



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Oktyabr ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə oktyabr ayı ərzində **33914** zəng (2018-ci il üzrə 298873 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **25543** zəng (2018-ci ildə 223388 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində oktyabr ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1111** (2018-ci il üzrə 1117), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1082** (2018-ci il üzrə 1081) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin oktyabr ayı ilə müqayisədə **1,32%** (2018-ci il üzrə 10,70 % artmışdır) azalmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə oktyabr ayında **29304** (2018-ci ildə 235262) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **827** (2018-ci ildə 6891) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1695** (2018-ci il üzrə 16107), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **2695** (2018-ci il üzrə 22921), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **521** (2018-ci il üzrə 4789), ümumilikdə isə ay ərzində **8371** (2018-ci ildə 75485) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin oktyabr ayında **155445** (2018-ci il üzrə 1726606) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **104641** (2018-ci il üzrə 463867)

- İkitərəfli sms xidməti üzrə **39599** (2018-ci il üzrə 240530)

- Oxunmamış məktublarla bağlı **11205** (2018-ci il üzrə 1022209)

Oktyabr ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

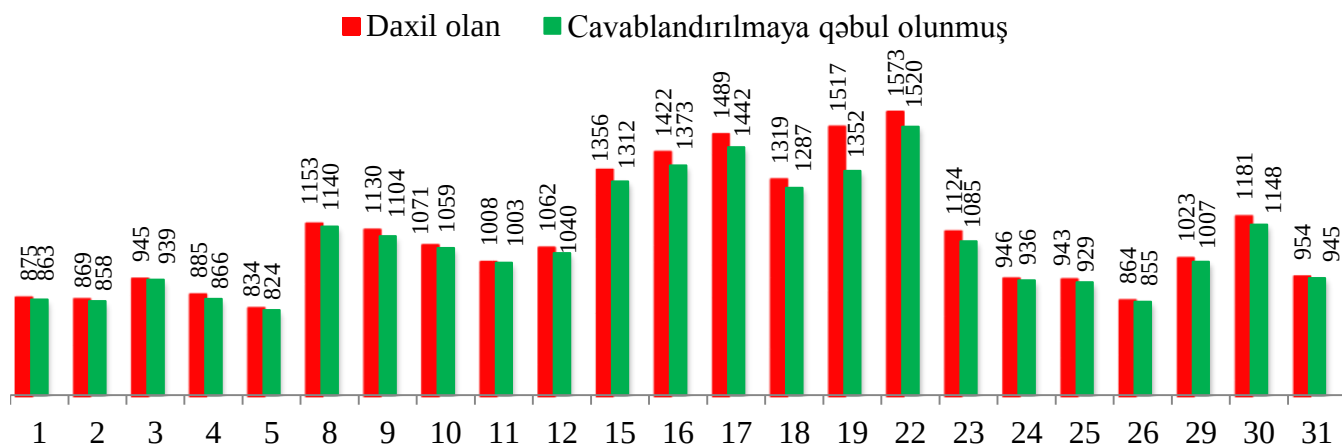
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		82,35%	21034	25543			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		97,43%	24887	25543			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}			
		42,04%	243	578			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		64,79%	46	71			
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%	243	255	80	578	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	46	2	23	71	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			
		2,26%	578	25543			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		2,57%	656	25543			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:17	120:05:39	25543	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:16	108:41:39	24887	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:03	11:24:00	656	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:44	1551:48:29	24887	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,3	1481	453	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	18,8	6255	332	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	785	785	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,32%	827	24887	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	22,73%	188	827	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	34,46%	285	827	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	16,69%	138	827	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	21,28%	176	827	
8.7.5.	Anonim	0,12%	1	827	
8.7.6.	Digər	4,72%	39	827	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	77,04%	349	453	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	20,53%	93	453	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	2,43%	11	453	
8.8.3.1.	<i>RVID</i>	0,88%	4	453	
8.8.3.2.	<i>VSD</i>	0,67%	3	453	
8.8.3.3.	<i>İTED</i>	0,44%	2	453	
8.8.3.4.	<i>DQUND</i>	0,44%	2	453	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,61%	21726	24799	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		92,26% 98,71%*	286	310	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümumi	T	M	
		84,32%	8853,3	10500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		79,04%	83	105	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		78,75%	21,25%	1551:48:29	1279:53:30
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,81%	0:24:00	207:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	75,36%	312	414	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 25543 zəng (2018-ci il üzrə 223388 zəng) daxil olmuş, onlardan 24887 ədədi (2018-ci il üzrə 216229 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

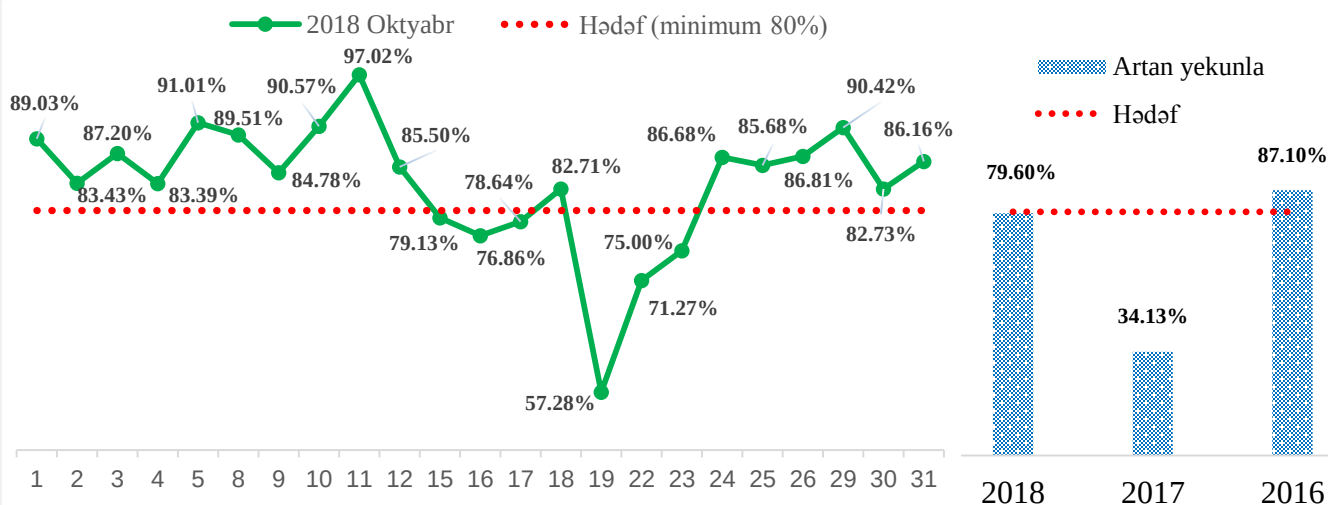


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(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.

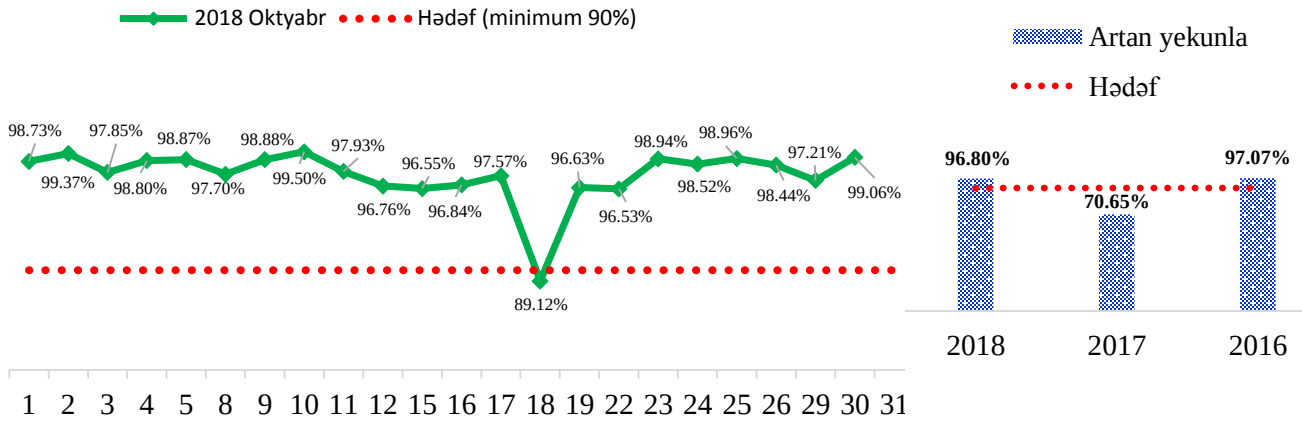
2018-ci ilin Oktyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 82,35 % olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin Oktyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 97,43 % olmuşdur.

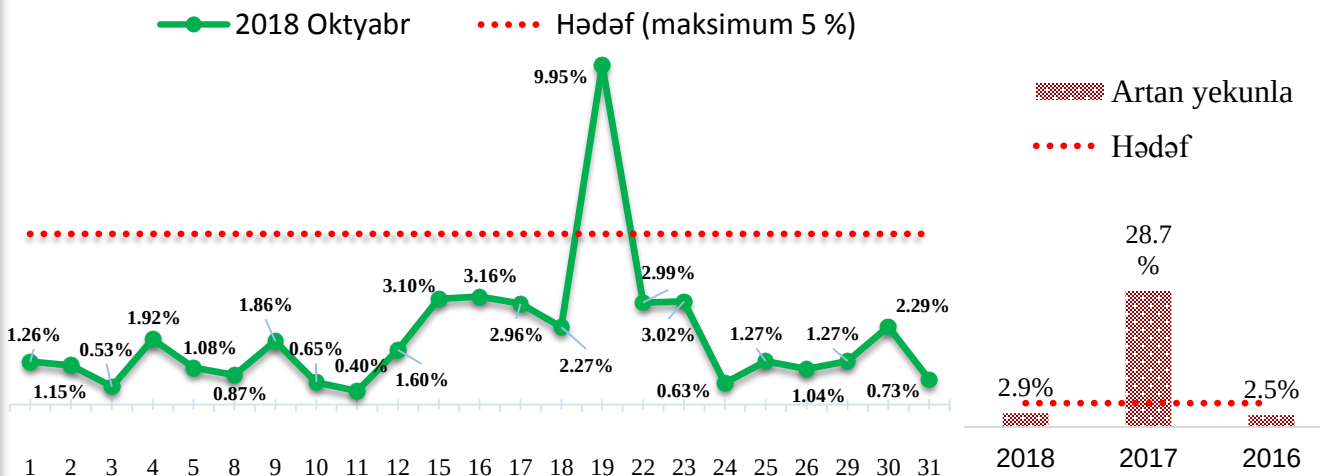
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. Oktyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 25 olmuşdur.

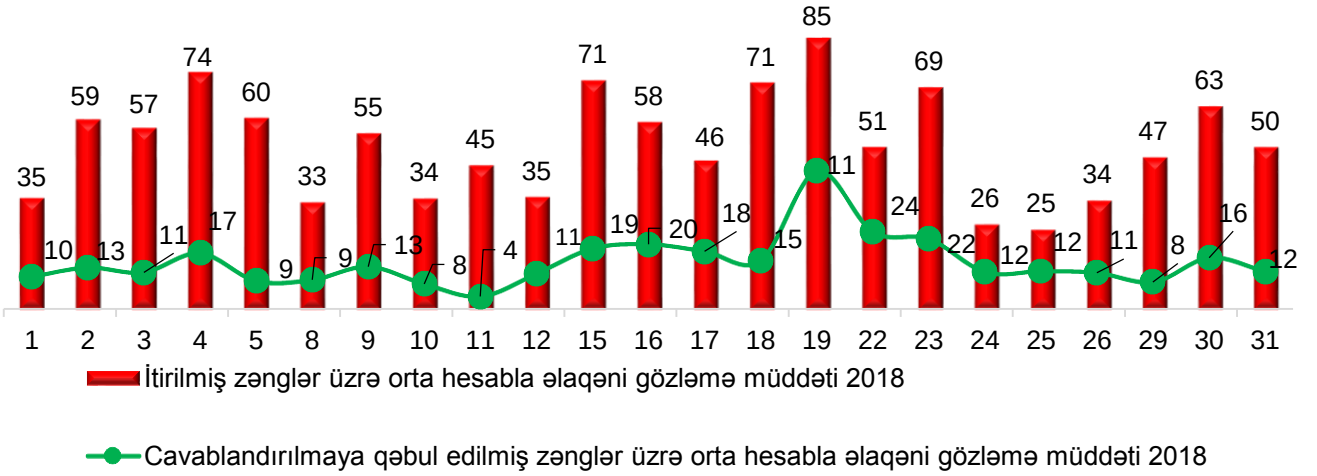
2018-ci ilin Oktyabr ayı üzrə bu göstərici 2,26 % olmuşdur.



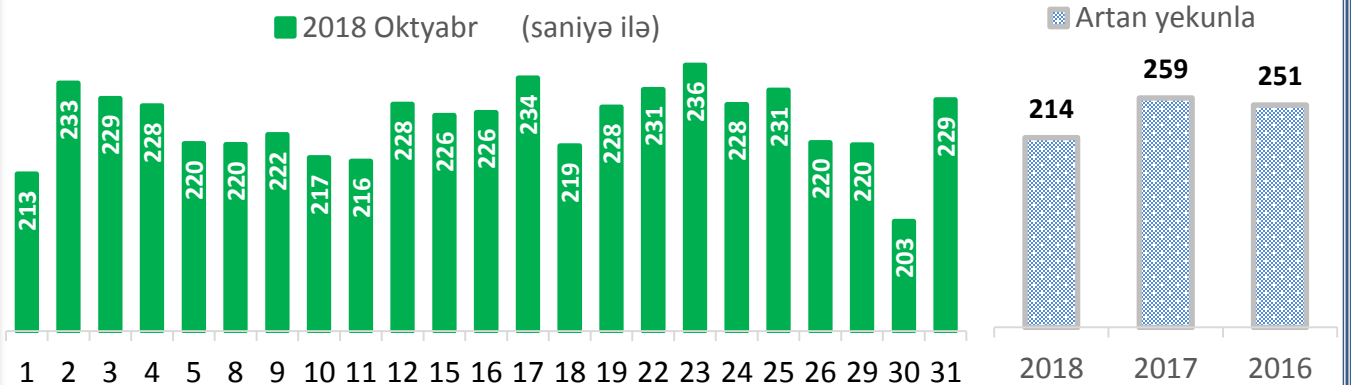
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Oktyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 16 saniyə (2018-ci il üzrə 19 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 3 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 14 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

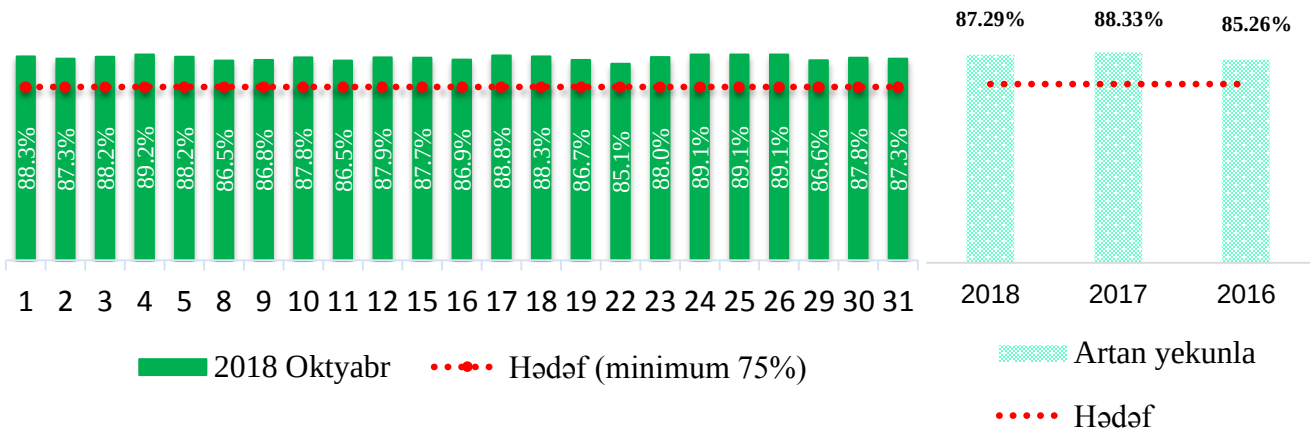


2018-ci ilin Oktyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 44 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 34 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,3 gün (2018-ci il üzrə 3 gün) olmuşdur.



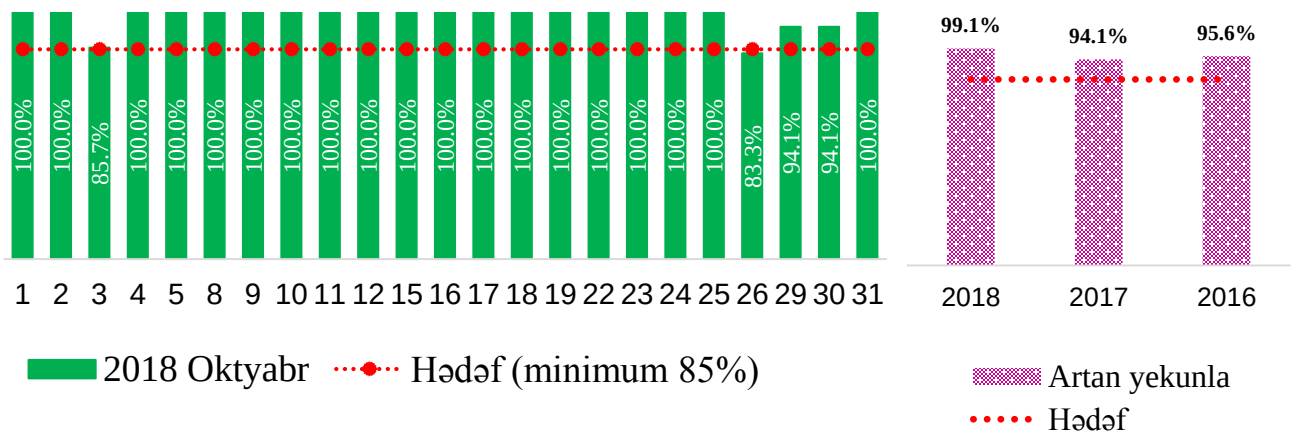
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Oktyabr ayı üzrə bu göstərici 87,61 % olmuşdur.

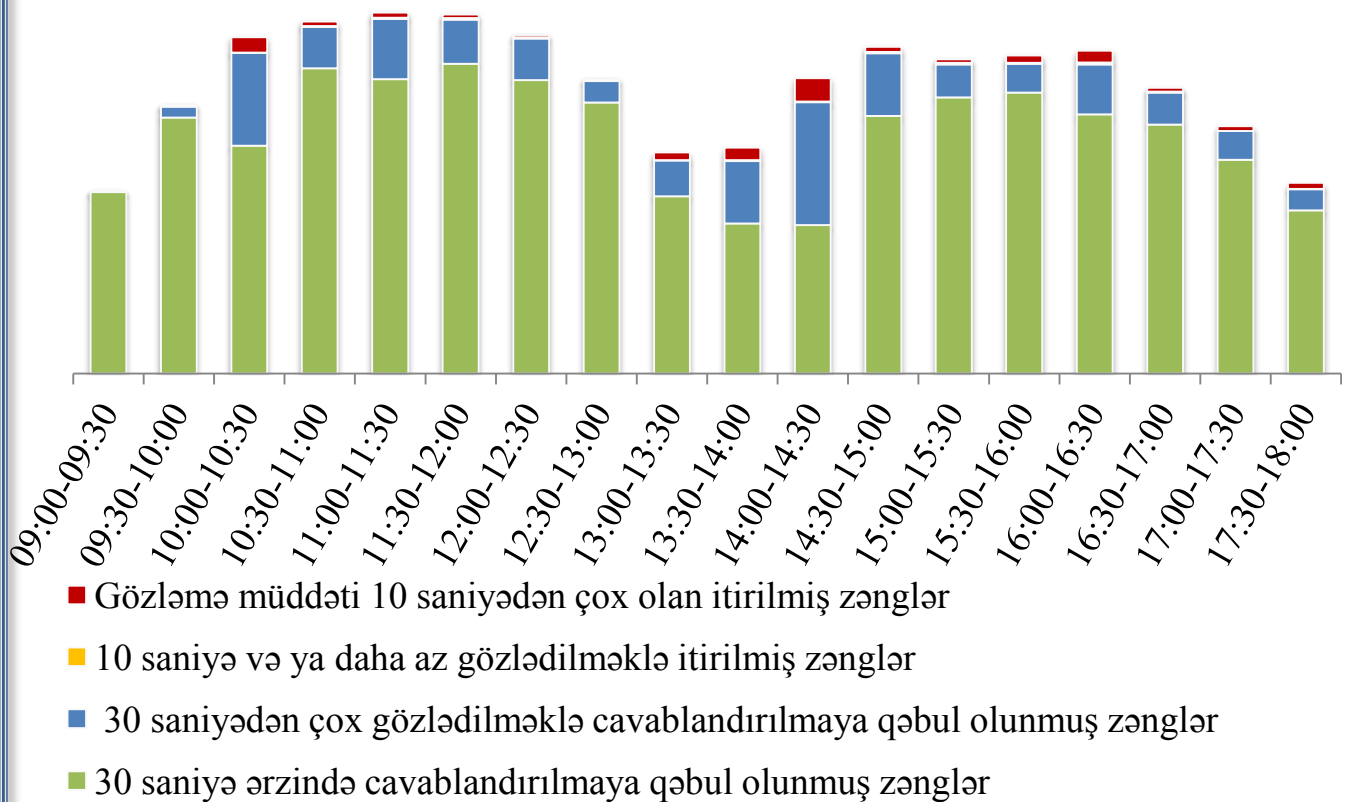


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin Oktyabr ayı üzrə bu göstərici 98,71% olmuşdur.



Oktyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



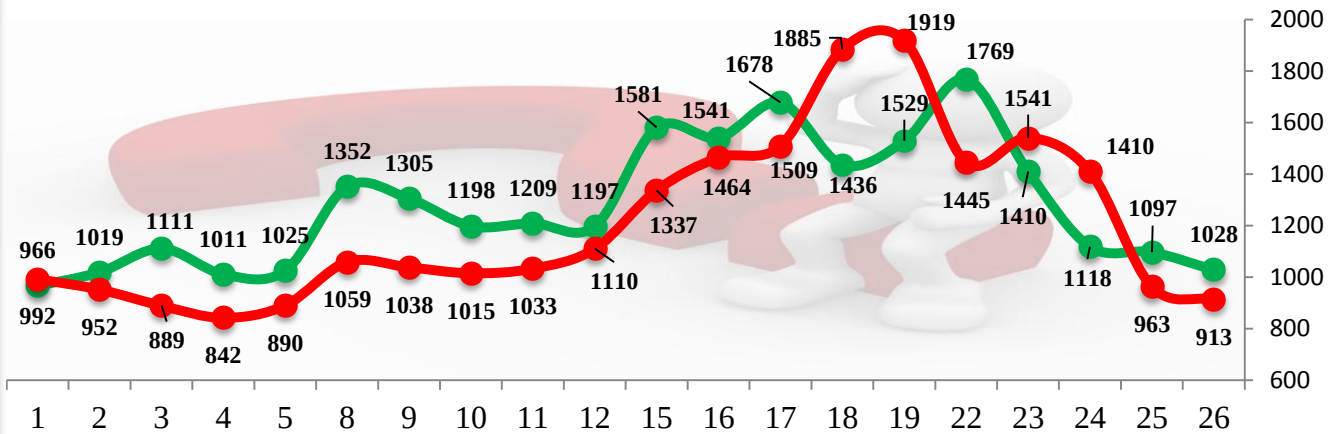
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Oktyabr ayı faizlə	Oktyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	66,38%	16955
Mobil telefonlardan	31,75%	8111
Respublikanın digər regionlarından	1,87%	477

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **29304** (2018-ci il üzrə 235262) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Oktyabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **11,75%** (2017-ci il üzrə 10,04%) çoxdur.

● 2018 Oktyabr ● 2017 Oktyabr



Oktyabr ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,45%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,28%), 1,55%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,72%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 6395 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (2993)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2509)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (893)

■ Az yaşlı uşaq (4)

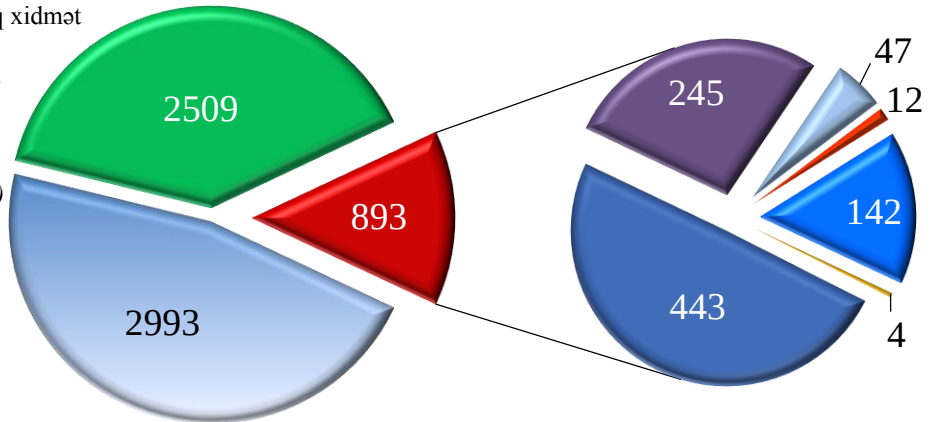
■ Cavab verən olmamışdır (443)

■ Kim olduğu bilinmir (245)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (47)

■ Yanlış zəng (12)

■ Yerində deyil (142)



2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 578 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 255-i gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 243-ü ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 80-nin isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar – Oktyabr ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 4789 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 669 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

■ Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (395)

■ Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (30)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (244)

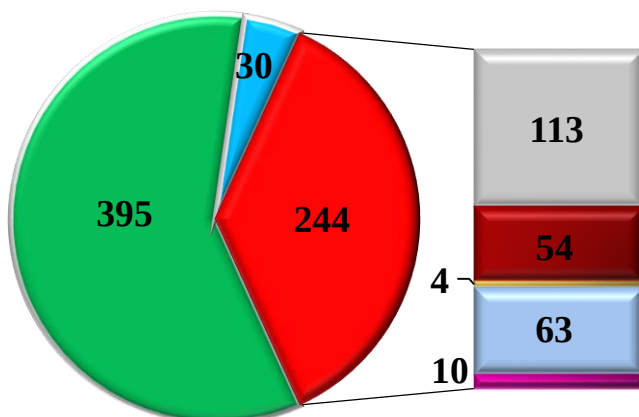
■ Cavab verən olmamışdır (113)

■ Kim olduğu bilinmir (54)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (4)

■ Yerində deyil (63)

■ Yanlış zəng (10)

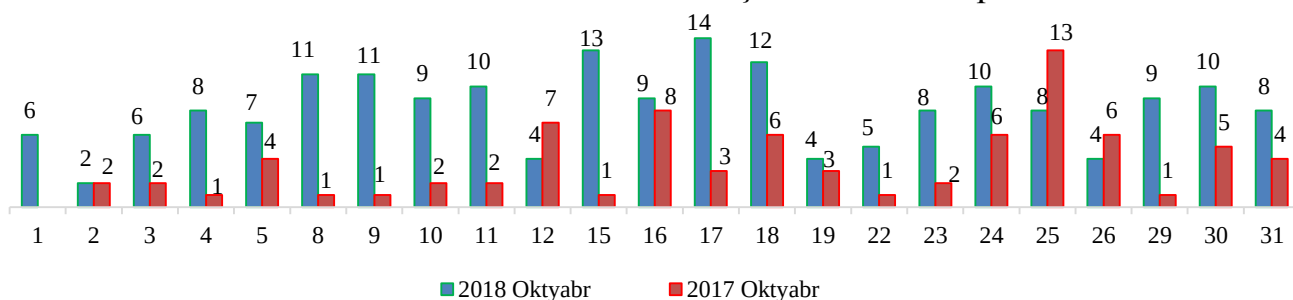


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində **827** (2018-ci il üzrə 6891) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **37,60%** (2017-ci il ilə müqayisədə 11,28% azdır) çoxdur.

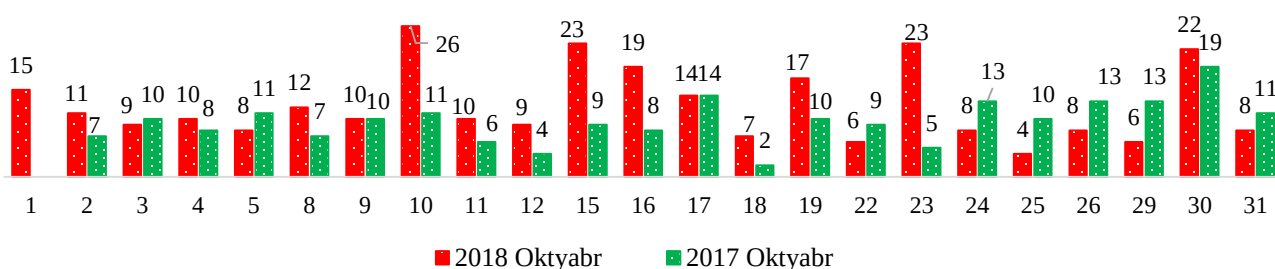
2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 188 (2018-ci il üzrə 1346) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,3 dəfə** (2017-ci il ilə müqayisədə 29,71 % azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 285 (2018-ci il üzrə 2750) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,71%** (2017-ci il ilə müqayisədə 19,35% azdır) çoxdur.

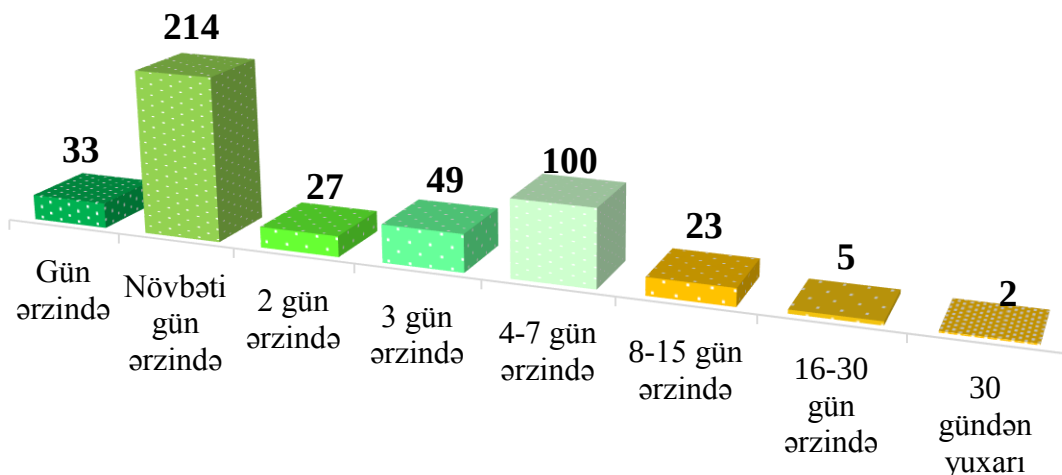
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4051 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2969-u daxili resurslar hesabına, 968-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 42-si Vergi siyasəti departamentinə, 31-i İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 23-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 7-si İkitərəfli və çoxtərəfli sazişlərin icrasına nəzarət departamentinə, 5-i Hüquq departamentinə, 6-sı Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

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

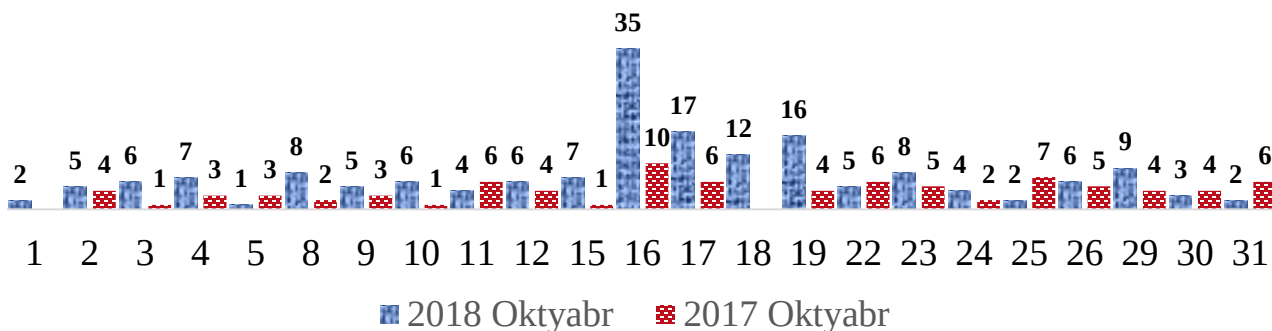
2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 176 (2018-ci il üzrə 1464) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2 dəfə** (2017-ci il ilə müqayisədə 14,91%) çoxdur.

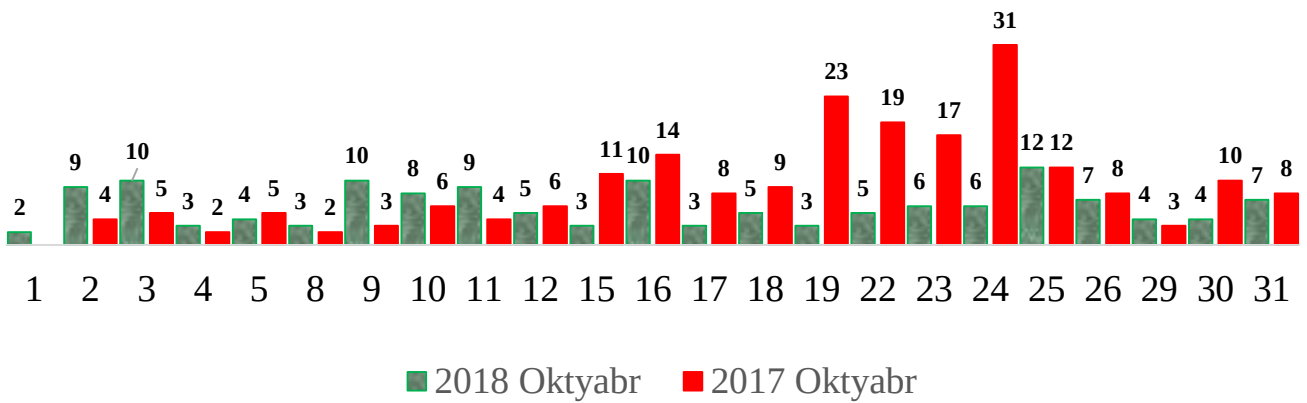
Oktyabr ayı ərzində tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 63 (2018-ci ildə 982) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 138 (2018-ci il üzrə 994) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **34,29%** (2017-ci il üzrə 6,67%) azdır.

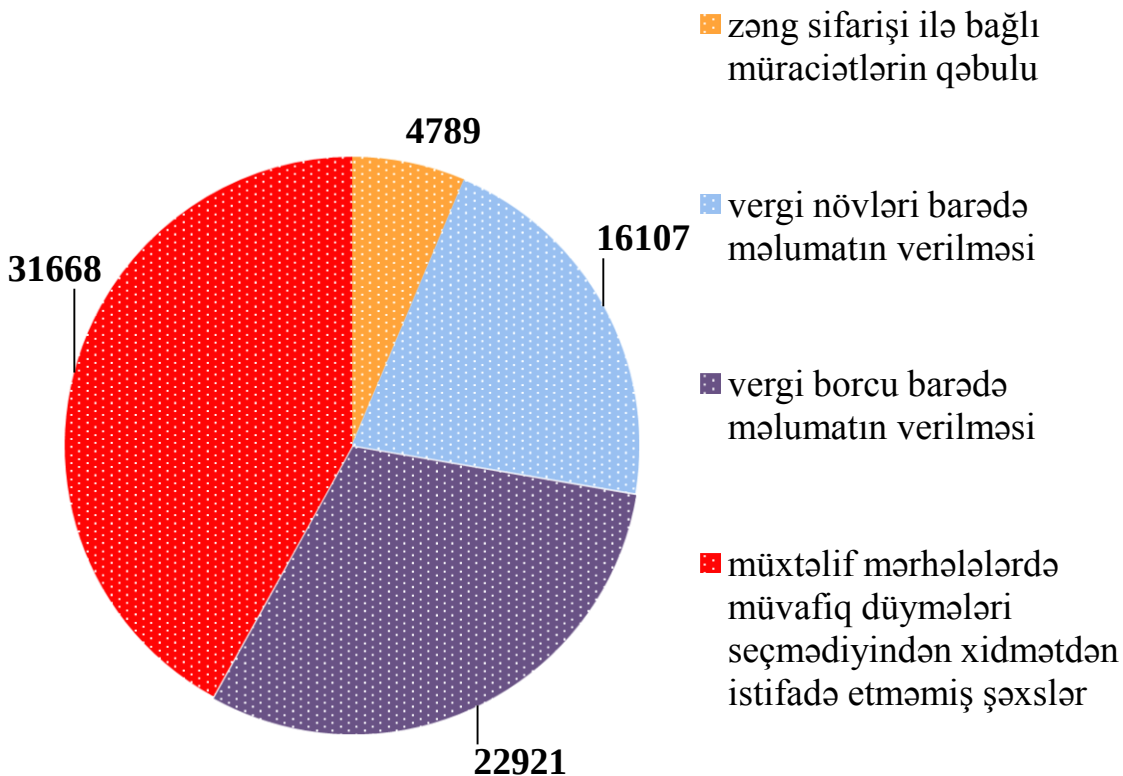
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2018-ci ildə Vergilər Nazirliyinin 6 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – Oktyabr ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 75485 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

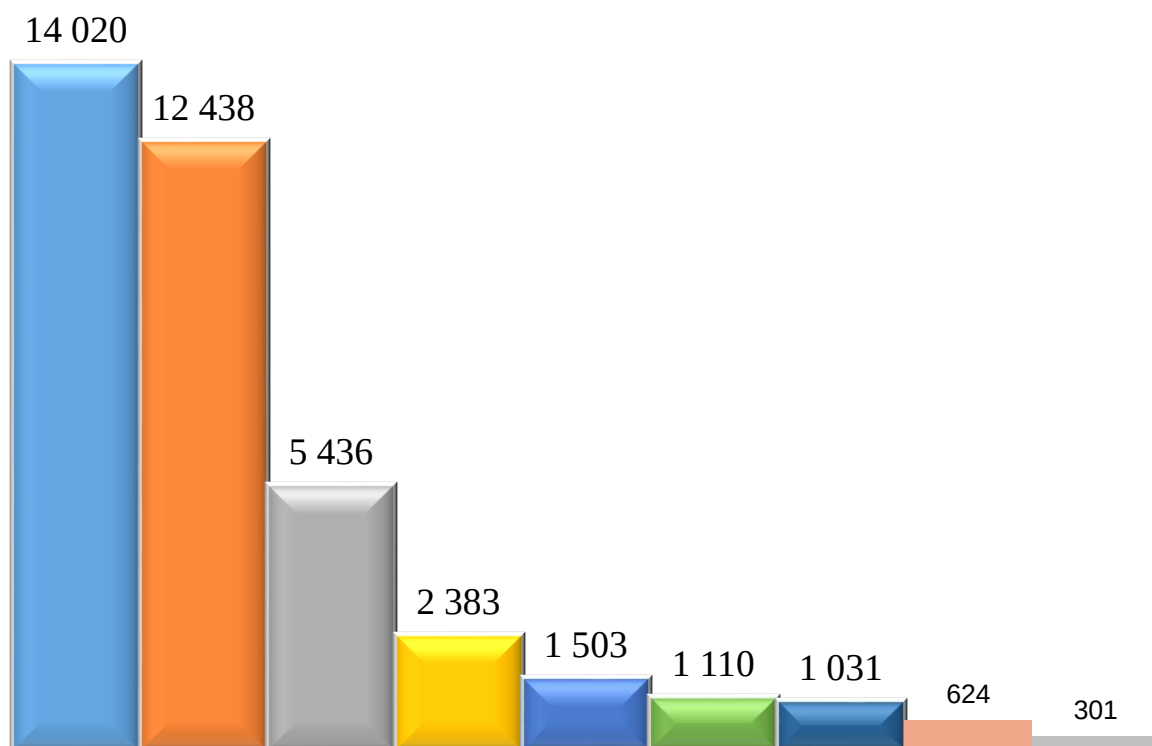
Xidmətlər	I rüb	II rüb	III rüb	Oktyabr	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	6301	2695	22921
Vergi növləri barədə	5729	4475	4208	1695	16107
Zəng sifariş	1572	1394	1302	521	4789

Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 104641 (2018-ci il üzrə 463867) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən 104641 SMS-dən 68462-si (65,43%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2018-ci ilin Oktyabr ayında 11205 (2018-ci ildə 1022209) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin Oktyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 39599 (2018-ci il üzrə 240530) 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
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu 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
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	111937	48,41%
Şəxsi hesab vərəqəsi	8054	3,48%
Vergi nəzarəti	39874	17,25%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	8953	3,87%
Vergi orqanları	18084	7,82%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	374	0,16%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1849	0,80%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	28864	12,48%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	5885	2,55%
VM Xüsusi hissəsi	68105	29,46%
Sadələşdirilmiş vergi	22579	9,77%
Bəyannamə barədə	12611	5,45%
Digər müraciət	1814	0,78%
Verginin hesablanması barədə	5500	2,38%
Verginin ödənilməsi barədə	2654	1,15%
Gəlir vergisi	15096	6,53%
Bəyannamə barədə	4753	2,06%
Digər müraciət	507	0,22%
Verginin hesablanması barədə	8661	3,75%
Verginin ödənilməsi barədə	1175	0,51%
ƏDV	19516	8,44%
Bəyannamə barədə	5882	2,54%
Digər müraciət	1892	0,82%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	101	0,04%
Qeydiyyat barədə	1425	0,62%
Verginin hesablanması barədə	7706	3,33%
Verginin ödənilməsi barədə	2423	1,05%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	87	0,04%
Mənfəət vergisi	7216	3,12%
Bəyannamə barədə	2744	1,19%
Digər müraciət	567	0,25%
Verginin hesablanması barədə	3687	1,59%
Verginin ödənilməsi barədə	218	0,09%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	2454	1,06%
Bəyannamə barədə	786	0,34%
Digər müraciət	221	0,10%
Verginin hesablanması barədə	1283	0,55%
Verginin ödənilməsi barədə	164	0,07%
Torpaq vergisi	986	0,43%
Bəyannamə barədə	282	0,12%
Digər müraciət	82	0,04%
Verginin hesablanması barədə	509	0,22%
Verginin ödənilməsi barədə	113	0,05%
Yol vergisi	74	0,03%
Bəyannamə barədə	15	0,01%
Digər müraciət	20	0,01%
Verginin hesablanması barədə	38	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0,00%
Aksiz	138	0,06%
Bəyannamə barədə	18	0,01%
Digər müraciət	30	0,01%
Verginin hesablanması barədə	83	0,04%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
Mədən vergisi	46	0,02%
Bəyannamə barədə	12	0,01%
Digər müraciət	7	0,00%
Verginin hesablanması barədə	21	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Digər	51168	22,13%
Arayışlar	5088	2,20%
Asan doc	281	0,12%
Elektron imza ilə bağlı	17096	7,39%
Əmək müqaviləsi	4	0,00%
İnternet səhifələri	13495	5,84%
İşə qəbul	435	0,19%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2692	1,16%
İnternet sualı	3	0,00%
Məsajlar	8677	3,75%
Program təminatı	3397	1,47%