



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

**Vergilər Nazirliyinin
Çağrı Mərkəzi**

**2019-cu il üzrə
İLLİK**

HESABAT

Göstərilən xidmətlər

1. Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri tərəfindən canlı rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilmiş əsas xidmətlər:

- ✓ Vergi qanunvericiliyinə dair müraciətlərin cavablandırılması – **304565**
- ✓ Məcburi dövlət sosial sığortası, işsizlikdən sığorta və icbari tibbi sığortaya dair müraciətlərin cavablandırılması - **59157**
- ✓ Elektron xidmətlərin tətbiqi ilə bağlı müraciətlərin cavablandırılması **157613**, o cümlədən elektron xidmətlərin tətbiqi zamanı yaranmış xətalərin aradan qaldırılmasında köməklik göstərilməsi - **29451**
- ✓ Buraxılmış zənglər ilə əks əlaqə yaradaraq müvafiq xidmətin göstərilməsi -**15882**
- ✓ Vergi orqanlarının qərarları (aktları) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin qəbulu - **3378**
- ✓ Vergi qanunvericiliyinin pozulması barədə müraciətlərin qəbulu - **2111**
- ✓ Asan imza barədə müraciətlərin cavablandırılması - **19750**
- ✓ Asan imzadan istifadə etməklə əməliyyat xarakterli xidmətlərin göstərilməsi -**33**

2. Səsli menyü vasitəsilə göstərilmiş əsas xidmətlər:

- ✓ Azərbaycan Respublikasında tətbiq edilən vergilər, məcburi dövlət sosial sığortası və işsizlikdən sığorta barədə ümumi məlumatın verilməsi (qeyri-iş saatlarında) - **31242**
- ✓ VÖEN-ə əsasən vergi borcu barədə məlumatın verilməsi (fasiləsiz) - **42355**
- ✓ Zəng sifarişi - Çağrı Mərkəzinin təmsilçiləri tərəfindən sonradan zəng edilməsi üçün müraciətin qəbulu (qeyri-iş saatlarında) - **8991**

3. Mesaj xidməti vasitəsilə göstərilmiş əsas xidmətlər:

- ✓ Təhlillər əsasında vergi ödəyicilərinin vergi borcu, təqdim edilməli bəyannamələr və digər istiqamətlərdə SMS vasitəsilə məlumatlandırılması - **1125461**
- ✓ Elektron kabinetdə oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinin bu barədə SMS vasitəsilə məlumatlandırılması - **942552**
- ✓ İkitərəfli SMS xidmətinin abunəçilərinə xəbərdarlıqların (xatırlatmaların) göndərilməsi və qeydiyyatdan keçmiş vergi ödəyicilərinin SMS sorğularının SMS ilə cavablandırılması - **405831**

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzinin 2019-cu il ərzində fəaliyyəti barədə qısa məlumat

Çağrı Mərkəzinə **674162** zəng, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **481240** zəng daxil olmuş, onlardan **376991**-i yəni **78,3** faizi canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1972**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı **1545** olmuşdur.

Canlı rejimdə (9/5) fəaliyyət üzrə 1 təqvim ayı ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı yanvar ayında olaraq **81231** ədəd, 1 təqvim ayı ərzində cavablandırılmaya birbaşa qəbul olunan zənglərin maksimal sayı yanvar ayında olaraq **55135** ədəd, 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı 21 yanvar tarixində olaraq **6322** ədəd, 1 saat ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı 18 yanvar saat 16:00-17:00 intervalında 989 ədəd olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin **21,1** faizi və ya **101347** ədədi 10 saniyədən çox gözləyərək dəstəyi asmış (itirilmiş), həmin zənglərin **57441** ədədi (**56,7%**) özü gün ərzində zəng edərək müvafiq xidmət almış, **15882** ədədi (**15,7%**) ilə təmsilçi tərəfindən əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **7392** ədədi (**7,3%**) ilə 3 dəfə cəhd edilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış və iş yükünün çoxluğu ilə bağlı olaraq **20632** ədəd (**20,4%**) zəng ilə əks əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Beləliklə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə əks əlaqə səviyyəsi **79,64** faiz olmuşdur.

2018-ci il ilə müqayisədə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **81,90** faiz, təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmış zənglərin sayı **47,11** faiz artmışdır.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 12 saniyə** gözlədikdən sonra cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **4 dəqiqə 34 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır. Nəticədə il ərzində **434992** sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **15643** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin əsas istiqamətləri - **35,9** faizi mürəkkəb suallar, **24,4** faizi elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəталər, **13,5** faizi vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması, **21,6** faizi vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) ilə əlaqədar olmuşdur. Çağrı mərkəzi tərəfindən cavablandırılmalı müraciət vərəqələri orta hesabla **5,8** gün ərzində cavablandırılmışdır.

Canlı rejimdə (9/5) fəaliyyət üzrə Xidmət səviyyəsi (daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırmaya qəbul faizi) – **34,6** faiz, ilk əlaqədən müraciətlərin cavablandırılma səviyyəsi – **87,8** faiz, xidmətdən razıqalma səviyyəsi – **98,1** faiz, xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə **86,5** faiz, Xidmətin yararlılığı **99,6** faiz olmuşdur.

İl ərzində Çağrı Mərkəzinin əməkdaşlarına 231 saat olmaqla, 128 sayda təlim, o cümlədən işə yeni qəbul olunmuş 32 əməkdaşa 206 saat olmaqla, 99 sayda təlim keçirilmişdir.

Canlı rejimdə göstərilən xidmətlərlə bağlı əsas fəaliyyət göstəriciləri

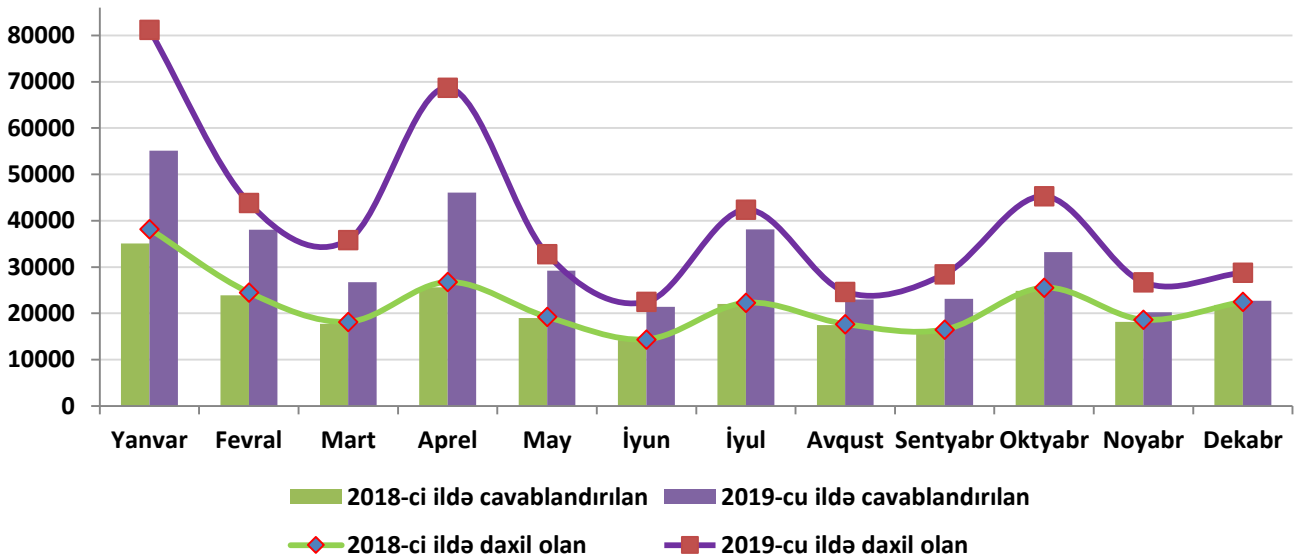
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D		Min 80%	
		34,61%	166548	481240			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		78,34%	376991	481240			
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}			
		15,67%	15882	101347			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		59,08%	748	1266			
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 _{10 saniyə}	Min 90%
		79,64%	15882	57441	7392	101347	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	748	72	446	1266	
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%	
		21,06%	101347	481240			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		21,66%	104249	481240			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:02:19	18558:00:21	481240	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:02:12	13829:54:57	376991	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:02:43	4728:05:24	104249	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:04:34	28717:12:01	376991	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		5,8	54888	9449	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	18,5	99587	5389	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	14838	14838	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,15%	15643	376991	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	35,86%	5610	15643	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	24,39%	3815	15643	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	21,59%	3378	15643	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	13,50%	2111	15643	
8.7.5.	Anonim	0,16%	25	15643	
8.7.6.	Digər	4,5%	704	15643	

