



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin Fevral ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2020-Cİ İLİN FEVRAL AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **58042** (2020-ci il üzrə **165953**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **40785** (2020-ci il üzrə **103327**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **29377** (2020-ci il üzrə **67627**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2039** (2020-ci il üzrə **2719**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1469** (2020-ci il üzrə **1780**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **3 dəqiqə 50 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 24 saniyə** (2020-ci il üzrə **5 dəqiqə 24 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **35941** (2020-ci il üzrə **83887**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1515** (2020-ci il üzrə **3236**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **89,3 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,62 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **79,5 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1826**, (2020-ci il üzrə **5115**) vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3258**, (2020-ci il üzrə **8175**) zəng sifariş etmək üçün **629** (2020-ci il üzrə **1800**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **223966** (2020-ci il üzrə **734334**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **61859** (2020-ci il üzrə **463063**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **29555** (2020-ci il üzrə **84228**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **132552** (2020-ci il üzrə **187043**)

Fevral ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		18,27%	7452	40785			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		72,03%	29377	40785			
8.2.	Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi 2						
8.2.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		11,73%	1299	11076			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		46,75%	36	77			
8.9	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	Min 90%
		77,83%	1299	6037	1285	11076	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	36	8	33	77	
8.3.	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			Max 5%
		27,16%	11076	40785			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		27,97%	11408	40785			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

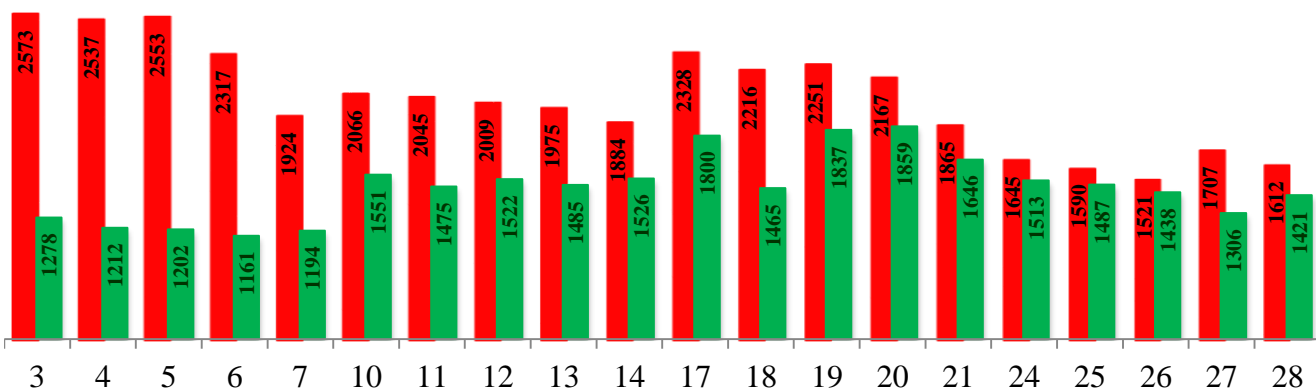
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:03:47	2566:26:55	40785	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:03:50	1878:46:44	29377	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:03:37	687:40:11	11408	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:05:24	2644:40:44	29377	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,37	3749	857	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	16,95	7509	443	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1300	1300	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		5,16%	1515	29377	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	50,50%	765	1515	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	6,53%	99	1515	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	12,67%	192	1515	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	24,16%	366	1515	
8.7.5.	Digər	6,14%	93	1515	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	92,88%	796	857	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	5,6%	48	857	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,52%	13	857	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	0,70%	6	857	
8.8.3.2	<i>BKVYNBI</i>	0,58%	5	857	
8.8.3.3	<i>VABI</i>	0,12%	1	857	
8.8.3.4	<i>İQTUNBİ</i>	0,12%	1	857	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		89,30%	34920	39106	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		91,07 97,62*	9298	10210	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		79,5%	21690	27300	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		62,3%	170	273	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		85,41%	-14,59%	2566:26:55	3004:43:39
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		98,44%	2:48:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	15,28%	55	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2020-ci ilin fevral ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **40785** zəng daxil olmuş, onlardan **29377** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

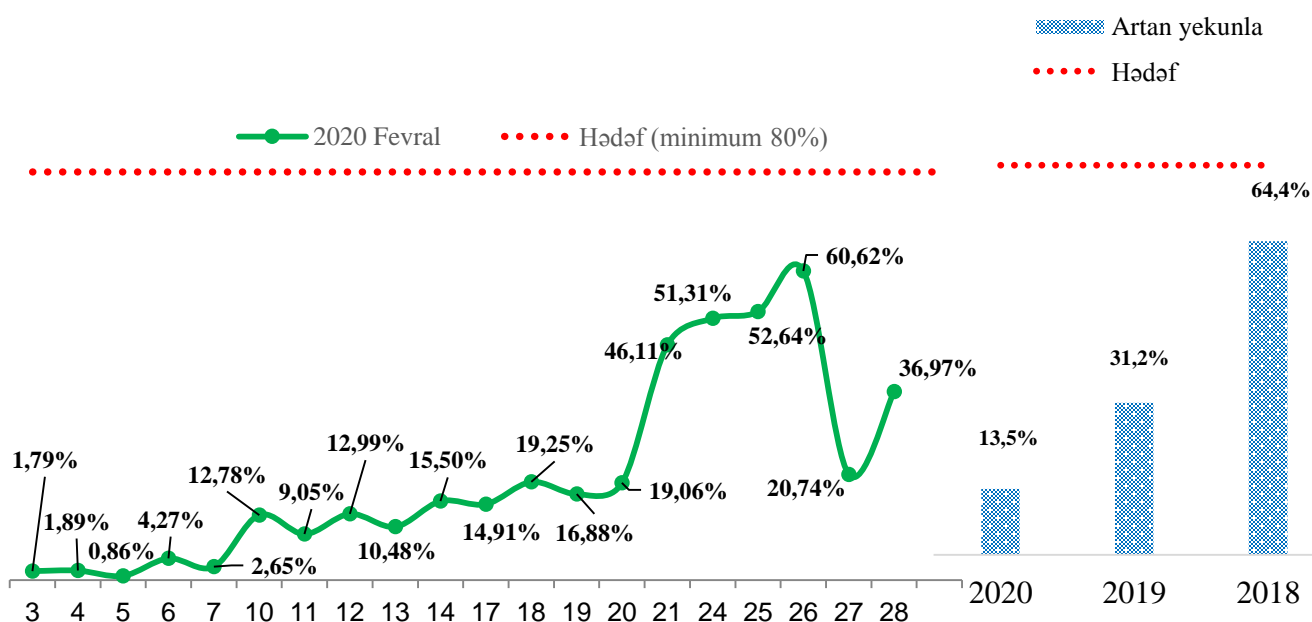
■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

