



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət
Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin İyun ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **75535** (2020-ci il üzrə **607670**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **50934** (2020-ci il üzrə **359529**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **39294** (2020-ci il üzrə **229858**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2547** (2020-ci il üzrə **3210**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1965** (2020-ci il üzrə **2052**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 49 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 26 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 24 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **49136** (2020-ci il üzrə **286252**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1507** (2020-ci il üzrə **9791**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **85,31 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96,21 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **85,46%** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **6114** (2020-ci il üzrə **55780**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3689** (2020-ci il üzrə **33521**), zəng sifariş etmək üçün **2294** (2020-ci il üzrə **22567**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **47044** (2020-ci il üzrə **1196002**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **5765** (2020-ci il üzrə **580455**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **19937** (2020-ci il üzrə **189362**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **21342** (2020-ci il üzrə **426185**)

İyun ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		21,55%	10975	50934			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		77,15%	39294	50934			
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}			
		20,26%	2261	11160			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		34,13%	157	460			
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}	Min 90%
		76,14%	2261	3913	2323	11160	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100,0%	157	66	237	460	
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%
		21,91%	11160	50934			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		22,85%	11640	50934			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:02:51	2420:48:35	50934	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış 00:02:49	M 1849:11:38	C 39294	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş 00:02:57	M 571:36:57	B 11640	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM 00:03:26	M 2253:14:32	S 39294	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV} 2,80	M 2423	S 866	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	22,04	14081	639	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H 100%	N 1505	Q 1505	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ 3,84%	M 1507	Q 39294	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	47,97%	723	1507	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	10,62%	160	1507	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	9,29%	140	1507	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	29,99%	452	1507	
8.7.6.	Digər	2,13%	32	1507	

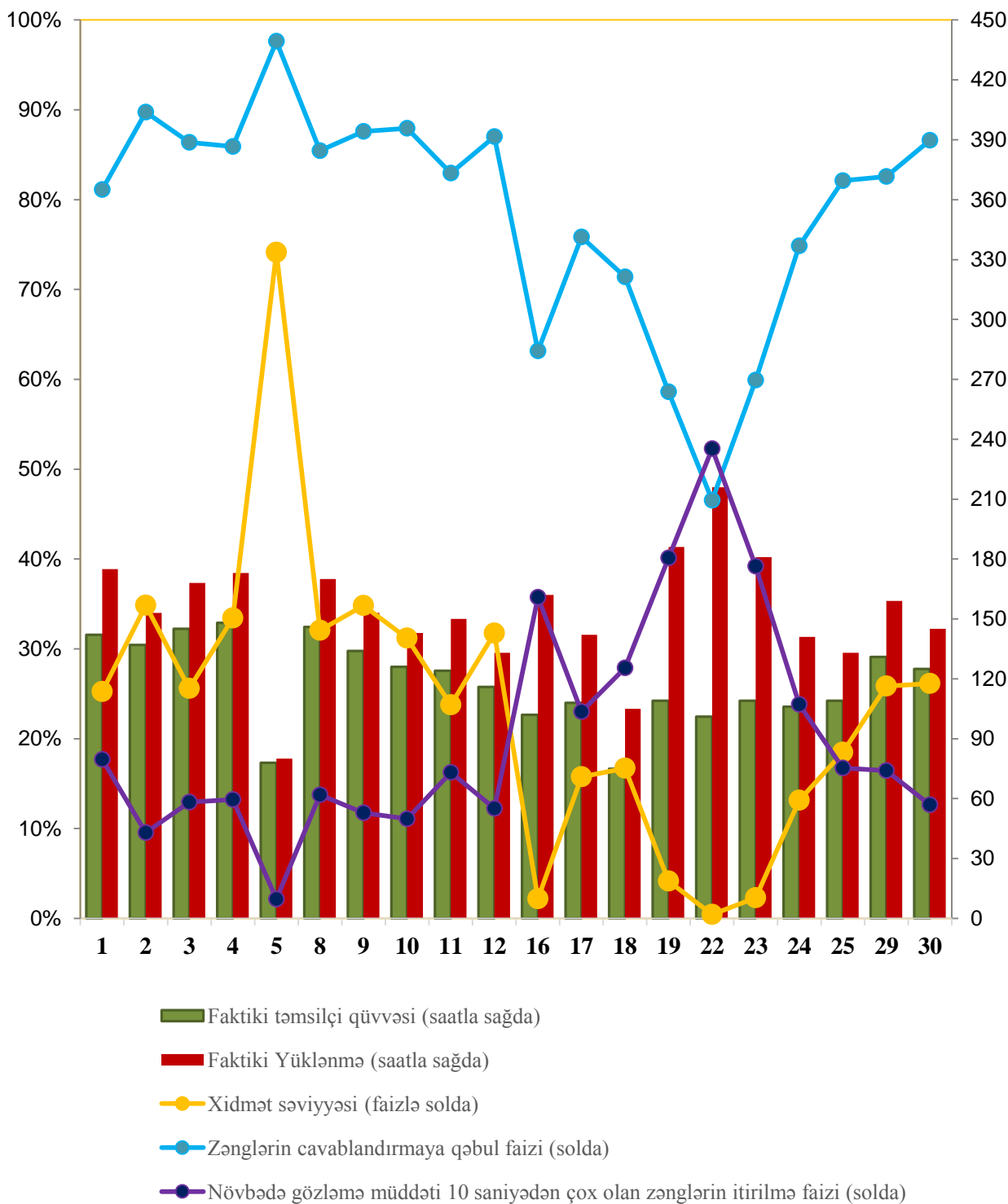
Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	95,03%	823	866	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	3,93%	34	866	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,04%	9	866	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	0,69%	6	866	
8.8.3.2	<i>ITUNBI</i>	0,35%	3	866	
8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		85,31%	40732	47747	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		88,27% 96,21%*	12864	14573	Min 85%

8.13. Xidmətin keyfiyyəti					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		85,46%	15811	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	
		99,10%	0,90%	2253:14:32	2233:13:35	
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y		A1	A2	
		97,44%		3:36:00	175:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	9,71%		34	350	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