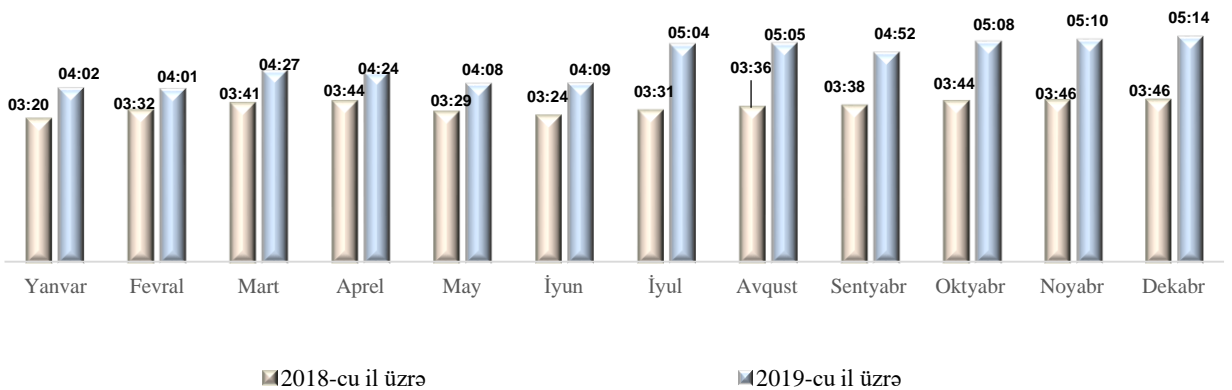
8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	78,39%	7409	9449	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	13,60%	1285	9449	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	8,01%	755	9449	
8.8.3.1	<i>VSBI</i>	4,37%	414	9449	
8.8.3.2	<i>RVİBİ</i>	1,74%	164	9449	
8.8.3.3	<i>İTUNBİ</i>	1,40%	132	9449	
8.8.3.4	<i>DQUNBİ</i>	0,36%	34	9449	
8.8.3.5	<i>HBI</i>	0,06%	6	9449	
8.8.3.6	<i>VÖİNBİ</i>	0,02%	2	9449	
8.8.3.6	<i>BVVMBİ</i>	0,02%	2	9449	
	<i>MKI</i>	0,01%	1	9449	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S _{ilk}	İ	E	
		87,80%	409703	466637	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S _{Razıqalma}	R	E	
		98,12%	60320	61475	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	X _{kümmi}	T	M	
		86,53%	181270	209500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	X _{ksay}	K	Q	
		83,66%	1761	2105	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Y _{fakt}	Y _{proq}
		93,35%	-6,65%	28717:12:01	30762:24:17
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,58%	9:09:03	2196:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	31,10%	1366	4392	

2019-cu ildə daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının və 1 zənglə orta danışıq müddətinin 2018-ci il ilə müqayisəsi (Yüklənmə)

2018-ci il ilə müqayisədə 2019-cu ildə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **81,90** faiz artaraq **481240**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **47,11** faiz artaraq **376991** olmuşdur.

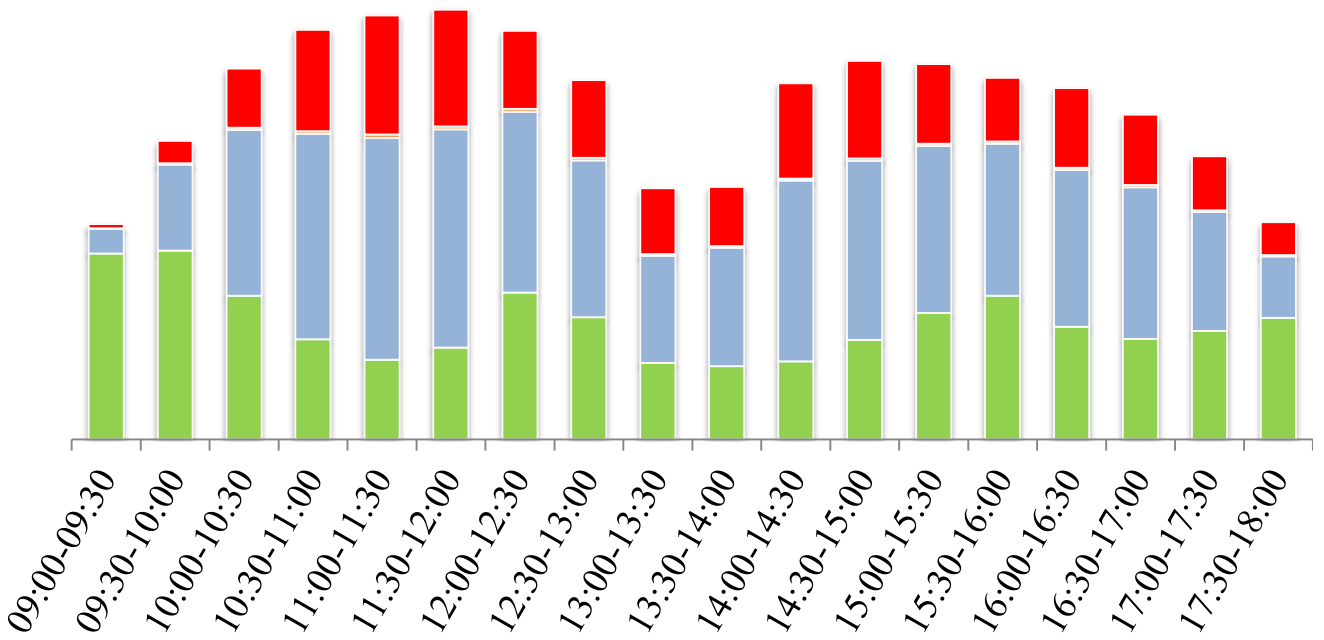


2018-ci il ilə müqayisədə 2019-cu ildə birbaşa cavablandırılan zənglərin orta danışıq müddəti **27,44** faiz artaraq **4 dəqiqə 34 saniyə** olmuşdur.



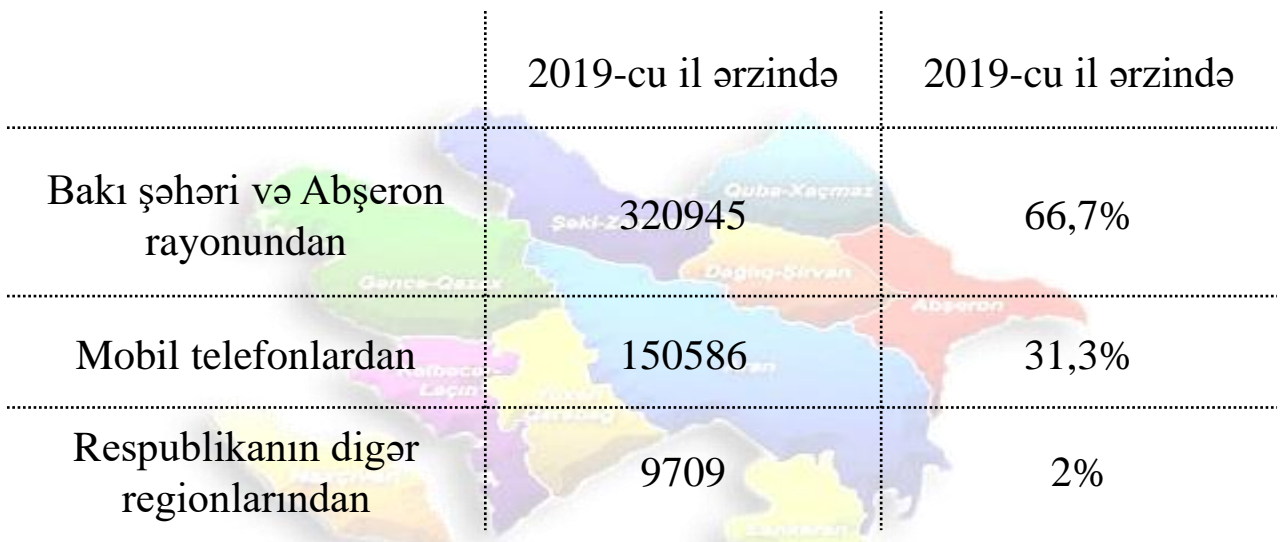
Göründüyü kimi 2018-ci il ilə müqayisədə 2019-cu ildə yüklənmə (iş yükü) 2,3 dəfə artmışdır. Bu da öz növbəsində Xidmət səviyyəsinə və digər bu kimi göstəricilərə mənfi təsir göstərmişdir.

2019-cu il ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



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

2019-cu il ərzində zənglərin daxil olma istiqamətləri

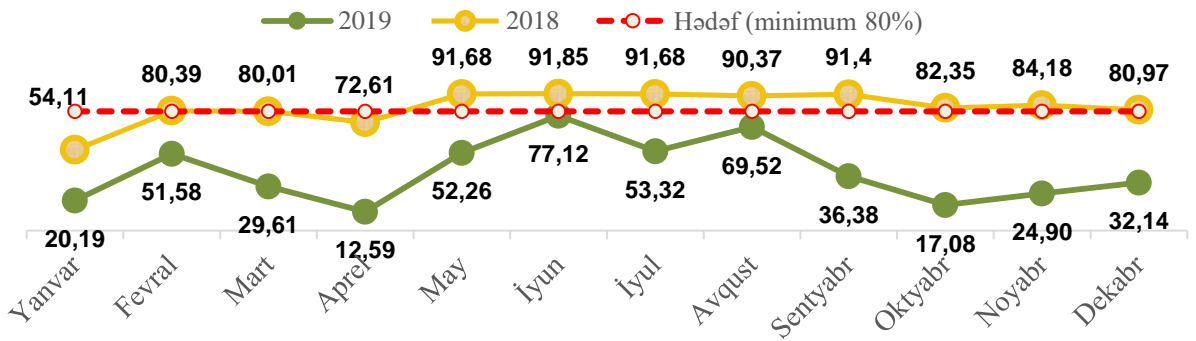


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

Bu göstərici Çağrı Mərkəzinin müraciət edən şəxslər üçün hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. Xidmət səviyyəsi yarım saatlıq, gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür. Göstəricinin formalaşması əsas 2 amildən, konkret zaman kəsiyində faktiki yüklənmədən (daxil olan zənglərin sayı*orta danışıq müddəti) və həmin vaxt zəngə cavab verməyə hazır işçi qüvvəsindən asılıdır.

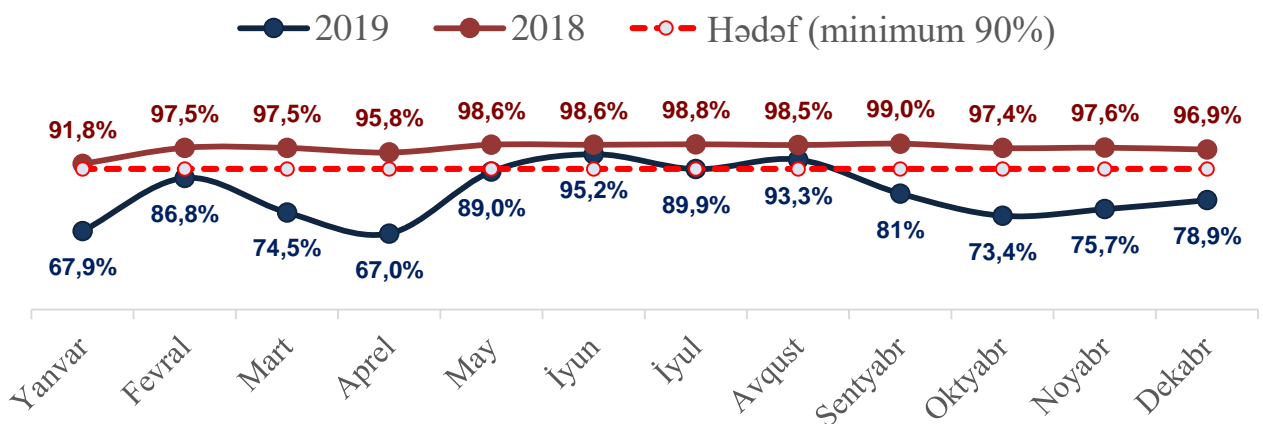
2019-cu il üzrə Xidmət Səviyyəsi 34,6% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.

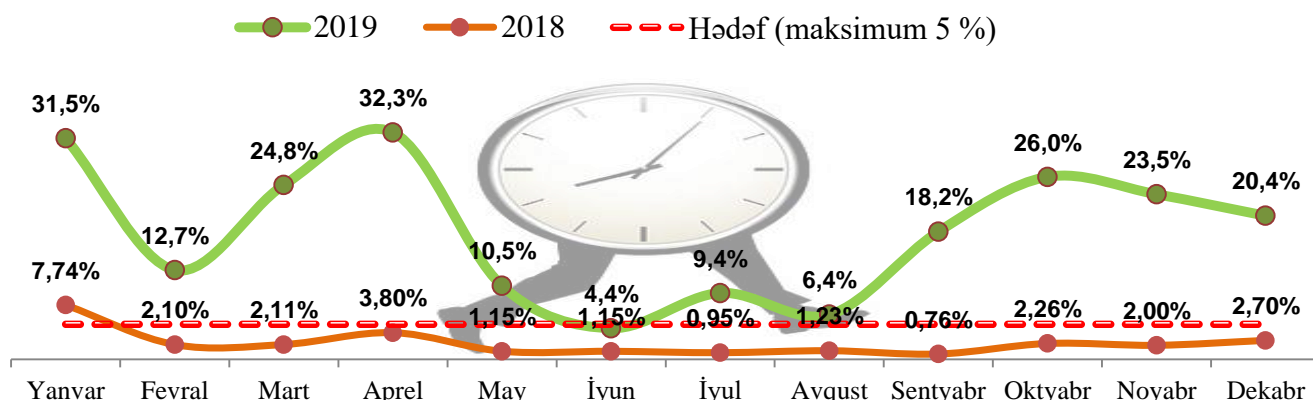
2019-cu il üzrə Daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu 78,34% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

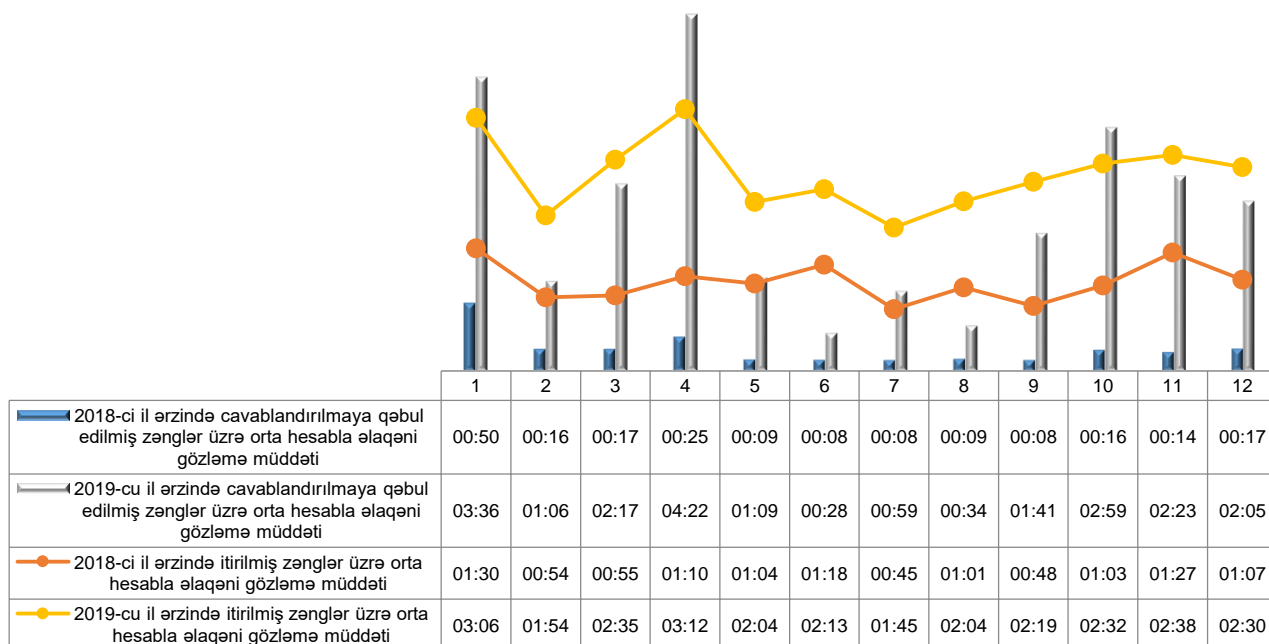
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2019-cu il üzrə Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi göstəricisi 21,06 % olmuşdur.

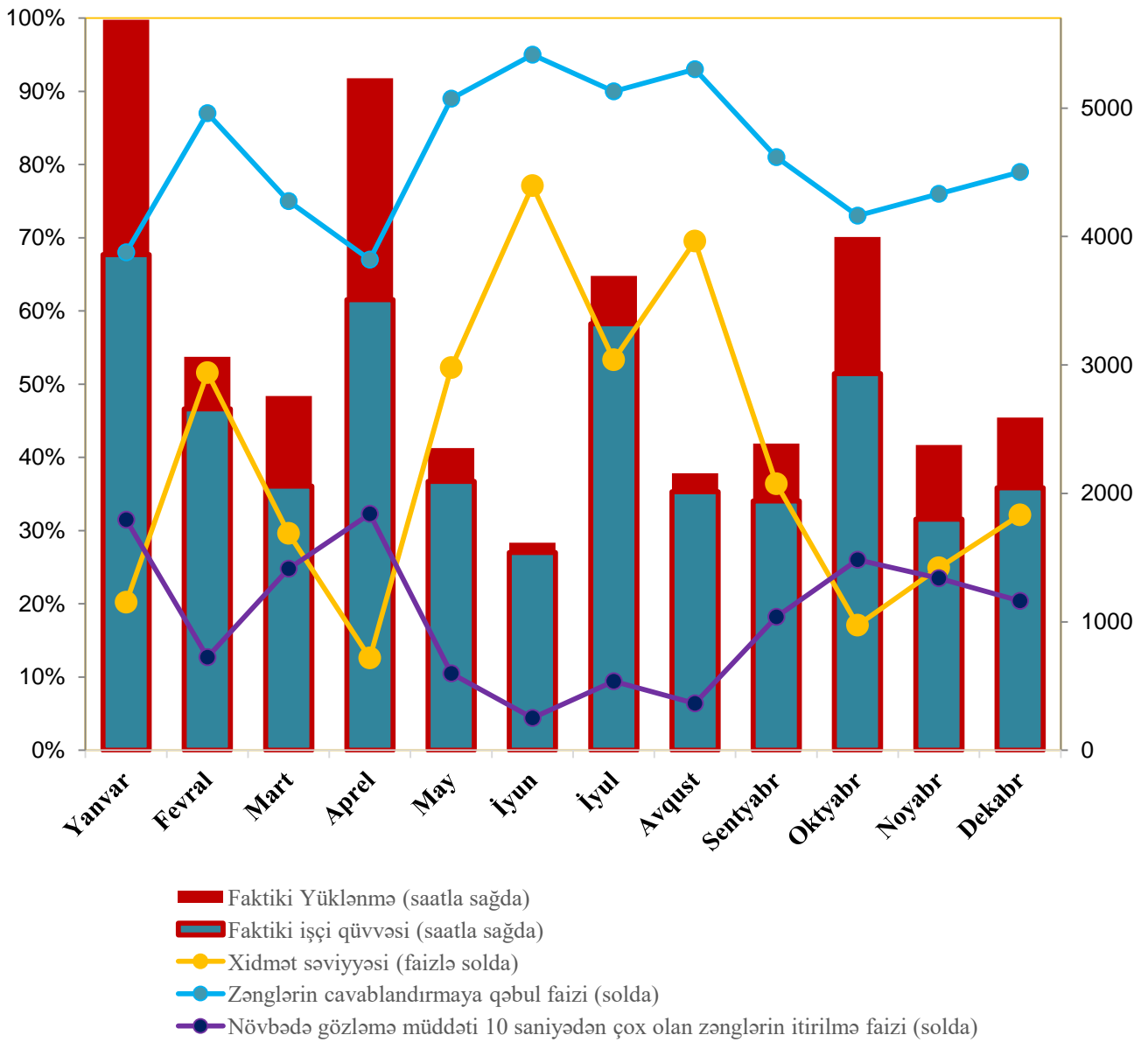


Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu il üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 12 saniyə, Buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 43 saniyə olmuşdur.



Faktiki yükləmə və işçi qüvvəsinin Xidmət səviyyəsi və digər göstəricilər ilə müqayisəsi

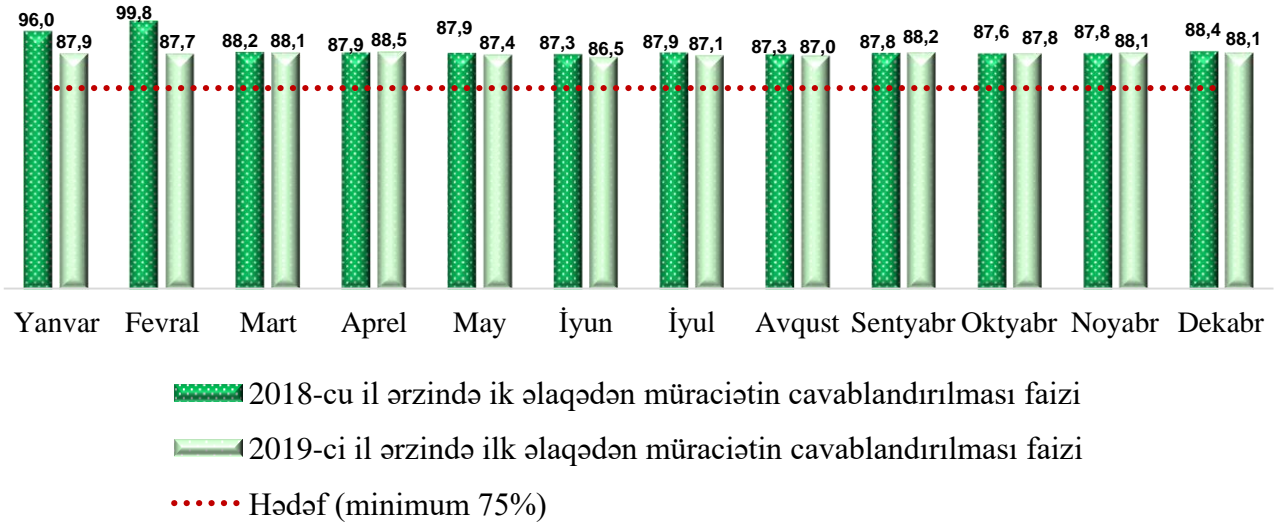


Qrafikdən görüldüyü kimi iş yükünün artması Çağrı Mərkəzi üzrə bir çox göstəriciyə mənfi təsir etmişdir. Eyni zamanda bütün aylarda **faktiki yüklənmə faktiki işçi (təmsilçi) qüvvəsindən çox olmuşdur**. Bununla yanaşı daxil olan zənglərin təsadüfiliyi, yəni zənglərin dövrlər üzrə qeyri-bərabər paylanması Xidmət səviyyəsi və Zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizini azaltmış, Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizini artırmışdır.

Belə ki, 1 təqvim ayı ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı ilə orta sayı arasında **2,1 dəfə**, 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı ilə orta sayı arasında **3,2 dəfə**, 1 saat ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin maksimal sayı ilə orta sayı arasında **4,5 dəfə** fərq olmuşdur.

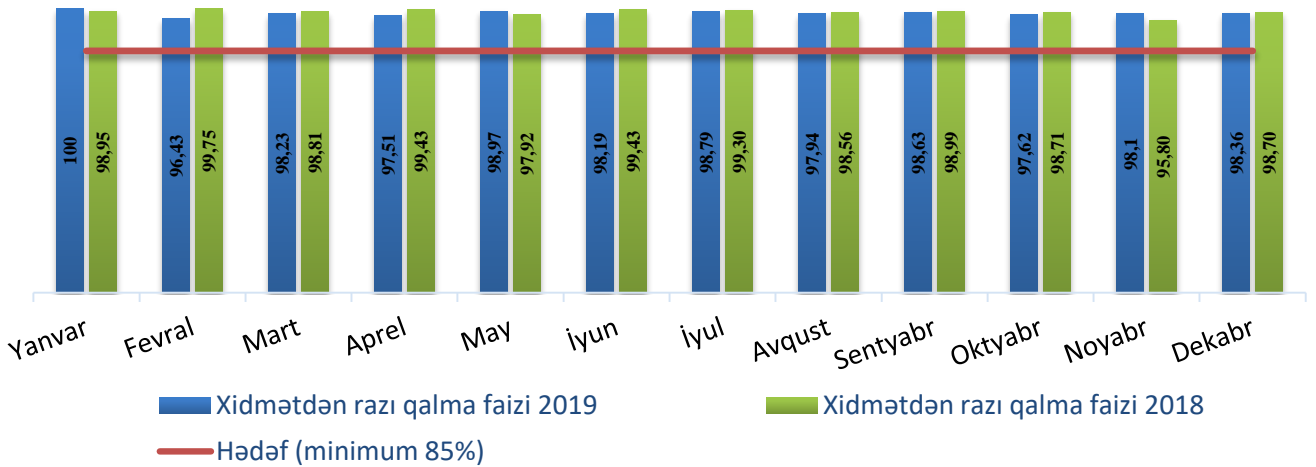
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2019-cu il üzrə İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması 87,8% olmuşdur.



Xidmətdən razı qalma faizi

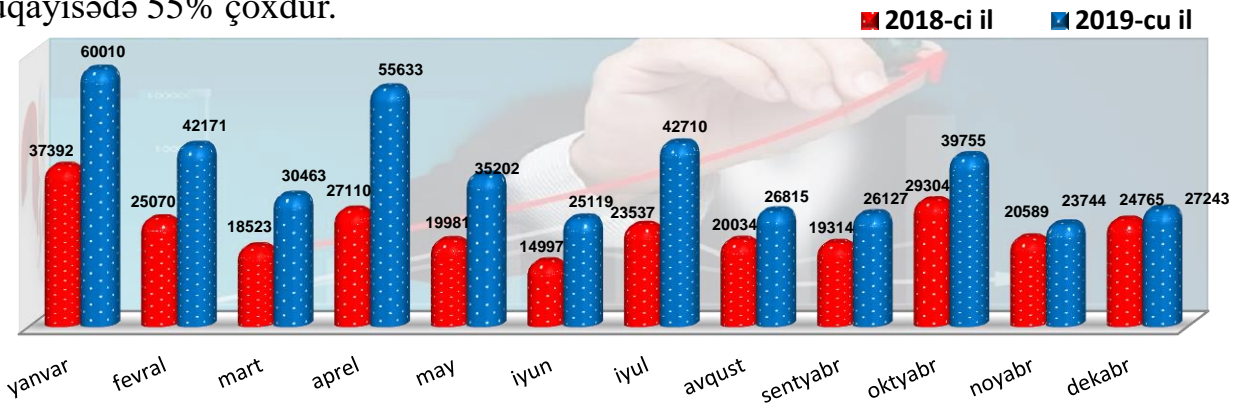
2019-cu il üzrə Xidmətdən razı qalma 98,12% olmuşdur.



İl ərzində sorğu göndərilmiş **202648** zəngdən **62274** zəng (30,73%) sorğuda iştirak etmiş və onlardan **5654-ü** (9,08%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalmış zənglərin dinlənilməsi zamanı, onlardan **4483-nün** müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalmış digər **1171** zəng (1,88%) üzrə müvafiq tədbirlər görülmüş, o cümlədən zəruri hallarda əks-əlaqə yaradılaraq lazımi xidmət göstərilmişdir.

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu il ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 434992 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 55% çoxdur.



2019-cu il ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin əsas istiqamətləri

1.Vergi Məcəlləsinin ümumi hissə	42%
O cümlədən	
1.1 Vergi nəzarəti	14%
1.1.1 Qeydiyyat və Uçot	13%
1.1.1.2 Kommersiya hüquqi şəxslər	5%
1.2 Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddəaları	6,45%
1.3 Vergi ödəyicisi	5%
1.4 Vergi orqanları	6%
1.5 Şəxsi hesab vəərəqə	5%
2.Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi (Vergi növləri barədə)	29,42%
O cümlədən	
2.1 Gəlir vergisi	11%
2.2 Əlavə dəyər vergisi	8%
2.3 Sadələşmiş vergi	6%
2.4 Mənfəət vergisi	4,27%
3. Sığorta	14%
O cümlədən	
3.1 Sosial sığorta	13%
3.1.1 Bəyannamə barədə	6 %
3.1.1.1 MDSS üzrə hesabat	5,4 %
3.2 İşsizlikdən sığorta	1.2%
3.3 İcbari Tibbi sığorta	0,01%
4. Elektron xidmətlər barədə	37,5 %
O cümlədən	
4.1 Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətlər barədə	6,8 %
4.2 Asan imza ilə bağlı	4,4 %
4.3 Bəyannamələrin doldurulması	6%
4.4 Bəyannamələrin göndərilməsi	5%

2019-cu il ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 97,83%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 2,17%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

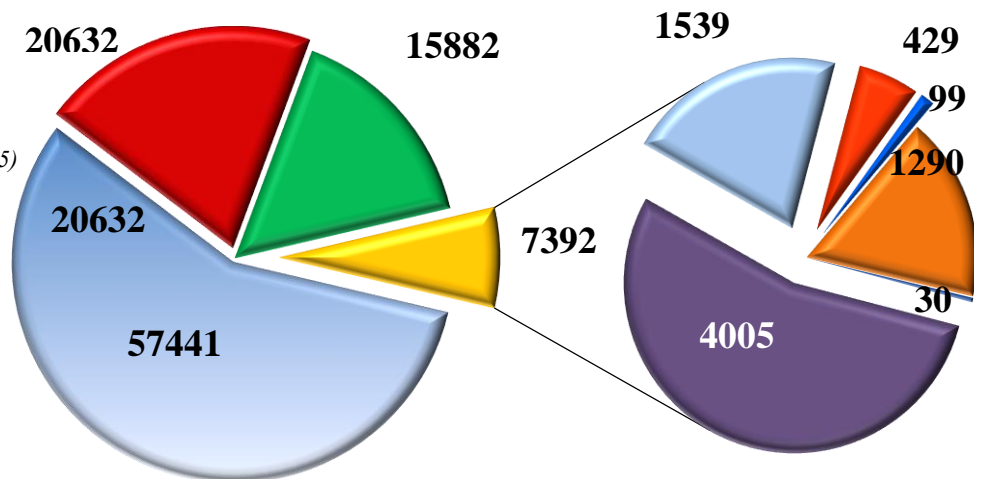
Çağrı Mərkəzində Asan imza vasitəsi ilə əməliyyatların aparılması

2019-cu il ərzində “Çağrı Mərkəzi vasitəsilə sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi” elektron xidməti üzrə 8, “Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması ərizəsi” elektron xidməti üzrə 3, “Şəhadətnamə-dublikatın alınması üçün ərizə” üzrə 22 xidmət göstərilmişdir.

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:

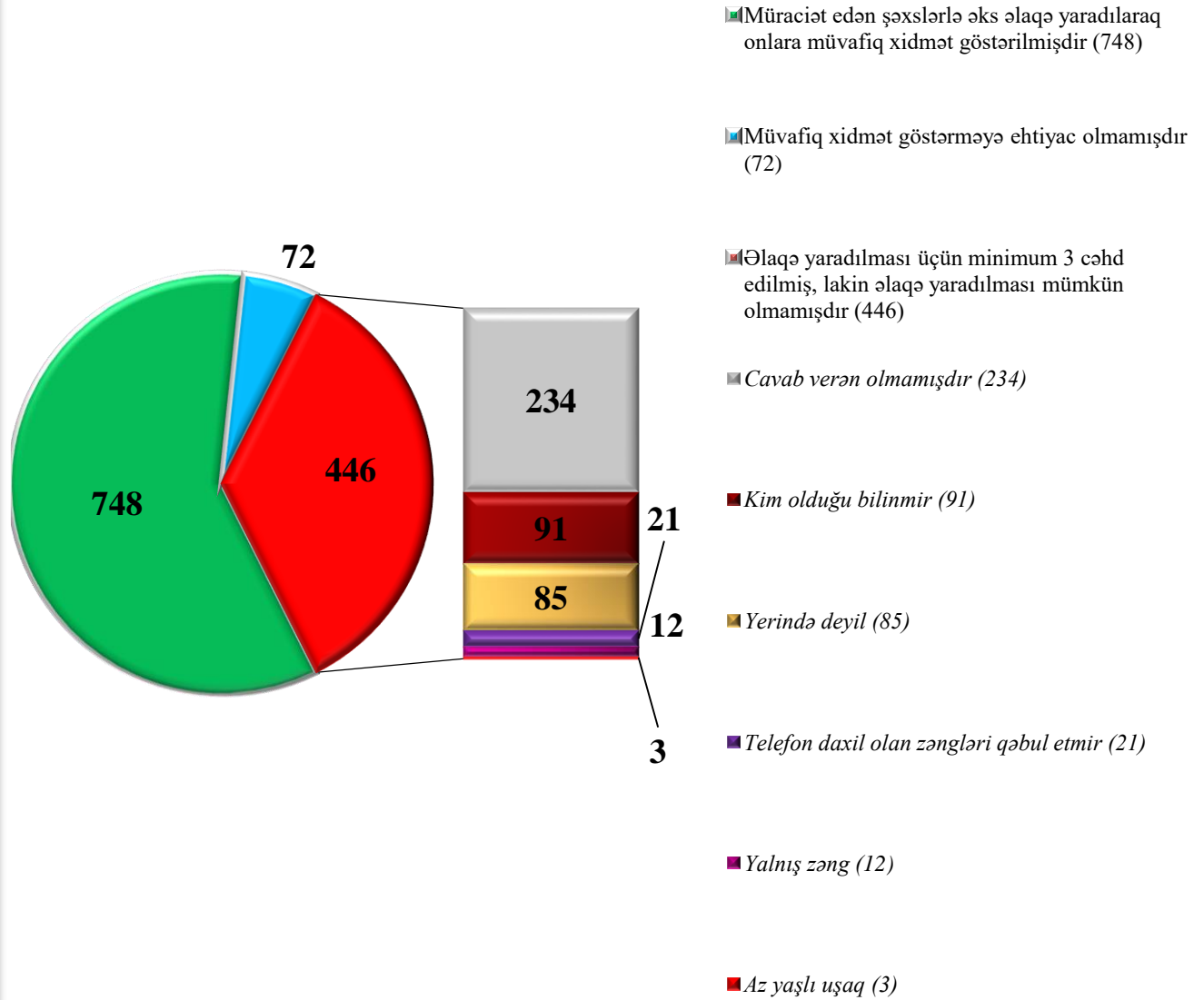
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (57441)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (15882)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (7392)
- Az yaşlı (30)
- Cavab verən olmamışdır (4005)
- Kim olduğu bilinmir (1539)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (429)
- Yanlış zəng (99)
- Yerində deyil (1290)



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2019-cu il 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:

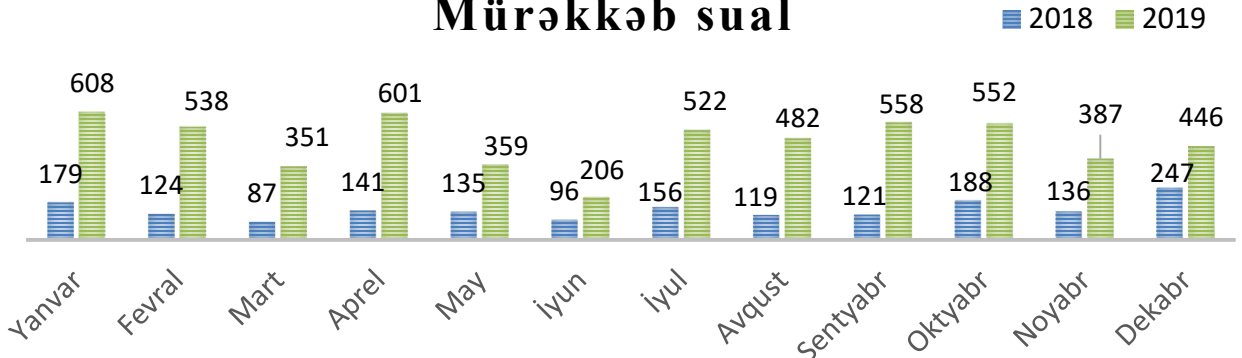


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu il ərzində 15643 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 1,9 dəfə çoxdur.

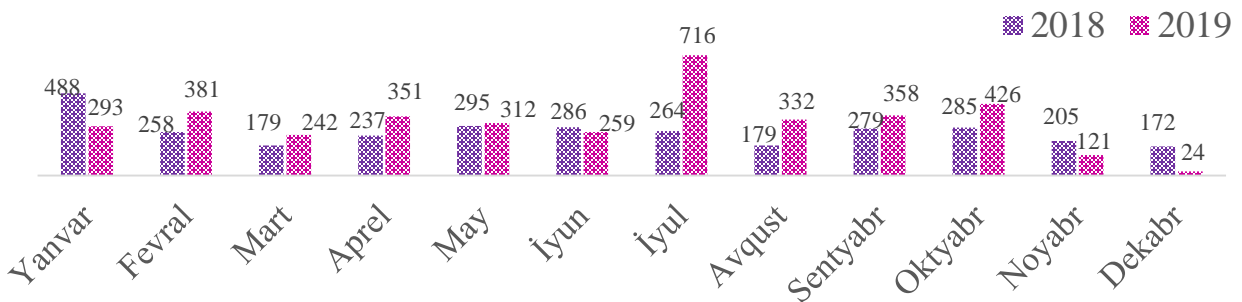
2019-cu il ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 5610 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 3,24 dəfə çoxdur.

Mürəkkəb sual



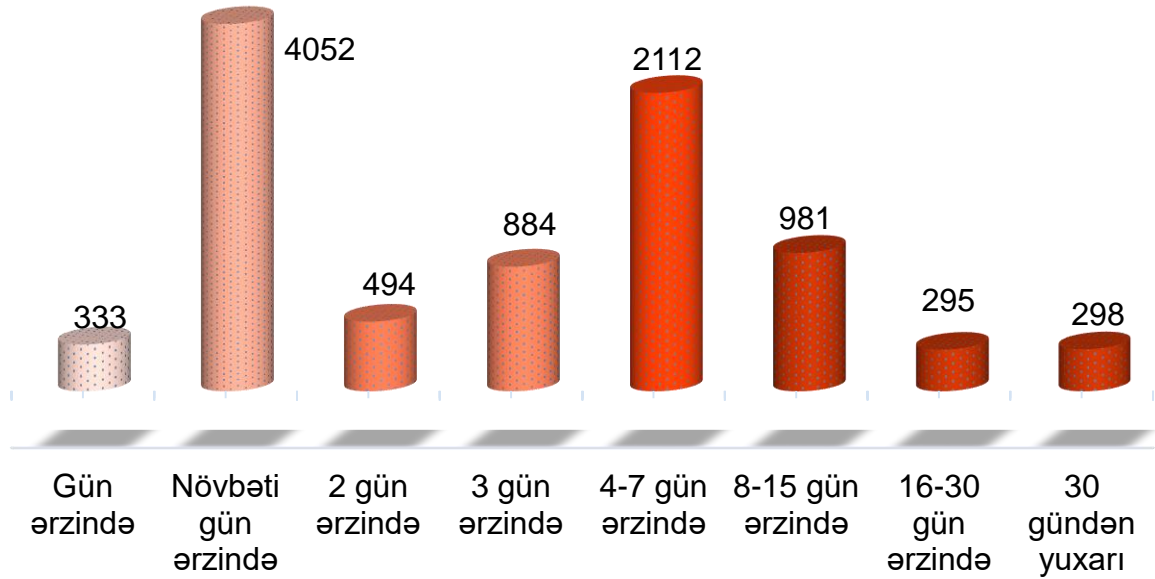
2019-cu il ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3815 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 1,22 dəfə çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



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.

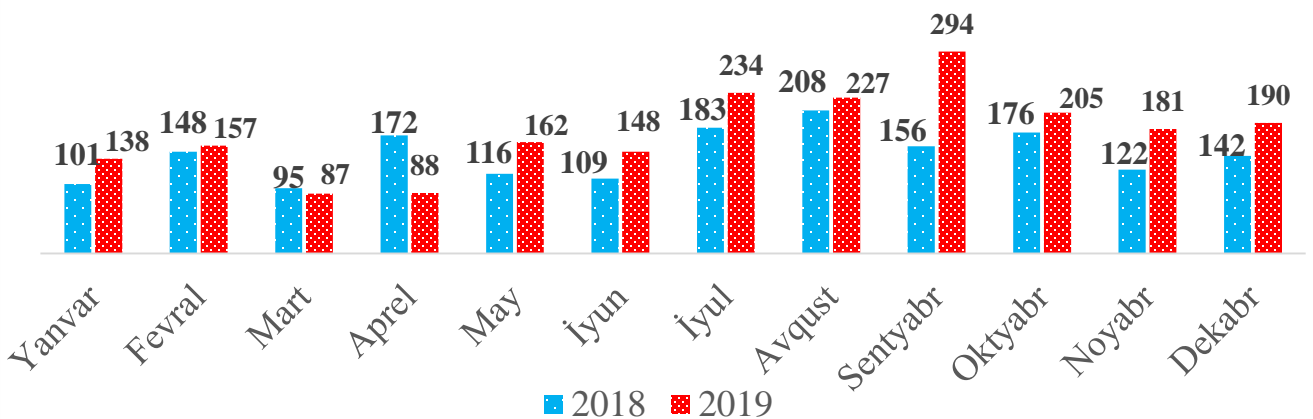
2019-cu il ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 5,8 gün olmuşdur.



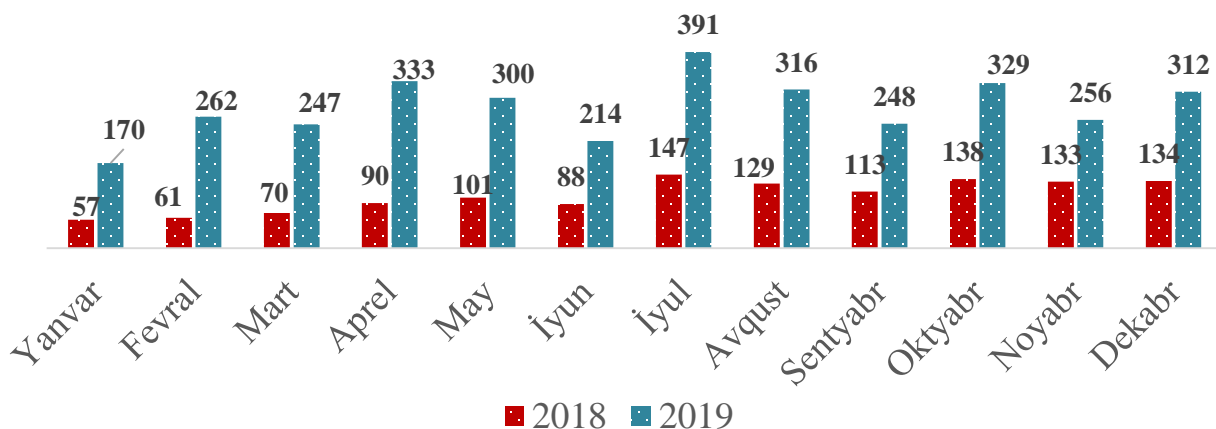
2019-cu il ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 2111 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 22% çoxdur.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 907 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)

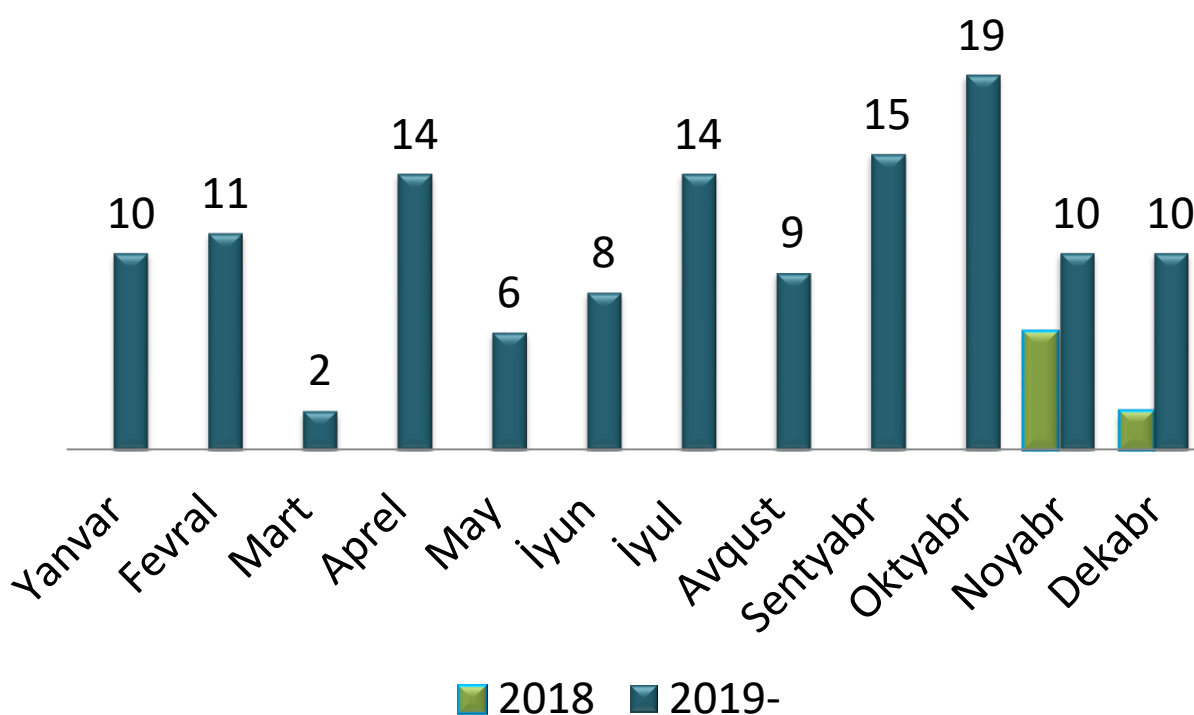


2019-cu il ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 3378 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2,68 dəfə çoxdur.

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

Çağrı Mərkəzi vasitəsilə qəbul edilən təkliflər

2019-cu il ərzində vergi ödəyicilərindən 128 sayda təklif qəbul edilmişdir



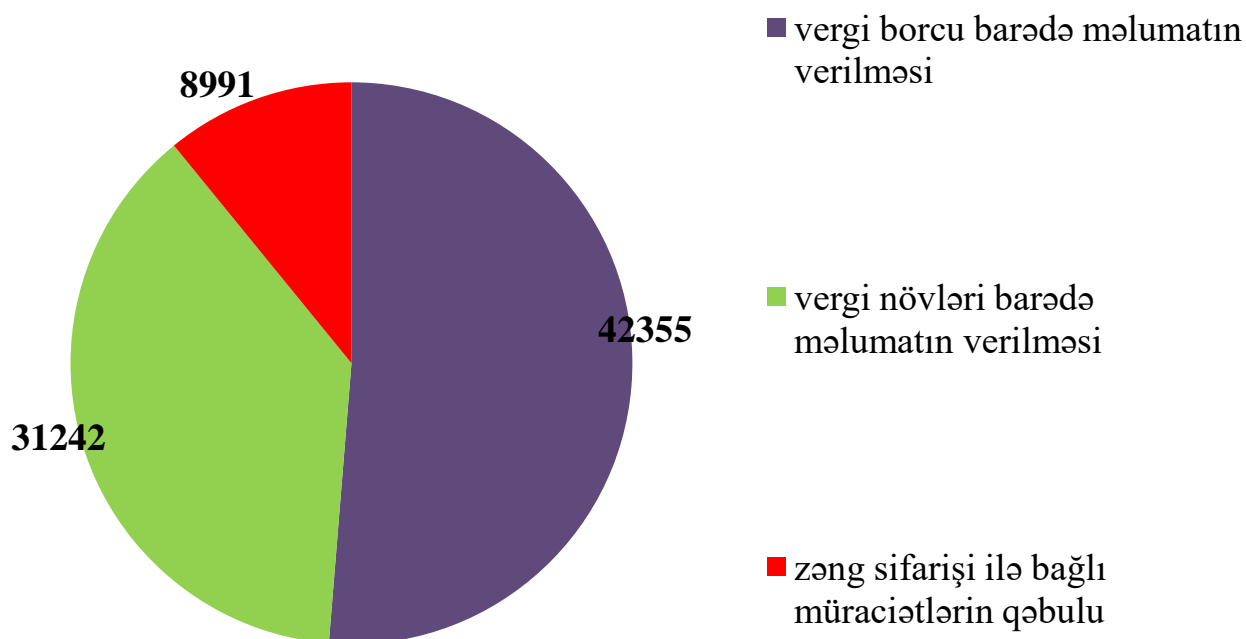
2019-cu ilin Yanvar - Dekabr aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

Vergi Məcəlləsinin ümumi hissə	179367	42,15%
Ümumi müddələri (I fəsil))	27442	6,45%
Vergi ödəyicisi. Vergi agentı	22412	5,27%
Dövlət vergi orqanları	27452	6,45%
Vergi nəzarəti	60987	14,33%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	3449	0,81%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	794	0,19%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	13649	3,21%
Şəxsi hesab vərəqəsi	23182	5,45%
Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi	125198	29,42%
Gəlir vergisi	45034	10,58%
Bəyannamə barədə	16207	3,81%
Digər müraciət	5045	1,19%
Verginin hesablanması barədə	20368	4,79%
Verginin ödənilməsi barədə	3414	0,80%
Mənfəət vergisi	18159	4,27%
Bəyannamə barədə	6575	1,55%
Digər müraciət	2361	0,55%
Verginin hesablanması barədə	8159	1,92%
Verginin ödənilməsi barədə	1064	0,25%
ƏDV	31947	7,51%
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%
Aksiz	284	0,07%
Bəyannamə barədə	28	0,01%
Digər müraciət	119	0,03%
Verginin hesablanması barədə	128	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	9	0,00%
Əmlak vergisi	2251	0,53%
Bəyannamə barədə	654	0,15%
Digər müraciət	278	0,07%

Verginin hesablanması barədə	1090	0,26%
Verginin ödənilməsi barədə	229	0,05%
Torpaq vergisi	1265	0,30%
Bəyannamə barədə	332	0,08%
Digər müraciət	191	0,04%
Verginin hesablanması barədə	547	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	195	0,05%
Yol vergisi	97	0,02%
Bəyannamə barədə	10	0,00%
Digər müraciət	41	0,01%
Verginin hesablanması barədə	39	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
Mədən vergisi	54	0,01%
Bəyannamə barədə	15	0,00%
Digər müraciət	18	0,00%
Verginin hesablanması barədə	14	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,00%
Sığorta	59157	13,90%
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%
Digər	61821	14,54%
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%
Mesajlar	8854	2,08%
Rusdilli zənglərlə bağlı	169	0,04%
Proqram təminatı	3739	0,88%
Vergi Məcəlləsinə dəyişiklik	154	0,04%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2019-cu il ərzində səsli menyu vasitəsi ilə 82588 dəfə xidmətdən istifadə edilmiş və bu göstərici ötən il ilə müqayisədə 57 faiz çoxdur.



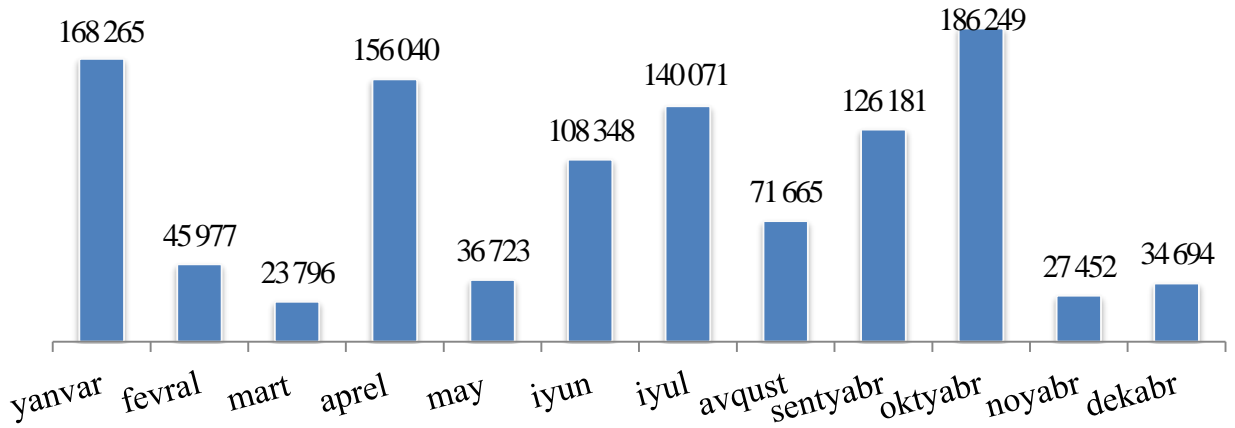
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb	İllik
Vergi borcları barədə	11064	10455	10813	10023	42355
Vergi növləri barədə	10021	8271	6662	6288	31242
Zəng sifarişi	2533	2372	2105	1981	8991

Mesaj xidməti barədə

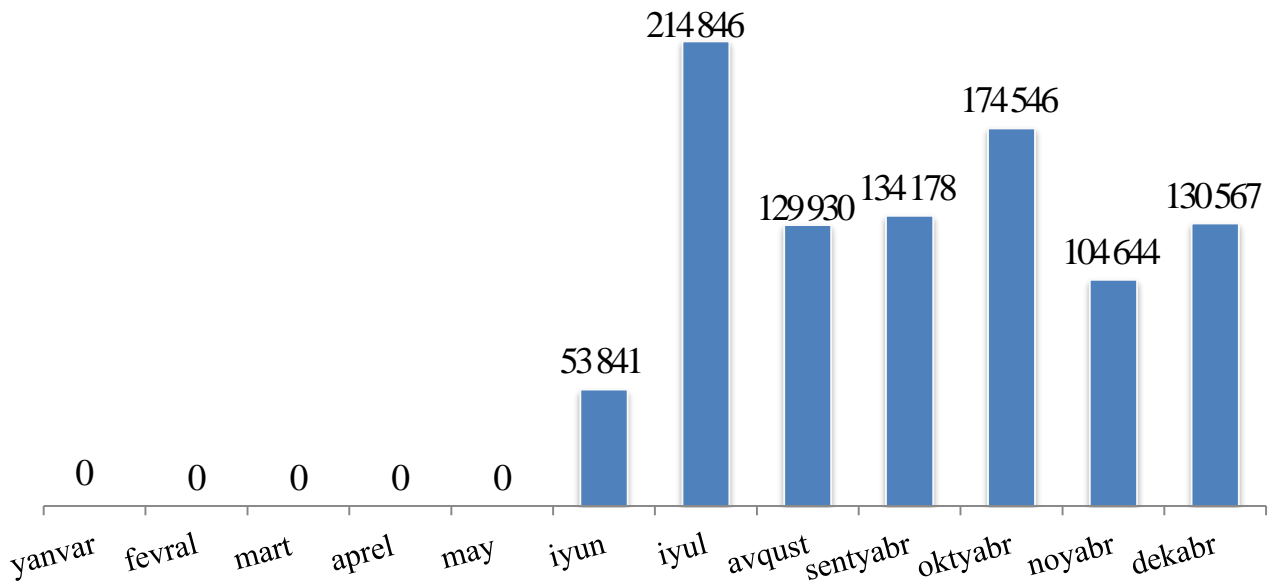
2019-cu il ərzində ümumilikdə 2473844 SMS göndərilmişdir.

Belə ki, Vergilər Nazirliyinin strukturlarından daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 1125461 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:



Göndərilən 1125461 SMS-dən 694969-u (61,74 %) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

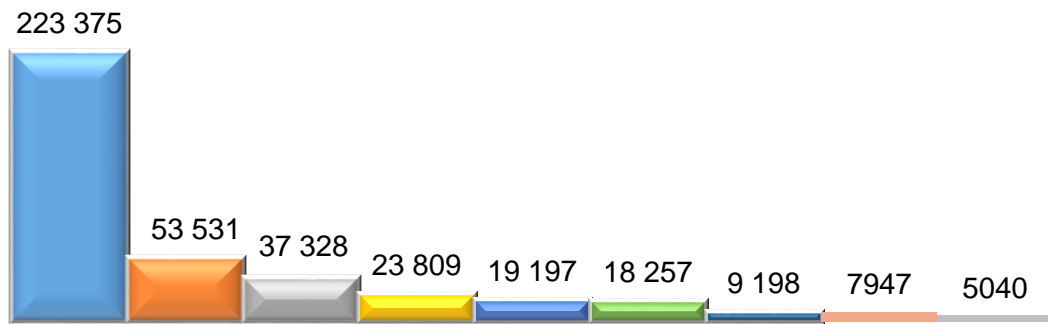
Eyni zamanda vergi ödəyicilərinin elektron kabinetlərində oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2019-cu il üzrə 942552 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS xidməti” vasitəsilə abunə olmuş şəxslərə vergi öhdəlikləri və vergi orqanının qanuni tələbləri barədə 21, xidmətdən sorğu vasitəsilə istifadə edən şəxslərə isə 5 istiqamətdə məlumatlar göndərilir.

01.01.2019-cu il tarixə xidmətə abunə olanların sayı 4639 olmuşdur. Aparılmış məlumatlandırma və güzəştli abunəlik (qoşulduğu tarixdən 2 ay ərzində ödənişsiz xidmət) tədbirləri nəticəsində abunəçilərin sayı 3,2 dəfə artaraq 14881, o cümlədən güzəştli abunəçilərin sayı 10897 olmuşdur.

“İkitərəfli SMS xidməti” çərçivəsində 2019-cu il ərzində vergi ödəyicilərinə 405831 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 təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə

	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb	İllik
İki tərəfli SMS xidməti	104119	77566	61339	162807	405831