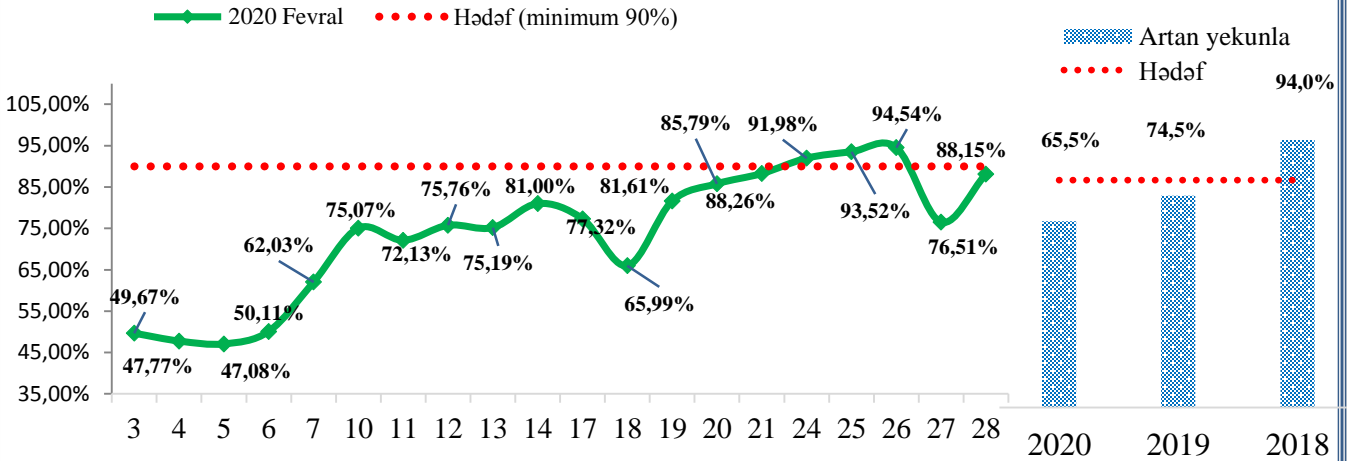
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin fevral ayı üzrə xidmət səviyyəsi 18,27% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

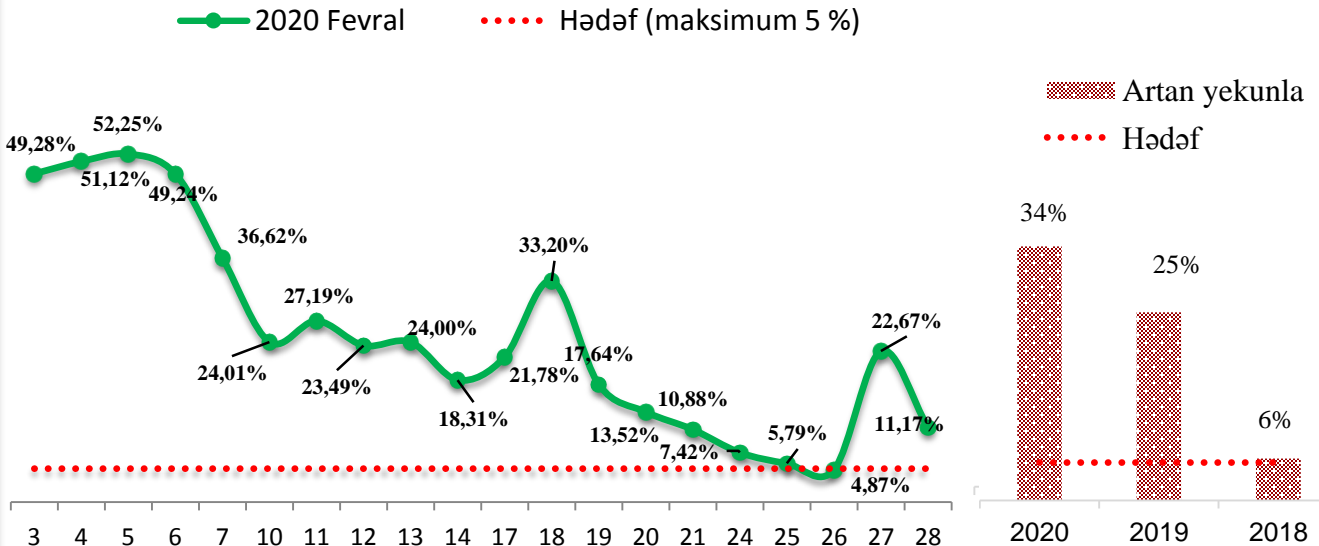
2020-ci ilin fevral ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 72,02% olmuşdur.



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. Fevral ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **122** olmuşdur.

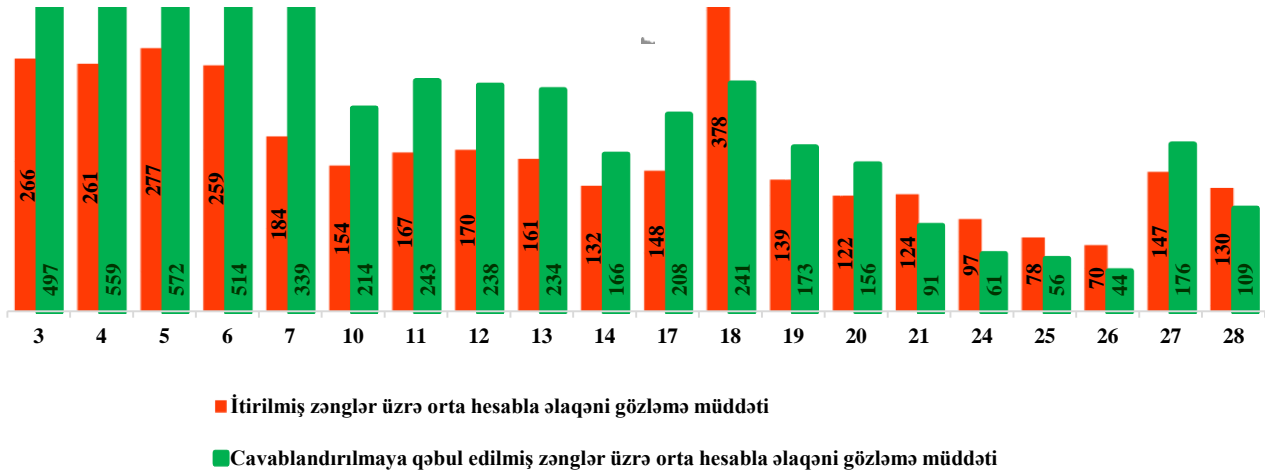
2020-ci ilin fevral ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 27,14 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

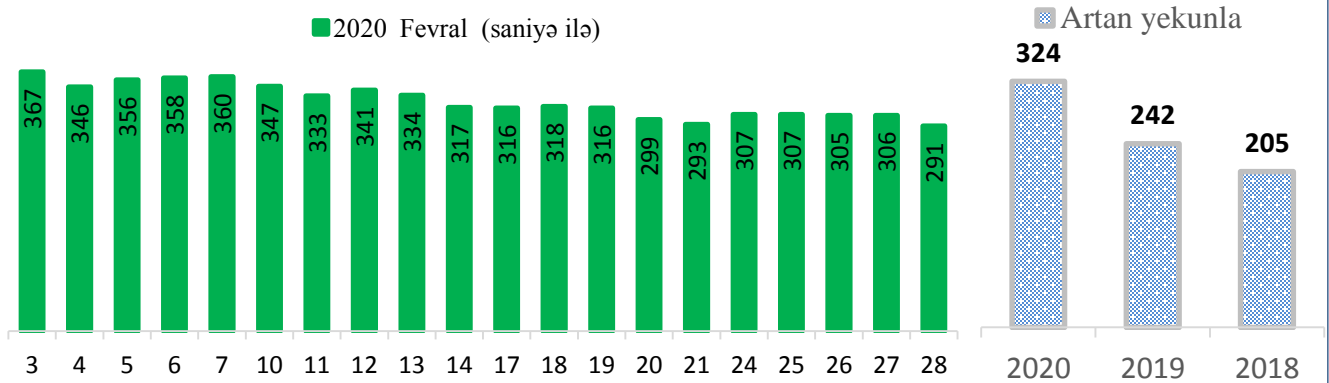
2020-ci ilin fevral ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 3 dəqiqə 50 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 3 dəqiqə 37 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



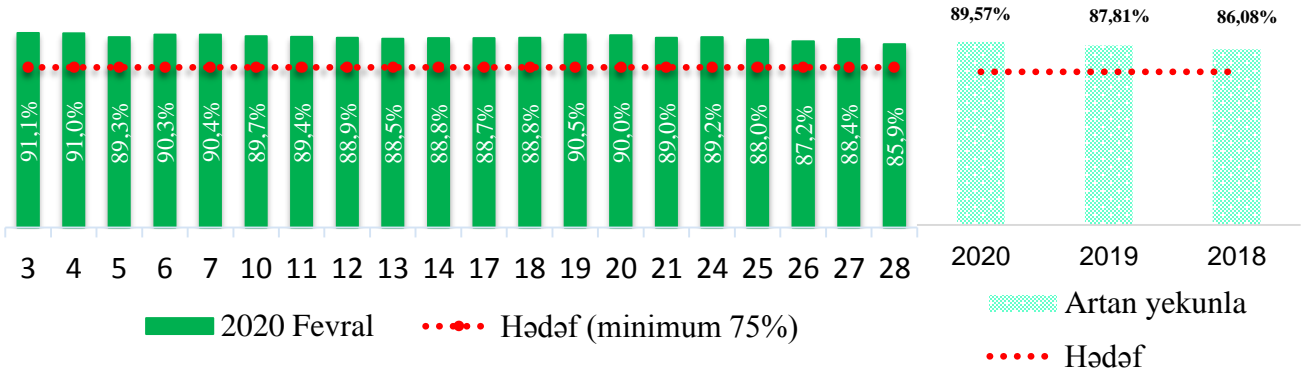
Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin fevral ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 24 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **4,37** gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

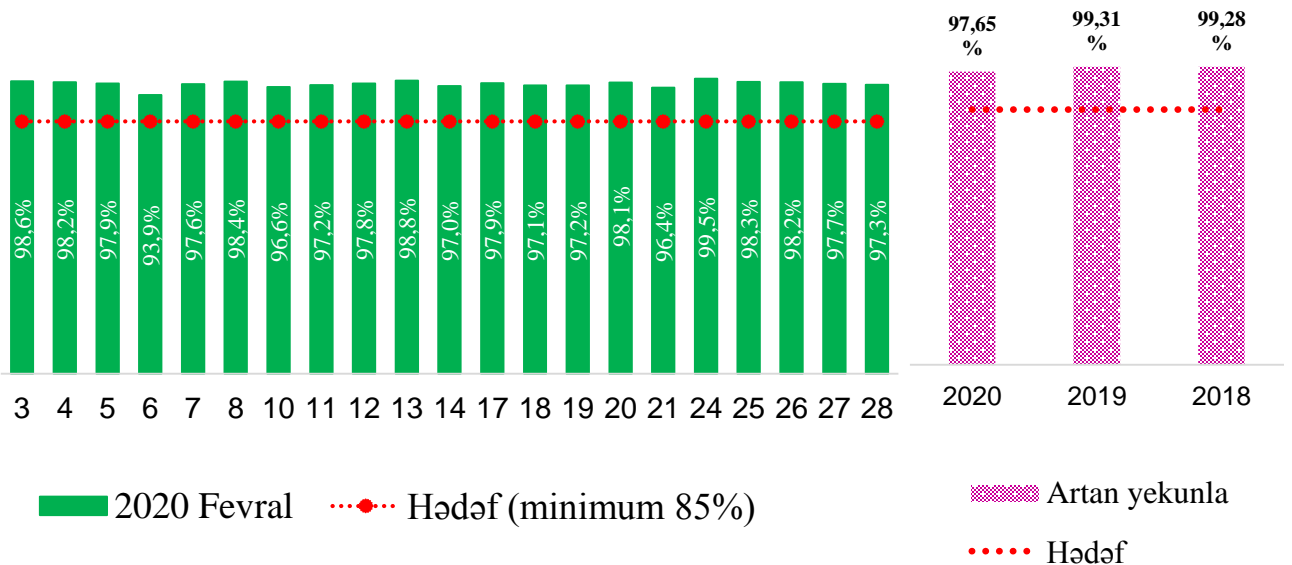
2020-cu ilin fevral ayı üzrə bu göstərici 89,3% olmuşdur.



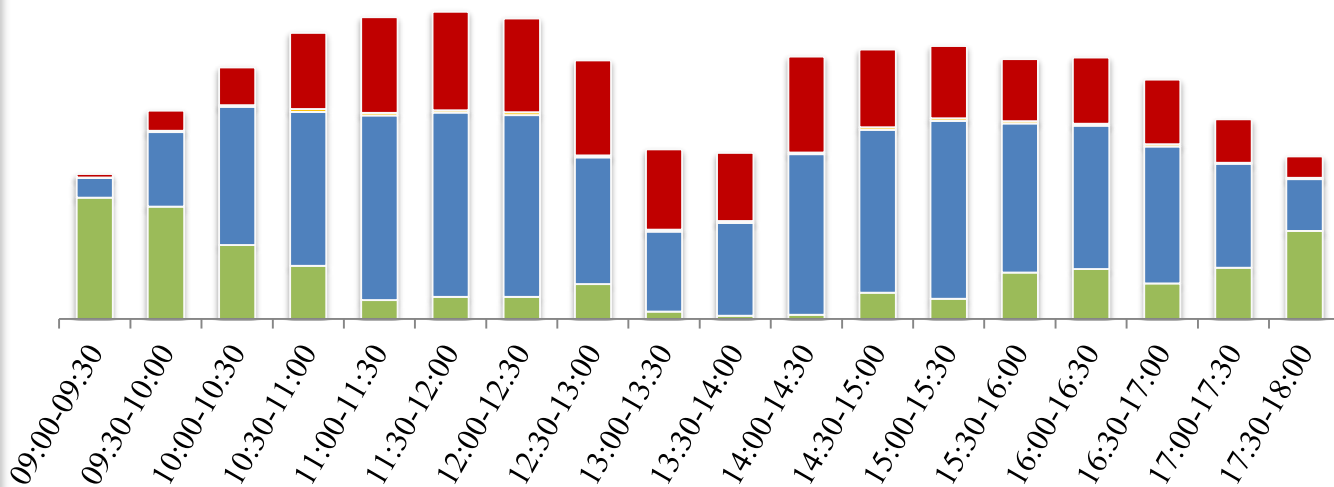
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin fevral ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən **29327**-nə sorğu göndərilmiş və 10081 zəng (34,37%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 906-sı (9 %) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 665-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 241 zəng üzrə müvafiq işlər aparılmışdır.

2020-ci ilin fevral ayı üzrə bu göstərici 97,62% olmuşdur.



Fevral ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



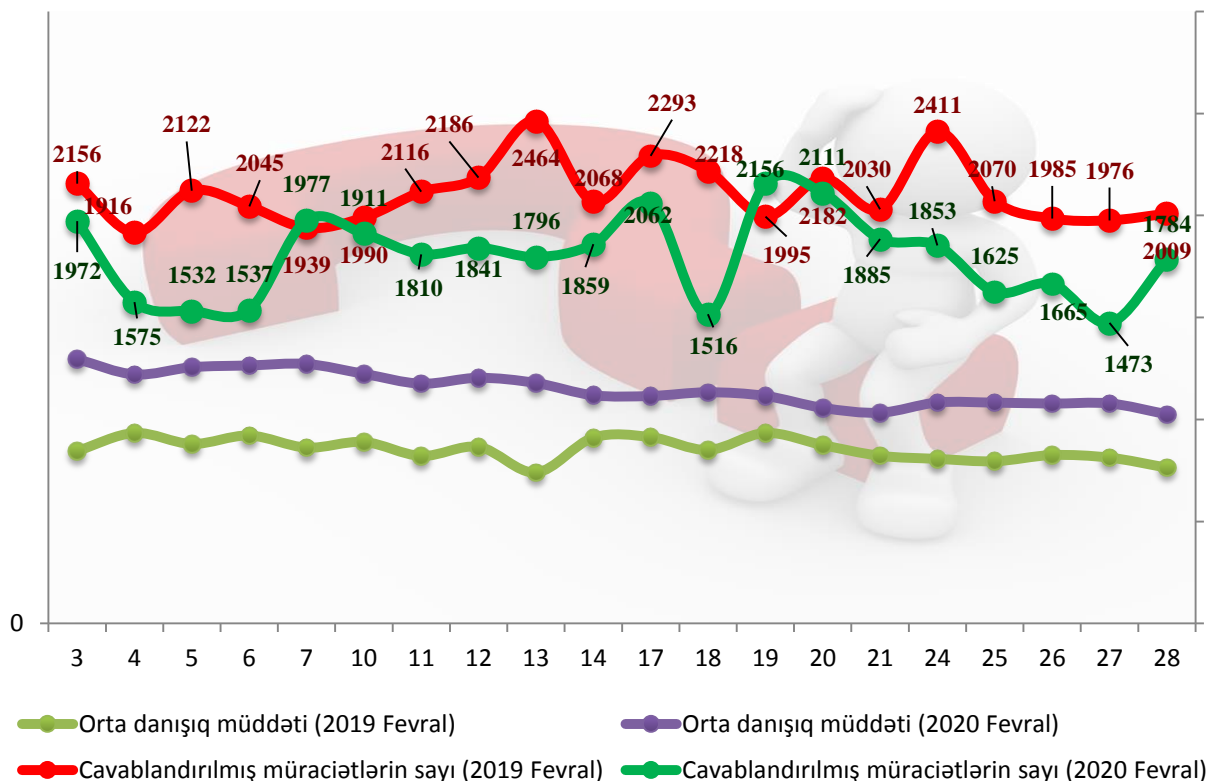
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Fevral ayı faizlə	Fevral ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	66,36%	27066
Mobil telefonlardan	31,99%	13048
Respublikanın digər regionlarından	1,65%	671

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin fevral ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **35941** (2020-ci il üzrə **83887**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



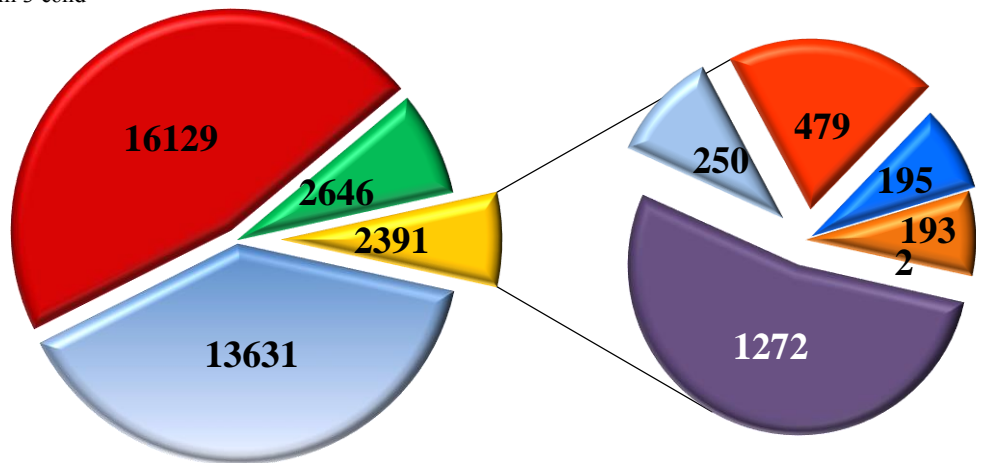
Fevral ayında sual xarakterli müraciətlərin **97,62%-i** (2020-ci il üzrə **97,65 %**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,38%-i** i (2020-ci il üzrə **2,35 %**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2020-ci ilin yanvar - fevral ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan

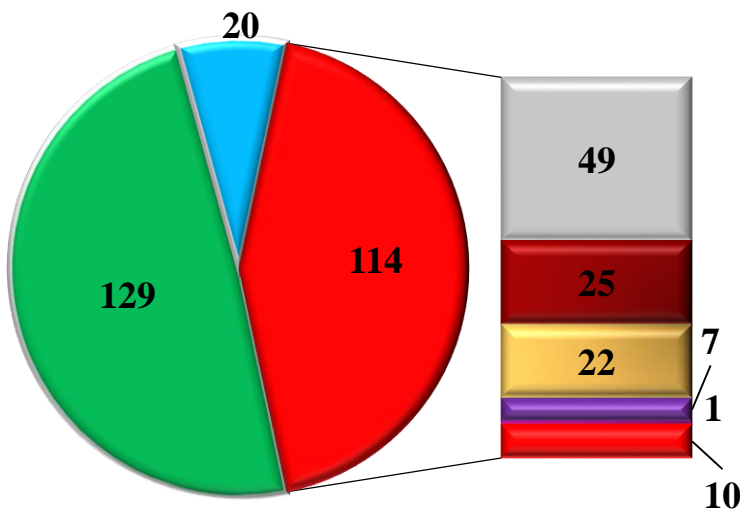
34797 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (13631)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (16129)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2646)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (2391)
- Az yaşlı (2)
- Cavab verən olmamışdır (1272)
- Kim olduğu bilinmir (250)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (479)
- Yanlış zəng (195)
- Yerində deyil (193)



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - fevral ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **1131** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **263** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



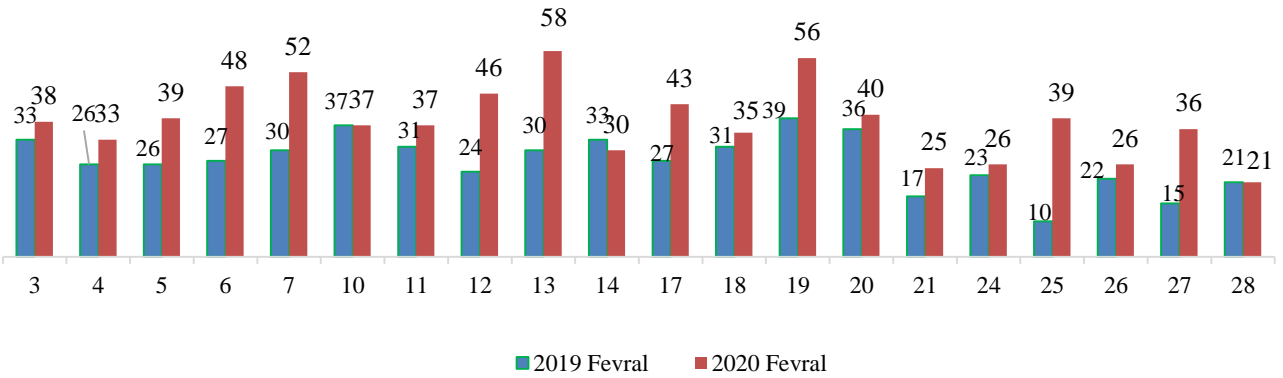
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (20)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (114)
- Cavab verən olmamışdır (49)
- Kim olduğu bilinmir (25)
- Yerində deyil (22)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (7)
- Az yaşlı uşaq (1)
- Yalnız zəng (10)

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin fevral ayı ərzində **1515** (2020-ci il üzrə **3236**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **8,4 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **22,4 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin fevral ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **765** (2020-ci il üzrə **1818**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin fevral ayı ilə müqayisədə **42,2 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **58,6 faiz**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

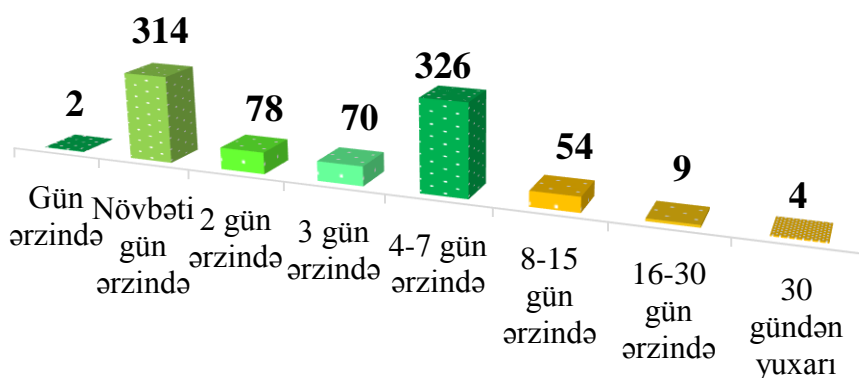


2020-ci ilin fevral ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **99** (2020-ci il üzrə **223**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-fevral ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 1974 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 1878-i daxili resurslar hesabına, 77-si elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 12-si Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 5-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə, 1-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2020-ci ilin fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,37 gün** olmuşdur.

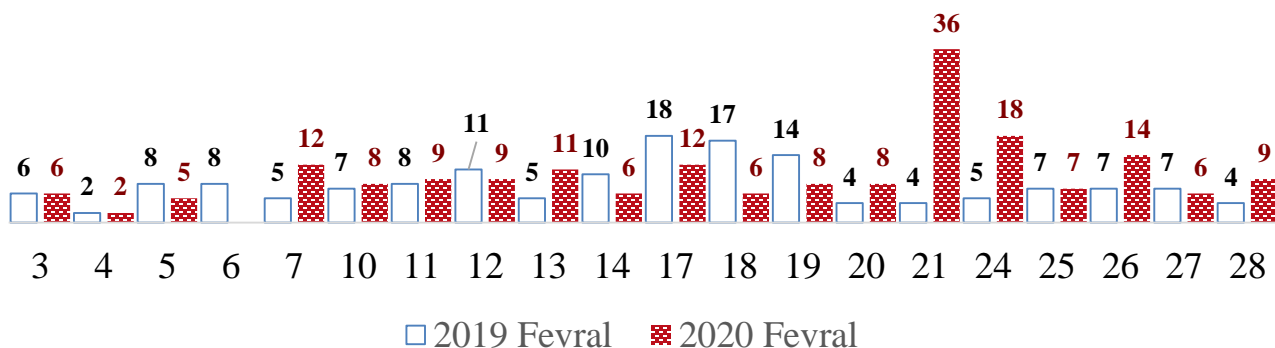
2020-ci ilin fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2020-ci ilin fevral ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **192** (2020-ci il üzrə **319**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **22,3 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **8,1 faiz**) çoxdur.

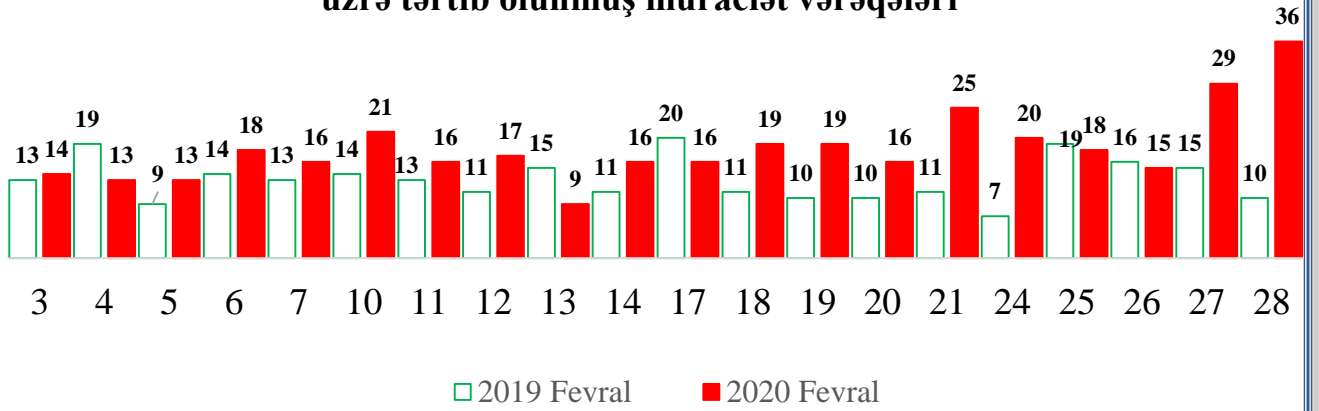
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında yanvar ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **55** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin fevral ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **366** (2020-ci il üzrə **712**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **40,2 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **65,2 faiz**) çoxdur.

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

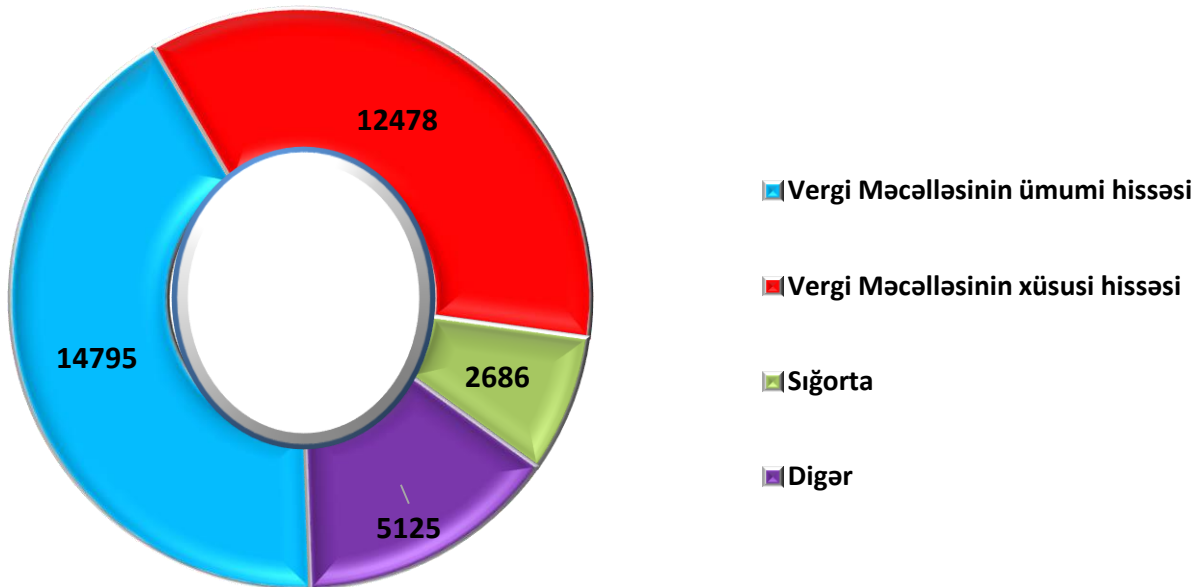


2020-ci ilin Fevral ayı ərzində **69** sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin fevral ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **35084** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Fevral 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)

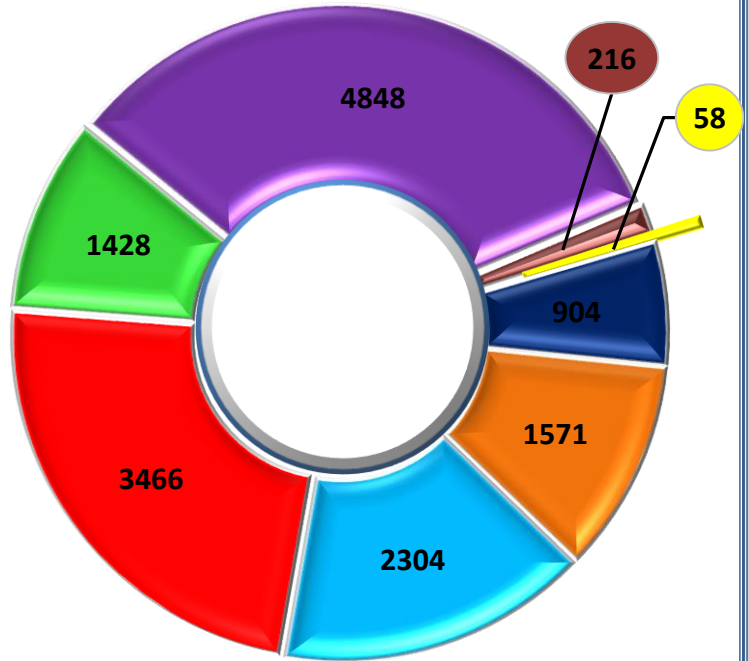
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

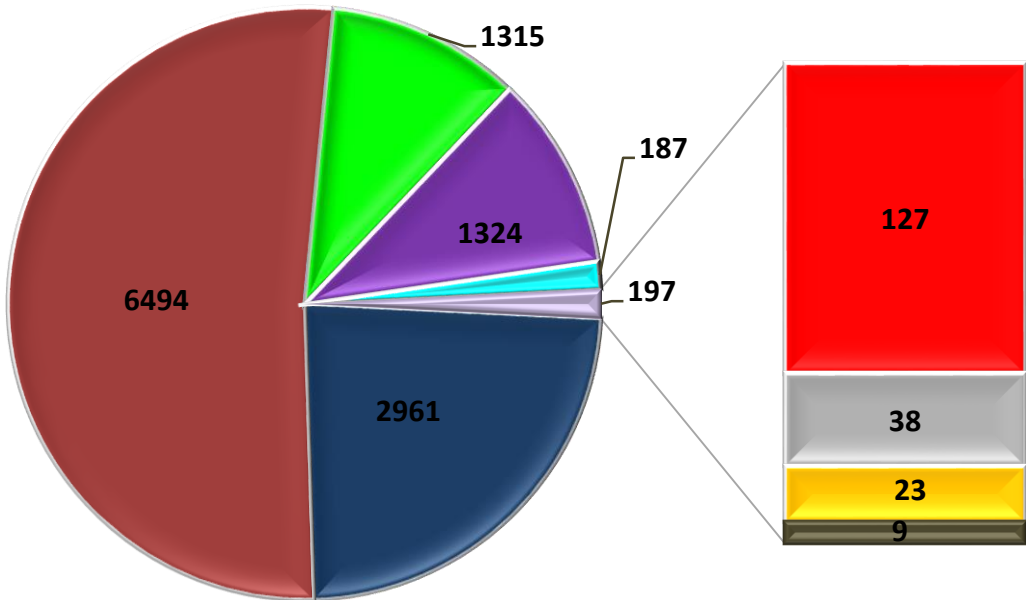
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ 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

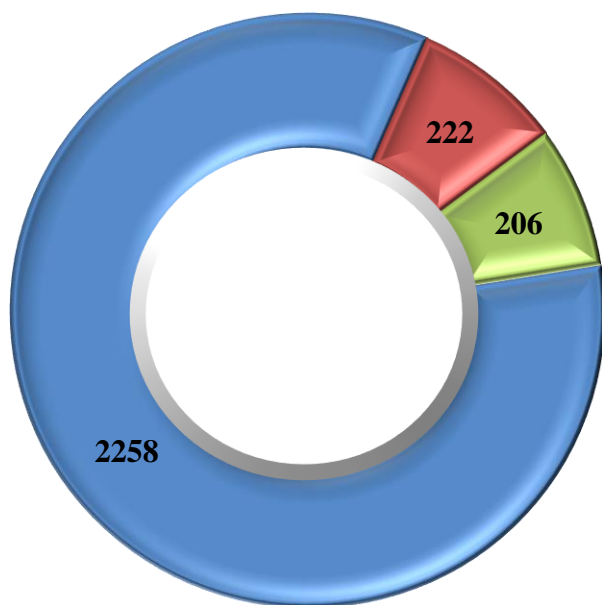
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Mədən vergisi

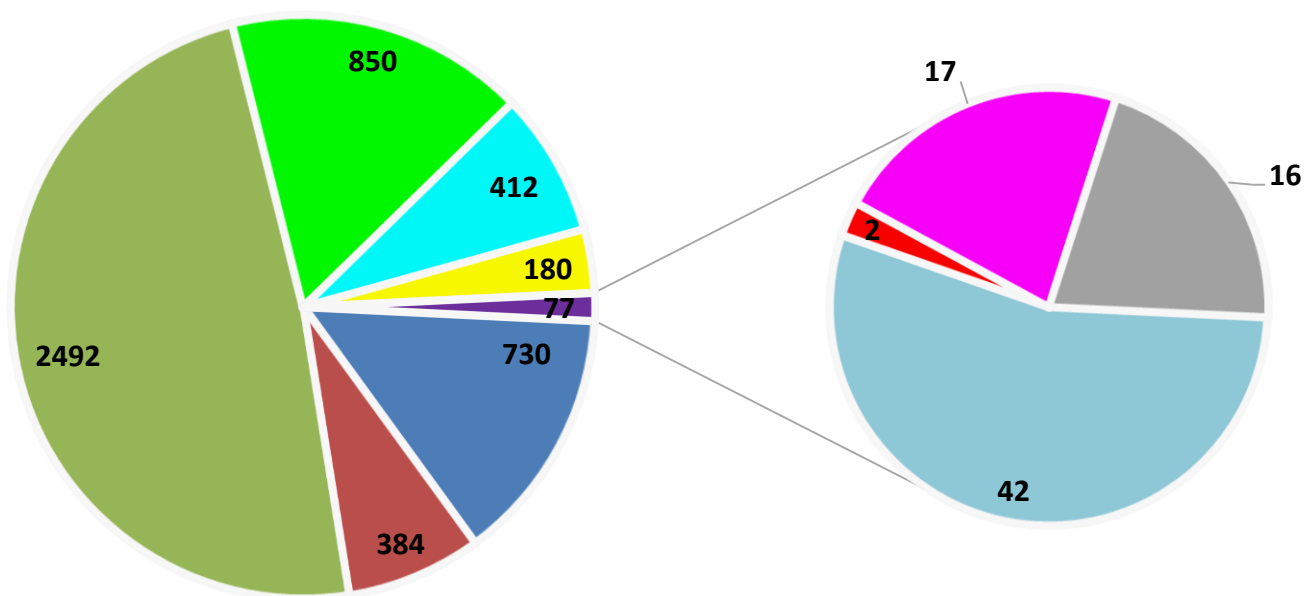
■ Yol vergisi

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

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

2020-ci ilin yanvar – fevral ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	31788	38,81%
Şəxsi hesab və rəqəsi	4072	4,97%
Vergi nəzarəti	9398	11,47%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	7274	8,88%
Vergi orqanları	3254	3,97%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	117	0,14%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	489	0,60%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	5018	6,13%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	2166	2,64%
VM Xüsusi hissəsi	27757	33,89%
Sadələşdirilmiş vergi	3511	4,29%
Bəyannamə barədə	1396	1,70%
Digər müraciət	716	0,87%
Verginin hesablanması barədə	767	0,94%
Verginin ödənilməsi barədə	632	0,77%
Gəlir vergisi	9128	11,14%
Bəyannamə barədə	4840	5,91%
Digər müraciət	608	0,74%
Verginin hesablanması barədə	2742	3,35%
Verginin ödənilməsi barədə	938	1,15%
ƏDV	11281	13,77%
Bəyannamə barədə	3653	4,46%
Digər müraciət	3811	4,65%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	23	0,03%
Qeydiyyat barədə	318	0,39%
Verginin hesablanması barədə	2704	3,30%
Verginin ödənilməsi barədə	772	0,94%
Mənfəət vergisi	3073	3,75%
Bəyannamə barədə	1397	1,71%
Digər müraciət	359	0,44%
Verginin hesablanması barədə	1047	1,28%
Verginin ödənilməsi barədə	270	0,33%

Əmlak vergisi	418	0,51%
Bəyannamə barədə	144	0,18%
Digər müraciət	56	0,07%
Verginin hesablanması barədə	146	0,18%
Verginin ödənilməsi barədə	72	0,09%
Torpaq vergisi	235	0,29%
Bəyannamə barədə	118	0,14%
Digər müraciət	29	0,04%
Verginin hesablanması barədə	55	0,07%
Verginin ödənilməsi barədə	33	0,04%
Yol vergisi	21	0,03%
Bəyannamə barədə	4	0,005%
Digər müraciət	9	0,01%
Verginin hesablanması barədə	4	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	4	0,00%
Aksiz	66	0,08%
Bəyannamə barədə	16	0,02%
Digər müraciət	27	0,03%
Verginin hesablanması barədə	23	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0,000%
Mədən vergisi	24	0,03%
Bəyannamə barədə	20	0,024%
Digər müraciət	1	0,001%
Verginin hesablanması barədə	0	0,000%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,004%
Digər	11816	14,43%
Arayışlar	1379	1,68%
Asan doc	80	0,10%
Rəqəmsal ID kartı ilə bağlı	0	0,00%
Elektron imza ilə bağlı	1681	2,05%
Əmək müqaviləsi	0	0,00%
İnternet səhifələri	6098	7,44%
İşə gəbul	9	0,01%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	376	0,46%
İnternet sualı	68	0,08%
Məsajlar	1254	1,53%
Rusdilli zənglərlə bağlı	29	0,04%
Proqram təminatı	842	1,03%
Sığorta	10552	12,88%
Sosial sığorta	8550	10,44%
Bəyannamə barədə	2250	2,75%
Hesablanması barədə	1128	1,38%
Ödənilməsi barədə	4210	5,14%
Digər müraciət	962	1,17%
İşsizlikdən sığorta	1006	1,23%
Bəyannamə barədə	217	0,26%
Hesablanması barədə	94	0,11%
Ödənilməsi barədə	622	0,76%
Digər müraciət	73	0,09%
İcbari tibbi sığorta	996	1,22%
Bəyannamə barədə	18	0,02%
Hesablanması	520	0,63%
Ödənilməsi	191	0,23%
Digər müraciət	234	0,29%

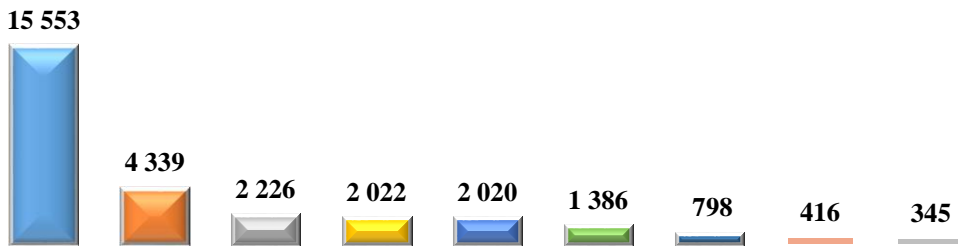
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2020 Fevral	2019 Fevral
Vergi borcları barədə	3258	3506
Vergi növləri barədə	1826	2256
Zəng sifarişi	629	602

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin fevral ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **61859** (2020-ci il üzrə **463063**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **61859** SMS-dən **34529-u (55,82%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin fevral ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **29555** (2020-ci il üzrə **84228**) 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 edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda