



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2021-ci ilin İyun ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **44925** (2021-ci il üzrə **340330**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **30190** (2021-ci il üzrə **227820**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **27954** (2021-ci il üzrə **210143**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1510** (2021-ci il üzrə **1998**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1398** (2021-ci il üzrə **1843**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **53 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 1 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 56 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 43 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **28576** (2021-ci il üzrə **215115**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **27036** (2021-ci il üzrə **206714**) *zəng* üzrə **35946** (2021-ci il üzrə **249701**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **40,08 faizi** qanunvericiliyin izahı, **37,08 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 7,4 faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,05 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **13,04 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **6,2 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **3,55 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1540** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **941** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,5 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,36 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **89,1 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2088** (2021-ci il üzrə **17376**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2950** (2021-ci il üzrə **21918**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **1147** (2021-ci il üzrə **6499**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **196** (2021-ci il üzrə **1312**), zəng sifariş etmək üçün **722** (2021-ci il üzrə **6353**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **170436** (2021-ci il üzrə **1071130**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **63922** (2021-ci il üzrə **609423**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **18136** (2021-ci il üzrə **139119**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **88378** (2021-ci il üzrə **322588**)

## 2021-ci ilin iyun 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%	
		60,09%	18140	30190			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		92,59%	27954	30190			
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 <sub>10saniyə</sub>		Min 90%	
		28,5%	598	2096			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S		Min 90%	
		42,27%	41	97			
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 <sub>10saniyə</sub>	Min 90%
		99,95%	598	653	844	2096	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	41	3	53	97	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B	D		Max 5%	
		6,94%	2096	30190			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		7,41%	2236	30190			

**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

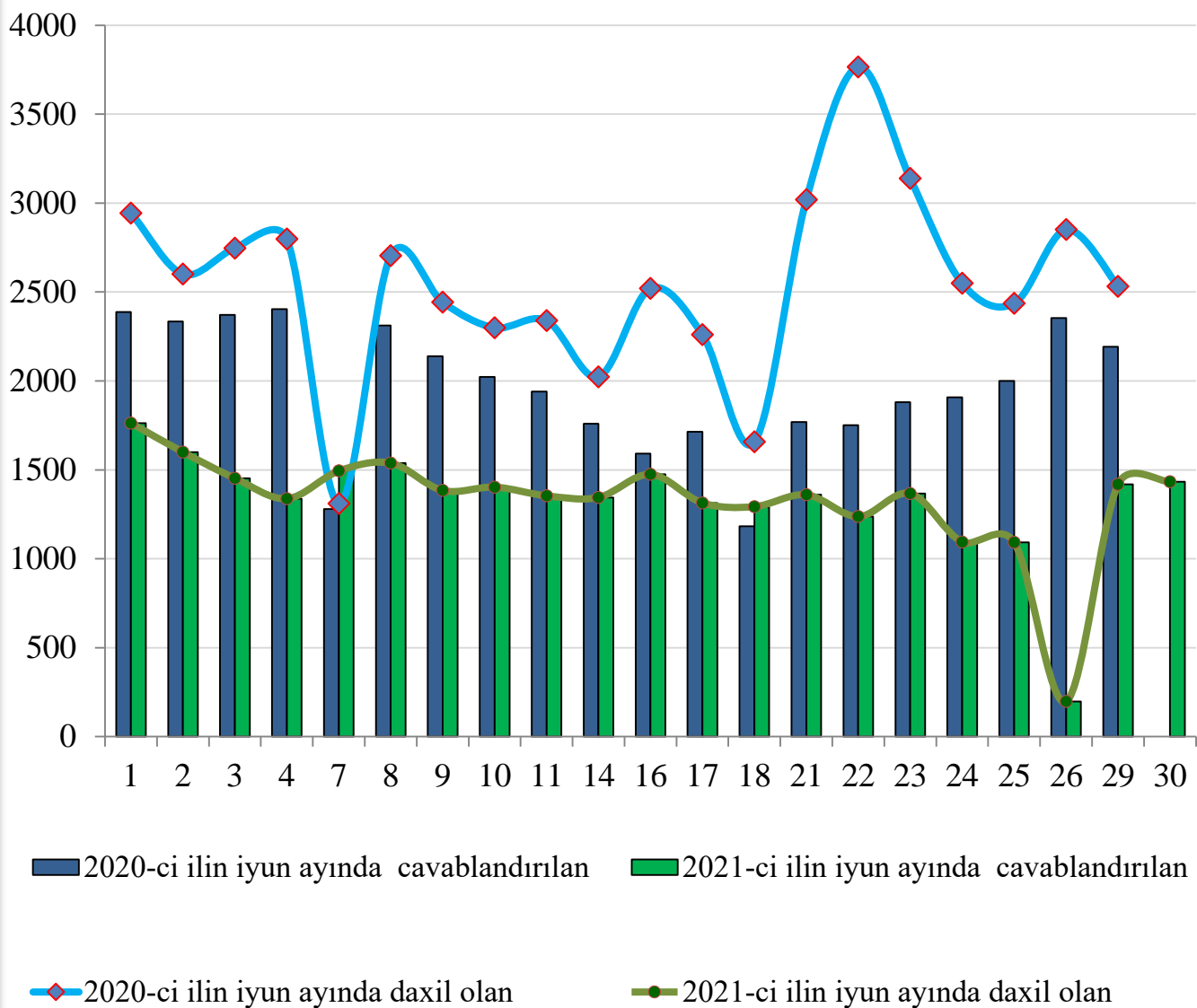
8.4.	Ümumilikdə	<b>Gümumi</b>	M	C	
		00:00:58	486:52:51	30190	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>Gcavablandırılmış</b>	M	C	
		00:00:53	409:41:14	27954	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>Gitirilmiş</b>	M	B	
		00:02:04	77:11:37	2236	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	M	S	
		00:03:56	1872:15:28	28576	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	M	S	
		<b>3,03</b>	2854	941	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b>	N	Q	
		<b>100%</b>	941	941	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b>	M	Q	
		<b>5,51%</b>	1540	27954	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>39,22%</b>	604	1540	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>23,05%</b>	355	1540	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	<b>16,49%</b>	254	1540	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>19,48%</b>	300	1540	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	<b>1,04%</b>	16	1540	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	<b>0,65%</b>	10	1540	
8.7.7	Anonim	<b>0,06%</b>	1	1540	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>89,91%</b>	846	941	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>9,03%</b>	85	941	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>1,06%</b>	10	941	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	<b>0,74%</b>	7	941	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	<b>0,32%</b>	3	941	
8.11.	<b><i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i></b>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	<b>S<sub>ilk</sub></b>	İ	E	
		<b>87,47%</b>	25054	28643	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	<b>S<sub>Razıqalma</sub></b>	R	E	
		<b>89,61% 98,36%*</b>	8832	9856	Min 85%
8.13.	<b><i>Xidmətin keyfiyyəti</i></b>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	<b>XK<sub>ümumi</sub></b>	T	M	
		<b>89,14%</b>	24513	27500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	<b>XK<sub>say</sub></b>	K	Q	
		<b>86,18%</b>	237	275	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	<b>P<sub>dəqiqlik</sub></b>	<b>P<sub>kənarlaşma</sub></b>	Y <sub>fakt</sub>	Y <sub>proq</sub>
		<b>87,52%</b>	<b>-12,48%</b>	1872:15:28	2139:13:09
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	<b>Y</b>	A1	A2	
		<b>99,89%</b>	0:13:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>44,71%</b>	169	378	

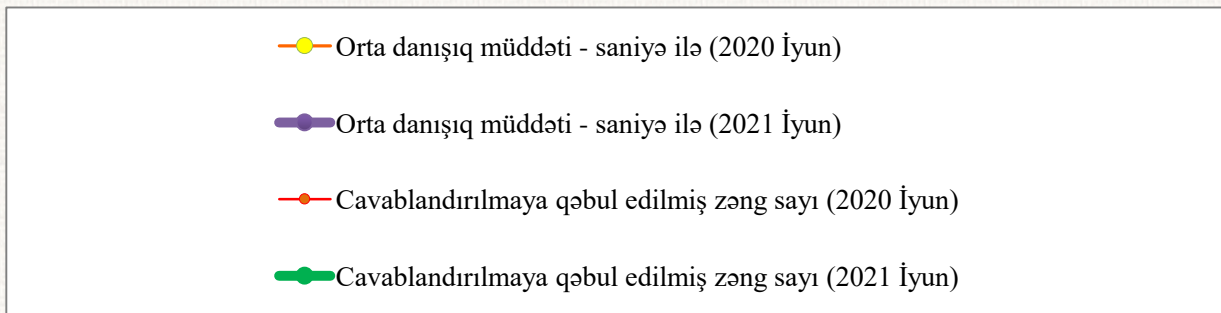
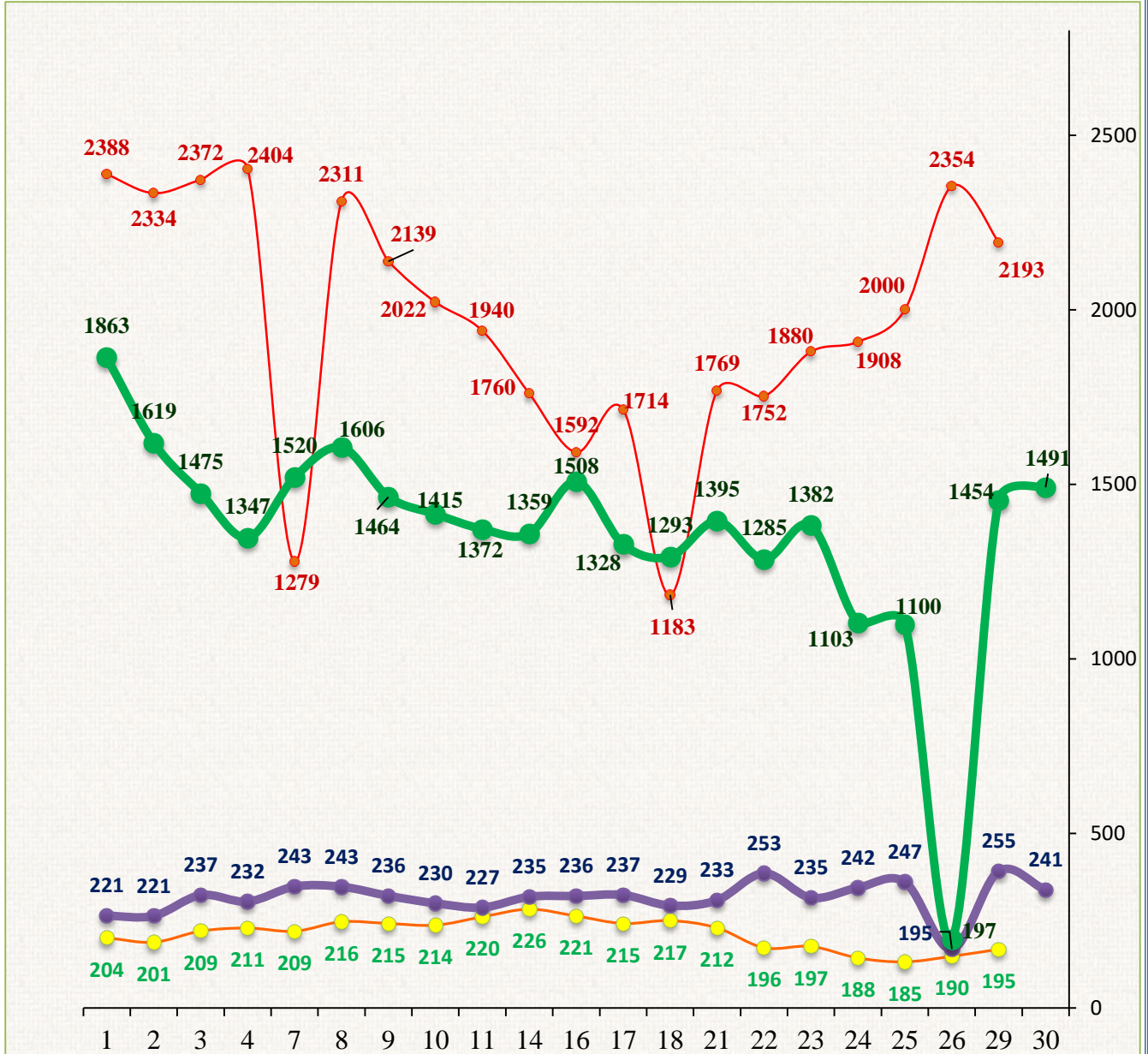
\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin iyun ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **1,7 dəfə azalaraq 30190**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **1,4 dəfə azalaraq 27954** olmuşdur. Ötən ildə zənglərin çox olmasına səbəb 2020-ci ilin müvafiq dövründə ölkə ərazisində xüsusi karantin rejiminin olması, həmin dövrdə müvafiq icazələrin verilməsi və pandemiya zamanı zərər çəkmiş sahələrə maliyyə yardımının göstərilməsi ilə bağlı daxil olan zənglər olmuşdur.



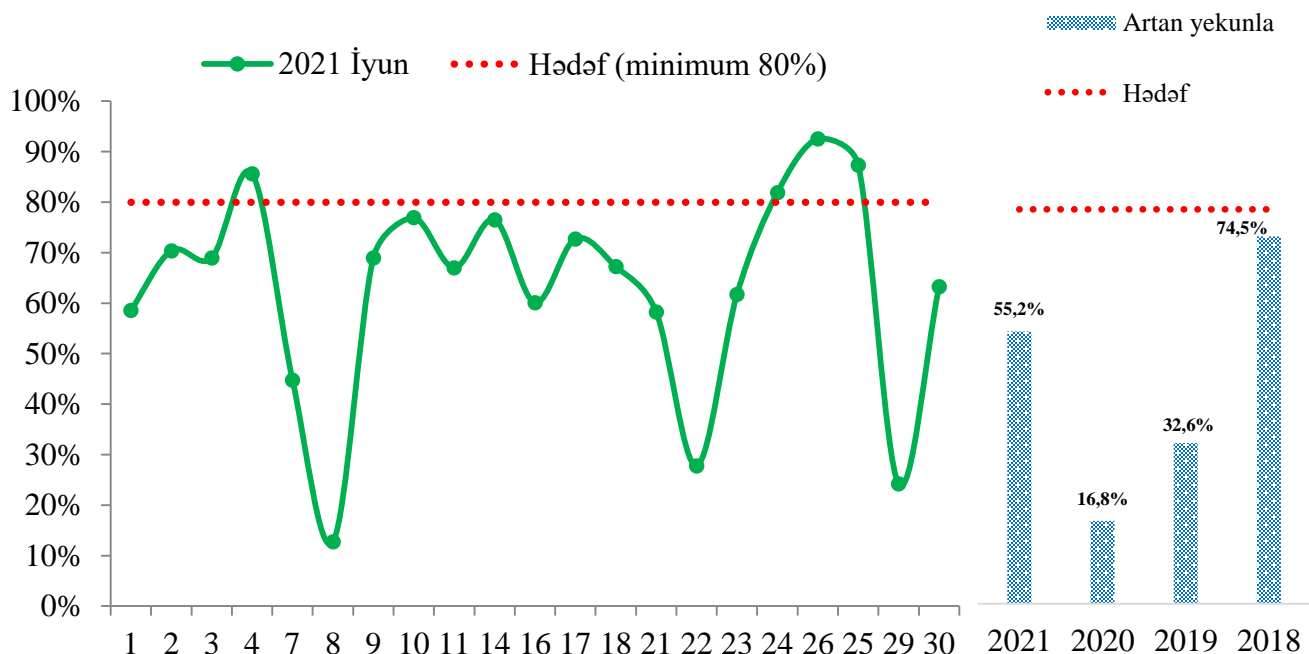
**Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi**



## 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

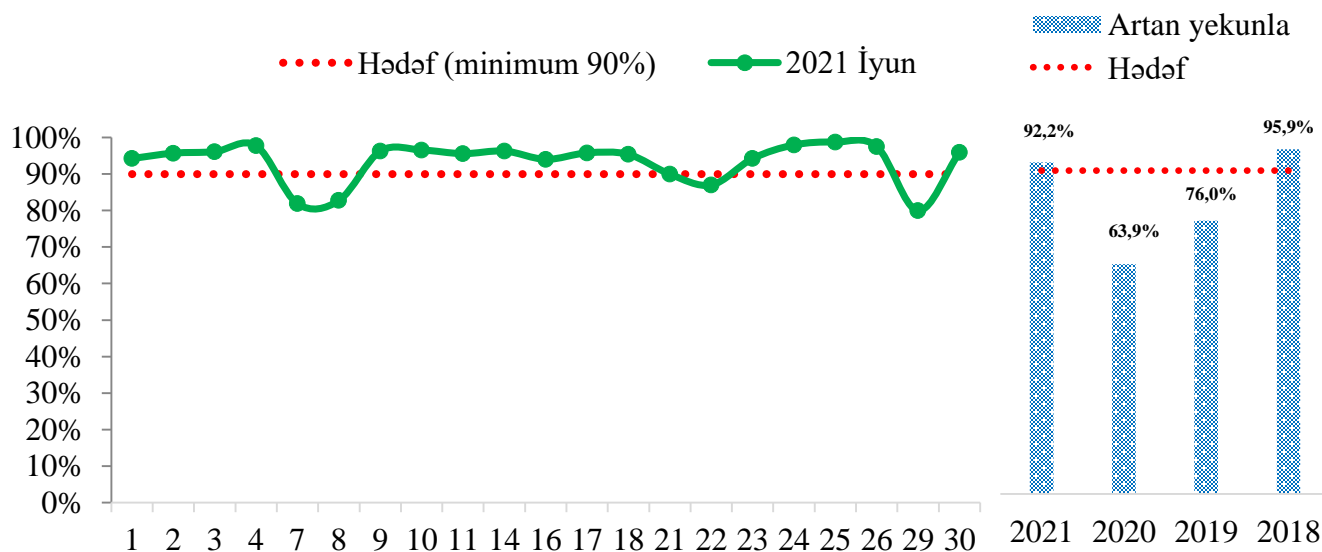
### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin iyun ayı üzrə xidmət səviyyəsi 60,09% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2021-ci ilin iyun ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 92,59% olmuşdur.

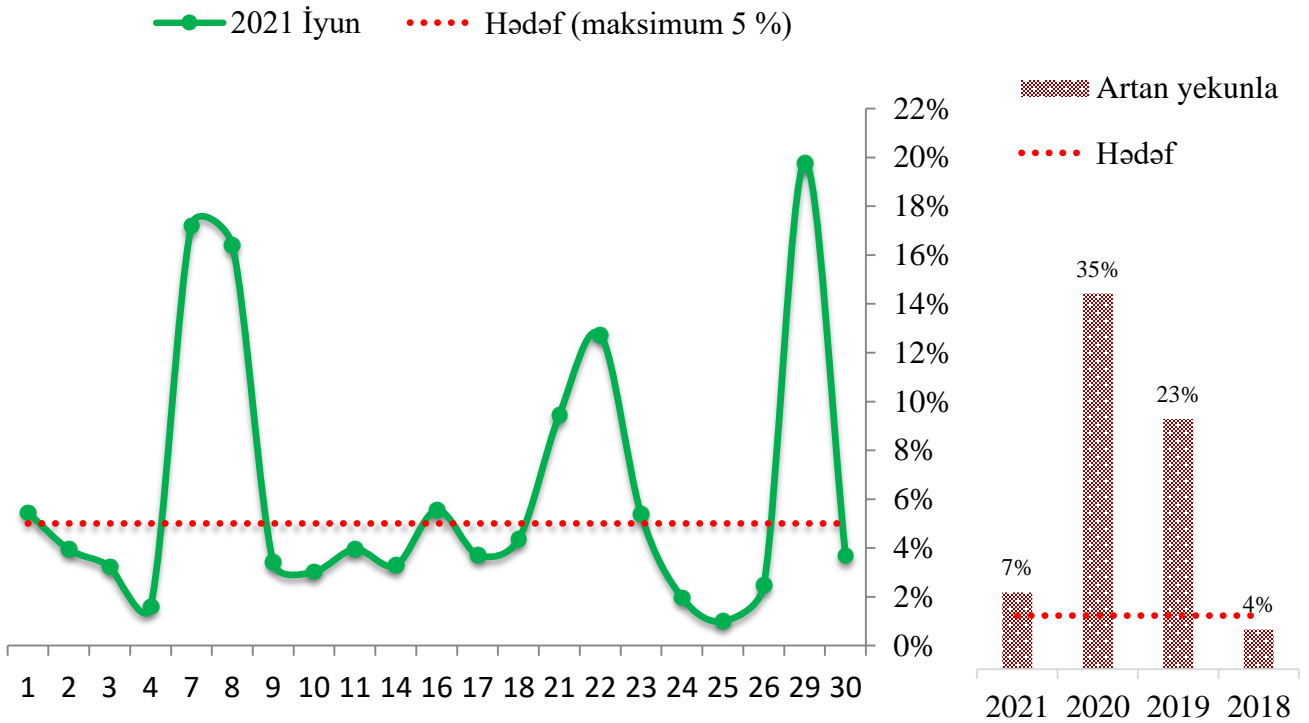




## Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

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 **48** olmuşdur.

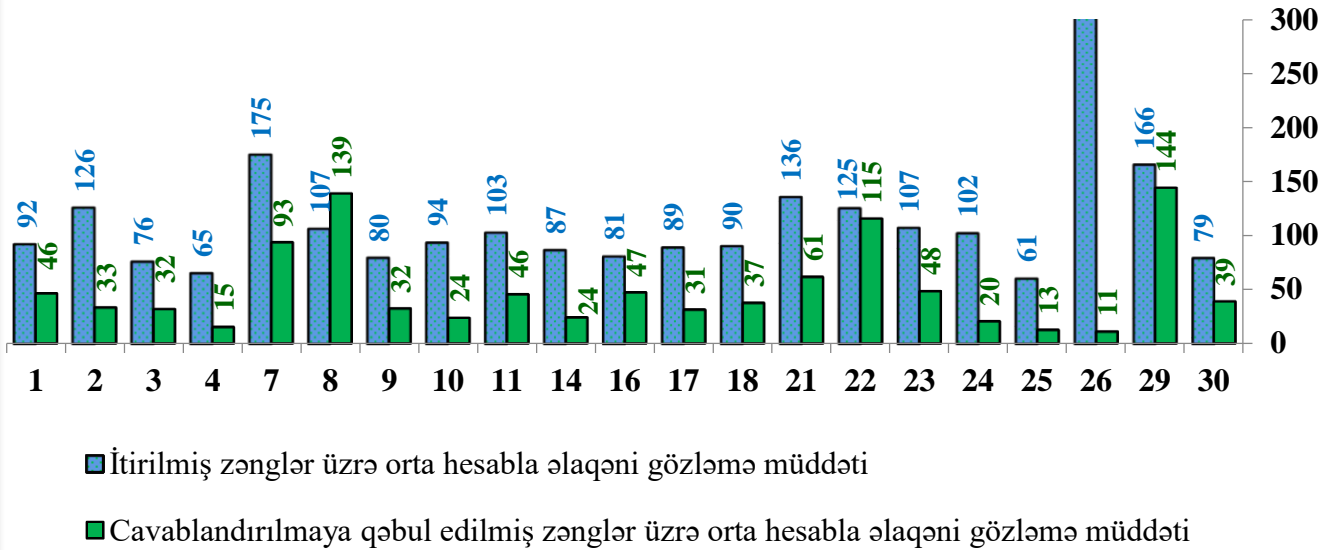
2021-ci ilin iyun ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 6,9 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 53 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 4 saniyə olmuşdur.

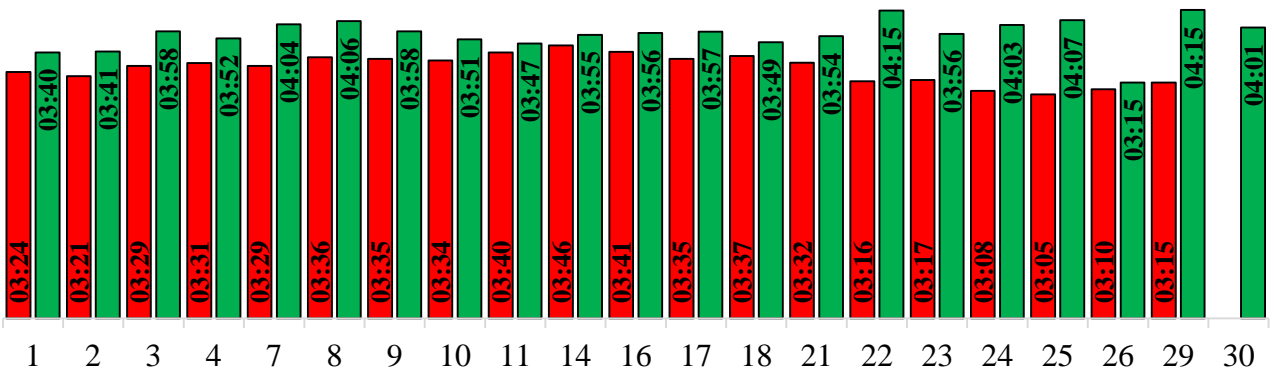
Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

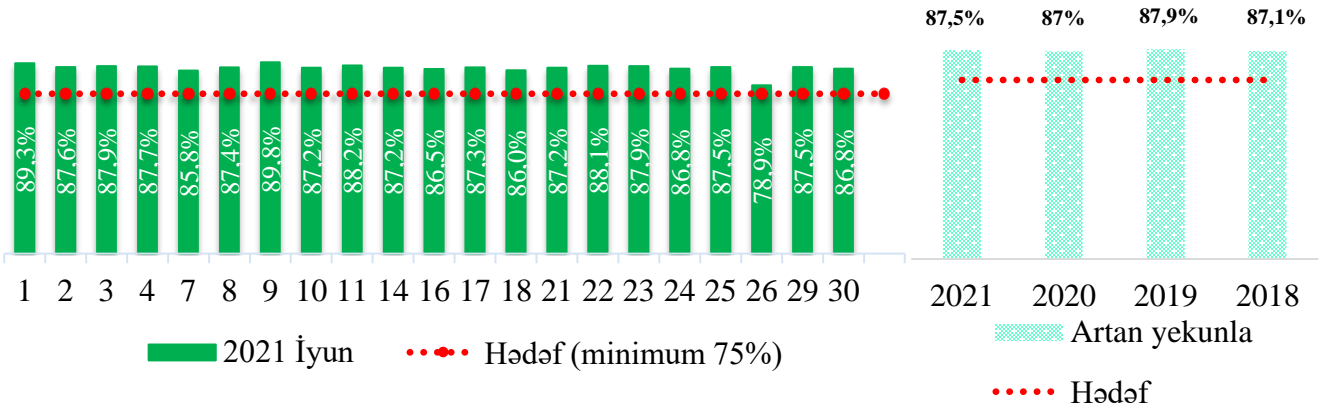
2021-ci ilin iyun ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 56 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,03 gün olmuşdur.

■ 2020-ci ilin iyun ayı üzrə ■ 2021-ci ilin iyun ayı üzrə



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

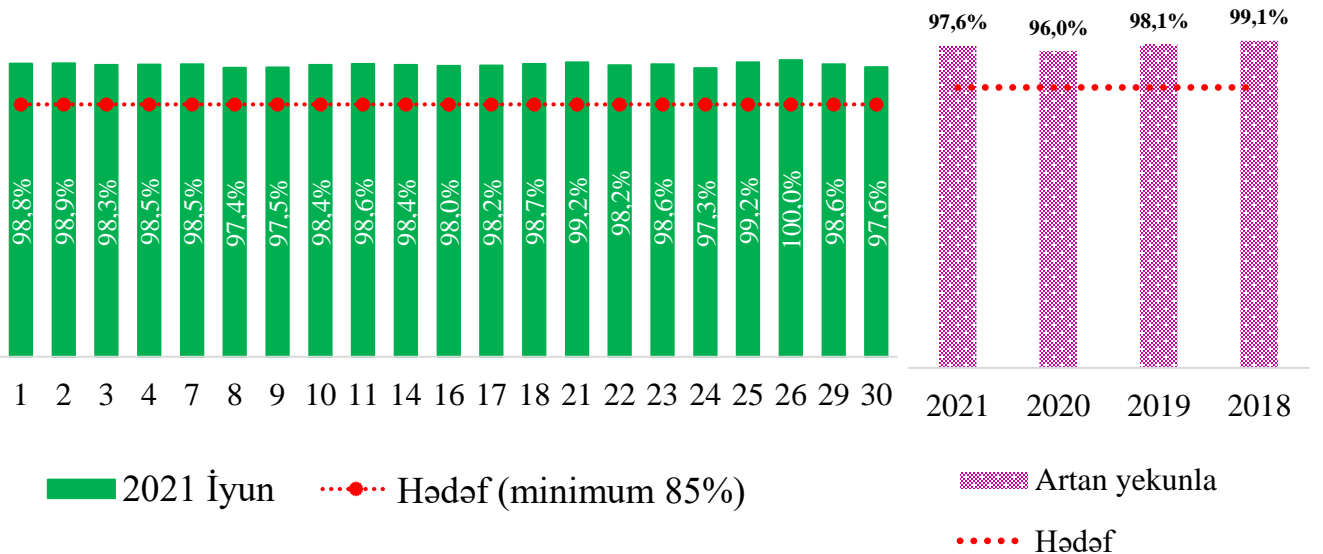
2021-ci ilin iyun üzrə bu göstərici 87,47% olmuşdur.



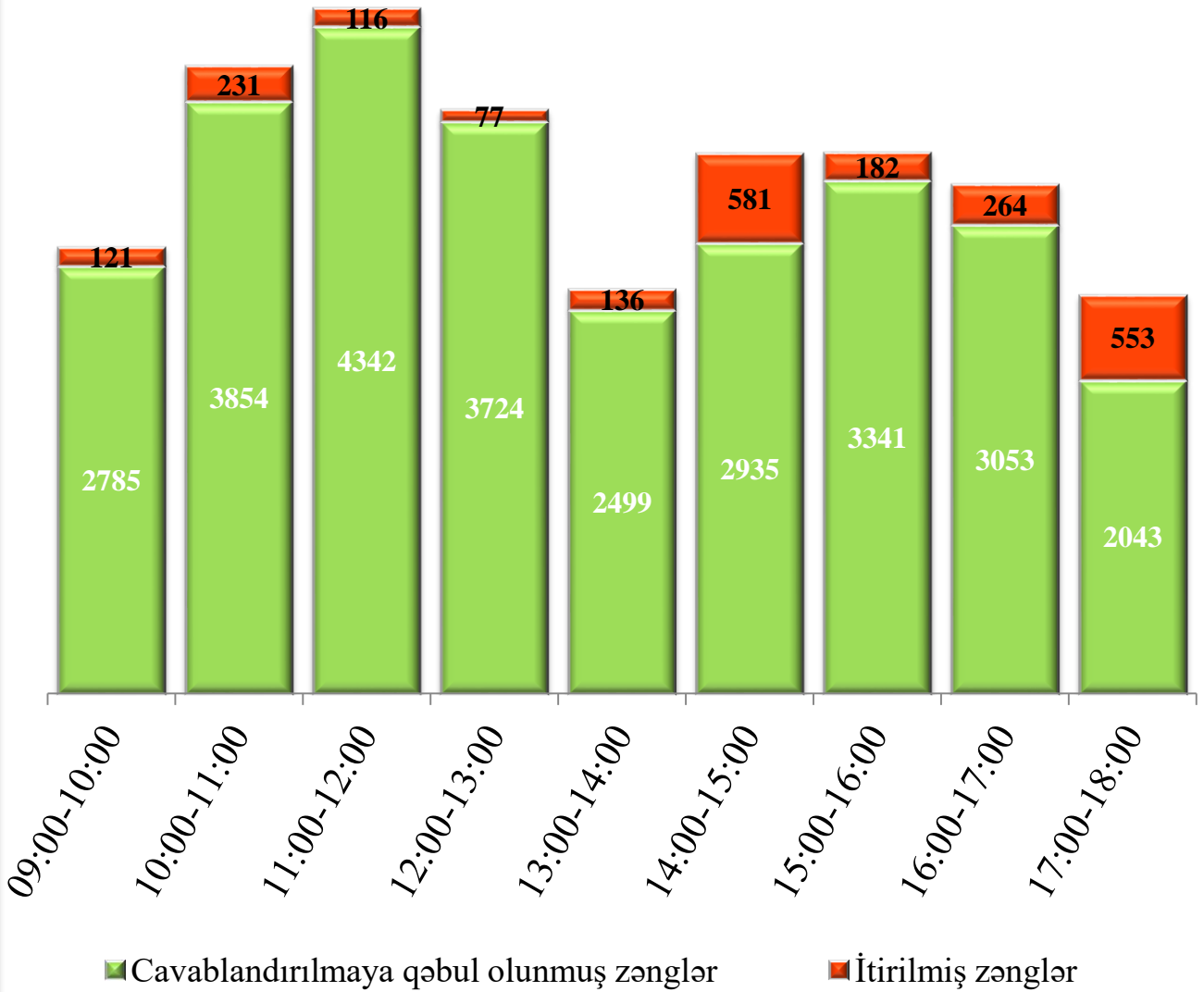
## Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 26604-nə sorğu göndərilmiş və 9856 zəng (37%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1024-ü (10,4%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 862-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 162 (1,6%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 135 (1,4%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

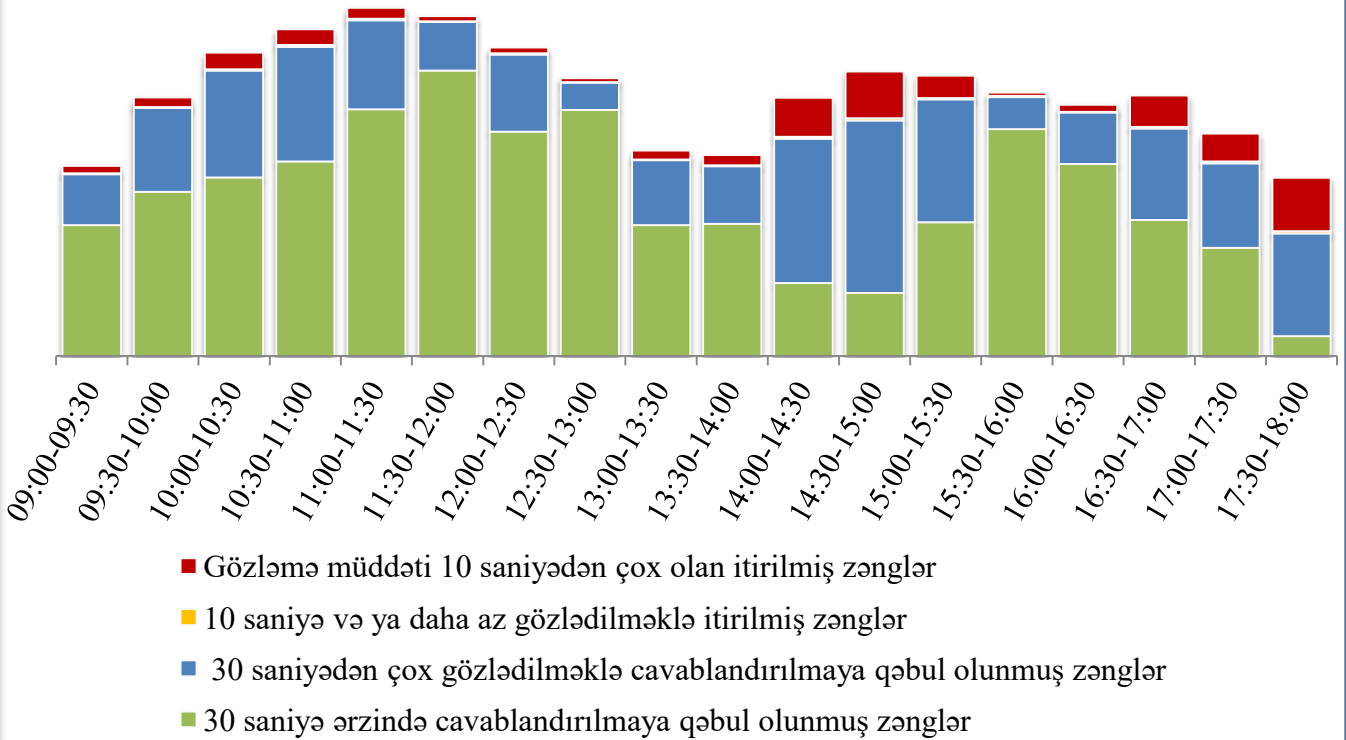
2021-ci ilin iyun ayı üzrə bu göstərici 98,36% olmuşdur.



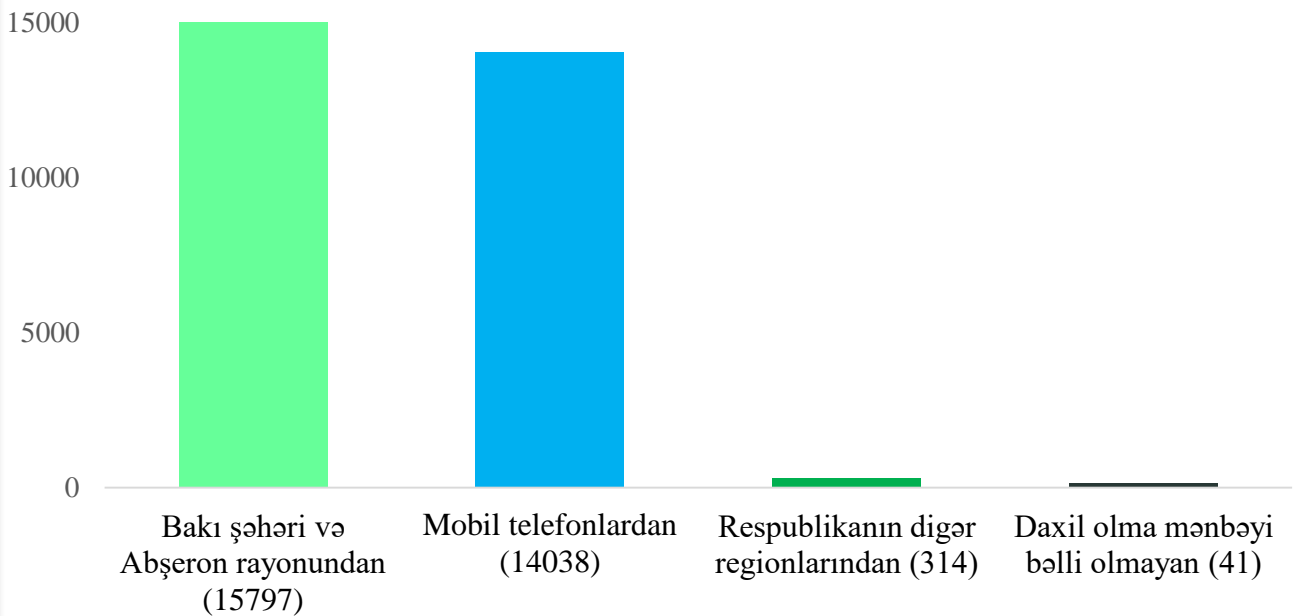
## İyun ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



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



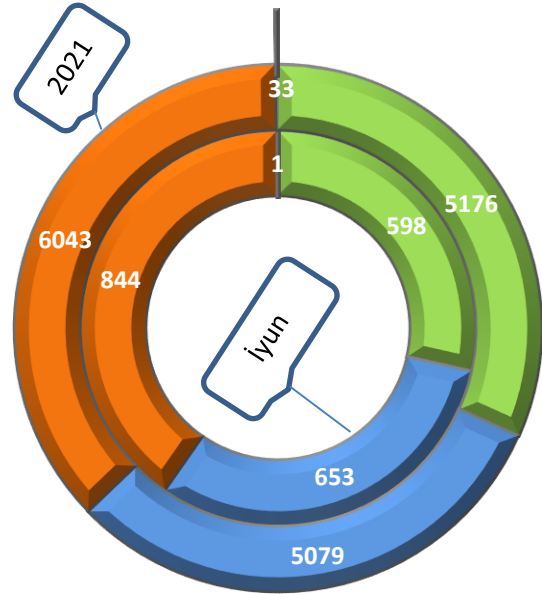
**Zənglərin daxil olma istiqamətləri**



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

2021-ci ilin iyun ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 2096 (2021-ci il üzrə 16331) itirilmiş zəng olmuşdur.

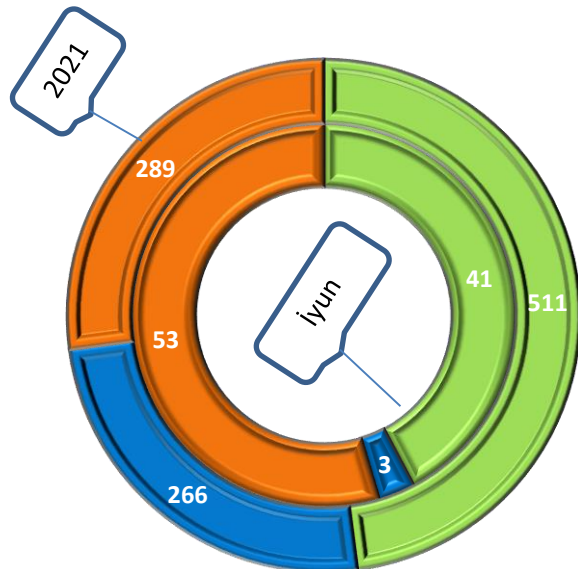
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin iyun ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **478** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **97** (2021-ci il üzrə **1066**) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

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

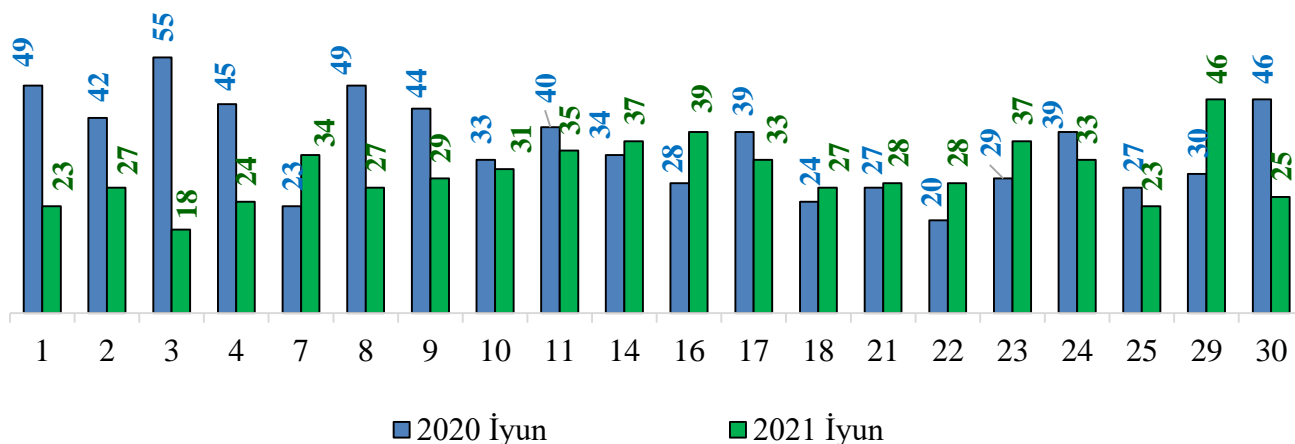


## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin iyun ayı ərzində **1540** (2021-ci il üzrə 8424) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,19 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 13,96 faiz azdır) çoxdur.

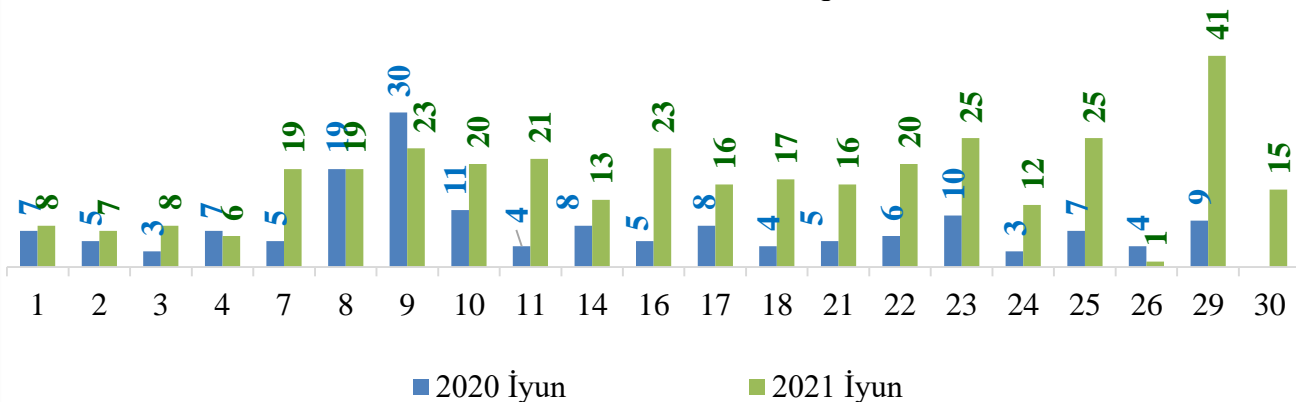
2021-ci ilin iyun ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **606** (2021-ci il üzrə 3701) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin iyun ayı ilə müqayisədə 16,46 faiz (2020-ci il ilə müqayisədə 20,86 faiz) azdır.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



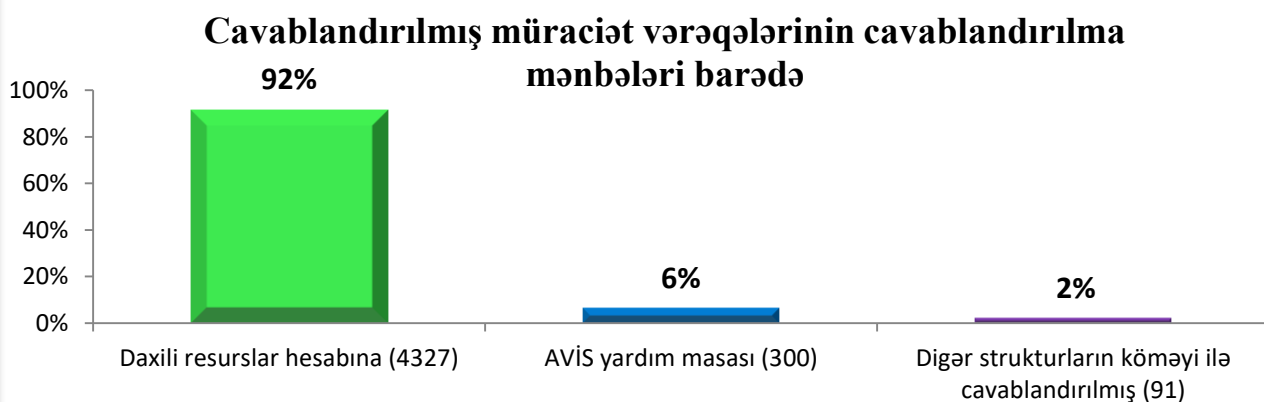
2021-ci ilin iyun ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **355** (2021-ci il üzrə **1086**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin iyun ayı ilə müqayisədə **2,2 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 34,7 faiz) çoxdur.

### Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



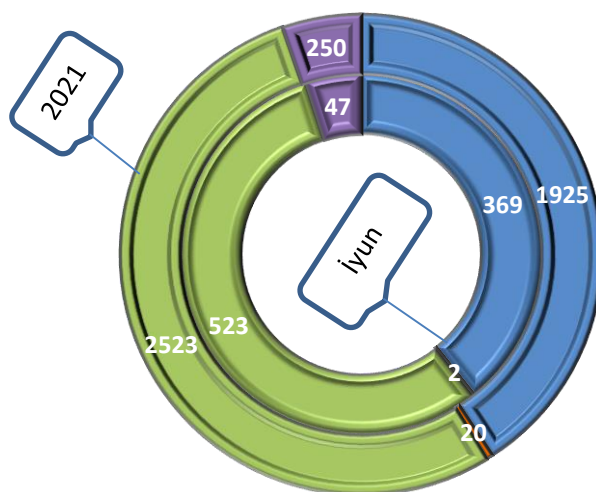
## Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar - iyun ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4718 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4327-si daxili resurslar hesabına, 300-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 58-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 13-ü İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 16-sı Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



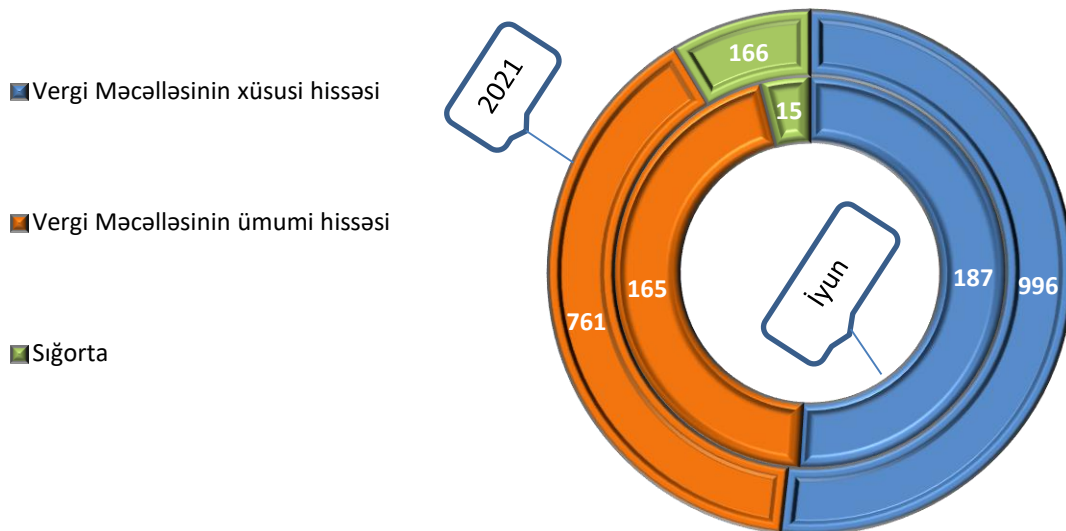
## Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

- Qanunvericiliyin izahı
- Əməliyyatlar
- Əməliyyatlara dəstək
- DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər

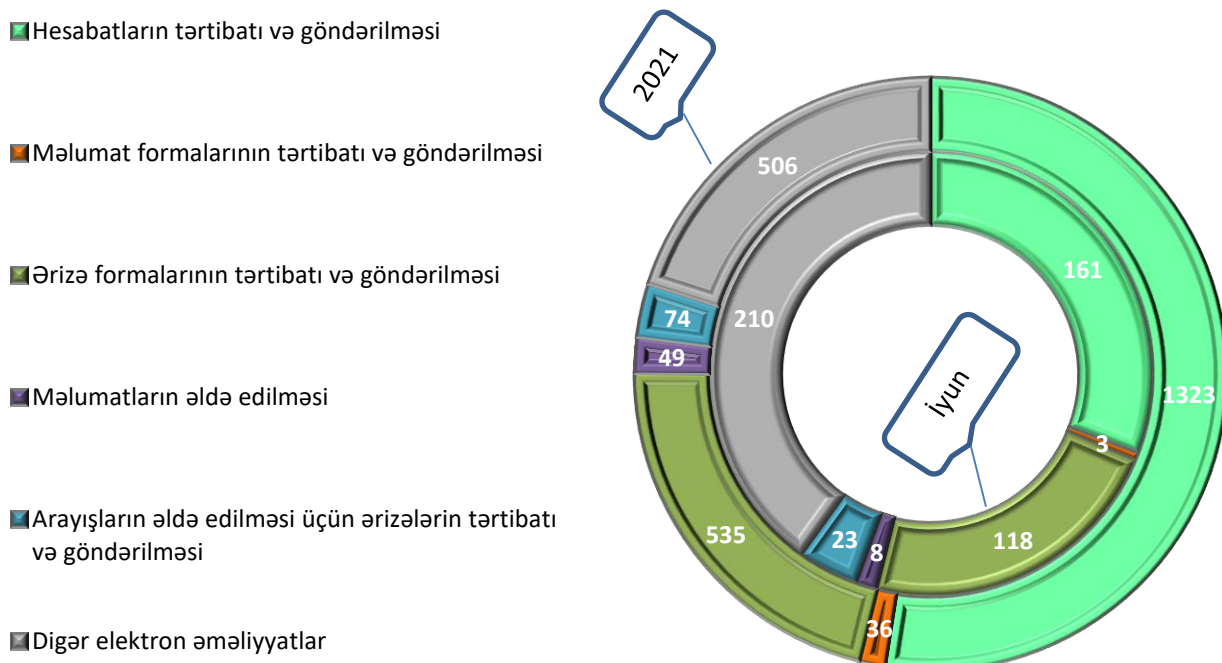




## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



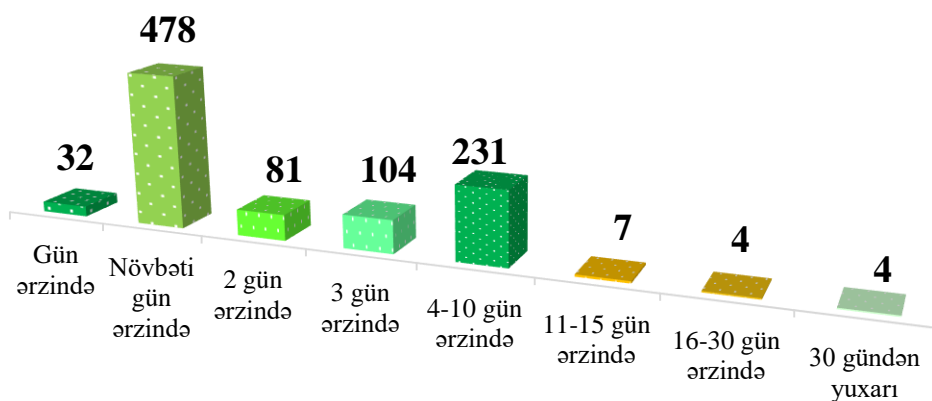
## Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



2021-ci ilin yanvar-iyun ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 21 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i fiziki şəxsin uçotu, 1-i sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 1-i Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi, 3-ü Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması, 15-i isə şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

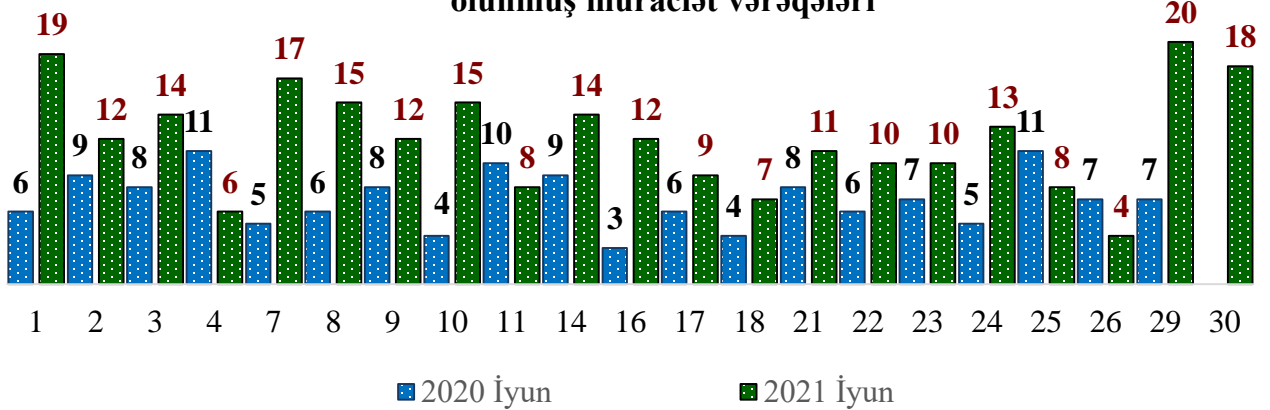
2021-ci ilin iyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,03 gün** olmuşdur.

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



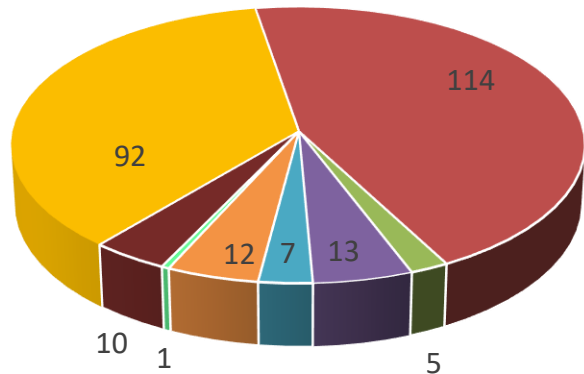
2021-ci ilin iyun ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **254** (2021-ci il üzrə **1959**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,8 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,4 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 92) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

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

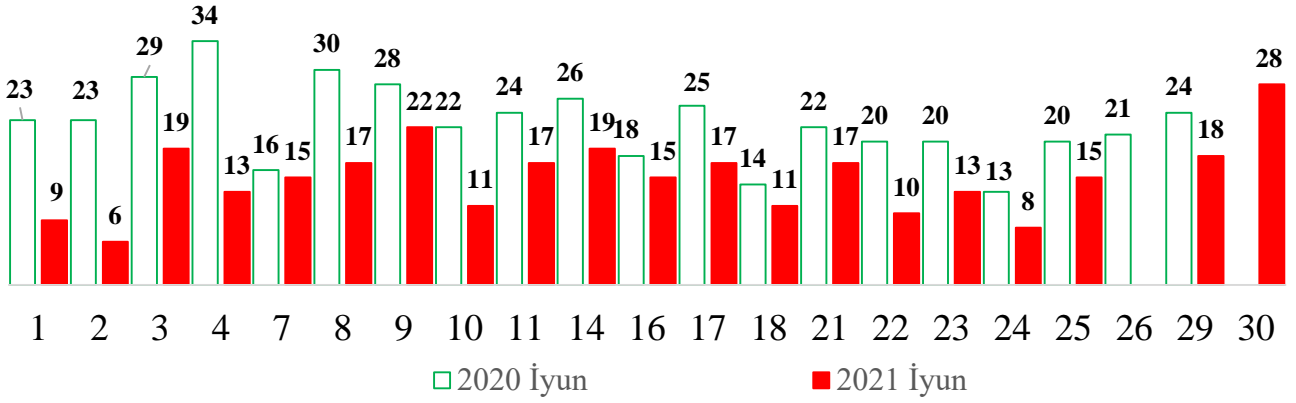


### 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (92)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (114)
- Vergi öhdəliklərinin azaldılması (5)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (13)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (7)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (12)
- Elektron qaimə-faktura təqdim edilməməsi (1)
- Digər (10)

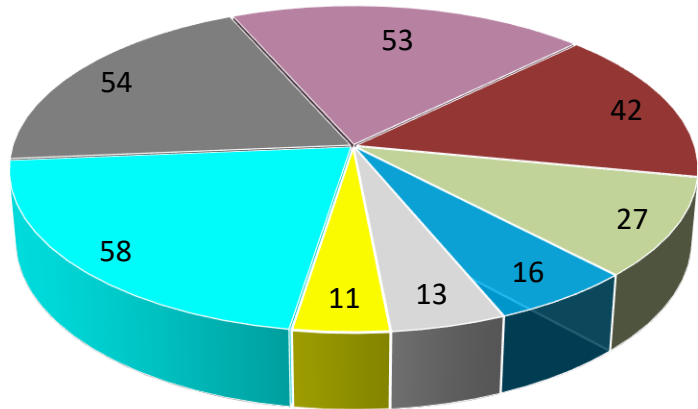


2021-ci ilin iyun ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **300** (2021-ci il üzrə **1564**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,5 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,7 dəfə**) azdır.



### Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Kameral vergi yoxlamaları (58)
- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (54)
- Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (53)
- Xətlər (42)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (27)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (16)
- Uçot (13)
- Digər (12)



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə etik davranış məsələləri ilə bağlı 7, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı 6, göndərilmiş bildirişlər ilə əlaqədar 6, qeydiyyat məsələləri ilə bağlı 4, səyyar vergi yoxlamaları ilə bağlı 2 və edilmiş zənglər ilə bağlı 1 müraciət daxil olmuşdur.

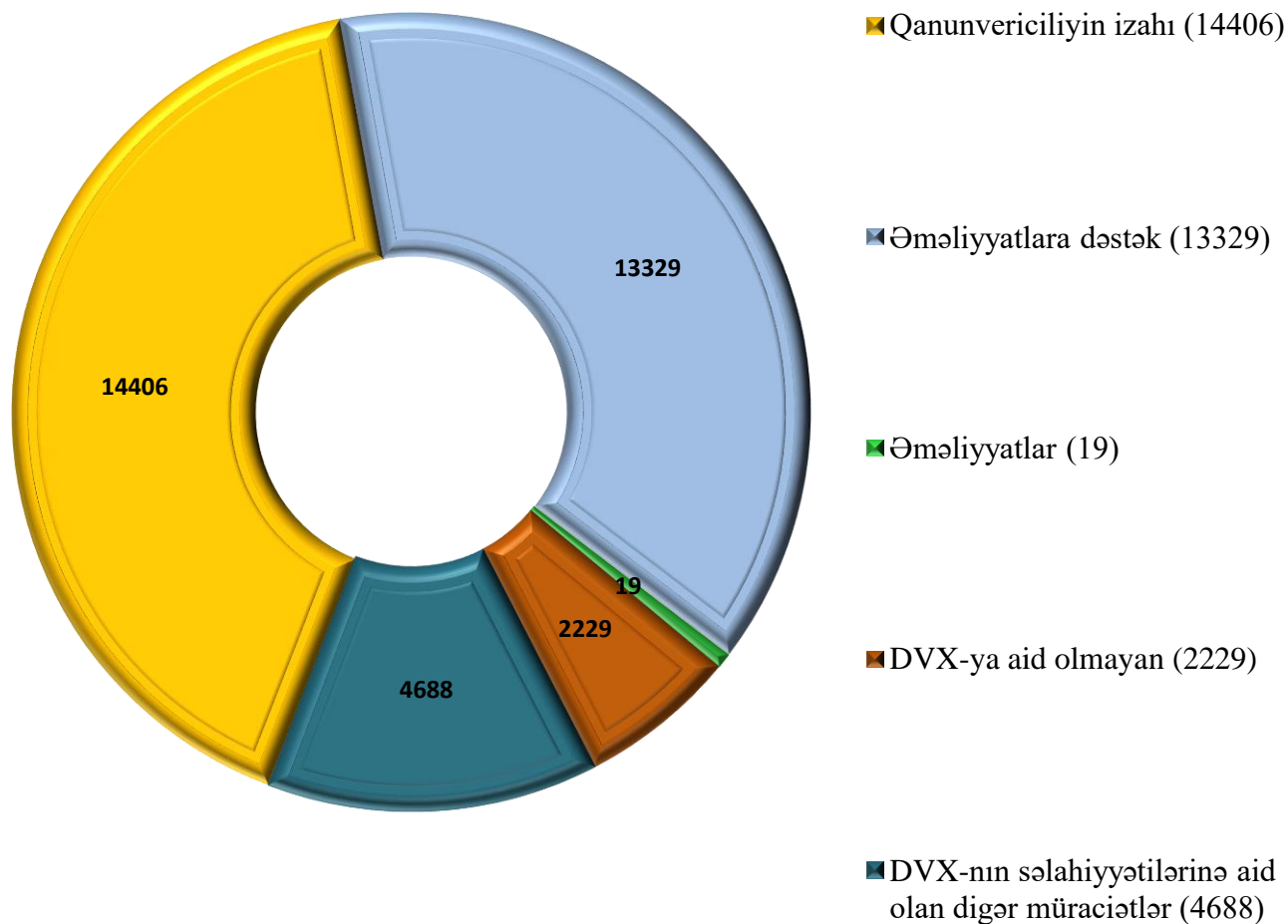
2021-ci ilin iyun ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı 16 sayda təklif xarakterli, 10 sayda rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı, 1 sayda isə anonim müraciət qəbul edilmişdir.

## Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin iyun ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **34671** (2021-ci il üzrə **243950**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **28,17** (2021-ci il üzrə **13,1 faiz**) **faiz** azdır.

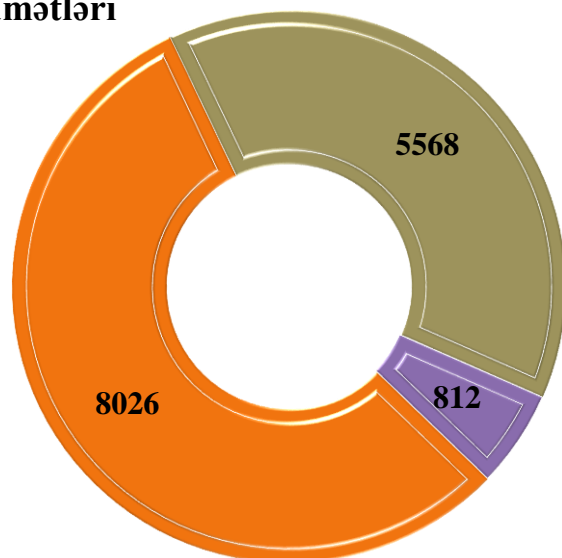
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **13329-u** Əməliyyatlara dəstək, **14406-sı** Qanunvericiliyin izahı, **4688-i** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **19** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **2229** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1275** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



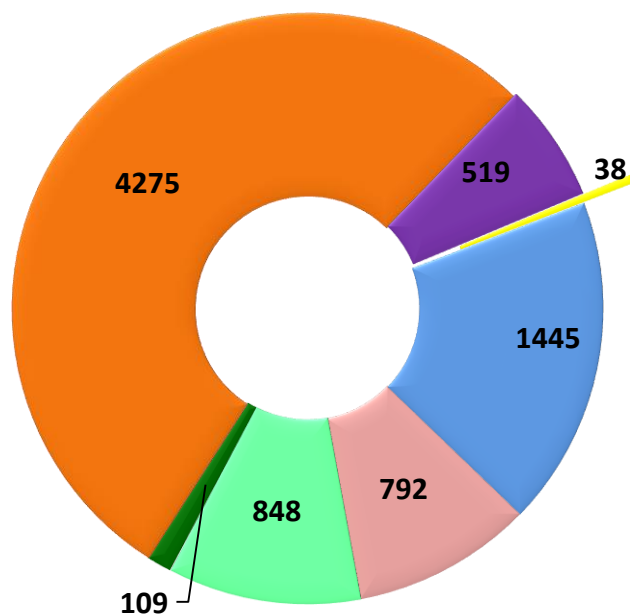
## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

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

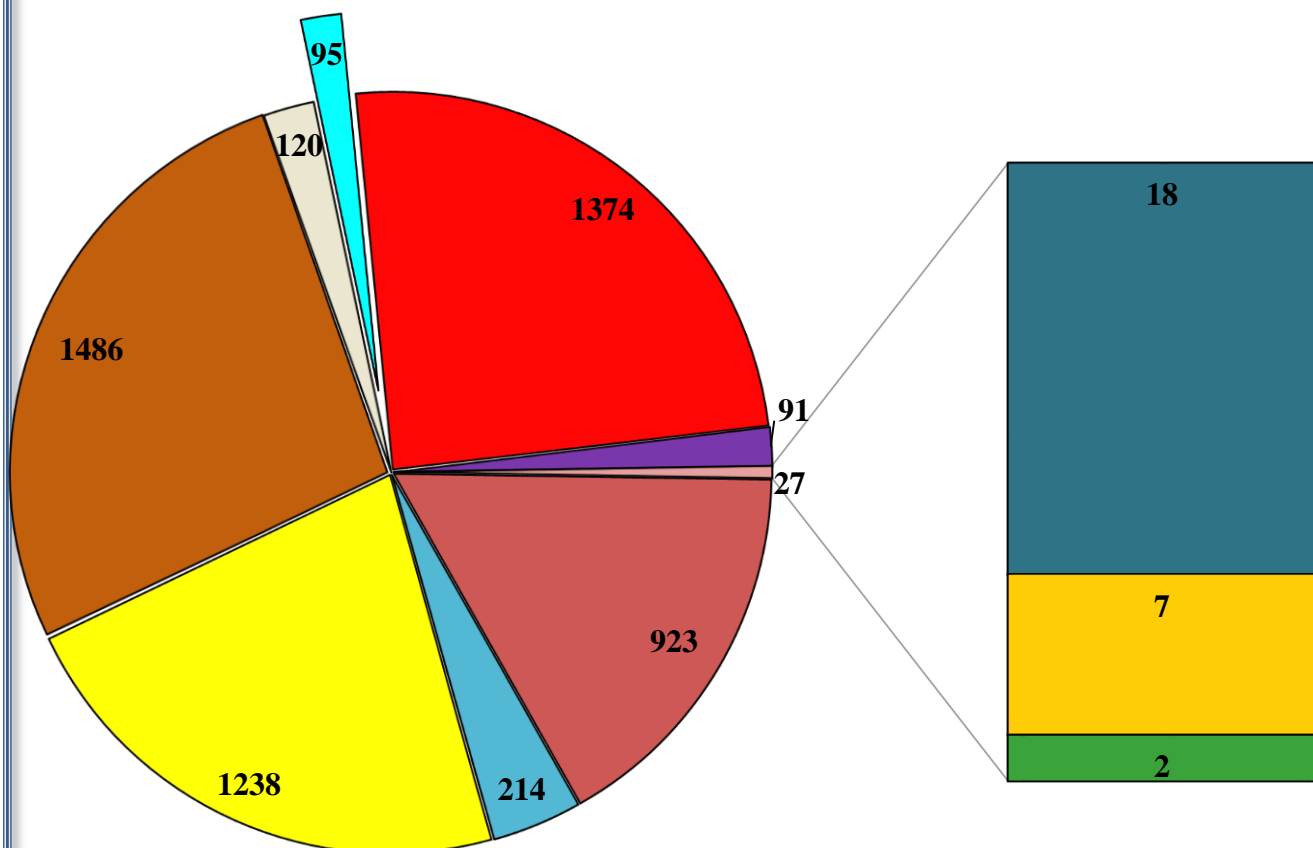


## Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (792)
- Vergi ödəyicisi (vergi agentı) - II fəsil (848)
- Vergi orqanları - III fəsil (109)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (4275)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət - V fəsil (519)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (38)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1445)



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (923)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (214)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1238)

■ ƏDV - XI Fəsil (1486)

■ Aksiz - XII Fəsil (18)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (120)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (95)

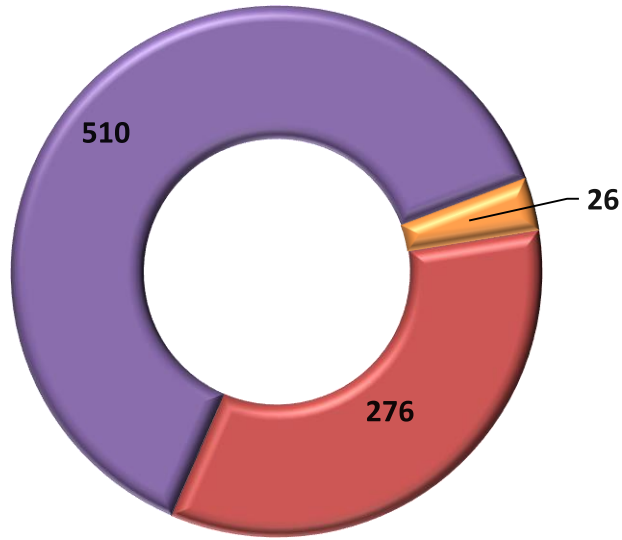
■ Yol vergisi - XV fəsil (7)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (2)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1374)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (91)

## 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

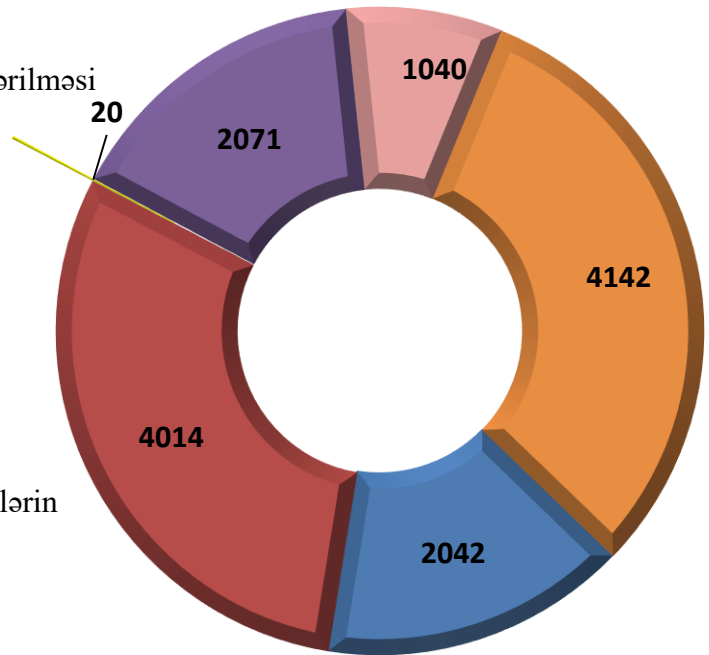
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

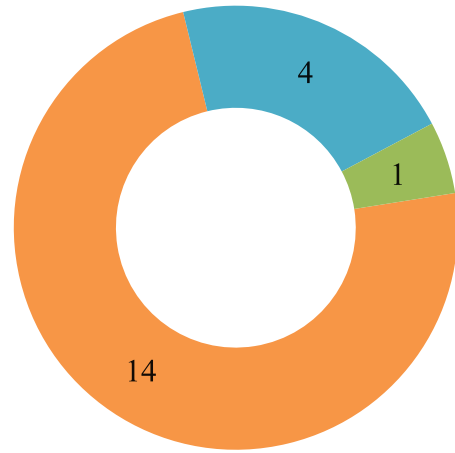
■ Digər elektron əməliyyatlar





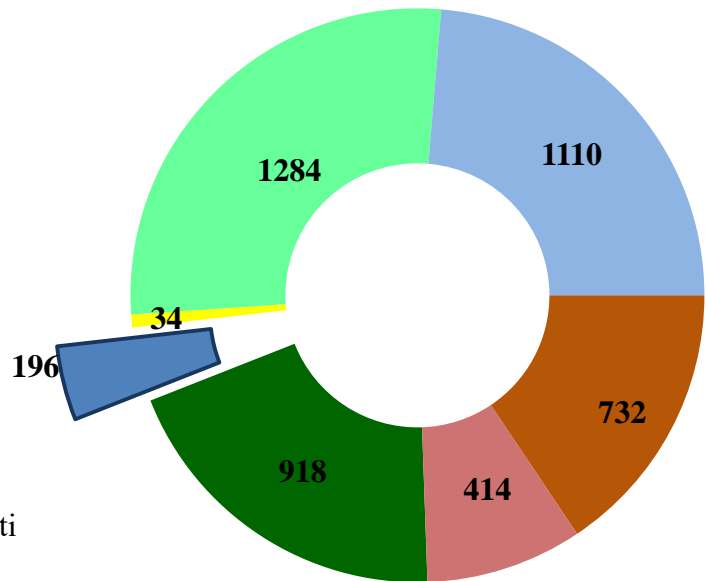
## Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Fiziki şəxsin uçotu



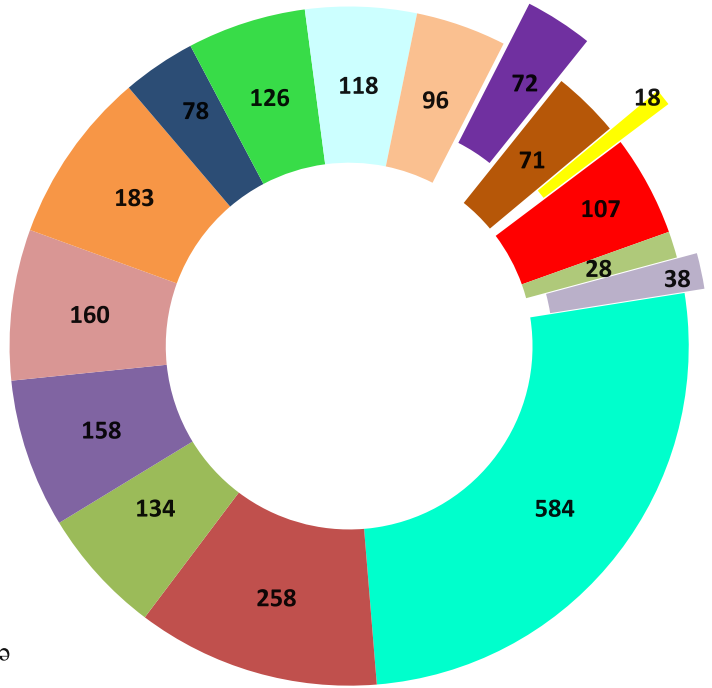
## DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- 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



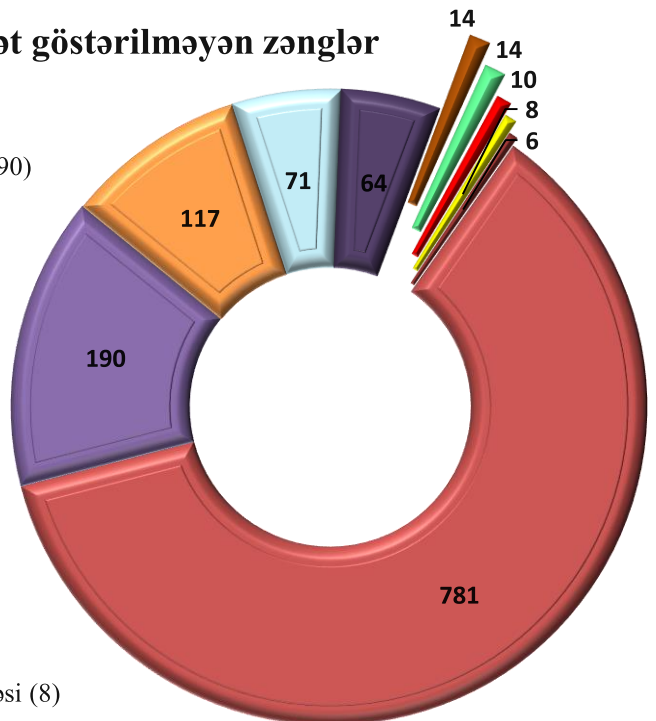
## Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (584)
- Maliyyə Nazirliyi (258)
- Best Solutions MMC (134)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (158)
- Mərkəzi Bank (banklar) (160)
- Ədliyyə Nazirliyi (183)
- Kapital Bank ( Ədv geri al ilə bağlı) (78)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (126)
- Mobil operator (118)
- Digər (96)
- STXM (72)
- Daxili İşlər Nazirliyi (71)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (18)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (107)
- Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (28)
- Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (38)



## Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (781)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (190)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (117)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (71)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (64)
- Xarici dildə olan zənglər (14)
- Yanlış zənglər (14)
- Kim olduğu bilinmir (10)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (8)
- Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi (6)



## 2021-ci ilin yanvar-iyun ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

№	Kateqoriya	2021 May	Xüsusi çəki
<b>1</b>	<b><u>Qanunvericiliyin izahı</u></b>	<b>91806</b>	<b>36,77%</b>
<b>1.1.</b>	<b>Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi</b>	<b>44378</b>	<b>17,77%</b>
<b>1.1.1.</b>	<b>Ümumi müddəalar</b>	<b>4602</b>	<b>1,84%</b>
1.1.1.1.	Əsas anlayışlar	1636	0,66%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	2791	1,12%
1.1.1.3.	Digər	175	0,07%
<b>1.1.2.</b>	<b>Vergi ödəyicisi (vergi agenti)</b>	<b>4382</b>	<b>1,75%</b>
1.1.2.1.	Hüquqlar	523	0,21%
1.1.2.2.	Vəzifələr	3725	1,49%
1.1.2.3.	Digər	134	0,05%
<b>1.1.3.</b>	<b>Vergi orqanları</b>	<b>594</b>	<b>0,24%</b>
1.1.3.1.	Hüquqlar	293	0,12%
1.1.3.2.	Vəzifələr	201	0,08%
1.1.3.3.	Digər	100	0,04%
<b>1.1.4.</b>	<b>Vergi nəzarəti</b>	<b>22071</b>	<b>8,84%</b>
<b>1.1.4.1.</b>	<b>Uçot</b>	<b>11704</b>	<b>4,69%</b>
1.1.4.1.1.	Fiziki şəxslər	5810	2,33%
1.1.4.1.2.	NKA, Pos-terminal uçotu	1373	0,55%
1.1.4.1.3.	Obyektin, filialin uçotu	3198	1,28%
1.1.4.1.4.	Şəhadətnamə dublikatın alınması	1267	0,51%
1.1.4.1.5.	Digər	56	0,02%
<b>1.1.4.2.</b>	<b>Qeydiyyat</b>	<b>4876</b>	<b>1,95%</b>
1.1.4.2.1.	MMC	4685	1,88%
1.1.4.2.2.	SC	65	0,03%
1.1.4.2.3.	Digər	126	0,05%
<b>1.1.4.3.</b>	<b>Kameral vergi yoxlaması</b>	<b>5042</b>	<b>2,02%</b>
<b>1.1.4.4.</b>	<b>Operativ vergi nəzarəti</b>	<b>284</b>	<b>0,11%</b>
<b>1.1.4.5.</b>	<b>Səyyar vergi yoxlaması</b>	<b>124</b>	<b>0,05%</b>
<b>1.1.4.6.</b>	<b>Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması</b>	<b>8</b>	<b>0,003%</b>
<b>1.1.4.7.</b>	<b>Digər</b>	<b>33</b>	<b>0,01%</b>
<b>1.1.5.</b>	<b>Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsullyyət</b>	<b>2810</b>	<b>1,13%</b>
1.1.5.1.	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları	1039	0,42%
1.1.5.2.	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları	1108	0,44%
1.1.5.3.	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər	603	0,24%
1.1.5.4.	Digər	60	0,02%
<b>1.1.6.</b>	<b>Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi</b>	<b>112</b>	<b>0,04%</b>
<b>1.1.7.</b>	<b>Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar</b>	<b>9807</b>	<b>3,93%</b>
<b>1.1.7.1.</b>	<b>Vergilər üzrə borcların alınması</b>	<b>6322</b>	<b>2,53%</b>
1.1.7.1.1.	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	3337	1,34%
1.1.7.1.2.	Sərəncamın geriçağırılması	2855	1,14%
1.1.7.1.3.	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	81	0,03%
1.1.7.1.4.	Digər	49	0,02%
<b>1.1.7.2.</b>	<b>Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi</b>	<b>108</b>	<b>0,04%</b>
<b>1.1.7.3.</b>	<b>Müddətlərin müəyyən edilməsi</b>	<b>107</b>	<b>0,04%</b>
<b>1.1.7.4.</b>	<b>Vergi ödəyiciləri ilə yazışma</b>	<b>45</b>	<b>0,02%</b>
<b>1.1.7.5.</b>	<b>Elektron qaimə-fakturaları</b>	<b>838</b>	<b>0,34%</b>
<b>1.1.7.6.</b>	<b>Malların alış-aktı</b>	<b>502</b>	<b>0,20%</b>
<b>1.1.7.7.</b>	<b>Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması</b>	<b>321</b>	<b>0,13%</b>
<b>1.1.7.8.</b>	<b>Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi</b>	<b>23</b>	<b>0,01%</b>
<b>1.1.7.9.</b>	<b>Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi</b>	<b>373</b>	<b>0,15%</b>
<b>1.1.7.10.</b>	<b>Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması</b>	<b>1071</b>	<b>0,43%</b>
<b>1.1.7.11.</b>	<b>Digər</b>	<b>97</b>	<b>0,04%</b>

<b>1.2.</b>	<b>Vergi Macaləsinin xüsusi hissəsi</b>	<b>36209</b>	<b>14,50%</b>
<b>1.2.1.</b>	<b>Gəlir vergisi</b>	<b>5404</b>	<b>2,16%</b>
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri	145	0,06%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı	703	0,28%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi	1657	0,66%
1.2.1.4.	Azadolmalar və güzəştlər	2888	1,16%
1.2.1.5.	Digər	11	0,004%
<b>1.2.2.</b>	<b>Mənfaət vergisi</b>	<b>1337</b>	<b>0,54%</b>
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri	70	0,03%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı	483	0,19%
1.2.2.3.	Azadolmalar və güzəştlər	746	0,30%
1.2.2.4.	Digər	38	0,02%
<b>1.2.3.</b>	<b>Gəlir-Mənfaət</b>	<b>9072</b>	<b>3,63%</b>
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər	2201	0,88%
1.2.3.2.	İkiqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr	164	0,07%
1.2.3.3.	Ödəmə mənbəyində vergilər	2488	1,00%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərclərin uçotu	556	0,22%
1.2.3.5.	Verginin bayan edilməsi və ödənilməsi	3616	1,45%
1.2.3.6.	Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər	17	0,007%
1.2.3.7.	Digər	30	0,012%
<b>1.2.4.</b>	<b>ƏDV</b>	<b>9886</b>	<b>3,96%</b>
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	1291	0,52%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	2432	0,97%
1.2.4.3.	Azadolmalar və sıfır dərəcə	1289	0,52%
1.2.4.4.	Verginin bayan edilməsi və ödənilməsi	1465	0,59%
1.2.4.5.	Ədv geri al ilə bağlı	3383	1,35%
1.2.4.6.	Digər	26	0,01%
<b>1.2.5.</b>	<b>Aksız</b>	<b>133</b>	<b>0,05%</b>
1.2.5.1.	Vergi ödəyiciləri	17	0,007%
1.2.5.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı	21	0,009%
1.2.5.3.	Verginin dərəcəsi	60	0,02%
1.2.5.4.	Azadolmalar	10	0,004%
1.2.5.5.	Aksizin hesablanması və ödənilməsi	25	0,01%
<b>1.2.6.</b>	<b>Əmlak vergisi</b>	<b>1051</b>	<b>0,42%</b>
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	275	0,11%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri	142	0,06%
1.2.6.3.	Azadolmalar və güzəştlər	236	0,09%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi	395	0,16%
1.2.6.5.	Digər	3	0,001%
<b>1.2.7.</b>	<b>Torpaq vergisi</b>	<b>454</b>	<b>0,18%</b>
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	124	0,05%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri	113	0,046%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri	35	0,01%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi	181	0,07%
1.2.7.5.	Digər	1	0,0004%
<b>1.2.8.</b>	<b>Yol vegisi</b>	<b>35</b>	<b>0,014%</b>
1.2.8.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	23	0,0094%
1.2.8.2.	Verginin dərəcələri	6	0,002%
1.2.8.3.	Verginin tutulması	6	0,002%
<b>1.2.9.</b>	<b>Madən vergisi</b>	<b>21</b>	<b>0,01%</b>
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	7	0,003%
1.2.9.2.	Verginin dərəcələri	6	0,002%
1.2.9.3.	Hesablanması və ödənilməsi	8	0,003%
<b>1.2.10.</b>	<b>Sadəlaşdirilmiş vergi</b>	<b>7462</b>	<b>2,99%</b>
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri	2852	1,14%
1.2.10.2.	Azadolmalar və güzəştlər	186	0,07%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı	202	0,08%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi	2518	1,01%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi	1696	0,68%
1.2.10.6.	Digər	8	0,003%
<b>1.2.11.</b>	<b>Müvəqqəti vergi rejimi</b>	<b>1354</b>	<b>0,54%</b>
1.2.11.1.	Ümumi müddəələr	489	0,20%
1.2.11.2.	Hesabatların veriləsi və cari vergi ödəmələri	129	0,05%
1.2.11.3.	Azadolmalar və güzəştlər	713	0,29%
1.2.11.4.	Sadəlaşdirilmiş verginin tətbiqi	23	0,01%

<b>1.3.</b>	<b>Sığorta</b>	<b>11219</b>	<b>4,49%</b>
<b>1.3.1.</b>	<b>Məcburi dövlət sosial sığortası</b>	<b>4704</b>	<b>1,88%</b>
1.3.1.1	Sığortanın iştirakçıları	251	0,10%
1.3.1.2	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	3221	1,29%
1.3.1.3	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	1209	0,48%
1.3.1.4	Digər	23	0,01%
<b>1.3.2.</b>	<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>220</b>	<b>0,09%</b>
1.3.2.1	Əsas anlayışlar	42	0,02%
1.3.2.2	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	112	0,04%
1.3.2.3	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	65	0,03%
1.3.2.4	Digər	1	0,0004%
<b>1.3.3.</b>	<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>6295</b>	<b>2,52%</b>
1.3.3.1	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar	408	0,16%
1.3.3.2	İTS üzrə sığorta haqları	2744	1,10%
1.3.3.3	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması	2135	0,86%
1.3.3.4	Keçid müddəaları	962	0,39%
1.3.3.5	Digər	46	0,02%
<b>2</b>	<b>Əməliyyatlara dəstək</b>	<b>103533</b>	<b>41,46%</b>
<b>2.1.</b>	<b>Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>27660</b>	<b>11,08%</b>
<b>2.1.1.</b>	<b>Gəlir vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>3271</b>	<b>1,31%</b>
2.1.1.1	Əməliyyata dəstək	3155	1,26%
2.1.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	116	0,05%
<b>2.1.2.</b>	<b>Mənfəət vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>4666</b>	<b>1,87%</b>
2.1.2.1	Əməliyyata dəstək	4347	1,74%
2.1.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	319	0,13%
<b>2.1.3.</b>	<b>Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış</b>	<b>1526</b>	<b>0,61%</b>
2.1.3.1	Əməliyyata dəstək	1421	0,57%
2.1.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	105	0,04%
<b>2.1.4.</b>	<b>Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi</b>	<b>1183</b>	<b>0,47%</b>
2.1.4.1	Əməliyyata dəstək	1156	0,46%
2.1.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	27	0,01%
<b>2.1.5.</b>	<b>Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi</b>	<b>8386</b>	<b>3,36%</b>
2.1.5.1	Əməliyyata dəstək	7668	3,07%
2.1.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	718	0,29%
<b>2.1.6.</b>	<b>Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>4601</b>	<b>1,84%</b>
2.1.6.1	Əməliyyata dəstək	4266	1,71%
2.1.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	335	0,13%
<b>2.1.7.</b>	<b>Əmlak vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>721</b>	<b>0,29%</b>
2.1.7.1	Əməliyyata dəstək	669	0,27%
2.1.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	52	0,02%
<b>2.1.8.</b>	<b>Torpaq vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>112</b>	<b>0,046%</b>
2.1.8.1	Əməliyyata dəstək	96	0,039%
2.1.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	16	0,01%
<b>2.1.9.</b>	<b>Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi</b>	<b>3028</b>	<b>1,21%</b>
2.1.9.1	Əməliyyata dəstək	2975	1,19%
2.1.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	53	0,02%
<b>2.1.10.</b>	<b>Digər</b>	<b>166</b>	<b>0,07%</b>

<b>2.2.</b>	<b>Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>613</b>	<b>0,25%</b>
<b>2.2.1.</b>	<b>Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat</b>	<b>23</b>	<b>0,01%</b>
2.2.1.1	Əməliyyata dəstək	23	0,01%
<b>2.2.2.</b>	<b>Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat</b>	<b>19</b>	<b>0,01%</b>
2.2.2.1	Əməliyyata dəstək	18	0,01%
2.2.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
<b>2.2.3.</b>	<b>Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması</b>	<b>17</b>	<b>0,01%</b>
2.2.3.1	Əməliyyata dəstək	16	0,01%
2.2.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
<b>2.2.4.</b>	<b>İctimai işə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması</b>	<b>1</b>	<b>0,0004%</b>
2.2.4.1	Əməliyyata dəstək	1	0,0004%
<b>2.2.5.</b>	<b>Debitor borc barədə məlumat forması</b>	<b>459</b>	<b>0,1881%</b>
2.2.5.1	Əməliyyata dəstək	451	0,1848%
2.2.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,003%
<b>2.2.6.</b>	<b>Digər</b>	<b>94</b>	<b>0,04%</b>
<b>2.3.</b>	<b>Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>26013</b>	<b>10,42%</b>
<b>2.3.1.</b>	<b>Bankda hesab açılması məqsədilə şəhadətnamə-dublikatın alınması</b>	<b>1329</b>	<b>0,53%</b>
2.3.1.1	Əməliyyata dəstək	1274	0,51%
2.3.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	55	0,02%
<b>2.3.2.</b>	<b>Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>3127</b>	<b>1,25%</b>
2.3.2.1	Əməliyyata dəstək	3070	1,23%
2.3.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	57	0,02%
<b>2.3.3.</b>	<b>Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması</b>	<b>2906</b>	<b>1,16%</b>
2.3.3.1	Əməliyyata dəstək	2901	1,16%
2.3.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	5	0,002%
<b>2.3.4.</b>	<b>Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>6724</b>	<b>2,69%</b>
2.3.4.1	Əməliyyata dəstək	6422	2,57%
2.3.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	302	0,12%
<b>2.3.5.</b>	<b>Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>276</b>	<b>0,11%</b>
2.3.5.1	Əməliyyata dəstək	275	0,11%
2.3.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
<b>2.3.6.</b>	<b>Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi</b>	<b>3290</b>	<b>1,32%</b>
2.3.6.1	Əməliyyata dəstək	3220	1,29%
2.3.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	70	0,03%
<b>2.3.7.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması</b>	<b>60</b>	<b>0,02%</b>
2.3.7.1	Əməliyyata dəstək	60	0,02%
<b>2.3.8.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması</b>	<b>80</b>	<b>0,03%</b>
2.3.8.1	Əməliyyata dəstək	80	0,03%
<b>2.3.9.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması</b>	<b>5028</b>	<b>2,01%</b>
2.3.9.1	Əməliyyata dəstək	4822	1,93%
2.3.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	206	0,08%
<b>2.3.10.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması</b>	<b>607</b>	<b>0,2488%</b>
2.3.10.1	Əməliyyata dəstək	597	0,2447%
2.3.10.2	Əməliyyat zamanı xəta	10	0,004%
<b>2.3.11.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası</b>	<b>811</b>	<b>0,32%</b>
2.3.11.1	Əməliyyata dəstək	804	0,32%
2.3.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	7	0,003%
<b>2.3.12.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması</b>	<b>1608</b>	<b>0,64%</b>
2.3.11.1	Əməliyyata dəstək	1597	0,64%
2.3.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	11	0,004%
<b>2.3.13.</b>	<b>Digər</b>	<b>167</b>	<b>0,07%</b>

2.4.	<b>Digər elektron əməliyyatlar</b>	<b>26625</b>	<b>10,66%</b>
2.4.1.	<b>Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi</b>	<b>5243</b>	<b>2,10%</b>
2.4.1.1	Əməliyyata dəstək	3750	1,50%
2.4.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1493	0,60%
2.4.2.	<b>E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi</b>	<b>385</b>	<b>0,15%</b>
2.4.2.1	Əməliyyata dəstək	251	0,10%
2.4.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	134	0,05%
2.4.3.	<b>Vergi və digər bütdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)</b>	<b>1022</b>	<b>0,41%</b>
2.4.3.1	Əməliyyata dəstək	1004	0,40%
2.4.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	18	0,01%
2.4.4.	<b>ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması</b>	<b>1365</b>	<b>0,55%</b>
2.4.4.1	Əməliyyata dəstək	750	0,30%
2.4.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	615	0,25%
2.4.5.	<b>Program təminatlarının yüklənməsi</b>	<b>841</b>	<b>0,34%</b>
2.4.5.1.	BTP	768	0,31%
2.4.5.2.	EFP	73	0,03%
2.4.6.	<b>Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma</b>	<b>15010</b>	<b>6,01%</b>
2.4.6.1.	Əməliyyata dəstək	14227	5,70%
2.4.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	783	0,31%
2.4.7.	<b>Onlayn karguzarlıqda digər əməliyyatlar</b>	<b>2059</b>	<b>0,82%</b>
2.4.7.1	Əməliyyata dəstək	1257	0,50%
2.4.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	802	0,32%
2.4.8.	<b>Elektron alış aktının tərtib edilməsi</b>	<b>251</b>	<b>0,10%</b>
2.4.8.1	Əməliyyata dəstək	232	0,09%
2.4.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	19	0,01%
2.4.9.	<b>Digər</b>	<b>449</b>	<b>0,18%</b>
2.5.	<b>Məlumatların əldə edilməsi</b>	<b>16347</b>	<b>6,55%</b>
2.5.1.	<b>Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması</b>	<b>23</b>	<b>0,01%</b>
2.5.1.1	Əməliyyata dəstək	22	0,01%
2.5.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
2.5.2.	<b>Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi</b>	<b>122</b>	<b>0,05%</b>
2.5.2.1	Əməliyyata dəstək	121	0,05%
2.5.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
2.5.3.	<b>Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi</b>	<b>1618</b>	<b>0,65%</b>
2.5.3.1	Əməliyyata dəstək	1615	0,65%
2.5.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.5.4.	<b>Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>2199</b>	<b>0,88%</b>
2.5.4.1	Əməliyyata dəstək	2197	0,88%
2.5.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,001%
2.5.5.	<b>Bütdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>1110</b>	<b>0,44%</b>
2.5.5.1	Əməliyyata dəstək	1110	0,44%
2.5.6.	<b>ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi</b>	<b>48</b>	<b>0,01967%</b>
2.5.6.2	Əməliyyata dəstək	48	0,01967%
2.5.7.	<b>Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>43</b>	<b>0,01762%</b>
2.5.7.1	Əməliyyata dəstək	42	0,01761%
2.5.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
2.5.8.	<b>Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandıraraq dayandırmaması haqqında məlumat</b>	<b>1445</b>	<b>0,58%</b>
2.5.8.1	Əməliyyata dəstək	1445	0,58%
2.5.9.	<b>Şəxsi məlumatlara baxış</b>	<b>1512</b>	<b>0,61%</b>
2.5.9.1	Əməliyyata dəstək	1451	0,58%
2.5.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	61	0,02%
2.5.10.	<b>İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi</b>	<b>867</b>	<b>0,35%</b>
2.5.10.1	Əməliyyata dəstək	867	0,35%
2.5.11.	<b>Bütdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>7100</b>	<b>2,84%</b>
2.5.11.1	Əməliyyata dəstək	7094	2,84%
2.5.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	6	0,002%
2.5.12.	<b>Digər</b>	<b>260</b>	<b>0,10%</b>

2.6.	<b>Araşışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>6275</b>	<b>2,51%</b>
2.6.1.	<b>Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması</b>	<b>486</b>	<b>0,19%</b>
2.6.1.1	Əməliyyata dəstək	486	0,19%
2.6.2.	<b>Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı</b>	<b>37</b>	<b>0,01%</b>
2.6.2.1.	Əməliyyata dəstək	37	0,01%
2.6.3.	<b>Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları</b>	<b>133</b>	<b>0,05%</b>
2.6.3.1	Əməliyyata dəstək	133	0,05%
2.6.4.	<b>Vergi ödəyicisinin vergi borcu</b>	<b>466</b>	<b>0,19%</b>
2.6.4.1	Əməliyyata dəstək	466	0,19%
2.6.5.	<b>Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınalması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün</b>	<b>762</b>	<b>0,31%</b>
2.6.5.1	Əməliyyata dəstək	759	0,30%
2.6.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.6.6.	<b>Təsis paylarının yüklü olub olmaması</b>	<b>535</b>	<b>0,21%</b>
2.6.6.1	Əməliyyata dəstək	534	0,21%
2.6.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
2.6.7.	<b>Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı</b>	<b>1072</b>	<b>0,43%</b>
2.6.7.1	Əməliyyata dəstək	1072	0,43%
2.6.8.	<b>Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti</b>	<b>1728</b>	<b>0,69%</b>
2.6.8.1	Əməliyyata dəstək	1727	0,69%
2.6.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0004%
2.6.9.	<b>DTA formaları</b>	<b>684</b>	<b>0,27%</b>
2.6.9.1	Əməliyyata dəstək	661	0,26%
2.6.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	23	0,01%
2.6.10.	<b>Digər</b>	<b>372</b>	<b>0,15%</b>
<b>3</b>	<b>Əməliyyatlar</b>	<b>101</b>	<b>0,04%</b>
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	11	0,004%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	53	0,02%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	18	0,01%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	5	0,002%
3.5.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi	1	0,0004%
3.6.	Onlayn növbəyə yazılma	13	0,01%
<b>4</b>	<b>DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər</b>	<b>35675</b>	<b>14,29%</b>
4.1.	<b>Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı</b>	<b>10005</b>	<b>4,01%</b>
4.1.1.	Qısaltmaların izahı	387	0,15%
4.1.2.	Hesablamanın izahı	1111	0,44%
4.1.3.	Borcun izahı	4943	1,98%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	3453	1,38%
4.1.5.	Digər	111	0,04%
4.2.	<b>Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə</b>	<b>3840</b>	<b>1,54%</b>
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	548	0,22%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	153	0,06%
4.2.3.	İş rejimi, qəbula yazılmaq	75	0,03%
4.2.4.	İşə qəbul	320	0,13%
4.2.5.	Xoş sözlər	15	0,01%
4.2.6.	Rekvizitlər	859	0,34%
4.2.7.	<b>Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq</b>	<b>1759</b>	<b>0,70%</b>
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	640	0,26%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	1050	0,42%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	69	0,03%
4.2.8.	Digər	111	0,04%
4.3.	<b>Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı</b>	<b>2168</b>	<b>0,87%</b>
4.4.	<b>Məlumatların izahı</b>	<b>4674</b>	<b>1,87%</b>
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqvimini üzrə	113	0,05%
4.4.2.	Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	1860	0,74%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	1866	0,75%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	208	0,08%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	627	0,25%
4.5.	<b>Asan imza</b>	<b>6445</b>	<b>2,58%</b>
4.6.	<b>İcaza</b>	<b>384</b>	<b>0,15%</b>
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun daqiqləşdirilməsi	136	0,05%
4.6.2.	İcaza verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	248	0,10%
4.7.	<b>Maliyyə dəstəyi</b>	<b>8159</b>	<b>3,27%</b>
4.7.1.	Fərdi sahibkar	6498	2,60%
4.7.2.	Əmək haqqı	1661	0,67%



5	<i>DVX-yə aid olmayan</i>	12828	5,14%
5.1.	<i>İqtisadiyyat Nazirliyinin digər stururları</i>	635	0,25%
5.2.	<i>Maliyyə Nazirliyi</i>	1369	0,55%
5.3.	<i>Ədliyyə Nazirliyi</i>	777	0,31%
5.4.	<i>Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi</i>	3436	1,38%
5.5.	<i>Dövlət Gömrük Komitəsi</i>	1272	0,51%
5.6.	<i>Daxili İşlər Nazirliyi</i>	358	0,14%
5.7.	<i>Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi</i>	168	0,07%
5.8.	<i>Mərkəzi Bank (banklar)</i>	760	0,30%
5.9.	<i>Kapital Bank ( Ədv geri al ilə bağlı)</i>	1176	0,47%
5.10.	<i>Best Solutions MMC</i>	444	0,18%
5.11.	<i>Operator (STXM)</i>	278	0,11%
5.12.	<i>Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	102	0,04%
5.13.	<i>Mobil operator</i>	566	0,23%
5.14.	<i>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</i>	481	0,19%
5.14.1.	<i>İcazə</i>	305	0,12%
5.14.2.	<i>Digər</i>	176	0,07%
5.15.	<i>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</i>	305	0,12%
5.16.	<i>Digər</i>	701	0,28%
6	<i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i>	5758	2,31%
6.1.	<i>Xarici dildə olan zənglər</i>	93	0,04%
6.2.	<i>Yanlış zənglər</i>	82	0,03%
6.3.	<i>Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil</i>	241	0,10%
6.4.	<i>Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı etdirməsi</i>	52	0,021%
6.5.	<i>Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi</i>	38	0,016%
6.6.	<i>Qeyri-ciddi zənglər (raftar)</i>	12	0,005%
6.7.	<i>Əlaqə kəsildi</i>	3424	1,37%
6.8.	<i>Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı</i>	475	0,19%
6.9.	<i>Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi</i>	881	0,35%
6.10.	<i>Kim olduğu bilinmir</i>	24	0,01%
6.11.	<i>Texniki səbəblərdən dəstək asıldı</i>	436	0,17%

***Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı***

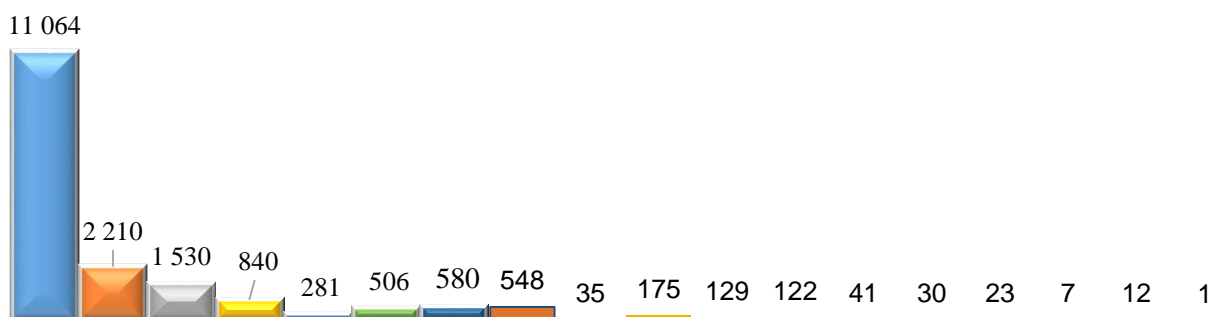
<b>Xidmətlər</b>	<b>2021 İyun</b>	<b>2020 İyun</b>
Vergi borcları barədə	2950	3689
Vergi növləri barədə	2088	2568
Zəng sifarişi	722	792
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	1147	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	196	-

## Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin iyun ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **170436** (2021-ci il üzrə **1071130**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin iyun ayı ərzində **88378** (2021-ci il üzrə **322588**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin İyun ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **18136** (2021-ci il üzrə **139119**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

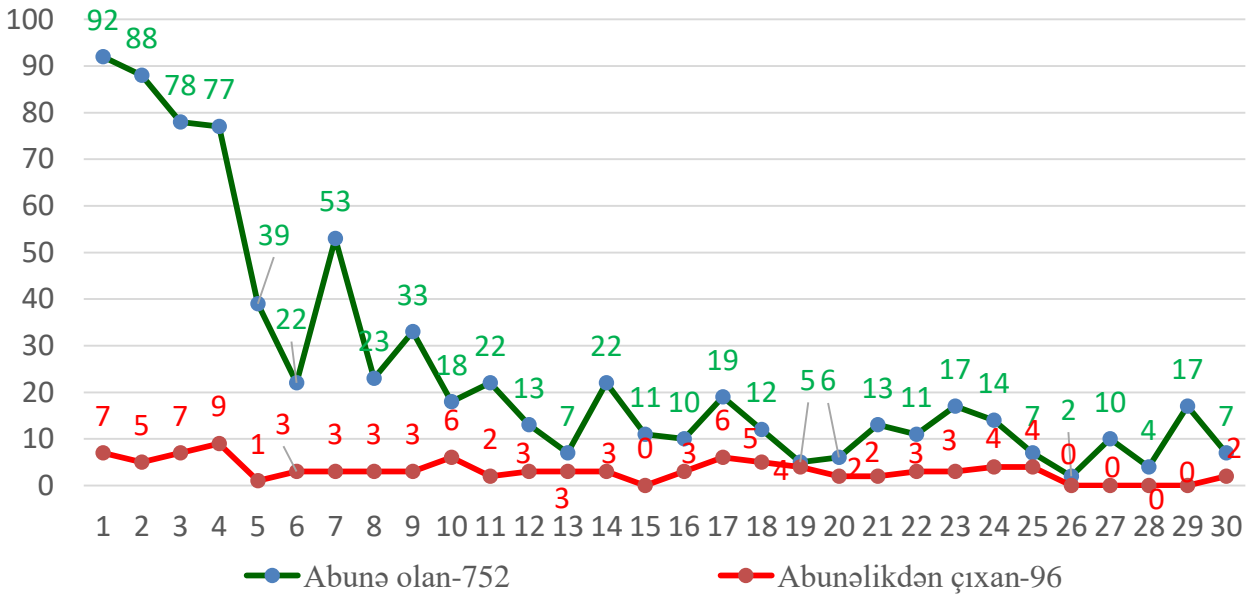


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (11064)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2210)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1530)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (840)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (281)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (506)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (580)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (548)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (35)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (175)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (129)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (122)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (41)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (30)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (23)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (7)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (12)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (1)

## 195 Çağrı Mərkəzinin telegram kanalı barədə - @callcentre195

Telegram kanalı 14.04.2021-ci il tarixdən istifadəyə verilmişdir. Ay ərzində aktual hesab olunan Qanunvericilik, Elektron xidmətlərdən istifadə, Bəyannamələrin (hesabatların) təqdim edilmə vaxtları və digər məlumat xarakterli 81 (2021-ci il üzrə 171) sayda məlumat paylaşılmışdır.

### İyun ayında kanala abunə olanlar və abunəlikdən çıxanlar barədə məlumat



### İyun ayında kanalda paylaşılan məlumatlara baxış və paylaşım sayı barədə məlumat