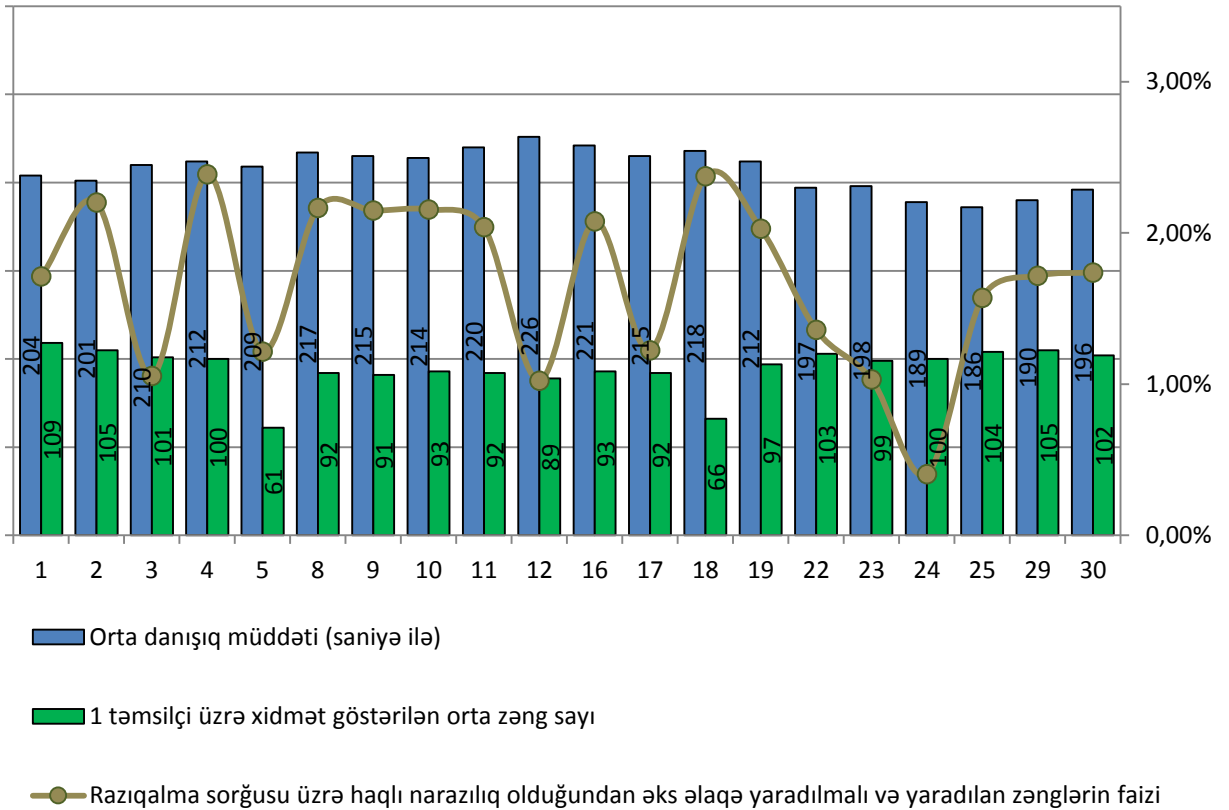
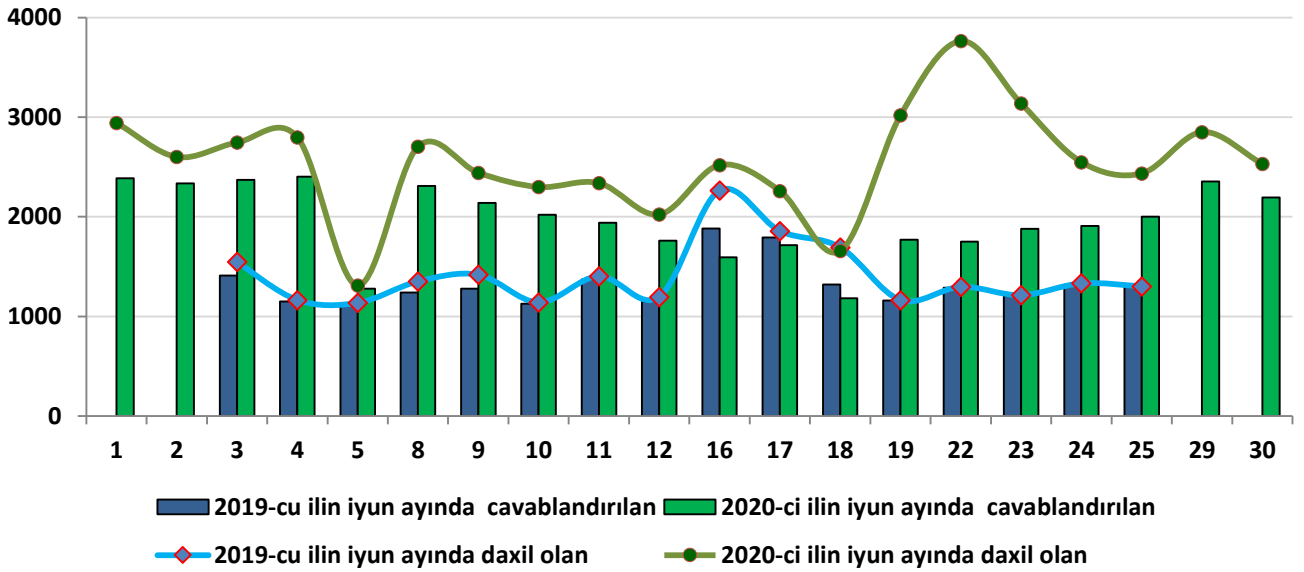
2020-ci ilin iyun ayı üzrə xidmət səviyyəsinin faktiki yüklənmə və faktiki təmsilçi qüvvəsi ilə müqayisəsi



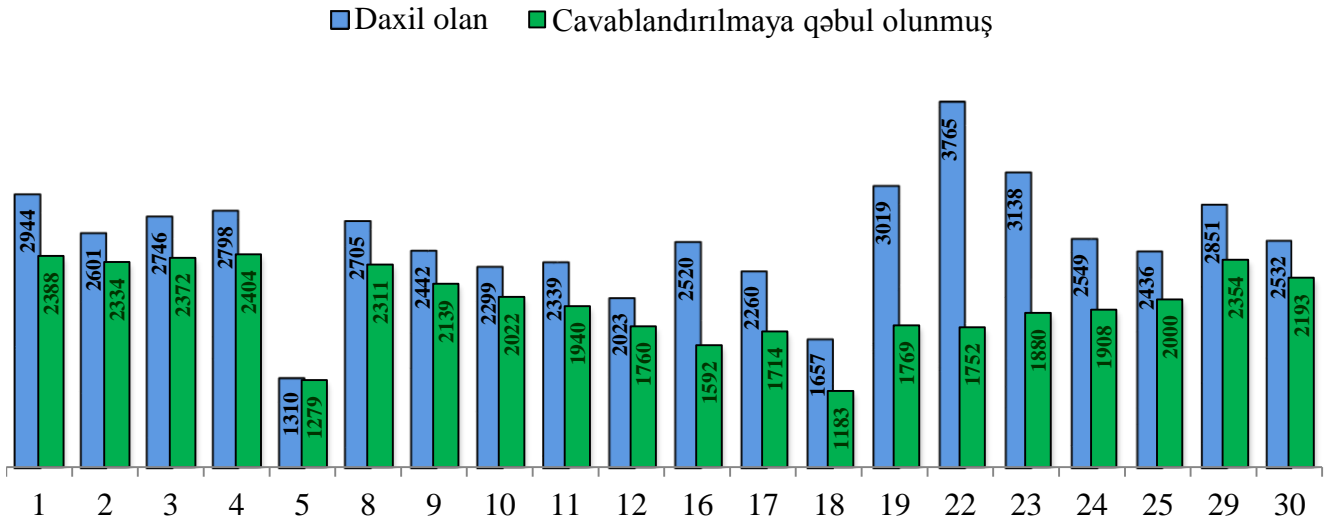
Qrafikdən göründüyü kimi iş yükünün artması, hətta zənglərin təsadüfiliyi belə nəzərə alınmadan bütün günlərdə faktiki iş yükünün faktiki işçi qüvvəsindən çox olması Çağrı Mərkəzi üzrə bir çox göstəriciyə mənfi təsir etmişdir.

2020-ci ilin iyun ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının və 1 zənglə orta danışıq müddətinin ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi (Yüklənmə)

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin iyun ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **2,3 dəfə** artaraq **50934**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **83,5 faiz** artaraq **39294** olmuşdur.



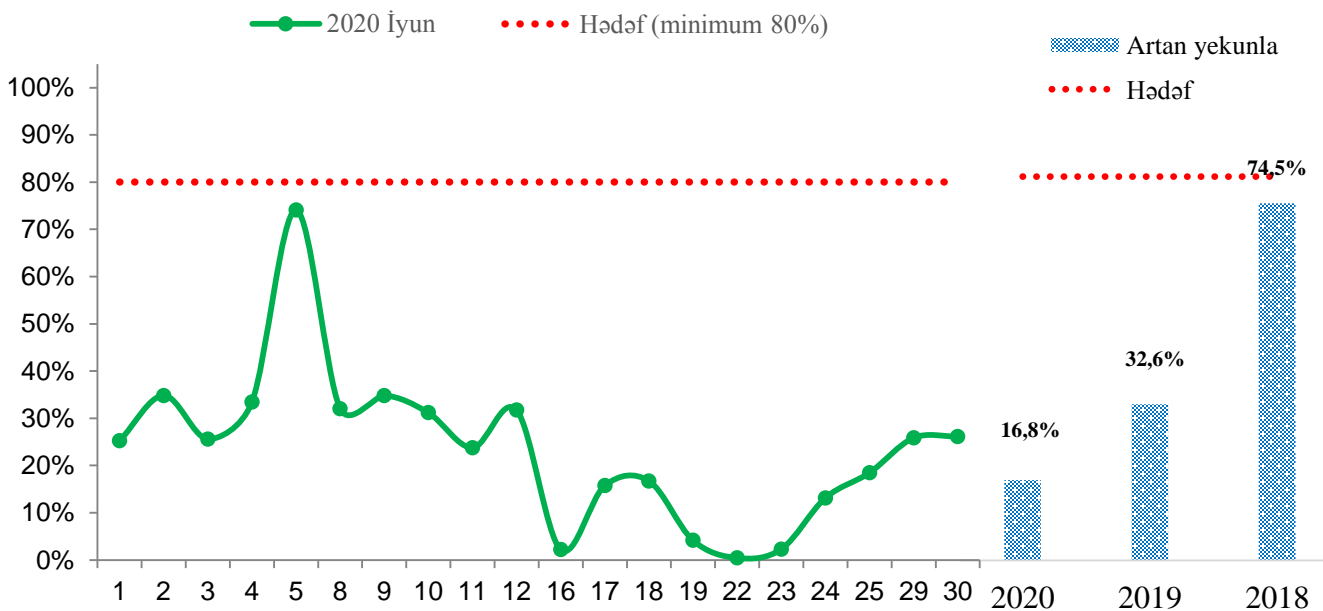
2020-ci ilin iyun ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **50934** zəng daxil olmuş, onlardan **39294** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

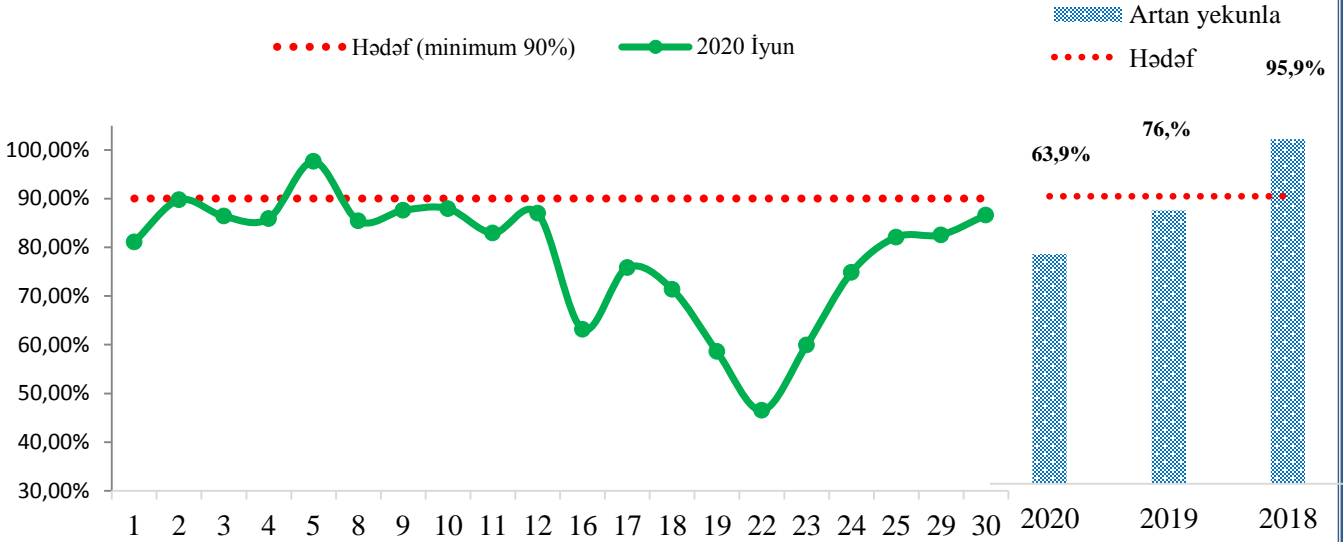
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin iyun ayı üzrə xidmət səviyyəsi 21,55% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

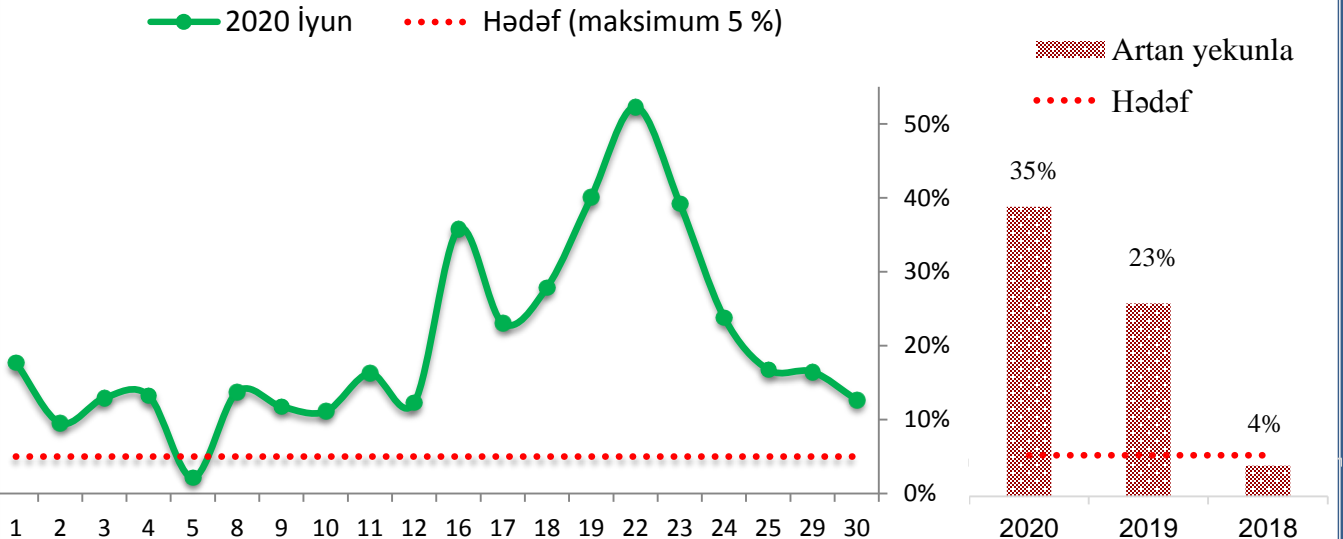
2020-ci ilin iyun ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 77,15% olmuşdur.



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. İyun ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **94** olmuşdur.

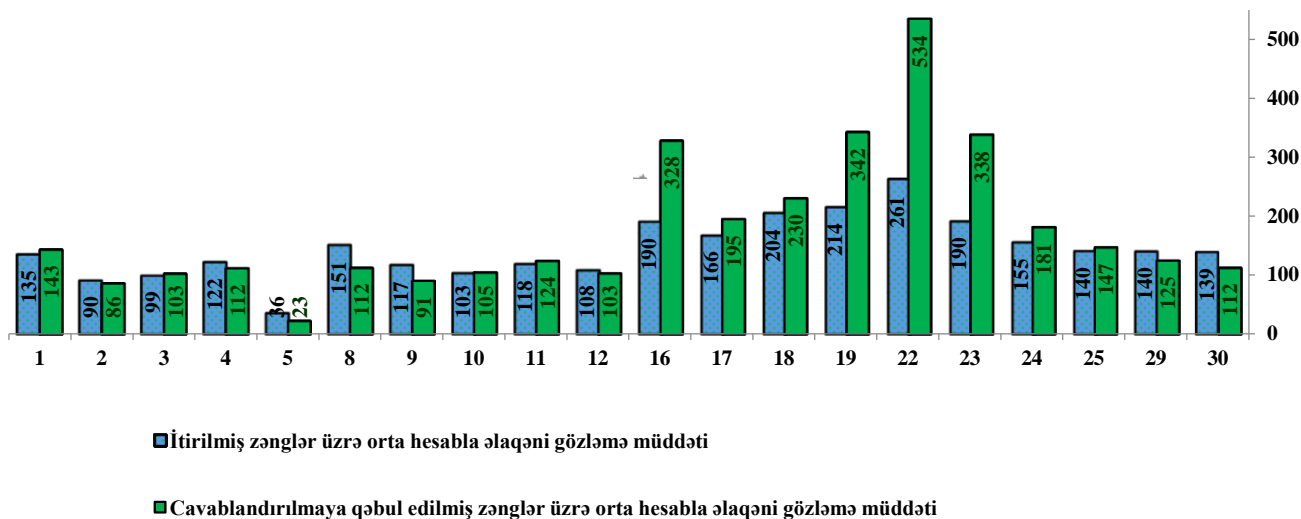
2020-ci ilin iyun ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 21,91 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 49 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 57 saniyə olmuşdur.

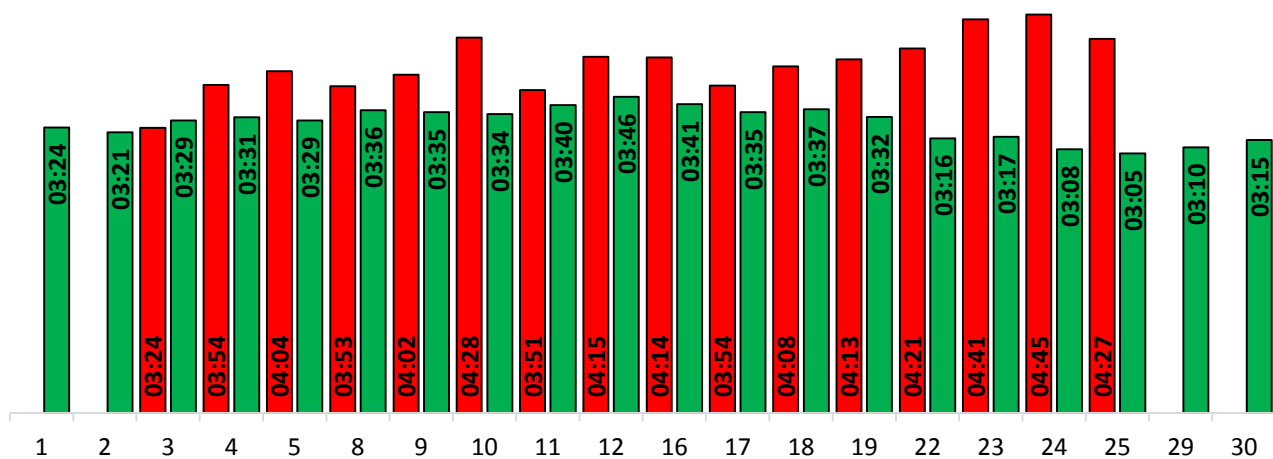
Saniyə ilə



Orta cavablandırma müddəti

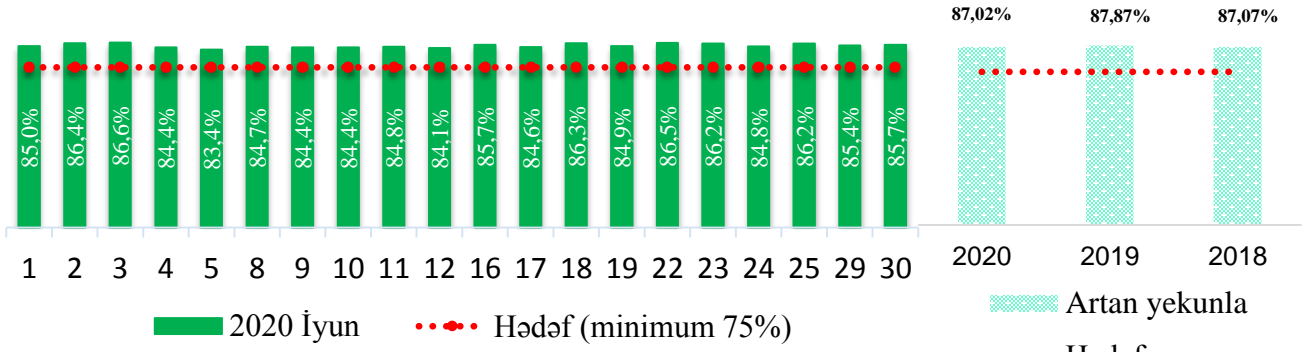
2020-ci ilin iyun ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 26 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,8** gün olmuşdur.

■ 2019-cu il üzrə ■ 2020-ci il üzrə



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

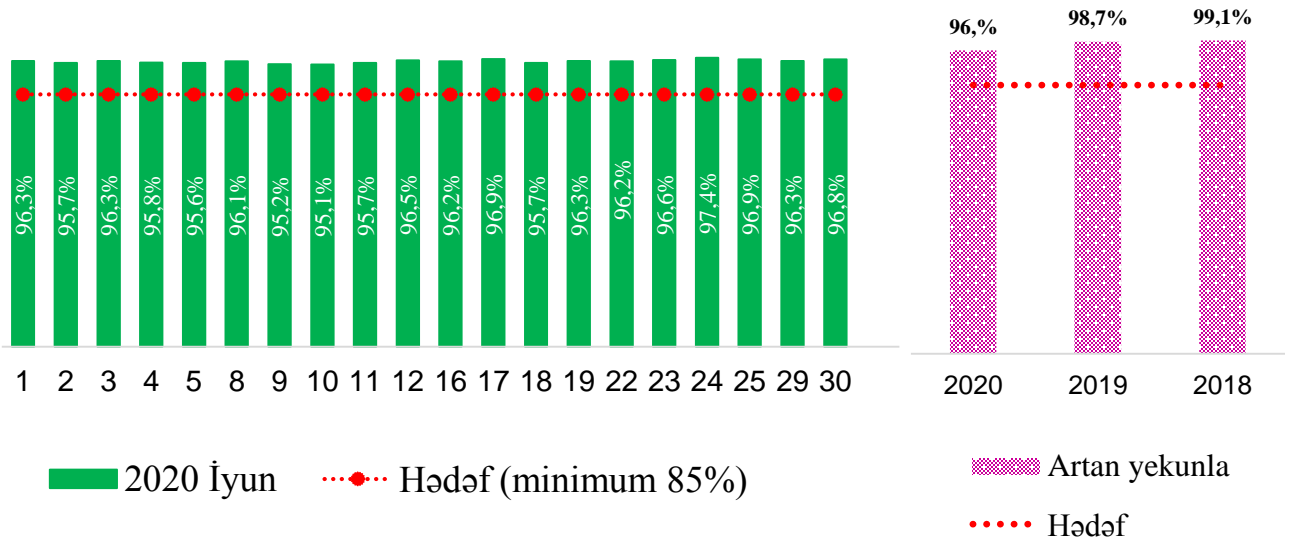
2020-ci ilin iyun ayı üzrə bu göstərici 85,31% olmuşdur.



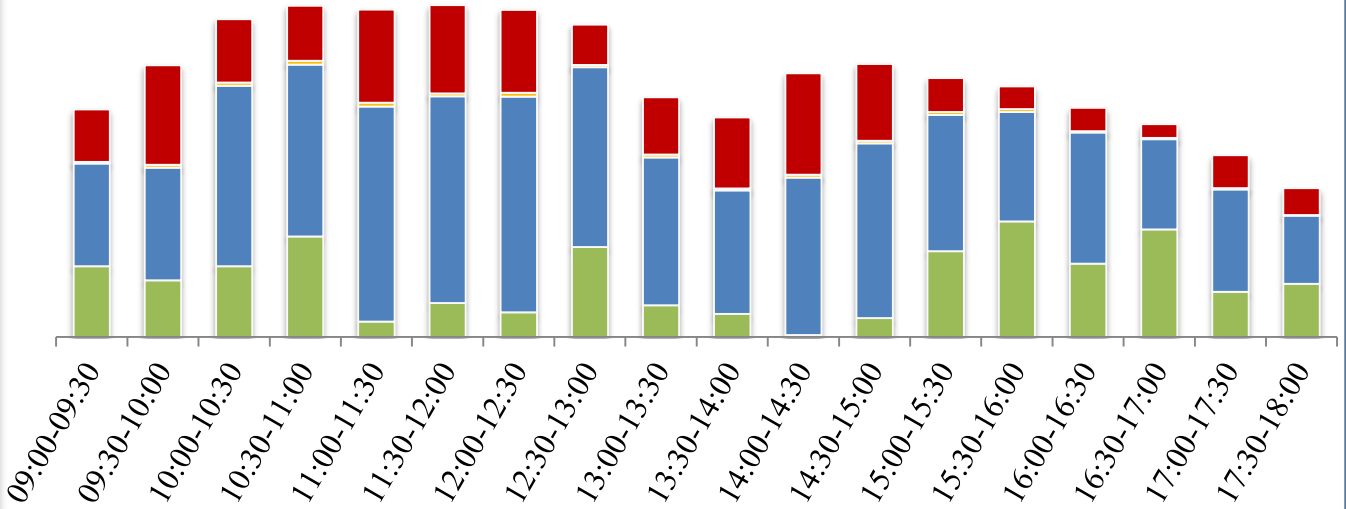
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 42026-na sorğu göndərilmiş və 14573 zəng (34,68%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1709-u (11,73%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1157-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 552 (3,8%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 245 (1,7%) sayda əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin iyun ayı üzrə bu göstərici 96,21% olmuşdur.



İyun ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



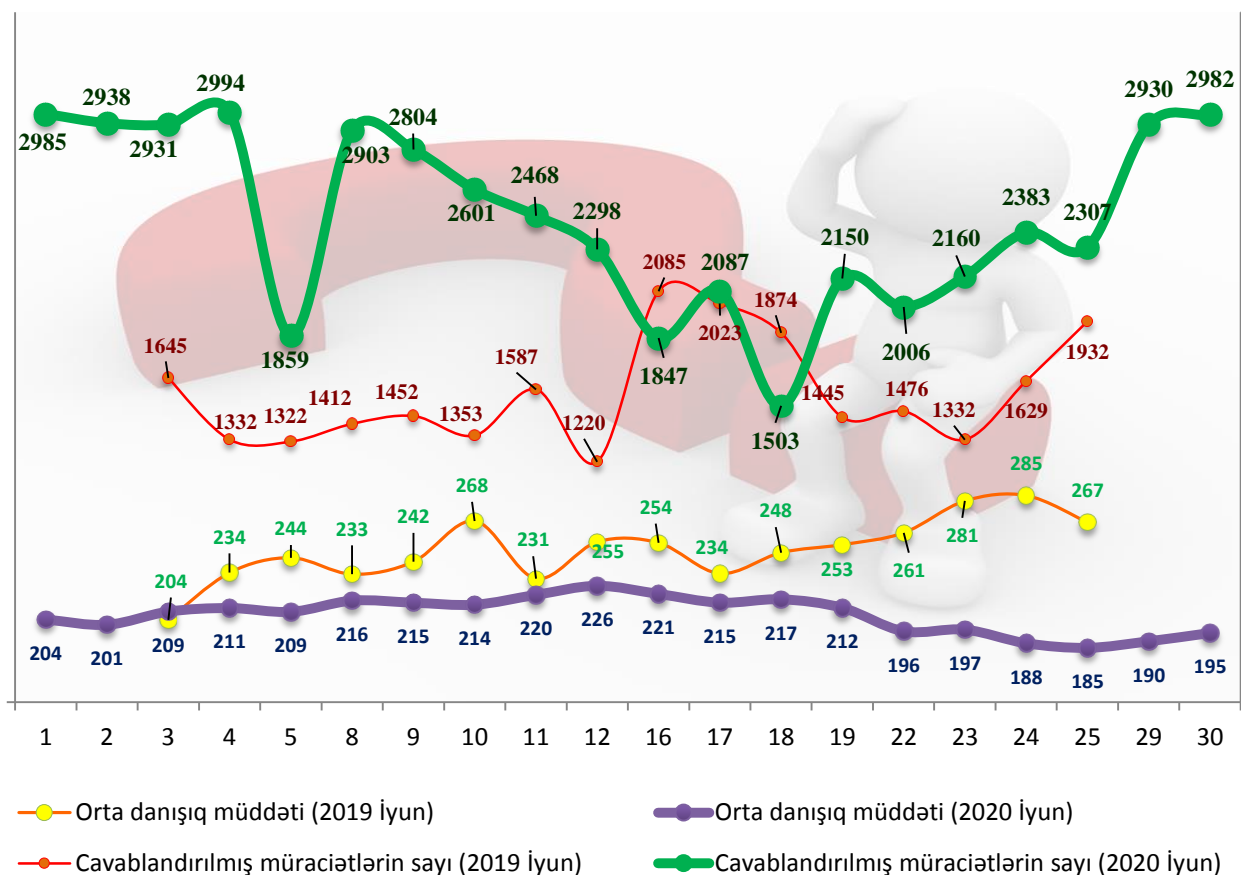
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyun ayı faizlə	İyun ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	53,98%	27493
Mobil telefonlardan	44,56%	22696
Respublikanın digər regionlarından	1,46%	745

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin iyun ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **49136** (2020-ci il üzrə **286252**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



İyun ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,24%-i** (2020-ci il üzrə **98,1%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,76%-i** (2020-ci il üzrə **1,9%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

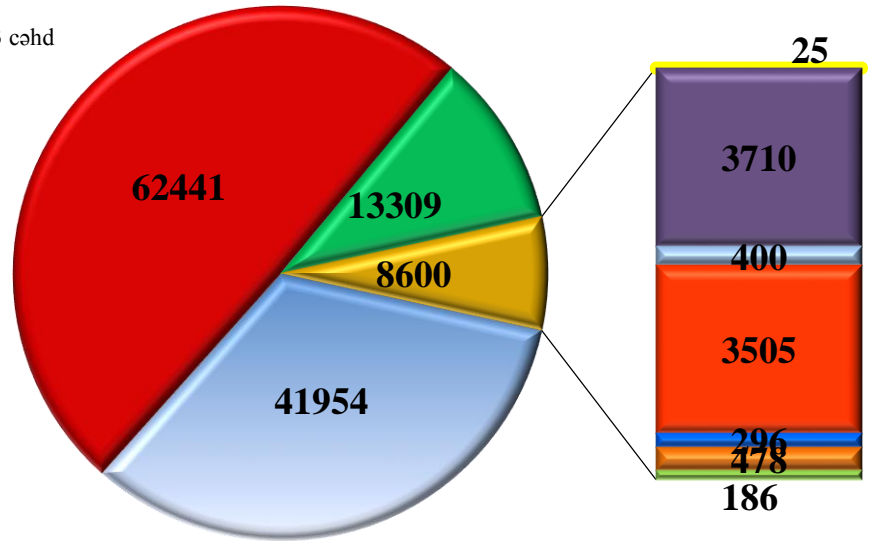
Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin əsas istiqamətləri

1.Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	44%
O cümlədən	
1.1 Vergi nəzarəti	18%
1.1.1 Qeydiyyat və Uçot	16%
1.1.1.2 Fiziki şəxslər	8%
1.1.1.2.1 Fiziki şəxslərin fəaliyyətinin bərpası	1%
1.1.1.2.2. Fiziki şəxslərin fəaliyyətinin dayandırılması	1%
1.1.1.2.3.Fiziki şəxslərin ləğvi ilə bağlı	3%
1.1.1.2.4. Fiziki şəxslərin məlumat dəyişikliyi	0,4%
1.1.1.2.5. Fiziki şəxslərin qeydiyyatı	2%
1.2 Vergi orqanları	6%
1.2.1 Çağrı Mərkəzinə edilmiş müraciətlərlə bağlı	0,2%
1.2.2. Vergi orqanlarının rekvizitləri	1,4%
1.2.3. Vergilər Nazirliyinin səlahiyyətlərinə aid olmayan məsələlər	3,6%
1.2.4. Xidmət mərkəzlərinə edilmiş müraciətlərlə bağlı	0.2%
1.3. Şəxsi hesab və rəqəsi	3%
1.4. Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	4%
1.5. Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	2%
1.6. Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	11%
1.6.1. Digər	9%
1.6.2.Vergi ödəyicisinin rekvizitləri	1%
1.6.3. Vəzifələri	0,2%
2.Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi (vergi növləri barədə)	14%
O cümlədən	
2.1 Gəlir vergisi	3%
2.2 Əlavə dəyər vergisi	6%
2.2.1. Bəyannamə barədə	1%
2.2.2. Digər müraciət	2%
2.2.3. Verginin hesablanması barədə	1%
2.3 Sadələşmiş vergi	2%
2.4 Mənfəət vergisi	2%
3. Sığorta	5%
O cümlədən	
3.1 Sosial sığorta	4%
3.2 İşsizlikdən sığorta	0,2 %
3.3 İcbari tibbi sığorta	0,04 %
4. Digər	37%
O cümlədən	
4.1.Elektron imza ilə bağlı	7%
4.1.1 Asan imza ilə bağlı	7%
4.3 Yardım	8%
4.3.1 Fərdi (mikro) sahibkarlara	5%
4.3.1.1. Digər	5%
4.3.1.2. Doldurulması	0,04%
4.3.1.3 . Göndərilməsi	0,1%
4.3.1.4. Xəta	0,05%
4.3.2 Zərər çəkmiş sahələrdə çalışan maddəli işçilərə	3%
4.4.İnternet səhifələri	16%
4.4.1. www.e-taxes.gov.az-ın bölmələri	16%
4.4.1.2. Onlayn növbə	14%
4.4.1.2.1. Çağrı Mərkəzi vasitəsilə	5%
4.4.1.2.2. Digər	8%
4.4.1.2.3. Standart	0,2%
4.4.1.2.4, Xəta	1%

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

2020-ci ilin yanvar - iyun ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 126304 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

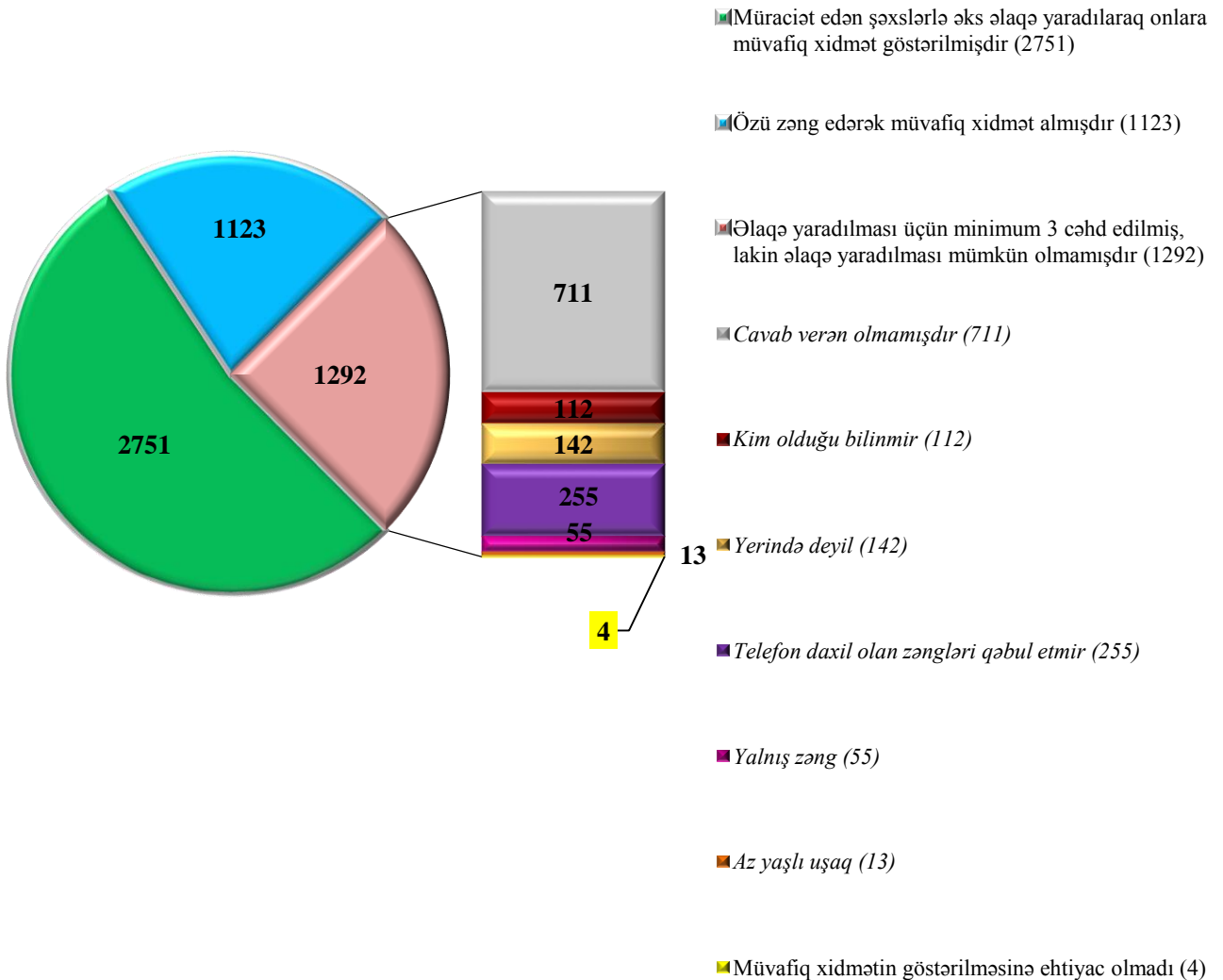
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (41954)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (62441)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (13309)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (8600)
- Az yaşlı (25)
- Cavab verən olmamışdır (3710)
- Kim olduğu bilinmir (400)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (3505)
- Yanlış zəng (296)
- Yerində deyil (478)
- Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (186)



İyun ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **11160** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **3913-ü** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **2261-i** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **2323-ü** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, iş yükünün çoxluğu ilə bağlı olaraq **2663** zəng ilə əks əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişləri üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - iyun ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **16342** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifariş xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **5166** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



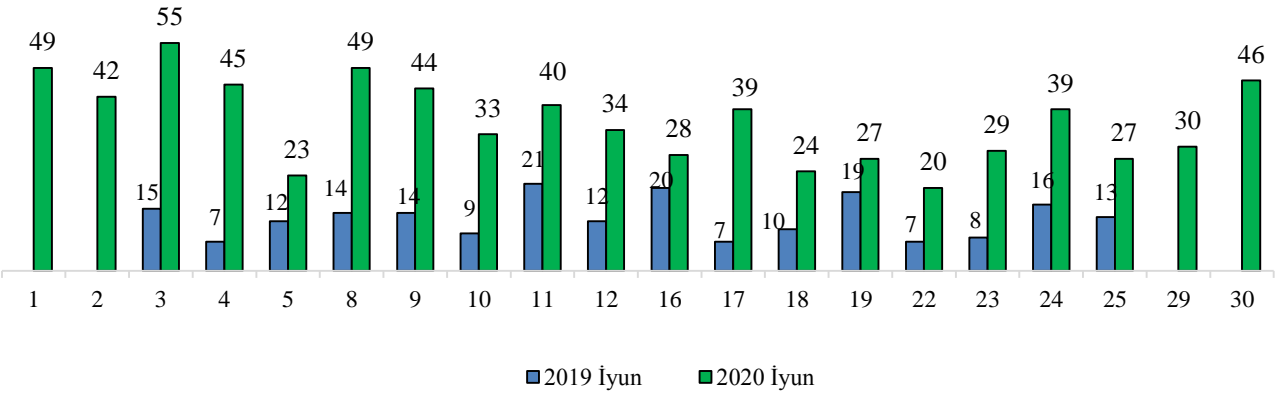
İyun ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **460** zəng sifarişindən **157-si** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **66-sı** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **237-si** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin iyun ayı ərzində **1507** (2020-ci il üzrə **9791**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **69,1 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **36,8 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin iyun ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **723** (2020-ci il üzrə **4674**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin iyun ayı ilə müqayisədə **3,5 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **1,8 dəfə**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin iyun ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **160** (2020-ci il üzrə **806**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-iyun ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 5467 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 5096-sı daxili resurslar hesabına, 266-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 60-ı Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 21-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 13-ü Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 10-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditori baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

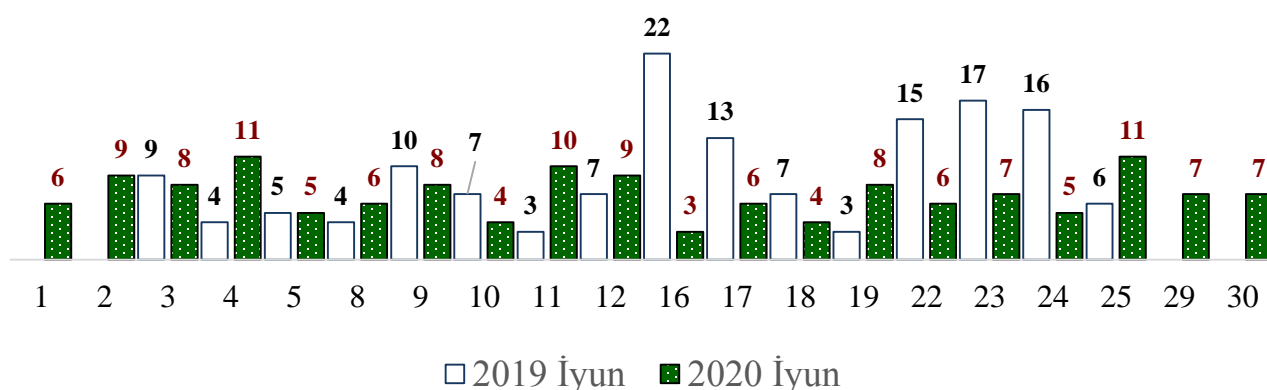
2020-ci ilin iyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,8 gün** (2020-ci il üzrə 3,65 gün) olmuşdur.

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



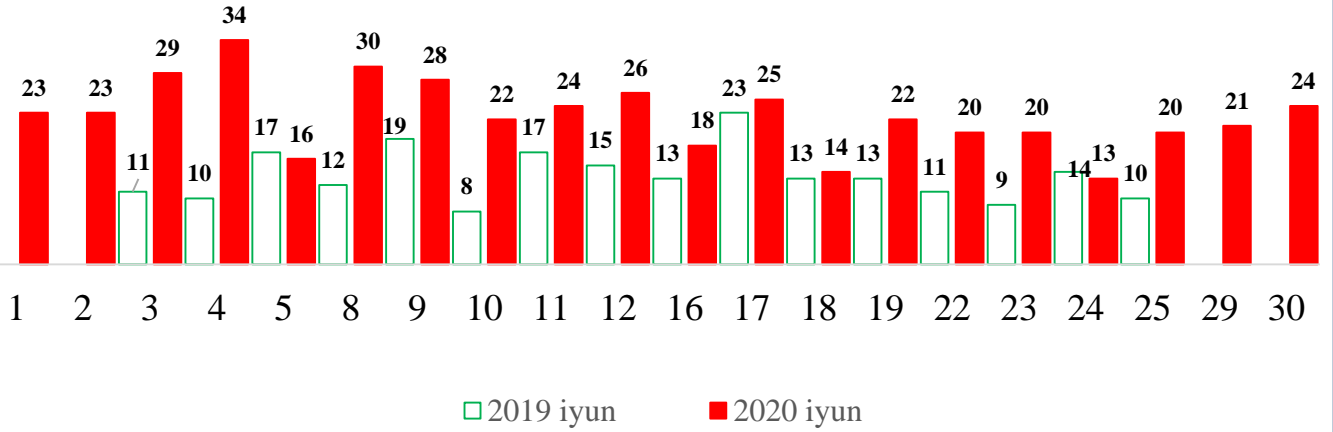
2020-ci ilin iyun ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **140** (2020-ci il üzrə **804**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **5,4 faiz** azdır (2019-cu il ilə müqayisədə **3,1 faiz** çoxdur).

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin iyun ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **452** (2020-ci il üzrə **2624**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **1,7 dəfə**) çoxdur.

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

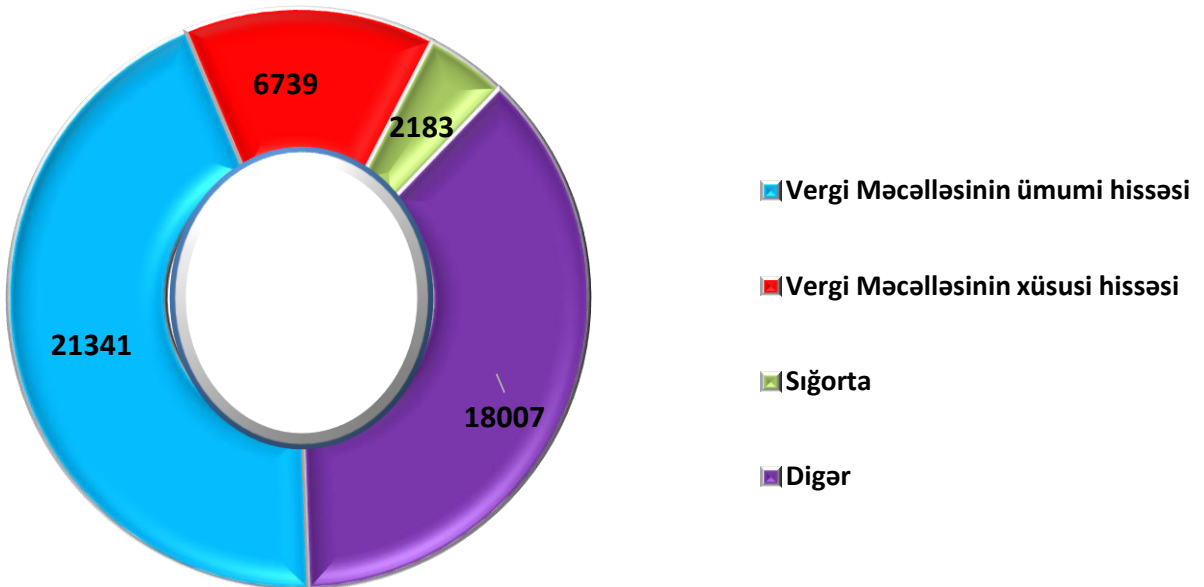


2020-ci ilin iyun ayı ərzində **21** sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin iyun ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **48270** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

İyun ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)

■ Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)

■ Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)

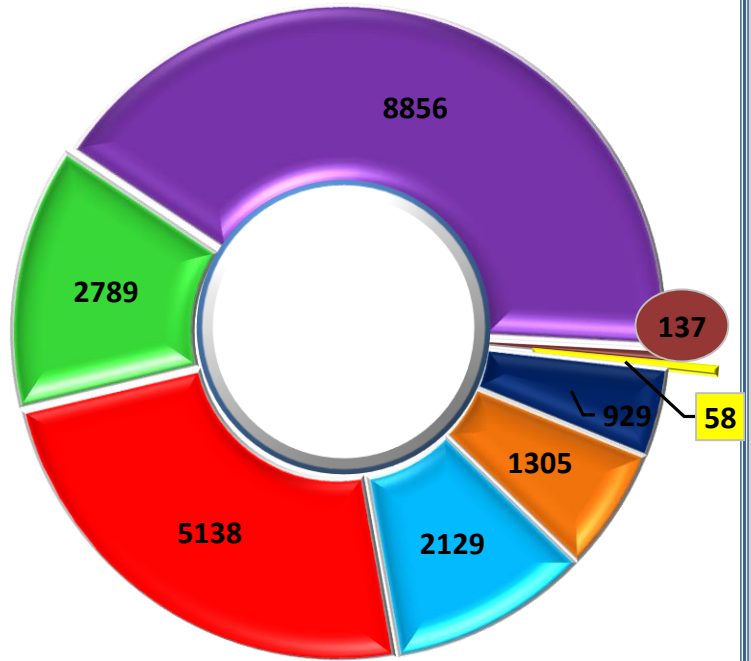
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

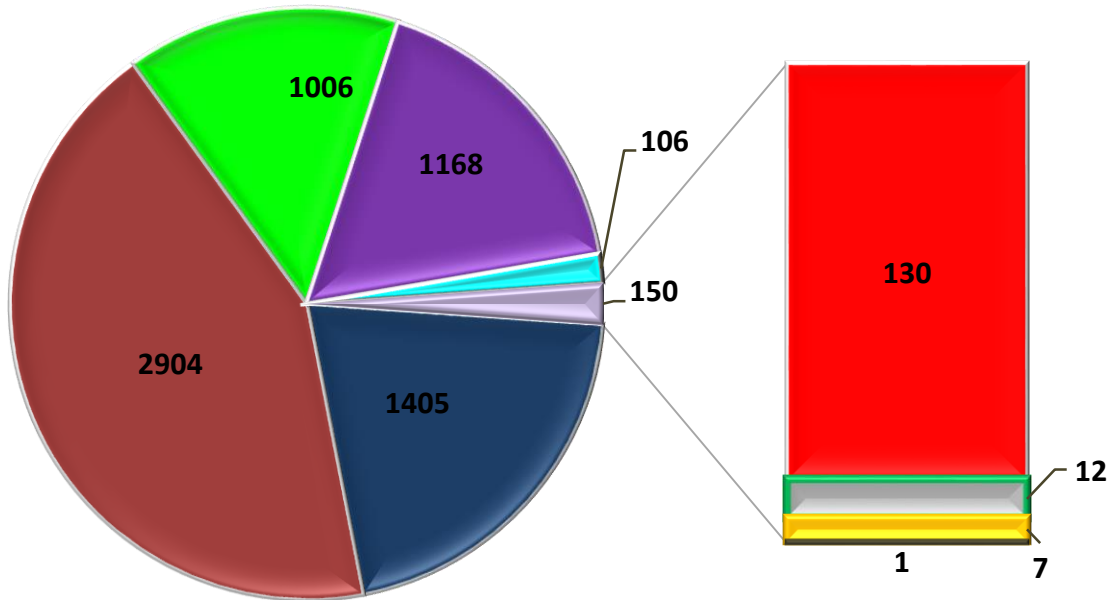
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ ƏDV

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Əmlak vergisi

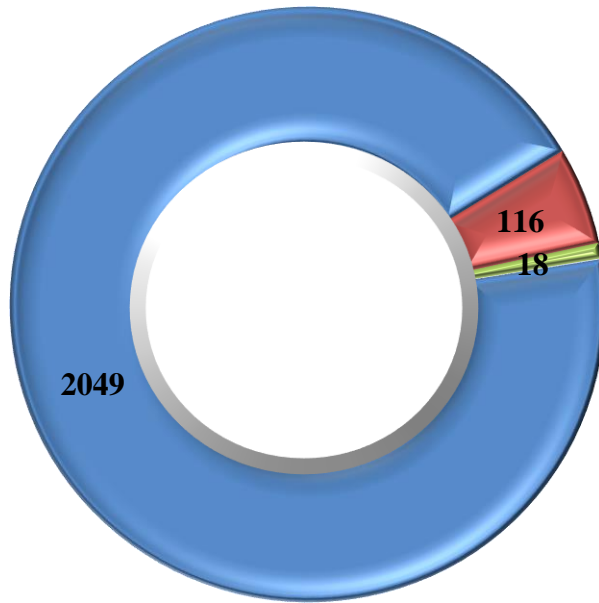
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Yol vergisi

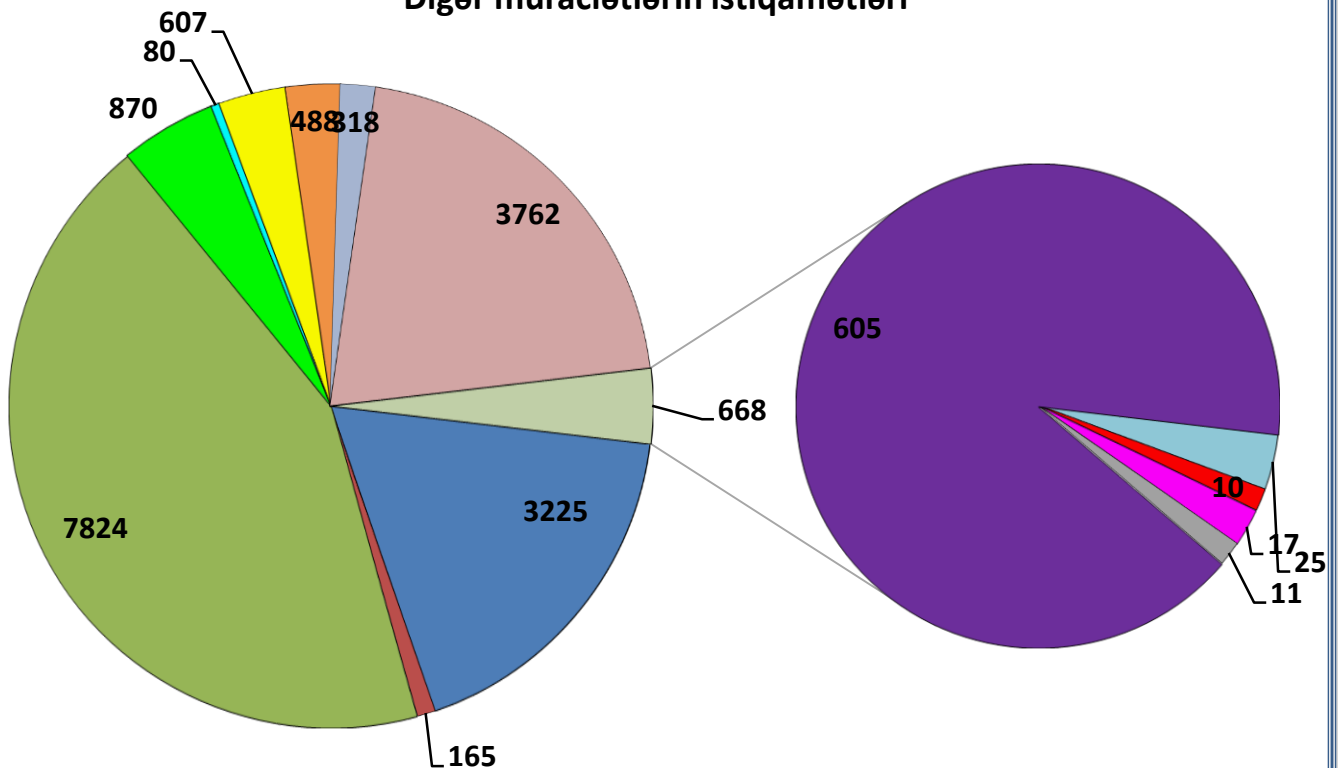
■ Mədən vergisi

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 ■ İş qəbul
 ■ İnternet sualı ■ Rusdilli zənglərlə bağlı
 ■ Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı ■ Vahid bəyannamə
 ■ İcazə ilə bağlı ■ Maliyyə dəstəyi ilə bağlı

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

VM Ümumi hissə	123451	43,97%
Şəxsi hesab və rəqəsi	8985	3,20%
Vergi nəzarəti	51848	18,47%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	29283	10,43%
Vergi orqanları	15026	5,35%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	379	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1159	0,41%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	12076	4,30%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	4695	1,67%
VM Xüsusi hissəsi	57358	20,43%
Sadələşdirilmiş vergi	8314	2,96%
Bəyannamə barədə	3236	1,15%
Digər müraciət	1817	0,65%
Verginin hesablanması barədə	2071	0,74%
Verginin ödənilməsi barədə	1190	0,42%
Gəlir vergisi	16813	5,99%
Bəyannamə barədə	8739	3,11%
Digər müraciət	1383	0,49%
Verginin hesablanması barədə	5173	1,84%
Verginin ödənilməsi barədə	1518	0,54%
ƏDV	21604	7,69%
Bəyannamə barədə	7468	2,66%
Digər müraciət	7181	2,56%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	152	0,05%
Qeydiyyat barədə	774	0,28%
Verginin hesablanması barədə	4546	1,62%
Verginin ödənilməsi barədə	1384	0,49%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	13	0,00%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	86	0,03%
Mənfəət vergisi	8681	3,09%
Bəyannamə barədə	4874	1,74%
Digər müraciət	1032	0,37%
Verginin hesablanması barədə	2245	0,80%
Verginin ödənilməsi barədə	530	0,19%

Əmlak vergisi	1131	0,40%
Bəyannamə barədə	485	0,17%
Digər müraciət	163	0,06%
Verginin hesablanması barədə	357	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	126	0,04%
Torpaq vergisi	619	0,22%
Bəyannamə barədə	229	0,08%
Digər müraciət	118	0,04%
Verginin hesablanması barədə	190	0,07%
Verginin ödənilməsi barədə	82	0,03%
Yol vergisi	44	0,02%
Bəyannamə barədə	5	0,002%
Digər müraciət	16	0,01%
Verginin hesablanması barədə	15	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,00%
Aksiz	123	0,04%
Bəyannamə barədə	34	0,01%
Digər müraciət	46	0,02%
Verginin hesablanması barədə	36	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,002%
Mədən vergisi	29	0,01%
Bəyannamə barədə	22	0,008%
Digər müraciət	1	0,000%
Verginin hesablanması barədə	1	0,000%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,002%
Digər	82430	29,36%
Araşışlar	4280	1,52%
Asan doc	168	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	15842	5,64%
İnternet səhifələri	19865	7,07%
İşə qəbul	134	0,05%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	3334	1,19%
İnternet sualı	131	0,05%
Məsajlar	2735	0,97%
Rusdilli zənglərlə bağlı	68	0,02%
Əmək müqaviləsi	5	0,00%
Program təminatı	1579	0,56%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	1456	0,52%
Vahid bəyannamə	9662	3,44%
İcazə ilə bağlı	2359	0,84%
Yardım	20812	7,41%
Sığorta	17542	6,25%
Sosial sığorta	14823	5,28%
Bəyannamə barədə	3164	1,13%
Hesablanması barədə	3000	1,07%
Ödənilməsi barədə	6672	2,38%
Digər müraciət	1987	0,71%
İşsizlikdən sığorta	1381	0,49%
Bəyannamə barədə	234	0,08%
Hesablanması barədə	172	0,06%
Ödənilməsi barədə	871	0,31%
Digər müraciət	104	0,04%
İcbari tibbi sığorta	1338	0,48%
Bəyannamə barədə	38	0,01%
Hesablanması	693	0,25%
Ödənilməsi	238	0,08%
Digər müraciət	369	0,13%

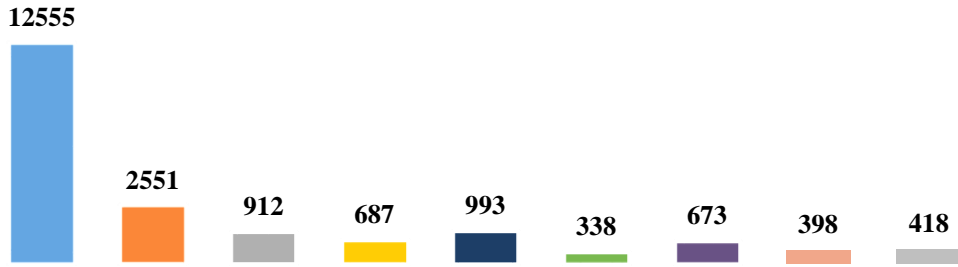
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2020 İyun	2019 İyun
Vergi borcları barədə	3689	2350
Vergi növləri barədə	6114	2568
Zəng sifarişi	2294	792

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin iyun ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **5765** (2020-ci il üzrə **580455**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **5765** SMS-dən **4469-u (77,52%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin iyun ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **19937** (2020-ci il üzrə **189362**) 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
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda