



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

**2019-cu ilin Dekabr ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **50181** (2019-cu il üzrə **674162**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **28779** (2019-cu il üzrə **481240**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **22701** (2019-cu il üzrə **376991**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1308** (2019-cu il üzrə **1972**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1032** (2019-cu il üzrə **1545**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 10 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 19 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 14 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 34 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **27243** (2019-cu il üzrə **434992**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1007** (2019-cu il üzrə **15643**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,10 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,36 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1653** (2019-cu il üzrə **31242**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2486** (2019-cu il üzrə **42355**), zəng sifariş etmək üçün **512** (2019-cu il üzrə **8991**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **238629** (2019-cu il üzrə **2473844**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **34694** (2019-cu il üzrə **1125461**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **73368** (2019-cu il üzrə **405831**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **130567** (2019-cu il üzrə **942552**)

## Dekabr 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		Min 80%	
		32,14%	9250	28779			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		78,88%	22701	28779			
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 <sub>10saniyə</sub>		Min 90%	
		35,15 %	2068	5883			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S		Min 90%	
		58,75%	47	80			
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 <sub>10saniyə</sub>	Min 90%
		100%	2068	2933	882	5883	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	47	3	30	80	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B		D		Max 5%
		20,44%	5883		28779		
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B		D		Min 90%
		21,12%	6078		28779		

**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

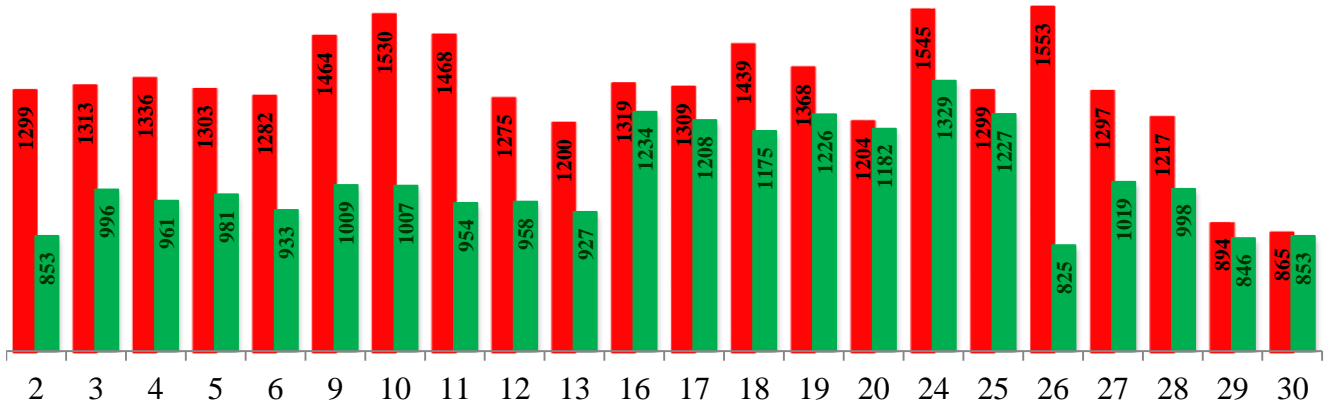
		<b>Gümumi</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	
8.4.	Ümumilikdə	00:02:10	1039:29:31	28779	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> cavablandırılmış	<b>M</b>	<b>C</b>	
		00:02:05	786:57:00	22701	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> itirilmiş	<b>M</b>	<b>B</b>	
		00:02:30	252:32:31	6078	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		00:05:14	1980:37:45	22701	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		<b>5,49</b>	2615	476	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti				
		<b>16,38</b>	8352	510	Max 15 gün
8.6.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</b>	<b>H</b>	<b>N</b>	<b>Q</b>	
		100%	986	986	Min 99,9%
8.7.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</b>	<b>MÇ</b>	<b>M</b>	<b>Q</b>	
		<b>4,44%</b>	1007	22701	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>44,19%</b>	445	1007	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>2,38%</b>	24	1007	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>18,87%</b>	190	1007	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>30,98%</b>	312	1007	
8.7.5.	Digər	<b>3,58%</b>	36	1007	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>						
8.8.		EM	E	Q		
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>94,33%</b>	449	476		
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>2,52%</b>	12	476		
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>3,15%</b>	15	476		
8.8.3.1	<i>İTUNBİ</i>	<b>1,47%</b>	7	476		
8.8.3.2	<i>RVİBİ</i>	<b>1,05%</b>	5	476		
8.8.3.3	<i>DQBİ</i>	<b>0,42%</b>	2	476		
8.8.3.4	<i>HBI</i>	<b>0,21%</b>	1	476		
8.11.	<b>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</b>					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	<b>S ilk</b>		İ	E	
		<b>88,10%</b>		24477	27782	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	<b>S Raziqalma</b>		R	E	
		<b>90,58%</b>	<b>98,36%</b>	7028	7759	Min 85%
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	<b>P<sub>dəqiqlik</sub></b>	<b>P<sub>kənarlaşma</sub></b>	Yfakt	Yproq	
		<b>88,29%</b>	<b>-11,71%</b>	1980:37:45	2243:19:23	
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	<b>Y</b>		A1	A2	
		<b>99,70%</b>		0:36:03	198:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>24,24%</b>		96	396	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2019-cu ilin dekabr ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **28779** zəng daxil olmuş, onlardan **22701** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

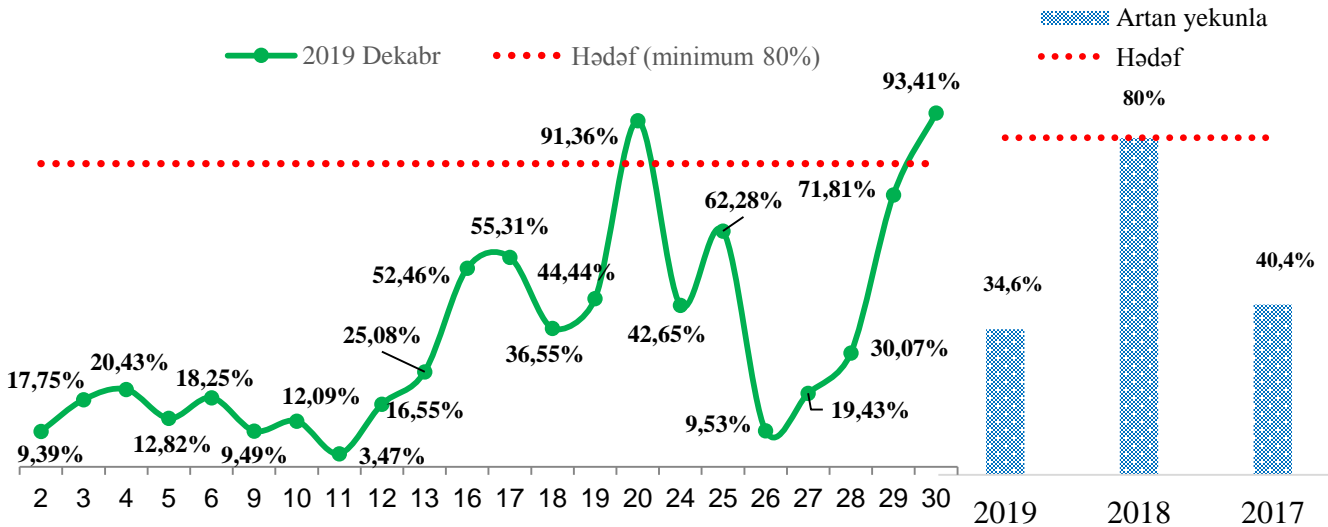
■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş



**30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi**

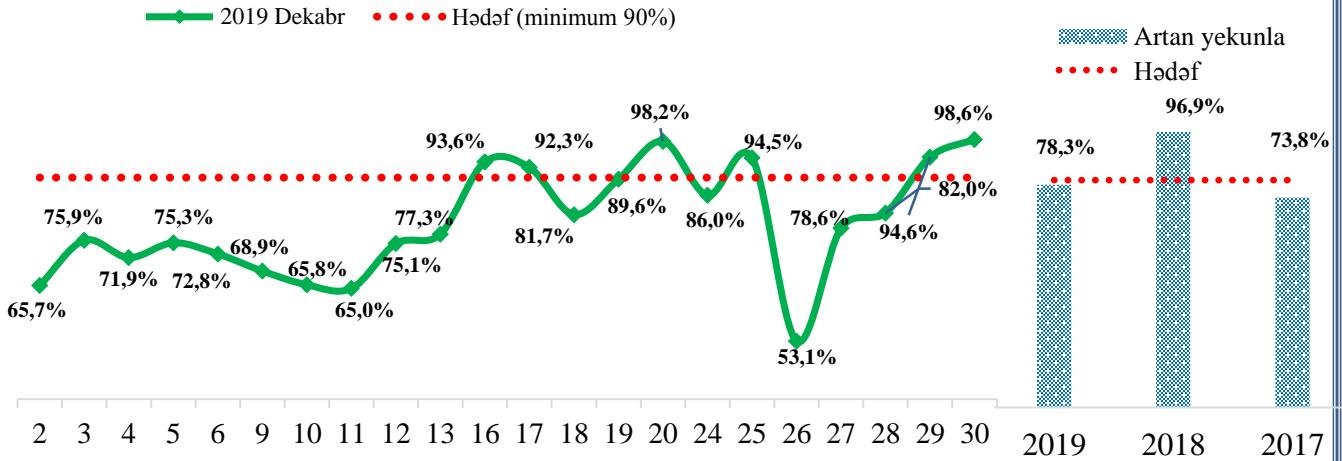
*(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)*

2019-cu ilin dekabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 32,14% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

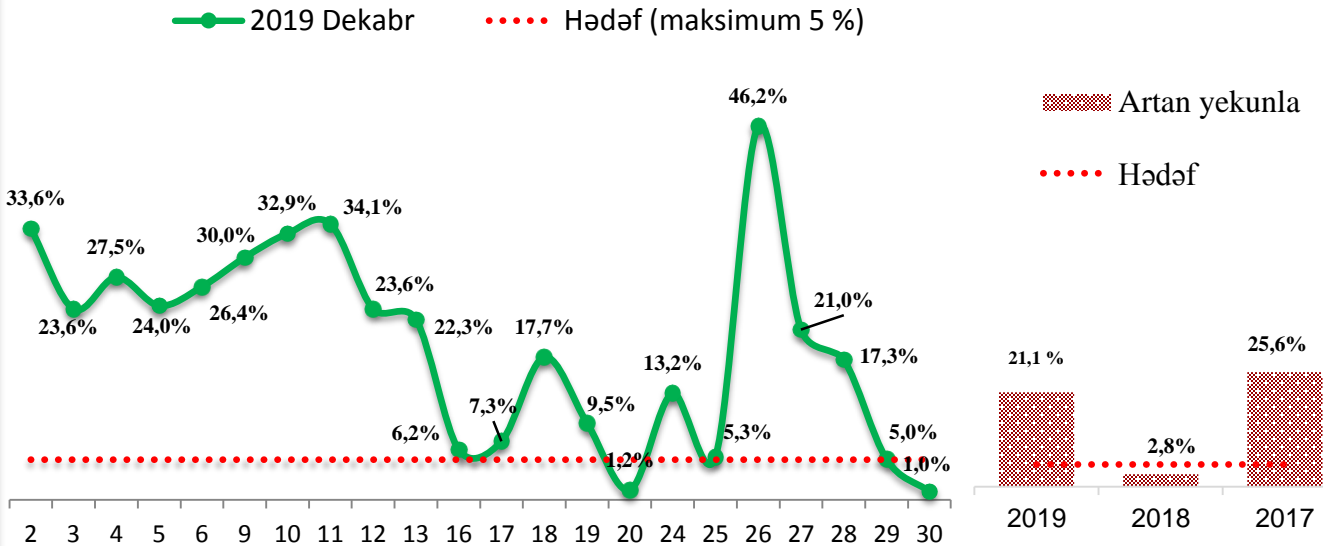
2019-cu ilin dekabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 78,88% olmuşdur.



## 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. Dekabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **39** olmuşdur.

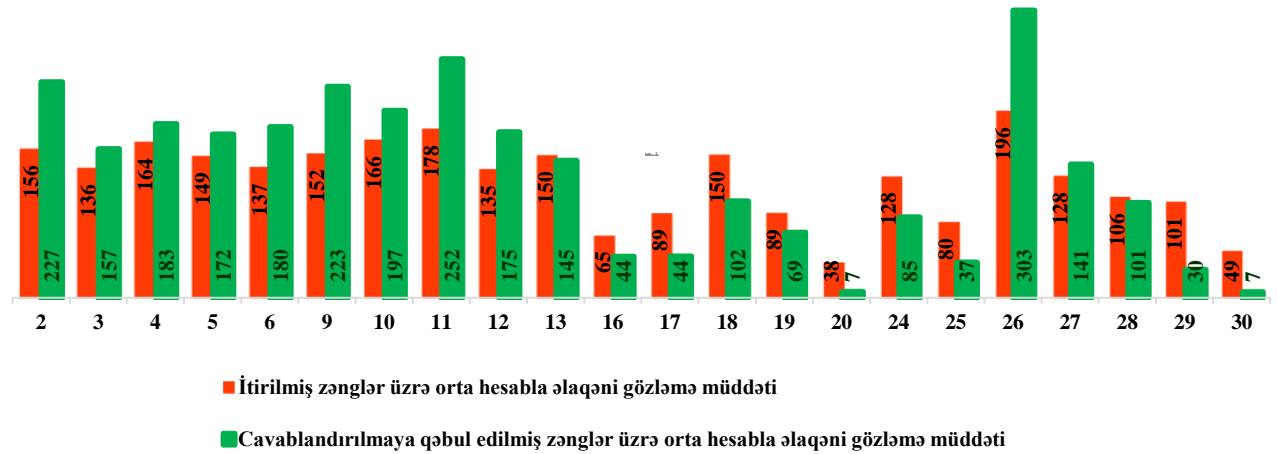
2019-cu ilin dekabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 20,44 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

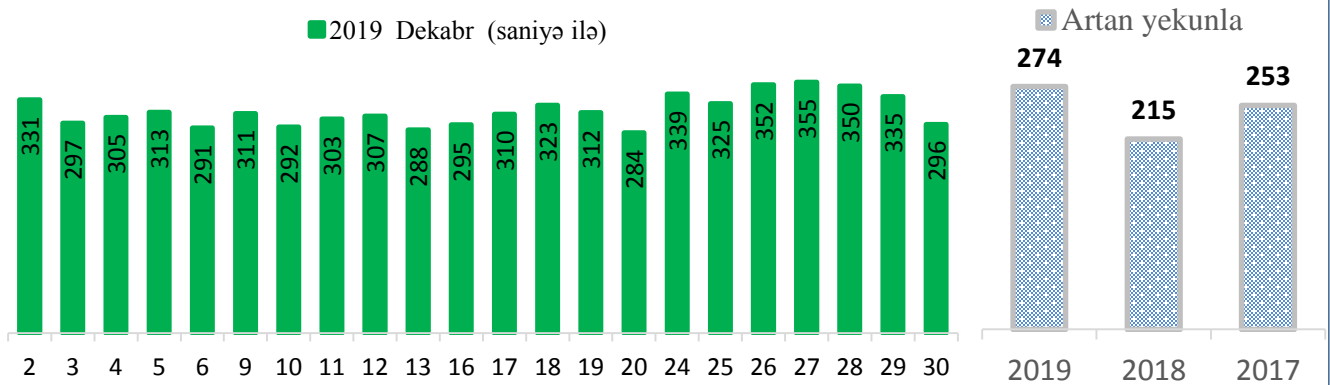
2019-cu ilin dekabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 05 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 30 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

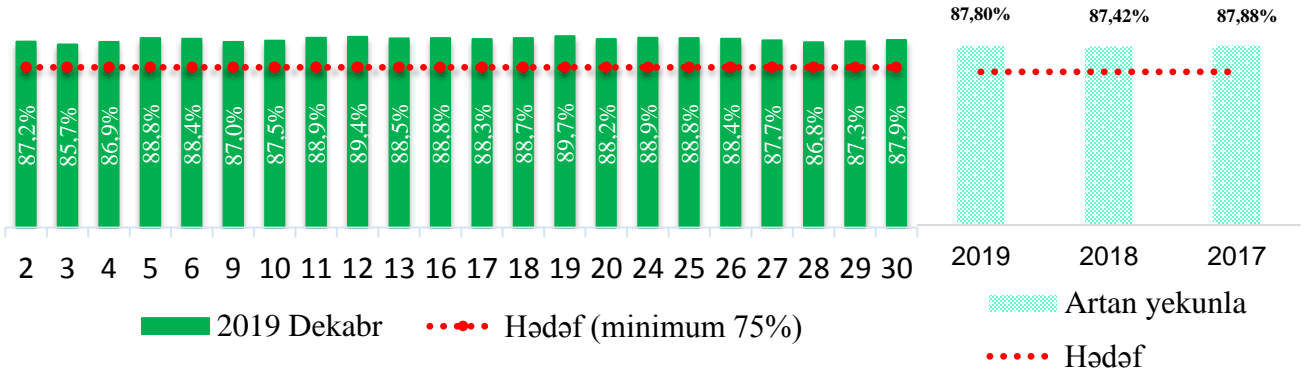
2019-cu ilin dekabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 14 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 5,5 gün olmuşdur.





## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

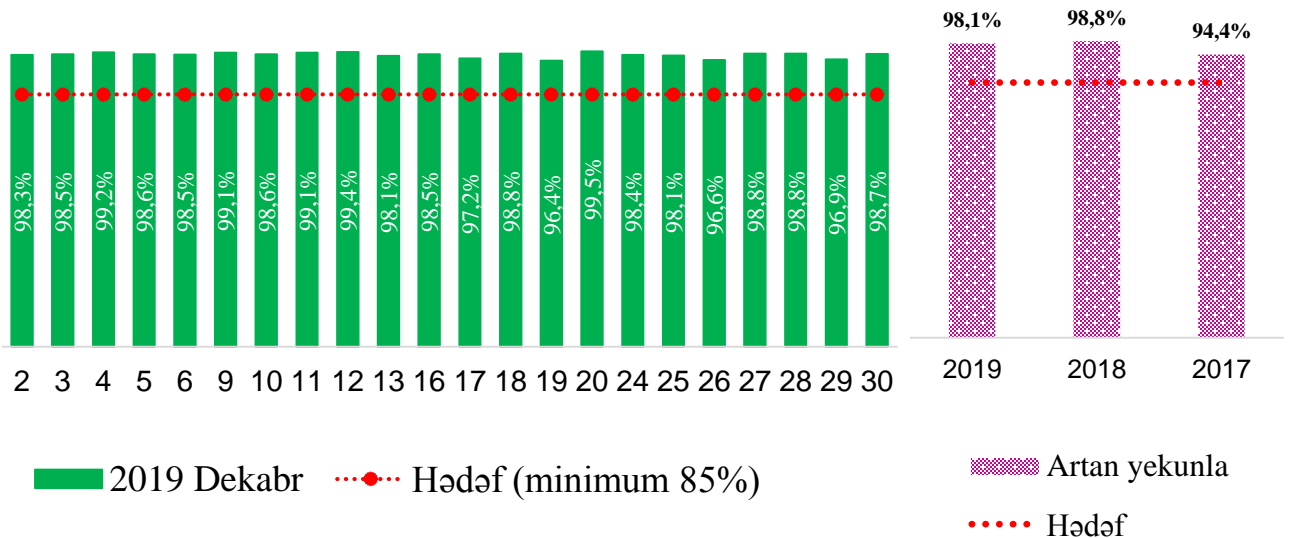
2019-cu ilin dekabr ayı üzrə bu göstərici 88,10% olmuşdur.



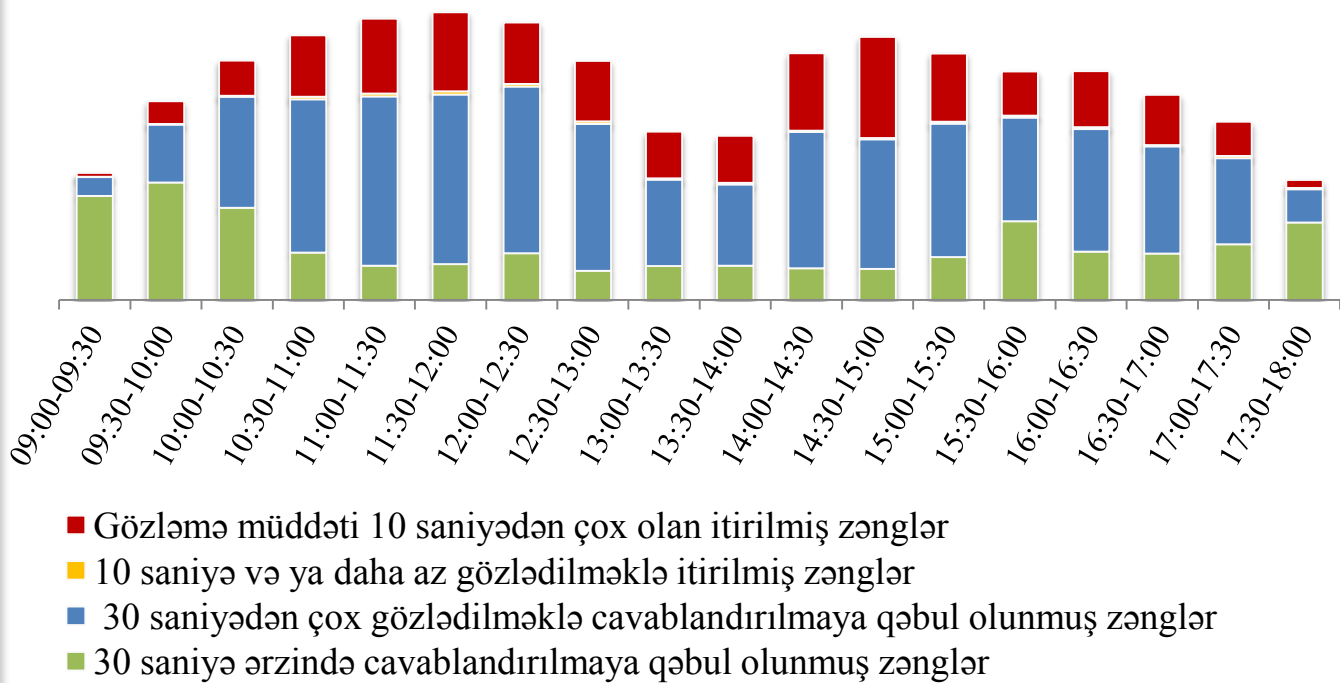
## Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin dekabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 22628-nə sorğu göndərilmiş və 7759 zəng (34,29%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 731-i (9,42%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 604-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 127 zəng üzrə müvafiq işlər aparılmışdır.

2019-cu ilin dekabr ayı üzrə bu göstərici 98,36% olmuşdur.



## Dekabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü

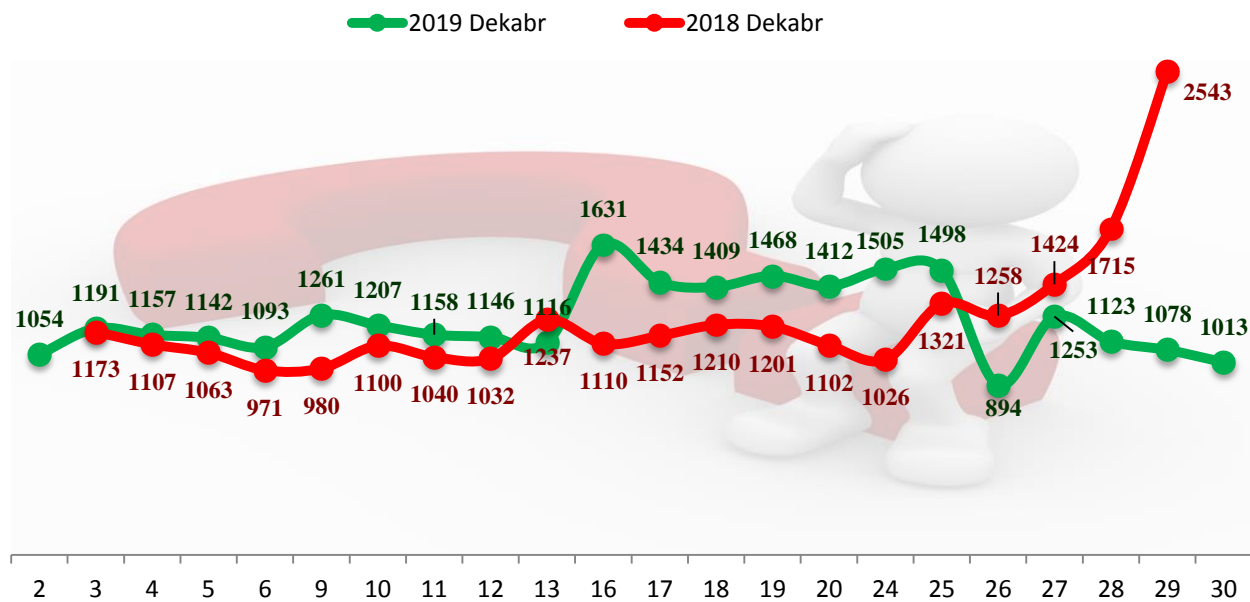


### Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Dekabr ayı faizlə	Dekabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	63,13	18169
Mobil telefonlardan	35,48	10211
Respublikanın digər regionlarından	1,39	399

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin dekabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **27243** (2019-cu il üzrə **434992**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Dekabr ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **10%** (2019-cu il üzrə **55%**) çoxdur.

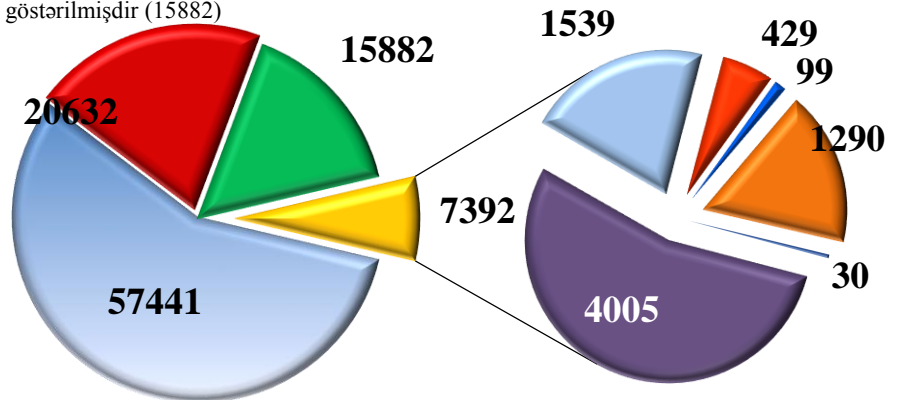


Dekabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,2%-i** (2019-cu il üzrə **97,8%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,8%-i** (2019-cu il üzrə **2,2%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-dekabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 101347 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

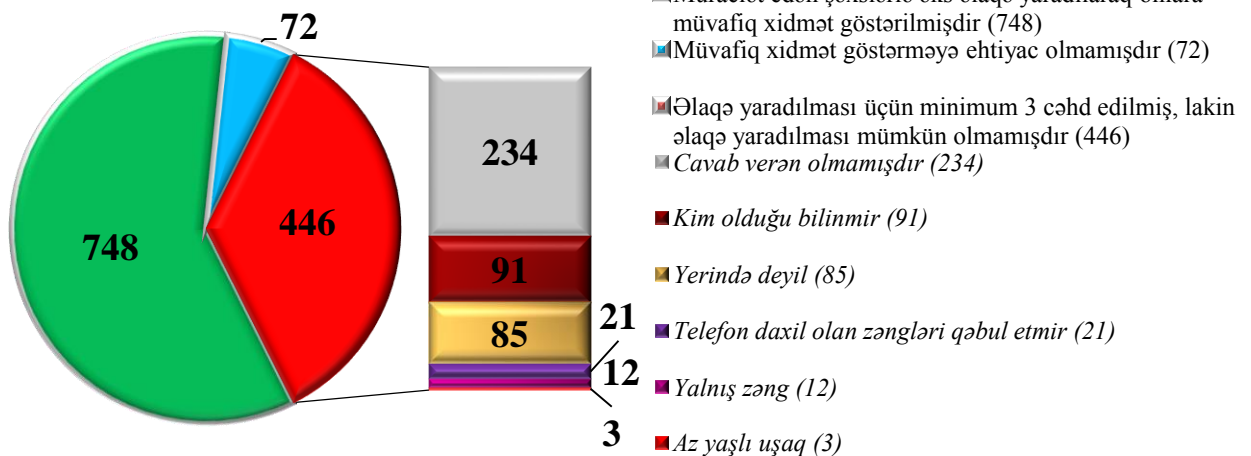
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (57441)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (15882)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (7392)
- Az yaşlı (30)
- Cavab verən olmamışdır (4005)
- Kim olduğu bilinmir (1539)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (429)
- Yanlış zəng (99)
- Yerində deyil (1290)



Dekabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5883 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 2933-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 2068-i ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 882-si ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

### Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-dekabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **8991** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **1266** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



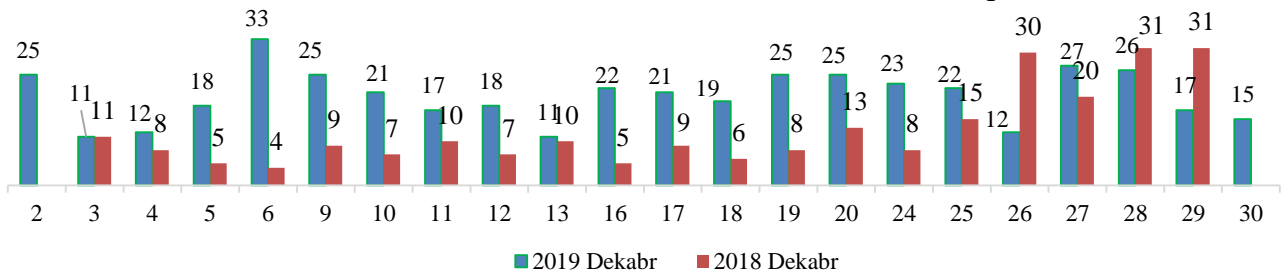
Dekabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş 80 zəng sifarişindən 47-si ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 3-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 30-u ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin dekabr ayı ərzində **1007** (2019-cu il üzrə 15643) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,35 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 1,89 dəfə) çoxdur.

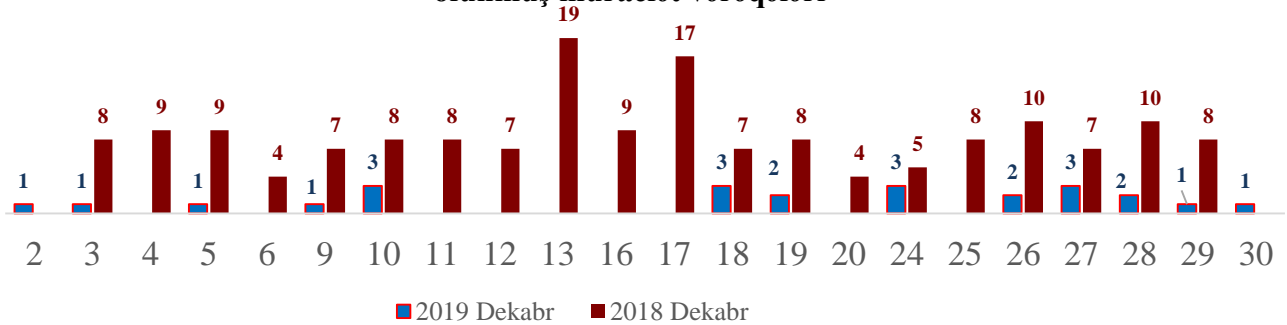
2019-cu ilin dekabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **445** (2019-cu ildə 5610) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin dekabr ayı ilə müqayisədə **1,8 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,24 dəfə) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin dekabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **24** (2019-cu il üzrə 3815) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

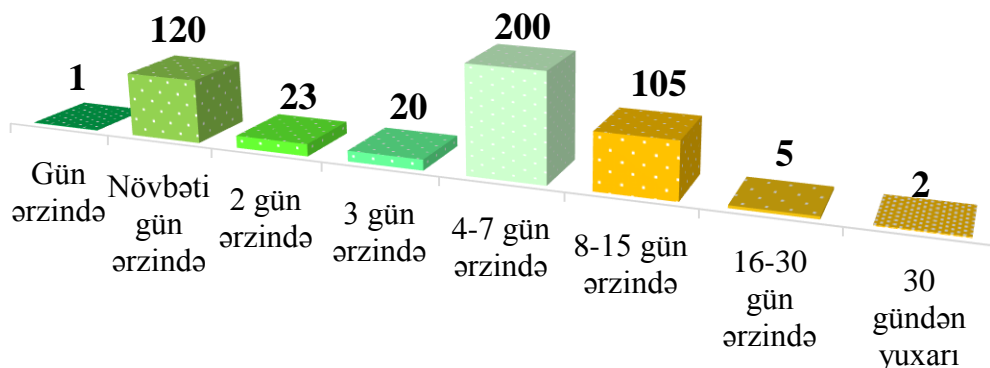
### Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-dekabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 9449 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 7409-u daxili resurslar hesabına, 1285-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 414-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 164-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 132-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 34-ü Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 6-sı Hüquq baş idarəsinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət baş idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Media və kommunikasiya idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **5,5 gün** (2019-cu il üzrə **5,8 gün**) olmuşdur.

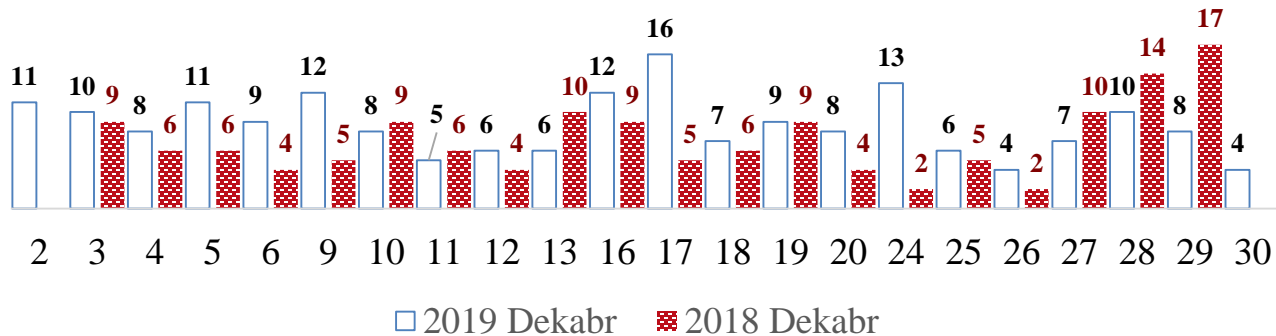
2019-cu ilin dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin dekabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **190** (2019-cu il üzrə **2111**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,3 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,2 dəfə**) çoxdur.

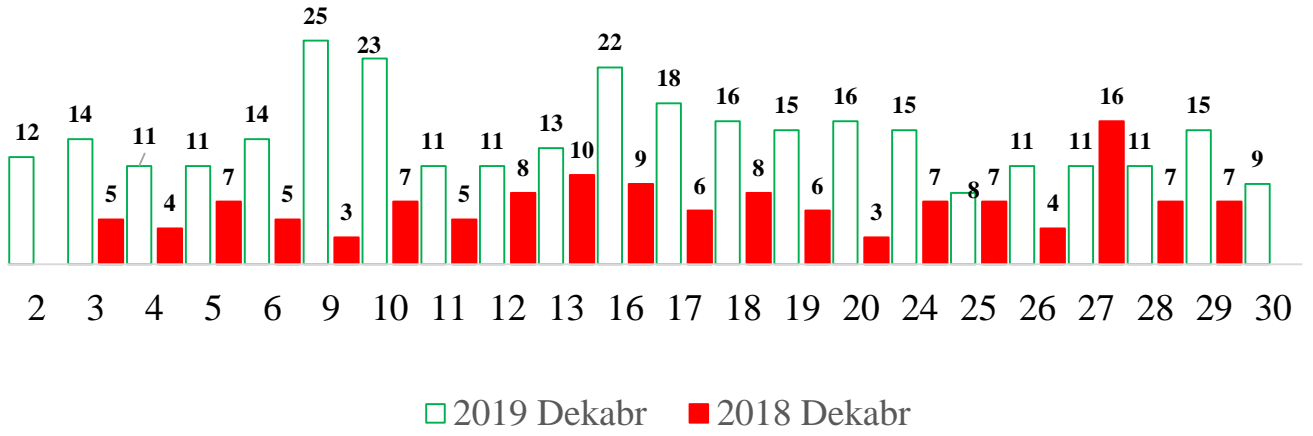
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında noyabr ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **102** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin dekabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **312** (2019-cu il üzrə **3378**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,33 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **2,68 dəfə**) çoxdur.

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



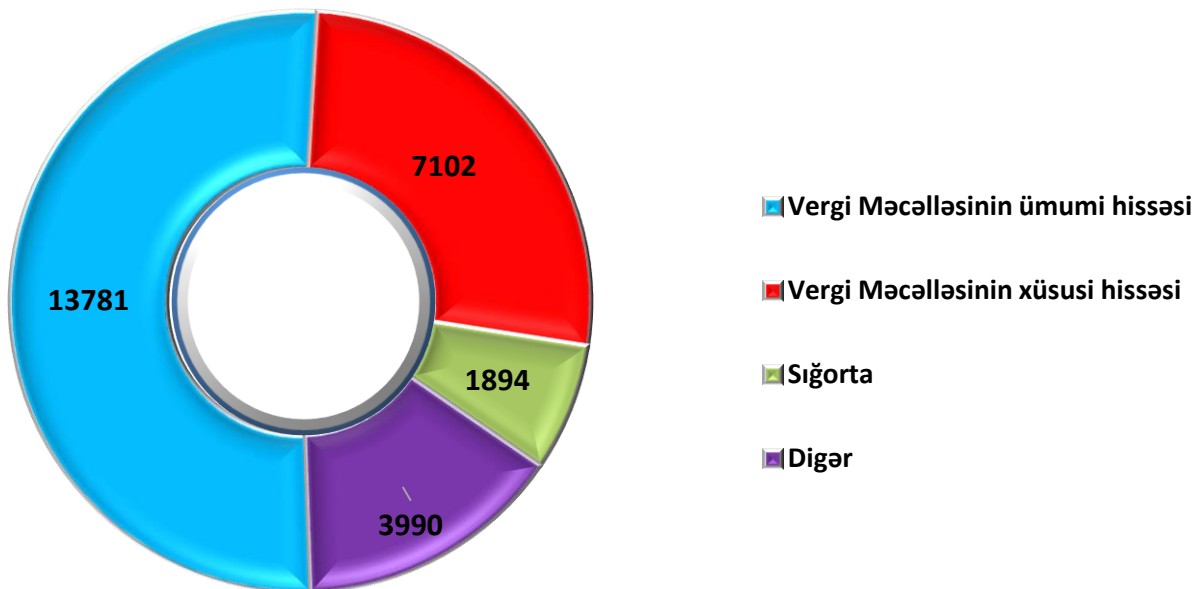
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 6 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin dekabr ayı ərzində **10** (2019-cu il üzrə 128) sayda təklif qəbul edilmişdir.

### Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2019-cu ilin dekabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **26767** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

### Dekabr 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)

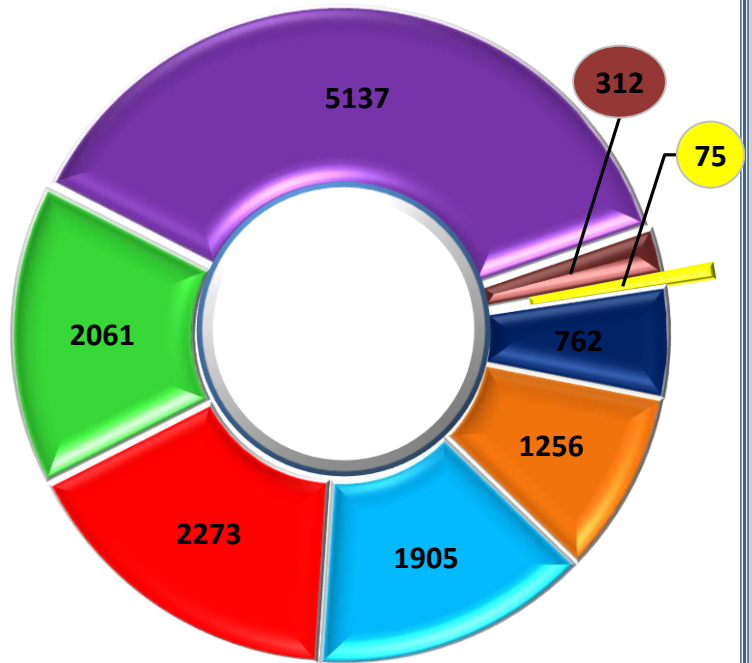
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

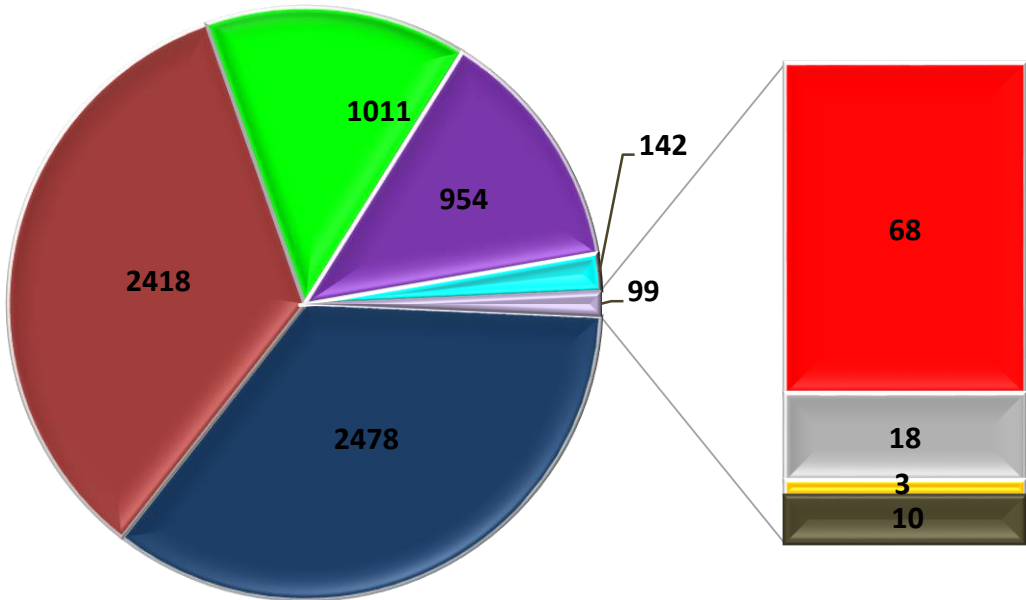
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

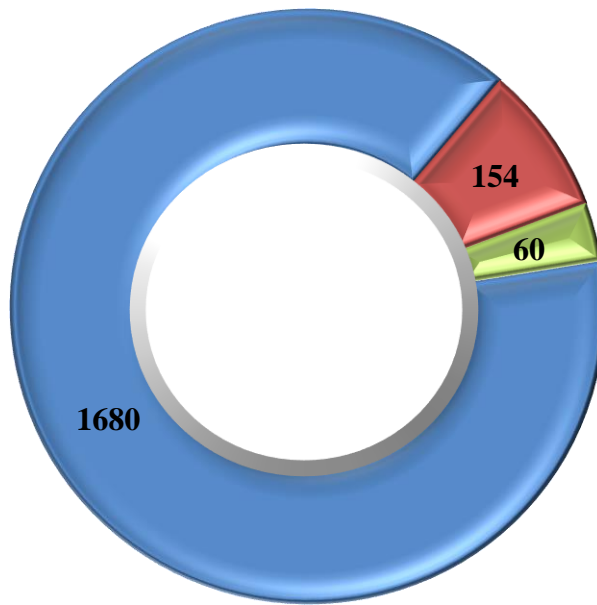
■ Aksiz

■ Mədən vergisi

■ Yol vergisi

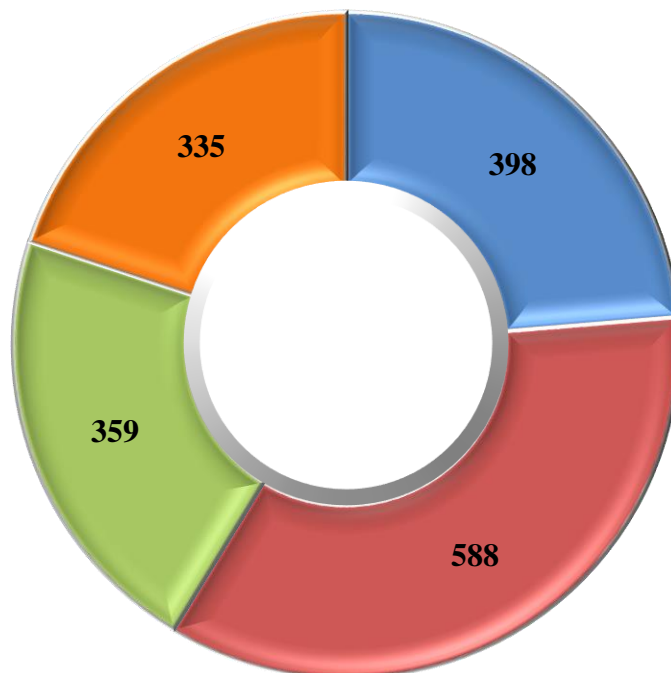


## Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



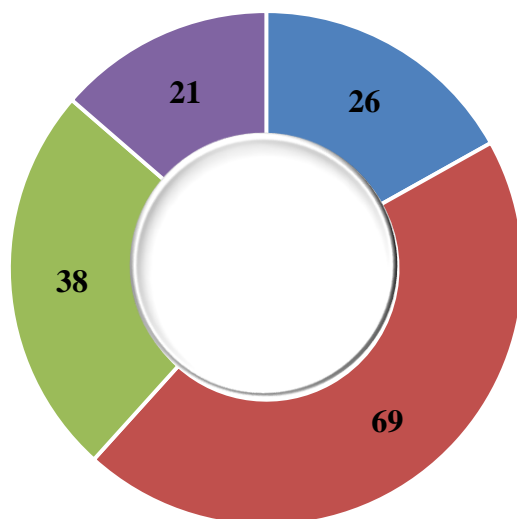
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları ■ İcbari tibbi sığorta haqları

## Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



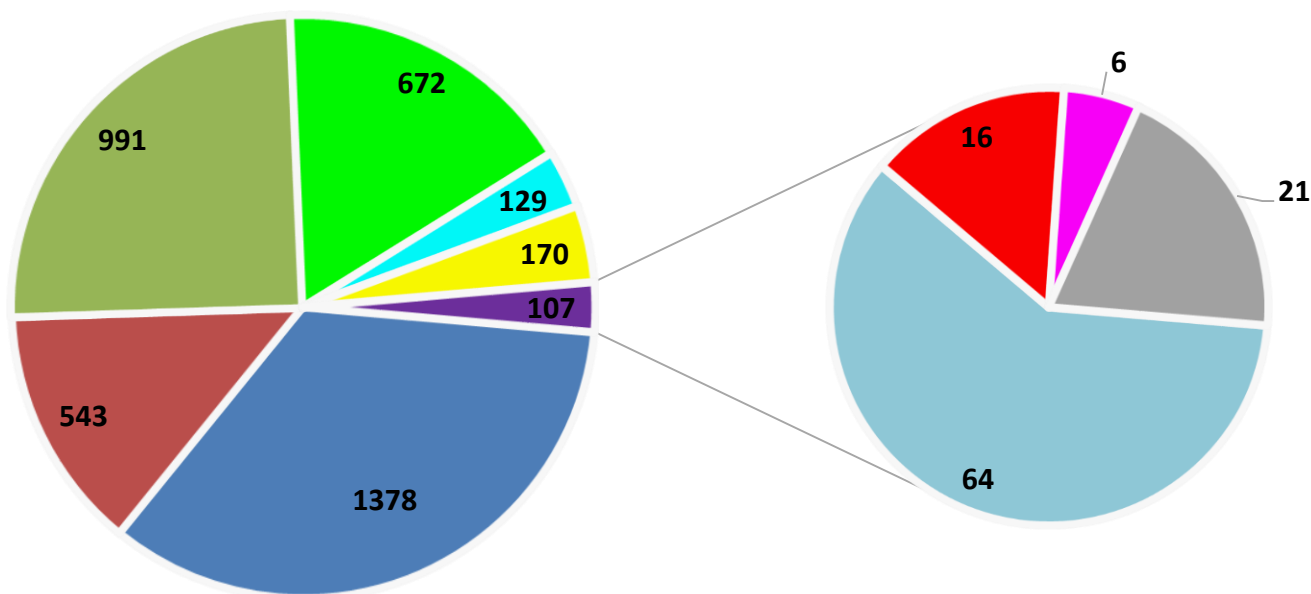
■ Bəyannamə barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Hesablanması barədə ■ Digər müraciət

## 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

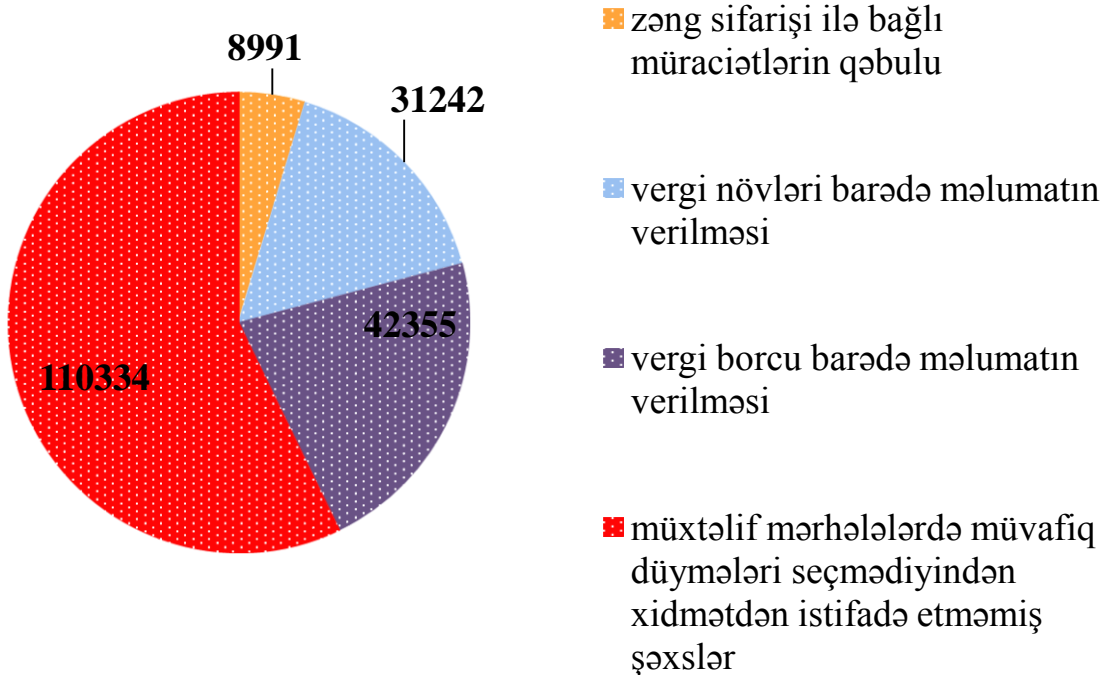
## 2019-cu ilin Yanvar - Dekabr aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

<b>VM Ümumi hissə</b>	<b>179367</b>	<b>42,15%</b>
Şəxsi hesab vərəqəsi	23182	5,45%
Vergi nəzarəti	60987	14,33%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	22412	5,27%
Vergi orqanları	27452	6,45%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	794	0,19%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	3449	0,81%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	27442	6,45%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	13649	3,21%
<b>VM Xüsusi hissəsi</b>	<b>125198</b>	<b>29,42%</b>
<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>26107</b>	<b>6,13%</b>
Bəyannamə barədə	8233	1,93%
Digər müraciət	7466	1,75%
Verginin hesablanması barədə	8217	1,93%
Verginin ödənilməsi barədə	2191	0,51%
<b>Gəlir vergisi</b>	<b>45034</b>	<b>10,58%</b>
Bəyannamə barədə	16207	3,81%
Digər müraciət	5045	1,19%
Verginin hesablanması barədə	20368	4,79%
Verginin ödənilməsi barədə	3414	0,80%
<b>ƏDV</b>	<b>31947</b>	<b>7,51%</b>
Bəyannamə barədə	10754	2,53%
Digər müraciət	5968	1,40%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	228	0,05%
Qeydiyyat barədə	2717	0,64%
Verginin hesablanması barədə	8683	2,04%
Verginin ödənilməsi barədə	3586	0,84%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	11	0,00%
<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>18159</b>	<b>4,27%</b>
Bəyannamə barədə	6575	1,55%
Digər müraciət	2361	0,55%
Verginin hesablanması barədə	8159	1,92%
Verginin ödənilməsi barədə	1064	0,25%

<b>Əmlak vergisi</b>	<b>2251</b>	<b>0,53%</b>
Bəyannamə barədə	654	0,15%
Digər müraciət	278	0,07%
Verginin hesablanması barədə	1090	0,26%
Verginin ödənilməsi barədə	229	0,05%
<b>Torpaq vergisi</b>	<b>1265</b>	<b>0,30%</b>
Bəyannamə barədə	332	0,08%
Digər müraciət	191	0,04%
Verginin hesablanması barədə	547	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	195	0,05%
<b>Yol vergisi</b>	<b>97</b>	<b>0,02%</b>
Bəyannamə barədə	10	0,00%
Digər müraciət	41	0,01%
Verginin hesablanması barədə	39	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
<b>Aksiz</b>	<b>284</b>	<b>0,07%</b>
Bəyannamə barədə	28	0,01%
Digər müraciət	119	0,03%
Verginin hesablanması barədə	128	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	9	0,00%
<b>Mədən vergisi</b>	<b>54</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	15	0,00%
Digər müraciət	18	0,00%
Verginin hesablanması barədə	14	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
<b>Digər</b>	<b>61667</b>	<b>14,49%</b>
Arayışlar	7580	1,78%
Asan doc	910	0,21%
Elektron imza ilə bağlı	19750	4,64%
Əmək müqaviləsi	63	0,01%
İnternet səhifələri	16560	3,89%
İşə qəbul	1112	0,26%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2834	0,67%
İnternet sualı	96	0,02%
Məsajlar	8854	2,08%
Rusdilli zənglərlə bağlı	169	0,04%
Proqram təminatı	3739	0,88%
<b>Sığorta</b>	<b>59157</b>	<b>13,90%</b>
Sosial sığorta	54105	12,71%
Bəyannamə barədə	25556	6,01%
Hesablanması barədə	7149	1,68%
Ödənilməsi barədə	13605	3,20%
Digər müraciət	6593	1,55%
İşsizlikdən sığorta	4992	1,17%
Bəyannamə barədə	2281	0,54%
Hesablanması barədə	509	0,12%
Ödənilməsi barədə	1627	0,38%
Digər müraciət	522	0,12%
İcbari tibbi sığorta	60	0,01%
<b>Vergi Məcəlləsinə dəyişiklik</b>	<b>154</b>	<b>0,04%</b>

## Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-dekabr ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 192922 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



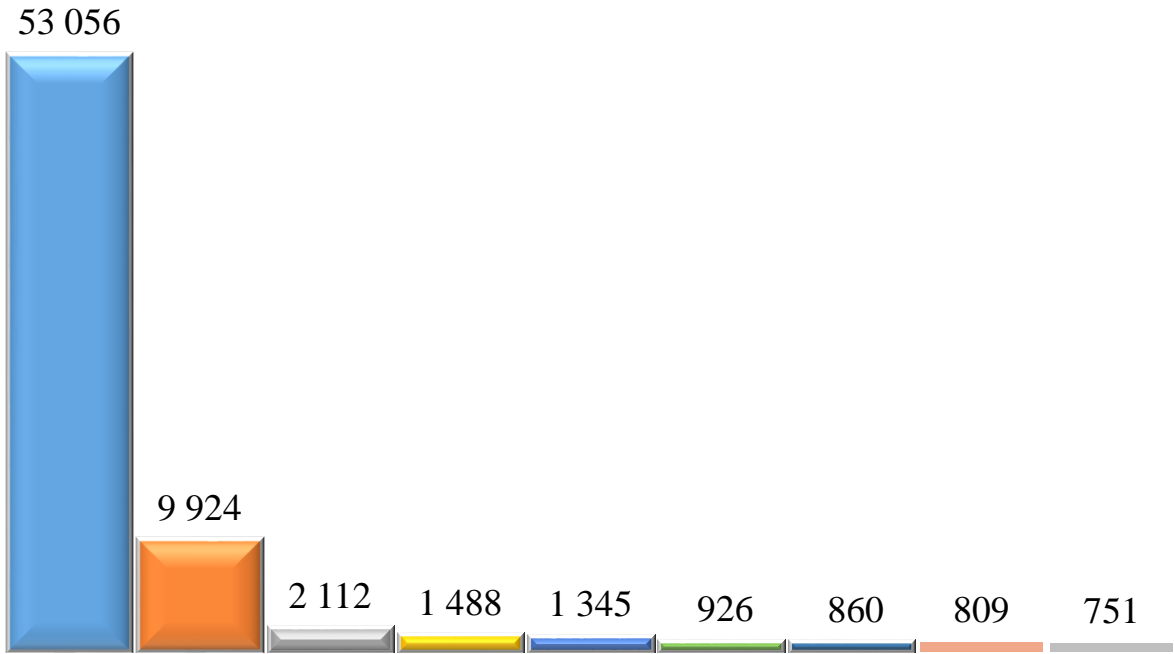
*Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı*

Xidmətlər	2019 dekabr	2018 dekabr
Vergi borcları barədə	2486	2005
Vergi növləri barədə	1653	1120
Zəng sifarişi	512	367

## Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin dekabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **34694** (2019-cu il üzrə 1125461) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **34694** SMS-dən **20425 -ü (58,87%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin dekabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **73368** (2019-cu il üzrə **405831**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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