



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin Fevral ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2021-Cİ İLİN FEVRAL AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **53907** (2021-ci il üzrə **138147**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **37414** (2021-ci il üzrə **90067**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **35051** (2021-ci il üzrə **82790**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1871** (2021-ci il üzrə **2370**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1753** (2021-ci il üzrə **2179**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **52 saniyə** (2021-ci il üzrə **66 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 33 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 27 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **35818** (2021-ci il üzrə **84983**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **34466** (2021-ci il üzrə **82159**) zəng üzrə **39544** (2021-ci il üzrə **95080**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **37,3 faizi** qanunvericiliyin izahı, **41,6 faizi** vergi ödəyicisinin DVX-i ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 3,9 faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,05 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **14,8 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **5,62 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **0,64 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1359** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **807** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,5 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,1 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **86,74 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2199** (2021-ci il üzrə **7958**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3072** (2021-ci il üzrə **8290**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **863** (2021-ci il üzrə **2730**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **177** (2021-ci il üzrə **599**), zəng sifarişi etmək üçün **795** (2021-ci il üzrə **2843**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **116166** (2021-ci il üzrə **503567**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **16662** (2021-ci il üzrə **306348**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **25487** (2021-ci il üzrə **56391**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **74017** (2021-ci il üzrə **140828**)

2021-ci ilin fevral 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%	
		57,77%	21613	37414			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		93,68%	35051	37414			
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}		Min 90%	
		35,6%	772	2169			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S		Min 90%	
		43,33%	65	150			
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%
		99,95%	772	662	734	2169	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	65	10	75	150	
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%	
		5,8%	2169	37414			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		6,32%	2363	37414			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

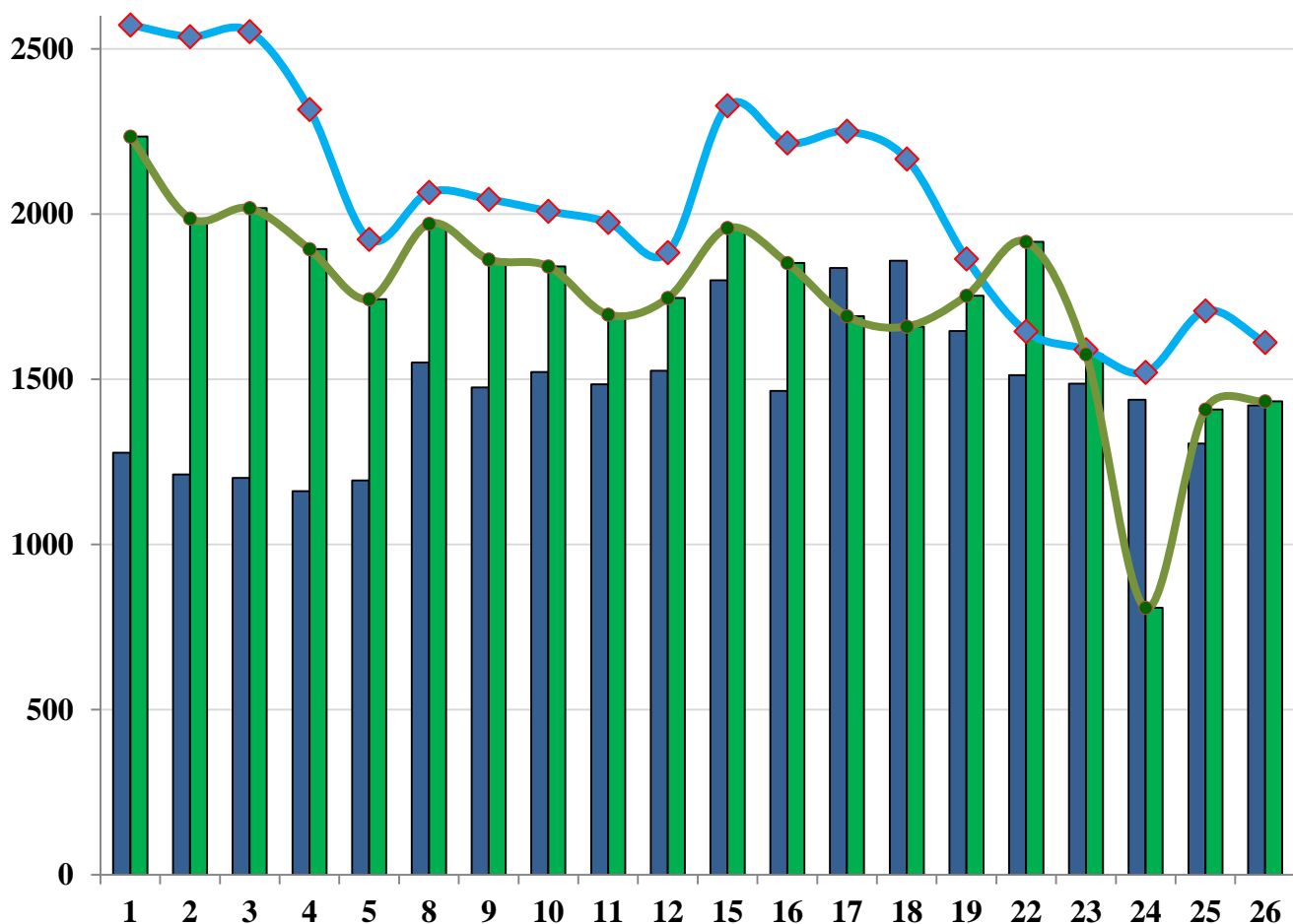
		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:00:56	583:02:15	37414	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:00:52	510:07:28	35051	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:01:51	72:54:47	2363	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:33	2122:09:40	35818	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,74	2208	807	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	18,44	12356	670	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1477	1477	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,88%	1359	35051	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	50,77%	690	1359	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	8,39%	114	1359	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	26,27%	357	1359	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	12,66%	172	1359	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	1,32%	18	1359	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	0,44%	6	1359	
8.7.7	Anonim	0,15%	2	1359	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqlərinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	92,3%	745	807	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	6%	48	807	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,7%	14	807	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	1,36%	11	807	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	0,25%	2	807	
8.8.3.3	<i>BVVMBİ</i>	0,12%	1	807	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,51%	31241	35701	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		89,65% 97,14,%*	10590	11813	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümmü	T	M	
		86,74%	16047	18500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		87,03%	161	185	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		95,8%	-4,2%	2122:09:40	2215:14:40
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,69%	0:33:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	43,33%	156	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2021-ci ilin fevral ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

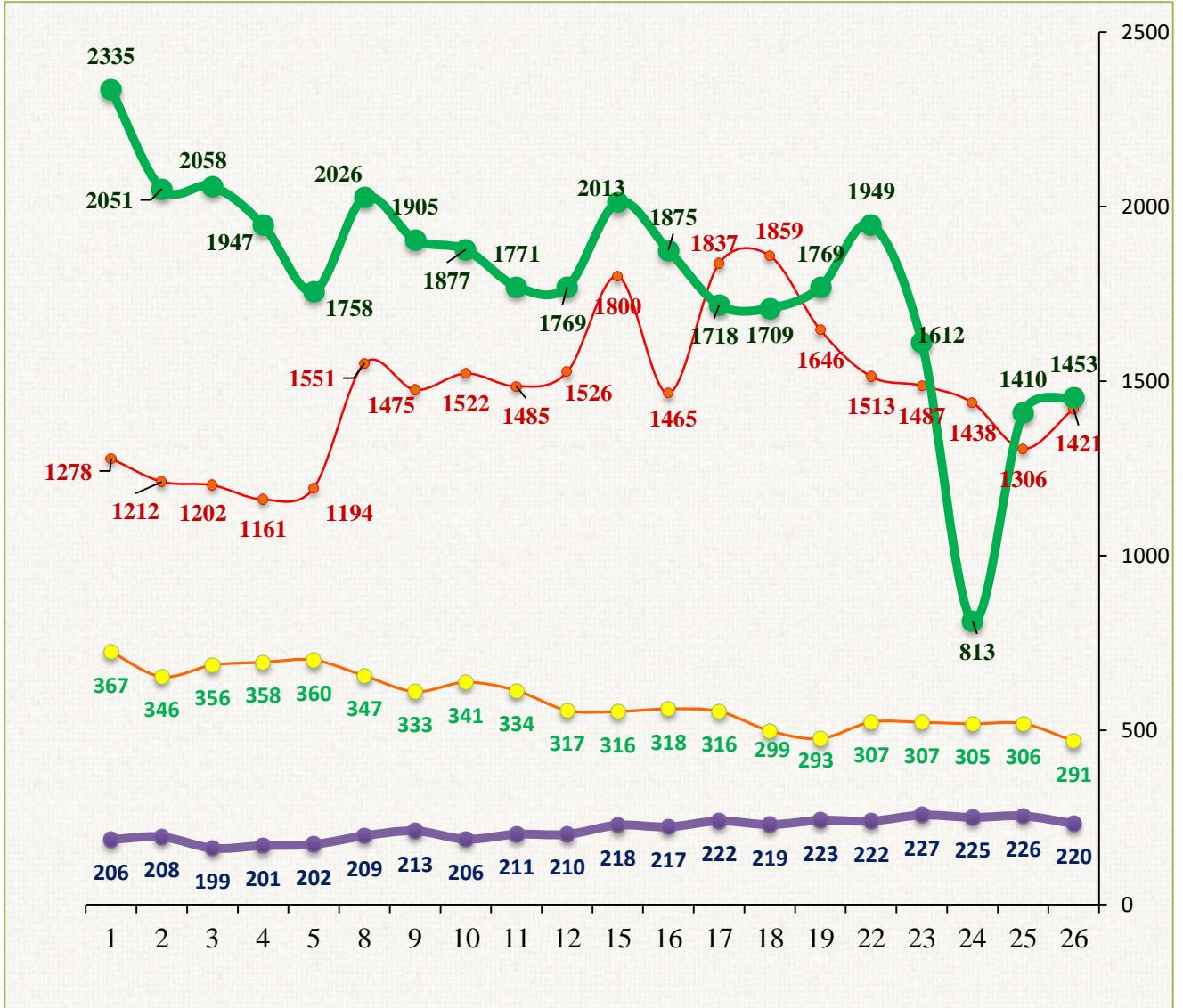
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin fevral ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **8,26 faiz** azalaraq **37414** olmasına baxmayaraq, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **19,3 faiz** artaraq **35051** olmuşdur.



■ 2020-ci ilin fevral ayında cavablandırılan ■ 2021-ci ilin fevral ayında cavablandırılan

◆ 2020-ci ilin fevral ayında daxil olan ● 2021-ci ilin fevral ayında daxil olan

Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi

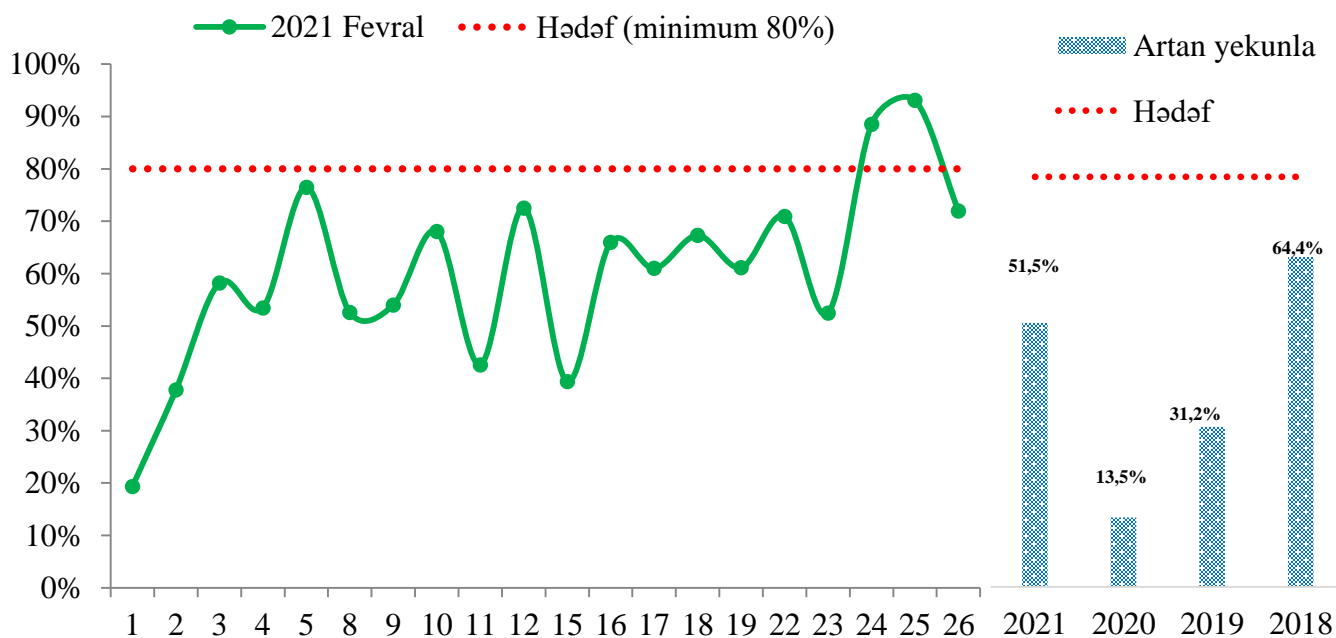


- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 Fevral)
- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 Fevral)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 Fevral)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 Fevral)

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

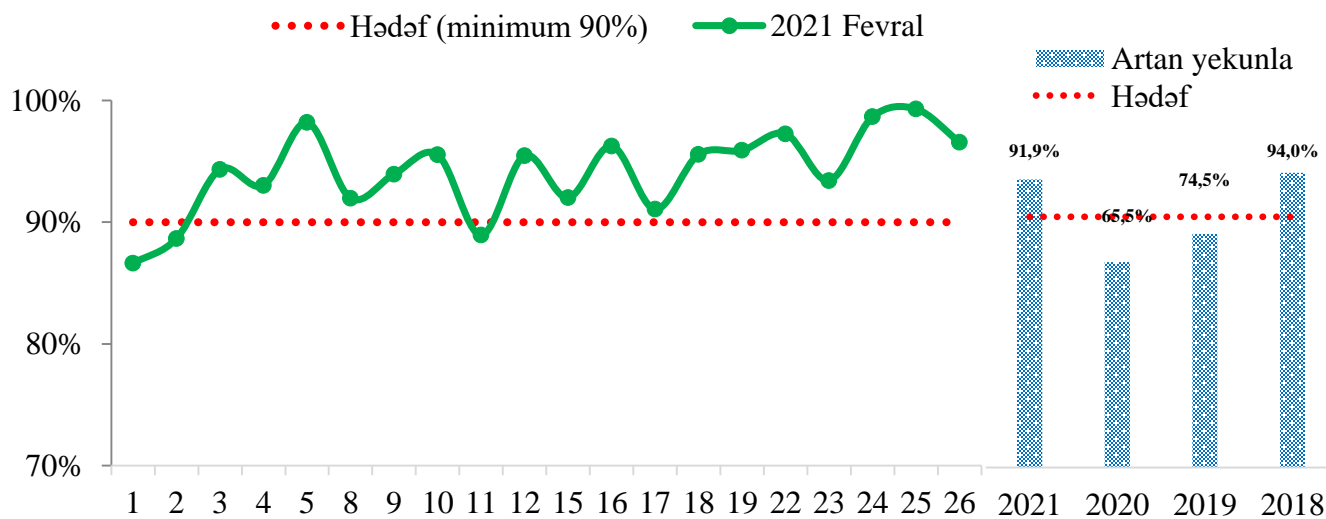
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin fevral ayı üzrə xidmət səviyyəsi 57,77% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

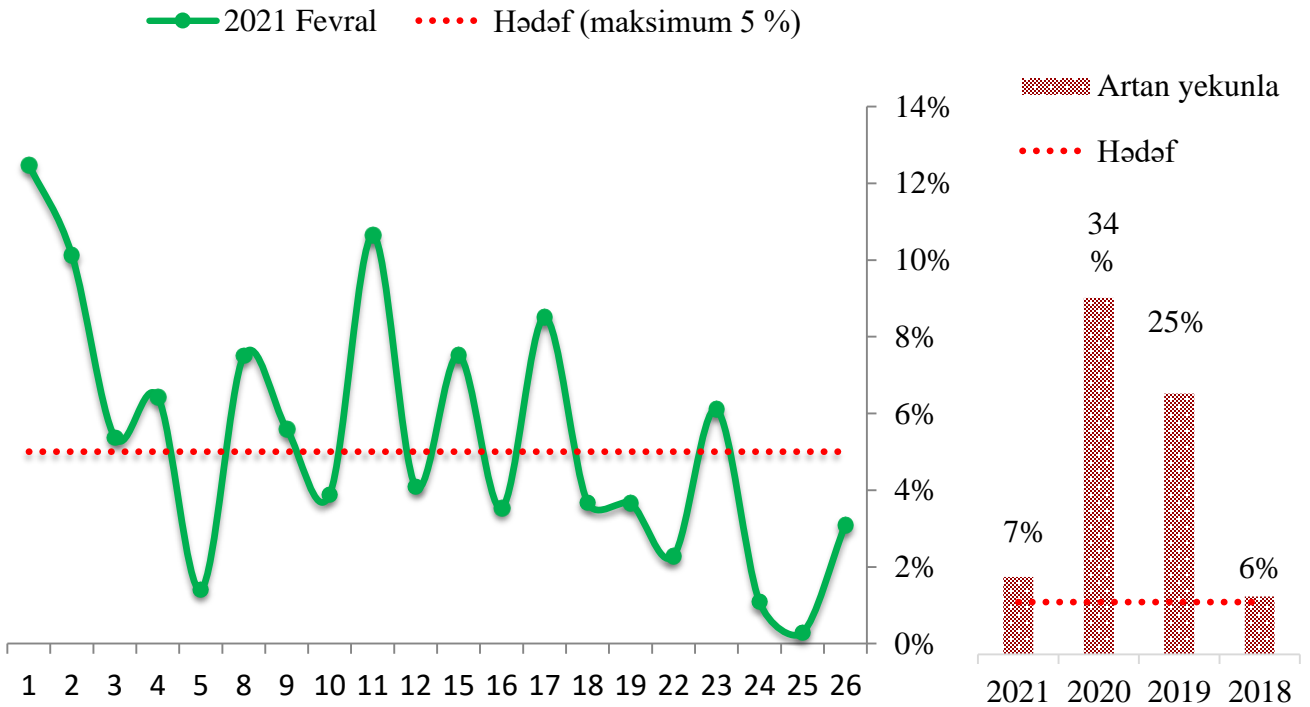
2021-ci ilin fevral ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 93,68% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

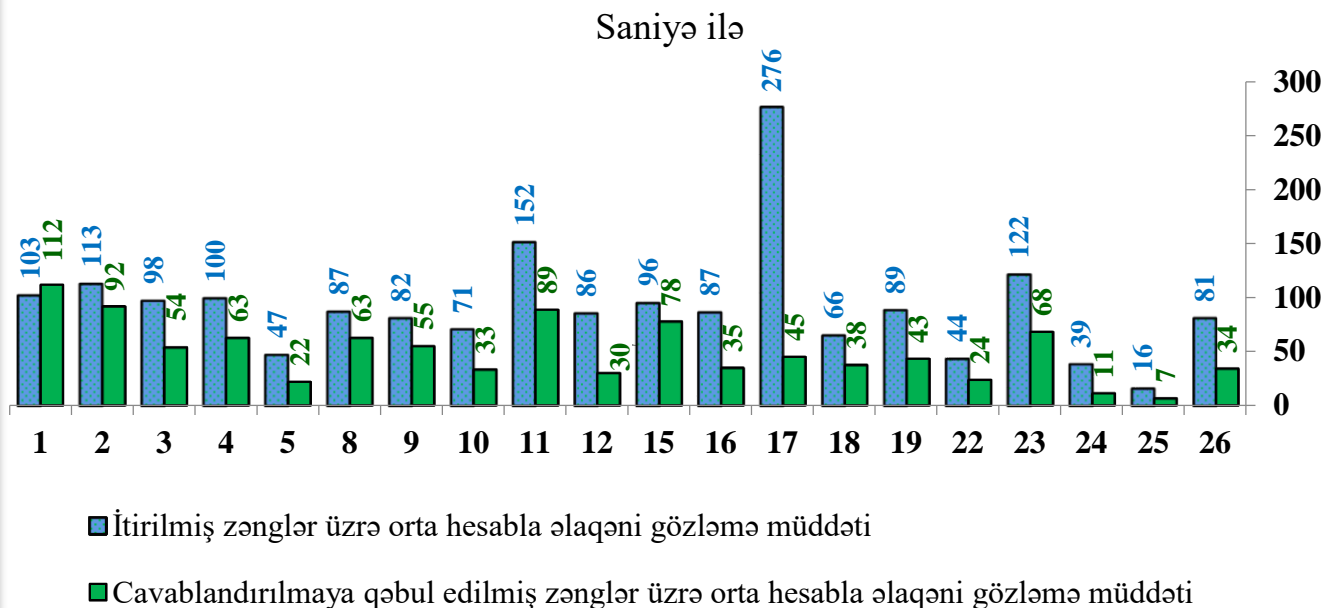
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Fevral ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **39** olmuşdur.

2021-ci ilin fevral ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 5,8 % olmuşdur.



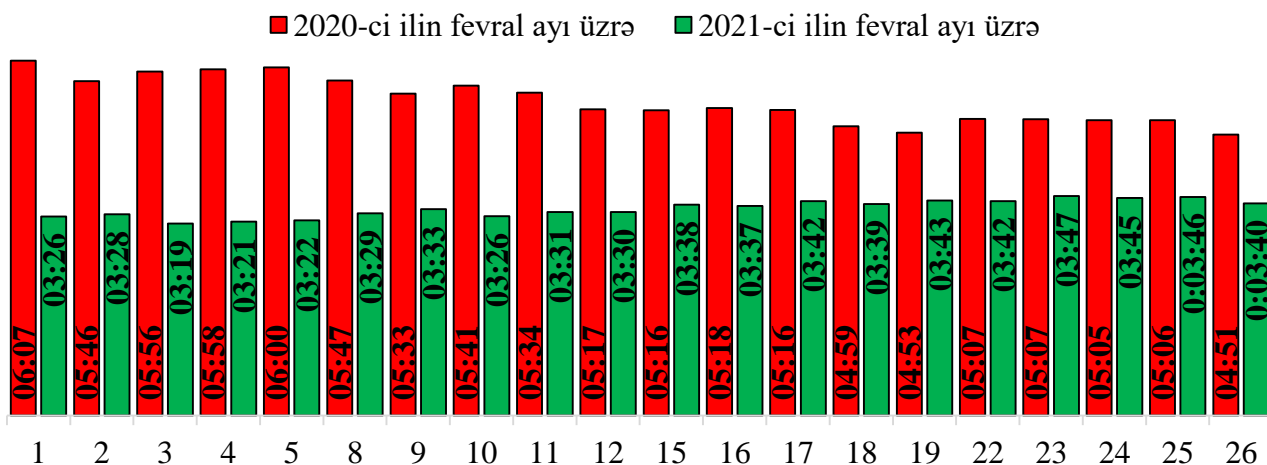
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin fevral ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 52 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 51 saniyə olmuşdur.



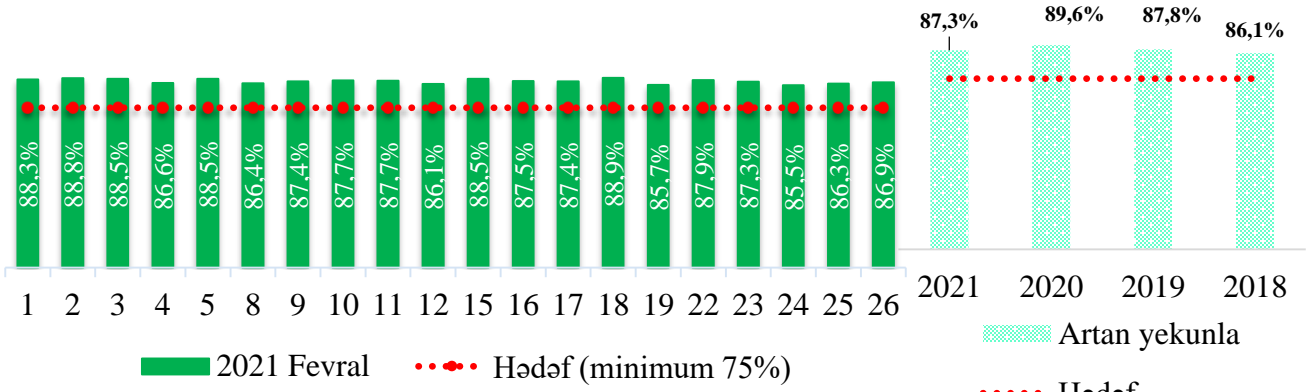
Orta cavablandırma müddəti

2021-ci ilin fevral ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 33 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 2,74 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

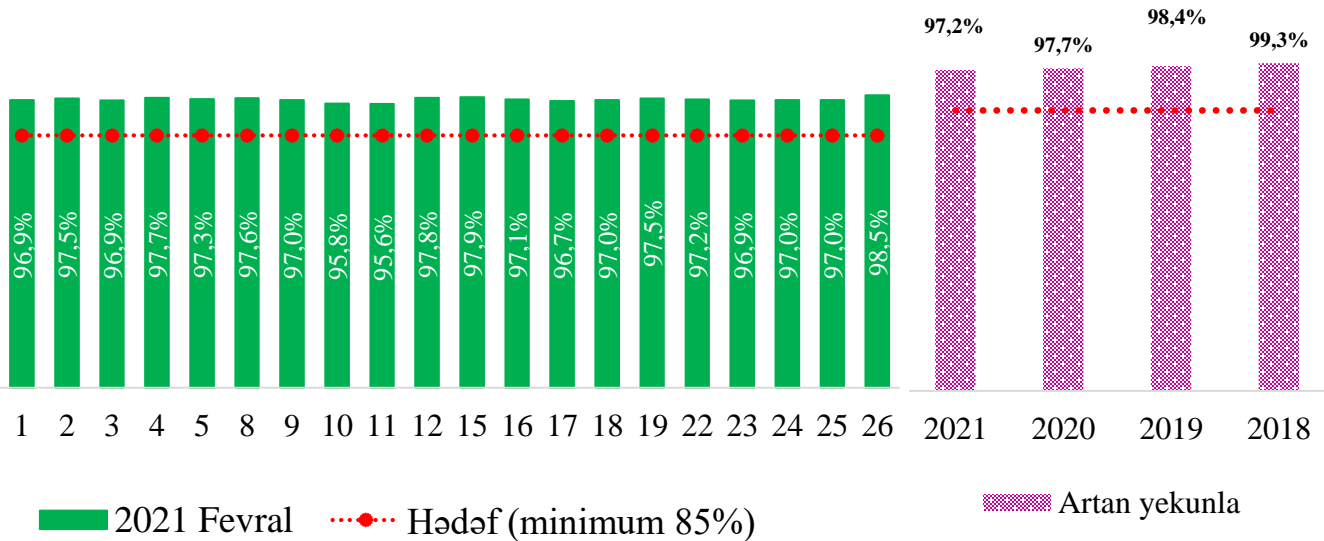
2021-ci ilin fevral ayı üzrə bu göstərici 87,5% olmuşdur.



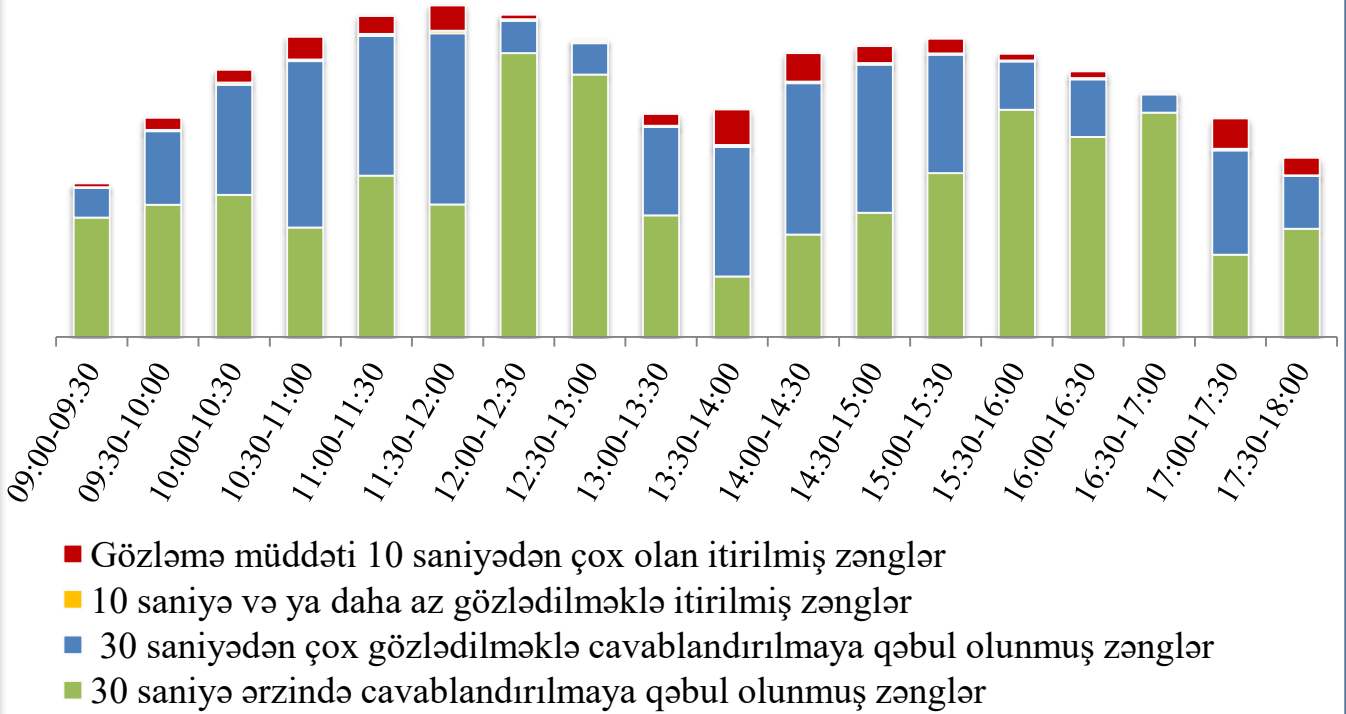
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin fevral ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 31124-nə sorğu göndərilmiş və 11813 zəng (37,95%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1223-ü (10,35%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 885-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 338 (2,86%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 134 (1,13%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

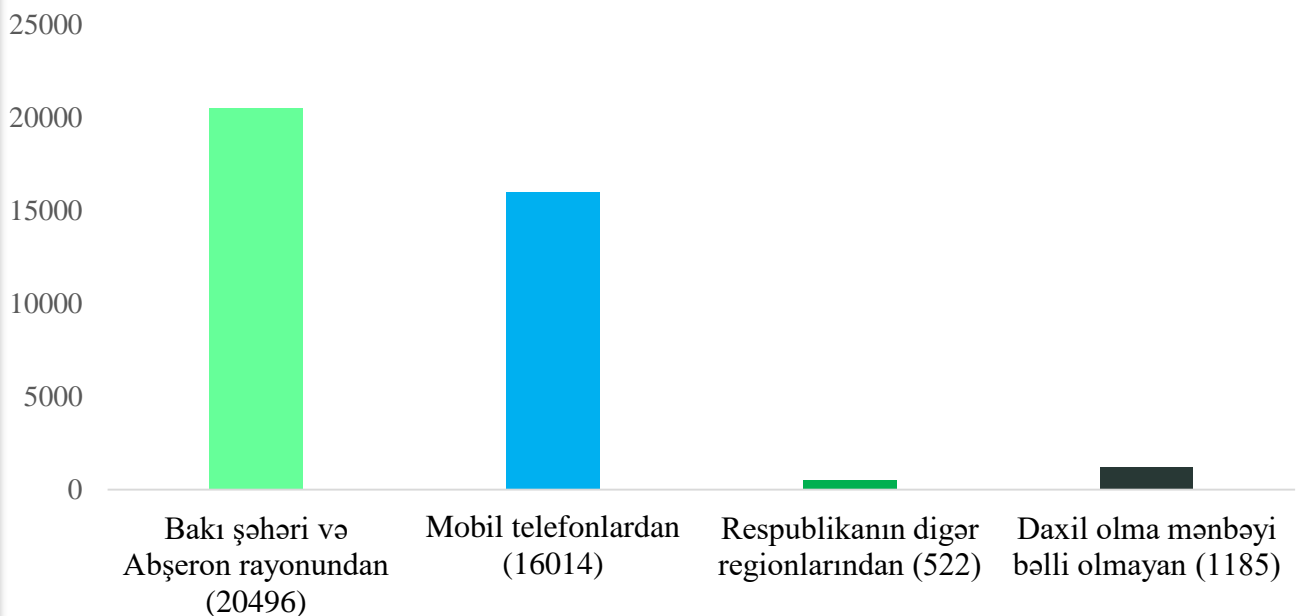
2021-ci ilin fevral ayı üzrə bu göstərici 97,14% olmuşdur.



Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



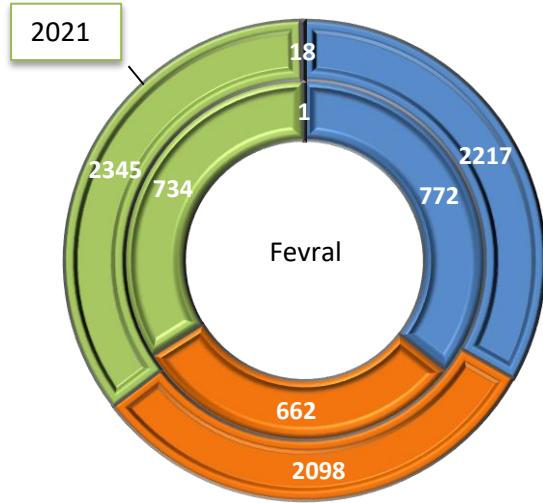
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



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

2021-ci ilin fevral ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 2169 itirilmiş zəng olmuşdur.

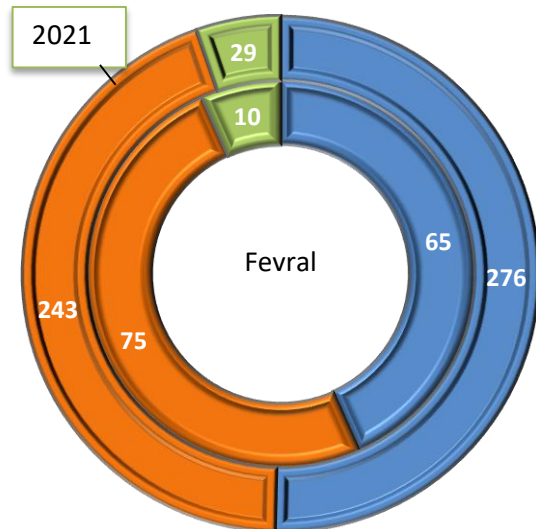
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin fevral ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **524** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **150** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər

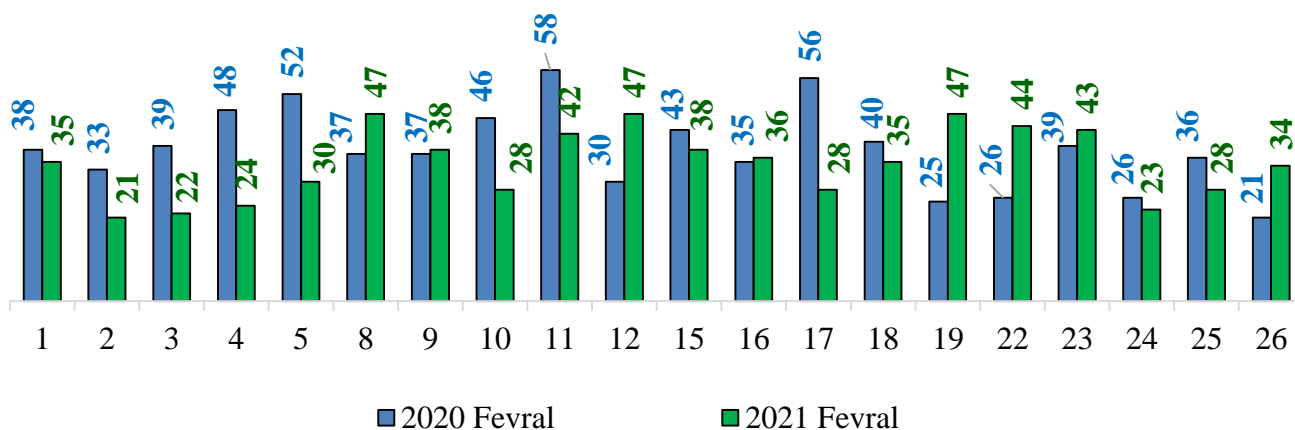


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin fevral ayı ərzində **1359** (2021-ci il üzrə 2833) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **10,29 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 12,45 faiz) azdır.

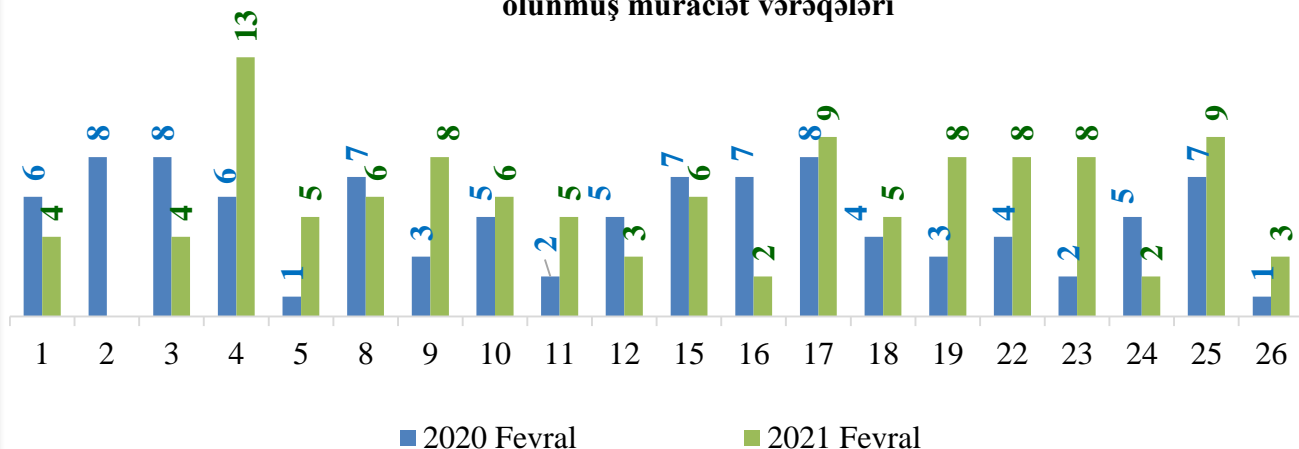
2021-ci ilin fevral ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **690** (2021-ci il üzrə 1270) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2021-ci ilin fevral ayı ilə müqayisədə 9,8 faiz (2020-ci il ilə müqayisədə 30 faiz) azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



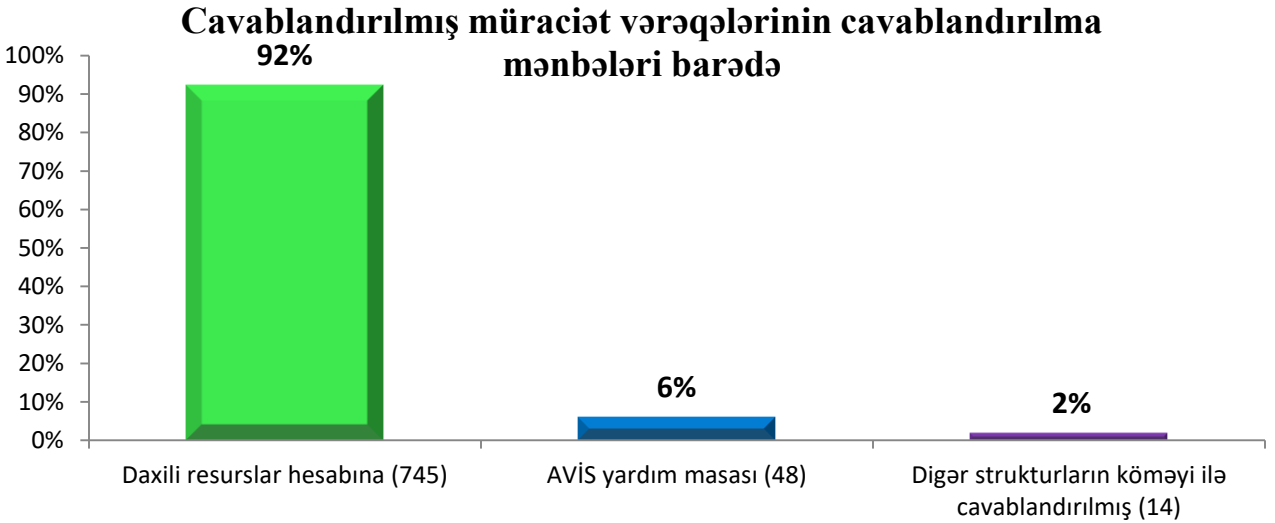
2021-ci ilin fevral ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **114** (2021-ci il üzrə **248**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin fevral ayı ilə müqayisədə **15,2 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 11,2 faiz) çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

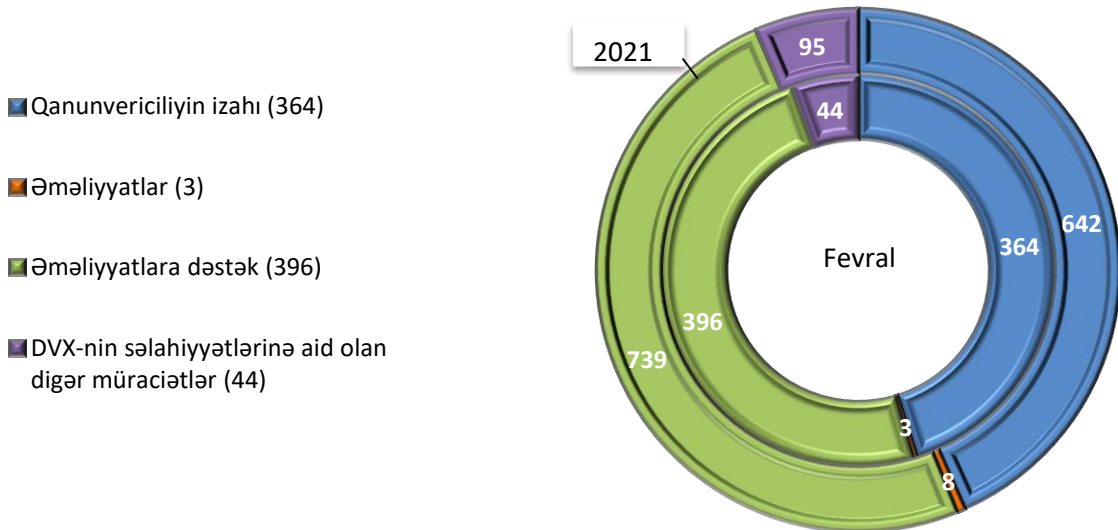


Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

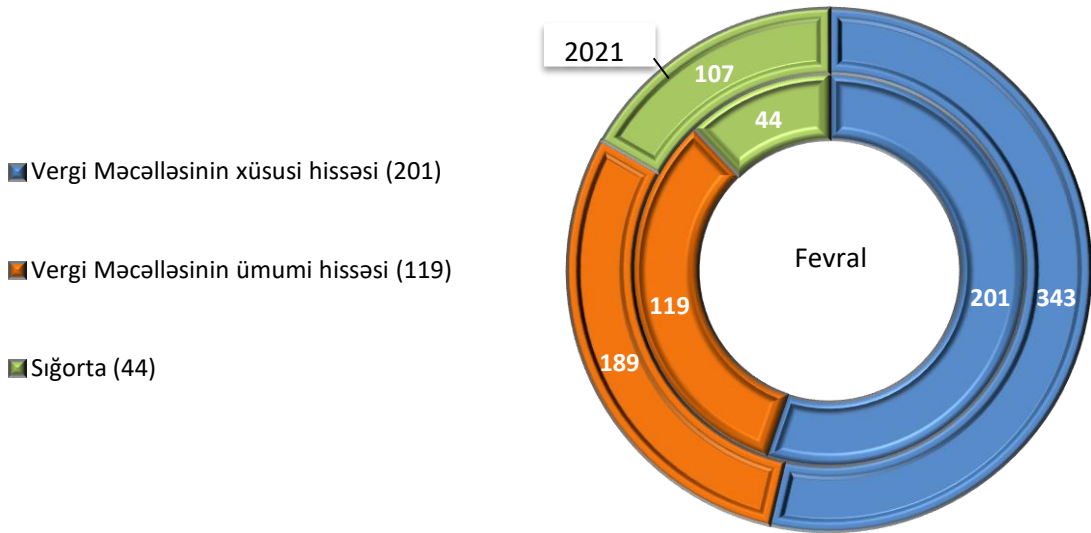
2021-ci ilin fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 807 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 745-i daxili resurslar hesabına, 48-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 11-i Rəqəmsal vergi inzibatchılığы baş idarəsinə, 2-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 1-i Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



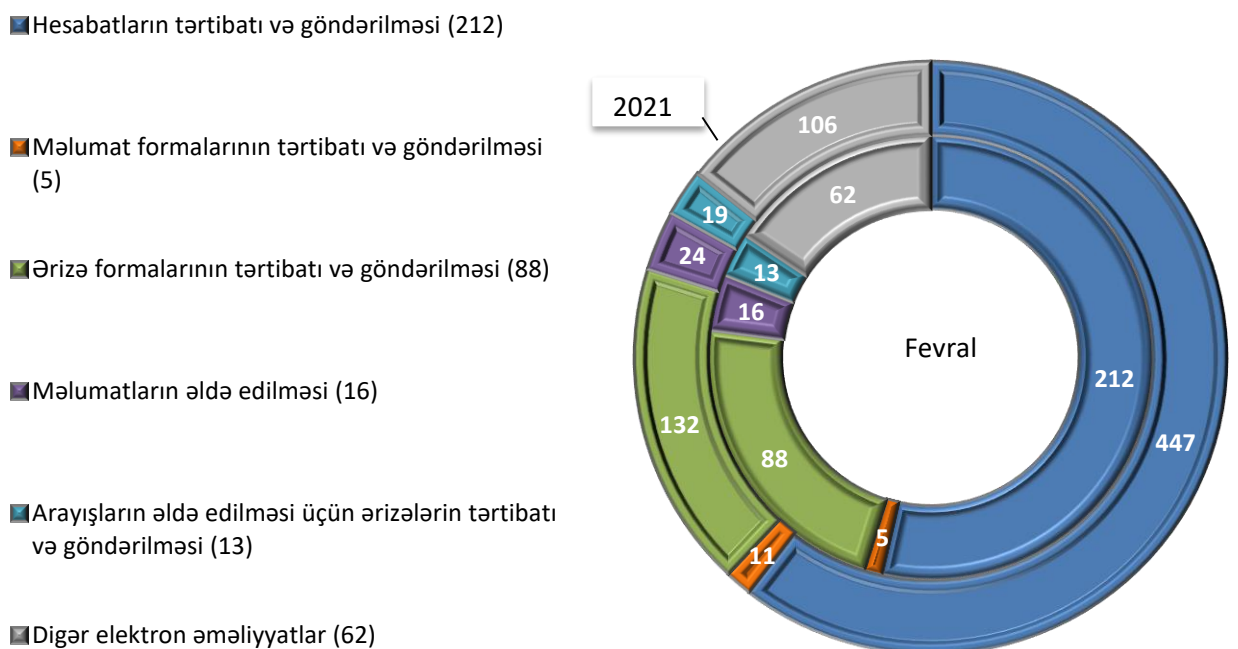
Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri



Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

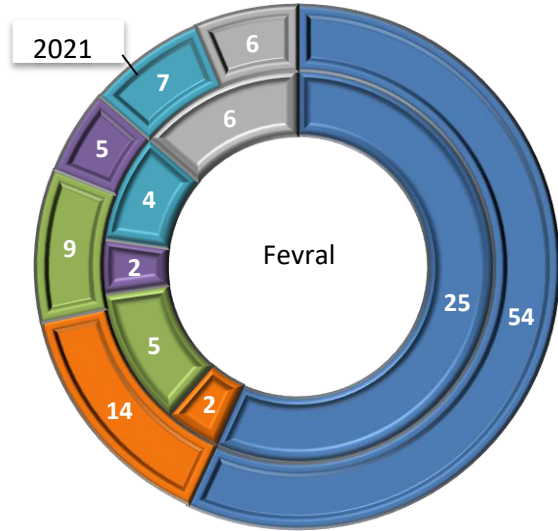


Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



DVX-nın səlahiyyətilərinə aid olan digər müraciətlər

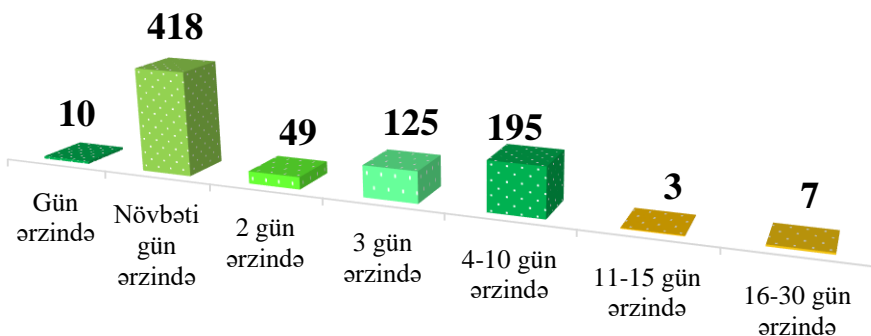
- Asan imza (25)
- Maliyyə Dəstəyi (2)
- Məlumatların izahı (5)
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı (2)
- ŞHV-nin izahı (4)
- Vergi orqanları (6)



2021-ci ilin yanvar-fevral ayı ərzində *Əməliyyatlarla* ilə bağlı 8 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i fiziki şəxsın uçotu, 1-i sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 6-i isə şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

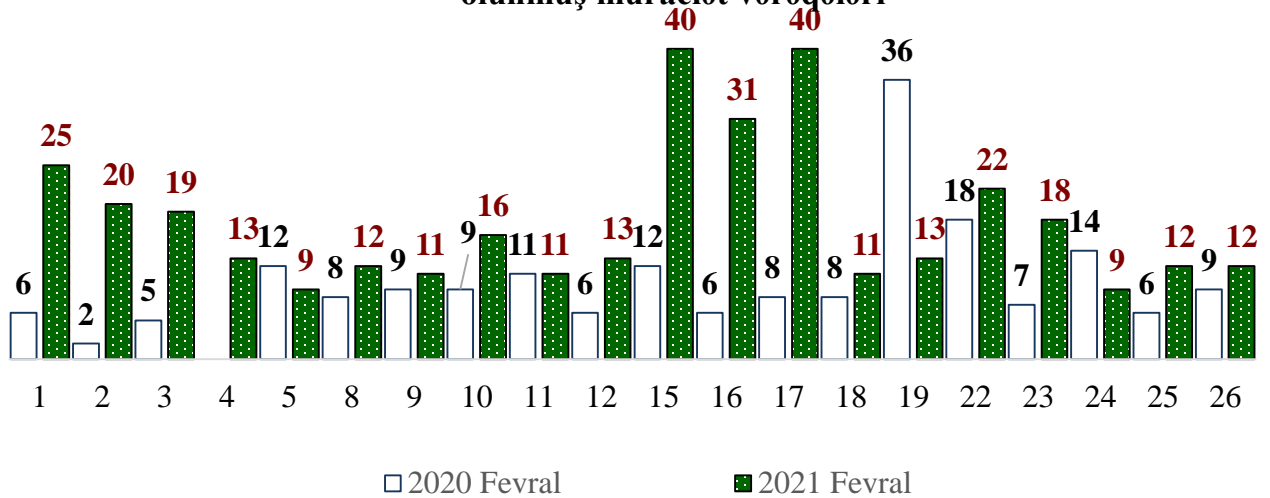
2021-ci ilin fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,74 gün** olmuşdur.

2021-ci ilin fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:

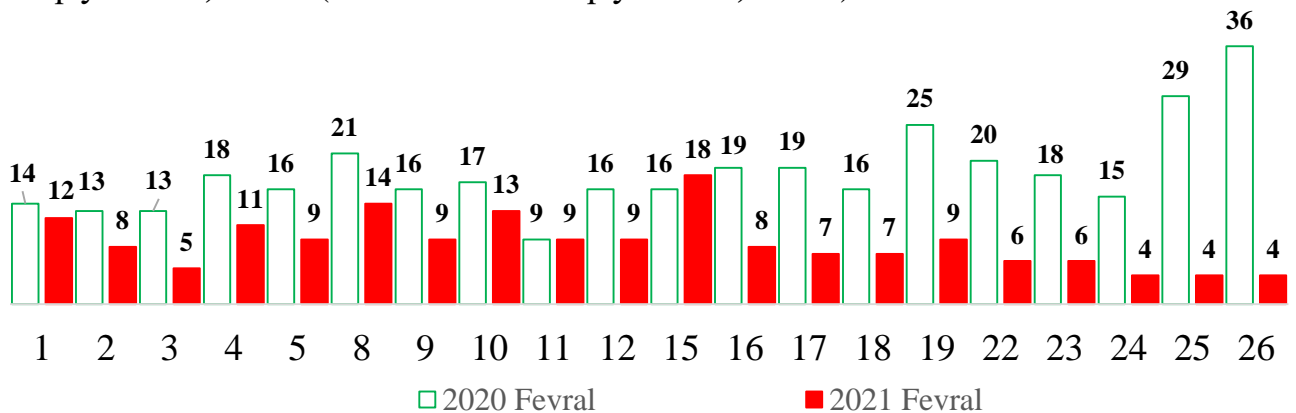


2021-ci ilin fevral ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **357** (2021-ci il üzrə **864**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,85 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,7 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 200) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

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



2021-ci ilin fevral ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **172** (2021-ci il üzrə **413**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,7 dəfə**) azdır.



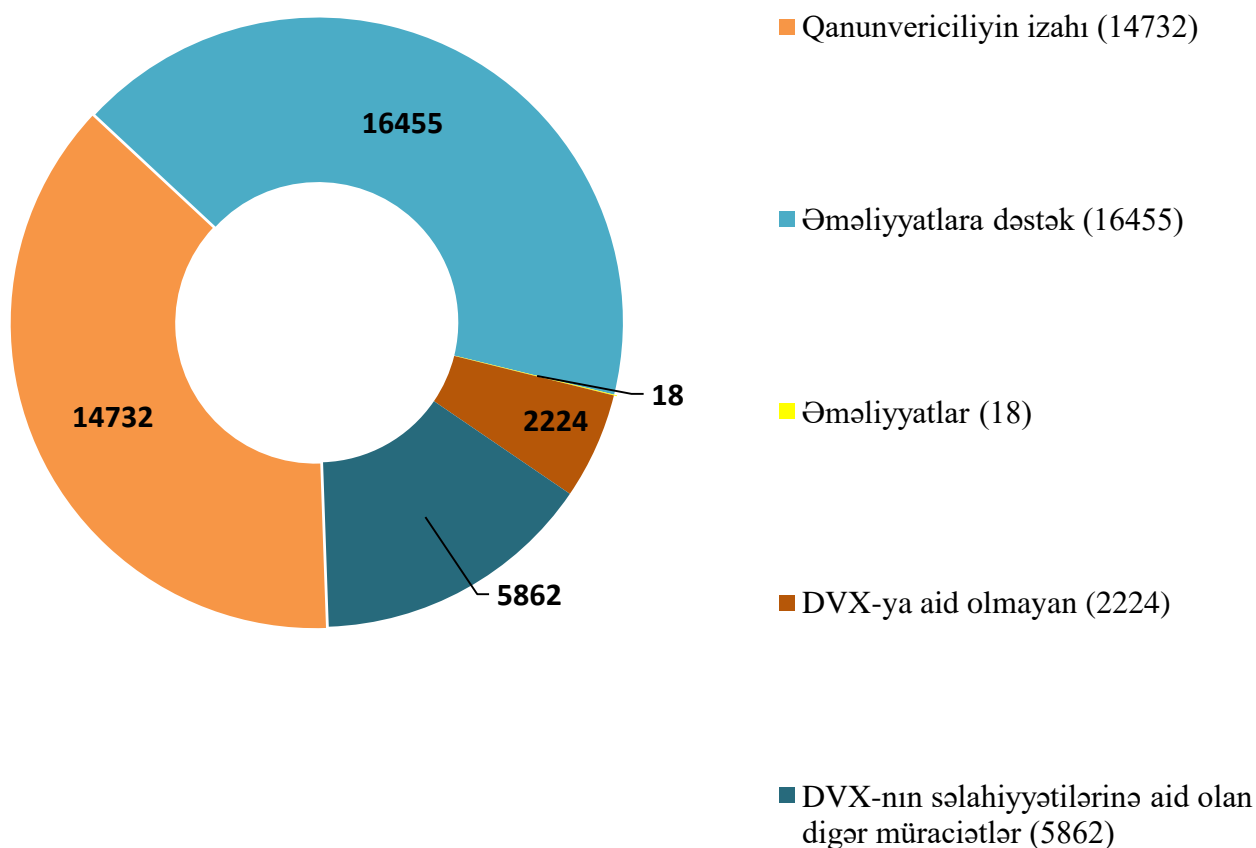
2021-ci ilin fevral ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı **18** sayda təklif xarakterli, **6** sayda rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbulana yazılma ilə bağlı, **2** sayda isə anonim müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin fevral ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **39291** (2021-ci il üzrə **94459**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **9,3** (2021-ci il üzrə **12,6**) **faiz** çoxdur.

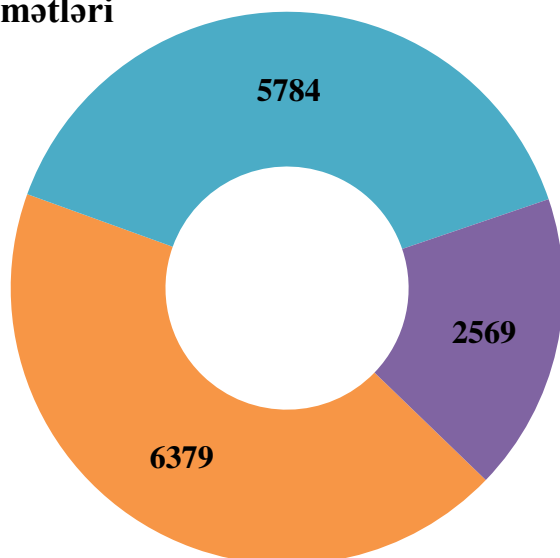
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **16455-i** Əməliyyatlara dəstək, **14732-si** Qanunvericiliyin izahı, **5862-si** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **18** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **2224** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **253** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



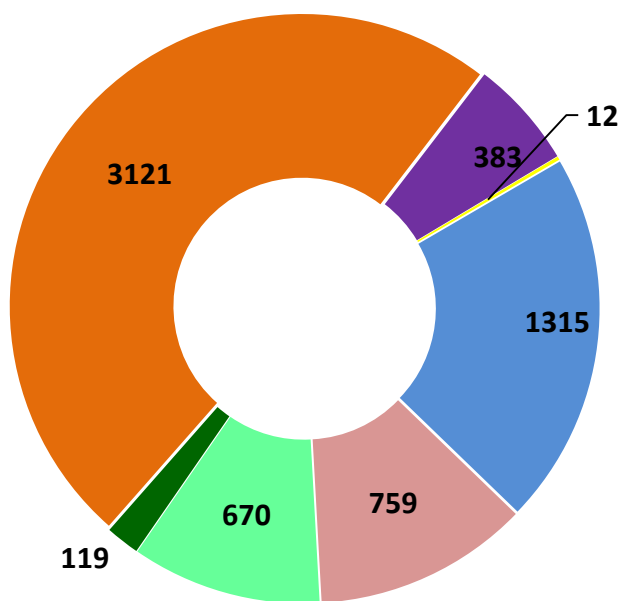
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Sığorta

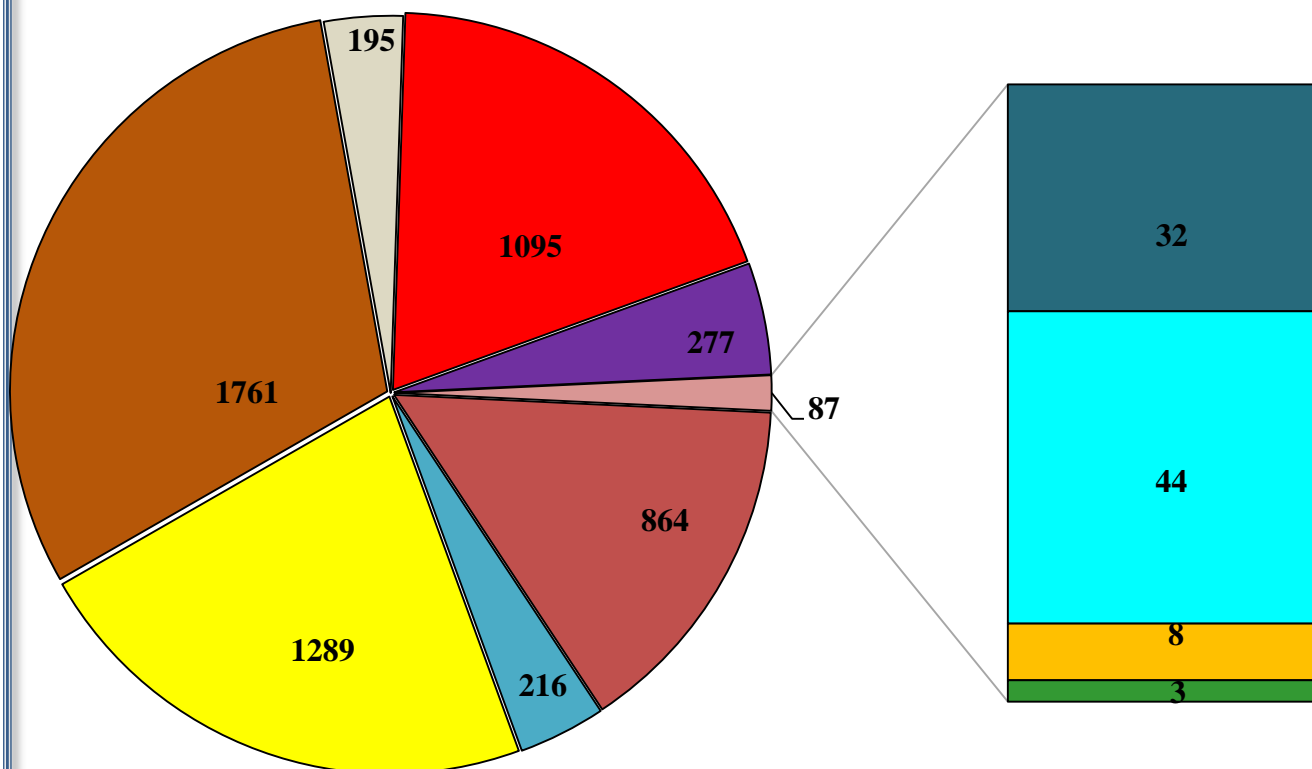


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (759)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (670)
- Vergi orqanları - III fəsil (119)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3121)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (383)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (12)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1315)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (864)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1289)

■ Aksiz - XII Fəsil (32)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (44)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (3)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (277)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (216)

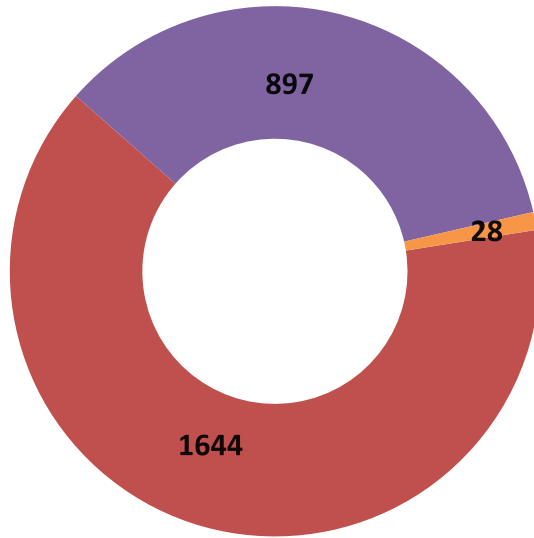
■ ƏDV - XI Fəsil (1761)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (195)

■ Yol vergisi - XV fəsil (8)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1095)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

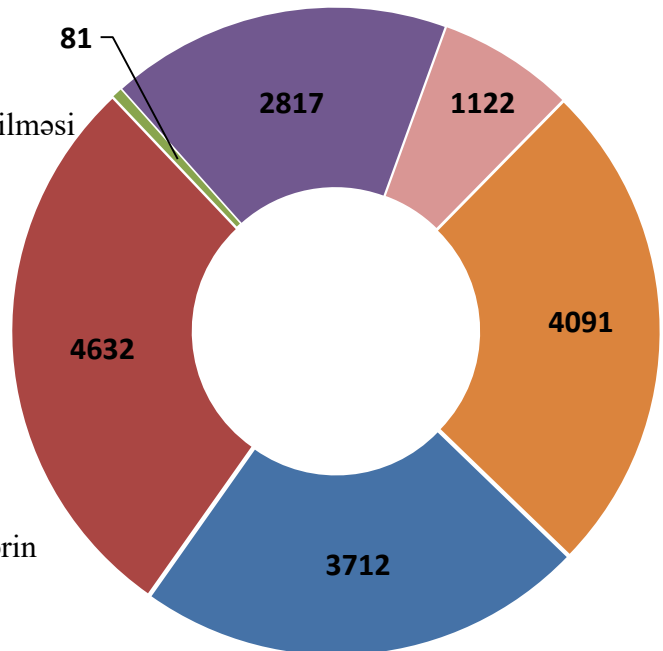
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

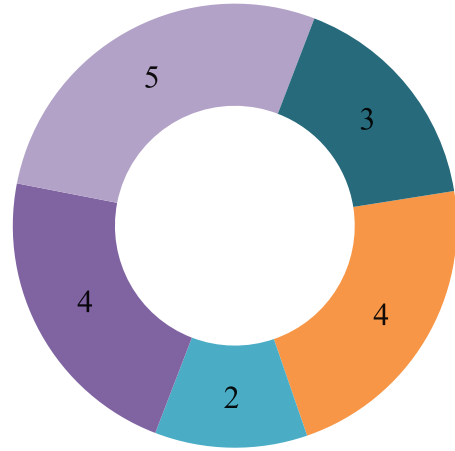
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



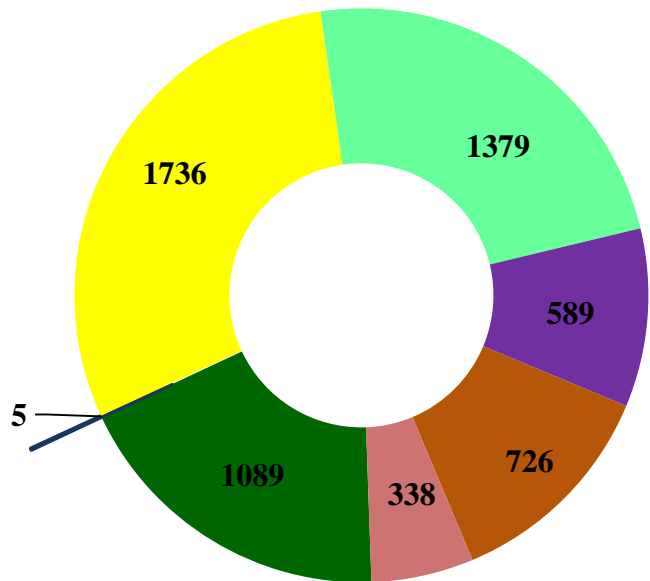
Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Fiziki şəxsin uçotu
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Onlayn növbəyə yazılma



DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- Asan imza
- İcazə (xüsusi karantin)
- Maliyyə dəstəyi
- Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı
- Məlumatların izahı
- Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı



Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

■ Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (609)

■ Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (283)

■ Dövlət Gömrük Komitəsi (270)

■ Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (33)

■ Maliyyə Nazirliyi (274)

■ Ədliyyə Nazirliyi (139)

■ İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (111)

■ Mobil operator (72)

■ Mərkəzi Bank (banklar) (87)

■ Daxili İşlər Nazirliyi (58)

■ Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (14)

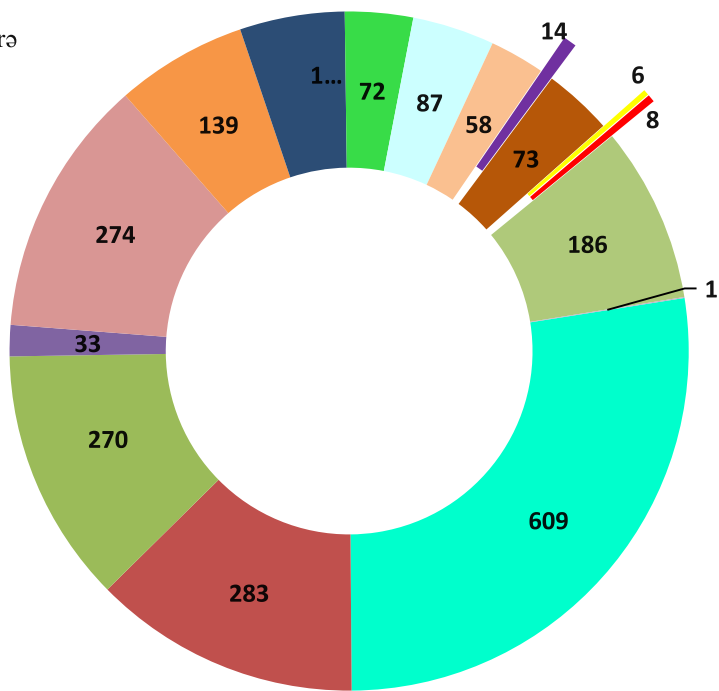
■ İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (73)

■ Best Solutions MMC (6)

■ STXM (8)

■ Digər (186)

■ Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı)



Xidmət göstərilməyən zənglər

■ Əlaqə kəsildi (83)

■ Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (82)

■ Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (30)

■ Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (7)

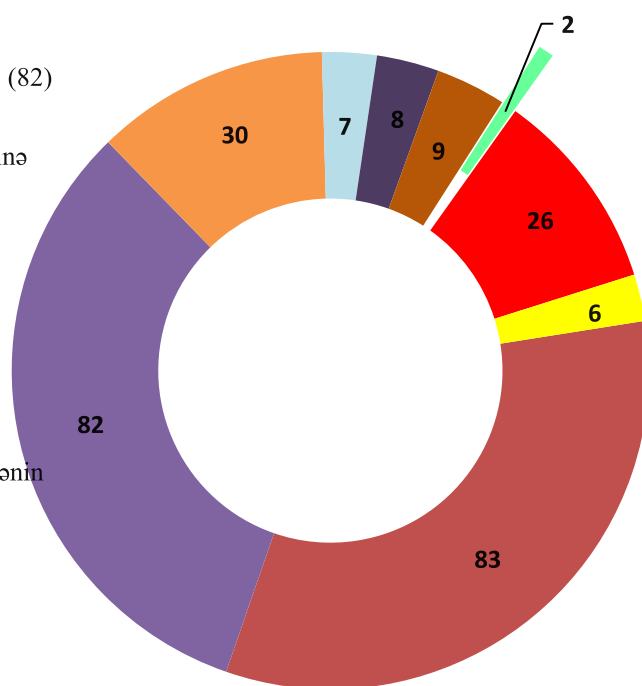
■ Yanlış zənglər (8)

■ Xarici dildə olan zənglər (9)

■ Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (2)

■ Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (26)

■ Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi (6)



2021-ci ilin yanvar-fevral ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

1.	Qanunvericiliyin izahı	31291	32,91%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	12331	12,97%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	1454	1,53%
1.1.1.1	Əsas anlayışlar (VM13)	453	0,48%
1.1.1.2	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	949	1,00%
1.1.1.3	Digər	52	0,05%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	1346	1,42%
1.1.2.1	Hüquqlar (VM15)	96	0,10%
1.1.2.2	Vəzifələr (VM16)	1213	1,28%
1.1.2.3	Digər	37	0,04%
1.1.3.	Vergi orqanları	190	0,20%
1.1.3.1	Hüquqlar (VM23)	109	0,11%
1.1.3.2	Vəzifələr (VM24)	41	0,04%
1.1.3.3	Digər	40	0,04%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	5894	6,20%
1.1.4.1	Uçot	3091	3,25%
1.1.4.1.1	Fiziki şəxslər	1564	1,65%
1.1.4.1.2	NKA, Pos-terminal uçotu	378	0,40%
1.1.4.1.3	Obyektin, filialın uçotu	741	0,78%
1.1.4.1.4	Şəhadətnamə dublikatın alınması	375	0,39%
1.1.4.1.5	Digər	33	0,03%
1.1.4.2	Qeydiyyat	1309	1,38%
1.1.4.2.1	MMC	1265	1,33%
1.1.4.2.2	SC	17	0,02%
1.1.4.2.3	Digər	27	0,03%
1.1.4.3	Kameral vergi yoxlaması (VM37)	1389	1,46%
1.1.4.4	Operativ vergi nəzarəti (VM50)	53	0,06%
1.1.4.5	Səyyar vergi yoxlaması (VM38)	41	0,04%
1.1.4.6	Digər	11	0,01%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	858	0,90%
1.1.5.1	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları (VM57)	366	0,38%
1.1.5.2	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları (VM58)	300	0,32%
1.1.5.3	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər (VM59)	164	0,17%
1.1.5.4	Digər	28	0,03%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM62-64)	35	0,04%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	2554	2,69%
1.1.7.1	Vergilər üzrə borcların alınması (VM65,89-90)	1513	1,59%
1.1.7.1.1	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	832	0,88%
1.1.7.1.2	Sərəncamın geriçağırılması	658	0,69%
1.1.7.1.3	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	13	0,01%
1.1.7.1.4	Digər	10	0,01%
1.1.7.2	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi (VM67-67-2)	29	0,03%
1.1.7.3	Müddətlərin müəyyən edilməsi (VM68)	30	0,03%
1.1.7.4	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma (VM70)	12	0,01%
1.1.7.5	Elektron qaimə-fakturaları (VM71-1)	303	0,32%
1.1.7.6	Malların alış-aktı (VM71-2)	120	0,13%
1.1.7.7	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması (VM72-74)	88	0,09%
1.1.7.8	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi (VM75-76-1)	5	0,01%
1.1.7.9	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi (VM77-86,88)	105	0,11%
1.1.7.10	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması (VM87)	322	0,34%
1.1.7.11	Digər	27	0,03%

1.2.	Vergi Macallasinin xüsusi hissəsi	12917	13,59%
1.2.1.	Gəlir vergisi	1911	2,01%
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri (VM95)	61	0,06%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı (VM96-100)	226	0,24%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi (VM101)	504	0,53%
1.2.1.4.	Azadolmalar və güzəştlər (VM102)	1115	1,17%
1.2.1.5.	Diğər	5	0,01%
1.2.2.	Mənfəət vergisi	456	0,48%
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri (VM103)	24	0,03%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı (VM104)	169	0,18%
1.2.2.3.	Azadolmalar və güzəştlər (VM106)	253	0,27%
1.2.2.4.	Diğər	10	0,01%
1.2.3.	Gəlir-Mənfəət	3081	3,24%
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər (VM108-121, 141-144)	710	0,75%
1.2.3.2.	İkiqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr (VM127,128)	54	0,06%
1.2.3.3.	Ödəmə mənbəyində vergilər (VM122-126)	867	0,91%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərclərin uçotu (VM130-139)	220	0,23%
1.2.3.5.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM149-152)	1219	1,28%
1.2.3.6.	Hüquqi şəxsda dəyişikliklər (VM145-148)	6	0,01%
1.2.3.7.	Diğər	5	0,01%
1.2.4.	ƏDV	3762	3,96%
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat (VM153-158)	422	0,44%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri (VM159-163,166-172)	787	0,83%
1.2.4.3.	Azadolmalar və sıfır dərəcə (VM164-165(165.5 istisna))	452	0,48%
1.2.4.4.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM174-181)	494	0,52%
1.2.4.5.	Ədv geri al ilə bağlı (165.5)	1597	1,68%
1.2.4.6.	Diğər	10	0,01%
1.2.5.	Aksız	42	0,04%
1.2.5.1.	Vergi ödəyiciləri (VM182-183)	6	0,01%
1.2.5.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı (VM184-186)	8	0,01%
1.2.5.3.	Verginin dərəcəsi (187, 190)	16	0,02%
1.2.5.4.	Azadolmalar (VM188)	1	0,001%
1.2.5.5.	Aksizin hesablanması və ödənilməsi (VM189,191-193)	11	0,01%
1.2.6.	Əmlak vergisi	360	0,38%
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM196-197)	78	0,08%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri (VM198)	49	0,05%
1.2.6.3.	Azadolmalar və güzəştlər (VM199)	80	0,08%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi (VM200-202)	152	0,16%
1.2.6.5.	Diğər	1	0,001%
1.2.7.	Torpaq vergisi	118	0,12%
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM203-205)	29	0,03%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri (VM206)	37	0,04%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri (VM207)	8	0,01%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi (VM208)	43	0,05%
1.2.7.5.	Diğər	1	0,001%
1.2.8.	Yol vegisi	11	0,01%
1.2.8.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM209-210)	3	0,003%
1.2.8.2.	Verginin dərəcələri (VM211)	3	0,003%
1.2.8.3.	Verginin tutulması (VM212)	5	0,01%
1.2.9.	Mədən vergisi	5	0,01%
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM213-215)	2	0,002%
1.2.9.2.	Hesablanması və ödənilməsi (VM217)	3	0,003%
1.2.10.	Sadələşdirilmiş vergi	2551	2,68%
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri (VM218)	943	0,99%
1.2.10.2.	Azadolmalar və güzəştlər (VM219)	55	0,06%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı (VM219)	67	0,07%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi (VM220)	776	0,82%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi (VM221)	708	0,74%
1.2.10.6.	Diğər	2	0,002%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	620	0,65%
1.2.11.1.	Ümumi müddəalar(VM222)	166	0,17%
1.2.11.2.	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri (VM223)	95	0,10%
1.2.11.3.	Azadolmalar və güzəştlər (VM224)	348	0,37%
1.2.11.4.	Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi (VM225)	11	0,01%

1.3.	Sığorta	6043	6,36%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	1933	2,03%
1.3.1.1.	Sığortanın iştirakçıları (M8,10,12)	97	0,10%
1.3.1.2.	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər (M14-15)	1159	1,22%
1.3.1.3.	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi (M9-1)	671	0,71%
1.3.1.4.	Diqər	6	0,01%
1.3.2.	İşsizlikdən sığorta	85	0,09%
1.3.2.1.	Əsas anlayışlar (M2)	9	0,01%
1.3.2.2.	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması (M9,10)	39	0,04%
1.3.2.3.	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi (M6,7,7-1)	37	0,04%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	4025	4,23%
1.3.3.1.	İTS üzrə sığortalı və sığortolunanlar (M1,15-2)	240	0,25%
1.3.3.2.	İTS üzrə sığorta haqları (15-10)	1392	1,46%
1.3.3.3.	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması (M15-11, 15-24)	1605	1,69%
1.3.3.4.	Keçid müddəaları (M16-4)	748	0,79%
1.3.3.5.	Diqər	40	0,04%
2.	Əməliyyatlara dəstək	41268	43,41%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	11150	11,73%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	1297	1,36%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	1380	1,45%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	484	0,51%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	470	0,49%
2.1.5.	Müddətli işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	3993	4,20%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	1548	1,63%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	268	0,28%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	34	0,04%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	1589	1,67%
2.1.10.	Diqər	87	0,09%
2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	456	0,48%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	5	0,01%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	2	0,002%
2.2.3.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	13	0,01%
2.2.4.	Debitor borc barədə məlumat forması	394	0,41%
2.2.5.	Diqər	42	0,04%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	10341	10,88%
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şəhadətnamə-dublikatın alınması	582	0,61%
2.3.2.	Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	1424	1,50%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	1485	1,56%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	2603	2,74%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	107	0,11%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	1420	1,49%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması	14	0,01%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması	28	0,03%
2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	1248	1,31%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	217	0,23%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	334	0,35%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	817	0,86%
2.3.13.	Diqər	62	0,07%
2.4.	Diqər elektron əməliyyatlar	10343	10,88%
2.4.1.	Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi	1714	1,80%
2.4.2.	E-qaimə fakturaların əvəzləndirilməsi	96	0,10%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	660	0,69%
2.4.5.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	314	0,33%
2.4.6.	Program təminatlarının yüklənməsi	366	0,38%
2.4.6.1.	BTP	346	0,36%
2.4.6.2.	ƏFP	20	0,02%
2.4.7.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	6405	6,74%
2.4.8.	Onlayn kargüzərliqda digər əməliyyatlar	599	0,63%
2.4.9.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	64	0,07%
2.4.10.	Diqər	125	0,13%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	6888	7,25%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	12	0,01%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi	28	0,03%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	485	0,51%

2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	753	0,79%
2.5.5.	Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi	657	0,69%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	15	0,02%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	18	0,02%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan amaliyyətləri müvafiqəti dayandırır dayandırmaması haqqında məlumat	694	0,73%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	563	0,59%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	216	0,23%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	3381	3,56%
2.5.12.	Diqər	66	0,07%
2.6.	Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi	2090	2,20%
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	233	0,25%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	17	0,02%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	53	0,06%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	170	0,18%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınılması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	220	0,23%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub olmaması	156	0,16%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	363	0,38%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	531	0,56%
2.6.9.	DTA formaları	237	0,25%
2.6.10.	Diqər	110	0,12%
3.	Əməliyyatlar	47	0,05%
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	8	0,01%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	12	0,01%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	9	0,01%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	5	0,01%
3.5.	Onlayn növbəyə yazılma	13	0,01%
4.	DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər	17143	18,03%
4.1.	Şəxsi hesab və rəqəsinin izahı	3097	3,26%
4.1.1.	Qisaltmaların izahı	191	0,20%
4.1.2.	Hesablamanın izahı	377	0,40%
4.1.3.	Borcun izahı	1383	1,45%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	1121	1,18%
4.1.5.	Diqər	25	0,03%
4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	1326	1,39%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	189	0,20%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	52	0,05%
4.2.3.	İş rejimi, qəbula yazılmaq	40	0,04%
4.2.4.	İşə qəbul	237	0,25%
4.2.5.	Xoş sözlər	11	0,01%
4.2.6.	Rekvizitlər	286	0,30%
4.2.7.	Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq	480	0,50%
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	197	0,21%
4.2.7.2.	Diqər vergi orqanları	260	0,27%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	23	0,02%
4.2.7.4.	Diqər	31	0,03%
4.3.	Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı	707	0,74%
4.4.	Məlumatların izahı	1845	1,94%
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqvimini üzrə	75	0,08%
4.4.2.	Oxunmamış məktublara bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	936	0,98%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	487	0,51%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	102	0,11%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	245	0,26%
4.5.	Asan imza	2437	2,56%
4.6.	İcazə	184	0,19%
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	58	0,06%
4.6.2.	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	126	0,13%
4.7.	Maliyyə dəstəyi	7547	7,94%
4.7.1.	Fərdi sahibkar	6086	6,40%
4.7.2.	Əmək haqqı	1461	1,54%

5.	DVX-yə aid olmayan	4702	4,95%
5.1.	İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları	209	0,22%
5.2.	Maliyyə Nazirliyi	447	0,47%
5.3.	Ədliyyə Nazirliyi	237	0,25%
5.4.	Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	1325	1,39%
5.5.	Dövlət Gömrük Komitəsi	528	0,56%
5.6.	İdare İşlər Nazirliyi	107	0,11%
5.7.	Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi	54	0,06%
5.8.	Mərkəzi Bank (banklar)	187	0,20%
5.9.	Kapital Bank (ədv geri al ilə bağlı)	711	0,75%
5.10.	Best Solutions MMC	17	0,02%
5.11.	Operator (STXM)	24	0,03%
5.12.	Beynəlxalq bank (ədv geri al ilə bağlı)	1	0,001%
5.13.	Mobil operator	151	0,16%
5.14.	Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi	269	0,28%
5.14.1.	İcazə	210	0,22%
5.14.2.	Digər	59	0,06%
5.15.	İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	122	0,13%
5.16.	Digər	313	0,33%
6.	Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər	621	0,65%
6.1.	Xarici dildə olan zənglər	24	0,03%
6.2.	Yanlış zənglər	24	0,03%
6.3.	Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil	28	0,03%
6.4.	Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı etdirməsi	9	0,01%
6.5.	Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi	7	0,01%
6.6.	Qeyri-ciddi zənglər (raftar)	2	0,002%
6.7.	Əlaqə kəsildi	260	0,27%
6.8.	Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı	66	0,07%
6.9.	Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi	175	0,18%
6.10.	Texniki səbəblərdən dəstək asıldı	26	0,03%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

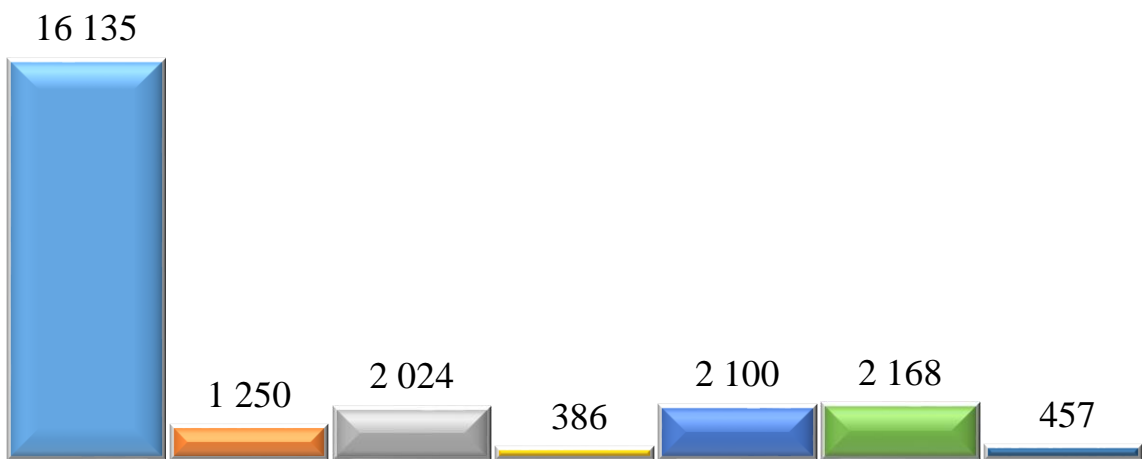
Xidmətlər	2021 Fevral	2020 Fevral
Vergi borcları barədə	3072	3258
Vergi növləri barədə	2199	1826
Zəng sifarişi	795	629
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	863	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	177	-

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin fevral ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **16662** (2021-ci il üzrə **306348**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin fevral ayı ərzində **74017** (2021-ci il üzrə **140828**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin fevral ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **25487** (2021-ci il üzrə **56391**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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