



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin Oktyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **68868** (2019-cu il üzrə **576946**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **45296** (2019-cu il üzrə **425746**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **33227** (2019-cu il üzrə **334070**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1969** (2019-cu il üzrə **2097**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1445** (2019-cu il üzrə **1646**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 52 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 19 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 8 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 29 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **39755** (2019-cu il üzrə **384005**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1594** (2019-cu il üzrə **13650**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,66%** (2019-cu il üzrə **63,22%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,81 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,62 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,02 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2959** (2019-cu il üzrə **27913**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4615** (2019-cu il üzrə **36947**), zəng sifariş etmək üçün **922** (2019-cu il üzrə **7932**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **396979** (2019-cu il üzrə **2049783**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **186249** (2019-cu il üzrə **1063315**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **36184** (2019-cu il üzrə **279208**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **174546** (2019-cu il üzrə **707341**)

Oktyabr ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	təstatik 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			
		17,08%	7737	45296		Min 80%	
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		73,36%	33227	45296		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}			
		29,51%	3472	11764			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		61,83%	81	131			
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%	3472	6562	1730	11764	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	81	9	41	131	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			
		25,97%	11764	45296		Max 5%	
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		26,64%	12069	45296			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

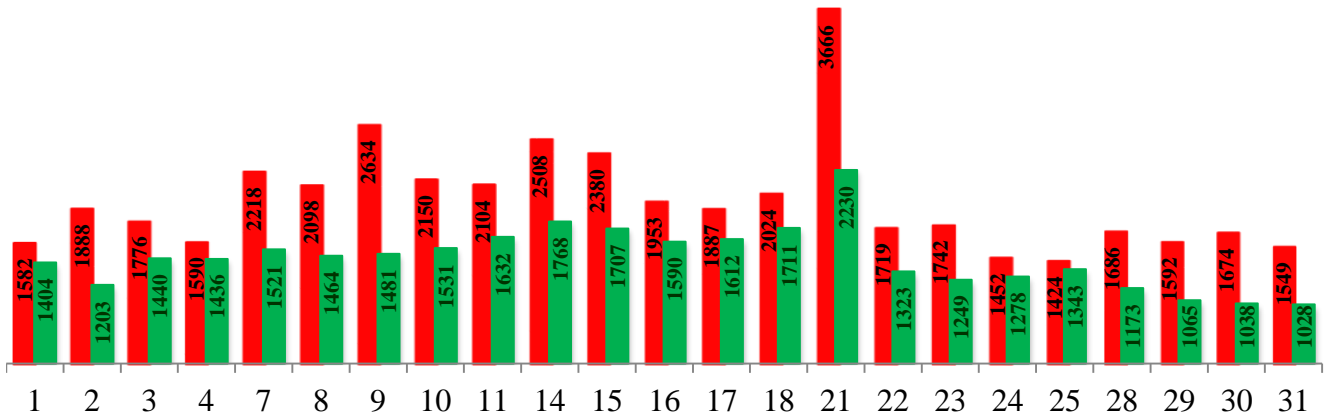
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	0:02:52	2159:56:51	45296	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		0:02:59	1649:53:27	33227	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		0:02:32	510:03:24	12069	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:05:08	2839:14:22	33227	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,81	3715	976	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	17,53	8887	507	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1483	1483	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,80%	1594	33227	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	34,63%	552	1594	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	26,73%	426	1594	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	12,86%	205	1594	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	20,70%	330	1594	
8.7.5.	Digər	5,02%	80	1594	
8.7.6.	Anonim	0,06%	1	1594	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	87,09%	850	976	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	8,50%	83	976	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	4,42%	43	976	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	3,48%	34	976	
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	0,82%	8	976	
8.8.3.3	<i>BVVMBİ</i>	0,10%	1	976	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,81%	38474	43815	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		90,96% 97,62%*	8737	9605	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
		90,36%	-9,64%	2839:14:22	3142:04:24
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,83%	0:21:00	207:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	10,87%	45	414	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **45296** zəng daxil olmuş, onlardan **33227** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

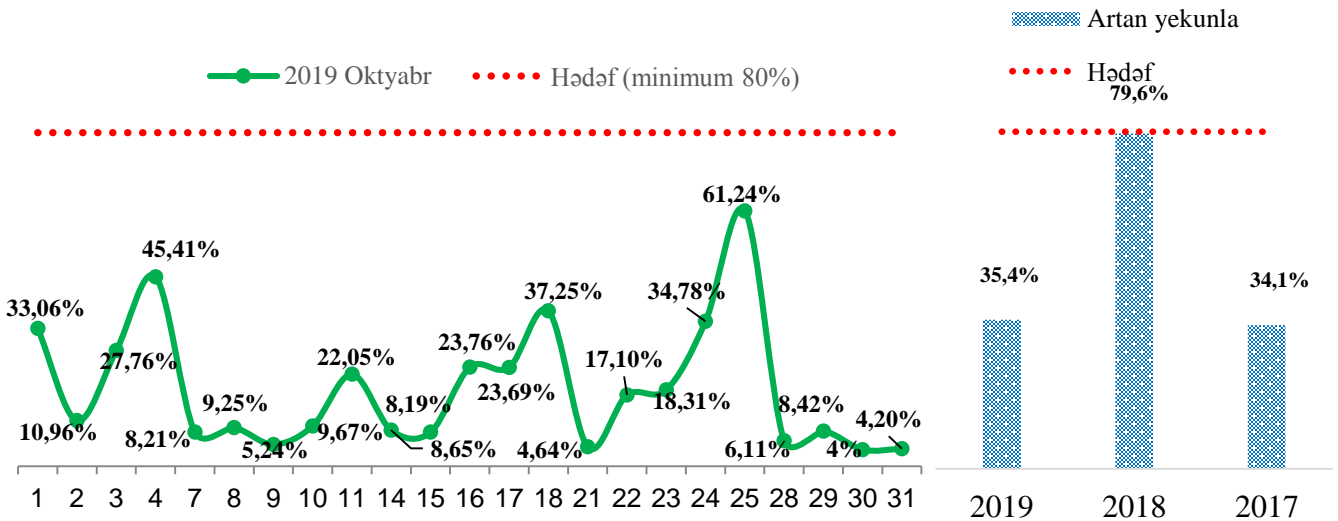
■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

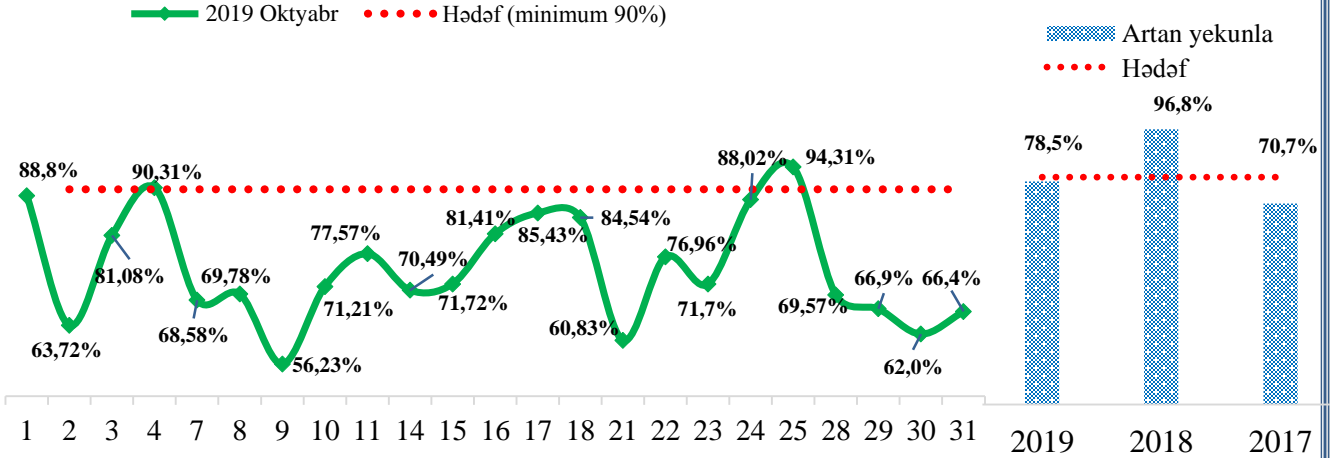
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 17,08% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

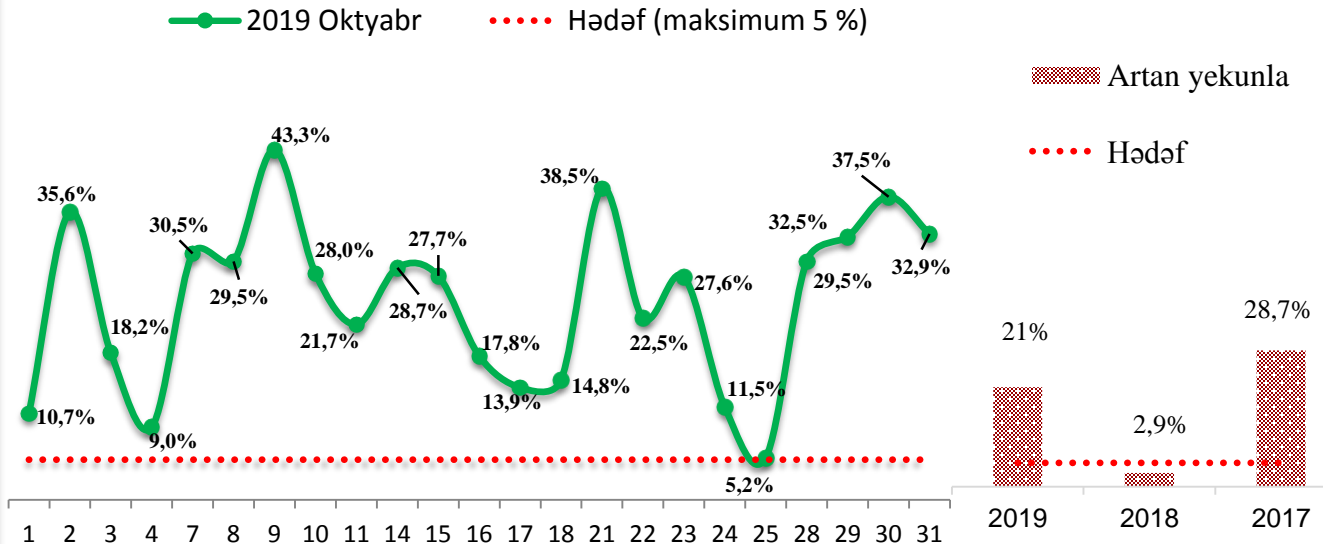
2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 73,36% olmuşdur.



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. Oktyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **100** olmuşdur.

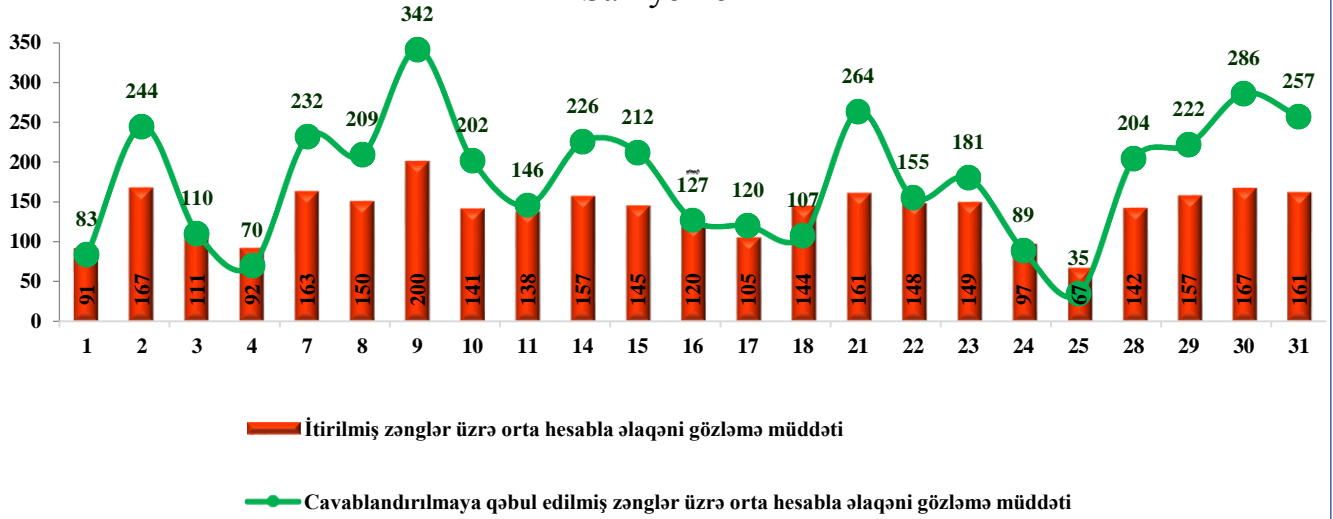
2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 25,97 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

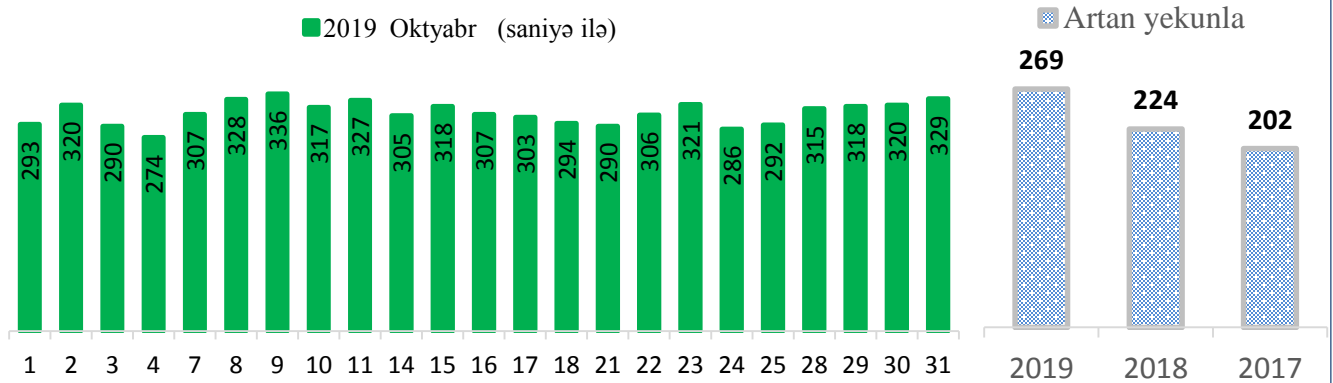
2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 59 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 32 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



