



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci il üzrə

İLLİK HESABAT

Göstərilən xidmətlər

**Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri tərəfindən canlı rejimdə
fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlər:**



- ✓ *Vergi qanunvericiliyinə dair sualların cavablandırılması*
- ✓ *Elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı sualların cavablandırılması*
- ✓ *Elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış çətinliklərin aradan qaldırılmasında köməklik göstərilməsi*
- ✓ *Buraxılmış zənglər ilə əks əlaqə yaradaraq müvafiq xidmətin göstərilməsi*
- ✓ *Vergi orqanlarının qərarları (aktları) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin qəbulu*
- ✓ *Vergi qanunvericiliyinin pozulması barədə müraciətlərin qəbulu*
- ✓ *Asan İmza barədə müraciətlərin cavablandırılması*
- ✓ *Asan İmza vasitəsilə əməliyyat xarakterli xidmətlərin göstərilməsi*

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmətlər:

- ✓ *Azərbaycanda tətbiq edilən vergilər barədə ümumi məlumatın verilməsi (qeyri-iş saatlarında)*
- ✓ *VÖEN-ə əsasən vergi borcu barədə məlumatın verilməsi (fasiləsiz)*
- ✓ *Zəng sifarişi - Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri tərəfindən sonradan zəng edilməsi üçün müraciətin qəbulu (qeyri-iş saatlarında)*

Mesaj xidməti vasitəsilə göstərilən xidmətlər:

- ✓ *Təhlillər əsasında vergi ödəyicilərinin vergi borcu, təqdim edilməli bəyannamələr və digər istiqamətlərdə SMS vasitəsilə məlumatlandırılması*
- ✓ *Onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinin bu barədə SMS vasitəsilə məlumatlandırılması*
- ✓ *İkitərəfli SMS xidmətinin abunəçilərinə xatırlatmaların mütləq göndərilməsi və abunə olmadan qeydiyyatdan keçmiş vergi ödəyicilərinin SMS sorğularının SMS ilə cavablandırılması*

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2018-Cİ İL ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

İl ərzində Çağrı Mərkəzinə **354331 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **264556 zəng** daxil olmuş, onlardan **256253 zəng**, yəni **96,9 faizi** canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur (cavablandırılmışdır). Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1098**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1063** olmuşdur.

Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul faizi, yəni Çağrı Mərkəzinin Xidmət Səviyyəsi **80,04 faiz** və ya **4338** intervalın **3262-də (75,2 faiz)** hədəfdən yüksək olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **21 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin **96,78 faizi** orta hesabla **3 dəqiqə 35 saniyə** ərzində birbaşa cavablandırılmışdır. Nəticədə **280616** sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **8264** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin **2,79 faizi** 10 saniyədən çox gözləyərək dəstəyi asmış, həmin zənglərlə gün ərzində əks əlaqə səviyyəsi **100 faiz** olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,44 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,38 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **84,75 faiz** olmuşdur.

İl ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **19371**, vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **27175**, zəng sifariş etmək üçün **5827** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə il ərzində **2168253 SMS** göndərilmişdir.

Canlı rejimdə göstərilən xidmətlərlə bağlı əsas fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		80,04%	211742	264556			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		96,86%	256253	264556			
8.2.	<i>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</i>						
8.2.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		39,36%	2905	7380			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		57,68%	462	801			
8.9.	<i>Əks əlaqə səviyyəsi</i>						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	Min 90%
		100%	2905	3462	1013	7380	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	462	41	298	801	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			Max 5%
		2,79%	7380	264556			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		3,14%	8303	264556			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:21	1519:05:29	264556	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:19	1348:28:41	256253	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:14	170:35:54	8303	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:35	15338:50:44	256253	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,1	14971	4804	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	16,1	48915	3043	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	7848	7848	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,22%	8264	256253	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	20,92%	1729	8264	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	37,84%	3127	8264	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	15,26%	1261	8264	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	20,91%	1728	8264	
8.7.5.	Anonim	0,16%	13	8264	
8.7.6.	Vergi Məcəlləsinə dəyişiklikliyin layihəsi	0,31%	26	8264	
8.7.7.	Digər	4,60%	380	8264	

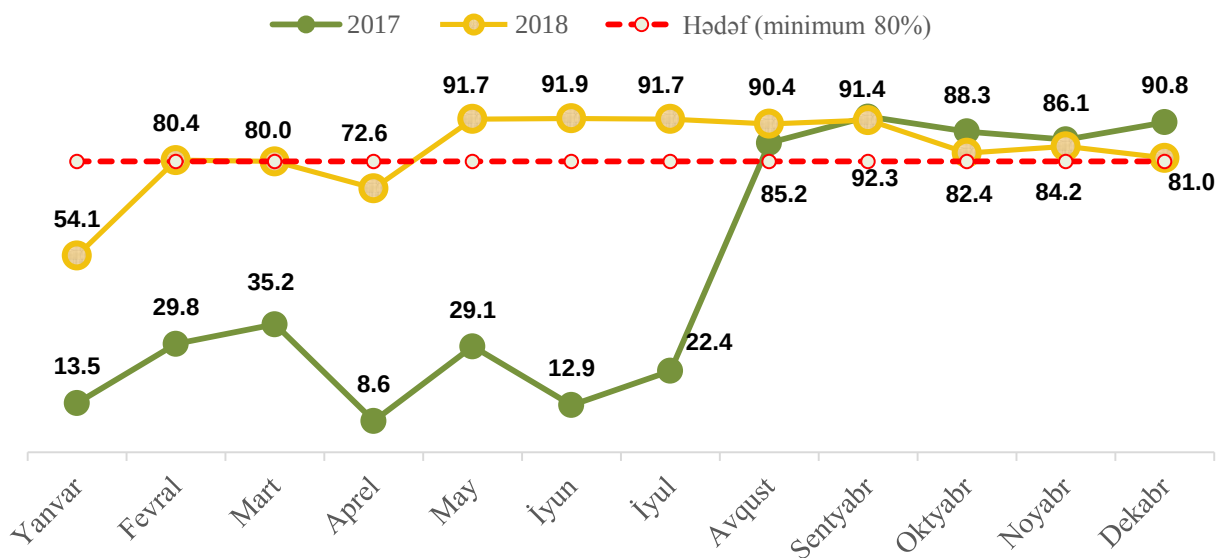
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi cəmkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	73,53%	3533	4805	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	23,16%	1113	4805	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	3,31%	159	4805	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	1,44%	69	4805	
8.8.3.2	<i>İTED</i>	0,75%	36	4805	
8.8.3.3	<i>RVİD</i>	0,52%	25	4805	
8.8.3.4	<i>DQUND</i>	0,27%	13	4805	
8.8.3.5	<i>İÇSİND</i>	0,21%	10	4805	
8.8.3.6	<i>HD</i>	0,12%	6	4805	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,44%	222104	254012	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		98,38%	3341	3396	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		84,75%	101277.92	119500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		81,11%	1022	1260	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P dəqiqlik	P kənarlaşma	Yfakt	Yproq
		99,87%	0,13%	15338:50:44	153 19:13:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,78%	4:46:00	2160:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	75,20%	3262	4338	

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 ölçülür.

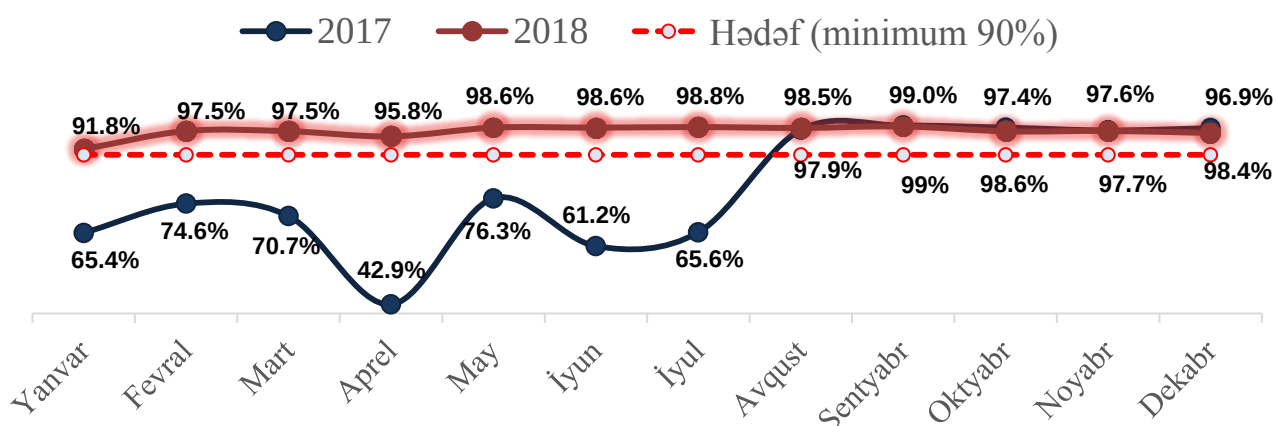
2018-ci il üzrə Xidmət Səviyyəsi 80,04% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

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.

2018-ci il üzrə Daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu 96,9% olmuşdur.

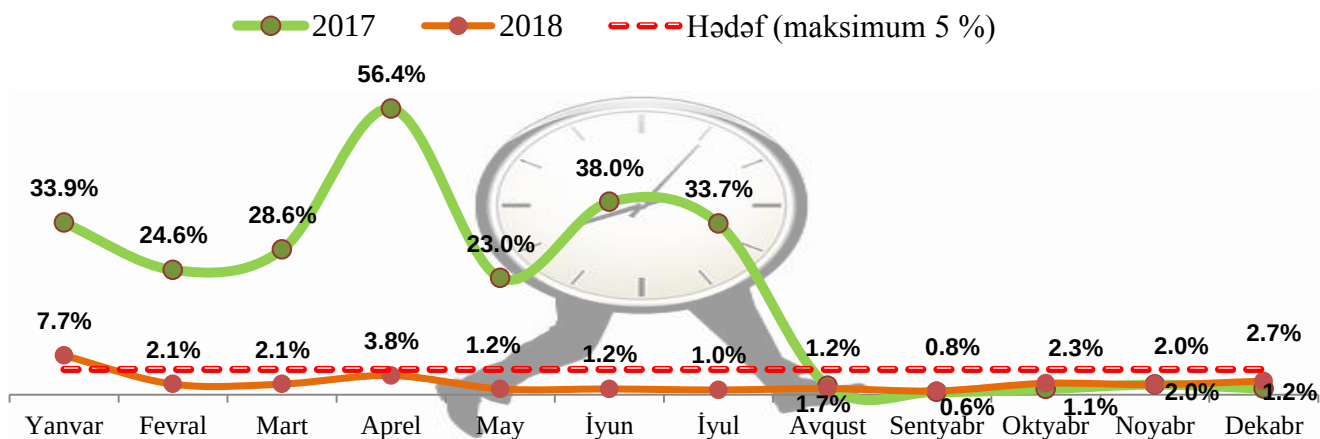


Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

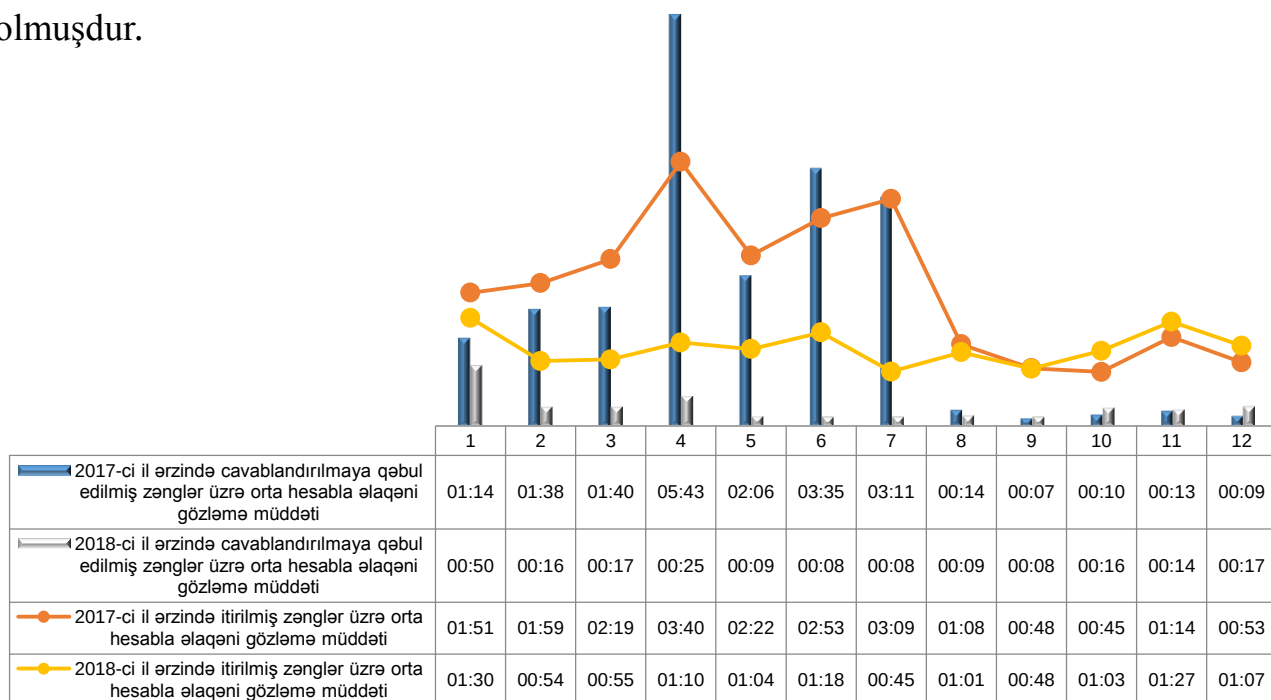
2018-ci il ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 42 olmuşdur.

2018-ci il üzrə Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi göstəricisi 2,8% olmuşdur.



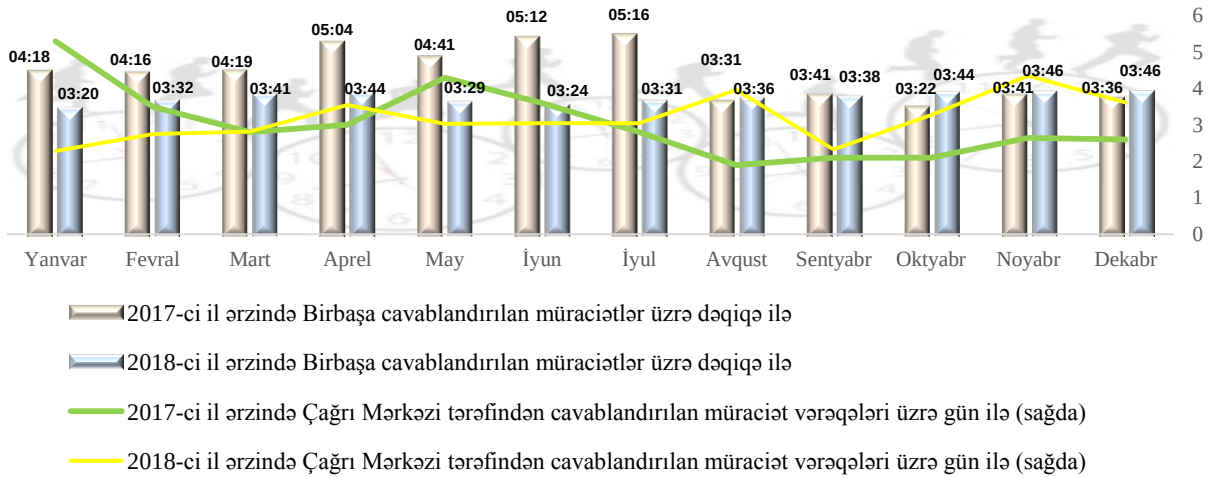
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci il üzrə Cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 19 saniyə, Buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 14 saniyə olmuşdur.



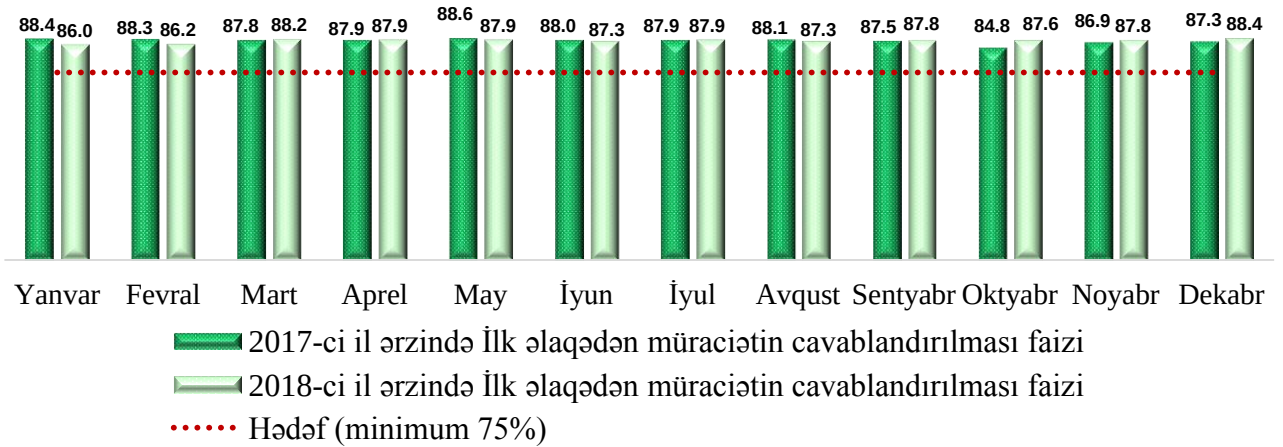
Orta cavablandırma müddəti

2018-ci il üzrə Orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 35 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,1 gün olmuşdur.



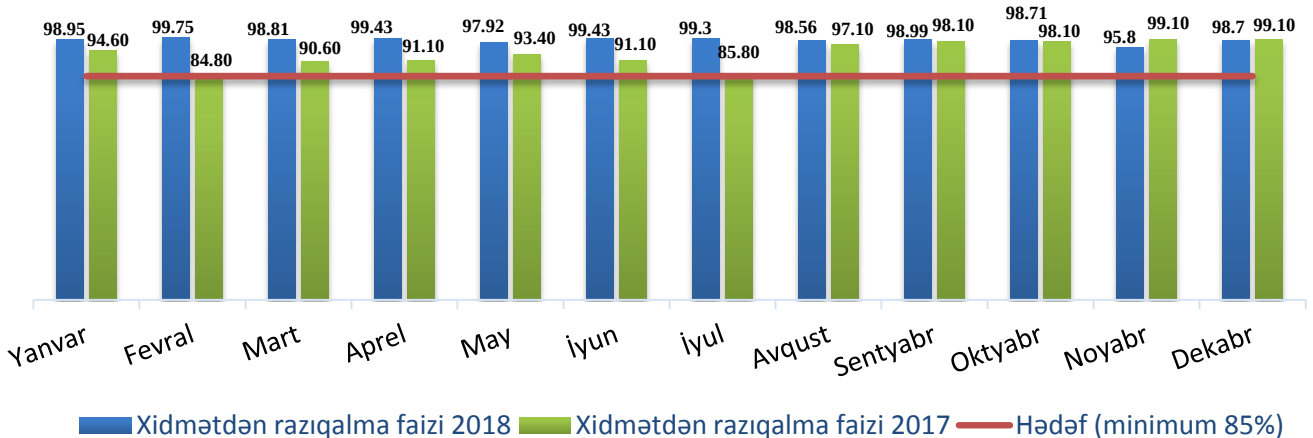
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci il üzrə İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması 87,4% olmuşdur.

