



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Noyabr ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə noyabr ayı ərzində **24491** zəng (2018-ci il üzrə 323364 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **18641** zəng (2018-ci ildə 242029 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində noyabr ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **888** (2018-ci il üzrə 1095), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **866** (2018-ci il üzrə 1061) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin noyabr ayı ilə müqayisədə **0,1%** (2018-ci il üzrə 9,8 %) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə noyabr ayında **20589** (2018-ci ildə 255851) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, 625 (2018-ci ildə 7516) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1120** (2018-ci il üzrə 17227), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **2005** (2018-ci il üzrə 24926), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **367** (2018-ci il üzrə 5156), ümumilikdə isə ay ərzində **5850** (2018-ci ildə 81335) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin noyabr ayında **58070** (2018-ci il üzrə 1784676) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **33336** (2018-ci il üzrə 497203)

- İkitərəfli sms xidməti üzrə **24734** (2018-ci il üzrə 265264)

- Oxunmamış məktublarla bağlı 2018-ci il üzrə 1022209

Noyabr 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			
		84,18%	15692	18641			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		97,56%	18186	18641			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}			
		38,87%	145	373			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		45,95%	17	37			
8.9.	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10 saniyə}	
		100%	145	184	44	373	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	17	4	16	37	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			
		2,00%	373	18641			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		2,44%	455	18641			

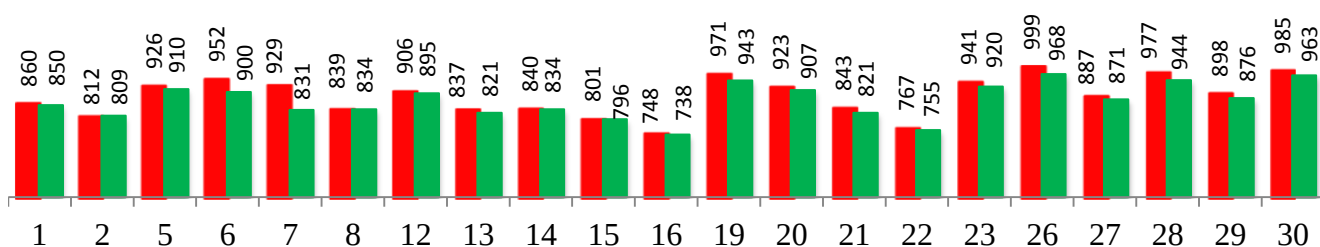
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:16	82:09:04	18641	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:14	71:10:26	18186	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:27	10:58:38	455	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:46	1139:23:52	18186	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,3	1487	342	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	21,6	5059	234	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	576	576	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,44%	625	18186	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	21,76%	136	625	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	32,80%	205	625	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	21,28%	133	625	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	19,52%	122	625	
8.7.5.	Digər	4,64%	29	625	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	70,47%	241	342	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	23,39%	80	342	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	6,14%	21	342	
8.8.3.1.	<i>VSD</i>	2,92%	10	342	
8.8.3.2.	<i>İTED</i>	1,17%	4	342	
8.8.3.3.	<i>DQUND</i>	0,89	3	342	
8.8.3.4.	<i>RQVİD</i>	0,58	2	342	
8.8.3.5.	<i>İÇSİND</i>	0,29	1	342	
8.8.3.6.	<i>HD</i>	0,29	1	342	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,79%	15883	18093	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		89,20% 95,77%*	190	213	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		83,52%	9187	11000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		77,27	85	110	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		92,68%	7,32%	1139:23:52	1061:40:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100%	0:00:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	72,75%	275	378	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **18641** zəng (2018-ci il üzrə 242029 zəng) daxil olmuş, onlardan 18186 ədədi (2018-ci il üzrə 234415 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş

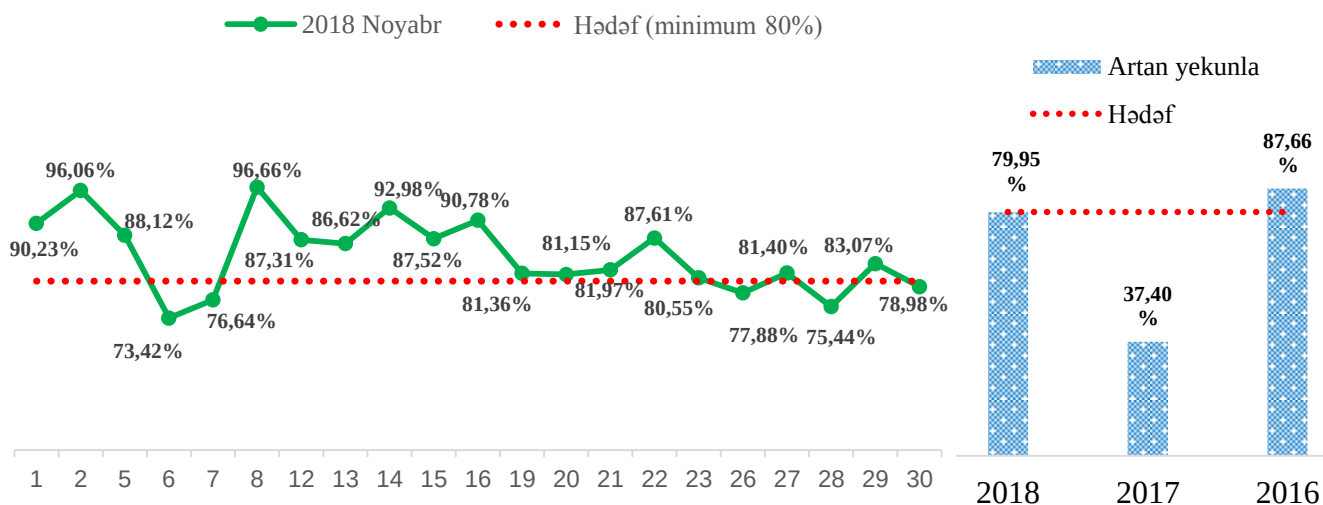


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(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.

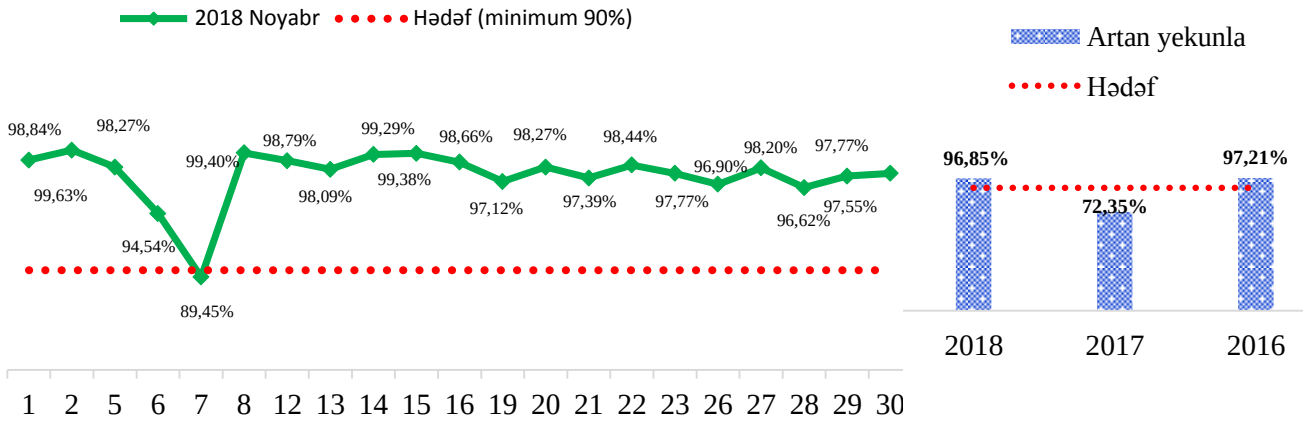
2018-ci ilin Noyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 84,18 % olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin Noyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 97,56 % olmuşdur.

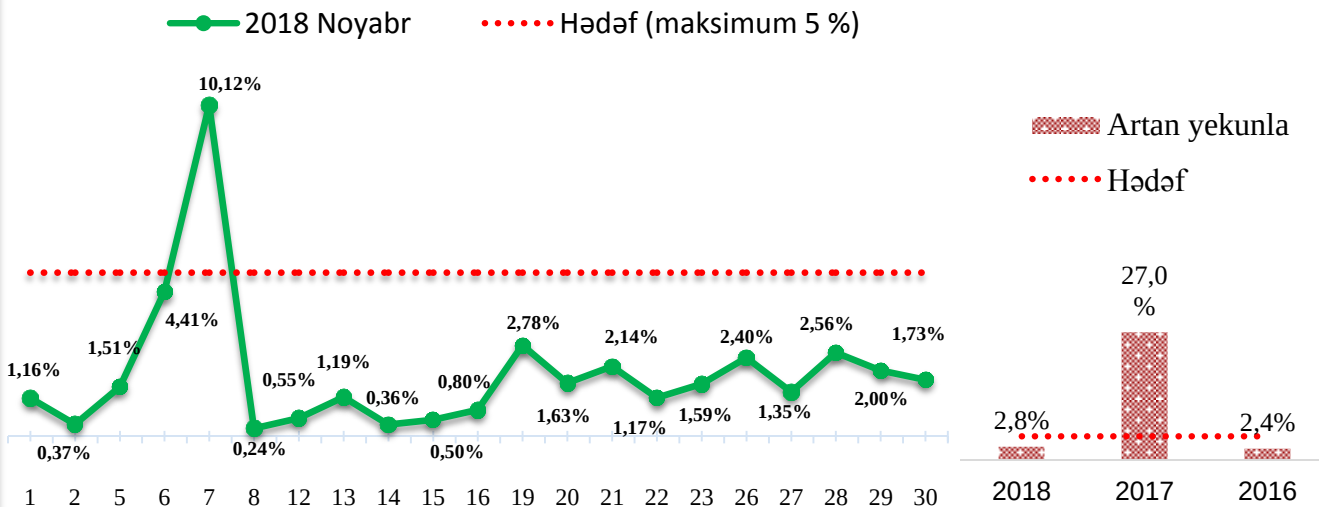
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. Noyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 21 olmuşdur.

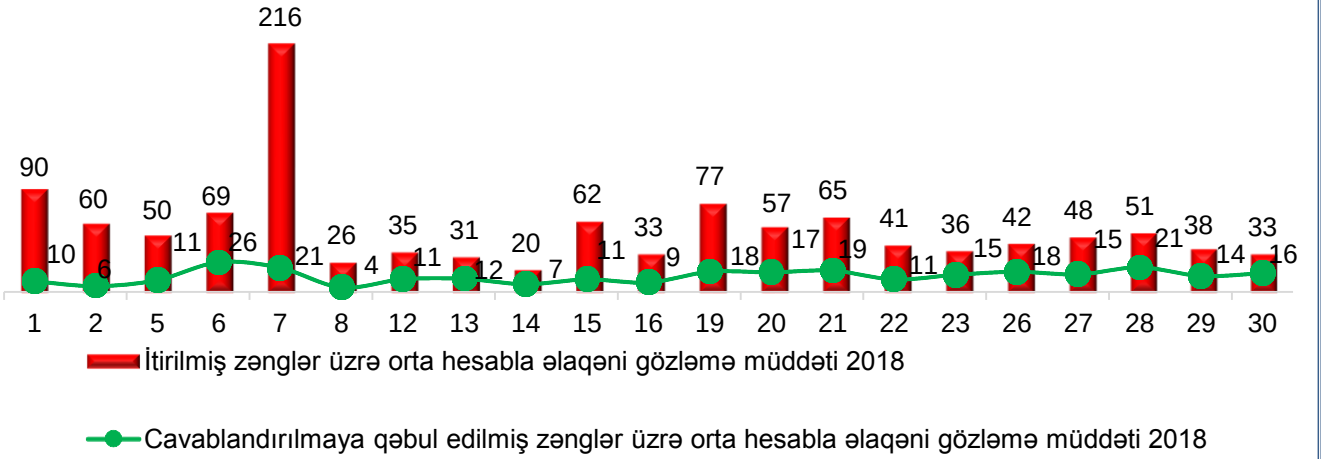
2018-ci ilin Noyabr ayı üzrə bu göstərici 2,0 % olmuşdur.



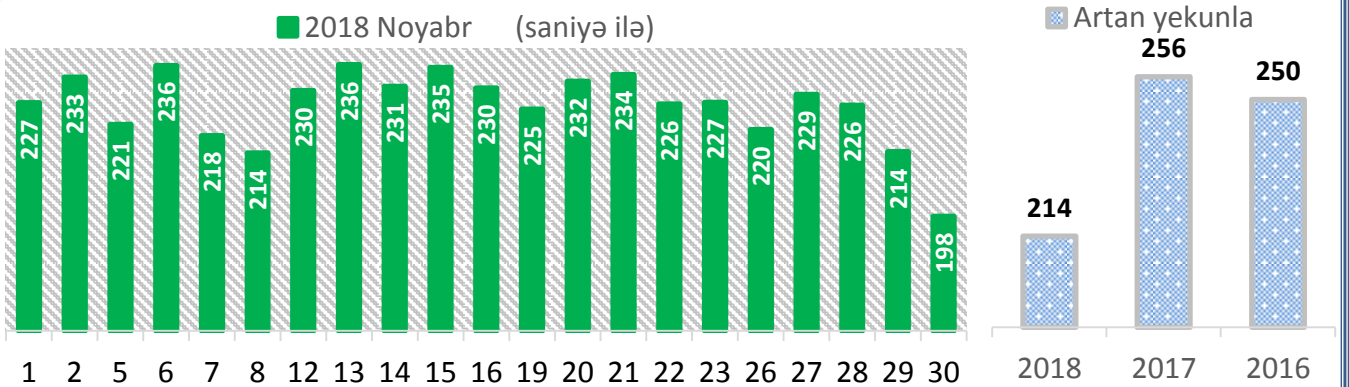
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Noyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 14 saniyə (2018-ci il üzrə 19 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 27 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 15 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

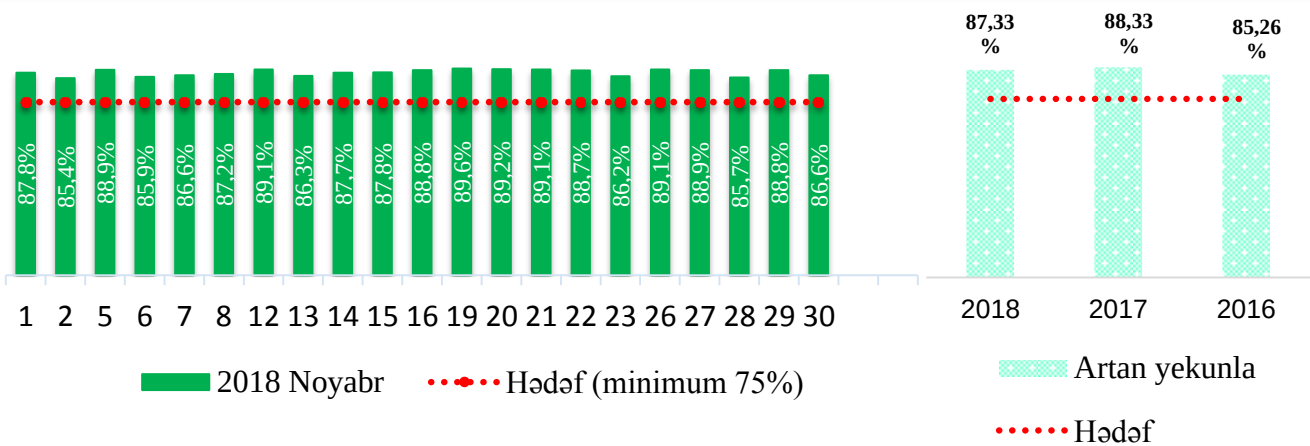


2018-ci ilin Noyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 46 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 34 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,3 gün (2018-ci il üzrə 3,1 gün) olmuşdur.



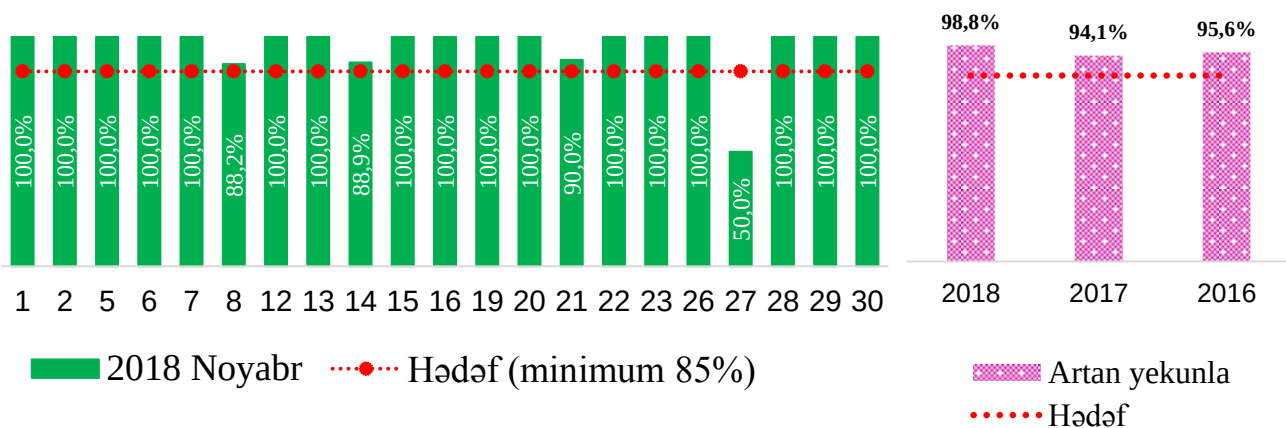
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Noyabr ayı üzrə bu göstərici 87,79 % olmuşdur.

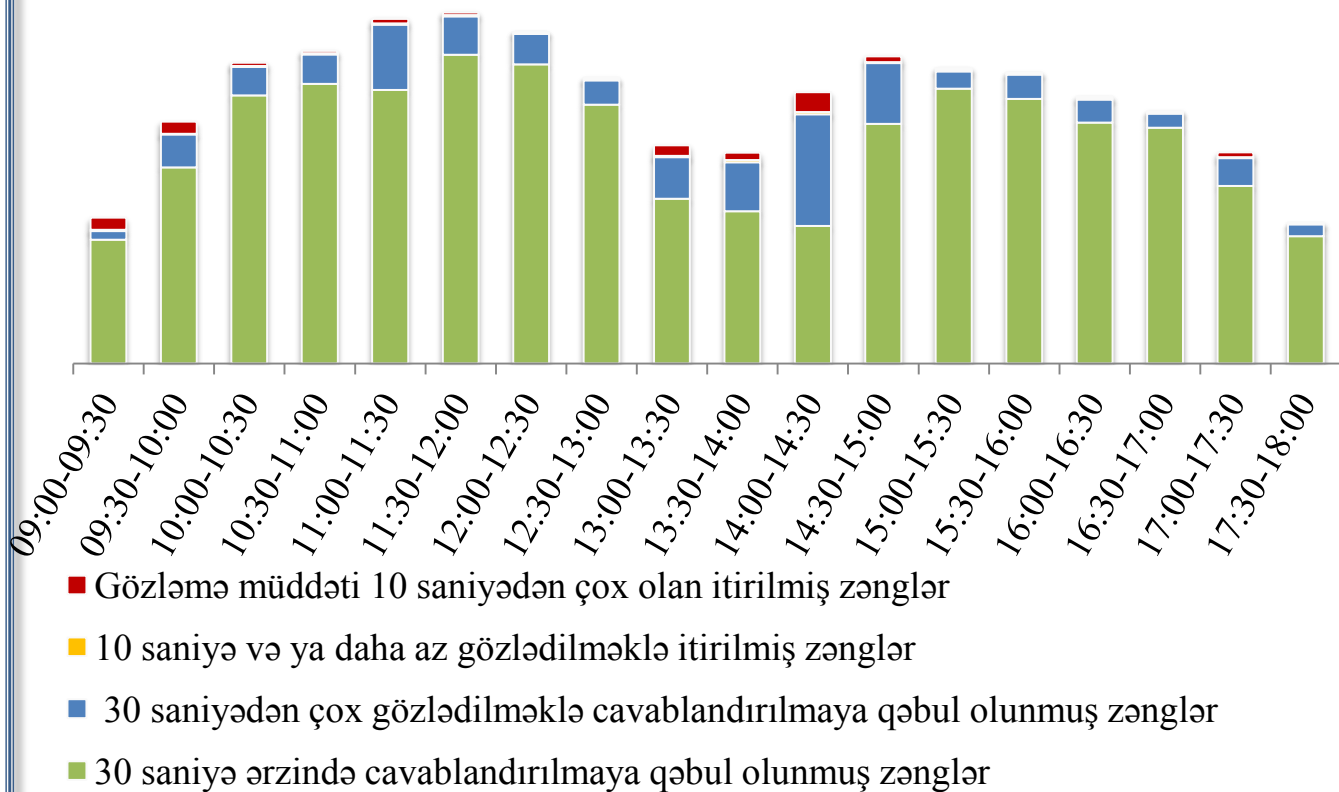


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin Noyabr ayı üzrə bu göstərici 95,80% olmuşdur.



Noyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



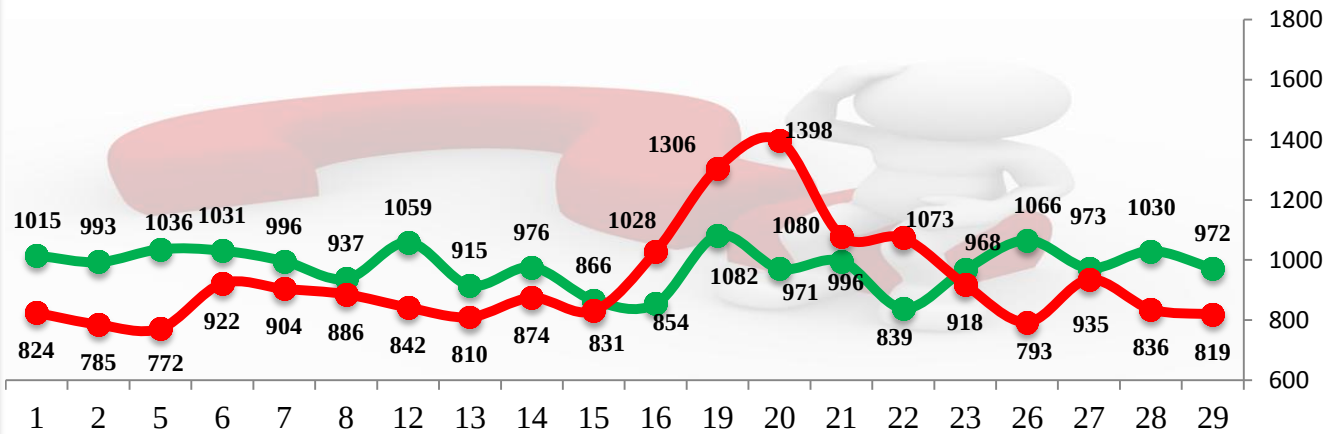
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Noyabr ayı faizlə	Noyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	67,10%	12509
Mobil telefonlardan	31,04%	5786
Respublikanın digər regionlarından	1,86%	346

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **20589** (2018-ci il üzrə 255851) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Noyabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **6,2%** (2017-ci il üzrə 9,73%) çoxdur.

● 2018 Noyabr ● 2017 Noyabr



Noyabr ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,34%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,28%), 1,66%-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 – Noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 6768 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (3177)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2654)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (937)

■ Az yaşlı uşaq (5)

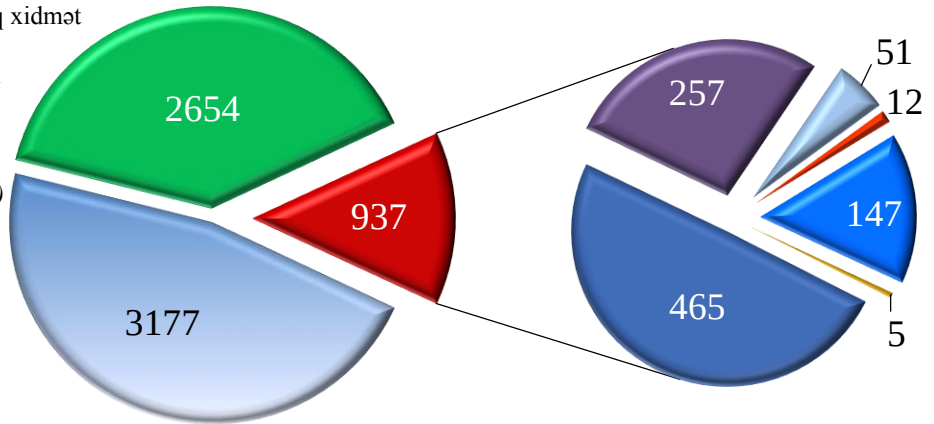
■ Cavab verən olmamışdır (465)

■ Kim olduğu bilinmir (257)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (51)

■ Yanlış zəng (12)

■ Yerində deyil (147)



2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 373 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 184-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 145-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 44-nün isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar – Noyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 5156 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 706 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

■ Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (412)

■ Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (34)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (260)

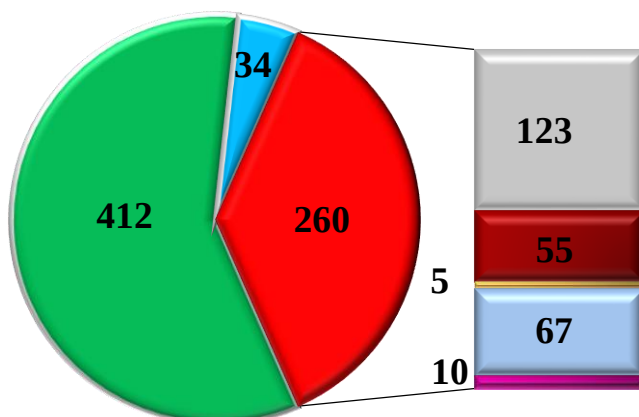
■ Cavab verən olmamışdır (123)

■ Kim olduğu bilinmir (55)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (5)

■ Yerində deyil (67)

■ Yanlış zəng (10)

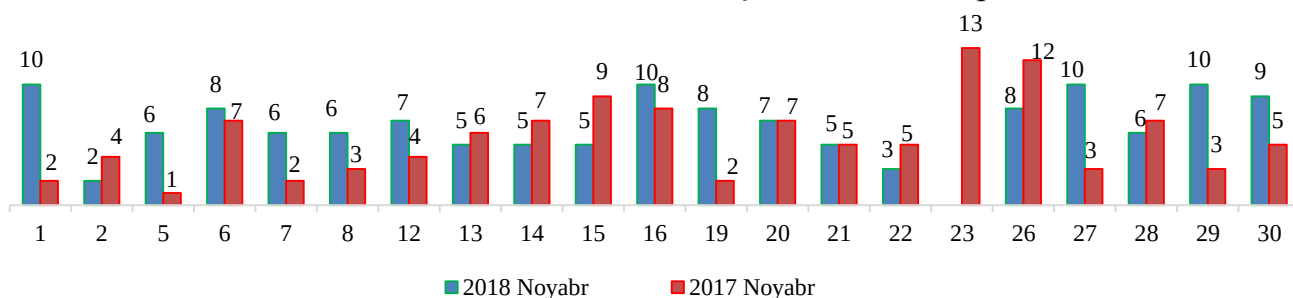


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində **625** (2018-ci il üzrə 7516) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **10,04%** (2017-ci il ilə müqayisədə 9,83% azdır) çoxdur.

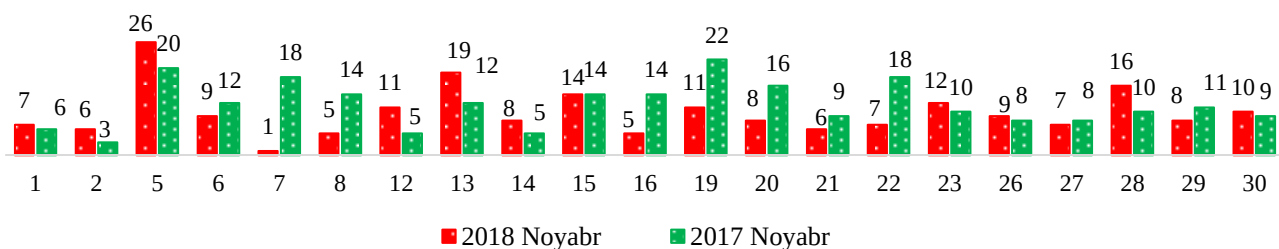
2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **136** (2018-ci il üzrə 1482) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **18,26** (2017-ci il ilə müqayisədə 27 % azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **205** (2018-ci il üzrə 2955) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **15,98%** (2017-ci il ilə müqayisədə 19,12%) azdır.

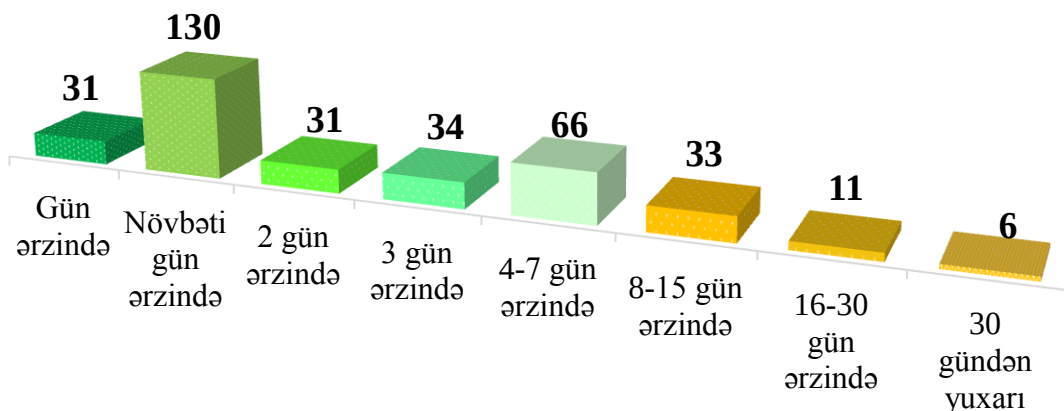
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – Noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4393 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3210-u daxili resurslar hesabına, 1048-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 52-si Vergi siyasəti departamentinə, 35-i İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 25-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 8-i İkitərəfli və çoxtərəfli sazişlərin icrasına nəzarət departamentinə, 6-ı Hüquq departamentinə, 9-u Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,3 gün** (2018-ci il üzrə 3,1 gün) olmuşdur.

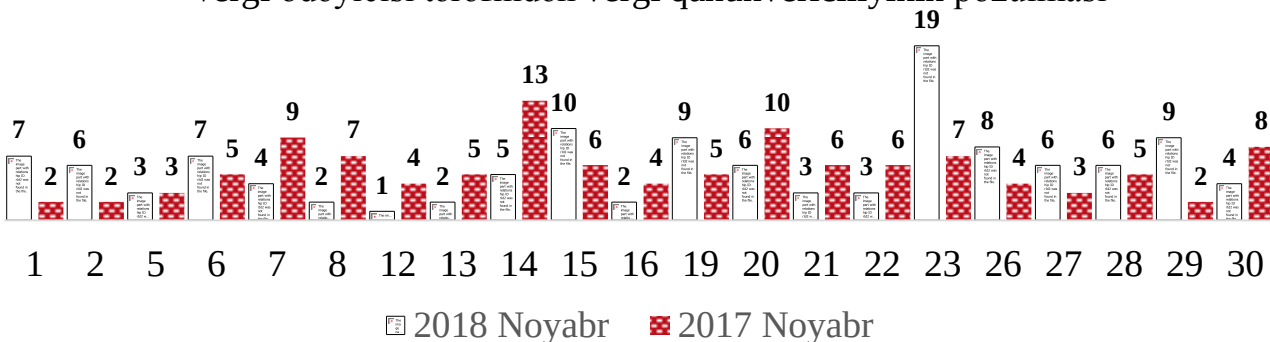
2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **122** (2018-ci il üzrə 1586) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **5,17 %** (2017-ci il ilə müqayisədə 14,10%) çoxdur.

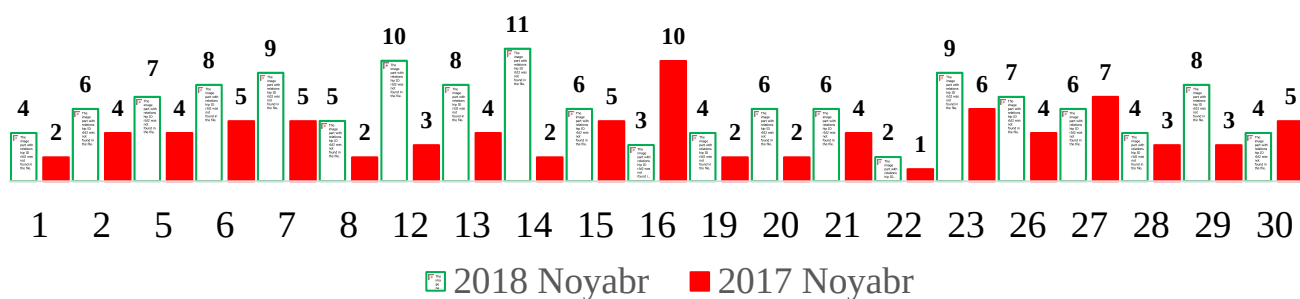
Noyabr ayı ərzində tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **52** (2018-ci ildə 1084) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **133** (2018-ci il üzrə 1127) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **60,02%** (2017-ci il üzrə 1,83% azdır) çoxdur.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)

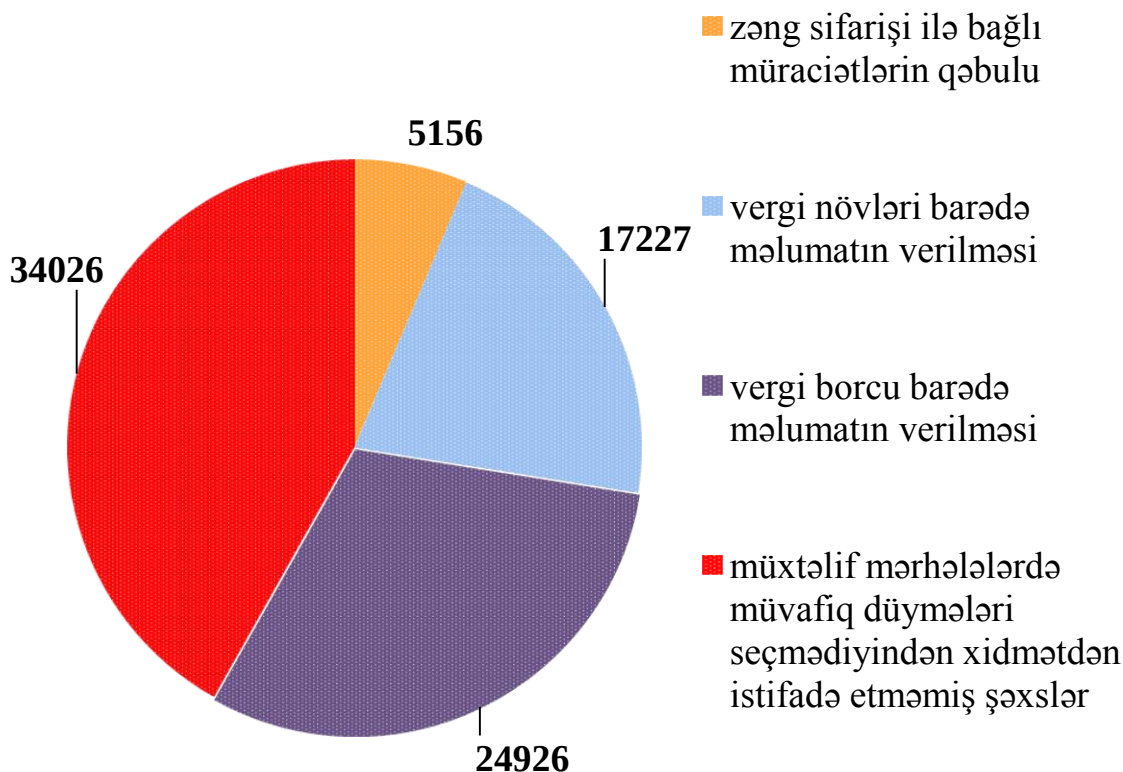


Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2018-ci ildə Vergilər Nazirliyinin 10 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində **6** (2018-ci il üzrə 35) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – Noyabr ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 81335 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



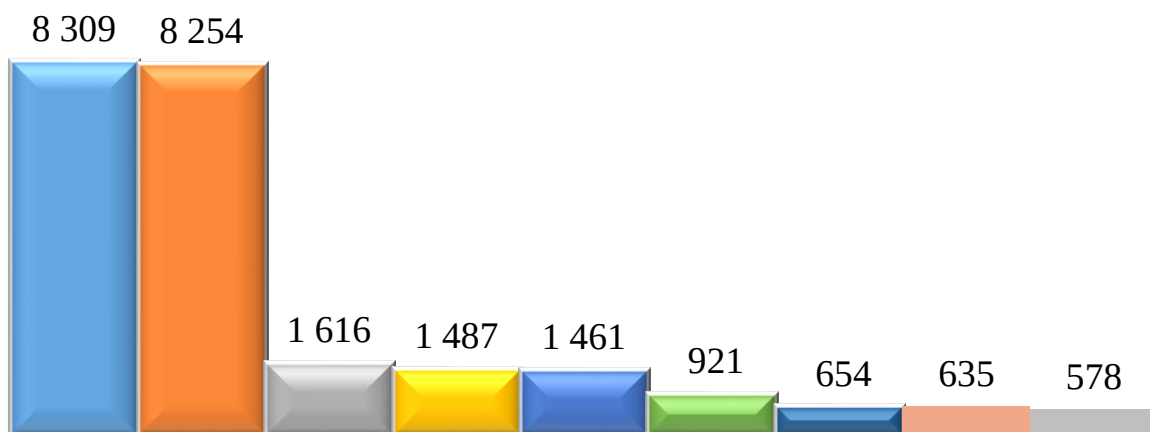
Xidmətlər	I rüb	II rüb	III rüb	Oktyabr	Noyabr	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	6301	2695	2005	24926
Vergi növləri barədə	5729	4475	4208	1695	1120	17227
Zəng sifarişi	1572	1394	1302	521	367	5156

Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **33336** (2018-ci il üzrə 497203) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **33336** SMS-dən **18038-i (54,11%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

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

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin Noyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 24734 (2018-ci il üzrə 265264) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	122740	48.81%
Şəxsi hesab vərəqəsi	9146	3.64%
Vergi nəzarəti	43878	17.45%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	9804	3.90%
Vergi orqanları	19792	7.87%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	440	0.17%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2079	0.83%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	30857	12.27%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	6744	2.68%
VM Xüsusi hissəsi	73724	29.32%
Sadələşdirilmiş vergi	23976	9.53%
Bəyannamə barədə	13184	5.24%
Digər müraciət	1899	0.76%
Verginin hesablanması barədə	6060	2.41%
Verginin ödənilməsi barədə	2833	1.13%
Gəlir vergisi	16320	6.49%
Bəyannamə barədə	4944	1.97%
Digər müraciət	542	0.22%
Verginin hesablanması barədə	9531	3.79%
Verginin ödənilməsi barədə	1303	0.52%
ƏDV	21685	8.62%
Bəyannamə barədə	6503	2.59%
Digər müraciət	2025	0.81%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	104	0.04%
Qeydiyyat barədə	1554	0.62%
Verginin hesablanması barədə	8667	3.45%
Verginin ödənilməsi barədə	2745	1.09%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	87	0.03%
Mənfəət vergisi	7717	3.07%
Bəyannamə barədə	2825	1.12%
Digər müraciət	597	0.24%
Verginin hesablanması barədə	4052	1.61%
Verginin ödənilməsi barədə	243	0.10%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	2644	1.05%
Bəyannamə barədə	816	0.32%
Digər müraciət	230	0.09%
Verginin hesablanması barədə	1407	0.56%
Verginin ödənilməsi barədə	191	0.08%
Torpaq vergisi	1094	0.44%
Bəyannamə barədə	305	0.12%
Digər müraciət	91	0.04%
Verginin hesablanması barədə	569	0.23%
Verginin ödənilməsi barədə	129	0.05%
Yol vergisi	83	0.03%
Bəyannamə barədə	15	0.01%
Digər müraciət	24	0.01%
Verginin hesablanması barədə	43	0.02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	-
Aksiz	158	0.06%
Bəyannamə barədə	20	0.01%
Digər müraciət	34	0.01%
Verginin hesablanması barədə	96	0.04%
Verginin ödənilməsi barədə	8	-
Mədən vergisi	47	0.02%
Bəyannamə barədə	13	0.01%
Digər müraciət	7	-
Verginin hesablanması barədə	21	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	-
Digər	54994	21.87%
Arayışlar	5721	2.28%
Asan doc	509	0.20%
Elektron imza ilə bağlı	18559	7.38%
Əmək müqaviləsi	4	-
İnternet səhifələri	14463	5.75%
İşə qəbul	464	0.18%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2895	1.15%
İnternet sualı	3	-
Məsajlar	8775	3.49%
Proqram təminatı	3601	1.43%