



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin Dekabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **85666** (2020-ci il üzrə **1047230**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **57081** (2020-ci il üzrə **651824**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **45513** (2020-ci il üzrə **463162**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2595** (2020-ci il üzrə **2705**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2069** (2020-ci il üzrə **1922**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 21 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 1 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 36 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 2 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **53601** (2020-ci il üzrə **570242**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1486** (2020-ci il üzrə **22209**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **86,15 faiz** (2020-ci il üzrə **86,17 faiz**), Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96,1 faiz** (2020-ci il üzrə **95,96 faiz**), qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **83,57 faiz** (2020-ci il üzrə **83,09 faiz**) olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **4269** (2020-ci il üzrə **83930**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3579** (2020-ci il üzrə **56456**), fəaliyyətin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **1909** (2020-ci il üzrə **3341**), zəng sifariş etmək üçün **1994** (2020-ci il üzrə **34914**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **128471** (2020-ci il üzrə **2300050**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **16457** (2020-ci il üzrə **916392**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **19475** (2020-ci il üzrə **314827**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **92539** (2020-ci il üzrə **1068831**)

Dekabr 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%
		38,62%	22047	57081			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		79,73%	45513	57081			
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}			
		20,27%	2246	11078			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		44,44%	156	351			
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%
		99,9%	2246	3710	5111	11078	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	156	36	159	351	
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%
		19,41%	11078	57081			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		20,27%	11568	57081			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

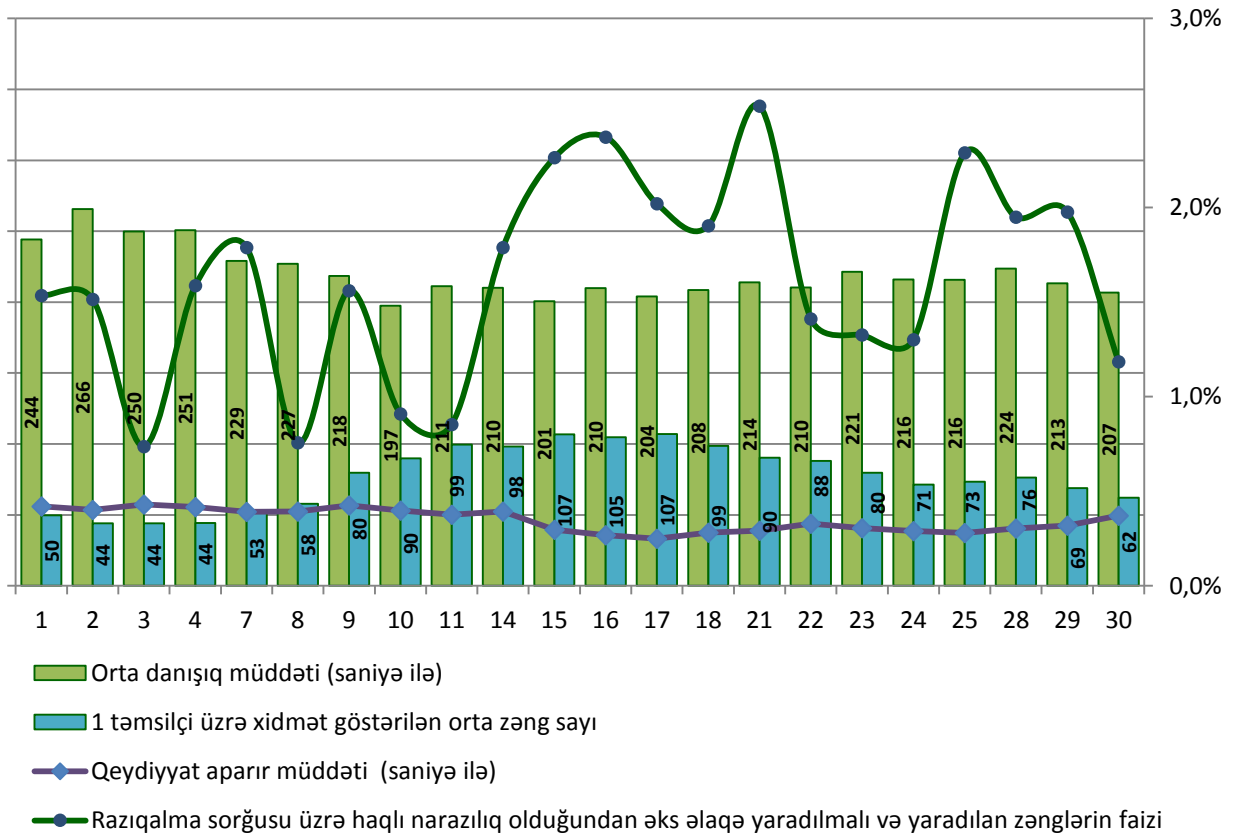
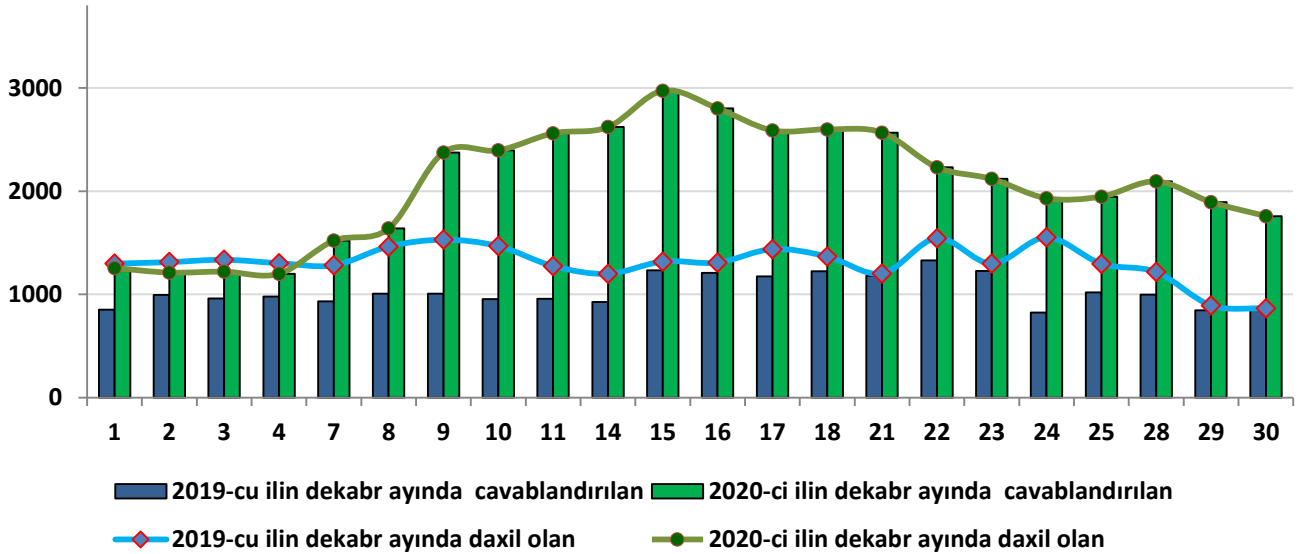
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:02:38	2499:03:00	57081	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:02:21	1777:11:09	45513	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:03:45	721:51:51	11568	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:36	2848:47:36	47419	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		5,18	3211	620	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	22,73	19635	864	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	1484	1484	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		3,27%	1486	45513	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	32,17%	478	1486	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	6,59%	98	1486	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	33,04%	491	1486	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	26,65%	396	1486	
8.7.5	Anonim	0,14%	2	1486	
8.7.6	Digər	1,41%	21	1486	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	91,13%	565	620	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	4,84%	30	620	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	4,03%	25	620	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	1,94%	12	620	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	1,45%	9	620	
8.8.3.3	<i>İTUNBİ</i>	0,48%	3	620	
8.8.3.4	<i>DQBİ</i>	0,16%	1	620	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		86,15%	45274	52555	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		86,26% 96,1%*	13321	15443	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		83,57%	17049	20400	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		79,9%	163	204	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		81,94%	-18,06%	2848:47:36	2412:57:48
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,25%	1:29:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	48,99%	194	396	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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

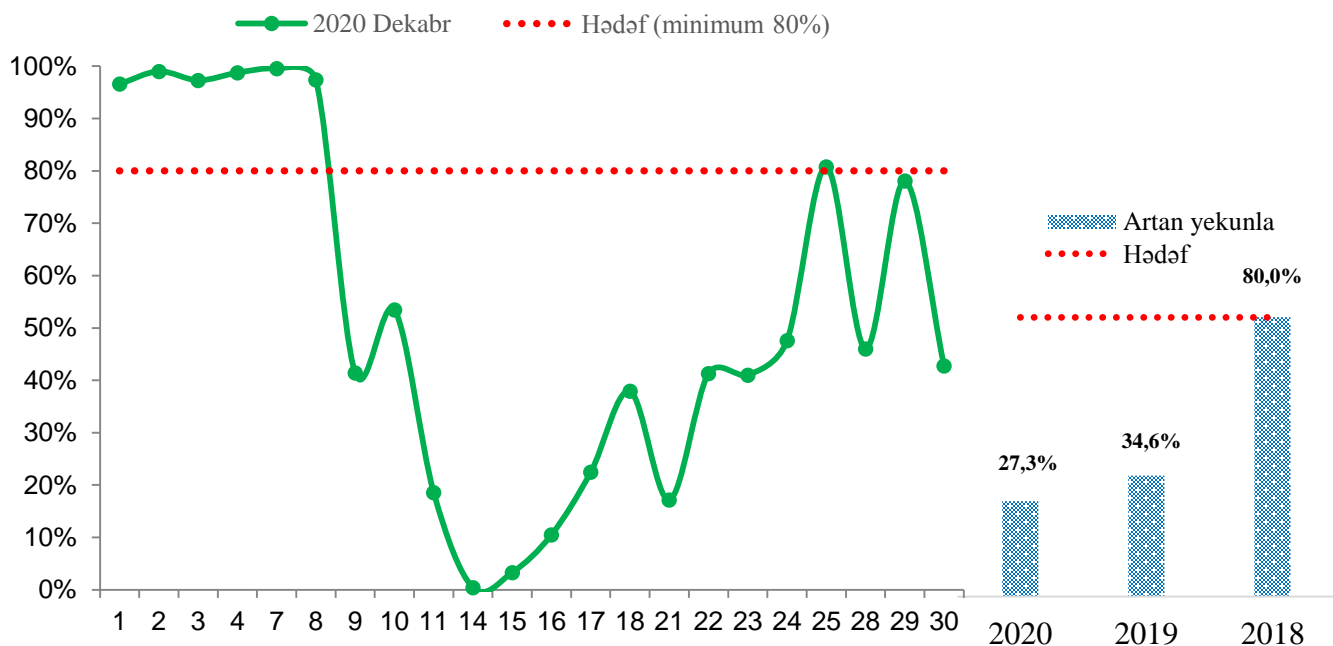
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin dekabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **1,98 dəfə artaraq 57081**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı isə **2 dəfə artaraq 45513** olmuşdur.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

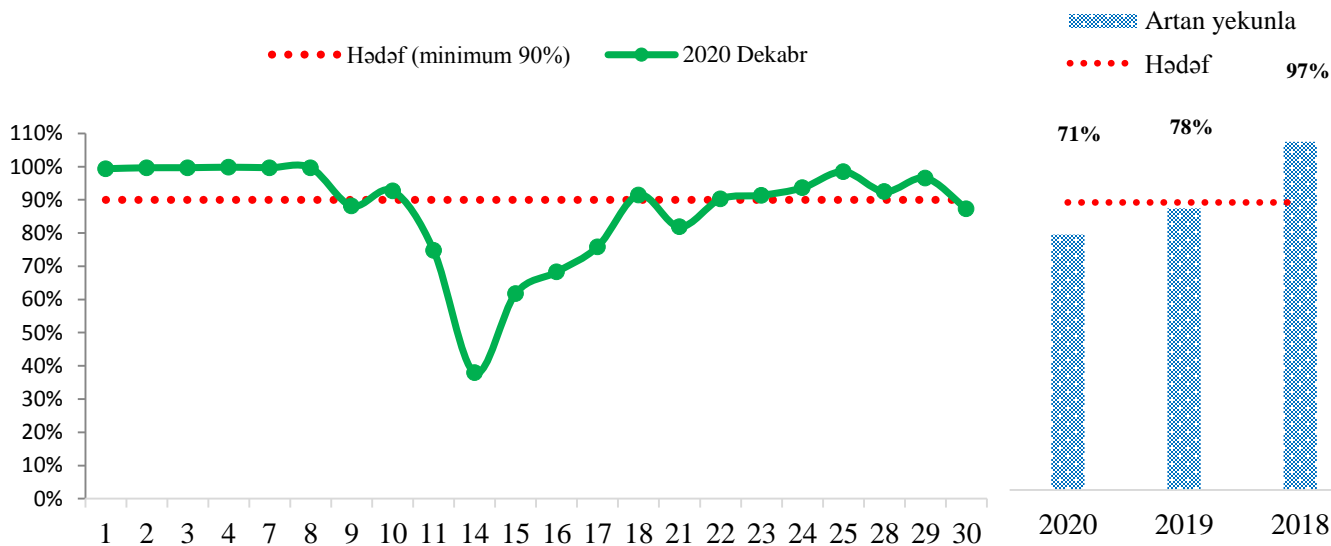
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin dekabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 38,62% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

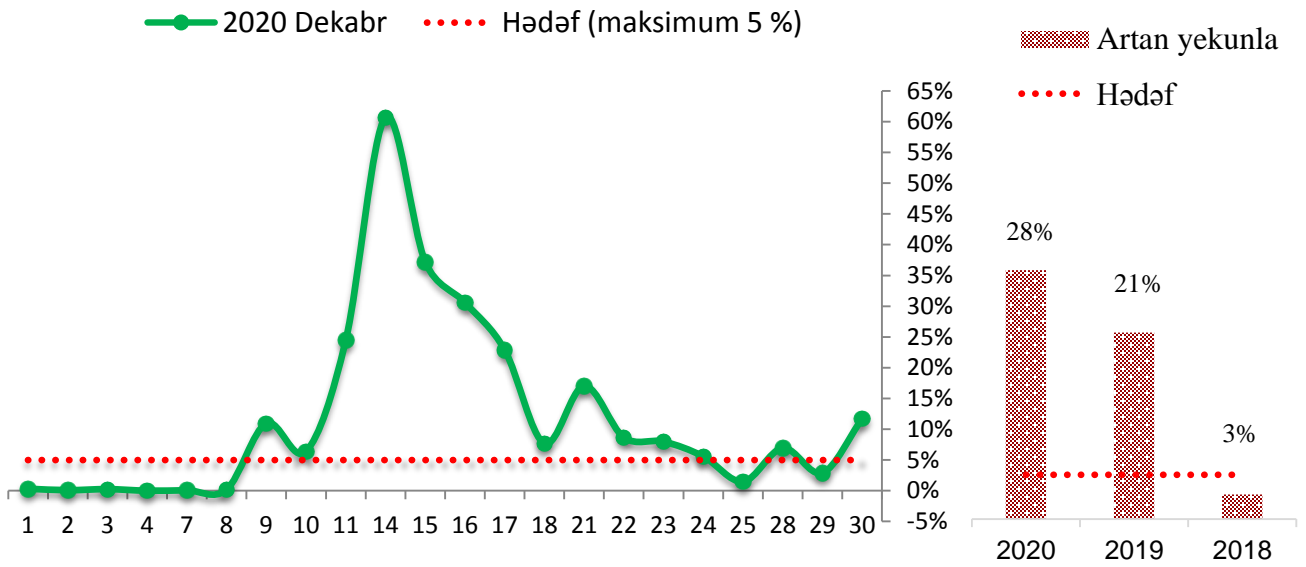
2020-ci ilin dekabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 79,73% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

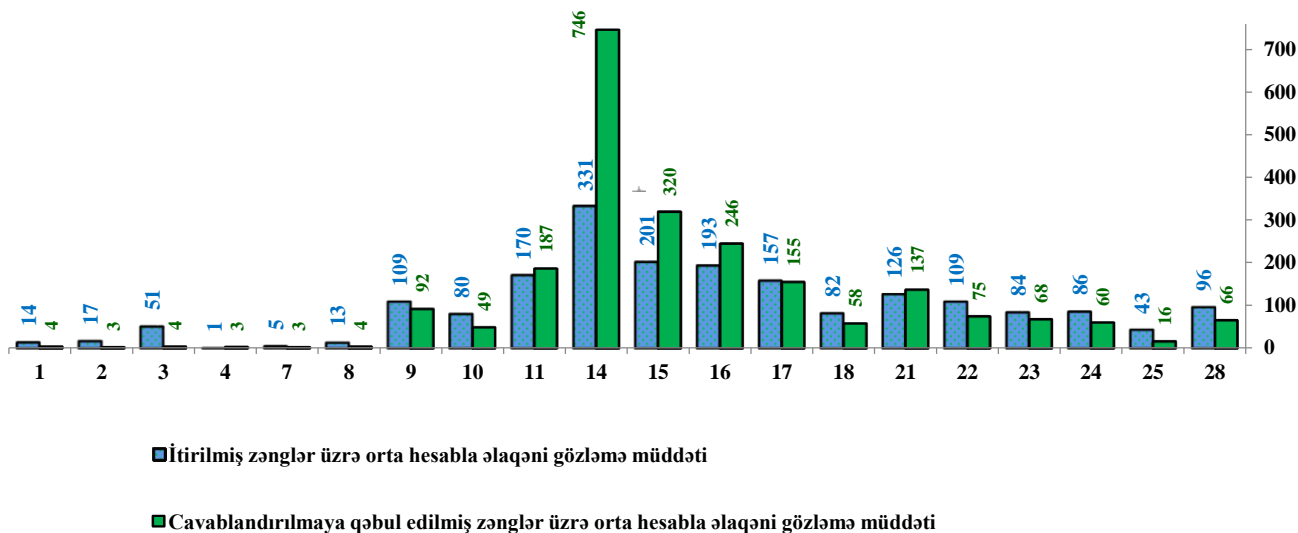
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Dekabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **151** (2020-ci il üzrə **164**) olmuşdur.

2020-ci ilin dekabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 19,41 % olmuşdur.



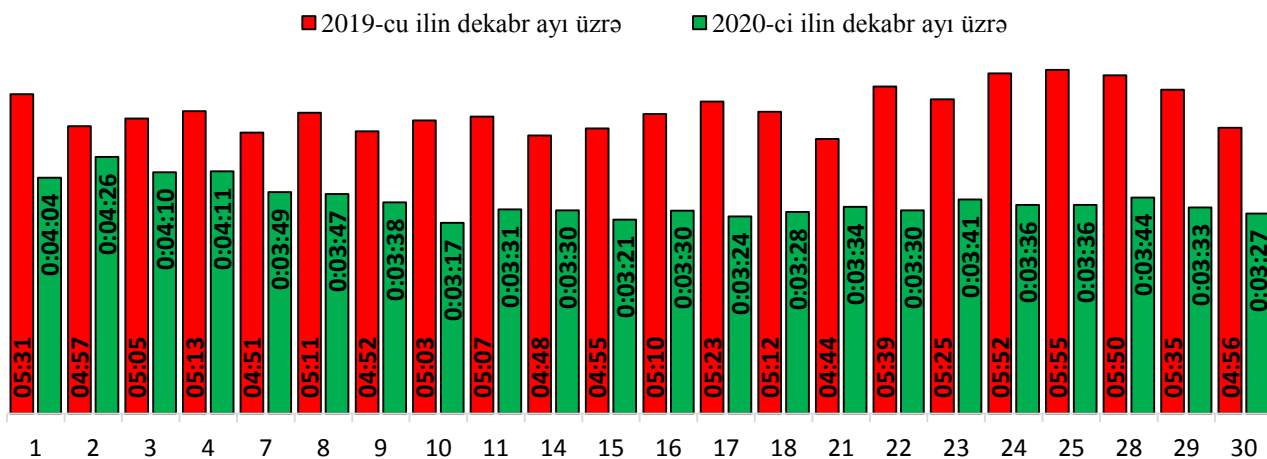
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin dekabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 21 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 1 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 3 dəqiqə 45 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 34 saniyə) olmuşdur.



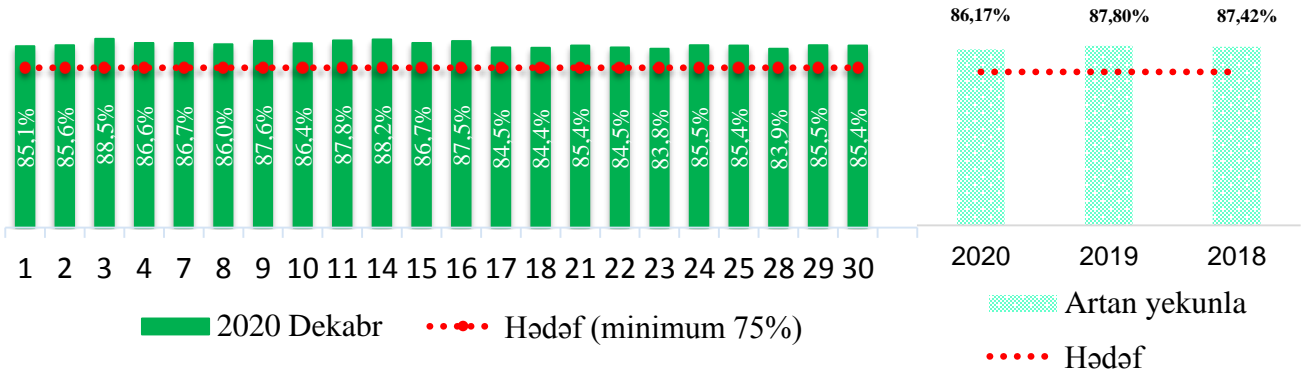
Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin dekabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 36 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 2 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 5,18 gün (2020-ci il üzrə 3,48 gün) olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

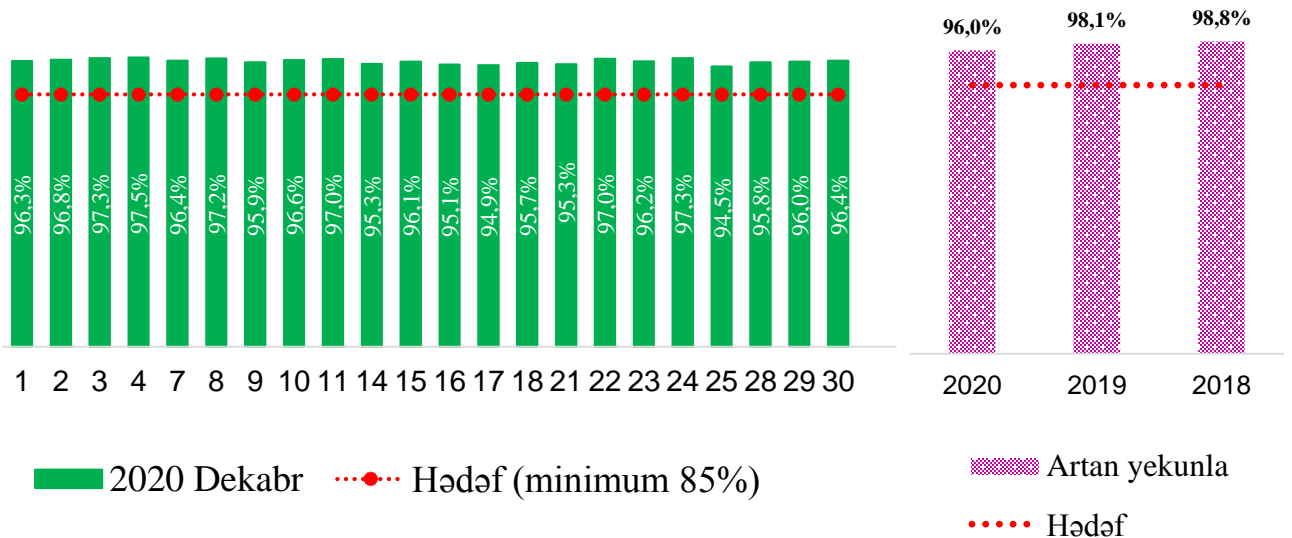
2020-ci ilin dekabr ayı üzrə bu göstərici 86,15% (2020-ci il üzrə 86,17%) olmuşdur.



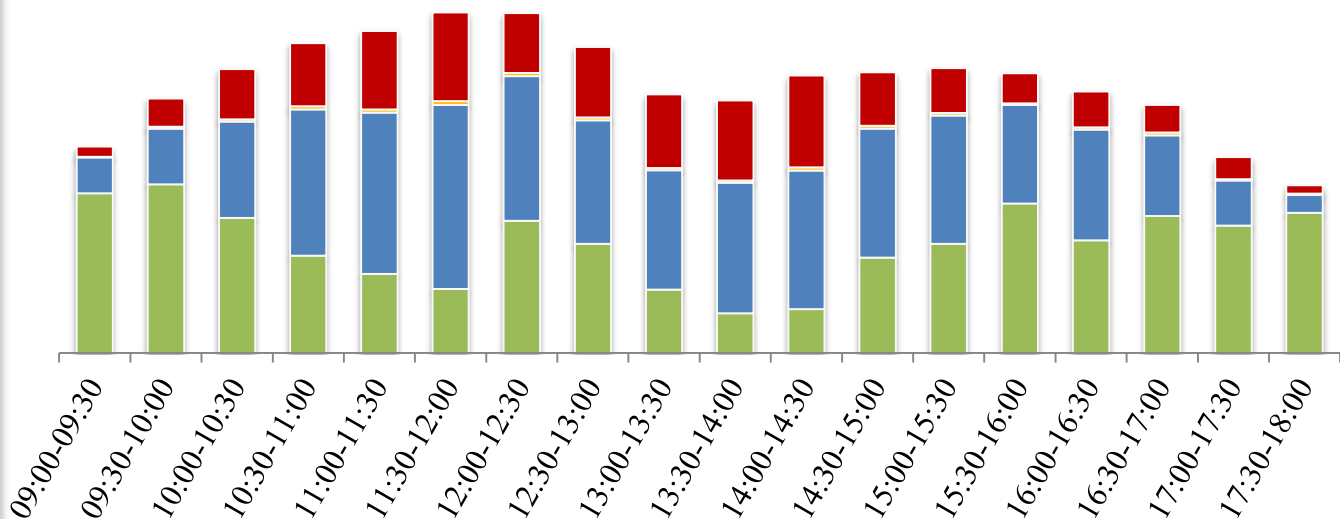
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin dekabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 41891-nə sorğu göndərilmiş və 15443 zəng (36,9%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 2122-si (13,7%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1520-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 602 (3,9%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 259 (1,68%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin dekabr ayı üzrə bu göstərici 96,1% olmuşdur.



Dekabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



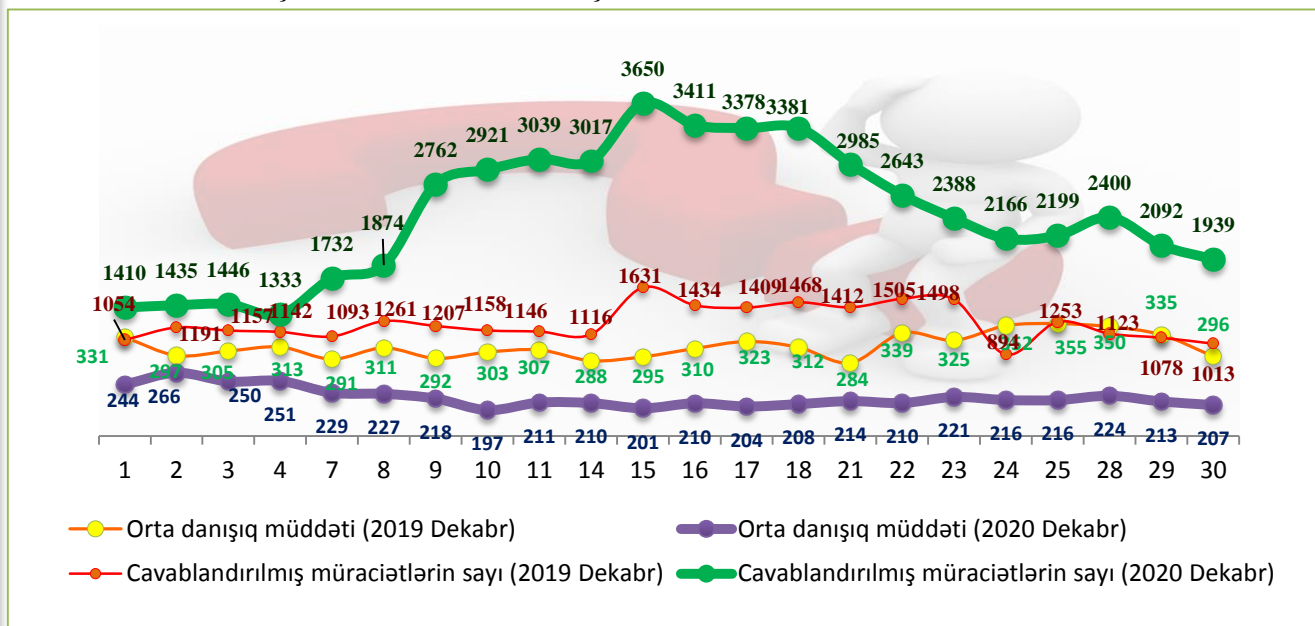
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Dekabr ayı faizlə	Dekabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	47,21%	26949
Mobil telefonlardan	51,29%	29277
Respublikanın digər regionlarından	1,5%	855

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin dekabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **53601** (2020-ci il üzrə **570242**) sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmışdır.



Dekabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,84%-i** (2020-ci il üzrə **98,24%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,16%-i** (2020-ci il üzrə **1,76%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında daha aktual mövzular, Fiziki şəxsin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması, bərpası, məlumat dəyişikliyi və ləğvi- 14,6%, Xüsusi karantin rejimi (pandemiya) ilə əlaqədar- 9,2%, Asan imza ilə bağlı- 8,01%, Onlayn növbə ilə bağlı- 7%, ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)- 4,5%, Kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması, bərpası, məlumat dəyişikliyi və ləğvi- 3,6%, Vergi orqanlarının səlahiyyətinə aid olmayan məsələlər- 4,7%, Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddəaları ilə bağlı- 3,8% olmuşdur.

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

2020-ci ilin yanvar – dekabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 183215 itirilmiş zəng olmuşdur.

■ İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81977)

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (63446)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (19634)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (18158)

■ *Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir* (8576)

■ *Cavab verən olmamışdır* (8016)

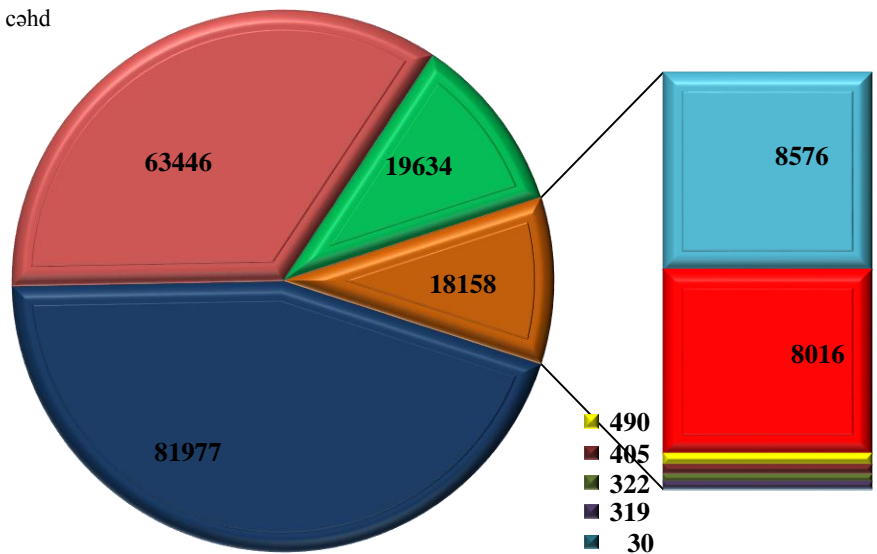
■ *Yerində deyil* (490)

■ *Kim olduğu bilinmir* (405)

■ *Yanlış zəng* (322)

■ *Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı* (319)

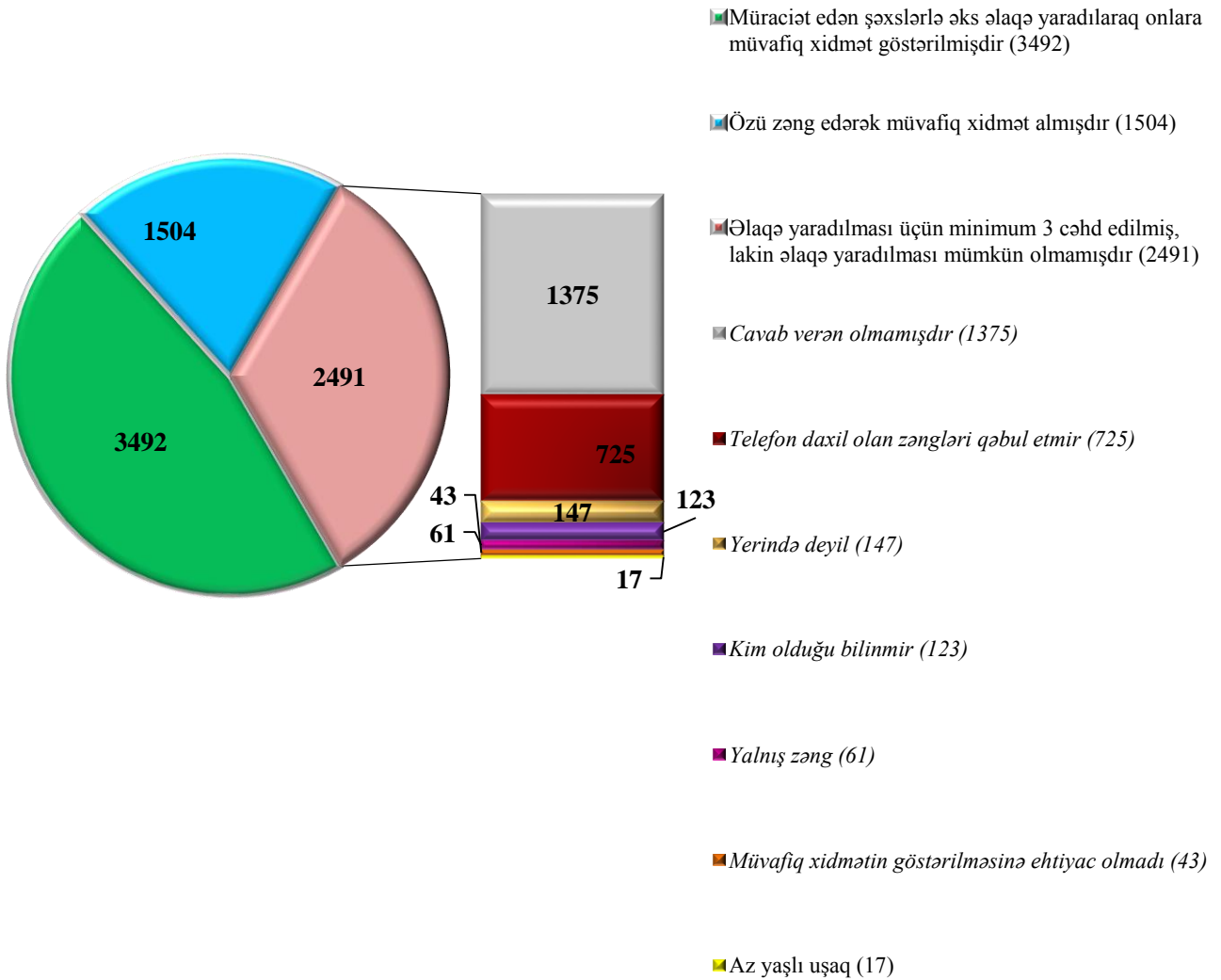
■ *Az yaşlı* (30)



Dekabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **11078** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **3710-u** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **2246-sı** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **511-i** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış, **11-i** ilə texniki xəta səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - dekabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **24993** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **7487** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



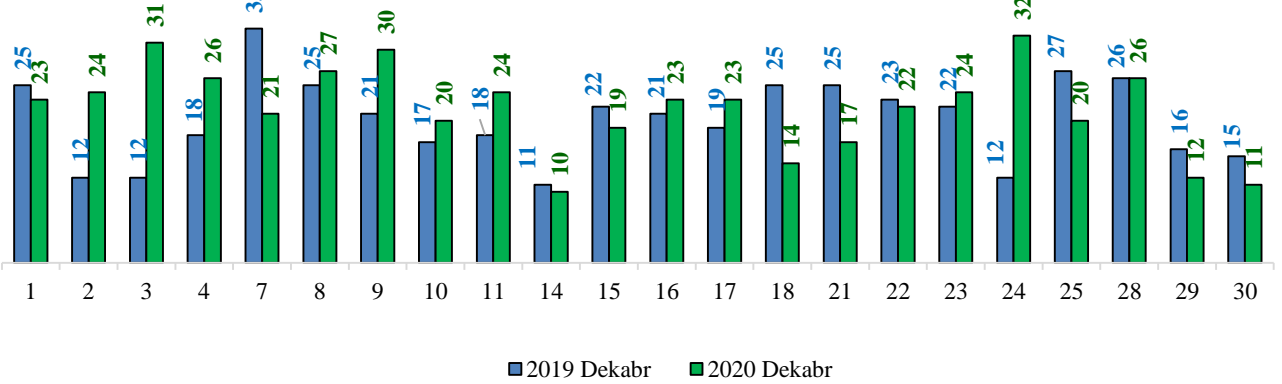
Dekabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **351** zəng sifarişindən **156-sı** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **36-sı** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **159-u** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin dekabr ayı ərzində **1486** (2020-ci il üzrə 22209) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **47,57 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **41,97 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin dekabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **478** (2020-ci il üzrə **8417**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin dekabr ayı ilə müqayisədə **7,42 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **50,04 faiz**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

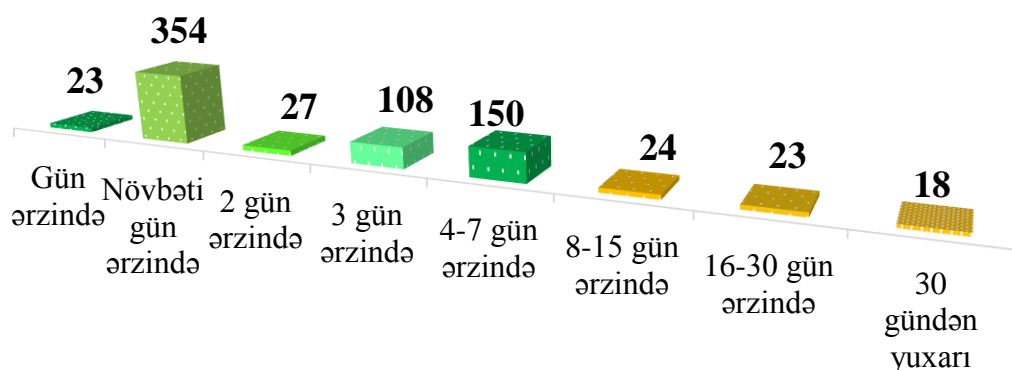


2020-ci ilin dekabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **98** (2020-ci il üzrə **1602**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-dekabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 10050 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 9359-u daxili resurslar hesabına, 462-si elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 116-sı Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 52-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 48-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 11-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

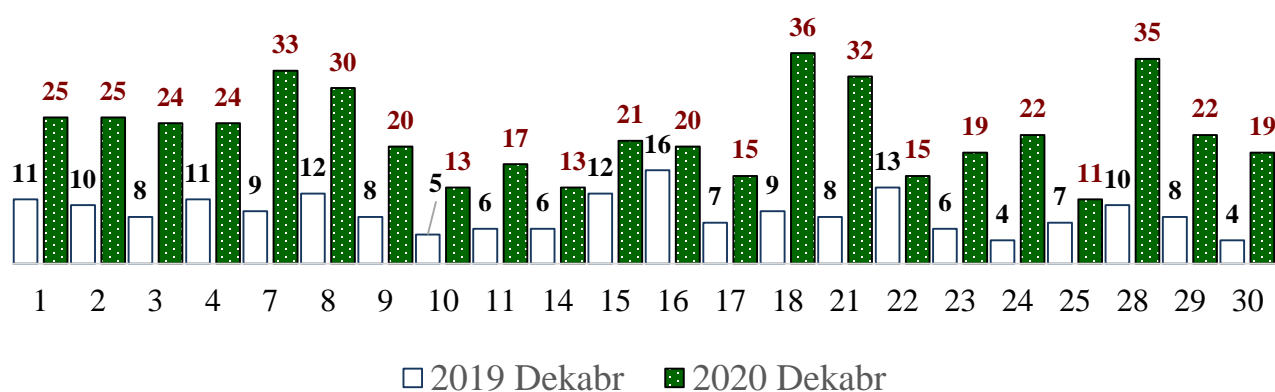
2020-ci ilin dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **5,18 gün** (2020-ci il üzrə 3,48 gün) olmuşdur.

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



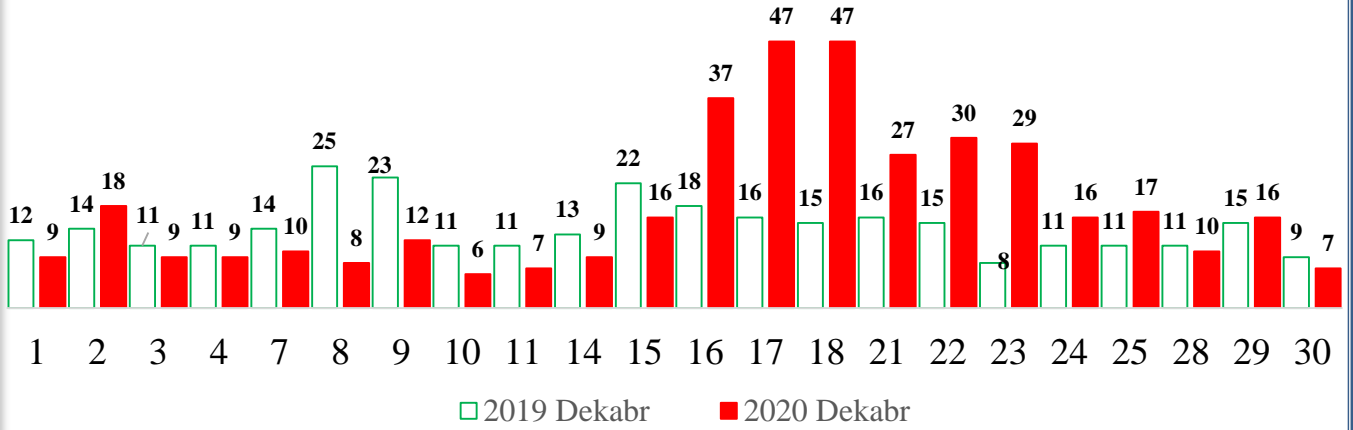
2020-ci ilin dekabr ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **491** (2020-ci il üzrə **2384**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,6 dəfə** (2019-cu il ilə müqayisədə **12,9 faiz**) çoxdur.

3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin dekabr ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **396** (2020-ci il üzrə **5961**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **26,9 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **76,5 faiz**) çoxdur.

Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

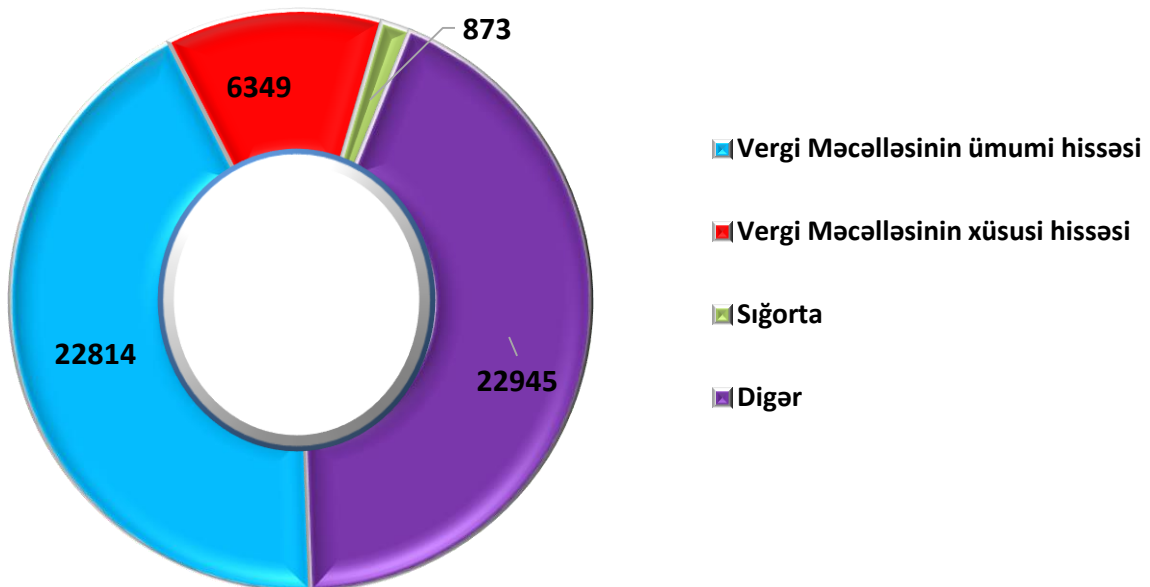


2020-ci ilin dekabr ayı ərzində **14** sayda təklif xarakterli müraciət qəbul edilmişdir. Ay ərzində **2** sayda həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciət üzrə tədbir görülmüşdür.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin dekabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **52981** 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)

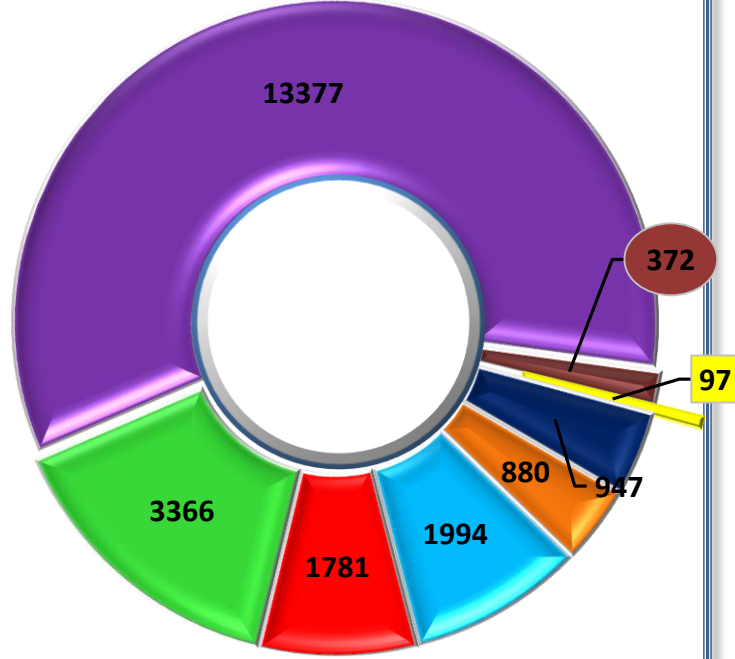
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

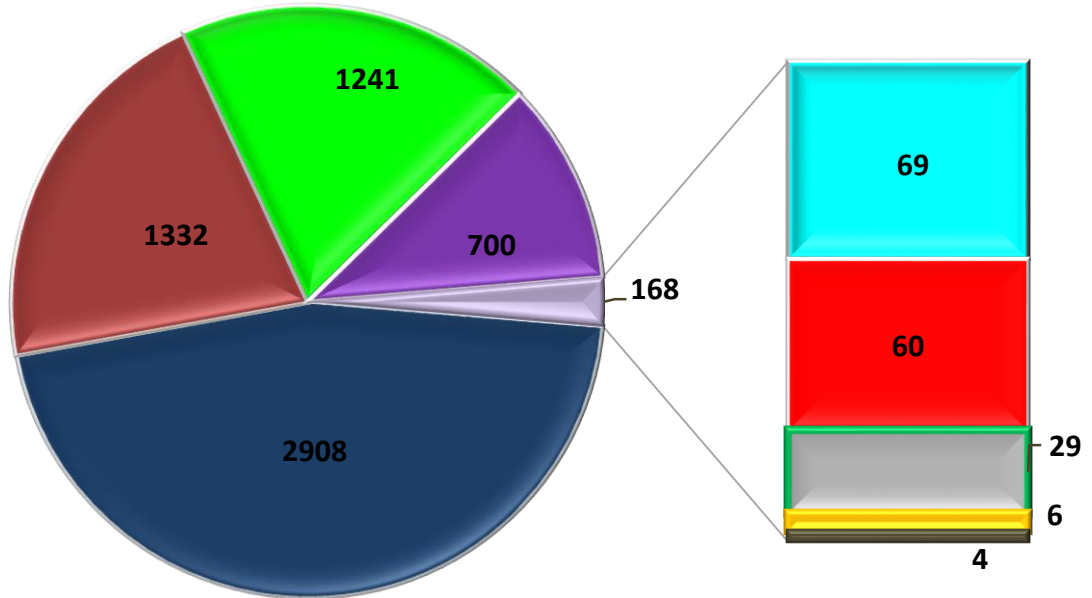
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ ƏDV

■ Mənfəət vergisi

■ Aksiz

■ Gəlir vergisi

■ Əmlak vergisi

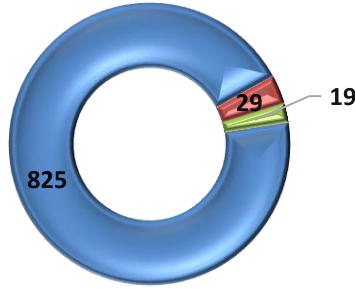
■ Mədən vergisi

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Torpaq vergisi

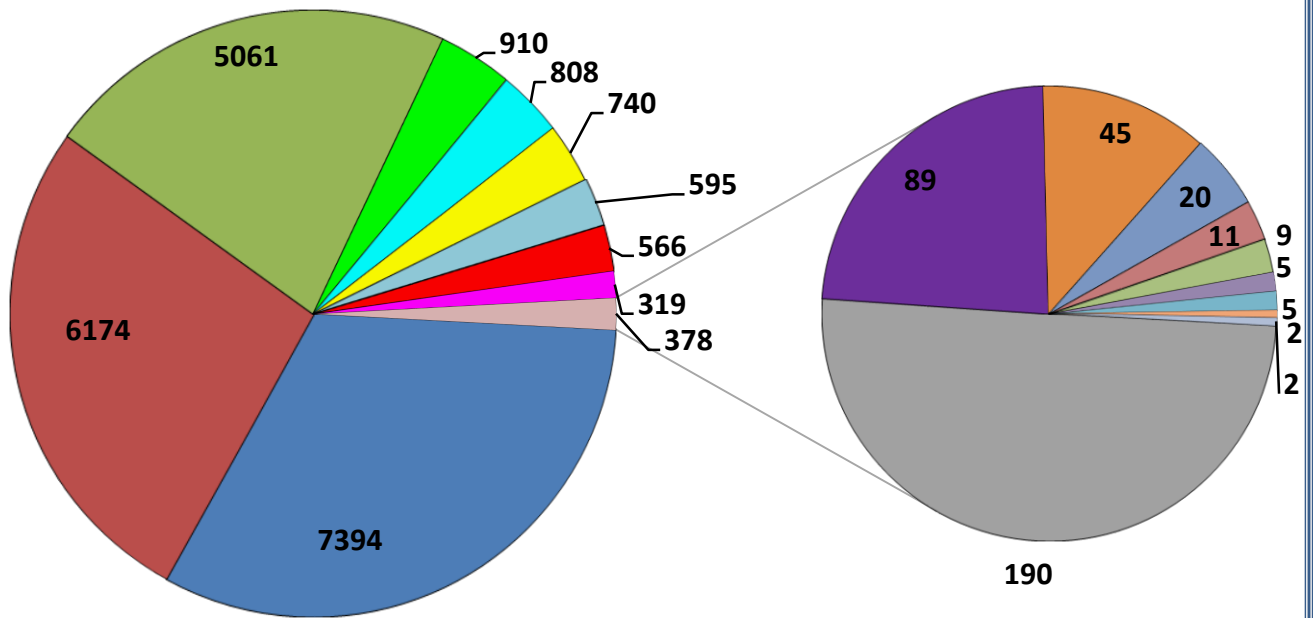
■ Yol vergisi

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



- İcazə ilə bağlı
- Elektron imza ilə bağlı
- Səsli menyuya yönləndirmə
- Mesajlar
- Vahid bəyannamə
- Proqram təminatı
- Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı
- İşə qəbul
- Xarici dildə olan zənglərlə bağlı
- Xidmət mərkəzinə dəvət edilməli müraciətlər
- İnternet səhifələri
- Arayışlar
- Maliyyə dəstəyi ilə bağlı
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı
- Güzəştli kreditlərin verilməsi ilə bağlı
- Asan doc
- İnternet sualı
- Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər

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

VM Ümumi hissə	236470	42,21%
Şəxsi hesab və rəqəsi	18447	3,29%
Vergi nəzarəti	105867	18,90%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	41898	7,48%
Vergi orqanları	29202	5,21%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəksizliyindən) şikayət verilməsi	859	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2876	0,51%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	25172	4,49%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	12149	2,17%
VM Xüsusi hissəsi	106876	19,08%
Sadələşdirilmiş vergi	17443	3,11%
Bəyannamə barədə	6468	1,15%
Digər müraciət	4741	0,85%
Verginin hesablanması barədə	4245	0,76%
Verginin ödənilməsi barədə	1989	0,36%
Gəlir vergisi	28456	5,08%
Bəyannamə barədə	13103	2,34%
Digər müraciət	3898	0,70%
Verginin hesablanması barədə	9060	1,62%
Verginin ödənilməsi barədə	2395	0,43%
ƏDV	42699	7,62%
Bəyannamə barədə	12093	2,16%
Digər müraciət	12083	2,16%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	425	0,08%
Qeydiyyat barədə	1651	0,29%
Verginin hesablanması barədə	6978	1,25%
Verginin ödənilməsi barədə	2416	0,43%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	7038	1,26%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	15	0,00%
Mənfəət vergisi	14810	2,64%
Bəyannamə barədə	7180	1,28%
Digər müraciət	2476	0,44%
Verginin hesablanması barədə	4339	0,77%
Verginin ödənilməsi barədə	815	0,15%

Əmlak vergisi	1830	0,33%
Bayanname barədə	578	0,10%
Digər müraciət	336	0,06%
Verginin hesablanması barədə	722	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	194	0,03%
Torpaq vergisi	1288	0,23%
Bayanname barədə	367	0,07%
Digər müraciət	305	0,05%
Verginin hesablanması barədə	425	0,08%
Verginin ödənilməsi barədə	191	0,03%
Yol vergisi	78	0,01%
Bayanname barədə	6	0,001%
Digər müraciət	31	0,01%
Verginin hesablanması barədə	31	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	10	0,001%
Aksiz	223	0,04%
Bayanname barədə	49	0,01%
Digər müraciət	100	0,02%
Verginin hesablanması barədə	61	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	13	0,002%
Mədən vergisi	49	0,01%
Bayanname barədə	29	0,005%
Digər müraciət	5	0,001%
Verginin hesablanması barədə	7	0,001%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,001%
Digər	190813	34,06%
Arayışlar	10055	1,79%
Asan doc	311	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	30387	5,42%
İnternet səhifələri	52263	9,33%
İşə qəbul	188	0,03%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	6114	1,09%
İnternet sualı	202	0,04%
Məsajlar	7051	1,26%
Rusdilli zənglərlə bağlı	117	0,02%
Program təminatı	2277	0,41%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı	3215	0,57%
Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər	14	0,001%
Vahid bəyanname	21790	3,89%
Səsli menyuya yönləndirmə	1965	0,35%
Əmək müqaviləsi	9	0,001%
Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı	61	0,01%
İcazə ilə bağlı	23026	4,11%
Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlara güzəştli kreditlərin verilməsi	137	0,02%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	31618	5,64%
Xidmət mərkəzinə dəvət edilməli müraciətlər	8	0,001%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	5	0,001%
Sığorta	26028	4,65%
Sosial sığorta	22650	4,04%
Bayanname barədə	4101	0,73%
Hesablanması barədə	5139	0,92%
Ödənilməsi barədə	9759	1,74%
Digər müraciət	3651	0,65%
İşsizlikdən sığorta	1945	0,35%
Bayanname barədə	264	0,05%
Hesablanması barədə	263	0,05%
Ödənilməsi barədə	1249	0,22%
Digər müraciət	169	0,03%
İcbari tibbi sığorta	1433	0,26%
Bayanname barədə	42	0,01%
Hesablanması	732	0,13%
Ödənilməsi	249	0,04%
Digər müraciət	410	0,08%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

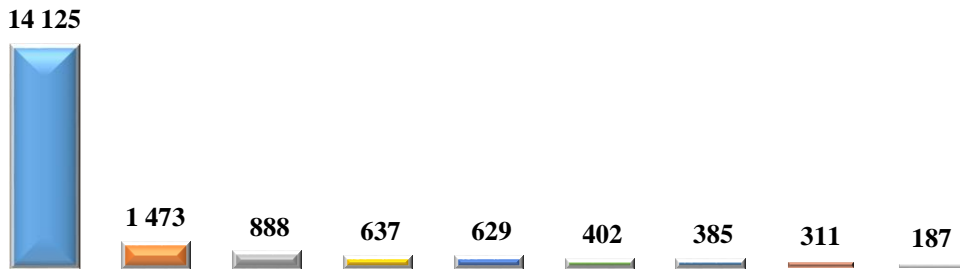
Xidmətlər	2020 Dekabr	2019 Dekabr
Vergi borcları barədə	3579	2486
Vergi növləri barədə	4269	1653
Zəng sifarişi	1994	512
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	1909	-

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin dekabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **16457** (2020-ci il üzrə **916392**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2020-ci ilin dekabr ayı ərzində **92539** (2020-ci il üzrə **1068831**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin dekabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **19475** (2020-ci il üzrə **314827**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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