



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin Mart ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2019-CU İLİN MART AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **48069** (2019-cu il üzrə **197643**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **35858** (2019-cu il üzrə **160949**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **26724** (2019-cu il üzrə **119922**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2391** (2019-cu il üzrə **2874**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1782** (2019-cu il üzrə **2141**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 22 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 35 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 27 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 7 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Nəticədə **30463** (2019-cu il üzrə **132644**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **971** (2019-cu il üzrə **3615**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **64,46%** (2019-cu il üzrə **63,79%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,14 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,2 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,63 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **3018** (2019-cu il üzrə **10021**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2923** (2019-cu il üzrə **11064**), zəng sifariş etmək üçün **792** (2019-cu il üzrə **2533**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **42359** (2019-cu il üzrə **342157**) **SMS** göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **23796** (2019-cu il üzrə **238038**)
- İkitərəfli sms xidməti üzrə **18563** (2019-cu il üzrə **104119**)

Mart ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

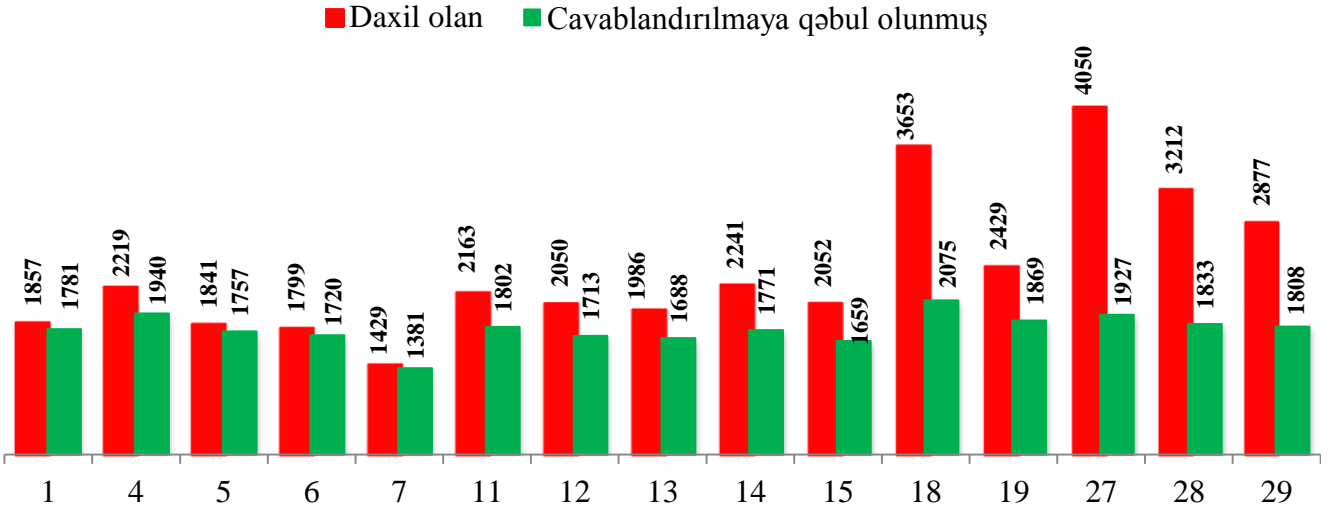
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D		Min 80%	
		29,61%	10618	35858			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		74,53%	26724	35858			
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}			
		7,02%	625	8902			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		64,71%	77	119			
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%
		71,67%	625	5403	352	8902	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	77	2	40	119	
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%	
		24,83%	8902	35858			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		25,47%	9134	35858			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	G ümumi	M	C	
		0:02:22	1413:34:00	35858	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		0:02:17	1020:37:21	26724	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		0:02:35	392:56:39	9134	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:04:27	1981:39:11	26724	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		6,97	3880	557	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	21,7	7332	371	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	928	928	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,63%	971	26724	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	36,15%	351	971	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	24,92%	242	971	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	8,96%	87	971	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	25,44%	247	971	
8.7.5.	Digər	4,53%	44	971	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	68,04%	379	557	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	15,62%	87	557	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	16,34%	91	557	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	13,29%	74	557	
8.8.3.2	<i>İTED</i>	1,44%	8	557	
8.8.3.3	<i>RVID</i>	0,72%	4	557	
8.8.3.4	<i>DQUND</i>	0,54%	3	557	
8.8.3.5	<i>VÖİND</i>	0,35%	2	557	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,14%	30702	34835	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		91,00% * 98,23%	566	622	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		86,63%	13428	15500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		82,58%	128	155	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		98,44%	1,56%	1981:39:11	1951:08:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100%	0:00:00	135:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	24,81%	67	270	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

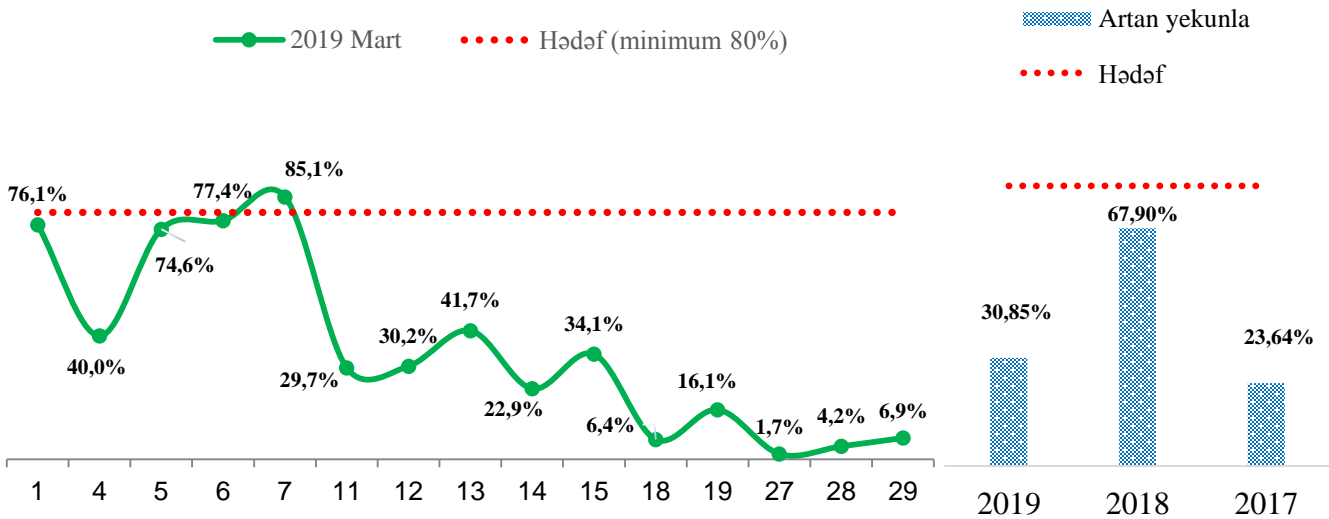
2019-cu ilin mart ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **35858** zəng daxil olmuş, onlardan **26724** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

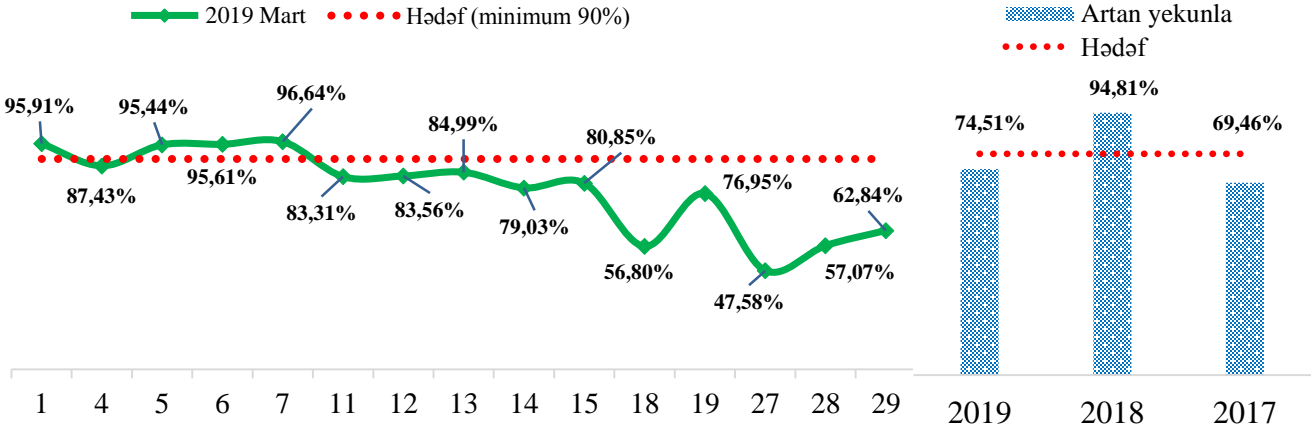
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin mart ayı üzrə xidmət səviyyəsi 29,61% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

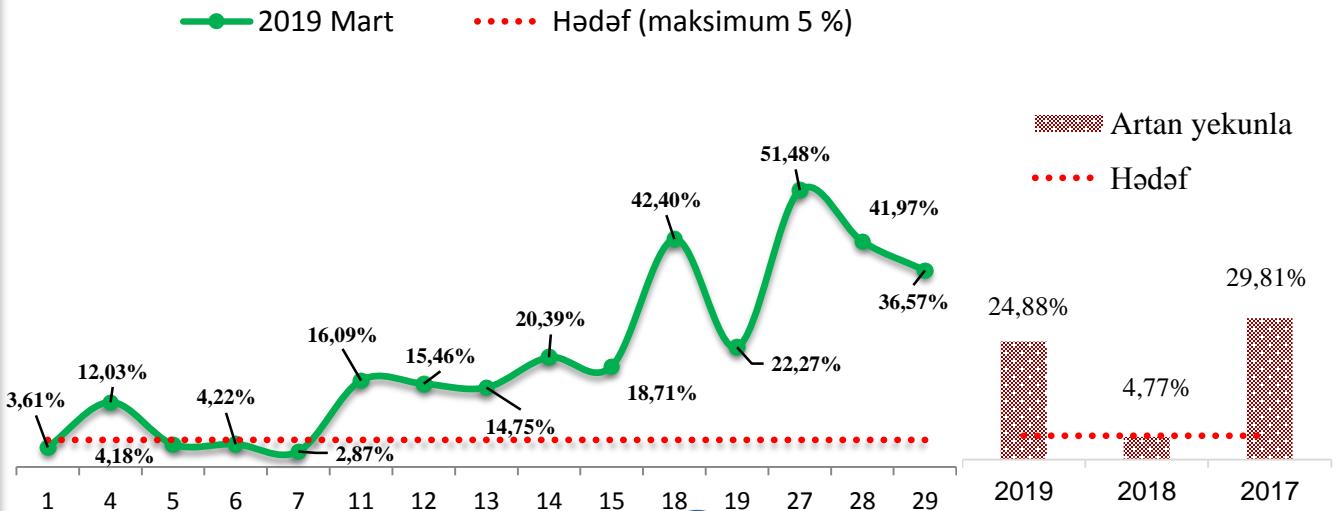
2019-cu ilin mart ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 74.53 % olmuşdur.



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. Mart ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 90 olmuşdur.

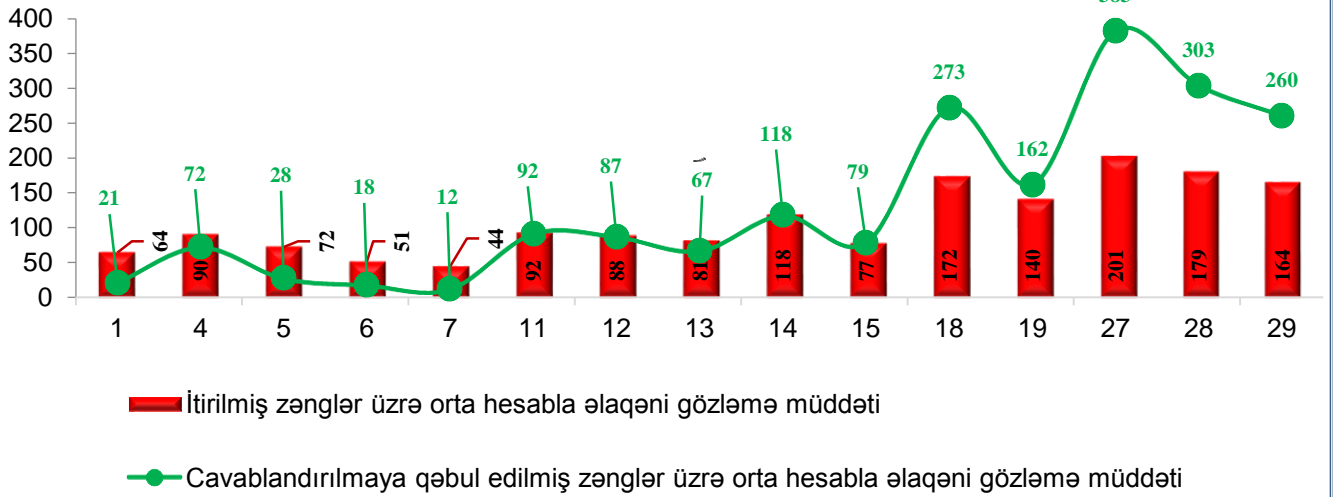
2019-cu ilin mart ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 24,83 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

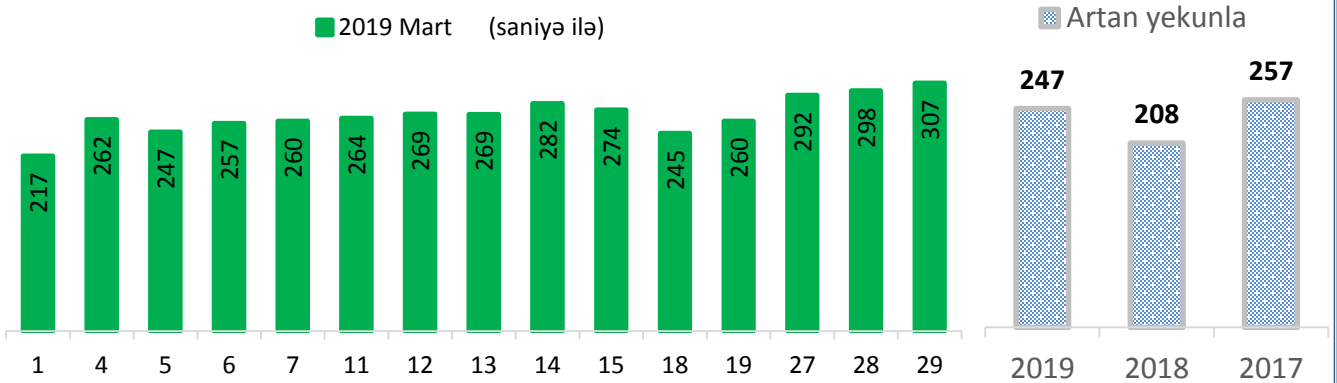
Mart ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 17 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 35 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



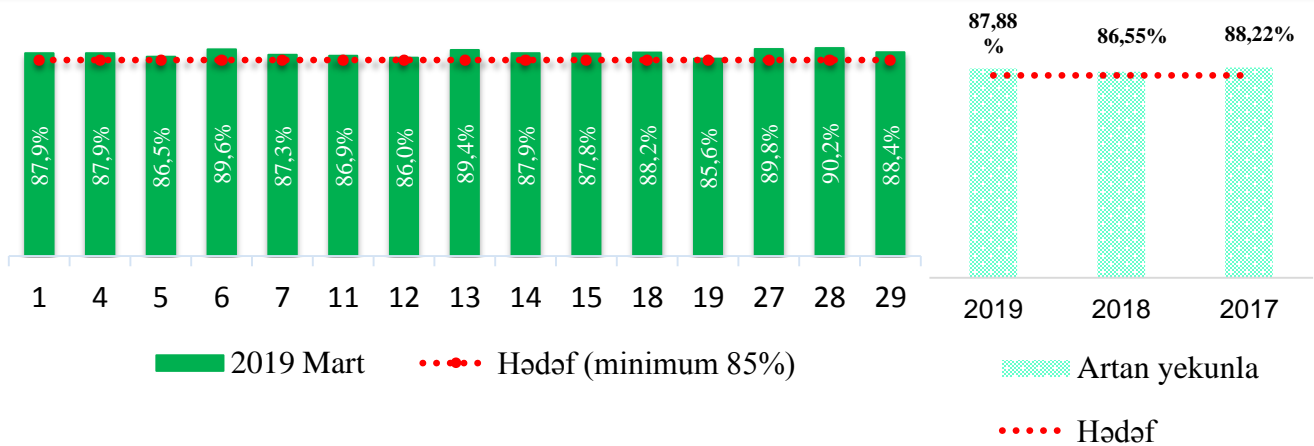
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin mart ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 27 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 6,97 gün olmuşdur.



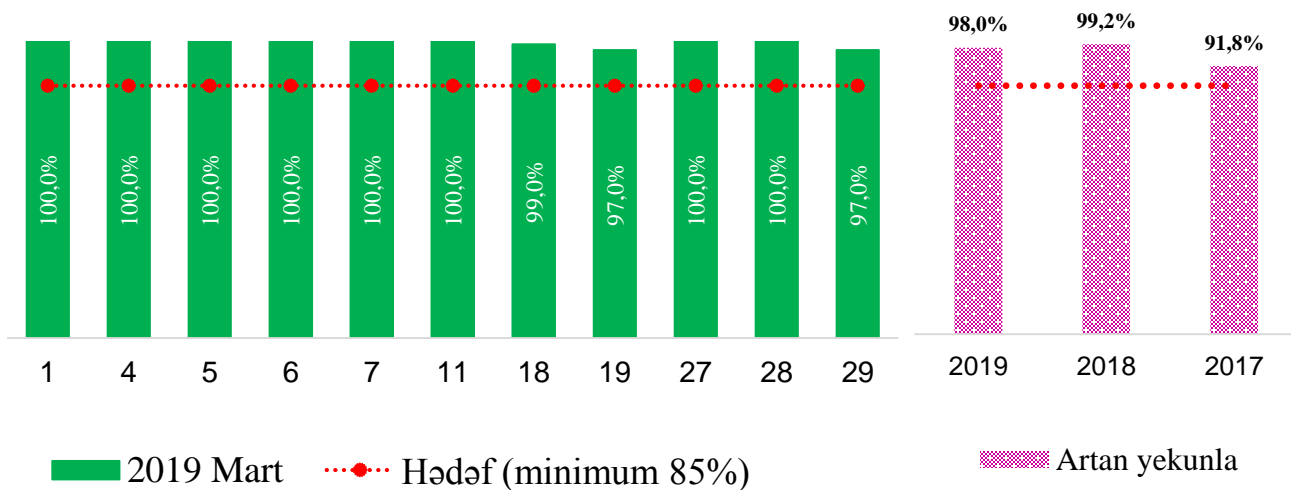
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2019-cu ilin mart ayı üzrə bu göstərici 88,14% olmuşdur.



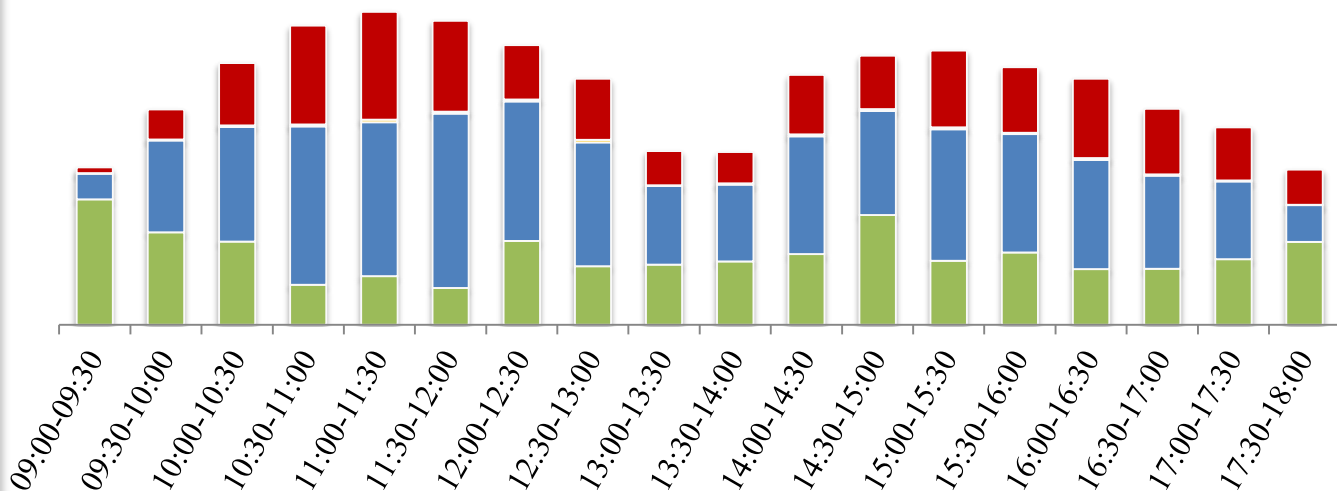
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin mart ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 2915-nə sorğu göndərilmiş və 622 zəng (21,3%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 56-sı (9%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 45-nin dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 11 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.



Qeyd: * Göstərilən cədvəldə iş günü olan digər günlərdə texniki nasazlıq səbəbindən xidmətdən razıqalma faizini ölçmək mümkün olmamışdır.

Mart ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



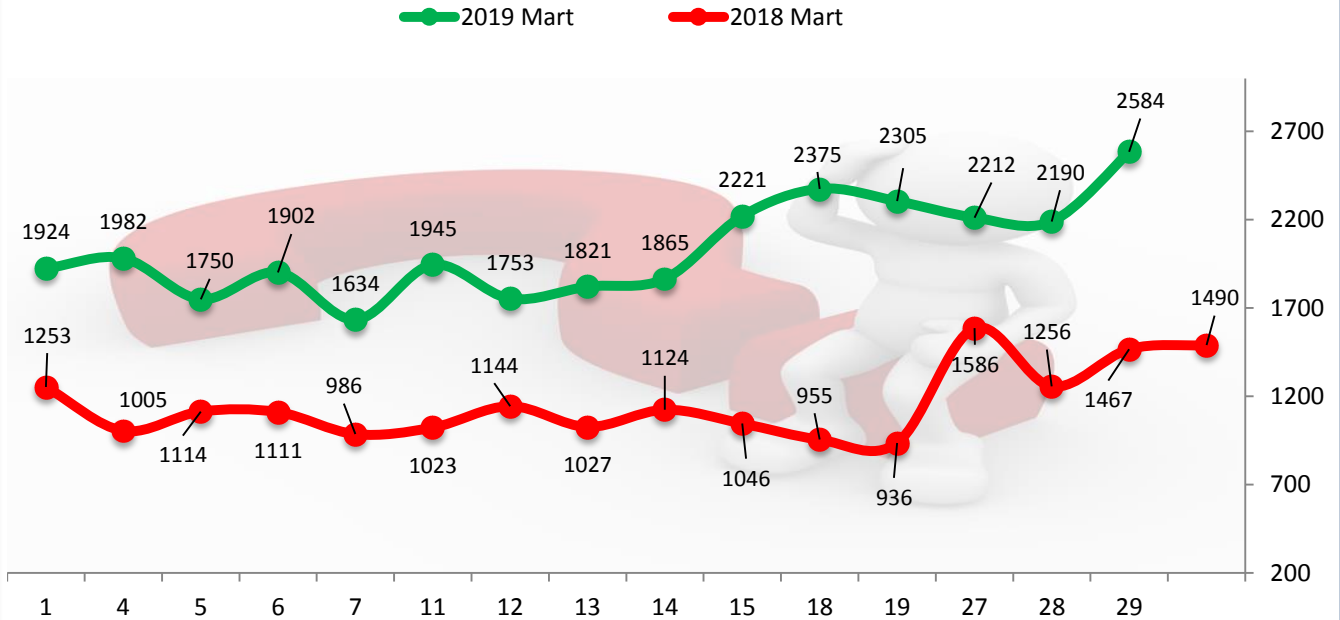
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlənməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlənməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Mart ayı faizlə	Mart ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	67,24%	24110
Mobil telefonlardan	30,72%	11017
Respublikanın digər regionlarından	2,04%	731

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin mart ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **30463** (2019-cu il üzrə **132644**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Mart ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **64,46%** çoxdur.

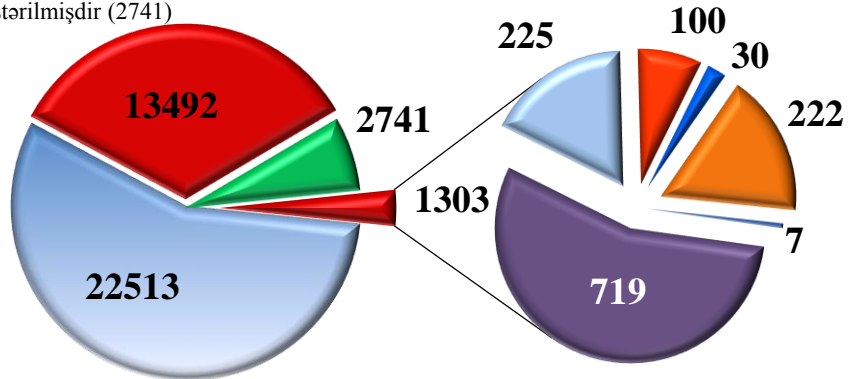


Mart ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **98,17%-i** (2019-cu il üzrə **98,31%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,83%-i** (2019-cu il üzrə **1,69%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-mart ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 40049 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (22513)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (13492)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2741)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (1303)
- Az yaşlı (7)
- Cavab verən olmamışdır (719)
- Kim olduğu bilinmir (225)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (100)
- Yanlış zəng (30)
- Yerində deyil (222)

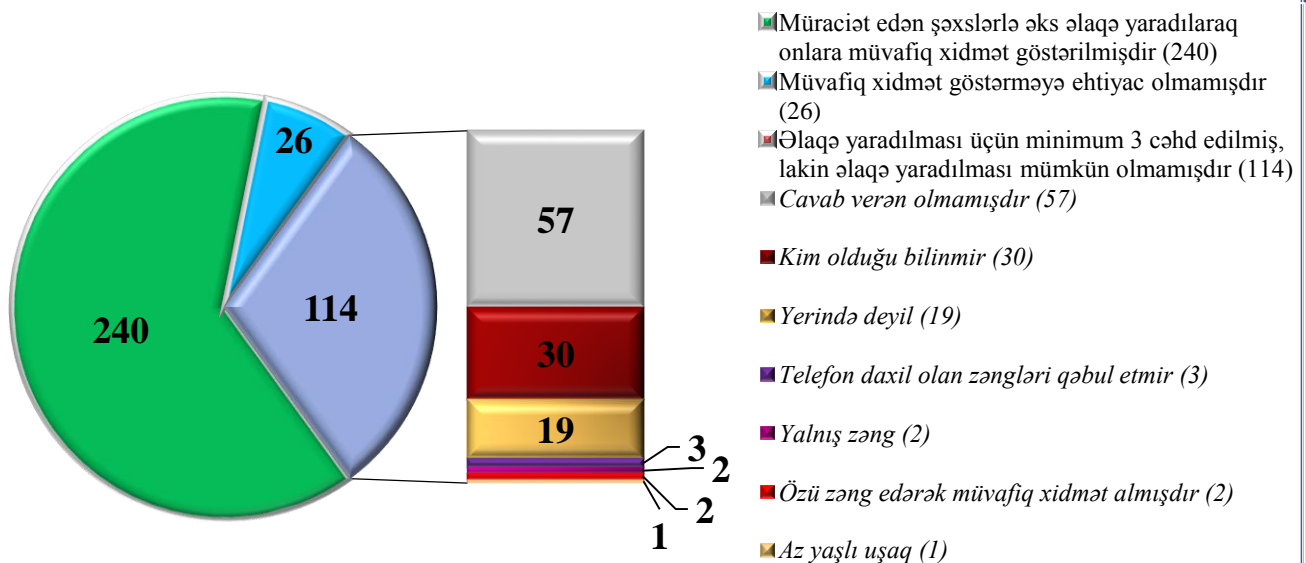


2019-cu ilin mart ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 8902 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 5403-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 625-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 1303-nün isə iş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-mart ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **2533** sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 380 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

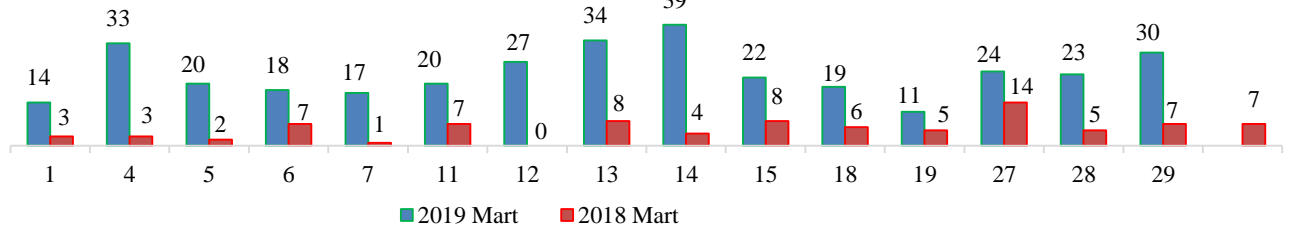


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin mart ayı ərzində **971** (2019-cu il üzrə **3615**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin mart ayı ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) çoxdur.

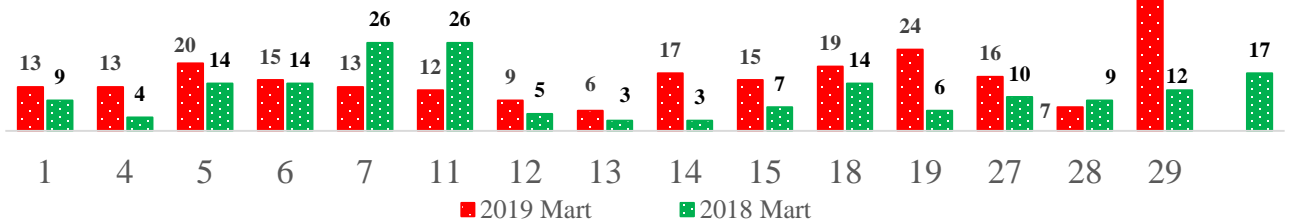
2019-cu ilin mart ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **351** (2019-cu ildə 1497) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Vergi Məcəlləsinə edilmiş dəyişikliklər və məcburi dövlət sosial sığorta və işsizlikdən sığorta haqları ilə bağlı daxil olan müraciətlər səbəbindən “mürəkkəb sual” kateqoriyasında tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin mart ayı ilə müqayisədə **4,1 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,8 dəfə) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin mart ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **242** (2019-cu il üzrə 916) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

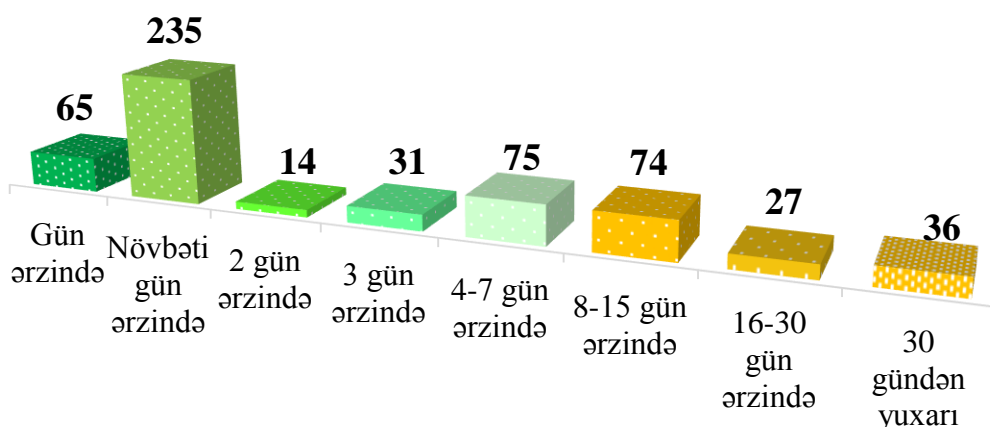
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-mart ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2239 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 1760-ı daxili resurslar hesabına, 261-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVIS yardım masasına, 163-ü Vergi siyasəti departamentinə, 22-si Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 16-sı İqtisadi təhlil departamentinə, 14-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət departamentinə, 1-i Hüquq departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **6,97 gün** (2019-cu il üzrə 4,4 gün) olmuşdur.

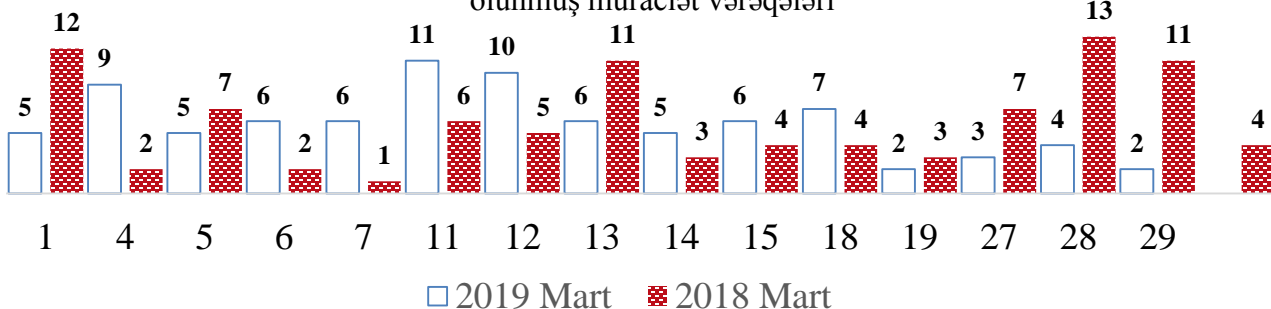
2019-cu ilin mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin mart ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **87** (2019-cu il üzrə 382) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin mart ayı ilə müqayisədə **8,4%** (2018-ci il ilə müqayisədə 11% çox) azdır.

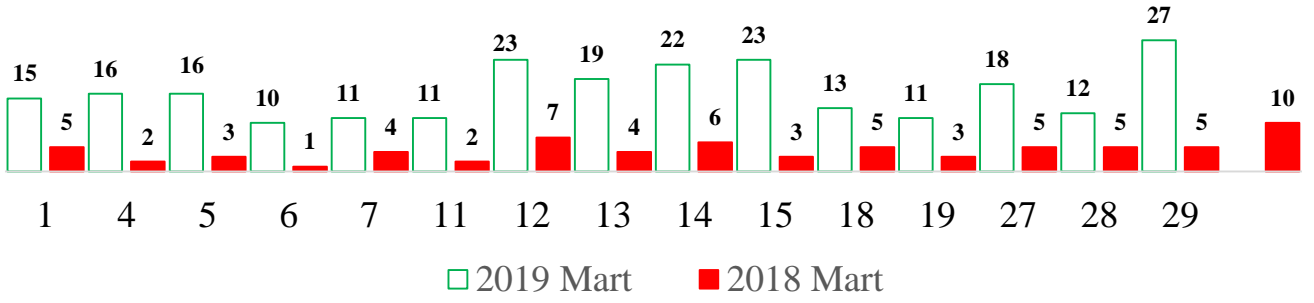
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında mart ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **33** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin mart ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **247** (2019-cu il üzrə 678) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin mart ayı ilə müqayisədə **3,5 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,6 dəfə) çoxdur.

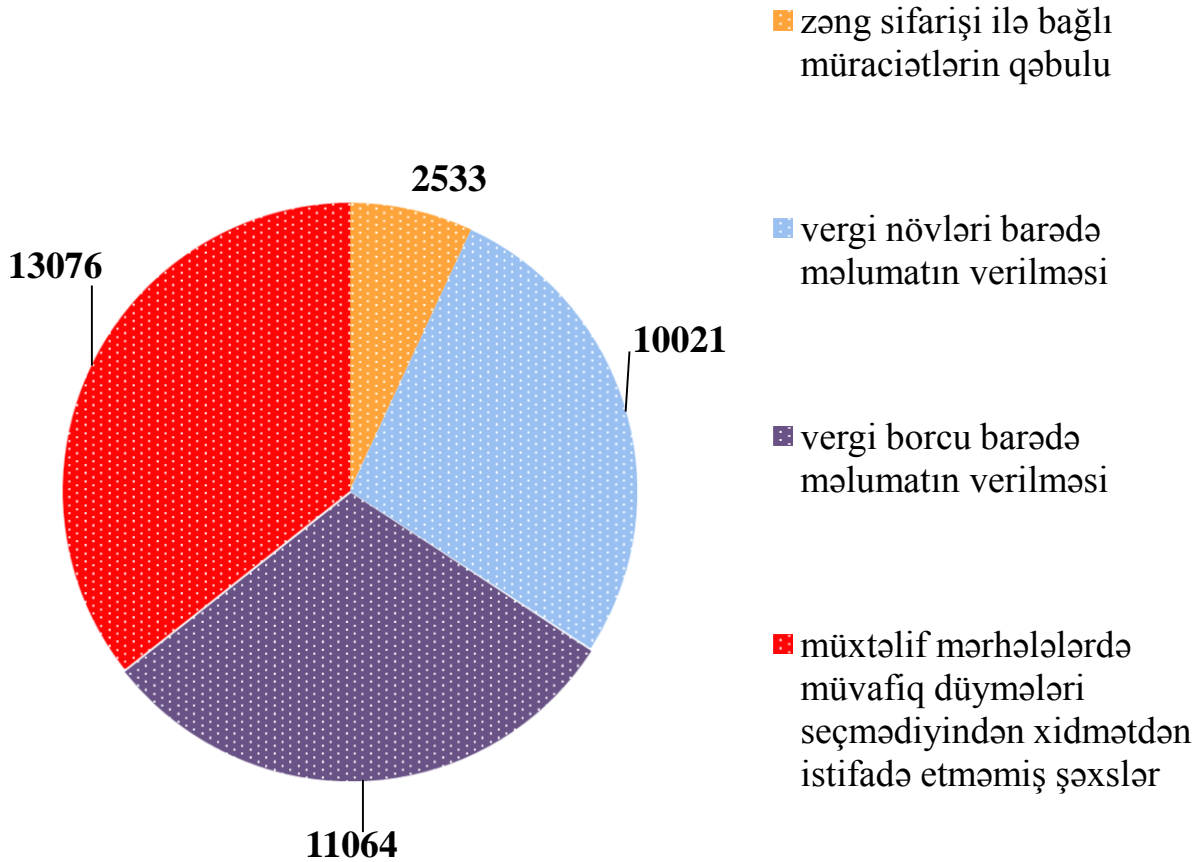
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) üzrə tərtib olunmuş müraciət vəərəqələri



2019-cu ilin mart ayı ərzində 2 (2019-cu il üzrə 23) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Səsli menyü vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-mart ayı ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 36694 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



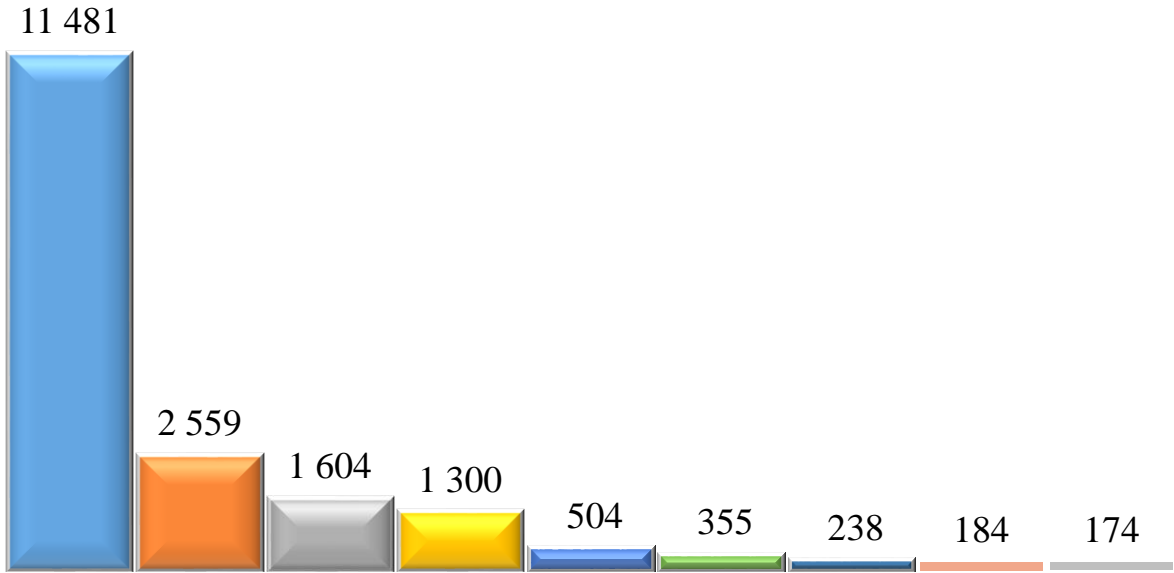
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 Mart	2018 Mart
Vergi borcları barədə	2923	1848
Vergi növləri barədə	3018	1809
Zəng sifarişi	792	467

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin mart ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **23796** (2019-cu il üzrə 238038) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **23796** SMS-dən **15795-i (66,4%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin mart ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **18563** (2019-cu il üzrə 104119) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

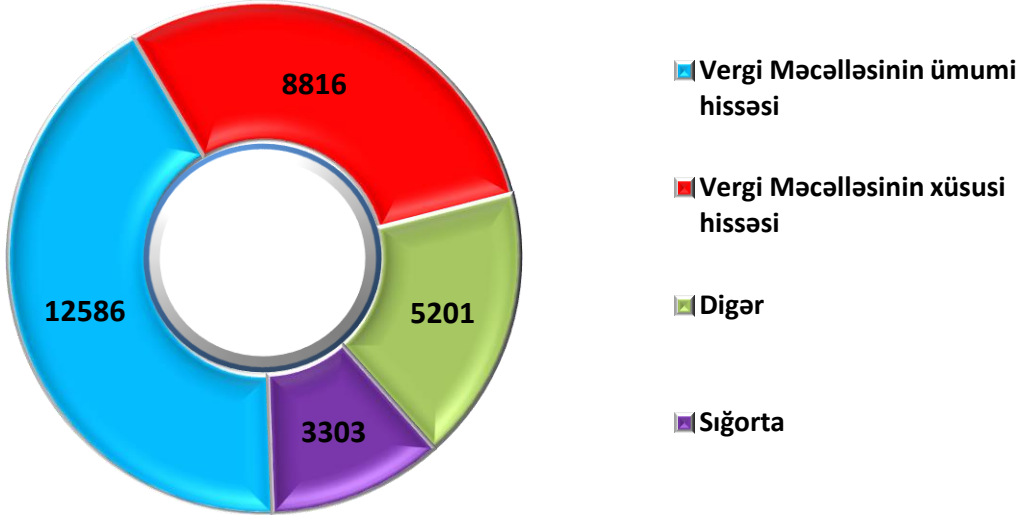


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü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

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin mart ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 11617 ədəd artaraq **29906** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Mart ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)

■ Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)

■ Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)

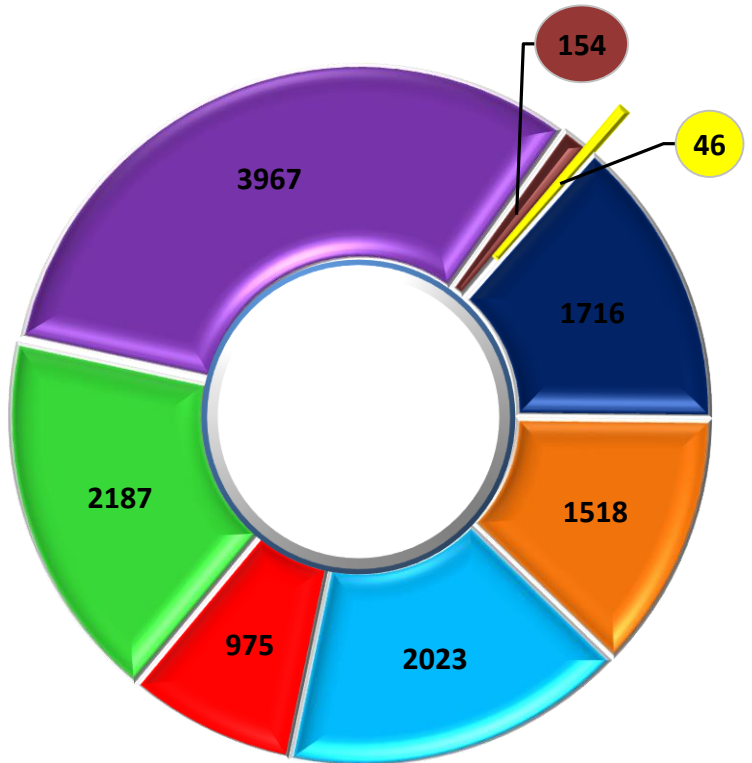
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

■ Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)

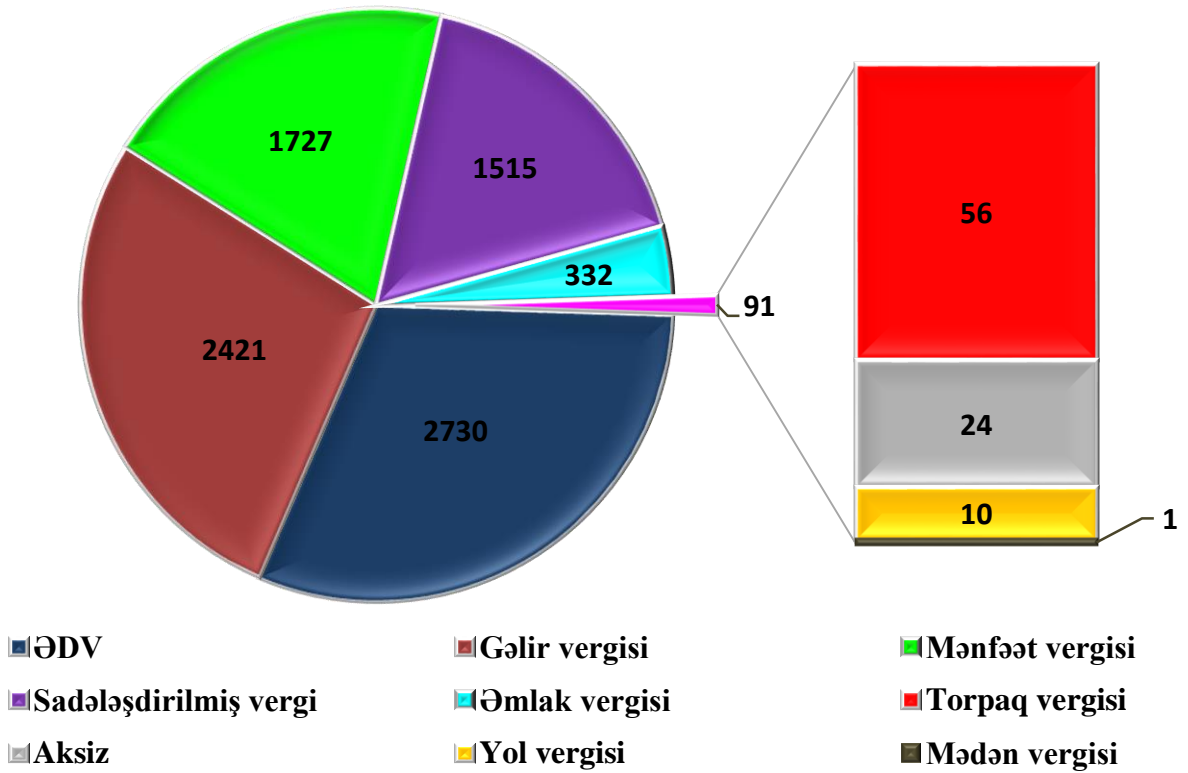
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar (VM-VII Fəsil)

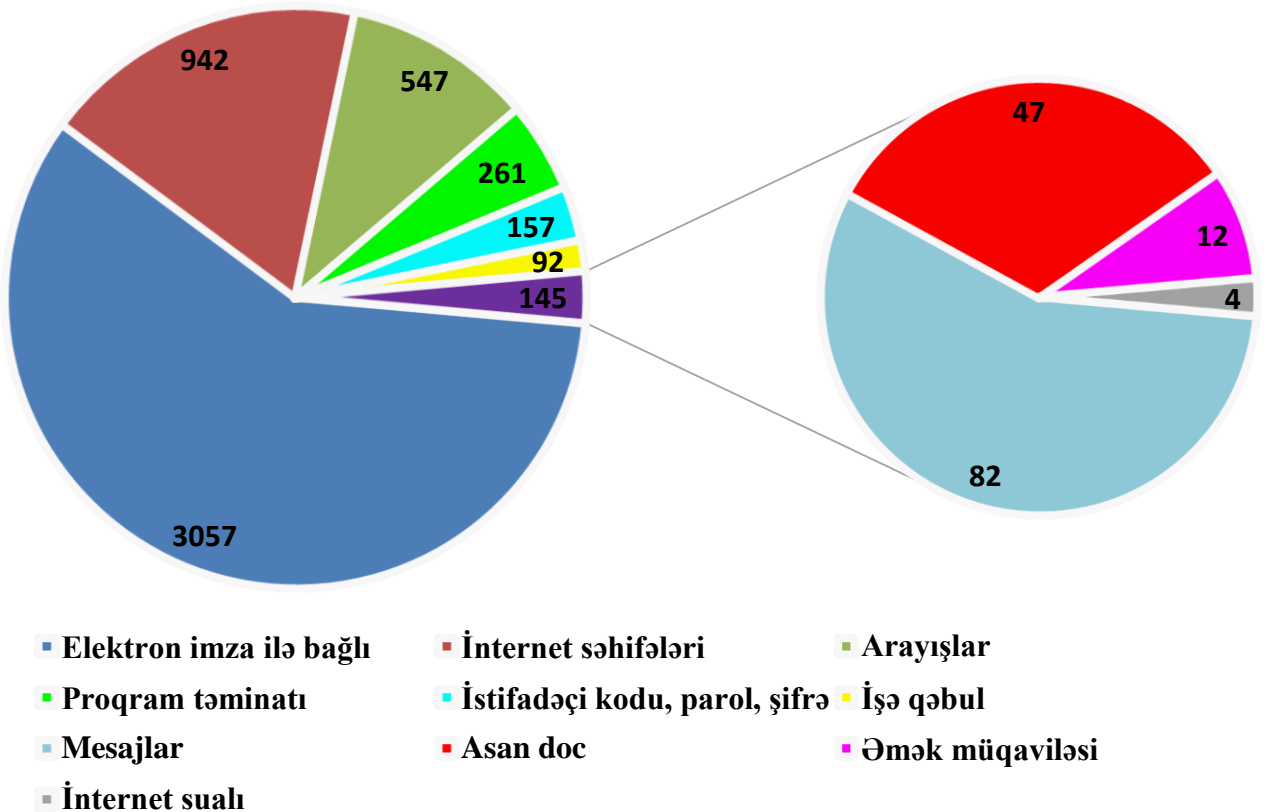
■ Şəxsi hesab vəərəqəsi



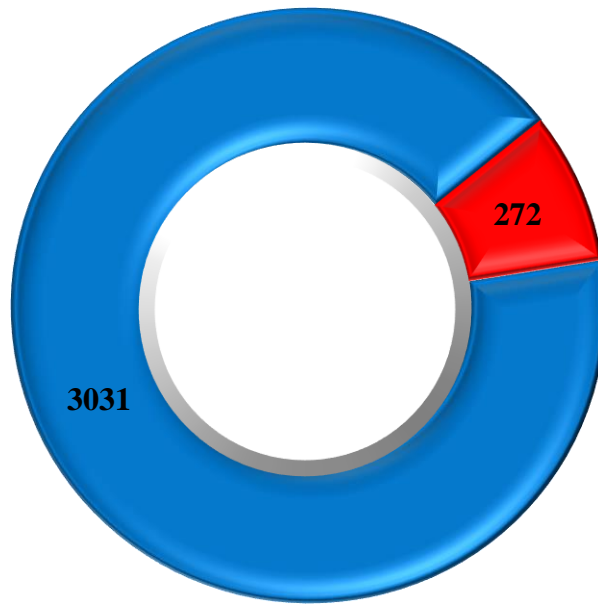
Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



Digər müraciətlərin istiqamətləri

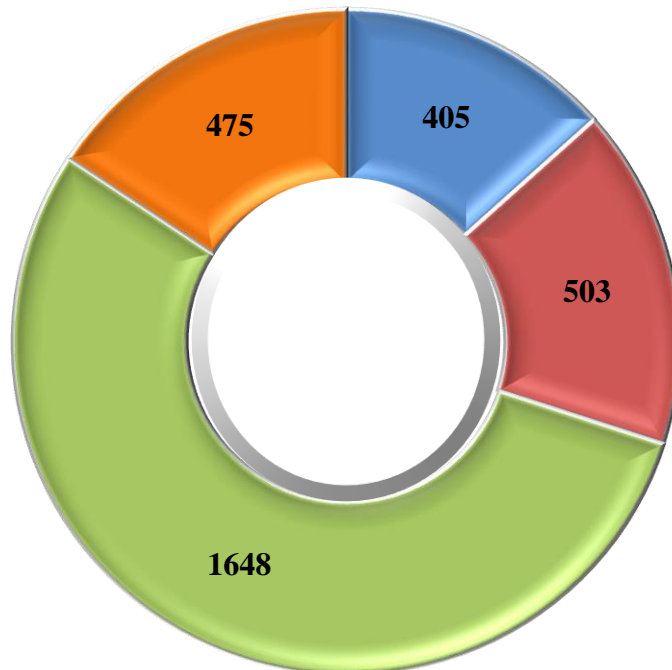


Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



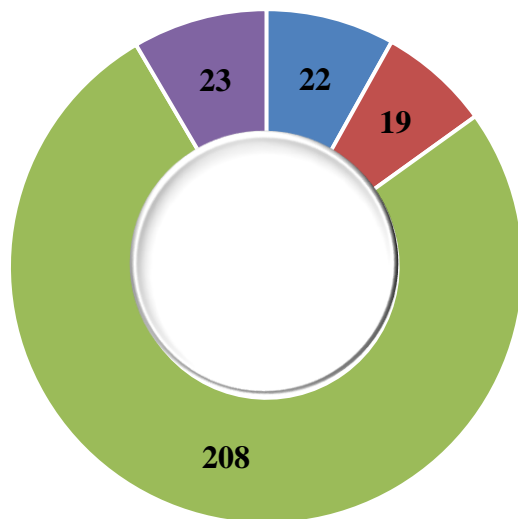
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



■ Bəyannamə barədə ■ Hesablanması barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



■ Bəyannamə barədə ■ Hesablanması barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət

2019-ci ilin Yanvar – Mart ayı ərzində edilən sual xarakterli müraciətlərin kateqoriyaları (birbaşa cavablandırılan zənglər üzrə)

VM Ümumi hissə	44213	33,90%
Şəxsi hesab və rəqəsi	4802	3,68%
Vergi nəzarəti	14590	11,19%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	4416	3,39%
Vergi orqanları	7722	5,92%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	168	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	775	0,59%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	8005	6,14%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	3581	2,75%
VM Xüsusi hissəsi	40182	30,81%
Sadələşdirilmiş vergi	11359	8,71%
Bəyannamə barədə	3179	2,44%
Digər müraciət	3383	2,59%
Verginin hesablanması barədə	3915	3,00%
Verginin ödənilməsi barədə	882	0,68%
Gəlir vergisi	12350	9,47%
Bəyannamə barədə	2055	1,58%
Digər müraciət	1418	1,09%
Verginin hesablanması barədə	8100	6,21%
Verginin ödənilməsi barədə	777	0,60%
ƏDV	9974	7,65%
Bəyannamə barədə	3957	3,03%
Digər müraciət	1679	1,29%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	109	0,08%
Qeydiyyat barədə	971	0,74%
Verginin hesablanması barədə	2299	1,76%
Verginin ödənilməsi barədə	958	0,73%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	1	0,00%
Mənfəət vergisi	5218	4,00%
Bəyannamə barədə	1508	1,16%
Digər müraciət	780	0,60%
Verginin hesablanması barədə	2639	2,02%
Verginin ödənilməsi barədə	291	0,22%
Əmlak vergisi	866	0,66%
Bəyannamə barədə	317	0,24%
Digər müraciət	92	0,07%
Verginin hesablanması barədə	391	0,30%
Verginin ödənilməsi barədə	66	0,05%

Torpaq vergisi	266	0,20%
Bəyannamə barədə	75	0,06%
Digər müraciət	33	0,03%
Verginin hesablanması barədə	121	0,09%
Verginin ödənilməsi barədə	37	0,03%
Yol vergisi	26	0,02%
Bəyannamə barədə	4	0,00%
Digər müraciət	6	0,00%
Verginin hesablanması barədə	12	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	4	0,00%
Aksiz	109	0,08%
Bəyannamə barədə	7	0,01%
Digər müraciət	41	0,03%
Verginin hesablanması barədə	59	0,05%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
Mədən vergisi	14	0,01%
Bəyannamə barədə	4	0,00%
Digər müraciət	2	0,00%
Verginin hesablanması barədə	6	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	2	0,00%
Sığorta	28361	21,75%
Sosial sığorta	26184	20,08%
Bəyannamə barədə	12349	9,47%
Hesablanması barədə	2899	2,22%
Ödənilməsi barədə	6982	5,35%
Digər müraciət	2752	2,11%
İşsizlikdən sığorta	2177	1,67%
Bəyannamə barədə	945	0,72%
Hesablanması barədə	180	0,14%
Ödənilməsi barədə	802	0,62%
Digər müraciət	197	0,15%
Digər	17649	13,53%
Arayışlar	1825	1,40%
Asan doc	184	0,14%
Elektron imza ilə bağlı	6888	5,28%
Əmək müqaviləsi	39	0,03%
İnternet səhifələri	4831	3,70%
İşə qəbul	515	0,39%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	719	0,55%
İnternet sualı	50	0,04%
Mesajlar	948	0,73%
Program təminatı	1650	1,27%