



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin Sentyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2019-CU İLİN Sentyabr ayı üzrə FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **38648** (2019-cu il üzrə **508078**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **28469** (2019-cu il üzrə **380450**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **23129** (2019-cu il üzrə **300843**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1356** (2019-cu il üzrə **2114**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1101** (2019-cu il üzrə **1671**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 48 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 15 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **4 dəqiqə 52 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 25 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **26127** (2019-cu il üzrə **344250**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1533** (2019-cu il üzrə **12056**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,27%** (2019-cu il üzrə **67,14%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,17 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,63 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,02 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2157** (2019-cu il üzrə **24954**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3349** (2019-cu il üzrə **32332**), zəng sifariş etmək üçün **659** (2019-cu il üzrə **7010**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **272889** (2019-cu il üzrə **1652885**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **126181** (2019-cu il üzrə **877066**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **12530** (2019-cu il üzrə **243024**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **134178** (2019-cu il üzrə **532795**)

Sentyabr 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			
		36,38%	10356	28469			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		81,24%	23129	28469			Min 90%
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}			
		35,31%	1827	5174			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		65,33%	49	75			
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}	
		100%	1827	2602	745	5174	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	49	4	22	75	Min 90%
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			
		18,17%	5174	28469			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		18,76%	5340	28469			

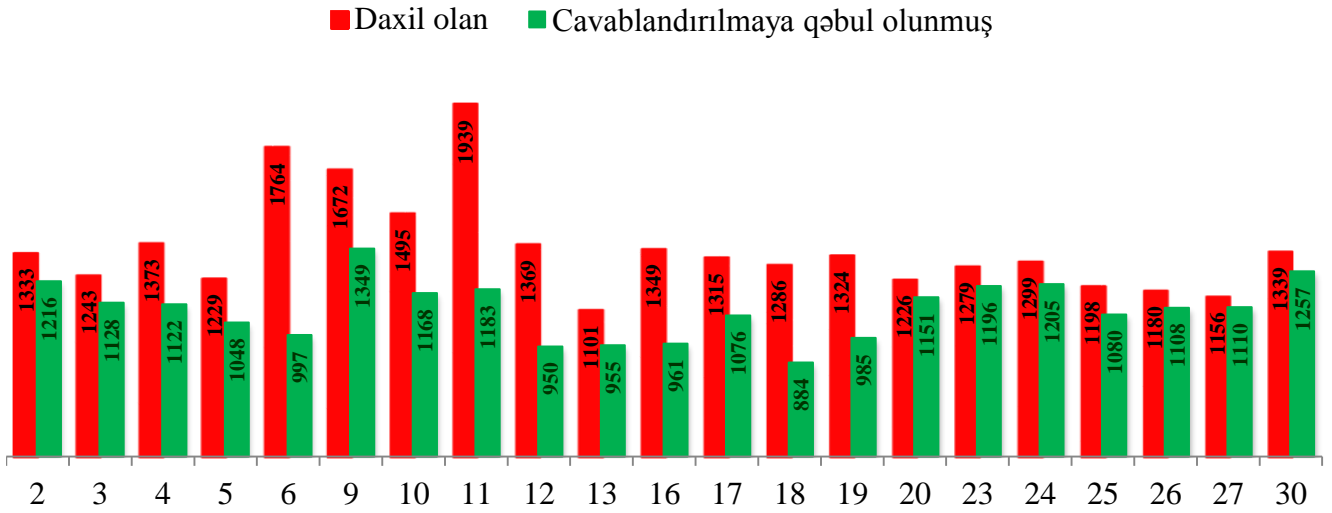
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	0:01:48	857:25:18	28469	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		0:01:41	651:37:19	23129	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		0:02:19	205:47:59	5340	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:04:52	1876:18:26	23129	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,25	4024	946	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	17,53	10430	595	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1541	1541	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		6,63%	1533	23129	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	36,4%	558	1533	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	23,35%	358	1533	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	19,18%	294	1533	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	16,18%	248	1533	
8.7.5.	Digər	4,76%	73	1533	
8.7.6.	Anonim	0,13%	2	1533	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	84,88%	803	946	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	11,73%	111	946	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	3,39%	32	946	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	2,54%	24	946	
8.8.3.2	<i>VSBI</i>	0,53%	5	946	
8.8.3.3	<i>DQBİ</i>	0,21%	2	946	
8.8.3.4	<i>HBI</i>	0,11%	1	946	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88,17%	24231	27481	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		92,19% 98,63%*	6861	7442	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		86,02	15914	18500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		83,24	154	185	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		90,58%	-9,42%	1876:18:26	2071:27:21
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100%	0:00:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	23,28%	88	378	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

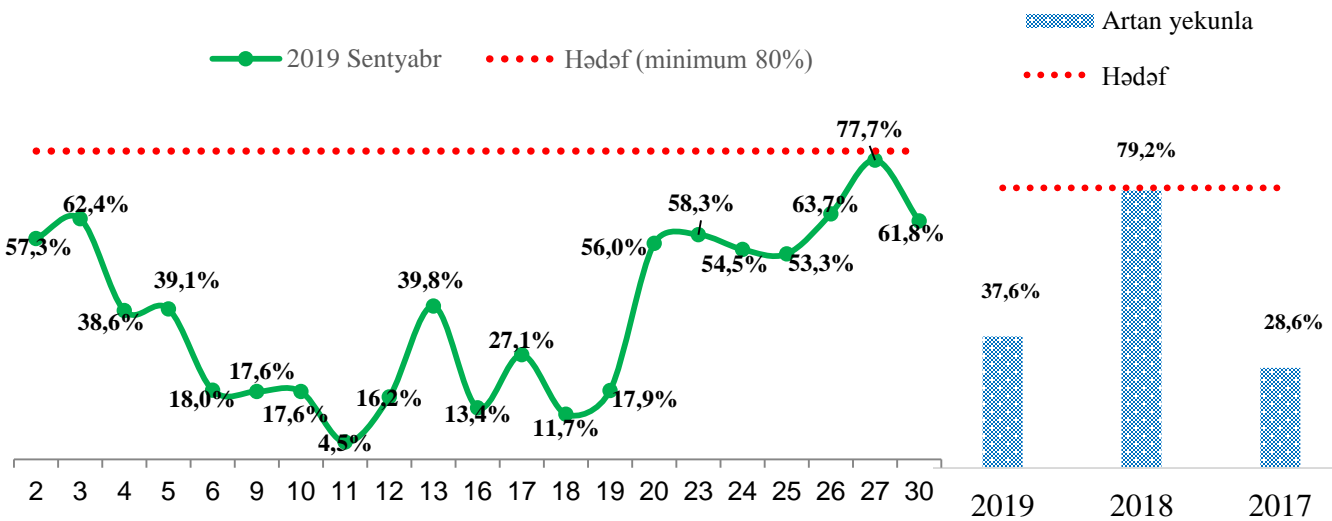
2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **28469** zəng daxil olmuş, onlardan **23129** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