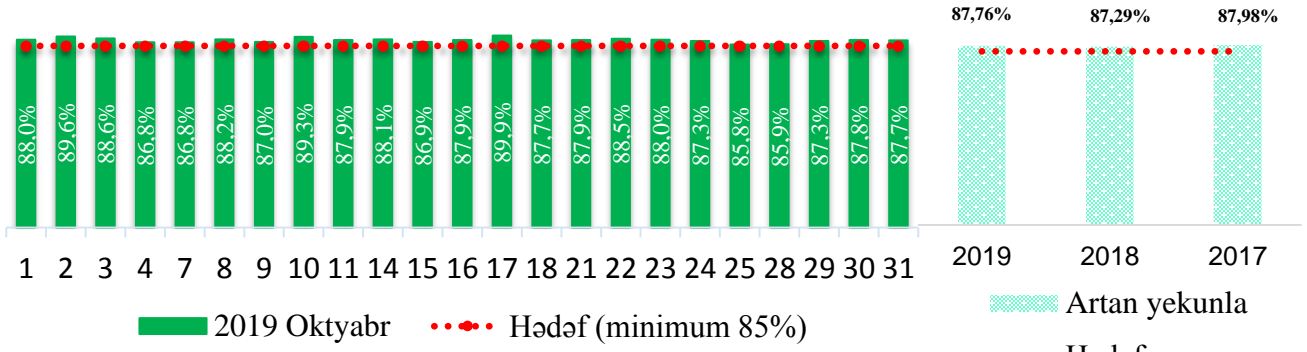
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin oktyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 8 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,81 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

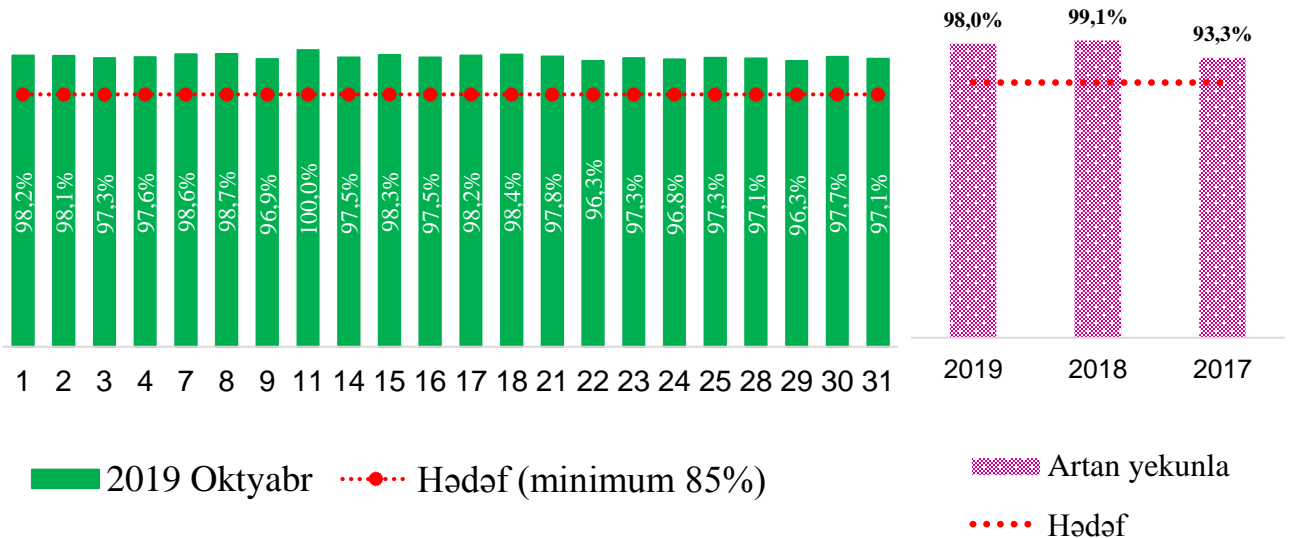
2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə bu göstərici 87,81% olmuşdur.



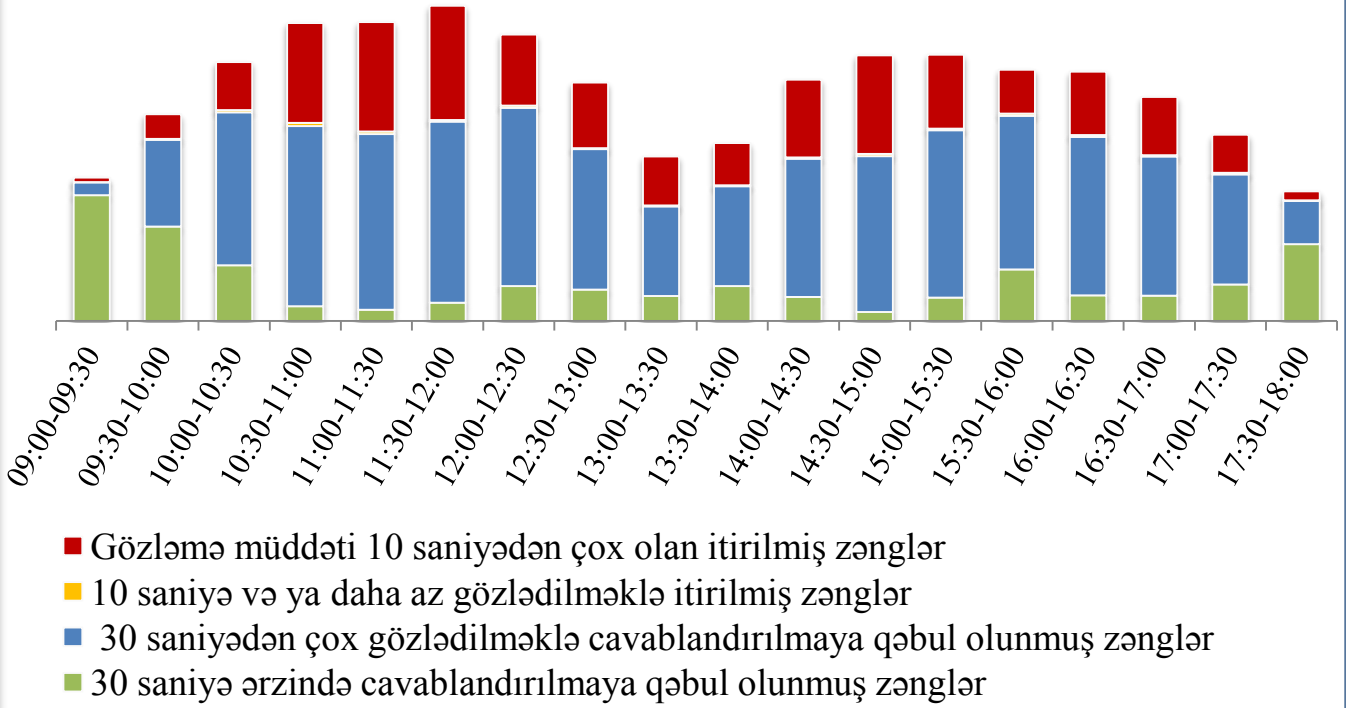
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 31187-nə sorğu göndərilmiş və 9605 zəng (30,8%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 868-i (9,04%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 639-nun dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 229 zəng üzrə müvafiq tədbirlər görülmüş, o cümlədən zəruri hallarda əks-əlaqə yaradılaraq lazımi xidmət göstərilmişdir.

2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə bu göstərici 97,62% olmuşdur.



Oktyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü

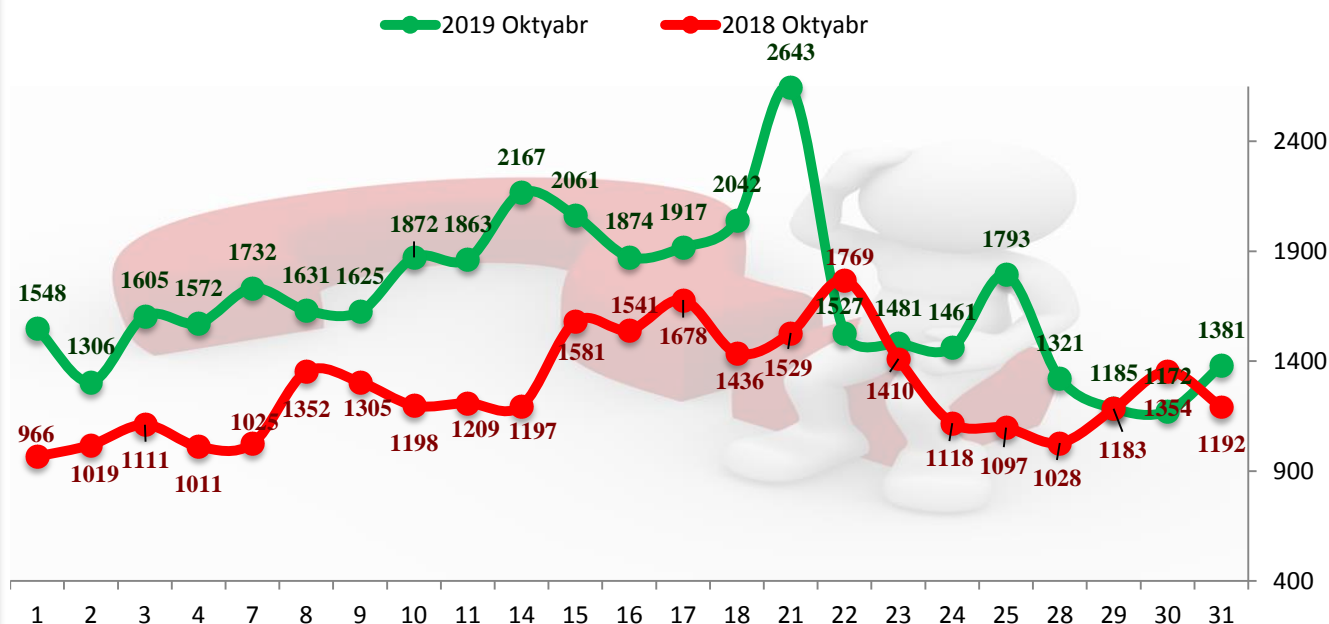


Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Oktyabr ayı faizlə	Oktyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	65%	29451
Mobil telefonlardan	33,3%	15088
Respublikanın digər regionlarından	1,7%	757

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **39755** (2019-cu il üzrə **384005**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Oktyabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,66%** (2019-cu il üzrə **63,22%**) çoxdur.

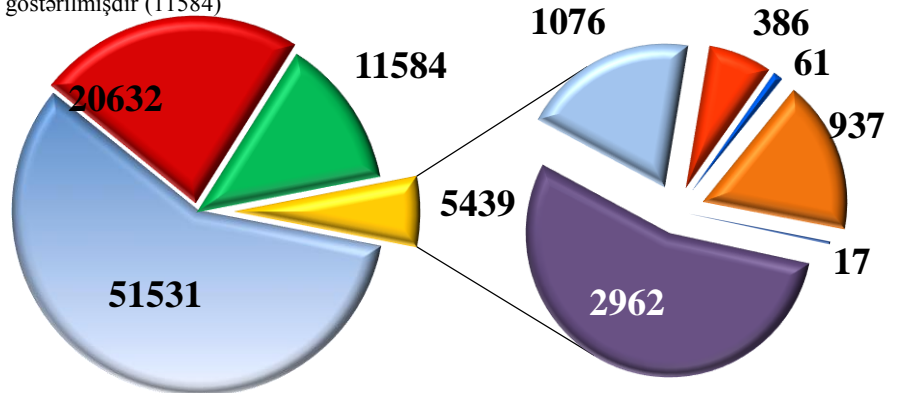


Oktyabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **97,51%-i** (2019-cu il üzrə **97,8%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,49%-i** (2019-cu il üzrə **2,2%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 89186 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

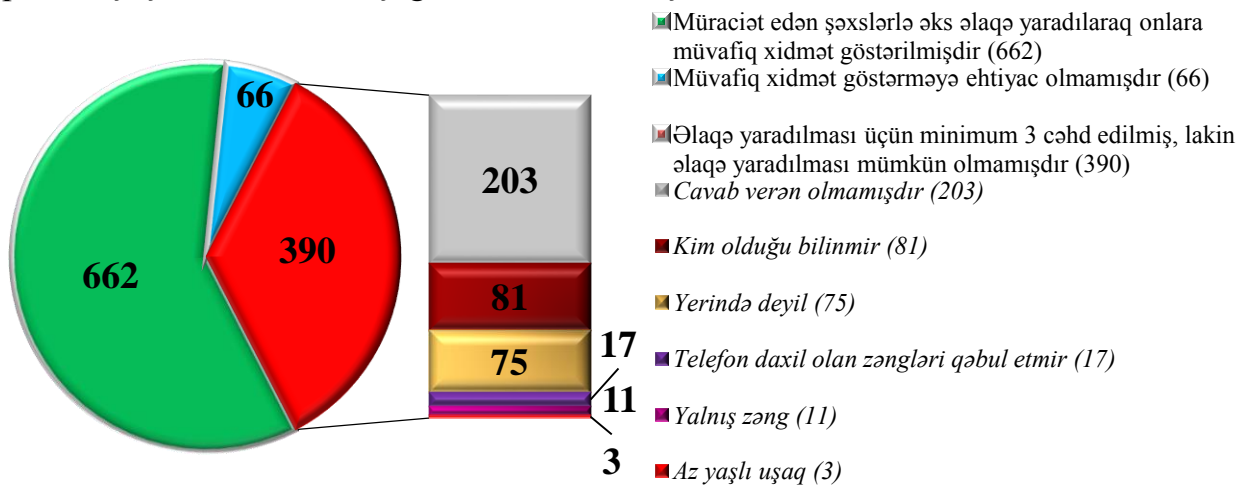
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (51531)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (11584)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (5439)
- Az yaşlı (17)
- Cavab verən olmamışdır (2962)
- Kim olduğu bilinmir (1076)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (386)
- Yanlış zəng (61)
- Yerində deyil (937)



Oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 11764 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 6562-si gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 3472-si ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 1730-u ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **7273** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **1118** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



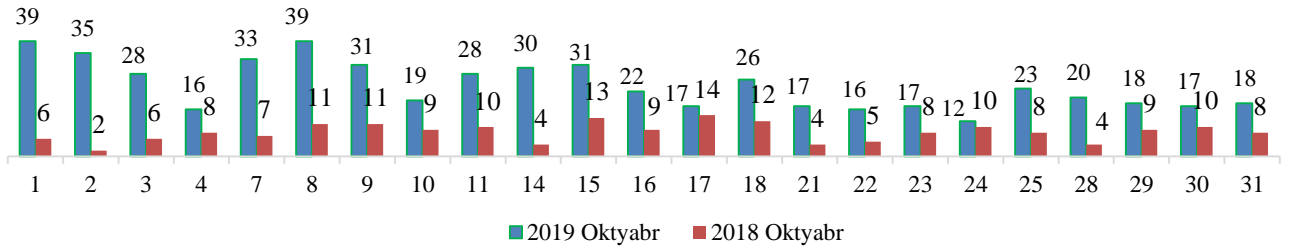
Oktyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş 131 zəng sifarişindən 81-i ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 9-u gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 41-i ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində **1594** (2019-cu il üzrə 13650) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,93 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 1,98 dəfə) çoxdur.

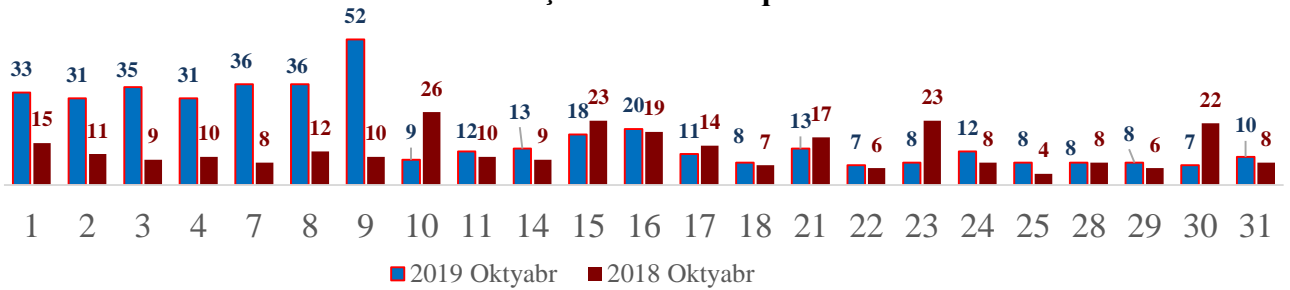
2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **552** (2019-cu ildə **4778**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin oktyabr ayı ilə müqayisədə **2,94 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,55 dəfə) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **426** (2019-cu il üzrə **3670**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin oktyabr ayı ilə müqayisədə **1,5 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 1,33 dəfə) çoxdur.

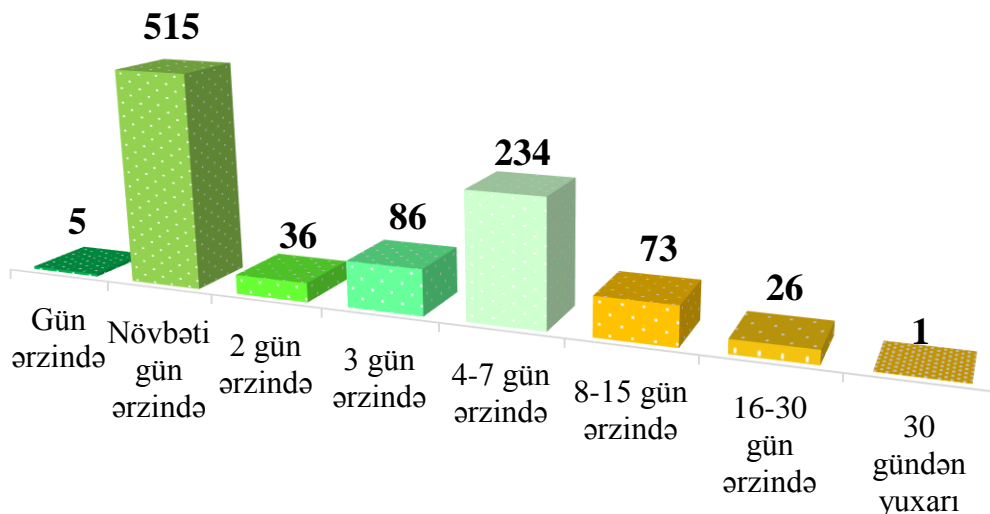
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-oktyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 8435 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 6499-u daxili resurslar hesabına, 1219-u elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 414-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 145-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 120-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 31-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 4-ü Hüquq baş idarəsinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət baş idarəsinə, 1-i Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,81 gün** (2019-cu il üzrə **5,82 gün**) olmuşdur.

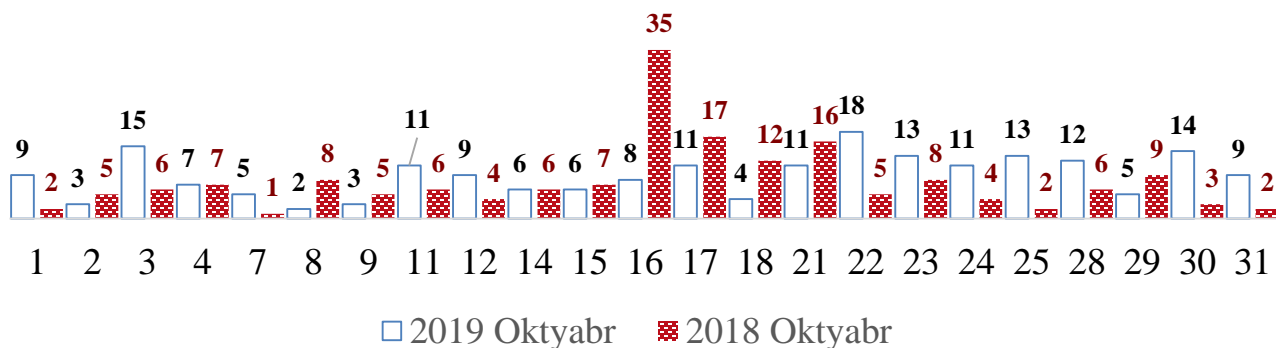
2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **205** (2019-cu il üzrə **1740**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,2 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,2 dəfə**) çoxdur.

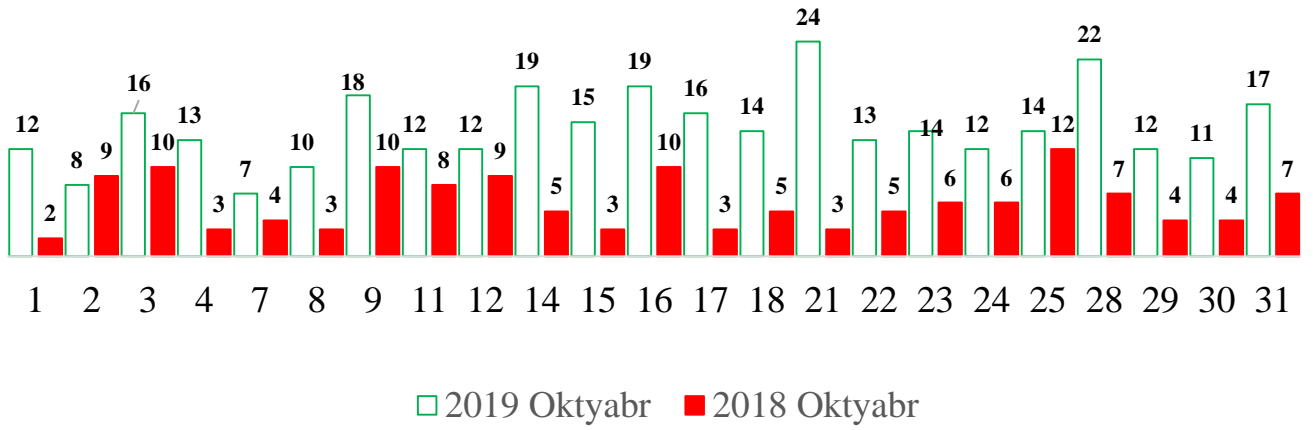
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında oktyabr ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **107** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **330** (2019-cu il üzrə **2810**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,4 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **2,8 dəfə**) çoxdur.

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



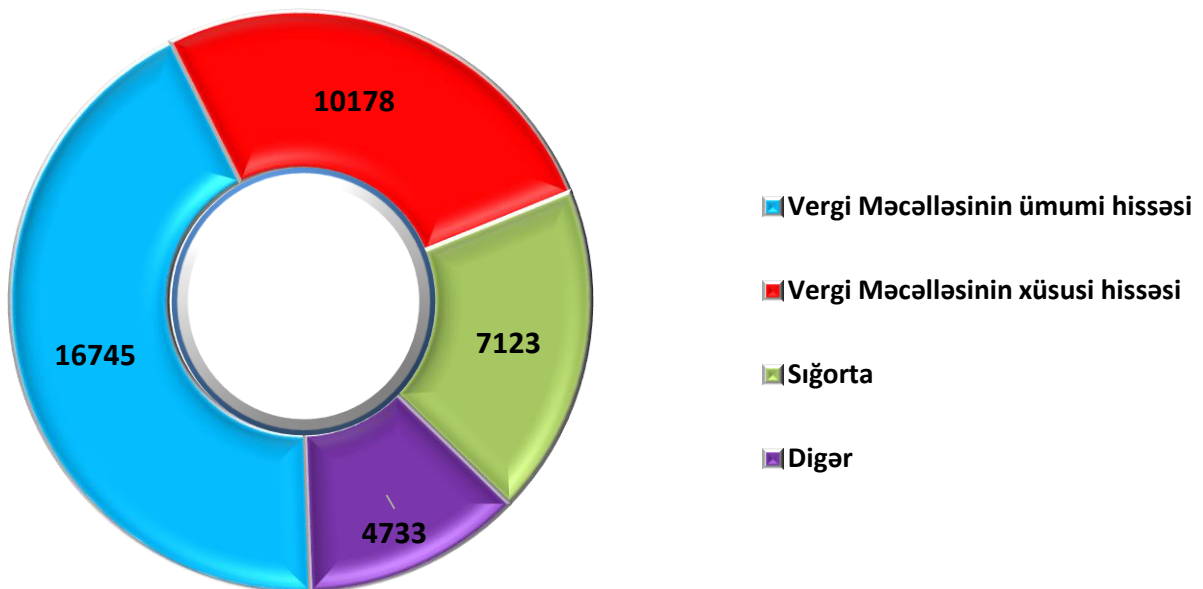
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 6 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində **19** (2019-cu il üzrə **108**) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

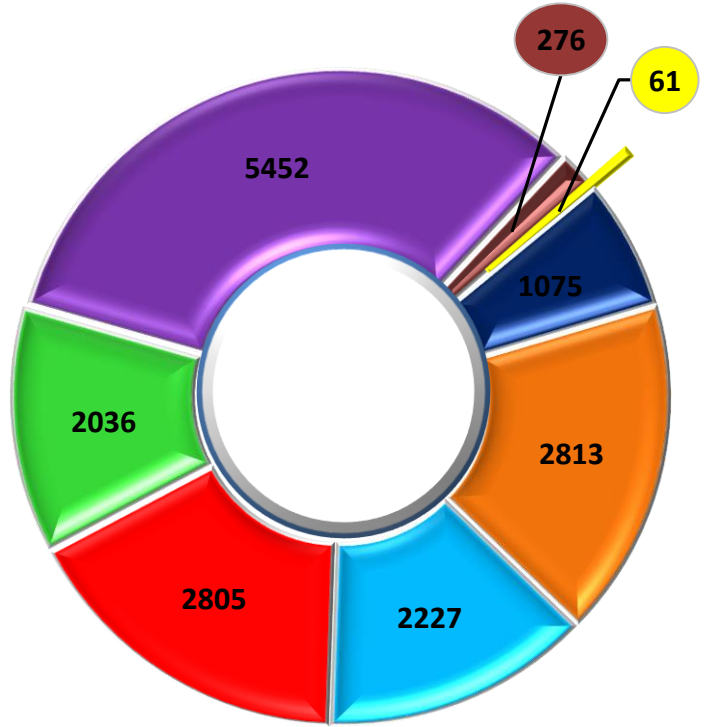
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin oktyabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 9928 ədəd artaraq **38779** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Oktyabr ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

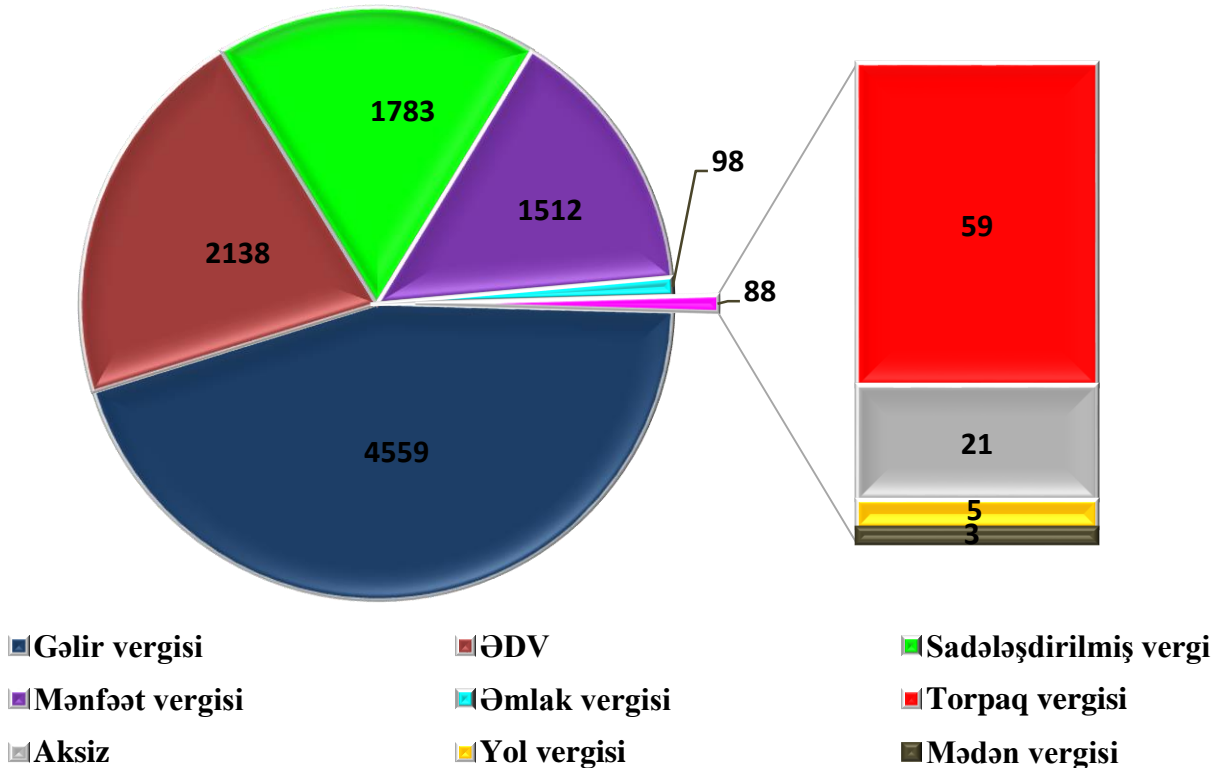


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

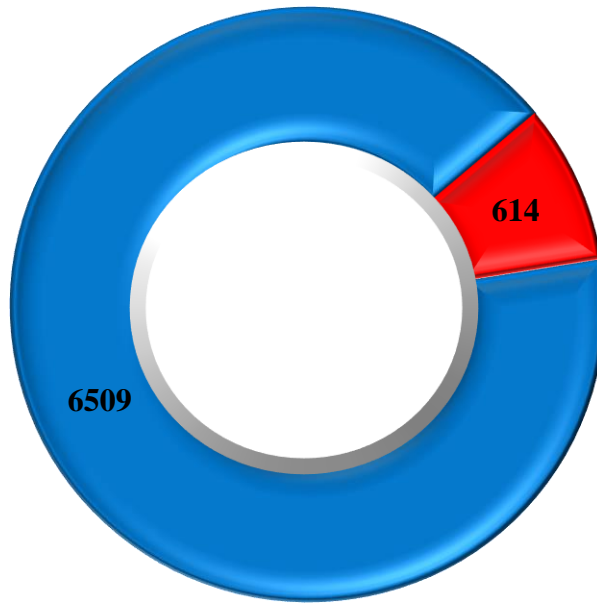
- Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)
- Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)
- Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların 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

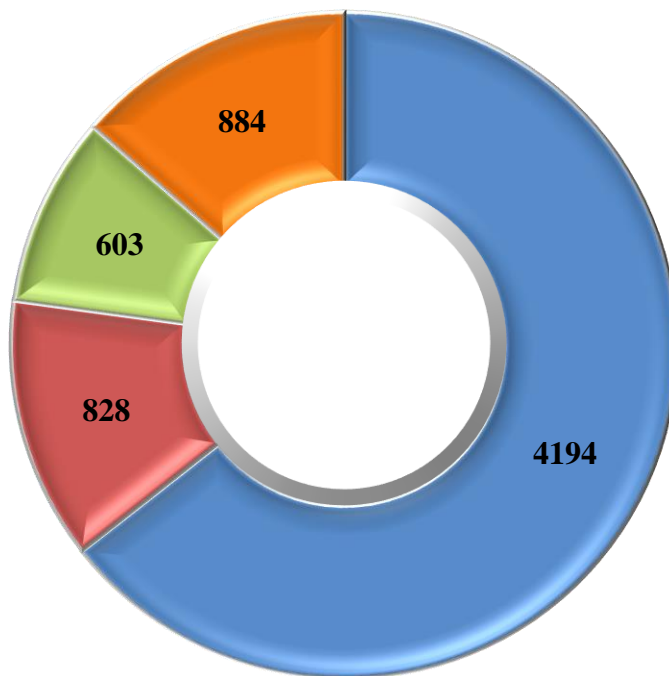


Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



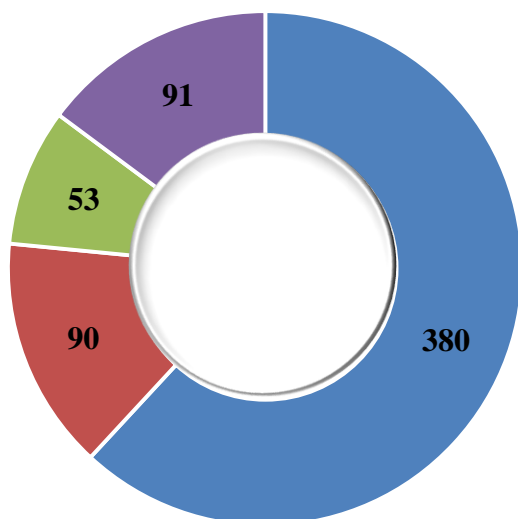
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



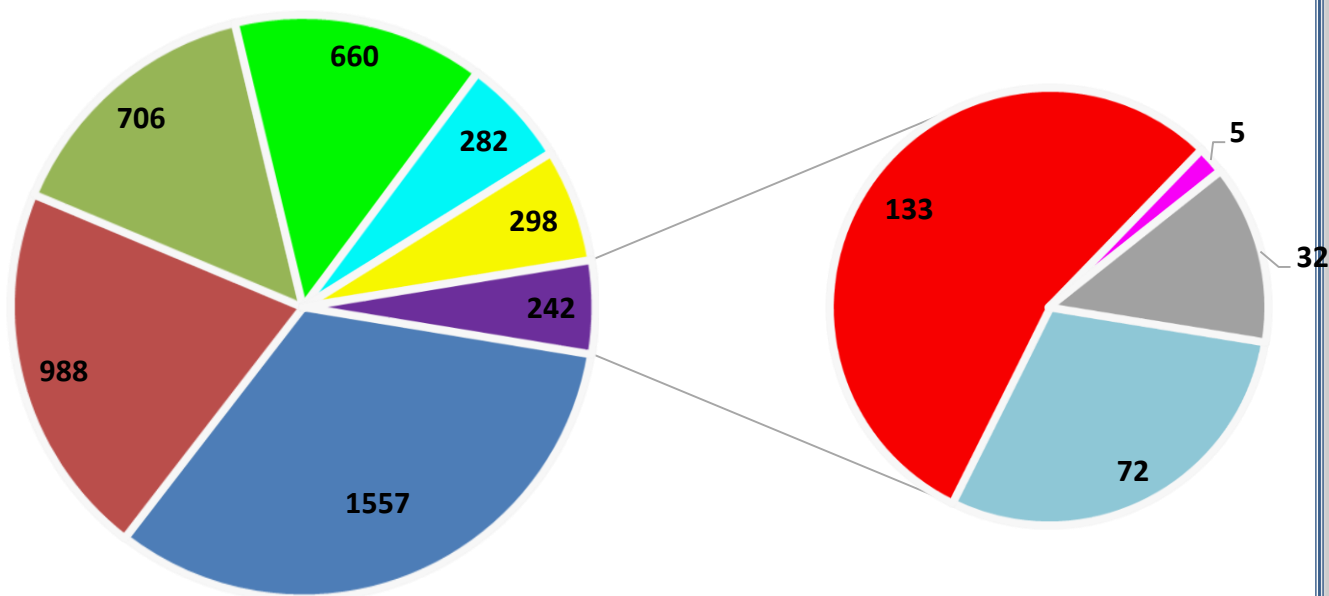
■ Bəyannamə barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Hesablanması barədə ■ Digər müraciət

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



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

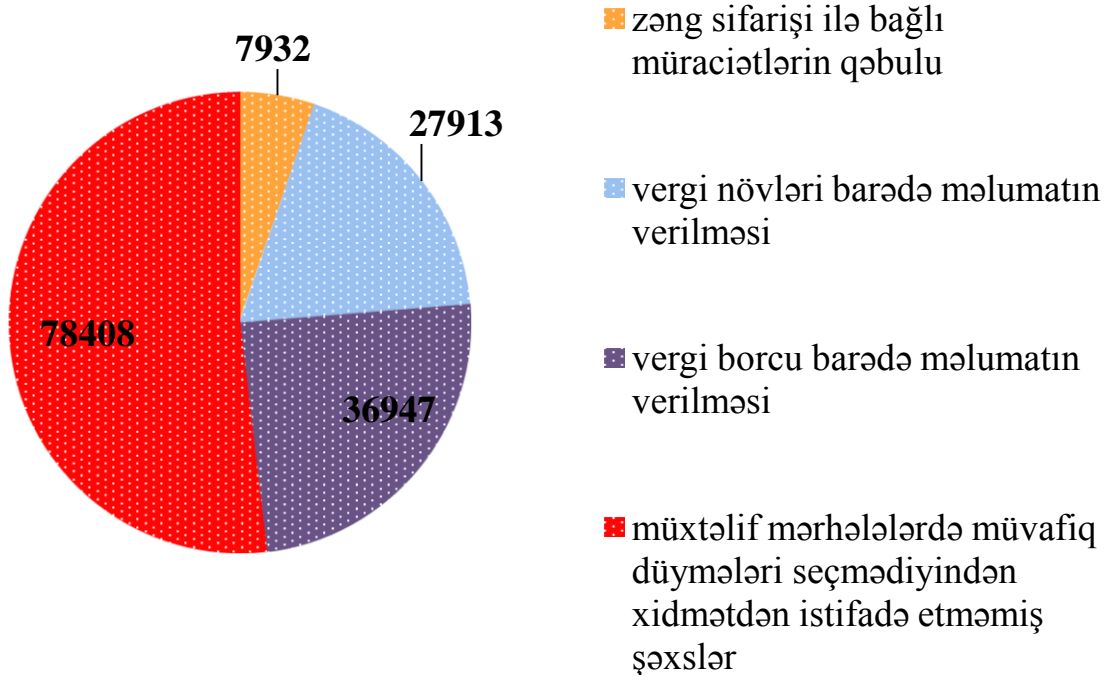
2019-cu ilin Yanvar - Oktyabr aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	152889	40,67%
Şəxsi hesab vərəqəsi	20536	5,47%
Vergi nəzarəti	51270	13,65%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	17889	4,76%
Vergi orqanları	23782	6,33%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	677	0,18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2940	0,78%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	23784	6,29%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	12007	3,20%
VM Xüsusi hissəsi	112563	29,97%
Sadələşdirilmiş vergi	24308	6,47%
Bəyannamə barədə	7879	2,10%
Digər müraciət	6947	1,85%
Verginin hesablanması barədə	7471	1,99%
Verginin ödənilməsi barədə	2011	0,54%
Gəlir vergisi	40728	10,84%
Bəyannamə barədə	15443	4,11%
Digər müraciət	4743	1,26%
Verginin hesablanması barədə	17485	4,66%
Verginin ödənilməsi barədə	3057	0,81%
ƏDV	27375	7,29%
Bəyannamə barədə	9364	2,49%
Digər müraciət	5078	1,35%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	208	0,06%
Qeydiyyat barədə	2362	0,63%
Verginin hesablanması barədə	7303	1,94%
Verginin ödənilməsi barədə	3050	0,81%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	10	0,00%
Mənfəət vergisi	16648	4,43%
Bəyannamə barədə	6207	1,65%
Digər müraciət	2197	0,58%
Verginin hesablanması barədə	7268	1,94%
Verginin ödənilməsi barədə	976	0,26%

Əmlak vergisi	1994	0,53%
Bəyannamə barədə	621	0,17%
Digər müraciət	248	0,07%
Verginin hesablanması barədə	937	0,25%
Verginin ödənilməsi barədə	188	0,05%
Torpaq vergisi	1130	0,30%
Bəyannamə barədə	317	0,08%
Digər müraciət	170	0,05%
Verginin hesablanması barədə	478	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	165	0,04%
Yol vergisi	83	0,02%
Bəyannamə barədə	9	0,00%
Digər müraciət	34	0,01%
Verginin hesablanması barədə	34	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Aksiz	246	0,07%
Bəyannamə barədə	23	0,01%
Digər müraciət	103	0,03%
Verginin hesablanması barədə	114	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,00%
Mədən vergisi	51	0,01%
Bəyannamə barədə	14	0,00%
Digər müraciət	16	0,00%
Verginin hesablanması barədə	14	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
Digər	54300	14,45%
Arayışlar	6262	1,67%
Asan doc	777	0,21%
Elektron imza ilə bağlı	17378	4,62%
Əmək müqaviləsi	63	0,02%
İnternet səhifələri	14757	3,93%
İşə qəbul	1077	0,29%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2517	0,67%
İnternet sualı	86	0,02%
Məsajlar	7745	2,06%
Rusdilli zənglərlə bağlı	126	0,03%
Proqram təminatı	3498	0,93%
Sığorta	55832	14,87%
Sosial sığorta	49923	13,29%
Bəyannamə barədə	24738	6,59%
Hesablanması barədə	6486	1,73%
Ödənilməsi barədə	12657	3,37%
Digər müraciət	6042	1,61%
İşsizlikdən sığorta	4654	1,24%
Bəyannamə barədə	2210	0,59%
Hesablanması barədə	453	0,12%
Ödənilməsi barədə	1504	0,40%
Digər müraciət	487	0,13%

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-oktyabr ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 151200 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



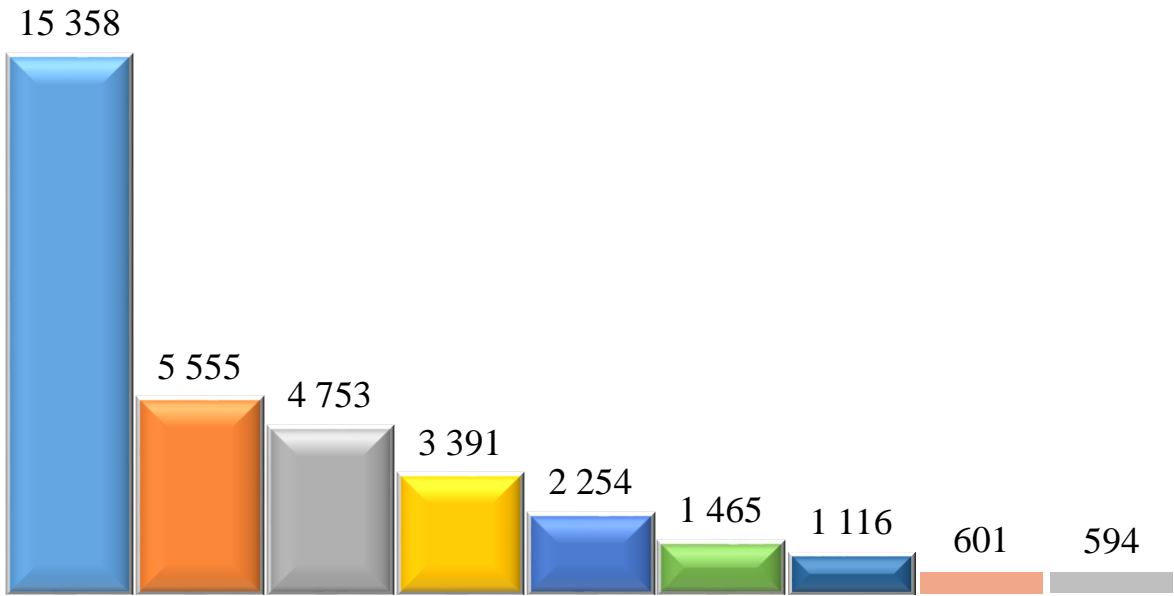
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 oktyabr	2018 oktyabr
Vergi borcları barədə	4615	2695
Vergi növləri barədə	2959	1695
Zəng sifarişi	922	521

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **186249** (2019-cu il üzrə 1063315) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **186249** SMS-dən **119943 -ü (64,4%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **36184** (2019-cu il üzrə **279208**) 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
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda