



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Dekabr ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə dekabr ayı ərzində **30967** zəng (2018-ci il üzrə 354331 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **22527** zəng (2018-ci ildə 264556 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində dekabr ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1126** (2018-ci il üzrə 1098), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1092** (2018-ci il üzrə 1063) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin dekabr ayı ilə müqayisədə **27,8%** (2018-ci il üzrə 11,1 %) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə dekabr ayında **24765** (2018-ci ildə 280616) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, 748 (2018-ci ildə 8264) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **2144** (2018-ci il üzrə 19371), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **2249** (2018-ci il üzrə 27175), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **671** (2018-ci il üzrə 5827), ümumilikdə isə ay ərzində **8440** (2018-ci ildə 89775) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin dekabr ayında **383577** (2018-ci il üzrə 2168253) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **363204** (2018-ci il üzrə 860407)

- İkitərəfli sms xidməti üzrə **20373** (2018-ci il üzrə 285637)

- Oxunmamış məktublarla bağlı 2018-ci il üzrə 1022209

Dekabr ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

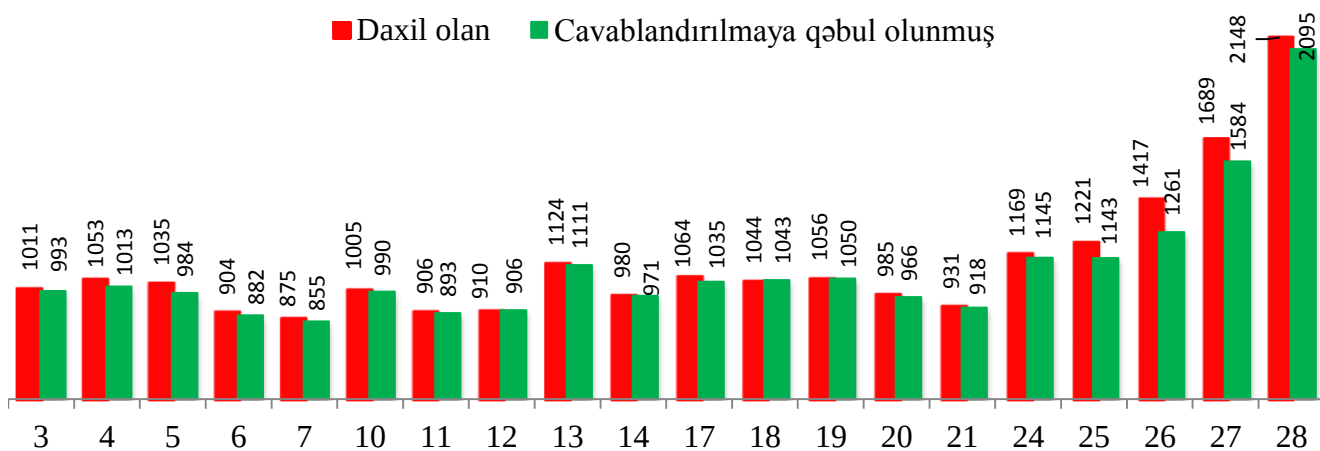
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		80,97%	18240	22527			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		96,94%	21838	22527			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}			
		41,01%	251	612			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		52,63%	50	95			
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%	251	285	76	612	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	50	7	38	95	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			
		2,72%	612	22527			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		3,06%	689	22527			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:18	114:32:41	22527	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:17	101:45:47	21838	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:07	12:46:54	689	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:46	1371:16:41	21838	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,6	1491	412	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	19,2	5119	266	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	
		3,43%	748	21838	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	33,02%	247	748	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	22,99%	172	748	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	18,98%	142	748	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	17,92%	134	748	
8.7.5.	Vergi Məcəlləsinə dəyişikliyin layihəsi ilə bağlı	3,48%	26	748	
8.7.6.	Digər	3,35%	25	748	
8.7.7.	Anonim	0,27%	2	748	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	78,40%	323	412	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	15,78%	65	412	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	5,82%	24	412	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	3,88%	16	412	
8.8.3.2	<i>DQUND</i>	0,97%	4	412	
8.8.3.3	<i>İÇSİND</i>	0,49%	2	412	
8.8.3.4	<i>İTED</i>	0,24%	1	412	
8.8.3.5	<i>HD</i>	0,24%	1	412	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,38%	19314	21853	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		98,70%* 94,37%	218	231	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		87,03%	5656,89	6500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		87,69	57	65	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		71,73%	28,27%	1371:16:41	1069:01:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,88%	00:14:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	71,39%	257	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2018-ci ilin dekabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **22527** zəng (2018-ci il üzrə 264556 zəng) daxil olmuş, onlardan **21838** ədədi (2018-ci il üzrə 256253 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

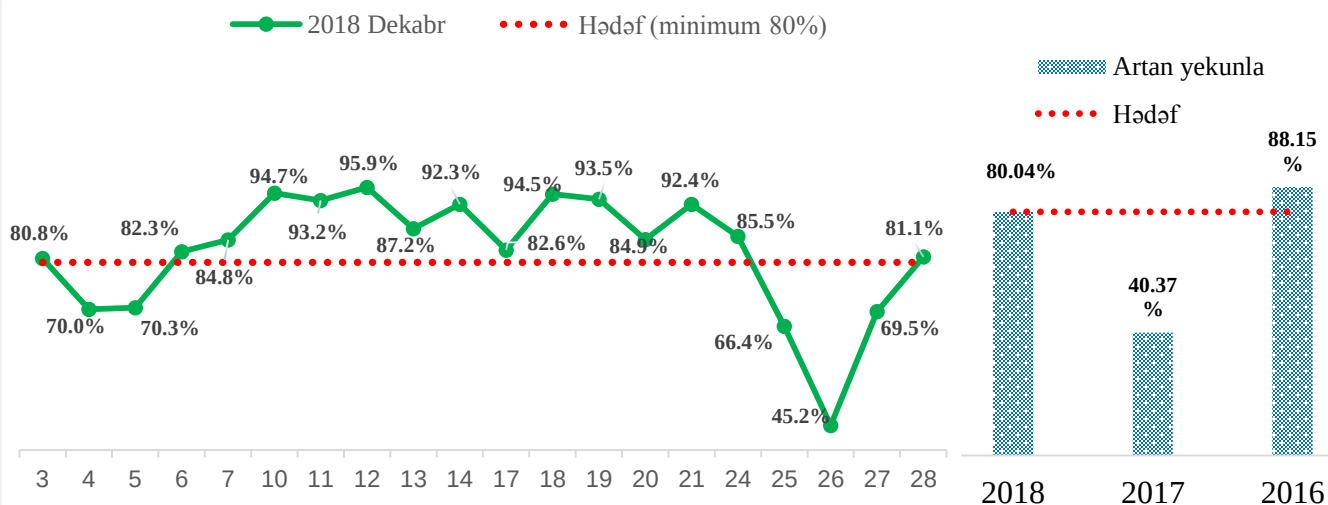


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(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.

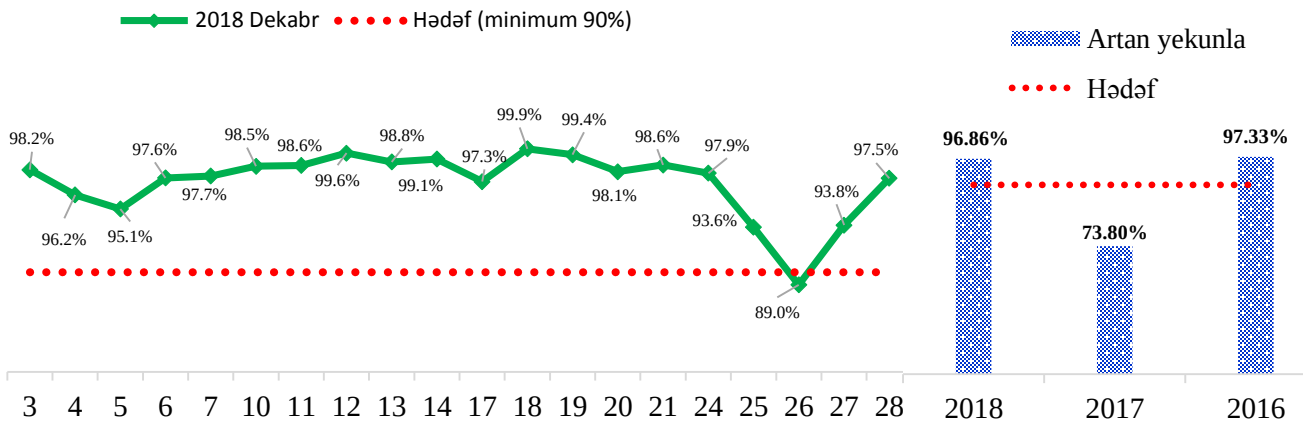
2018-ci ilin Dekabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 80,97 % olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin Dekabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 96,94 % olmuşdur.

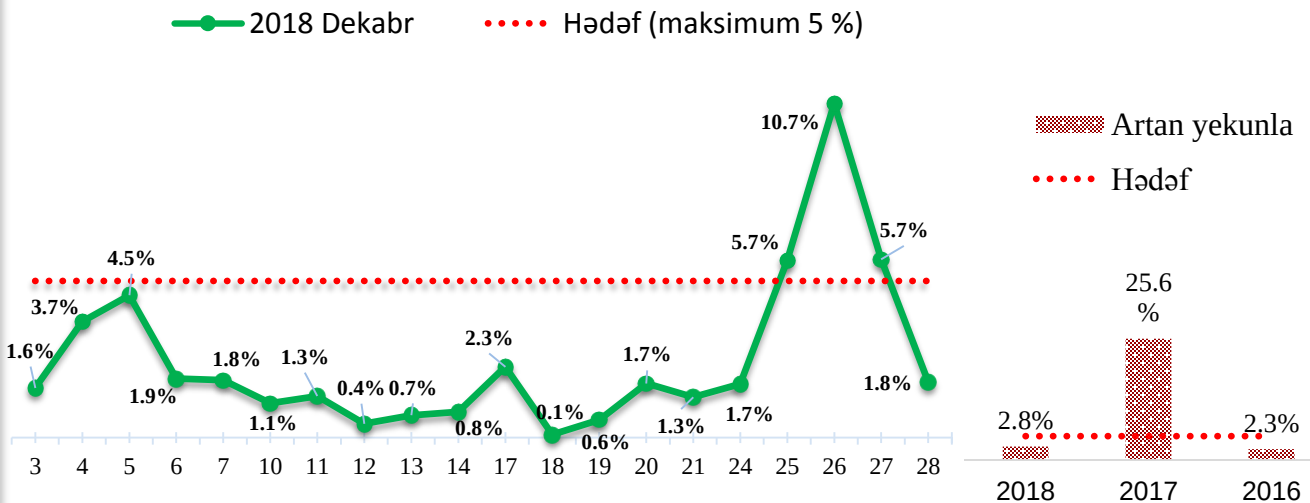
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. Dekabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 42 olmuşdur.

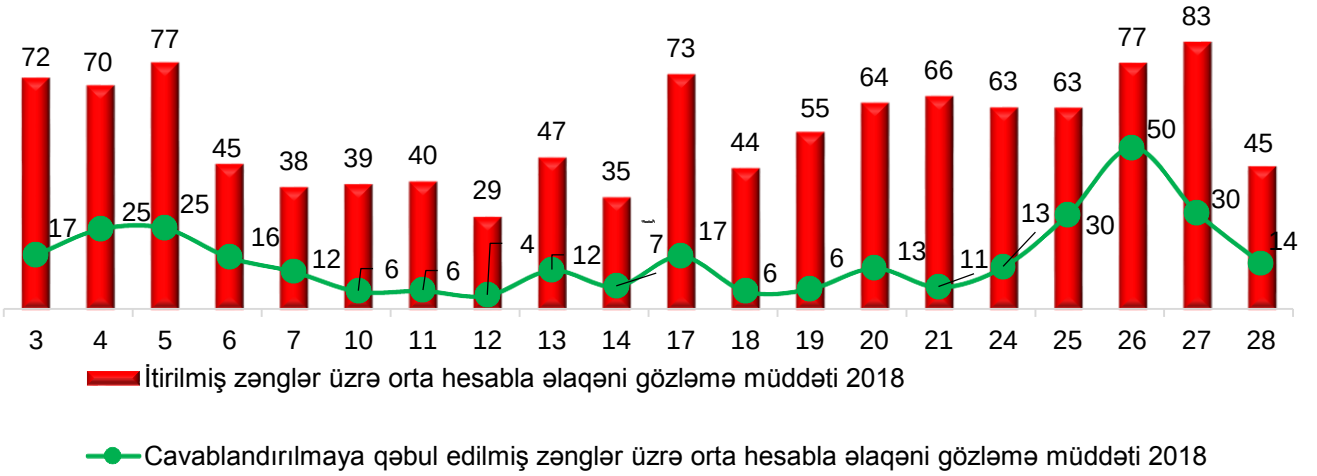
2018-ci ilin Dekabr ayı üzrə bu göstərici 2,72 % olmuşdur.



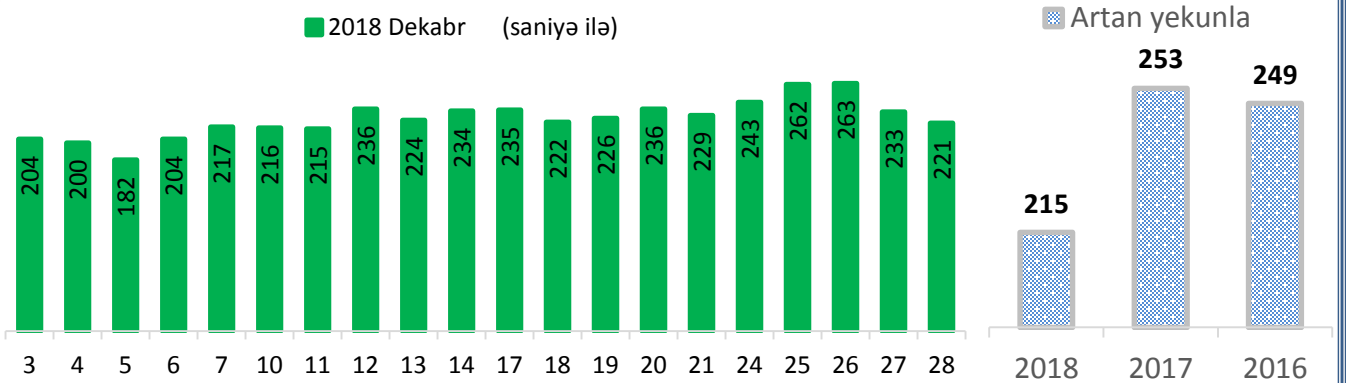
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Dekabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 17 saniyə (2018-ci il üzrə 25 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 7 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 14 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

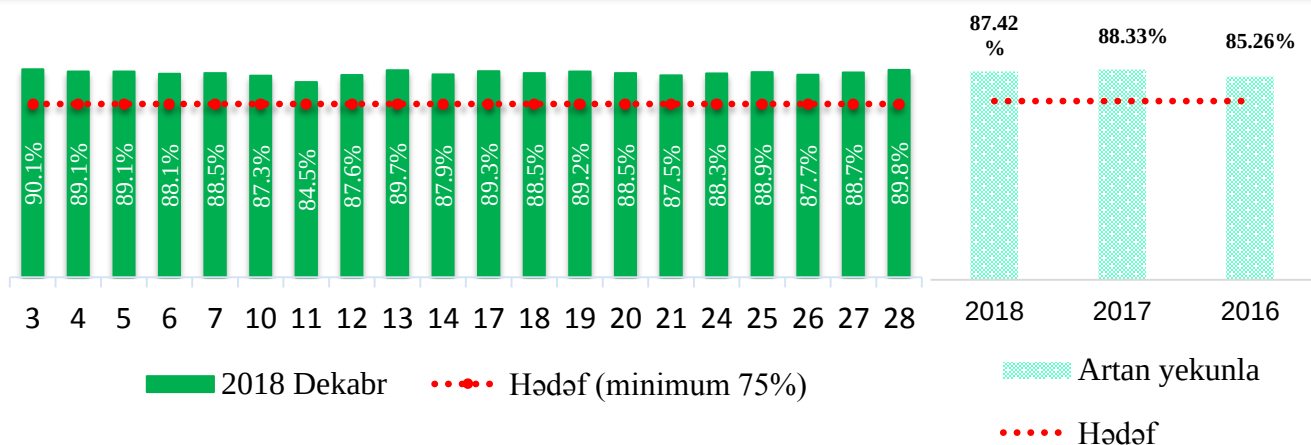


2018-ci ilin Dekabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 46 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 35 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,6 gün (2018-ci il üzrə 3,1 gün) olmuşdur.



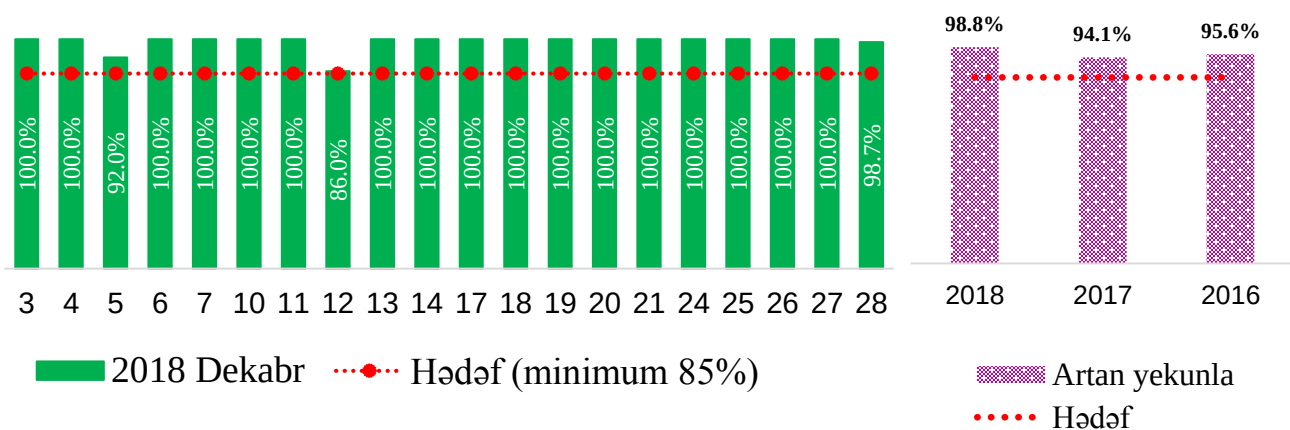
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Dekabr ayı üzrə bu göstərici 88,38 % olmuşdur.

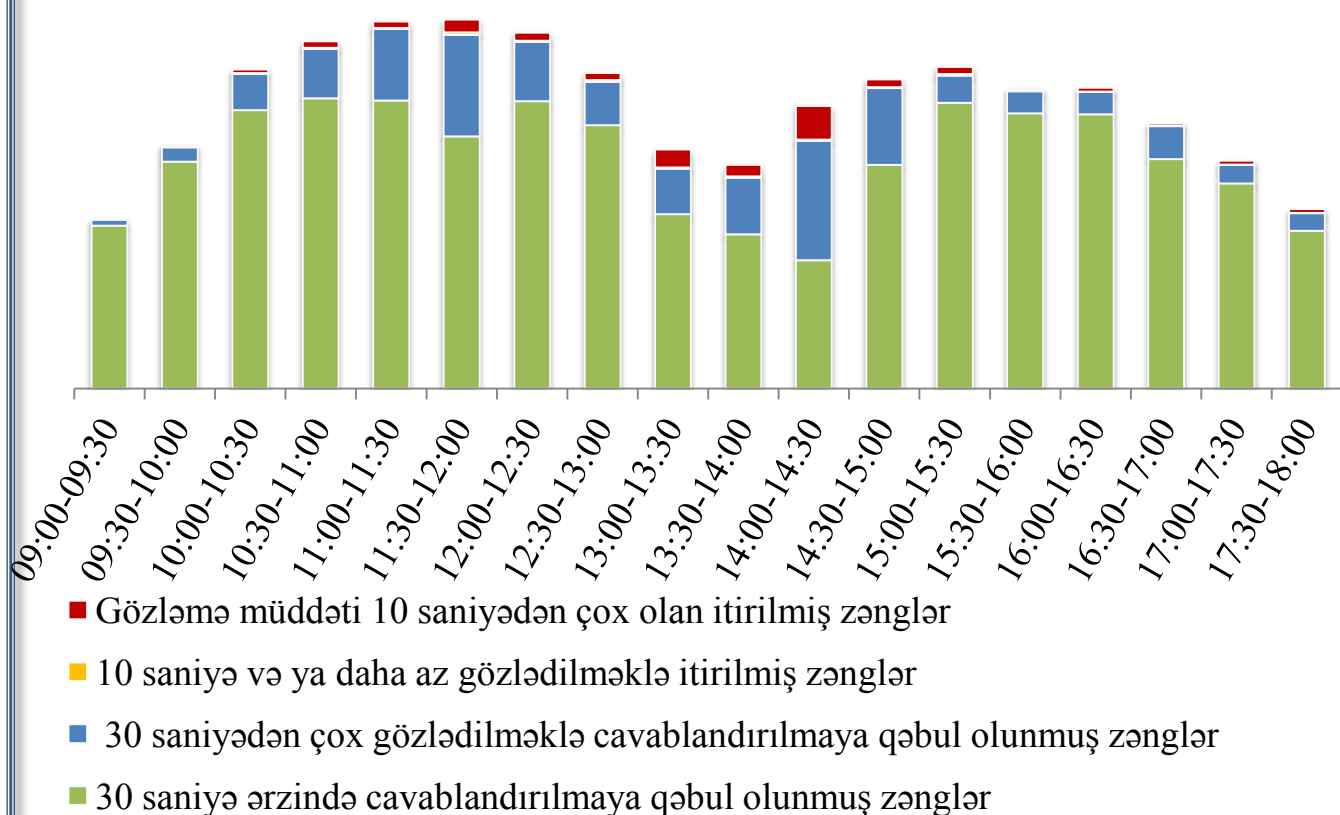


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin Dekabr ayı üzrə bu göstərici 98,70% olmuşdur.



Dekabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü

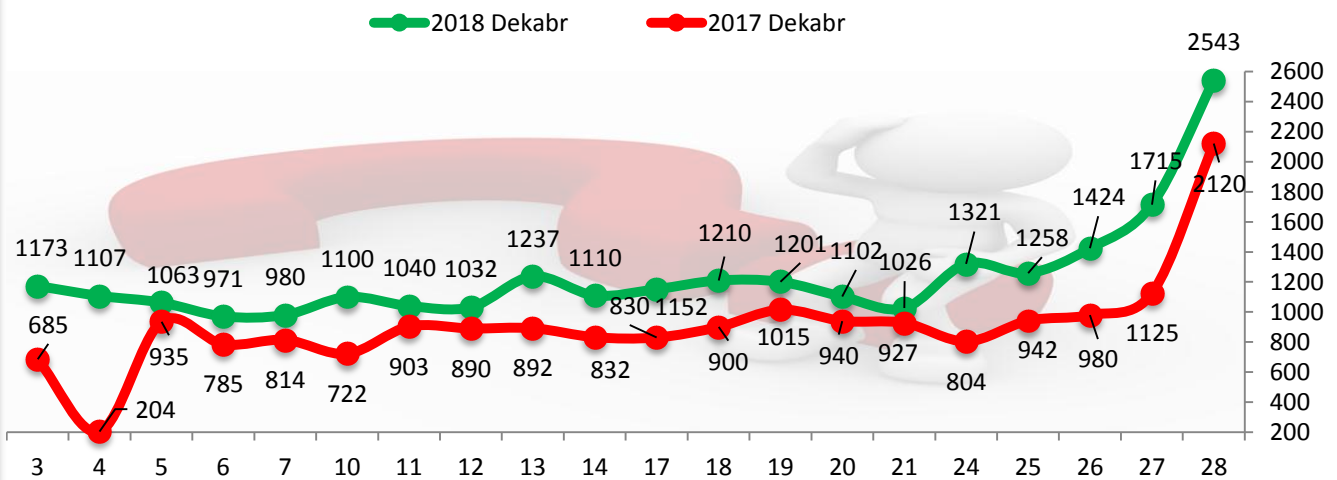


Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Dekabr ayı faizlə	Dekabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	65,32%	14714
Mobil telefonlardan	32,71%	7368
Respublikanın digər regionlarından	1,98%	445

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **24765** (2018-ci il üzrə 280616) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Dekabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,7%** (2017-ci il üzrə 11,61%) çoxdur.



Dekabr ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,34%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,29%), 1,66%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,71%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar – Dekabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 7380 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (3462)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2905)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (1013)

■ Az yaşlı uşaq (5)

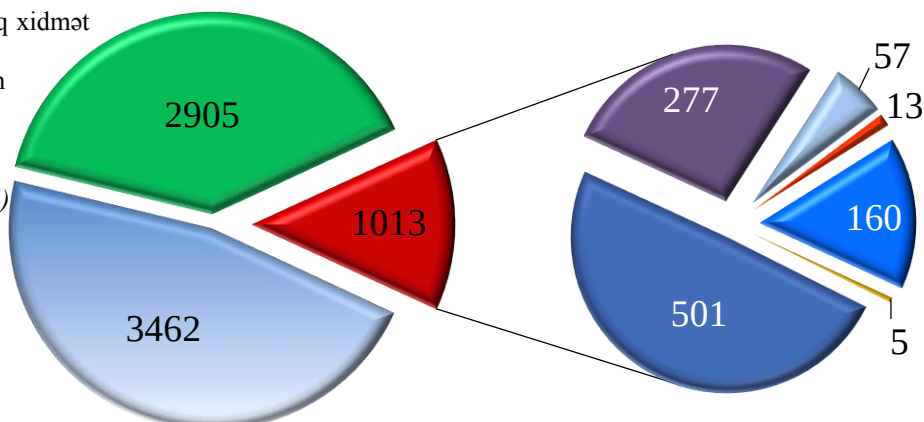
■ Cavab verən olmamışdır (501)

■ Kim olduğu bilinmir (277)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (57)

■ Yanlış zəng (13)

■ Yerində deyil (160)



2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 612 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 285-i gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 251-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 76-nın isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar – Dekabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 5827 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 801 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

■ Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (455)

■ Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (58)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (288)

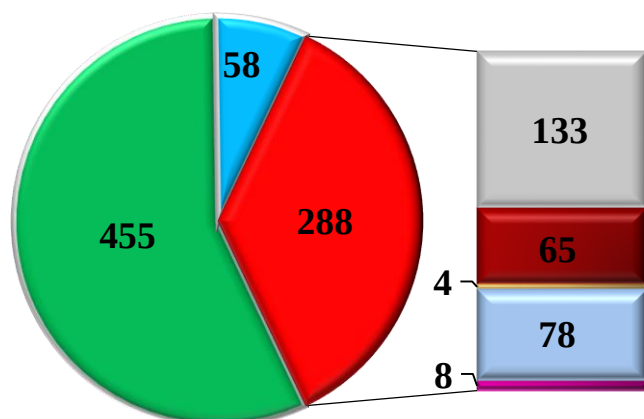
■ Cavab verən olmamışdır (133)

■ Kim olduğu bilinmir (65)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (4)

■ Yerində deyil (78)

■ Yanlış zəng (8)



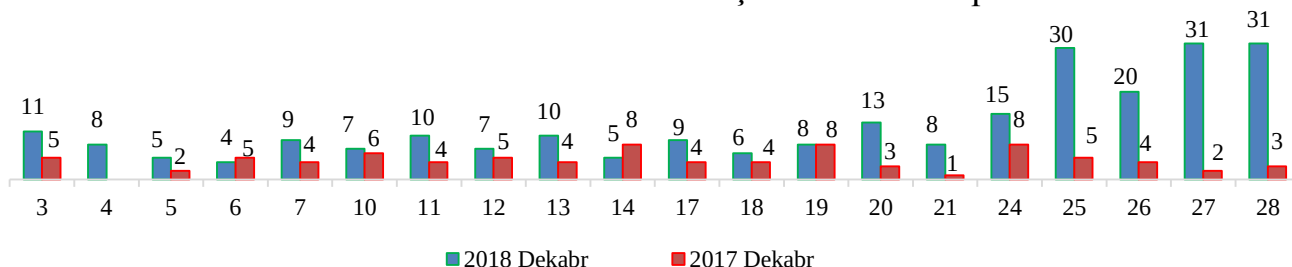
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində **748** (2018-ci il üzrə 8264) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **46,95%** (2017-ci il ilə müqayisədə 6,56% azdır) çoxdur.

2018-ci ilin Dekabr ayında “Vergi Məcəlləsinə dəyişikliyin layihəsi ilə bağlı” kateqoriyasında 26 (2018-ci il üzrə) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

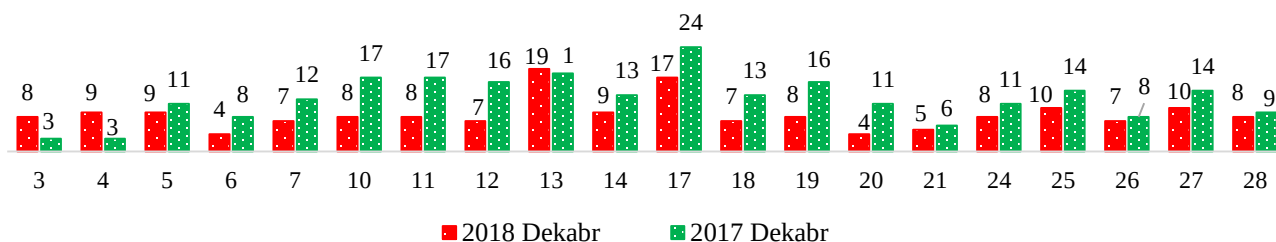
2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **247** (2018-ci il üzrə 1729) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,9 dəfə** (2017-ci il ilə müqayisədə 18,3 % azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **172** (2018-ci il üzrə 3127) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **29,51%** (2017-ci il ilə müqayisədə 19,78%) azdır.

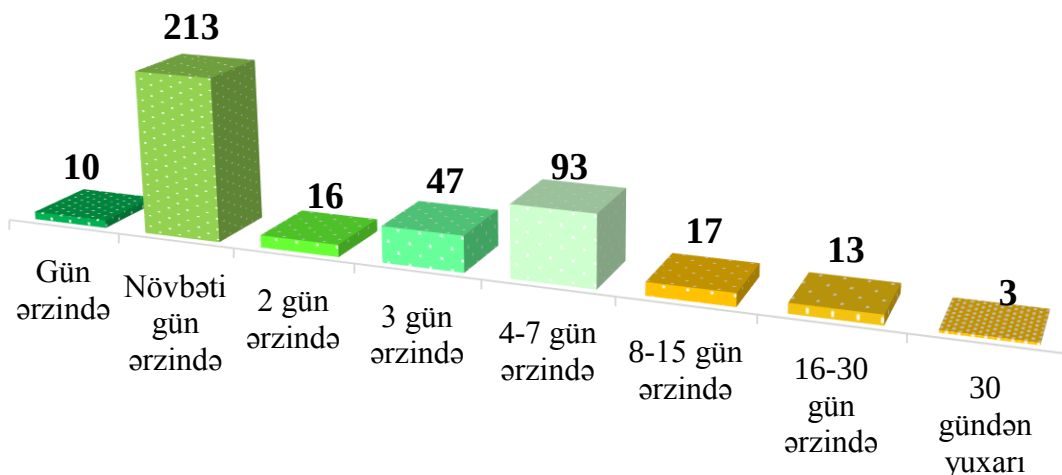
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – Dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4805 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3533-ü daxili resurslar hesabına, 1113-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 68-i Vergi siyasəti departamentinə, 36-sı İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 25-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 10-u İkitərəfli və çoxtərəfli sazişlərin icrasına nəzarət departamentinə, 7-i Hüquq departamentinə, 13-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,6 gün** (2018-ci il üzrə 3,1 gün) olmuşdur.

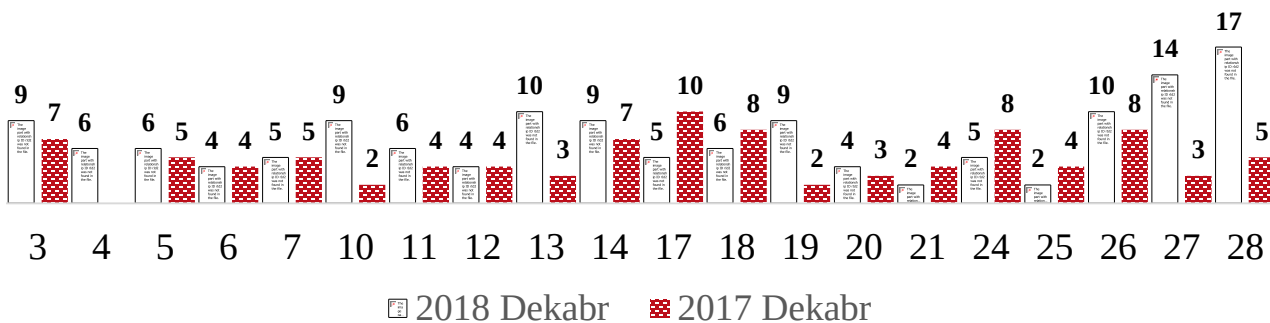
2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **142** (2018-ci il üzrə 1728) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **47,9 %** (2017-ci il ilə müqayisədə 16,29%) çoxdur.

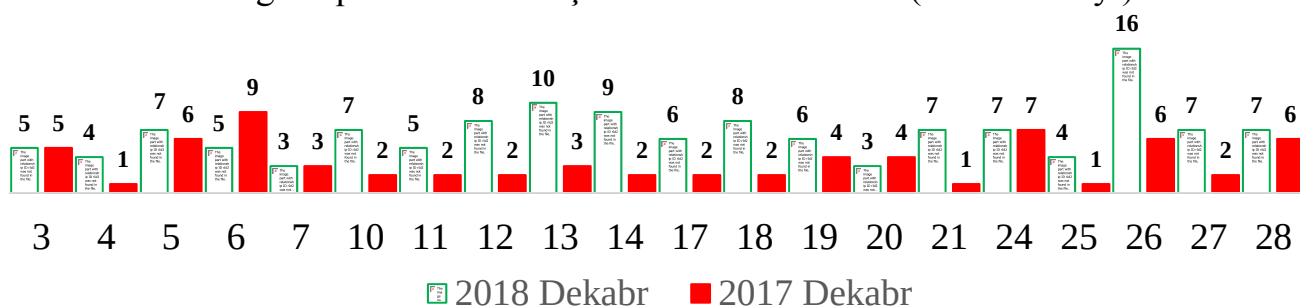
Dekabr ayı ərzində tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **60** (2018-ci ildə 1197) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **134** (2018-ci il üzrə 1261) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **97,06%** (2017-ci il üzrə 3,7%) çoxdur.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)

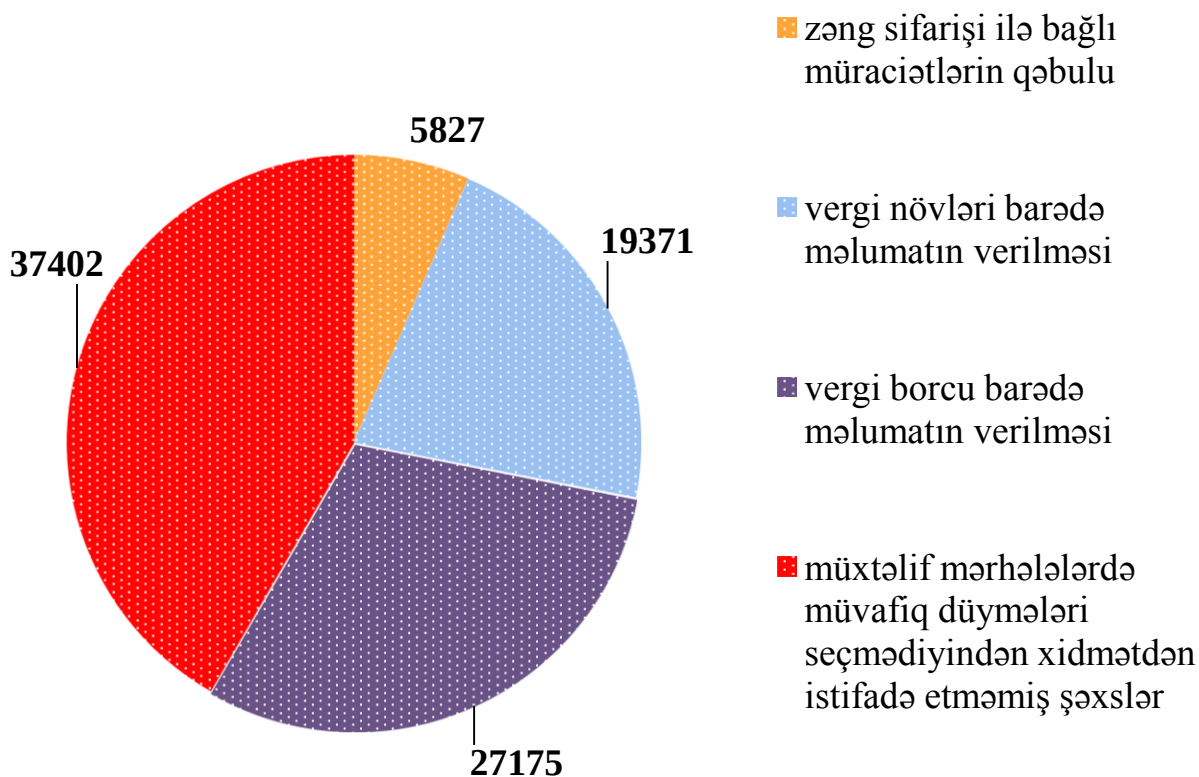


Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2018-ci ildə Vergilər Nazirliyinin 10 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində 2 (2018-ci il üzrə 37) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 89775 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

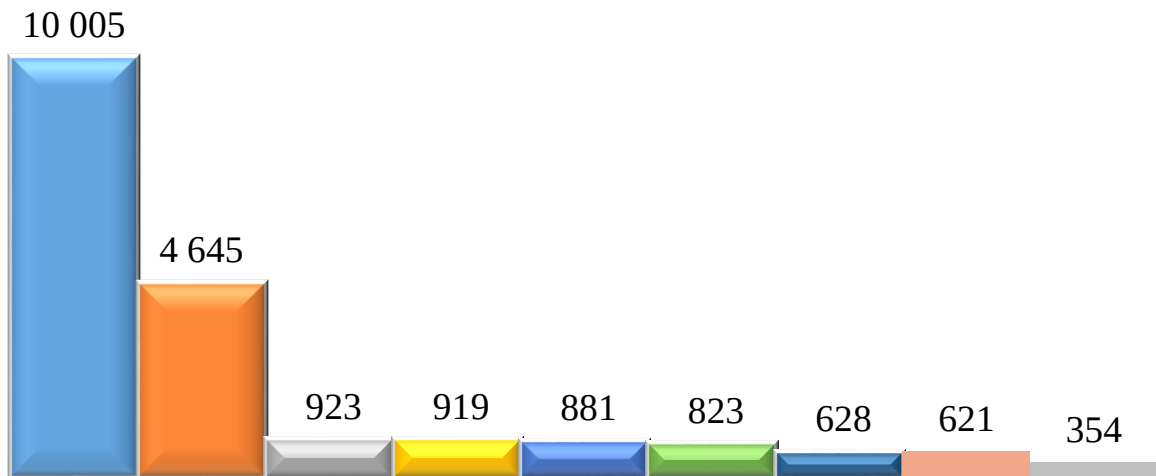
Xidmətlər	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	6301	6949	27175
Vergi növləri barədə	5729	4475	4208	4959	19371
Zəng sifariş	1572	1394	1302	1559	5827

Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Dekabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **363204** (2018-ci il üzrə 860407) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **363204** SMS-dən **244421-i (67,3%)** 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 dekabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 20373 (2018-ci il üzrə 285637) 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
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	134079	48.61%
Şəxsi hesab vərəqəsi	9998	3.63%
Vergi nəzarəti	48062	17.43%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	10704	3.88%
Vergi orqanları	21609	7.83%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	499	0.18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2298	0.83%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	33555	12.16%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	7354	2.67%
VM Xüsusi hissəsi	80978	29.36%
Sadələşdirilmiş vergi	26095	9.46%
Bəyannamə barədə	13645	4.95%
Digər müraciət	2294	0.83%
Verginin hesablanması barədə	7108	2.58%
Verginin ödənilməsi barədə	3048	1.11%
Gəlir vergisi	18042	6.54%
Bəyannamə barədə	5104	1.85%
Digər müraciət	645	0.23%
Verginin hesablanması barədə	10882	3.95%
Verginin ödənilməsi barədə	1411	0.51%
ƏDV	24041	8.72%
Bəyannamə barədə	7199	2.61%
Digər müraciət	2189	0.79%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	107	0.04%
Qeydiyyat barədə	1776	0.64%
Verginin hesablanması barədə	9592	3.48%
Verginin ödənilməsi barədə	3088	1.12%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	90	0.03%
Mənfəət vergisi	8485	3.08%
Bəyannamə barədə	2946	1.07%
Digər müraciət	659	0.24%
Verginin hesablanması barədə	4622	1.68%
Verginin ödənilməsi barədə	258	0.09%

Kategoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	2807	1.02%
Bəyannamə barədə	836	0.30%
Digər müraciət	233	0.08%
Verginin hesablanması barədə	1534	0.56%
Verginin ödənilməsi barədə	204	0.07%
Torpaq vergisi	1183	0.43%
Bəyannamə barədə	322	0.12%
Digər müraciət	99	0.04%
Verginin hesablanması barədə	626	0.23%
Verginin ödənilməsi barədə	136	0.05%
Yol vergisi	86	0.03%
Bəyannamə barədə	15	0.01%
Digər müraciət	26	0.01%
Verginin hesablanması barədə	43	0.02%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0.00%
Aksiz	189	0.07%
Bəyannamə barədə	24	0.01%
Digər müraciət	39	0.01%
Verginin hesablanması barədə	117	0.04%
Verginin ödənilməsi barədə	9	0.00%
Mədən vergisi	50	0.02%
Bəyannamə barədə	13	0.00%
Digər müraciət	8	0.00%
Verginin hesablanması barədə	22	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0.00%
Digər	59730	21.66%
Arayışlar	6296	2.28%
Asan doc	531	0.19%
Elektron imza ilə bağlı	20106	7.29%
Əmək müqaviləsi	4	0.00%
İnternet səhifələri	15654	5.68%
İşə qəbul	484	0.18%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	3089	1.12%
İnternet sualı	10	0.00%
Məsajlar	9767	3.54%
Program təminatı	3789	1.37%
Vergi Məcəlləsinə dəyişiklik	454	0.16%
Sığorta	570	0.21%
İşsizlikdən sığorta	31	0.01%
Sosial sığorta	539	0.20%