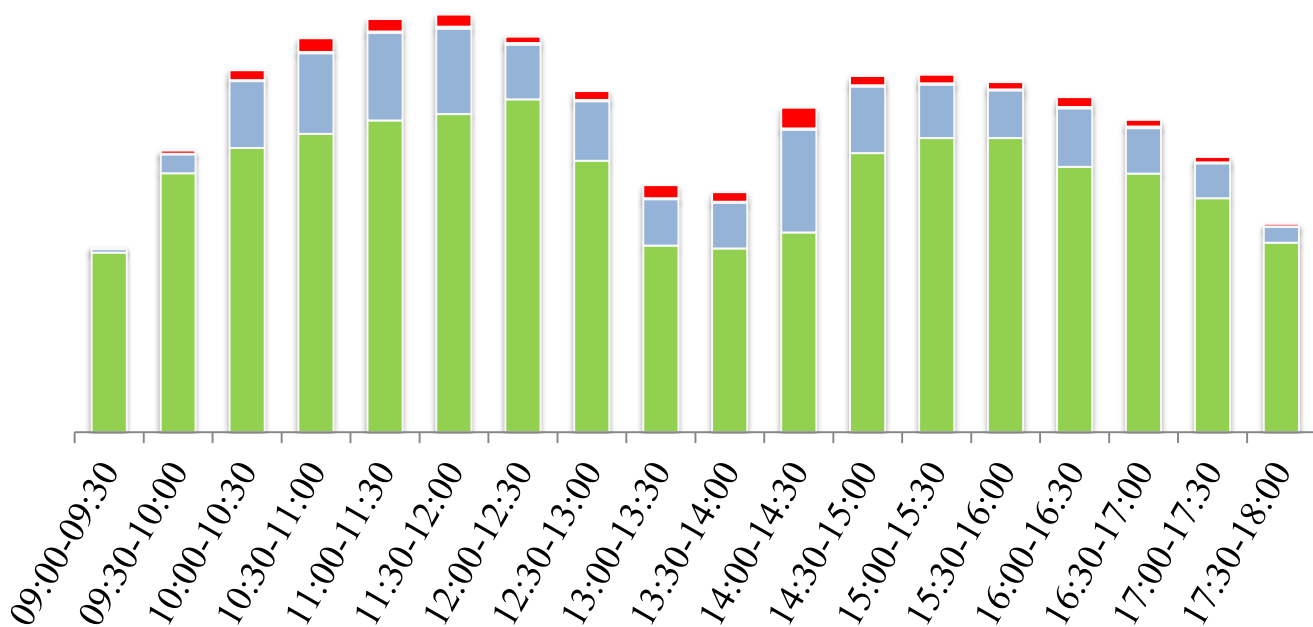


Xidmətdən razıqalma faizi

2018-ci il üzrə Xidmətdən razıqalma 98,4% olmuşdur.



2018-ci il ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



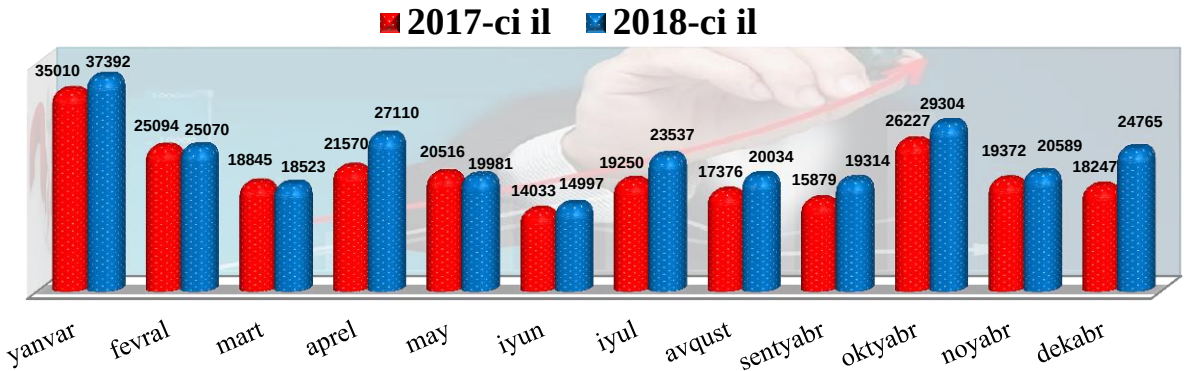
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

2018-ci il ərzində zənglərin daxil olma istiqamətləri

	2018-ci il ərzində	2018-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	180351	68,17%
Mobil telefonlardan	79265	29,96%
Respublikanın digər regionlarından	4940	1,87%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci il ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 280616 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 11,6 % çoxdur.



2018-ci il ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	2018-ci il ərzində
-Vergi növləri barədə	28,72%
- Elektron xidmətlər barədə	18,11%
- Qeydiyyat barədə	17,32%
- Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	12,17%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	2,88%

2018-ci il ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 98,29%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,71%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Çağrı Mərkəzində Asan imza vasitəsi ilə əməliyyatların aparılması

2018-ci il ərzində “Çağrı Mərkəzi vasitəsilə sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi” elektron xidməti üzrə 61, “Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması ərizəsi” elektron xidməti üzrə 4, “Şəhadətnamə-dublikatın alınması üçün ərizə” üzrə 11 xidmət göstərilmişdir.

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

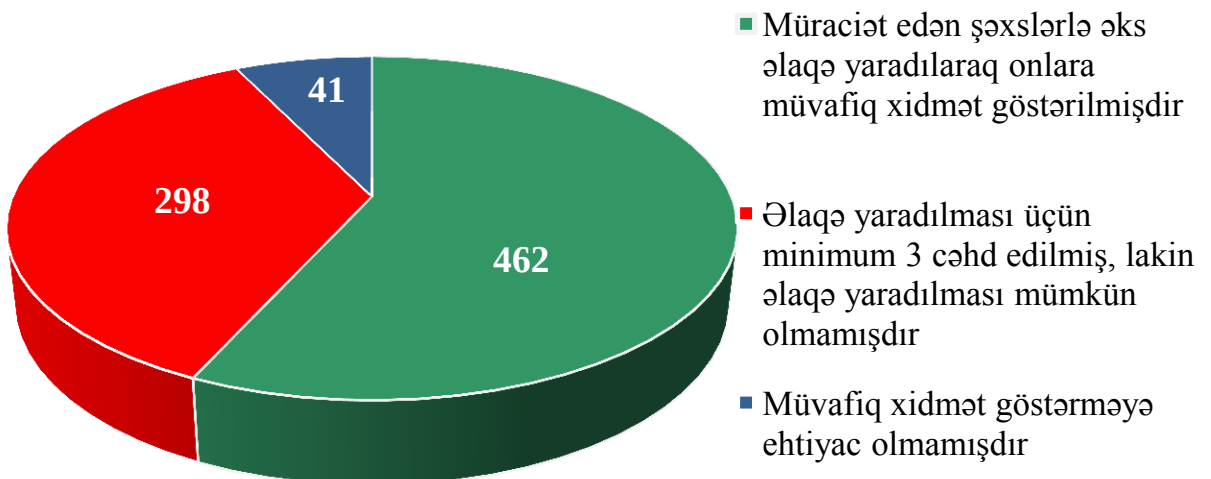
2018-ci il ərzində Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 7380 itirilmiş zəng olmuşdur.



Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci il 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:



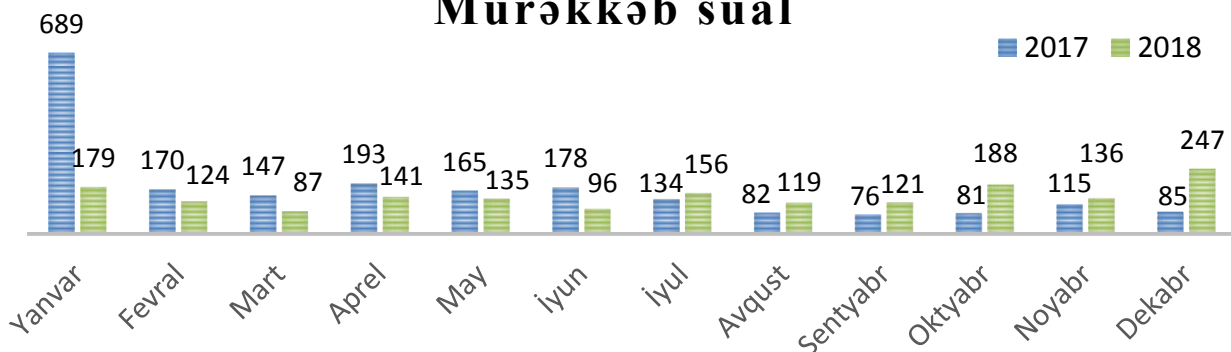
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci il ərzində 8264 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 6,6% azdır.

2018-ci il ərzində “Vergi Məcəlləsinə dəyişikliyin layihəsi ilə bağlı” kateqoriyasında 26 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

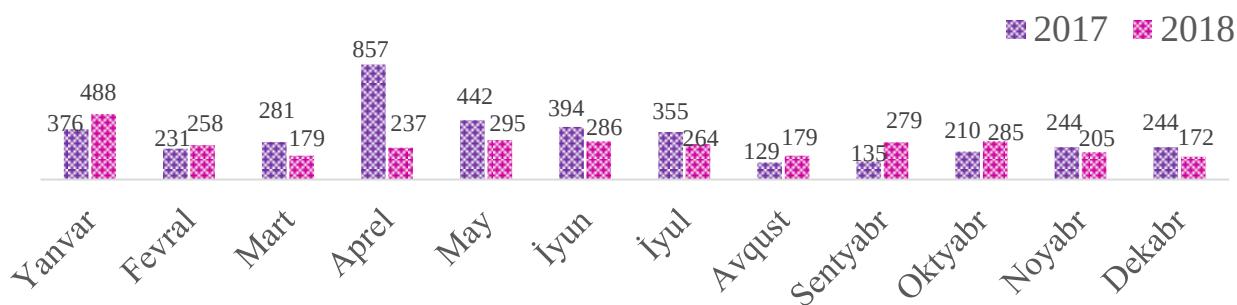
2018-ci il ərzində “Mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1729 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 18,3% azdır.

Mürəkkəb sual



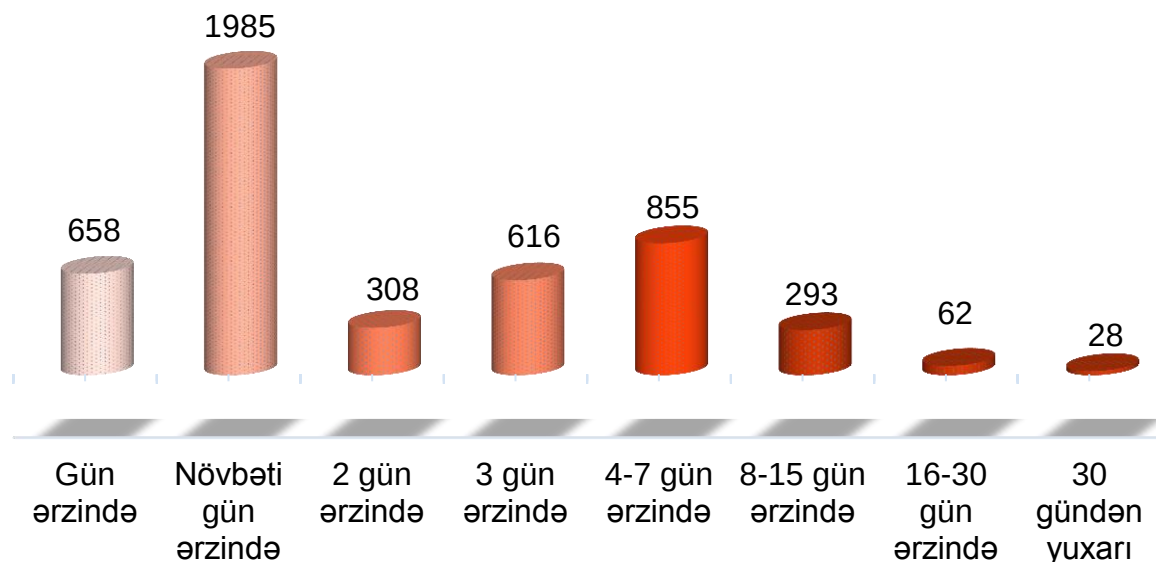
2018-ci il ərzində “Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3127 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 19,78% azdır.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci il 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, 69-u 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, 6-sı Hüquq departamentinə, 13-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

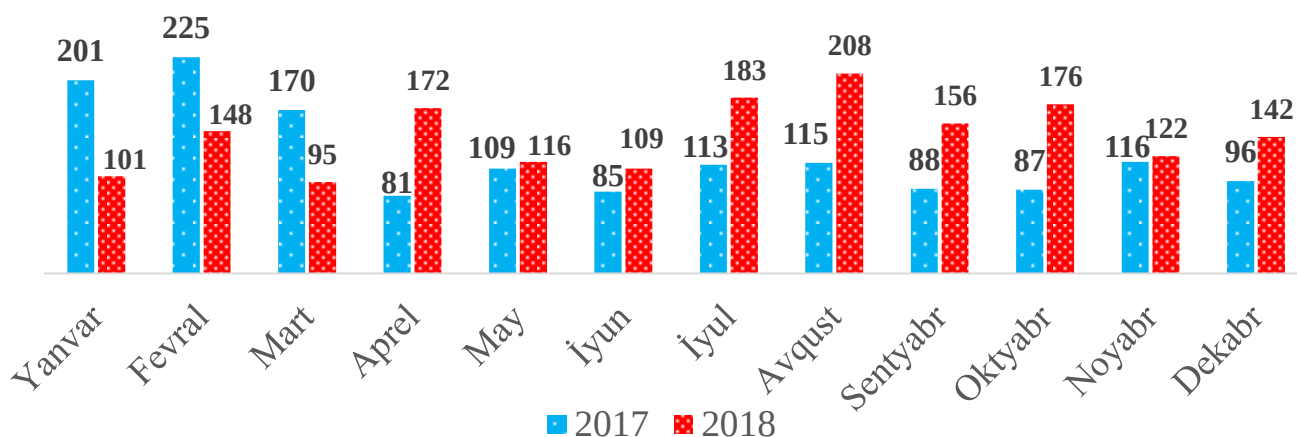
2018-ci il ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3,1 gün olmuşdur.



2018-ci il ərzində “Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 1728 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 16,2% çoxdur.

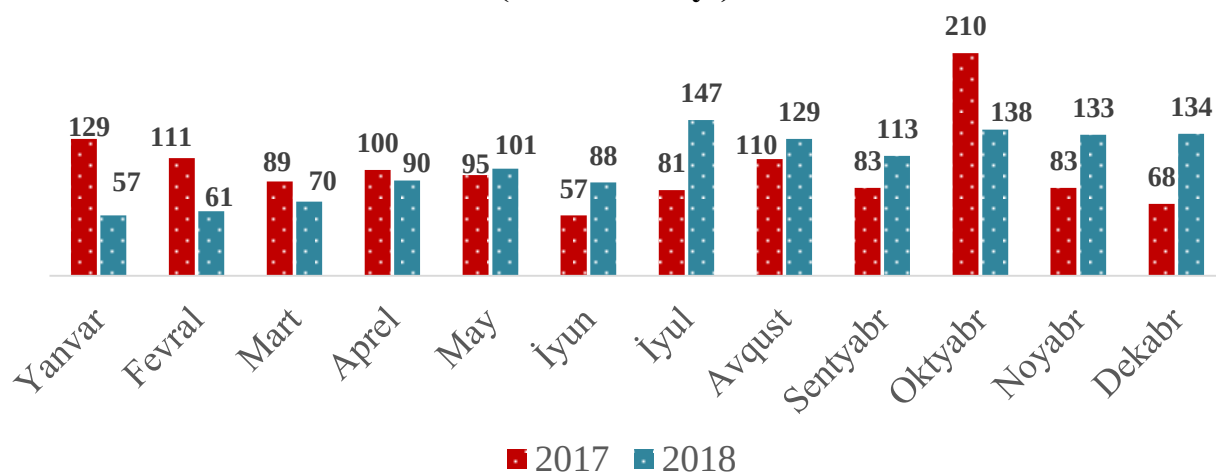
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 1197 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci il ərzində “Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 1261 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 3,7 % çoxdur.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında vergi orqanlarının 10 əməkdaşı barəsində cəzalandırma tədbiri görülmüşdür.

2018-ci il ərzində vergi ödəyicilərindən 37 sayda təklif qəbul edilmişdir.

2018-ci il ərzində edilən sual xarakterli müraciətlərin kateqoriyaları (birbaşa cavablandırılan zənglər üzrə)

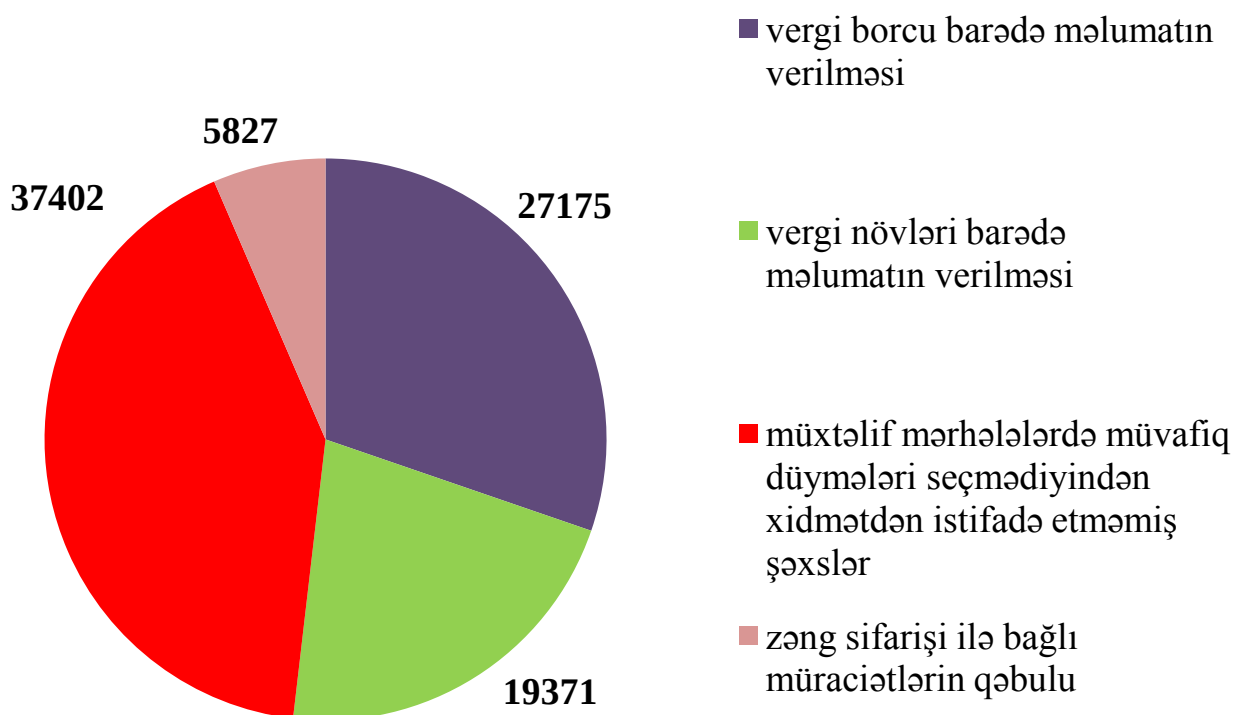
Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	134079	48,61%
Şəxsi hesab vərəqəsi	9998	3,62%
Vergi nəzarəti	48062	17,43%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	10704	3,88%
Vergi orqanları	21609	7,83%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	499	0,18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2298	0,83%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	33555	12,17%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	7354	2,67%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
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%
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%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
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%
Proqram təminatı	3789	1,37%
Vergi Məcəlləsinə dəyişiklik	454	0,16%
Sığorta	570	0,21%
İşsizlikdən sığorta	31	0,01%
Sosial sığorta	539	0,20%

Səsli menyu barədə

2018-ci il ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 89775 olmuşdur.



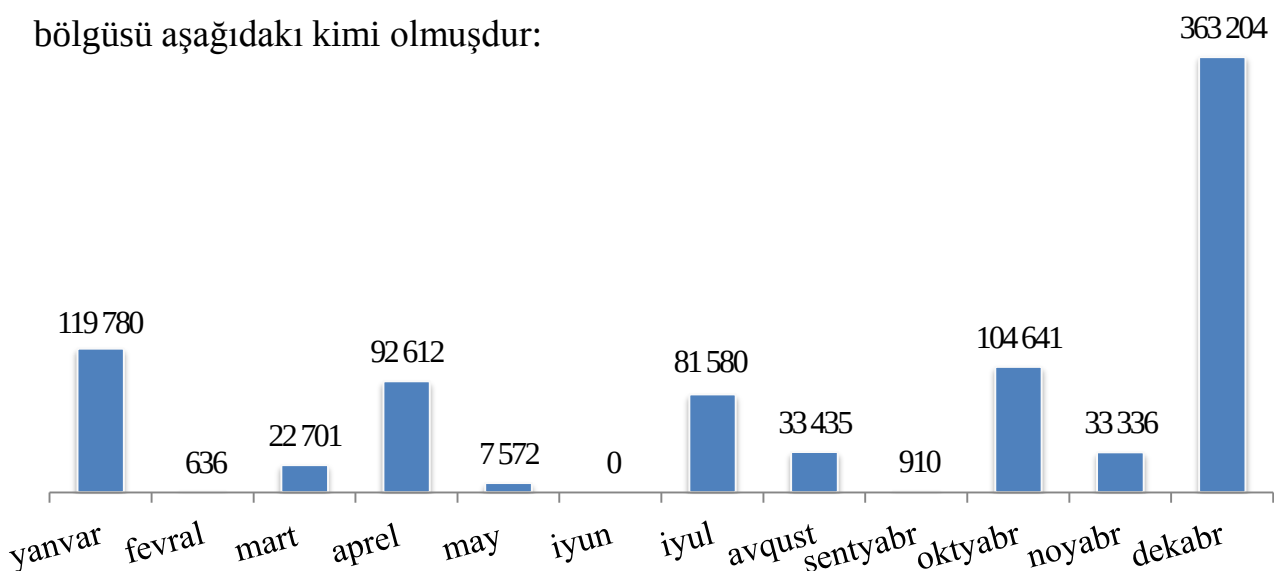
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

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

Mesaj xidməti barədə

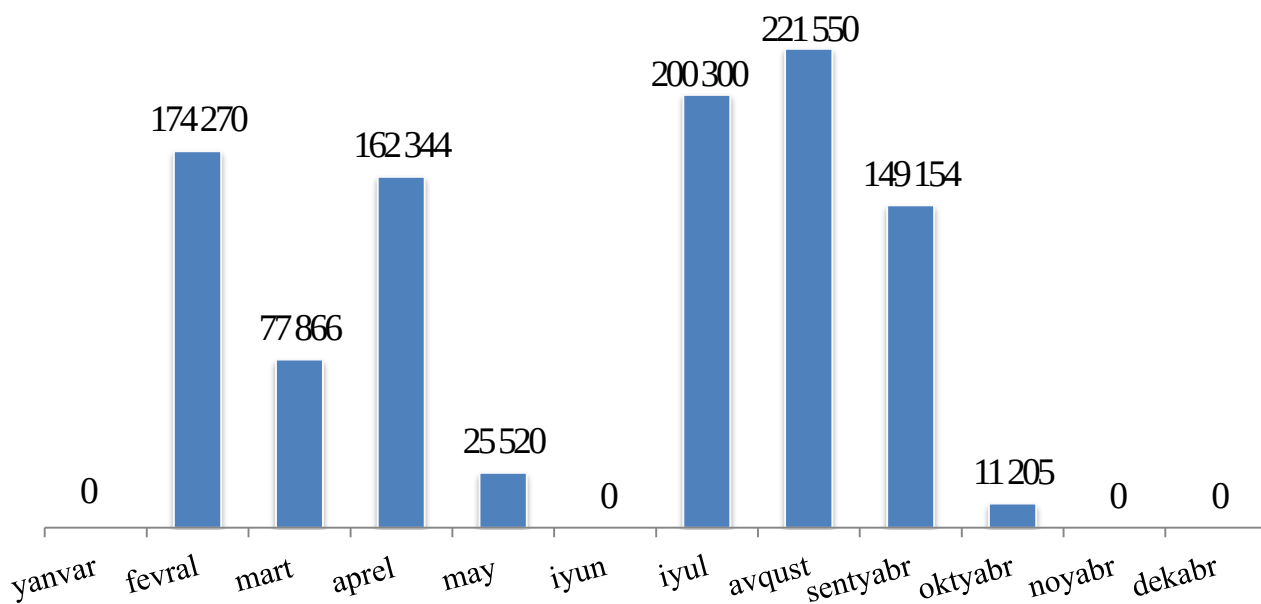
2018-ci il ərzində ümumilikdə 2168253 SMS göndərilmişdir.

2018-ci il ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 860407 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:



Göndərilən 860407 SMS-dən 564219-u (65,58%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

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



İkitərəfli SMS xidməti barədə

Xidmətə abunə olan vergi ödəyiciləri vergilər üzrə büdcəyə yaranmış borc məbləği, təqdim edilməli bəyannamələr, təqdim edilmiş bəyannamələrdə yaranmış uyğunsuzluqlar kimi 21 hal üzrə avtomatik məlumat (SMS) almaq, 5 hal üzrə isə sorğu (SMS) göndərməklə məlumat (SMS) almaq imkanı əldə edir.

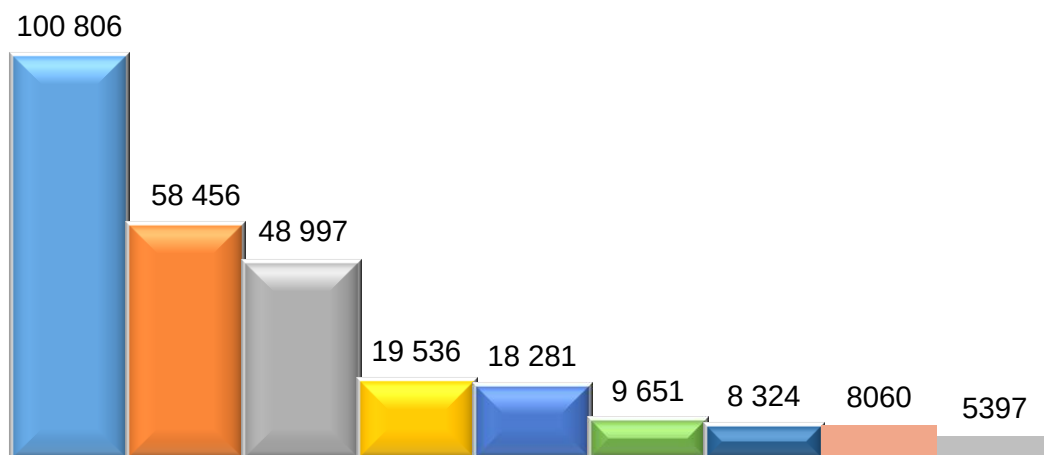
Abunə olmuş vergi ödəyicisinə aşağıda qeyd olunan hallar olduqda SMS-lər göndərilir:

1. Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
2. Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
3. Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
4. Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
5. Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
6. Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda
7. Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə
8. Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (Mənfəət, Gəlir)
9. Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (Mənfəət, Gəlir, Əmlak)
10. Ləğv bəyannamələri göndərildikdə
11. Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda
12. Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
13. İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
14. Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə
15. Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatda alındıqda
16. Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda
17. Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
18. Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda
19. NKA qeydiyyatda alındıqda
20. NKA qeydiyyatdan çıxarıldıqda
21. Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

Sorğu göndərməklə məlumat almaq istəyən vergi ödəyicilərinə aşağıdakı 5 hal üzrə SMS-lər göndərilir:

1. Vergi borcu
2. Təqdim edilməli bəyannamələr
3. Fəaliyyətin vəziyyəti
4. E-qutuda oxunmamış məktubların olub-olmaması barədə məlumat
5. Vergi orqanında qeydiyyatda olan təsərrüfat subyektləri barədə məlumat

“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2018-ci il ərzində vergi ödəyicilərinə 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
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə

	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb	İllik
İki tərəfli SMS xidməti	6825	136034	58072	84706	285637

ISO 18295-1:2017-07

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi fəaliyyətini ISO 18295-1:2017-07 standartının tələblərinə uyğun təşkil etdiyindən Beynəlxalq Sertifikatlaşdırma və Sorğu Mərkəzləri İnstitutu tərəfindən keçirilmiş 1 aylıq auditin nəticəsində mərkəz müvafiq sertifikatla layiq görülmüşdür. Sertifikat hər iki ildən bir müşahidə monitorinqi keçirilməsi şərti ilə 08.11.2024-cü il tarixədək qüvvədədir.

Standartın tələbləri aşağıdakılardır:

1. Müştərilərlə (vergi ödəyiciləri) münasibətlərə dair tələblər.

Yəni, Çağrı Mərkəzi öz müştəriləri üçün hər zaman əlçatan, güvənli və onların obyektiv tələblərinə cavab verən xidmətin təşkili üçün iş proseslərini təmin etməlidir. Bu zaman nəzərə alınmalı əsas 4 meyar aşağıdakılardır:

- Müştərilərə məlumatların çatdırılması;
- Müştəri məmnuniyyətinin ölçülməsi və monitorinqi;
- Şikayətlərin idarə edilməsi;
- Müştərilərin müdafiəsi;

2. Müştəri yönümlü rəhbərlik.

Yəni, Çağrı Mərkəzi müştərilərin məmnuniyyətinə önəm verdiyindən onların Çağrı Mərkəzinə müraciət etdikdən sonra müsbət təəssüratlarla ayrılması ilə nəticələnən müştəri yönümlü strategiya tətbiq etməlidir. Bu zaman nəzərə alınmalı əsas 2 meyar aşağıdakılardır:

- Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi;
- İşçilərin məmnuniyyətinin təmin edilməsi;

3. İnsan resursları.

Çağrı Mərkəzi iş proseslərinə uyğun olaraq əməkdaşlarına olan tələbləri müəyyənləşdirməli, həmin tələblərə uyğun olaraq əməkdaşlarını düzgün seçməli, tələb olunan əməkdaş sayını düzgün müəyyənləşdirməli və bu tələblərə uyğun zəruri əməkdaşlarla təmin olunmalıdır. Bu zaman nəzərə alınmalı əsas 4 meyar aşağıdakılardır:

- Vəzifə funksiyaları;
- Təmsilçi bacarıqları;
- Bacarıqların inkişaf etdirilməsi;
- İşçilərə məlumatların çatdırılması.

4.Əməliyyat prosesləri.

Çağrı Mərkəzi müəyyən olunmuş hədəflərə uyğun xidmətin təşkil edilməsi üçün prosesləri müəyyənləşdirməli və icra etməlidir. Bu zaman nəzərə alınmalı əsas 3 meyar aşağıdakılardır:

- Müştəri yönümlü proseslər;
- İş yükünün və işçi qüvvəsinin proqnozlaşdırılması prosesləri;
- Xidmətin keyfiyyətinə təminat verən proseslər.

5. Çağrı Mərkəzinin infrastruktur.

Çağrı Mərkəzi iş proseslərinə, hədəflərə və müştərilərin gözləntilərinə uyğun olaraq zəruri infrastruktura malik olmalıdır. Bu zaman nəzərə alınmalı əsas 4 meyar aşağıdakılardır:

- Müraciətlərin idarə edilməsi üçün tələb olunan infrastruktur;
- Müştəri məlumatlarının əldə edilməsi və qorunması üçün tələb olunan infrastruktur;
- İş mühiti;
- Xidmətin yararlılığı (davamlılığı) üçün tələb olunan infrastruktur.

6. Çağrı Mərkəzinin tabeliyində olduğu qurumla münasibətləri.

Çağrı Mərkəzi tabeliyində olduğu qurum tərəfindən müəyyən edilmiş hədəflərə uyğun xidmətin təşkili üçün zəruri təhlilləri apararaq müvafiq hesabatları və təklifləri təqdim edir.

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25.02.2015-ci il tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydalarına əsasən əsas fəaliyyət göstəriciləri üzrə ən vacib hədəflər aşağıdakılardır:

- *Daxil olmuş zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu (Service Level) - min 80%;*
- *Daxil olmuş zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu - min 90%;*
- *Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi - max 5%;*
- *Əks əlaqə səviyyəsi – min 90%;*
- *Sual xarakterli müraciət vərəqələrinin ortalama cavablandırma müddəti – max 7 gün;*
- *Xidmətdən razıqalma - min 85%;*
- *İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması (FCR) – min 75%;*
- *Xidmətin keyfiyyəti - min 70%;*
- *Xidmətin yararlılığı- min 97%.*

ISO 18295-1:2017-07 Standartları Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin 2011-ci ildə layiq görüldüyü EN-15838 Standartlarının təkmilləşdirilmiş formasıdır.

CERTIFICATE

Nr. S 2011043

Austrian Standards plus GmbH issues this certificate.

Holder of certificate: Ministry of Taxes of the Republic of Azerbaijan - Contact Center
Landau street 16, AZ-1034 Baku

Service: Customer Contact Centre Services

Standard: ISO 18295-1:2017-07
Customer contact centres - Part 1: Requirements for customer contact centres
This certificate attests the conformity of the service listed above with the requirements of the standard referenced.

Conformity mark: The holder of this certificate is entitled to use the conformity mark.

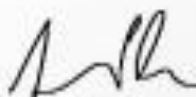


Date of issue: 2018-12-04

Date of initial issue: 2011-10-15

Expiry date: 2024-11-08

The validity of this certificate can be verified under the following link:
<https://certificates.austrian-standards.at/aseact>



Dr. Peter Jonas
Director Certification



Certificate

Nr. S 2011043



Austrian Standards plus issues this certificate for

Ministry of Taxes of the Republic of Azerbaijan - Contact Center

Landau street 16, AZ 1034 Baku

This certificate attests the conformity of the

Customer Contact Center- Services

provided by the certified company with the
requirements of the European Standard

EN 15838:2009-11

"Customer Contact Centres - Requirements for
service provision".

Austrian Standards plus Certification is a
certification body in accordance with
EN 45011 / ISO Guide 65.

Austrian Standards plus is a 100 % subsidiary of
the Austrian Standards Institute.

EN ISO 9001 certified by SQS.

This certificate entitles the certified company to
use the conformity marks:

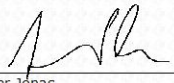


Date of issue: 2012-11-08
Date of first issue: 2011-10-15

This certificate is valid until: 2018-11-08

The validity of this certificate is maintained by means
of surveillance audits on a 2 years cycle and by re-
certification audits on a 6 years cycle.

www.as-plus.at/certification
Heinestraße 38, A-1020 Vienna, Austria


Dr. Peter Jónas
Director Certification

Təcrübə mübadiləsi

“Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyinə resurslardan optimal istifadə olunması və vergi ödəyicilərinə keyfiyyətli xidmətlərin göstərilməsində dəstək” Tvinning layihəsinin II komponenti (Xidmətlərə olan tələbatın müəyyənləşdirilməsi və idarə olunması) çərçivəsində Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin nümayəndə heyəti (Çağrı Mərkəzi Departamentinin əməkdaşları ilə birlikdə) 04.06.2018-ci tarixindən 08.06.2018-ci il tarixədək İspaniya Krallığına və 20.06.2018-ci il tarixdən 26.06.2018-ci il tarixədək Fransa Respublikasına səfər etmişdir.

Eyni zamanda il ərzində Fransa, İspaniya və Böyük Britaniyanın vergi administrasiyaları üzrə nümayəndələri Çağrı Mərkəzinə səfərlər etmişdir.

Bununla yanaşı il ərzində Təhsil Nazirliyinin, Ədliyyə Nazirliyinin, Kiçik və Orta Biznesin İnkişafı Agentliyinin nümayəndələri ilə Çağrı Mərkəzinin yaradılması və idarəedilməsi sahəsində təcrübə mübadiləsi aparılmışdır və bu istiqamətdə təlim keçirilmişdir.

Vergi ödəyicilərinin xidmətdən razıqalmasının artırılmasına və xidmət səviyyəsinin yüksəldilməsinə istiqamətlənmiş bir yenilik

Məlum olduğu kimi, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2015-ci il 25 fevral tarixli 50 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında Çağrı Mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”nın 8.11.2-ci bəndinin tələblərinə uyğun olaraq göstərilən xidmətlərdən razıqalmanın ölçülməsi məqsədi ilə müraciət edən şəxslərə avtomatik olaraq sorğu göndərilir. Sorğunun yekunlarına uyğun olaraq xidmətdən razıqalma faizi hesablanır.

2018-ci ildən etibarən Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi keçirilmiş sorğunun nəticələrinə uyğun olaraq narazı qalınan zənglərin ən gec növbəti gün ərzində dinlənilərək, Çağrı Mərkəzi tərəfindən aradan qaldırılması mümkün olan və müraciət edən şəxslərin haqlı narazı olduğu zənglərlə bağlı əks əlaqə yaradılaraq narazıqalmaların aradan qaldırılması xidmətini həyata keçirməyə başlamışdır.

2018-ci ildə sorğuda iştirak etmiş 3396 nəfərdən 283-ü xidmətdən narazı olduğunu bildirmişdir. 51 halda narazıqalmanın səbəbinin Çağrı Mərkəzinin təmsilçisinin göstərdiyi xidmətdən olduğu müəyyən olunmuş (və ya ola biləcəyi ehtimal olunmuş) və həmin şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq zəruri xidmət göstərilmişdir;

232 halda isə narazıqalmanın səbəbinin əslində Çağrı Mərkəzinin təmsilçisinin göstərdiyi xidmətlə əlaqədar olmadığı, əksər hallarda Vergilər Nazirliyinin digər strukturlarının səlahiyyətlərinə dair olduğu və ya bir sıra hallarda isə ümumiyyətlə Vergilər Nazirliyinin səlahiyyətlərinə aid olmadığı müəyyən olunmuşdur. Vergilər Nazirliyinin digər strukturlarının səlahiyyətlərinə aid ola biləcək narazı qalma halları üzrə aidiyyəti üzrə müvafiq tədbirlər görülməsi üçün məlumatlar təqdim edilmişdir.



Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlərin daha düzgün və ətraflı cavablandırılması üçün bir mənbədən istifadə edilməsi əsas şərtlərdən biridir. Bu məqsədlə 2018-ci il ərzində müzakirələr nəticəsində müəyyən edilmiş 421 sayda sual-cavab hazırlandıqdan sonra mövcud proqram təminatındakı bazaya işlənərək təmsilçilərin istifadəsinə verilmişdir.

Sual-cavablar həm daxil olmuş sorğulara Vergilər Nazirliyinin aidiyyəti strukturları tərəfindən verilmiş cavablar, həm də keçirilmiş monitoring və təhlillər əsasında Çağrı Mərkəzinin strukturları tərəfindən hazırlanmış cavablar əsasında formalaşdırılmışdır.

Zəng sayı və işçi sayının proqnozlaşdırılması üzrə yeni metodologiya

Çağrı Mərkəzinə yaxın müddətli və uzun müddətli perspektivlərdə daxil ola biləcək zənglərin və həmin zənglərin cavablandırılması üçün tələb olan təmsilçi sayının proqnozlaşdırılması üçün Erlang modeli ilə integrasiya edilmiş zaman analizi ("Time series analysis") metodundan istifadə edilmişdir. Zənglərin həcminə təsir edə bilən amillərin hamısını analiz zamanı statistik modelə daxil etmək imkanın real olmaması digər regressiv modellərin praktikada effektiv nəticələr verməməsinə səbəb olur. Lakin zaman analizi metodologiyası müəyyən olunmuş vahid intervallar üzrə əqlabatan statistik göstəricilərin ardıcılığını və inkişaf istiqamətini əsas amil kimi nəzərdən keçirir və digər modellərdə mövcud çatışmazlığı aradan qaldırmış olur. Zaman analizi gələcək göstəricilərin keçmiş göstəricilər əsasında proqnozlaşdırılması metodologiyasıdır. Bununla gələcək dövrlərdə daxil olacaq zənglərin yarımсаatlıq, günlük, aylıq və illik proqnozlaşdırılması mümkündür. Proqnoz nəticələrin Erlang C modeli ilə integrasiyası qeyd edilən zaman aralıqları üzrə tələb olunan təmsilçi saylarının yüksək statistik dəqiqliklə müəyyənləşdirilməsinə imkan yaradır.

Digər statistik analiz metodlarında proqnozlaşdırılan göstəriciyə təsir edə biləcək amillər (məzuniyyət, təlimlər, qısa fasilələr, nahar fasiləsi, planlaşdırılmamış işdə olmama göstəriciləri və s.) dəqiqləşdirilir və müəyyən olunmuş əminlik səviyyəsi çərçivəsində həmin amillərin son göstərici ilə korrelyasiyası əsasında proqnoz nəticələri əldə edilir.

Bununla yanaşı daxil olan zənglərin sayına təsir edə biləcək ehtimal edilən əsas məqamlar (vergi qanunvericiliyində və inzibatçılığında gözlənilən dəyişikliklər, yeniliklər, vergi ödəyicilərinin mövcud prosedurları mənimsəməsi və s) da hər zaman mövcuddur.



Bu səbəbdən ənənəvi statistik analiz metodları zənglərin proqnozlaşdırılması baxımından məhsuldar nəticələr vermir. Zaman analizi metodologiyası proqnozlaşdırılan göstəricini əvvəlki dövrlər üzrə toplanmış məlumatların əsasında hesablayır və nəticədə modelə daxil edilən zaman aralığı üzrə məlumatların dəyişməsi ardıcılığı və bu ardıcılığın realizasiyası son göstəriciyə təsir edən amillər kimi qəbul edilir.

Yəni, növbəti il ərzində (həmin ilin ayları, həftələri, günləri və yarım saatlıq intervallar ərzində) daxil olacaq zənglərin həcmi müəyyənləşdirmək üçün, əvvəlki 3 illik məlumatlar (aylıq, həftəlik, günlük və yarım saatlıq) götürülür və həmin göstəricilər əsasında növbəti ilin məlumatları proqnozlaşdırılır. Əldə edilmiş zəng sayları Erlang düsturu vasitəsilə emal edilir və yarım saatlıq aralıqlar üzrə proqnozlaşdırılan zəng sayını cavablandırmaq üçün tələb olunan təmsilçi sayı müəyyənləşdirilir.

Bütün bu məqamlar nəzərə alınmaqla Beynəlxalq Sertifikatlaşdırma və Sorğu Mərkəzləri İnstitutunun baş auditorunun köməkliyi iş yükünün və tələb olunan işçi sayının hesablanması üçün yeni metodologiya hazırlanmışdır.

	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
Sum of ACTIVE TIME, NEEDS (AgentHours)	3467.5	2159.5	1541.1	2976.4	1885	1319.1	2215.2	1386.3	1527.4	2189.6	1540.9	16
1/1/19	2/1/19	3/1/19	4/1/19	5/1/19	6/1/19	7/1/19	8/1/19	9/1/19	10/1/19	11/1/19	12/1/19	
WorkingDays	21	20	15	22	21	16	23	20	21	23	20	
WorkingHoursPerFTEPerDay	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
WorkingMinutesPerFTEPerDay	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	
WorkingHoursPerFTEPerMonth	168	160	120	176	168	128	184	160	168	184	160	
Shrinkage, MACRO (ABSENTEISM)												
ACATION - WorkingDayPerFTE (Macunisiyot)	0.00	0.00	0.30	0.00	2.04	2.85	0.73	6.17	6.03	1.96	4.93	
UnPI, ABS (Forecast) (Planlaşdırılmamış işə gəlmə)	2.10%	1.66%	0.43%	0.65%	0.10%	0.14%	0.15%	0.13%	1.23%	0.47%	1.02%	1.
Other PI, ABS WorkingDaysPerFTE (Training etc)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
L-6(ABS)	97.90%	98.34%	97.60%	99.35%	90.20%	82.05%	96.66%	69.01%	70.03%	91.02%	74.32%	75.
L-6(UNPI, ABS)	97.90%	98.34%	99.57%	99.35%	99.90%	99.86%	99.85%	99.87%	98.77%	99.53%	98.98%	98.
SHRINKAGE MICRO MinutesPerFTEPerDay												
Breaks (not Lunch)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Other	95	104	104	108	116	124	110	122	110	96	110	
SHRINKAGE MICRO HoursPerFTEPerMonth												
Meetings (coaching)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	
Feedback (Quality control)	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	
Short Training (MS)	1.3	1.3	1.0	1.3	1.7	0.7	1.7	1.3	1.3	1.7	1.3	
Preparation to training (MS)	0.34	0.34	0.34	0.34	0.43	0.17	0.43	0.34	0.34	0.43	0.34	
Other	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Shrinkage MICRO CALCULATION - 1												
Breaks (not Lunch)	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%	
Other	19.8%	21.6%	21.7%	22.5%	24.1%	25.8%	22.9%	25.4%	22.9%	20.0%	22.9%	2.
Shrinkage MICRO CALCULATION - 2												
Meetings	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	
Feedback	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	
Short Training	0.8%	0.8%	0.8%	0.7%	1.0%	0.5%	0.9%	0.8%	0.8%	0.9%	0.8%	
Preparation to training	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	
Other	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
L-6(SHRINKAGE)	69.6%	67.8%	67.5%	67.1%	65.2%	63.9%	66.5%	64.1%	66.6%	69.3%	66.5%	64.
Adherence (Plan)	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	
Presence without Shrinkage	68.1%	66.7%	65.9%	66.6%	58.8%	52.5%	64.2%	44.3%	46.6%	63.1%	49.5%	50.
SF nozmayir	1.47	1.50	1.52	1.50	1.70	1.91	1.56	2.26	2.14	1.59	2.02	
SF bez yenera nula-dobro ABS	1.47	1.50	1.49	1.50	1.54	1.57	1.51	1.56	1.52	1.45	1.52	
PEVETCR FTE c yenera otmycka	30.29	20.23	19.50	25.38	19.08	19.64	18.74	19.58	19.49	18.87	19.48	1.
After round	30.00	20.00	19.00	25.00	19.00	20.00	19.00	20.00	19.00	19.00	19.00	1.
DEVIATION	3.320073427											
Maximum number of FTEs	41.66											
Minimum number of FTEs	20.64											
Average number of FTEs	20.80											

Keyfiyyətə nəzarət və əməkdaşların fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi

Çağrı Mərkəzində təmsilçilərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi, onların yol verdiyi nöqsanların gələcəkdə təkrarlanmaması və daha qüsursuz xidmət göstərən təmsilçilərin həvəsləndirilməsi məqsədilə hər bir əməkdaşın 5-10 ədəd cavablandırıdığı müraciəti təsadüfi seçilərək Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili qaydalarına əsasən 3 istiqamətdə 30 meyar üzrə qiymətləndirilir, qiymətləndirmə nəticələri əməkdaşlarla müzakirə olunur, hər bir əməkdaş üçün tövsiyələr hazırlanır, aylar üzrə daha məhsuldar fəaliyyət göstərmiş təmsilçilər barəsində həvəsləndirmə tədbirlərinin görülməsi üçün aidiyyəti üzrə müraciət edilir. İl ərzində 1370 zəngin qiymətləndirilməsi aparılmışdır.

2018-ci ildə aparılmış qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən daha məhsuldar fəaliyyət göstərmiş 10 əməkdaşa departament tərəfindən “Təşəkkür” elan edilmişdir.

Əməkdaşlara treninqlərin keçirilməsi

Çağrı Mərkəzində təmsilçilərin illik bilik və peşə hazırlığı səviyyəsinin yoxlanılması və qiymətləndirmə nəticələrinə uyğun olaraq təlimlərin keçirilməsi məqsədilə dekabr ayında ilkin qiymətləndirmə həyata keçirilmiş və əməkdaşların hamısı qiymətləndirmədə 75 faizdən yuxarı nəticə göstərdikləri üçün nəticələr qənaətbəxş hesab olunmuşdur.

Bununla yanaşı daimi keyfiyyətli xidmətin təşkili ilə bağlı vergi qanunvericiliyində və inzibatchılığında baş verən dəyişikliklər, yeni təmsilçilərin ilkin hazırlığı, Çağrı Mərkəzində istifadə olunan proqram təminatı, Vergilər Nazirliyinin rəsmi mövqeyini bildirən daxil olmuş məktublar və Çağrı Mərkəzinə edilmiş zənglərlə bağlı tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinə verilmiş cavablar əsasında sualların cavablandırılması, aparılmış qiymətləndirmə nəticəsində hazırlanmış tövsiyələr əsasında xidmətin təkmilləşdirilməsi mövzularında, xüsusilə də daxil olan sualların əsas istiqamətləri üzrə cəmi 142 saat olmaqla, 47 sayda mövzu üzrə təlim keçirilmişdir.

Məlum olduğu kimi, Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsində, “Sosial sığorta haqqında” və “İşsizlikdən sığorta haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunlarında edilmiş dəyişikliklər nəticəsində 2019-cu ilin 1 yanvar tarixindən etibarən məcburi dövlət sosial sığorta və işsizlikdən sığorta haqlarının yığımı, təqdim edilmiş hesabatların qəbulu və emalı, bu sahədə yaranacaq borcların yığılması ilə bağlı tədbirlərin həyata keçirilməsi səlahiyyəti Vergilər Nazirliyinə həvalə edilmişdir.

Qeyd edilən qanun layihələrinin əvvəlcədən mənimsənilməsi və qanunvericilik aktları imzalandıqdan sonra yaranacaq çoxsaylı sualların cavablandırılması məqsədilə 2018-ci ilin noyabr-dekabr aylarında Çağrı Mərkəzində hər gün 2 saat olmaqla müvafiq təlimlər keçirilmiş və qarşıya çıxan suallar müzakirə edilmişdir.

Vergilər Nazirliyinin həyata keçirdiyi işə qəbul üzrə müsabiqədə iştirak edərək müvəffəqiyyət qazanmış və Çağrı Mərkəzinə təyinatı gözlənilən 15 nəfər əməkdaş da qeyd edilən dəyişikliklərlə tanış edilmiş və onlara daxil olan zənglərin cavablandırılması üçün zəruri olan Vergi Məcəlləsi və digər normativ sənədlərin mənimsənilməsi üçün təlimlər keçirilmişdir. Daha sonra qeyd olunan 15 nəfər əməkdaş 22 dekabrda Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri üçün keçirilmiş illik bilik və peşə hazırlığının yoxlanılması imtahanına cəlb edilmişlər. Əməkdaşlar illik qiymətləndirmədə iştirak etdikdən sonra onların praktiki bacarıqlarının artırılması üçün “Çağrı Mərkəzinin istifadə etdiyi proqram təminatının istifadə qaydaları” və “AVİS və Hesabat axtarış sisteminin modulları ilə tanışlıq” mövzularında təlimlər keçirilmişdir.

Çağrı Mərkəzi sahəsində spesifik təlimlər

Çağrı Mərkəzinin fəaliyyətinin səmərəliliyini artırmaq məqsədilə həyata keçirilən müvafiq tədbirlərdən biri də fəaliyyət istiqamətinə uyğun olaraq keçirilən təlimlərdir. Belə ki, Çağrı Mərkəzində çalışan təmsilçilərin peşəkarlıq səviyyəsinin yüksəldilməsi, o cümlədən danışıq zamanı yaranan çətinliklərin aradan qaldırılması və danışıq mədəniyyətinin formalaşdırılması məqsədilə dəvət olunmuş təlimçilər tərəfindən bütün əməkdaşlara “Stressin idarə edilməsi və “Müştəriyə yönəlmiş yanaşma (çətin müştərilərlə iş)” təlimləri keçirilmişdir. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinin rəhbər vəzifəli şəxslərindən 2 nəfər “Çağrı Mərkəzi proseslərinin idarə edilməsi” mövzusunda “Tandem” tərəfindən keçirilmiş treyninqdə iştirak etmişlər.



Kadrların hazırlanması

2018 ilin 5-7 dekabr tarixlərində Vergilər Nazirliyinin kadr ehtiyatında olan 25 şəxslə görüş keçirilmişdir. Görüş zamanı onlara cari ilin sonunadək Çağrı Mərkəzində təşkil olunacaq təlimlərdə iştirak etmələri təklif olunmuş və təlimlərin nəticəsində bilik və peşə hazırlığı müvafiq tələblərə uyğun olan şəxslərin Çağrı Mərkəzində işə qəbul olunmasının planlaşdırıldığı bildirilmişdir.

Bu təklifi qəbul edən və 2018-ci ilin sonunadək keçiriləcək təlimlər nəticəsində bilik və peşə hazırlığı müvafiq tələblərə uyğun olacağı ehtimal olunan şəxslər müsahibə keçirilərək müəyyənləşdirilmişdir.

Müsahibənin sonunda 15 nəfərə 2018-ci ilin 22 dekabr tarixinədək Çağrı Mərkəzində 13 günlük təlimlər keçirilmiş, 22 dekabrda Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri üçün keçirilmiş illik bilik və peşə hazırlığının yoxlanılması imtahanına cəlb edilmişlər.

İmtahandan sonra imtahan nəticələrinə uyğun olaraq, əməkdaşların zəif bildiyi istiqamətlərin təkmilləşdirilməsi və praktiki biliklərin əldə olunması üçün müvafiq tədbirlər görülmüşdür.





Anket sorğusu

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25 fevral 2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş Dövlət orqanlarından çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydalarının 2.18-ci bəndinə uyğun olaraq 2018-ci il ərzində 2 dəfə Vergilər Nazirliyi yanında Çağrı Mərkəzi departamentinin təmsilçiləri ilə (JSS və ümumi sual cavab metodu əsasında) anonim anket sorğusu keçirilmişdir. Anketdə 6 istiqamətdə (İdarəetmə və rəhbərliyin fəaliyyətinə münasibət, infrastruktur, bilik və peşə hazırlığı, motivasiya, demotivasiya və kollektivdə münasibətlər) sual cavablandırılmışdır.

Anket sorğusu əsasən aşağıdakı suallar əsasında keçidilmişdir:

1.Rəhbər, İdarəetmə, fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi:

- ✓ Çağrı Mərkəzindəki idarəetmə sistemindən razısınız mı?
- ✓ Sizcə aşağıdakı şəxslərin güclü tərəfləri (xüsusilə idarəetmədə) nələrdir və onların fəaliyyətinizə müsbət təsiri varmı?
- ✓ Sizcə aşağıdakı şəxslərin zəif tərəfləri (nöqsanları) (xüsusilə idarəetmədə) nələrdir və bunların aradan qaldırılması üçün nə təklif edirsiniz (təvsiyələriniz nədir)?
- ✓ Birbaşa rəhbərinizin (şöbə rəhbərinin) fəaliyyətinizdə dəstəyini hiss edirsiniz mi?
- ✓ Kimlərin daha yüksək rəhbərlik xüsusiyyətlərinin olduğunu düşünürsünüz?
- ✓ Kimlərin hansı mövzuda dəstəyini hiss edirsiniz?
- ✓ Hansı maneələr sizə işinizi daha həvəslə görməyə imkan vermir?
- ✓ Sonuncu anket sorğusundan sonra sizi qane etməyən hansı məsələlər təkmilləşdirilmişdir (dəyişdirilmişdir)?

2. İş yerinin şəraiti, metodiki və texniki avadanlıqları:

- ✓ İş yerinin şəraitində çatışmayan nələr var?
- ✓ Metodiki vəsaitlərlə və texniki avadanlıqlarla bağlı nə kimi çatışmazlıqlar olduğunu düşünürsünüz?
- ✓ Sonuncu anket sorğusundan sonra iş şəraitində, metodiki və texniki avadanlıqlarla təminatda nə kimi təkmilləşmələrin olduğunu düşünürsünüz?

3. Bilik və peşə hazırlığı:

- ✓ Bilik və peşə hazırlığınızın artırılmasında daxili təlimlərin rolunu necə qiymətləndirirsiniz və onların təkmilləşdirilməsi üçün təklifləriniz nələrdir?
- ✓ Çağrı Mərkəzində kimlərin daxili təlimçi olmasını istərdiniz?
- ✓ Müraciət vərəqəsi tərtib etmədən sualları birbaşa cavablandırmaq üçün öz üzərinizdə necə işləyirsiniz və bununla bağlı nə təklifləriniz var?
- ✓ Rəhbərin köməkliyi ilə cavablandırılan sualların azaldılması üçün nə təklif edirsiniz?
- ✓ Sual vərəqələri və AVİS ilə daxil olan sənədlərlə daha nəticəyönümlü tanış olmaq üçün nə təklif edirsiniz?
- ✓ Hal-hazırkı işinizdə bütün bilik və bacarıqlarınızdan istifadə edə bilərsinizmi?
- ✓ Bilik və peşə hazırlığınızın artırılmasına mane törədən səbəb varmı və hansı səbəbdir ?

4. Motivasiya / Münasibətlər:

- ✓ Bütün əməkdaşlarla sağlam ünsiyyət qura bilərsinizmi?
- ✓ Kimlərin birbaşa tabeliyində işləmək istərdiniz (və ya işləməyi davam etdirmək istəyirsiniz) və səbəbi ?
- ✓ Hansı addımları atmaq (və ya nələri dəyişmək) lazımdır ki, Çağrı Mərkəzində işləmək əməkdaşlarda qürur hissi yaratsın?
- ✓ Halhazırkı işiniz Sizi qane edirmi?
- ✓ Rəhbər olsaydınız, Çağrı Mərkəzində necə iş mədəniyyətinin formalaşmasını təmin edərdiniz (əsaslandırın)
- ✓ Özünüzün gələcəkdəki karyera hədəflərinizə halhazırkı işinizdə nail ola biləcəyinizi düşünürsünüzmü?
- ✓ Çağrı Mərkəzində işləməyiniz sizə nə qazandırır?
- ✓ İşlədiyiniz kollektivdən razısınızmi?
- ✓ Sizə tapşırılan hansı işin sizin üçün çətin olduğunu düşünürsünüz?
- ✓ Stress və gərginliyin azaldılması üçün təklifləriniz nələrdir?
- ✓ İş qrafiki sizi qane edirmi?
- ✓ İş qrafiki bağlı hansı təklifləriniz var.?
- ✓ Çağrı Mərkəzində kaş belə olsa idi daha motivasiyalı işləyərdim deyərkən kaş dediyiniz nə olardı bir cümlə ilə ifadə edin ?

- ✓ Əməkdaşlar arasında yaranan və ya yarana biləcək konfliktlər sizcə hansı formada həll olunmalıdır?
- ✓ Çağrı Mərkəzində:Olmayan, lakin olmasını istədiyiniz:
 - Olmayan və olmasını istəmədiyiniz:
 - Olan, lakin olmasını istəmədiyiniz nələr mövcuddur:
 - Olan və olmasını istədiyiniz nələr mövcuddur:
- ✓ Çağrı Mərkəzində fəaliyyətinizi davam etdirmək istəməyinizin əsas səbəbləri nələrdir?
- ✓ Çağrı Mərkəzində fəaliyyətə başlayan zaman ilk təəssüratlarınızla indiki təəssüratlarınız arasında fərq varmı (müsbətə və ya mənfiyə doğru)?
- ✓ Çağrı Mərkəzində hansı şəbədə işləmək istəyərdiniz (səbəbi qeyd olunmaqla)

5. DĠGƏR:

- ✓ Sonuncu anket sorğusunda qeyd etdiyiniz hansı fikirləriniz nəzərə alınıb?
- ✓ Anket sorğusunda soruşulmayan, lakin qeyd etmək istədiyiniz fikirləriniz nələrdir ?

Keçirilmiş anket sorğularının nəticələri təhlil olunmuş və məqsədəmüvafiq hesab edilmiş təkliflərin həyata keçirilməsi üçün müvafiq tədbirlər görülmüşdür.

Bundan əlavə 2018-ci ildə Çağrı Mərkəzinin fəaliyyəti barədə xidmət mərkəzlərinə müraciət edən şəxslərlə də «Servqual» metodologiyası əsasında sorğu keçirilmiş, nəticələrə uyğun olaraq fəaliyyətin təkmilləşdirilməsi istiqamətində işlər aparılmışdır.