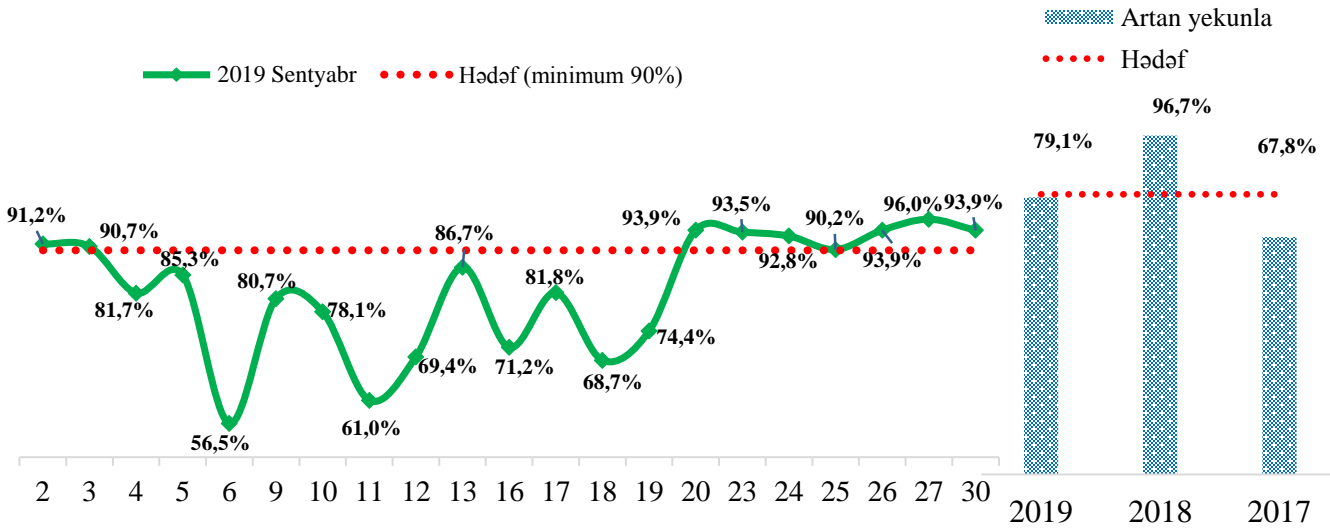
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 36,38% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

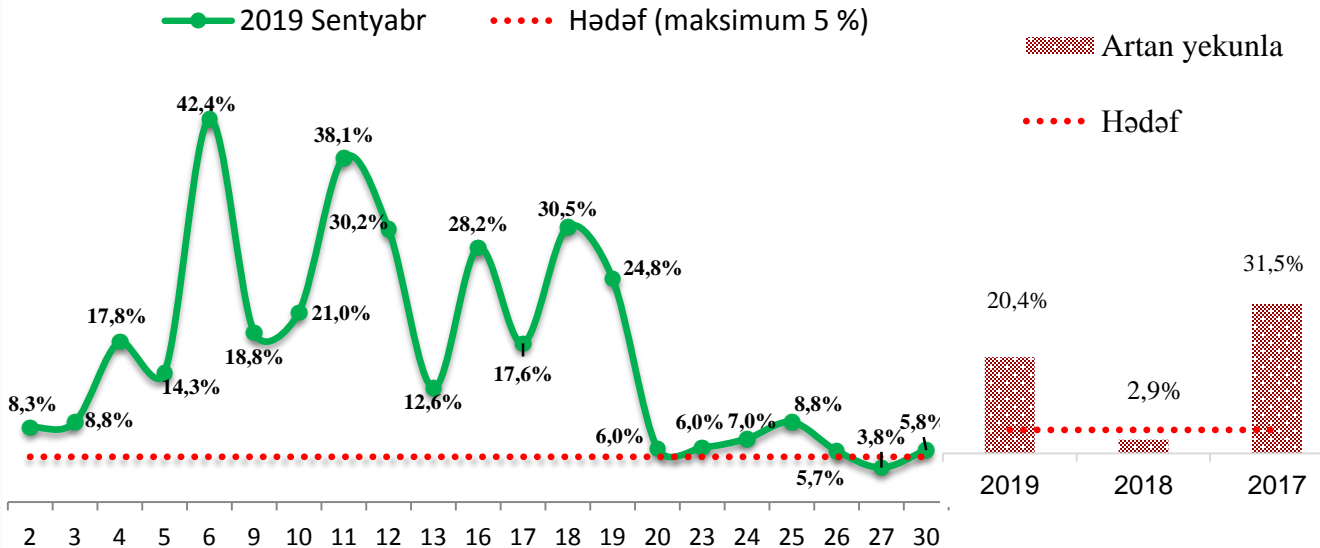
2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 81,24% olmuşdur.



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. Sentyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **38** olmuşdur.

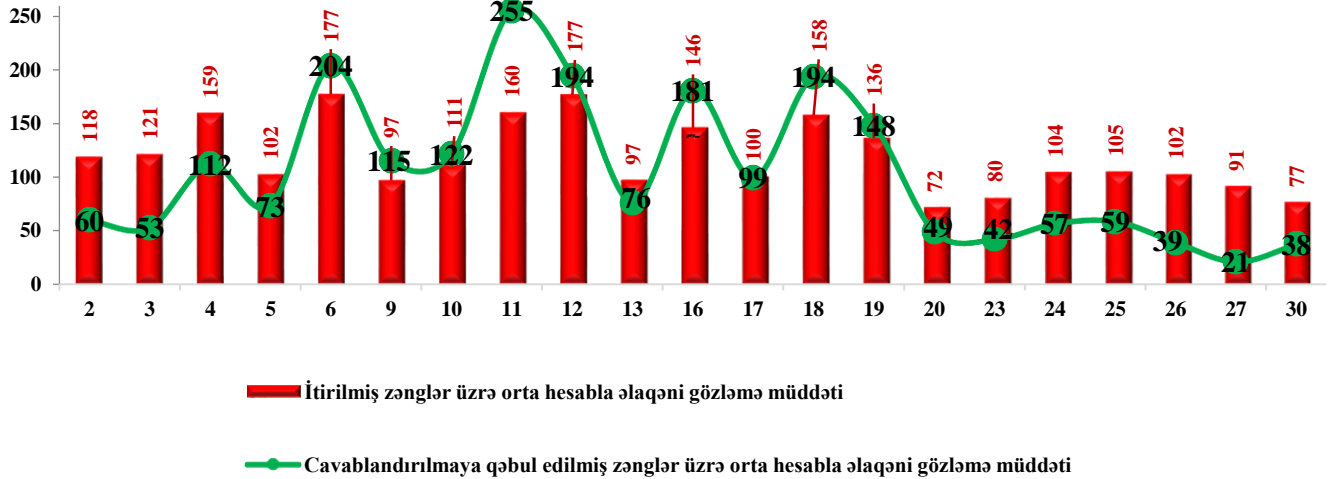
2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 18,17 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

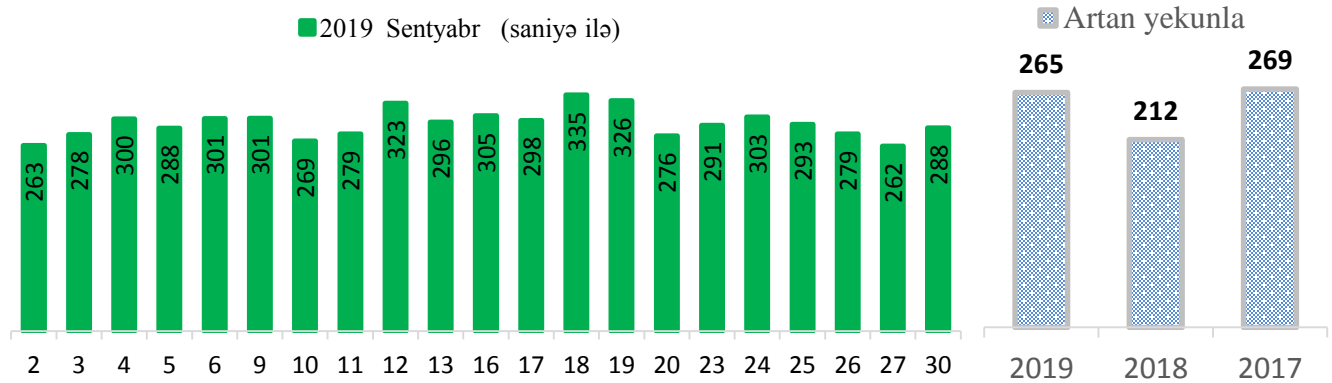
2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 41 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 19 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



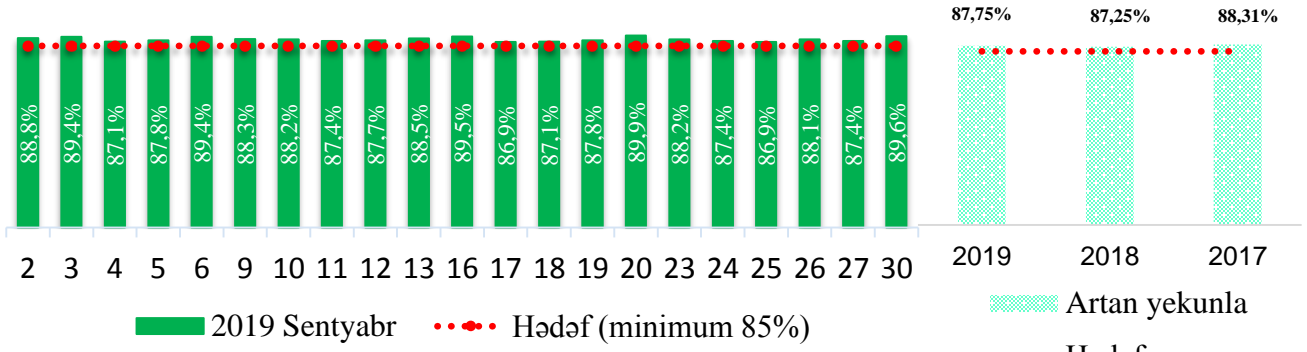
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin sentyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 52 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,25 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

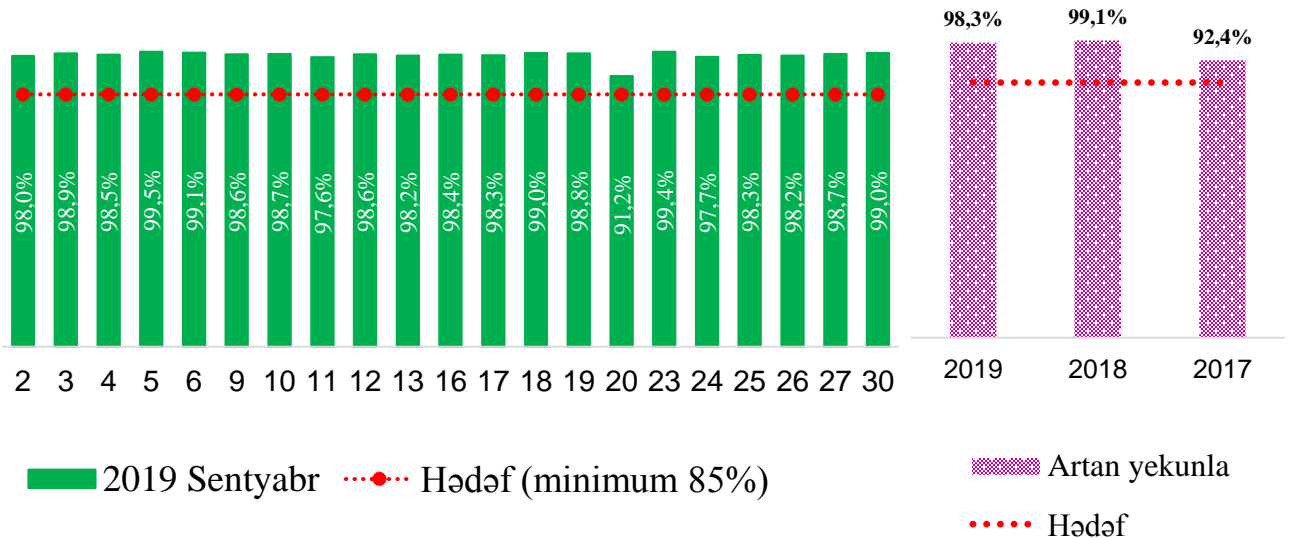
2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə bu göstərici 88,17% olmuşdur.



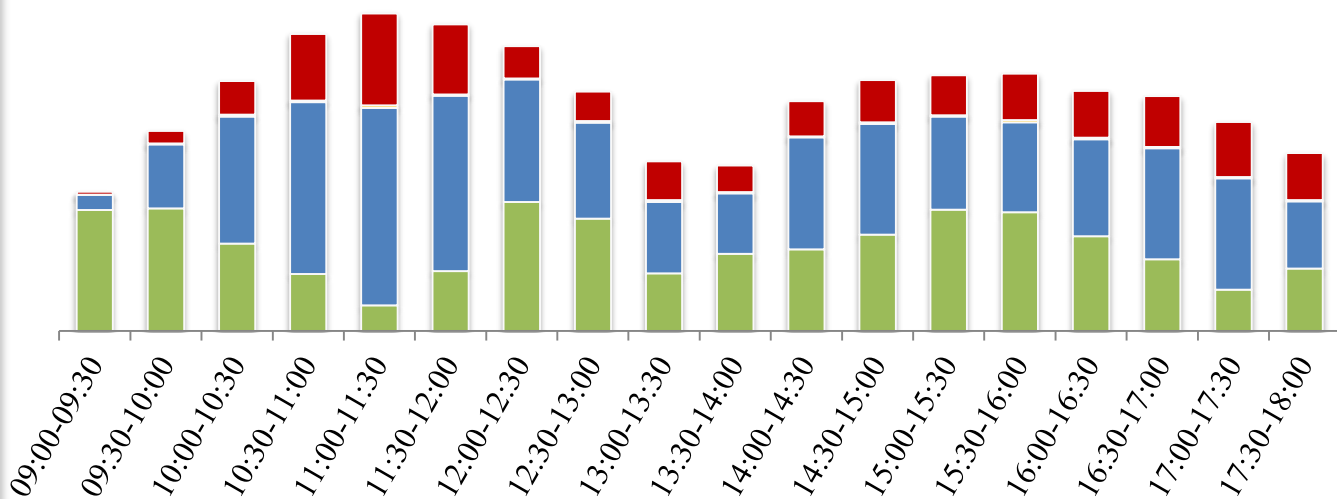
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 21724-nə sorğu göndərilmiş və 7442 zəng (34,3%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 554-ü (7,4%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 452-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 102 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.

2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə bu göstərici 98,63% olmuşdur.



Sentyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



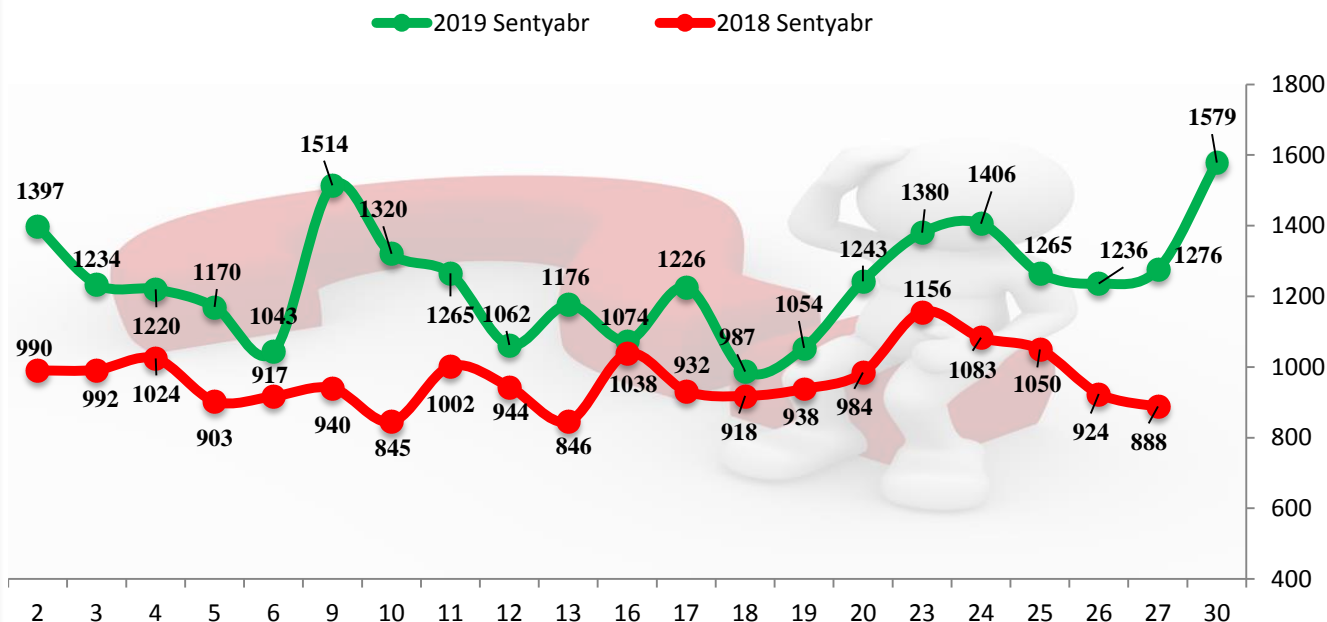
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Sentyabr ayı faizlə	Sentyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	61,42%	17486
Mobil telefonlardan	36,64%	10431
Respublikanın digər regionlarından	1,94%	552

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **26127** (2019-cu il üzrə **344250**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Sentyabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,27%** (2019-cu il üzrə **67,14%**) çoxdur.

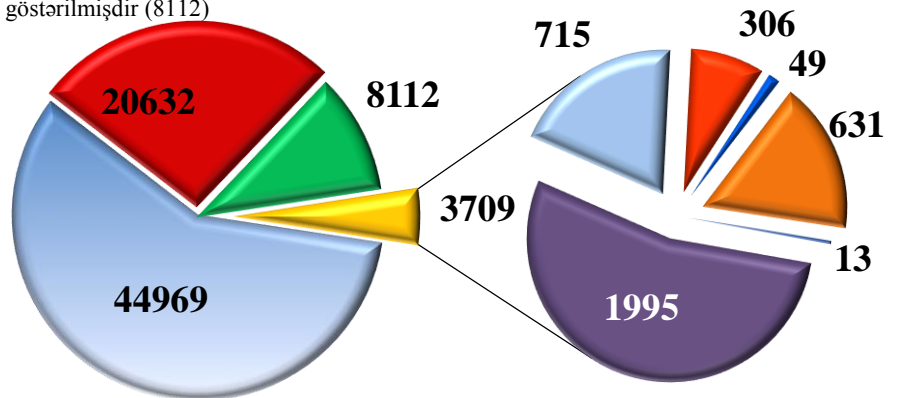


Sentyabr ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **96,38%-i** (2019-cu il üzrə **97,82%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **3,62%-i** (2019-cu il üzrə **2,18%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-sentyabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 77422 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

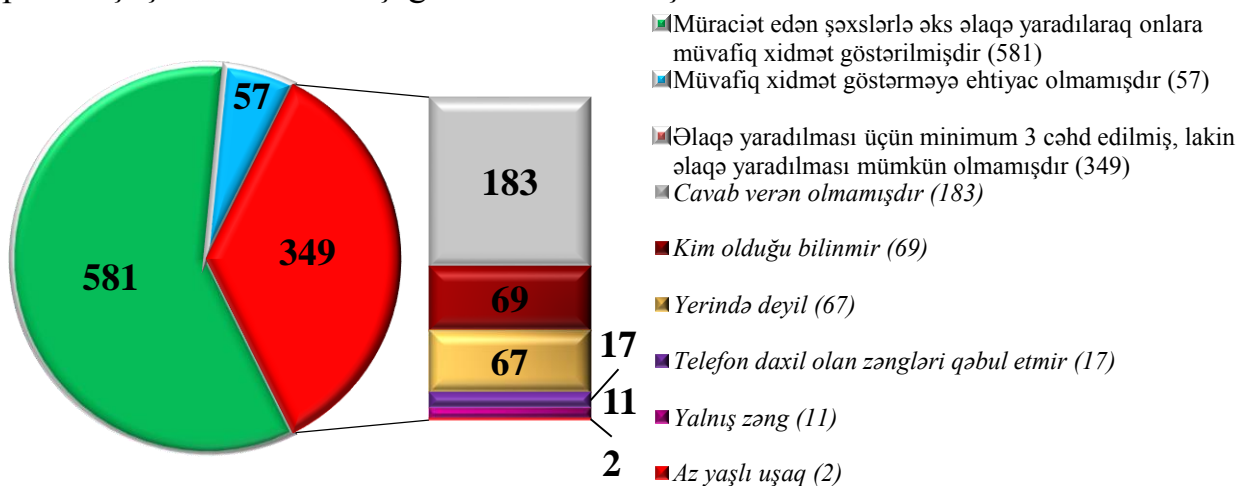
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (44969)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (8112)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (3709)
- Az yaşlı (13)
- Cavab verən olmamışdır (1995)
- Kim olduğu bilinmir (715)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (306)
- Yanlış zəng (49)
- Yerində deyil (631)



Sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5174 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 2602-si gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 1827-si ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 745-i ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-sentyabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 6351 sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 912 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



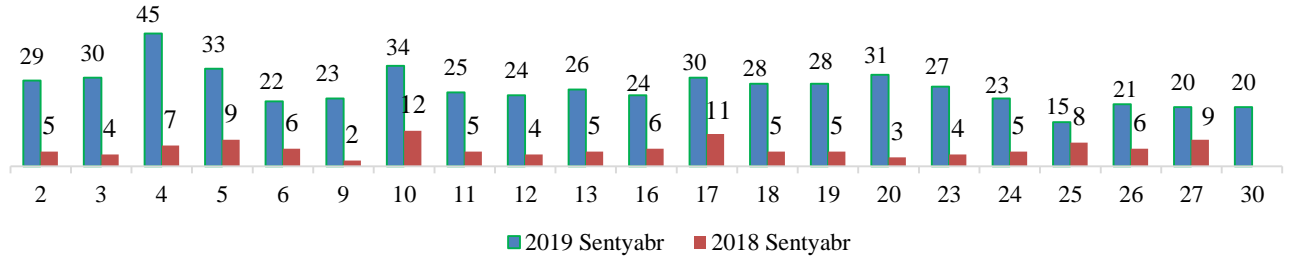
Sentyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş 75 zəng sifarişindən 49-u ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 4-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 22-i ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində **1533** (2019-cu il üzrə **12056**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,99 dəfə**) çoxdur.

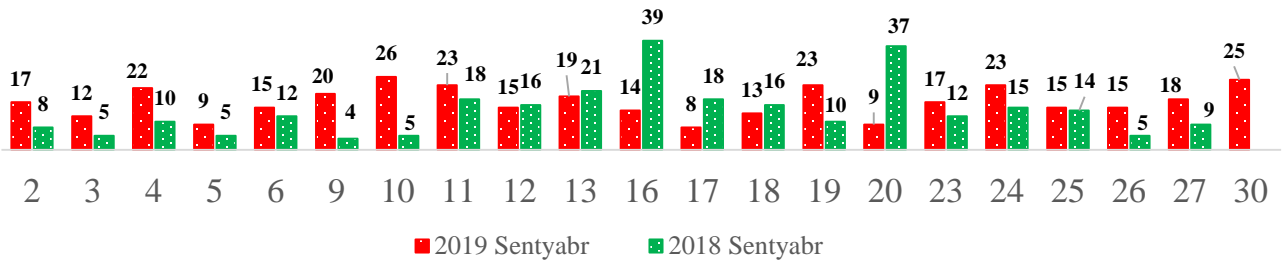
2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **558** (2019-cu ildə **4226**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin sentyabr ayı ilə müqayisədə **4,6 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,65 dəfə**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **358** (2019-cu il üzrə **3244**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

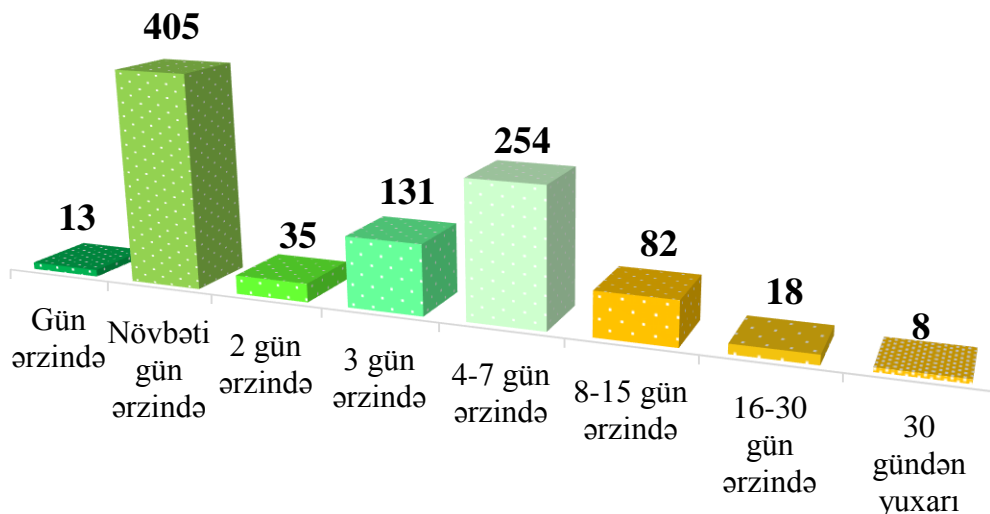
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-sentyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 7459 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 5649-u daxili resurslar hesabına, 1136-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 414-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 111-i Rəqəmsal vergi inzibatchılığı baş idarəsinə, 112-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 31-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət baş idarəsinə, 4-ü Hüquq baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,25 gün** (2019-cu il üzrə **6,1 gün**) olmuşdur.

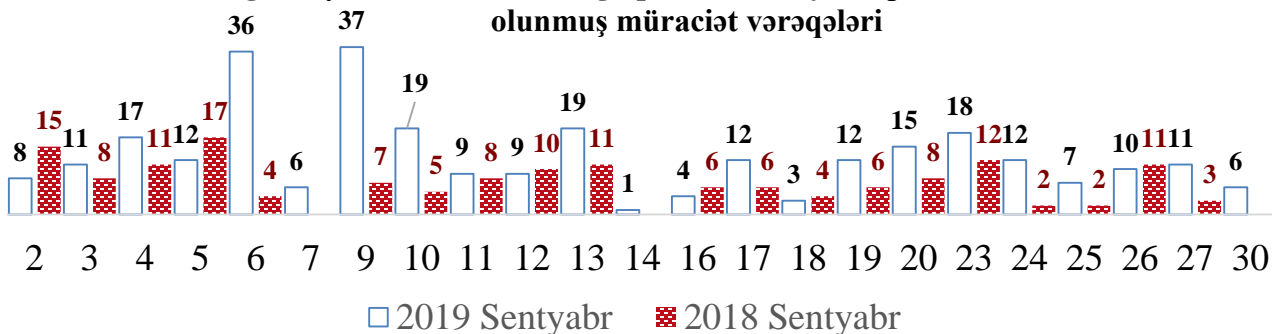
2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **294** (2019-cu il üzrə **1535**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,9 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,2 dəfə**) çoxdur.

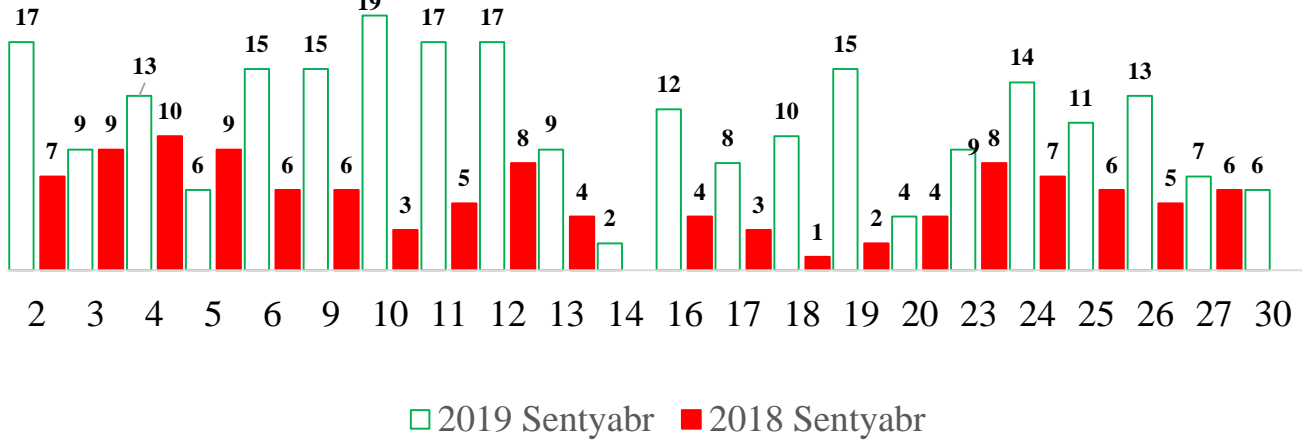
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında sentyabr ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 76 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **248** (2019-cu il üzrə **2480**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,2 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **32,9 dəfə**) çoxdur.

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



□ 2019 Sentyabr ■ 2018 Sentyabr

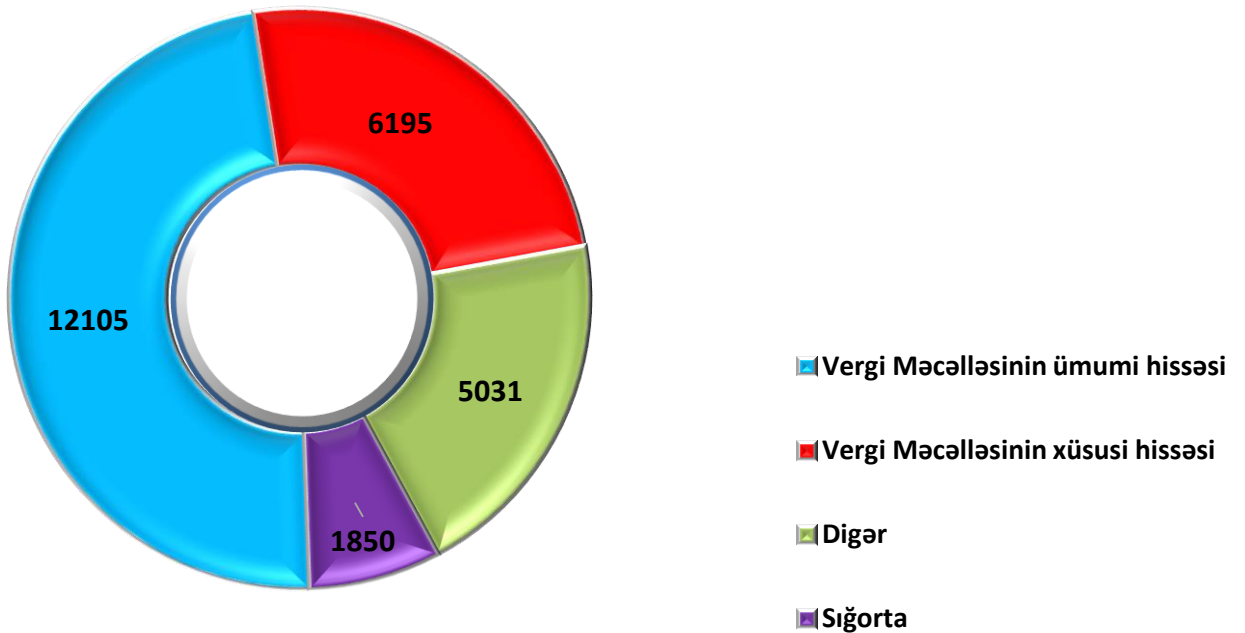
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 6 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində 15 (2019-cu il üzrə 89) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin sentyabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 6253 ədəd artaraq **25181** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Sentyabr 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)

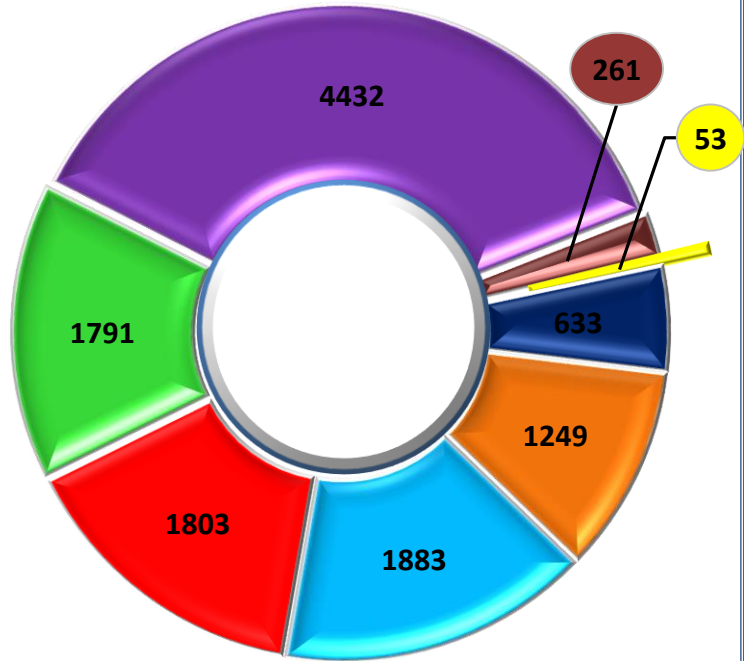
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

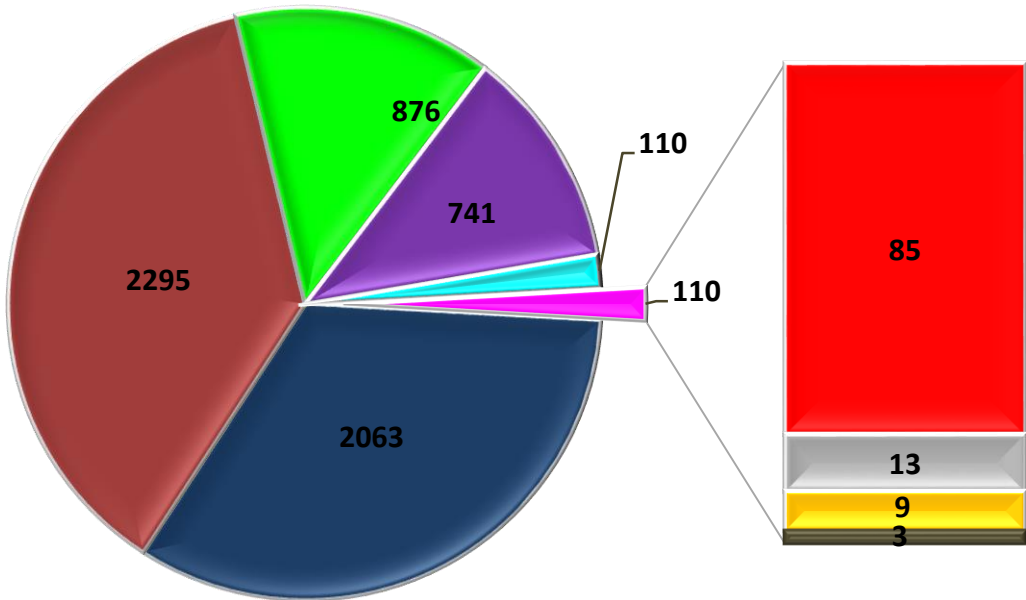
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ ƏDV

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Əmlak vergisi

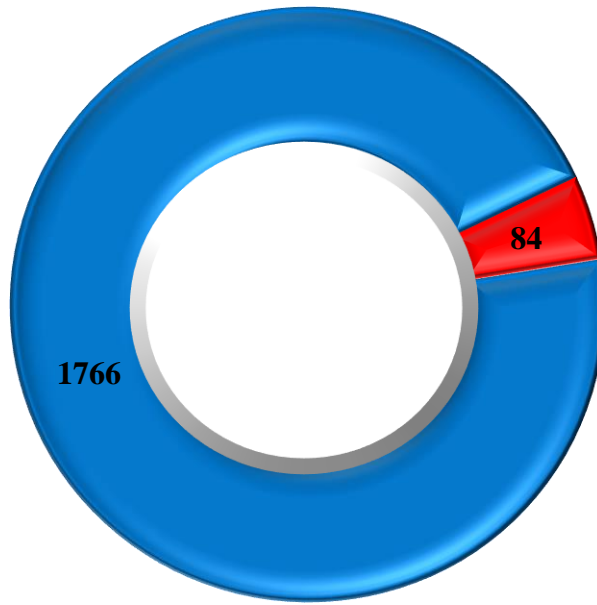
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Yol vergisi

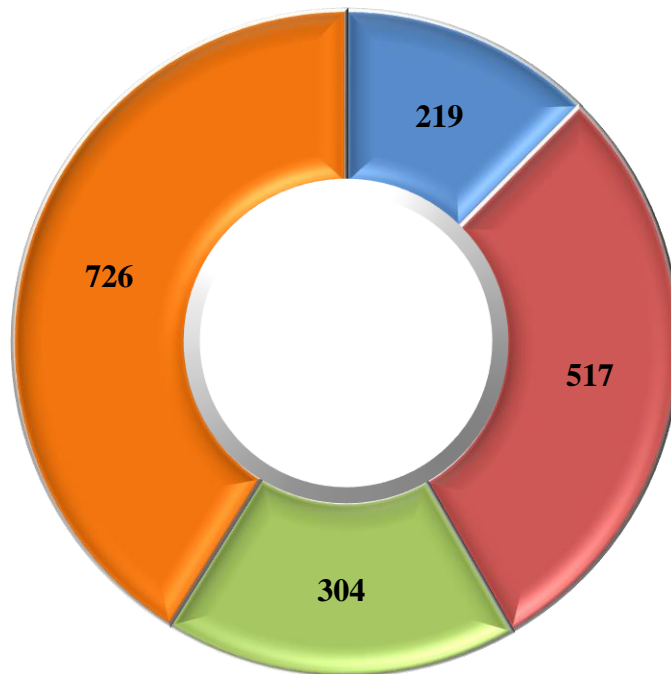
■ Mədən vergisi

Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



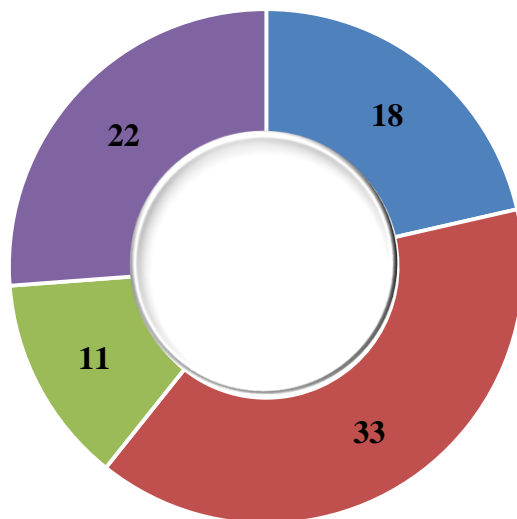
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



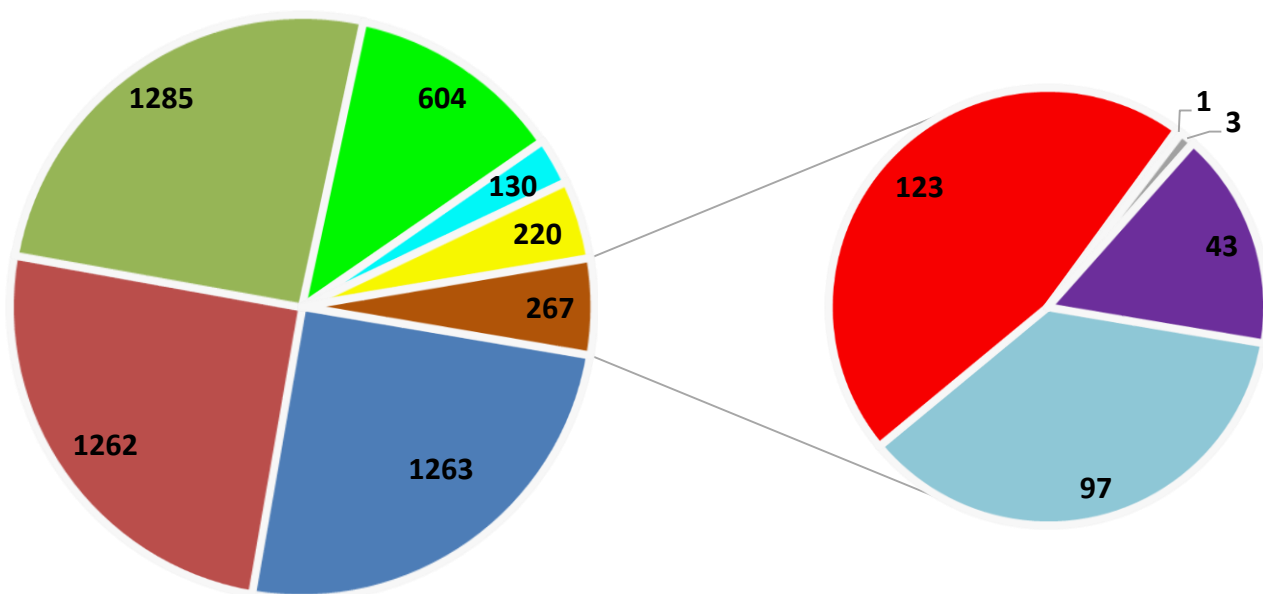
■ Bəyannamə barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət ■ Hesablanması barədə

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



■ Elektron imza ilə bağlı ■ Mesajlar ■ İnternet səhifələri
 ■ Arayırlar ■ Proqram təminatı ■ İstifadəçi kodu, parol, şifrə
 ■ Asan doc ■ İşə qəbul ■ İnternet sualı
 ■ Əmək müqaviləsi ■ Rusdilli zənglərlə bağlı

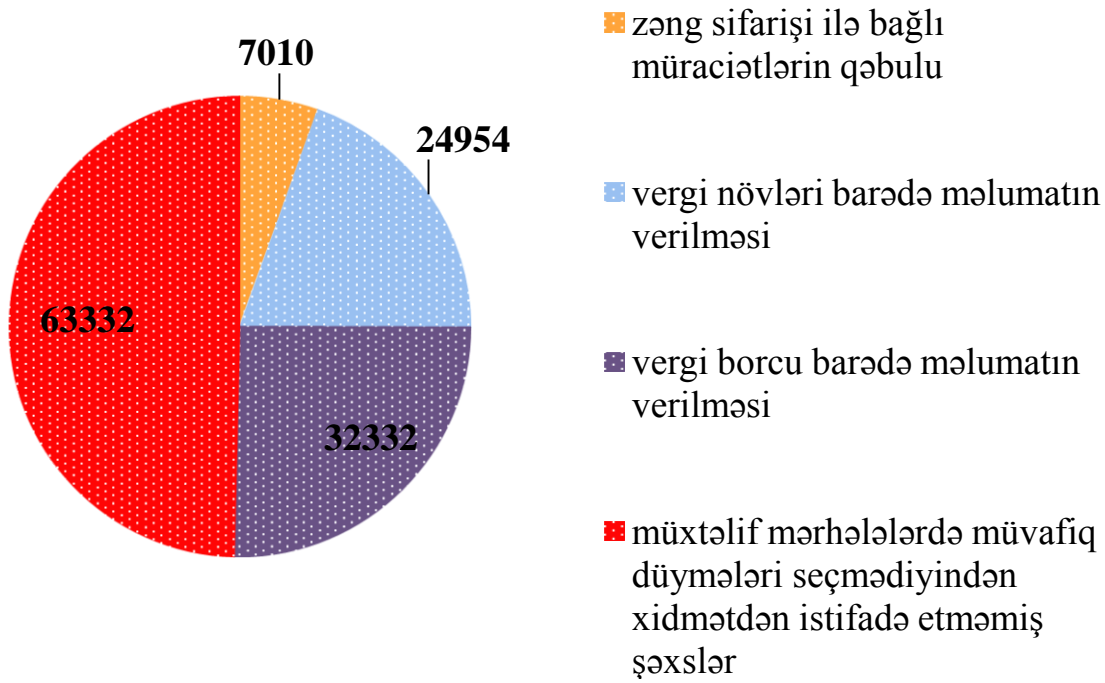
2019-cu ilin Yanvar - Sentyabr aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	136113	40,40%
Şəxsi hesab vərəqəsi	17723	5,26%
Vergi nəzarəti	45818	13,60%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	15084	4,48%
Vergi orqanları	21746	6,45%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	616	0,18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2664	0,79%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	21376	6,34%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	10932	3,24%
VM Xüsusi hissəsi	102385	30,39%
Sadələşdirilmiş vergi	22525	6,69%
Bəyannamə barədə	7121	2,11%
Digər müraciət	6545	1,94%
Verginin hesablanması barədə	7019	2,08%
Verginin ödənilməsi barədə	1840	0,55%
Gəlir vergisi	36169	10,74%
Bəyannamə barədə	13263	3,94%
Digər müraciət	4247	1,26%
Verginin hesablanması barədə	15924	4,73%
Verginin ödənilməsi barədə	2735	0,81%
ƏDV	25237	7,49%
Bəyannamə barədə	8765	2,60%
Digər müraciət	4557	1,35%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	201	0,06%
Qeydiyyat barədə	2204	0,65%
Verginin hesablanması barədə	6702	1,99%
Verginin ödənilməsi barədə	2799	0,83%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	9	0,00%
Mənfəət vergisi	15136	4,49%
Bəyannamə barədə	5628	1,67%
Digər müraciət	2006	0,60%
Verginin hesablanması barədə	6641	1,97%
Verginin ödənilməsi barədə	861	0,26%

Əmlak vergisi	1896	0,56%
Bəyannamə barədə	607	0,18%
Digər müraciət	234	0,07%
Verginin hesablanması barədə	872	0,26%
Verginin ödənilməsi barədə	183	0,05%
Torpaq vergisi	1071	0,32%
Bəyannamə barədə	312	0,09%
Digər müraciət	160	0,05%
Verginin hesablanması barədə	440	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	159	0,05%
Yol vergisi	78	0,02%
Bəyannamə barədə	7	0,00%
Digər müraciət	33	0,01%
Verginin hesablanması barədə	32	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Aksiz	225	0,07%
Bəyannamə barədə	18	0,01%
Digər müraciət	98	0,03%
Verginin hesablanması barədə	103	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Mədən vergisi	48	0,01%
Bəyannamə barədə	12	0,00%
Digər müraciət	15	0,00%
Verginin hesablanması barədə	14	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
Digər	49558	14,71%
Arayışlar	5602	1,66%
Asan doc	705	0,21%
Elektron imza ilə bağlı	15821	4,70%
Əmək müqaviləsi	63	0,02%
İnternet səhifələri	14051	4,17%
İşə qəbul	944	0,28%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2219	0,66%
İnternet sualı	81	0,02%
Rusdilli zənglərlə bağlı	94	0,03%
Mesajlar	6757	2,01%
Program təminatı	3221	0,96%
Sığorta	48715	14,46%
Sosial sığorta	44622	13,24%
Bəyannamə barədə	20544	6,10%
Hesablanması barədə	5883	1,75%
Ödənilməsi barədə	11829	3,51%
Digər müraciət	5164	1,53%
İşsizlikdən sığorta	4093	1,21%
Bəyannamə barədə	1830	0,54%
Hesablanması barədə	400	0,12%
Ödənilməsi barədə	1414	0,42%
Digər müraciət	396	0,12%

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-sentyabr ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 127628 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



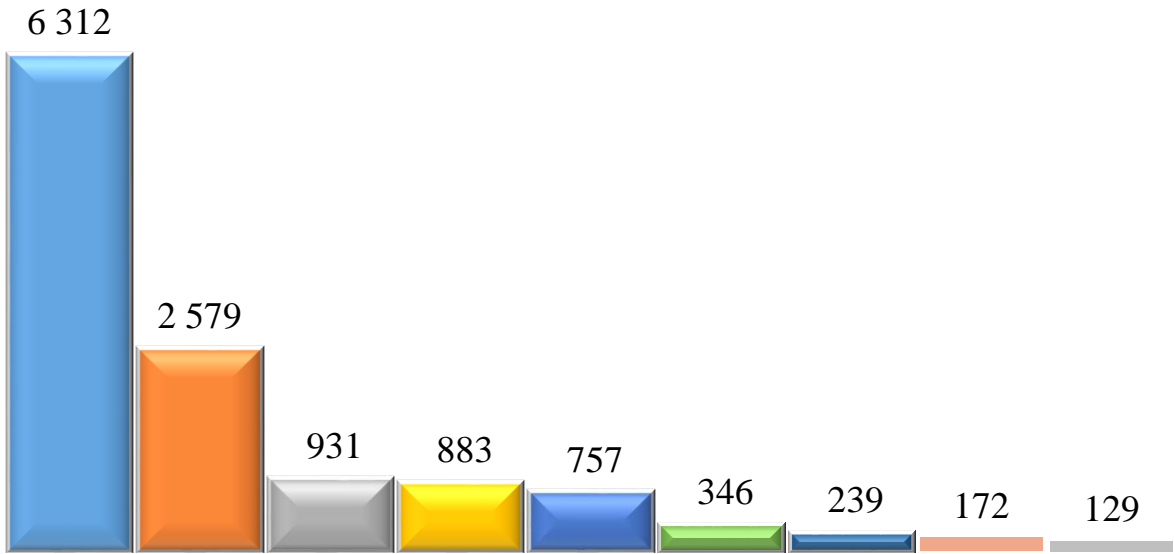
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 sentyabr	2018 sentyabr
Vergi borcları barədə	3349	1695
Vergi növləri barədə	2157	1200
Zəng sifarişi	659	375

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **126181** (2019-cu il üzrə 877066) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **126181** SMS-dən **80452 -si (63,8%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **12530** (2019-cu il üzrə **243024**) 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 orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda