,79%	308	386	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	18,13%	70	386	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	2,08%	8	386	
8.8.3.1.	<i>VSD</i>	1,30%	5	386	
8.8.3.2.	<i>İTED</i>	0,26%	1	386	
8.8.3.3.	<i>RVİD</i>	0,52	2	386	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,83%	14071	16021	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		90,45% 98,99%*	180	199	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		85,84%	9013,27	10500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		84,76%	89	105	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		98,95%	1,05%	990:46:19	980:28:00
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,83%	0:18:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	89,72%	323	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 16525 zəng (2018-ci il üzrə 197845 zəng) daxil olmuş, onlardan 16355 ədədi (2018-ci il üzrə 191342 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

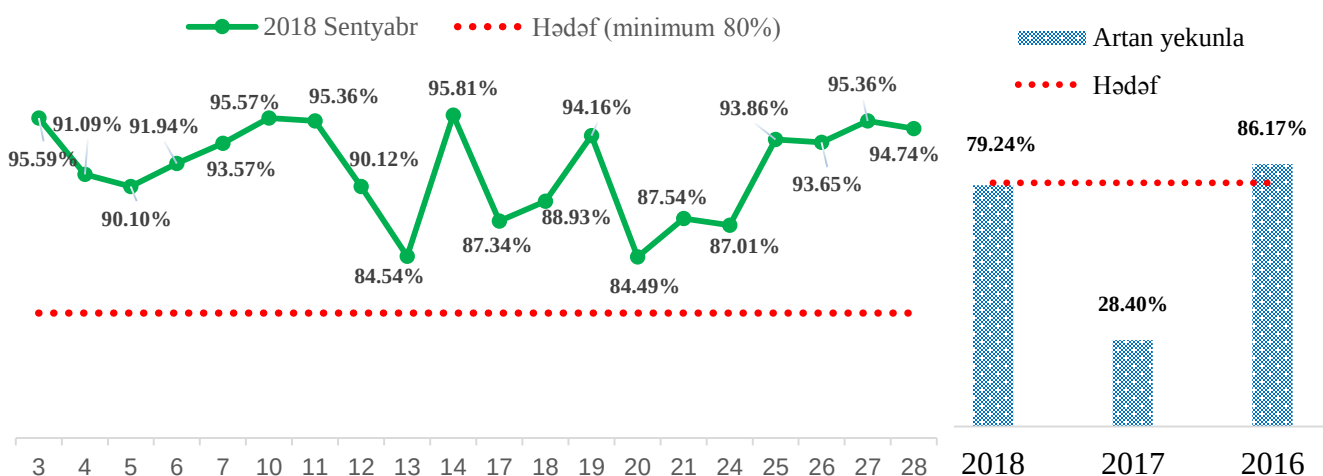


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(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.

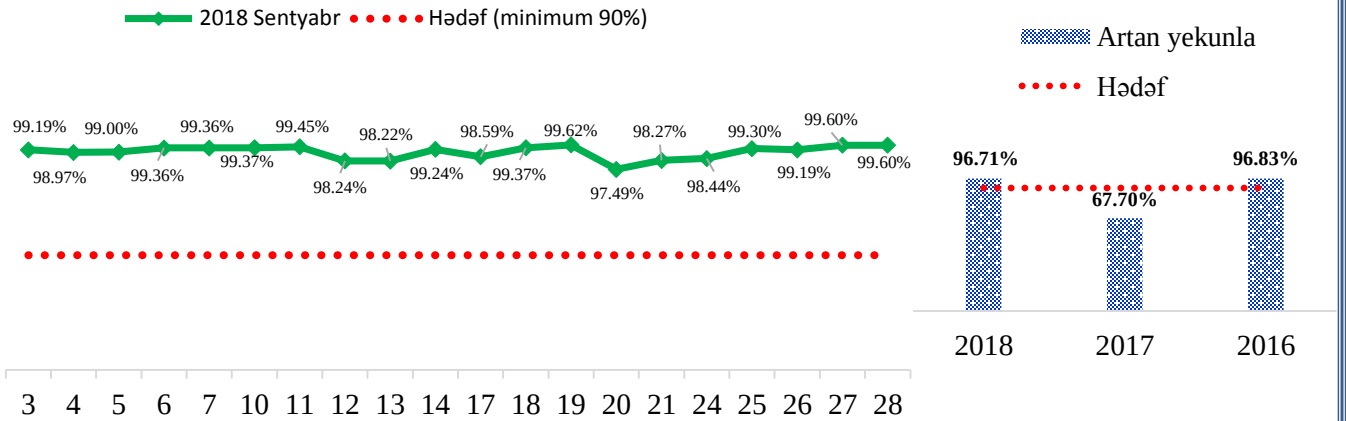
2018-ci ilin Sentyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 91,40% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin Sentyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 98,97% olmuşdur.

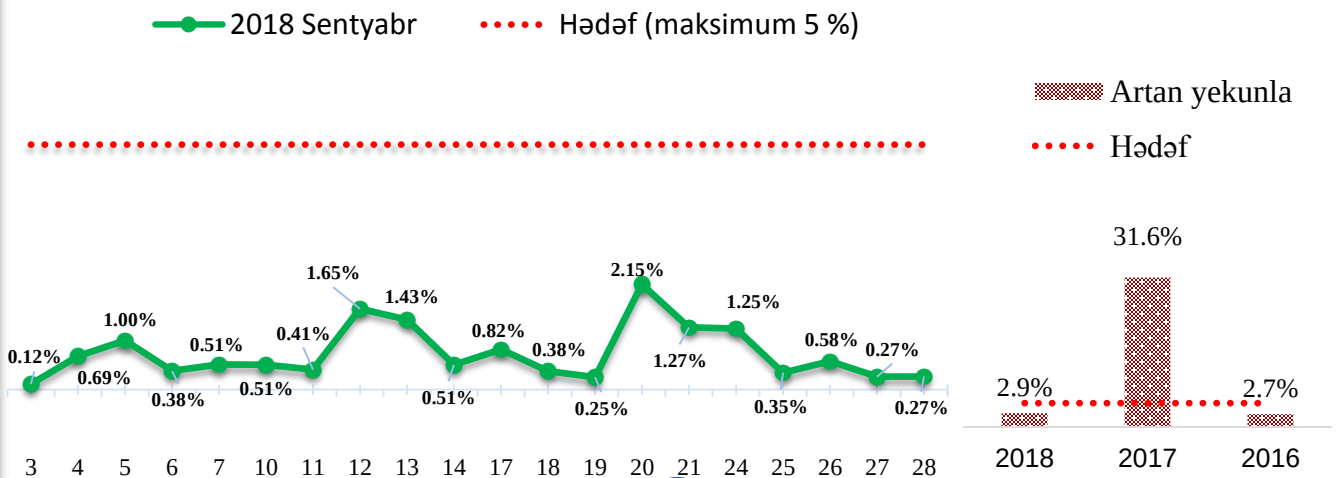
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. Sentyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiye bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 9 olmuşdur.

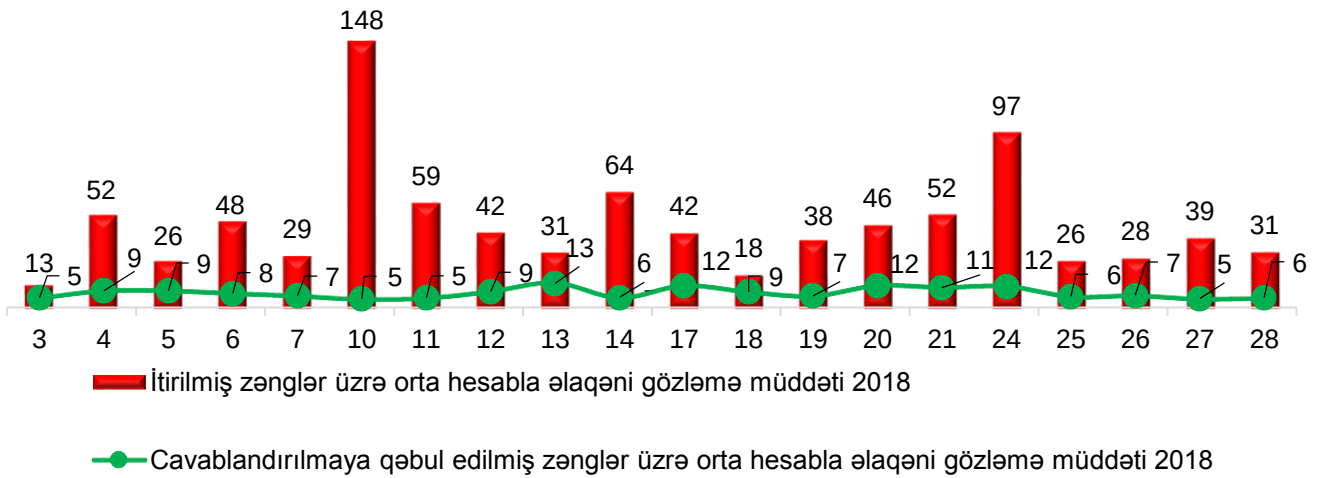
2018-ci ilin Sentyabr ayı üzrə bu göstərici 0,8 % olmuşdur.



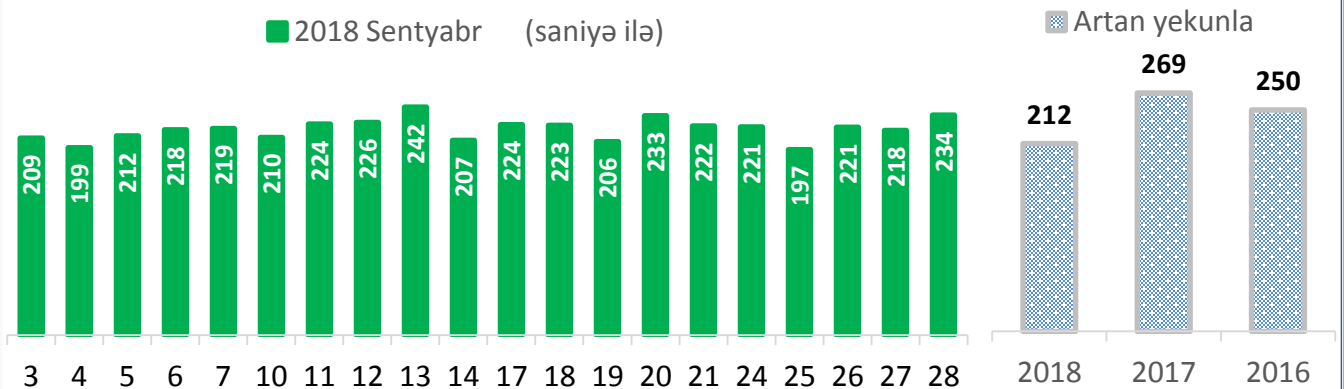
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Sentyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 8 saniyə (2018-ci il üzrə 20 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 48 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 15 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

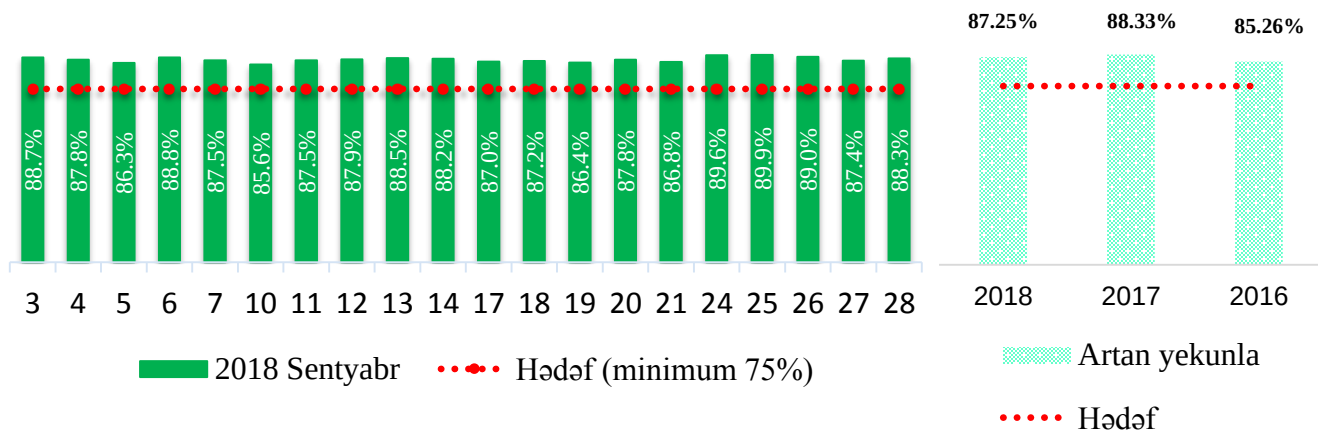


2018-ci ilin Sentyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 38 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 32 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 2,3 gün (2018-ci il üzrə 2,9 gün) olmuşdur.



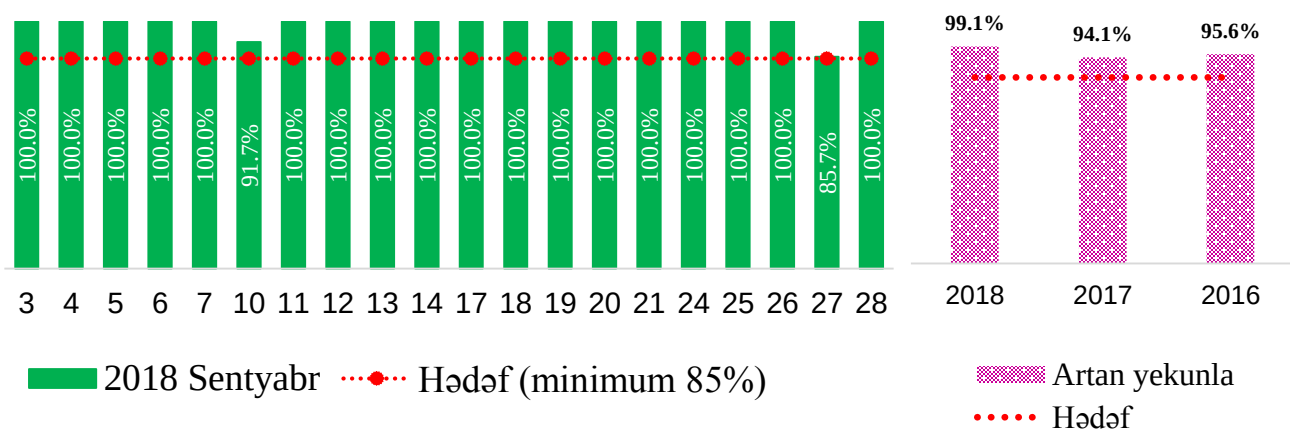
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Sentyabr ayı üzrə bu göstərici 87,83 % olmuşdur.

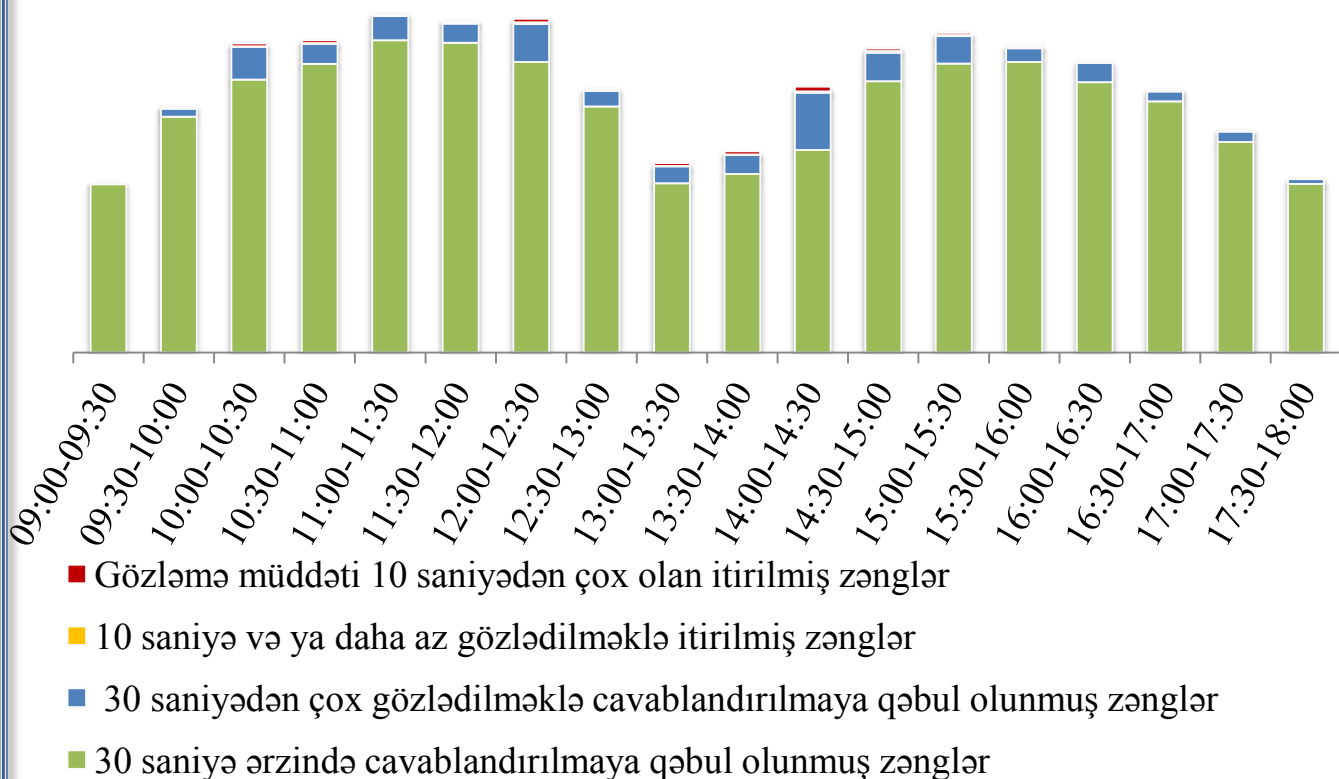


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin Sentyabr ayı üzrə bu göstərici 98,99 % olmuşdur.



Sentyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



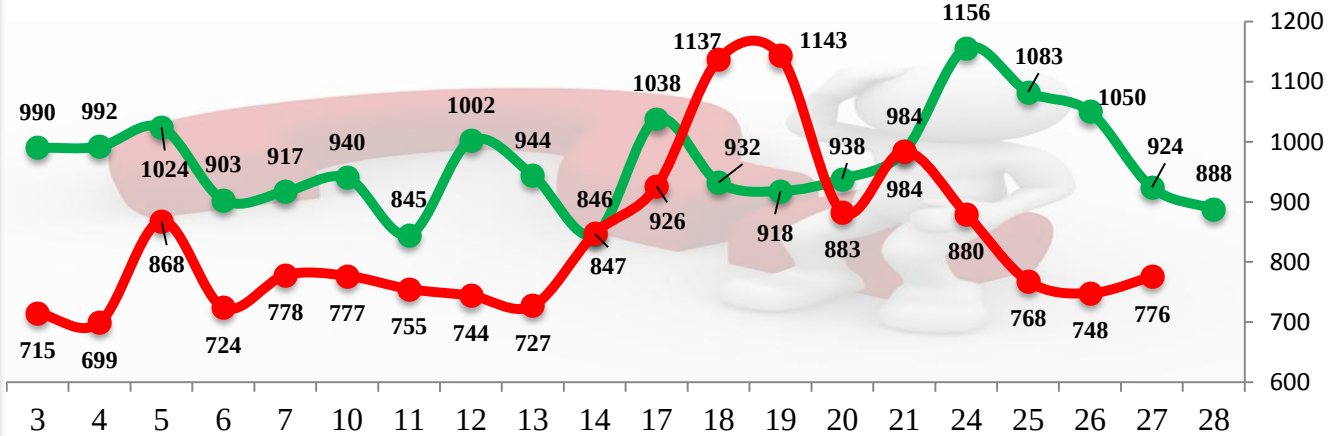
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Sentyabr ayı faizlə	Sentyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	65,61%	10842
Mobil telefonlardan	32,65%	5395
Respublikanın digər regionlarından	1,74%	288

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **19314** (2018-ci il üzrə 205958) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Sentyabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **21,63%** (2017-ci il üzrə 9,80%) çoxdur.

— 2018 Sentyabr — 2017 Sentyabr



Sentyabr ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,25%), 2%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,75%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5817 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (2738)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2266)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (813)

■ Az yaşlı uşaq (4)

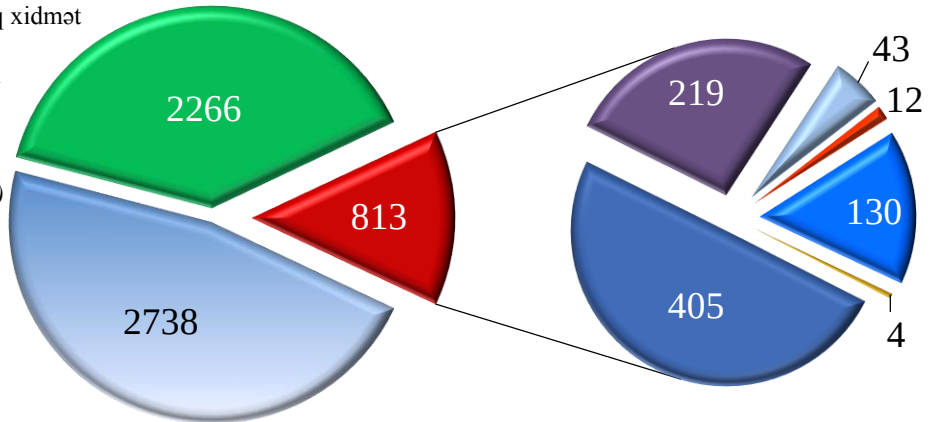
■ Cavab verən olmamışdır (405)

■ Kim olduğu bilinmir (219)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (43)

■ Yanlış zəng (12)

■ Yerində deyil (130)



2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 125 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 54-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 57-si ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 14-nün isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar – Sentyabr ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 4268 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 598 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

■ Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (349)

■ Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (28)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (221)

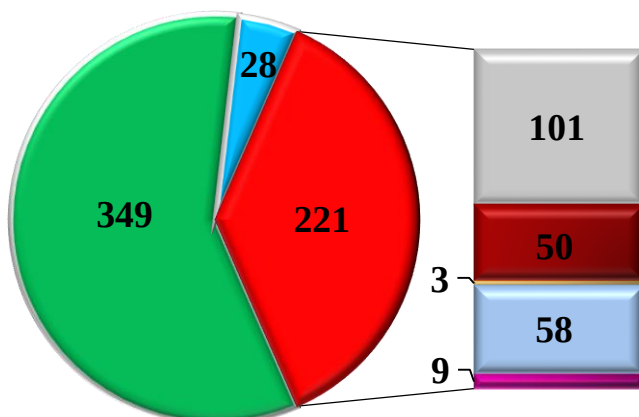
■ Cavab verən olmamışdır (101)

■ Kim olduğu bilinmir (50)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (3)

■ Yerində deyil (58)

■ Yanlış zəng (9)

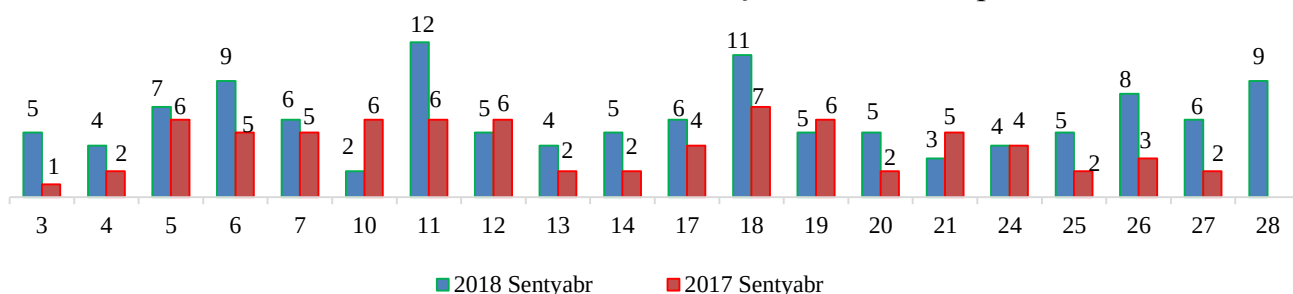


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində **731** (2018-ci il üzrə 6064) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **88,40%** (2017-ci il ilə müqayisədə 15,38% azdır) çoxdur.

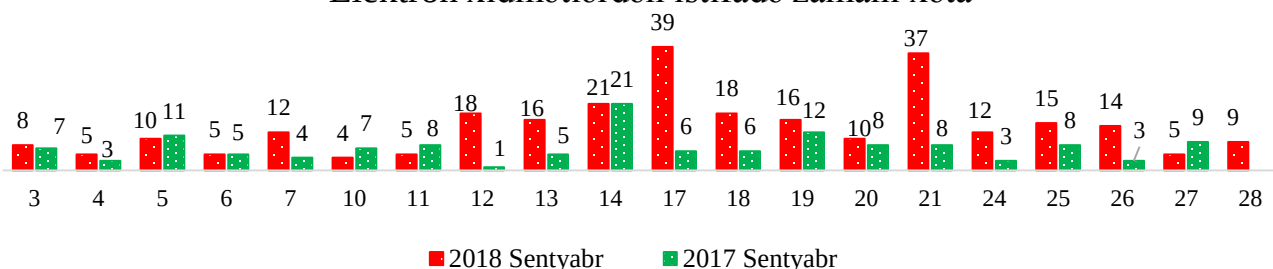
2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 121 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **59,21%** (2017-ci il ilə müqayisədə 36,86% azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 279 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2017-ci il ilə müqayisədə 22,97% azdır) çoxdur.

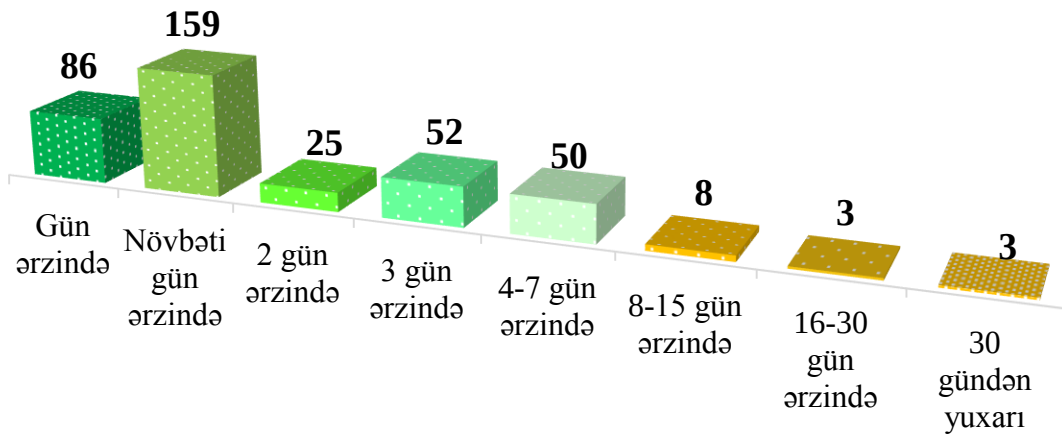
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3598 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2620-i daxili resurslar hesabına, 875-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 39-u Vergi siyasəti departamentinə, 29-u İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 19-u Rəqəmsal vergi inzibətçiliyi 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 Sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,3 gün** (2018-ci il üzrə 2,9 gün) olmuşdur.

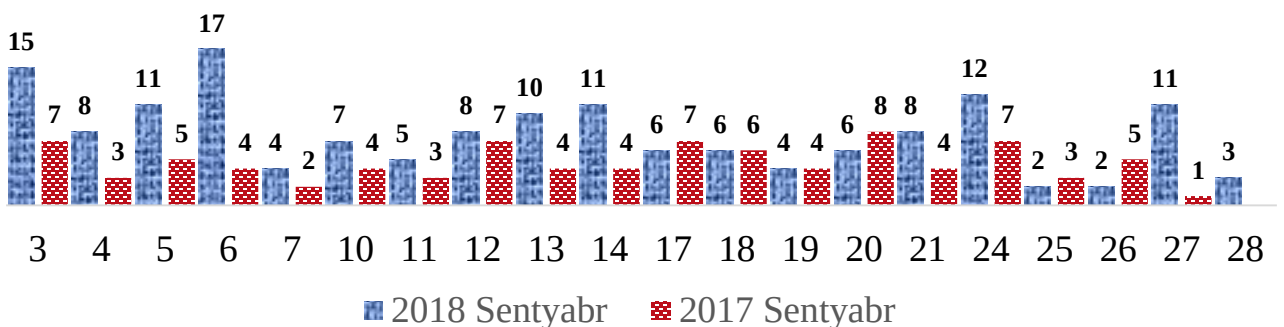
2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 156 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **77,27%** (2017-ci il ilə müqayisədə 8,51%) çoxdur.

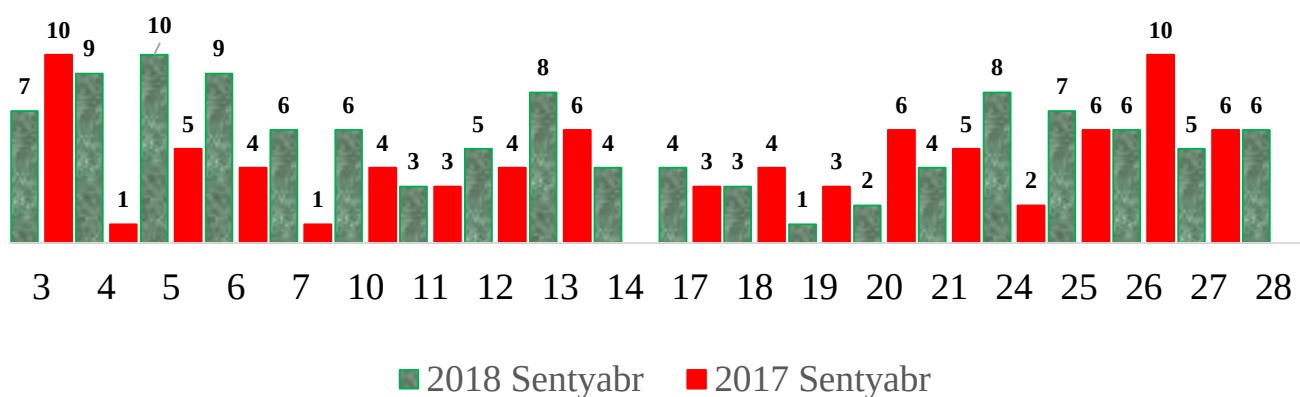
Sentyabr ayı ərzində tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **71** (2018-ci ildə 851) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 113 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **36,14%** (2017-ci il üzrə 0,11%) çoxdur.

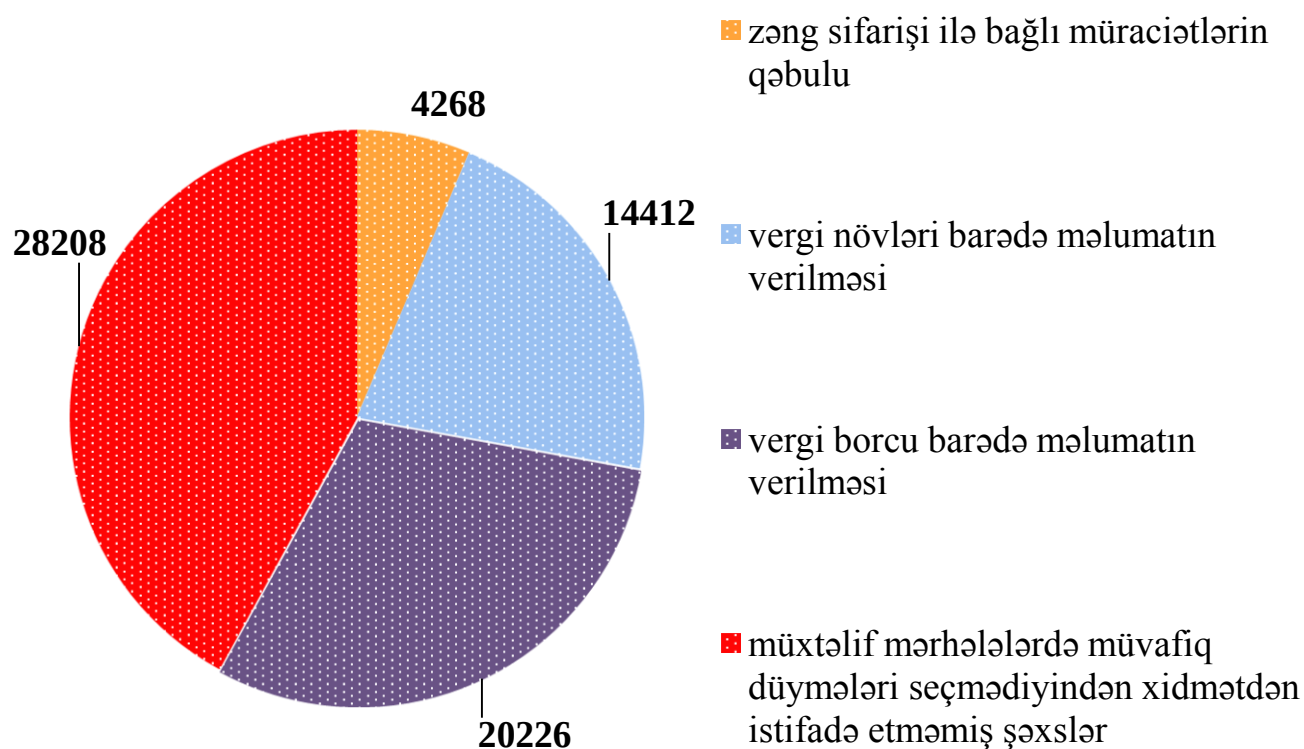
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqləri əsasında 2018-ci ildə Vergilər Nazirliyinin 4 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 67114 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



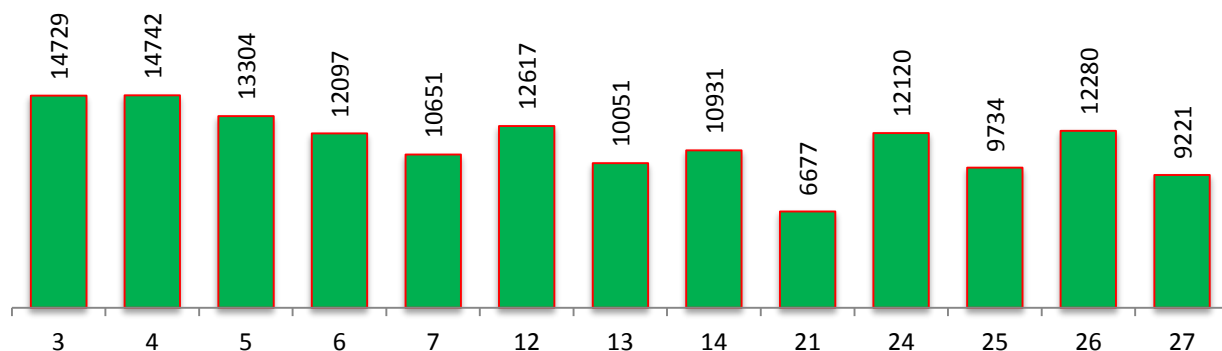
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	I rüb	II rüb	III rüb	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	6301	20226
Vergi növləri barədə	5729	4475	4208	14412
Zəng sifariş	1572	1394	1302	4268

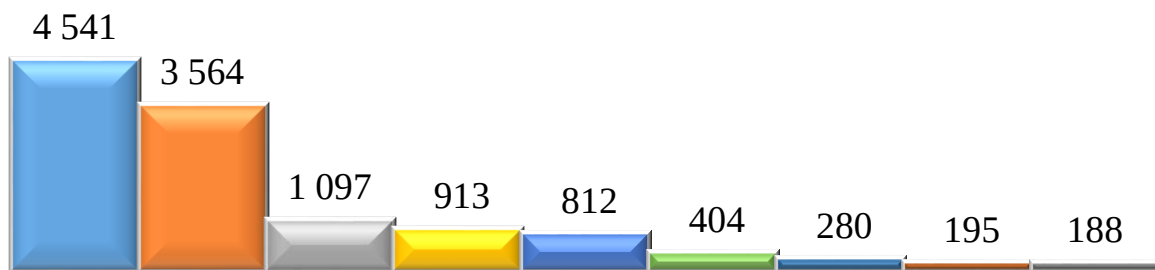
Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 910 (2018-ci il üzrə 359226) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən 910 SMS-dən 404-ü (44,40%) vergi ödəyicisinə çatmışdır

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2018-ci ilin Sentyabr ayında 149154 (2018-ci ildə 1011004) SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin Sentyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 12330 (2018-ci il üzrə 200931) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



■ Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə

■ İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda

■ 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

■ Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

■ Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	98211	48,53%
Şəxsi hesab vərəqəsi	6823	3,37%
Vergi nəzarəti	34509	17,05%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	7726	3,82%
Vergi orqanları	15464	7,64%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	312	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1515	0,75%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	26746	13,21%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	5116	2,53%
VM Xüsusi hissəsi	58499	28,91%
Sadələşdirilmiş vergi	18205	9,00%
Bəyannamə barədə	9722	4,80%
Digər müraciət	1628	0,80%
Verginin hesablanması barədə	4600	2,27%
Verginin ödənilməsi barədə	2255	1,11%
Gəlir vergisi	13243	6,54%
Bəyannamə barədə	4139	2,05%
Digər müraciət	484	0,24%
Verginin hesablanması barədə	7608	3,76%
Verginin ödənilməsi barədə	1012	0,50%
ƏDV	17252	8,53%
Bəyannamə barədə	5261	2,60%
Digər müraciət	1757	0,87%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	91	0,04%
Qeydiyyat barədə	1239	0,61%
Verginin hesablanması barədə	6676	3,30%
Verginin ödənilməsi barədə	2143	1,06%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	85	0,04%
Mənfəət vergisi	6412	3,17%
Bəyannamə barədə	2528	1,25%
Digər müraciət	522	0,26%
Verginin hesablanması barədə	3173	1,57%
Verginin ödənilməsi barədə	189	0,09%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	2281	1,13%
Bəyannamə barədə	763	0,38%
Digər müraciət	217	0,11%
Verginin hesablanması barədə	1147	0,57%
Verginin ödənilməsi barədə	154	0,08%
Torpaq vergisi	885	0,44%
Bəyannamə barədə	273	0,13%
Digər müraciət	76	0,04%
Verginin hesablanması barədə	430	0,21%
Verginin ödənilməsi barədə	106	0,05%
Yol vergisi	66	0,03%
Bəyannamə barədə	15	0,01%
Digər müraciət	19	0,01%
Verginin hesablanması barədə	31	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,00%
Aksiz	114	0,06%
Bəyannamə barədə	16	0,01%
Digər müraciət	21	0,01%
Verginin hesablanması barədə	71	0,04%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Mədən vergisi	41	0,02%
Bəyannamə barədə	10	0,00%
Digər müraciət	6	0,00%
Verginin hesablanması barədə	19	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Digər	45650	22,56%
Arayışlar	4378	2,16%
Asan doc	246	0,12%
Elektron imza ilə bağlı	15023	7,42%
Əmək müqaviləsi	3	0,00%
İnternet səhifələri	12314	6,09%
İşə qəbul	416	0,21%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2332	1,15%
İnternet sualı	3	0,00%
Məsajlar	8019	3,96%
Program təminatı	2916	1,44%