



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2021-ci ilin Avqust ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **43390** (2021-ci il üzrə **435550**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **29026** (2021-ci il üzrə **292485**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **26365** (2021-ci il üzrə **266087**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1319** (2021-ci il üzrə **1875**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1198** (2021-ci il üzrə **1706**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 3 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 6 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 56 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 46 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **27163** (2021-ci il üzrə **272871**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **25461** (2021-ci il üzrə **260956**) *zəng* üzrə **32096** (2021-ci il üzrə **318848**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **42,11 faizi** qanunvericiliyin izahı, **32,74 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların 4 faizi vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,14 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **14,77 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **6,08 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **4,16 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1709** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **911** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,36 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **99,06 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **91,44 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1715** (2021-ci il üzrə **21287**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3387** (2021-ci il üzrə **28802**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **885** (2021-ci il üzrə **8472**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **175** (2021-ci il üzrə **1658**), zəng sifariş etmək üçün **723** (2021-ci il üzrə **7993**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **228404** (2021-ci il üzrə **1619362**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **96177** (2021-ci il üzrə **866089**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **13444** (2021-ci il üzrə **177426**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **118783** (2021-ci il üzrə **575847**)

## 2021-ci ilin avqust ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəriciləri

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<b>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</b>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		<b>54,94%</b>	15947	29026			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		<b>90,83%</b>	26365	29026			
8.2.	<b>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</b>						
8.2.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B <sub>10saniyə</sub>			
		<b>34,9%</b>	869	2490			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		<b>43,33%</b>	39	90			
8.9	<b>Əks əlaqə səviyyəsi</b>						
8.9.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B <sub>10saniyə</sub>	Min 90%
		<b>99,72%</b>	869	702	912	2490	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>ZS</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		<b>100%</b>	39	4	47	90	
8.3.	<b>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</b>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B		D		Max 5%
		<b>8,58%</b>	2490		29026		
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B		D		
		<b>9,17%</b>	2661		29026		

**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

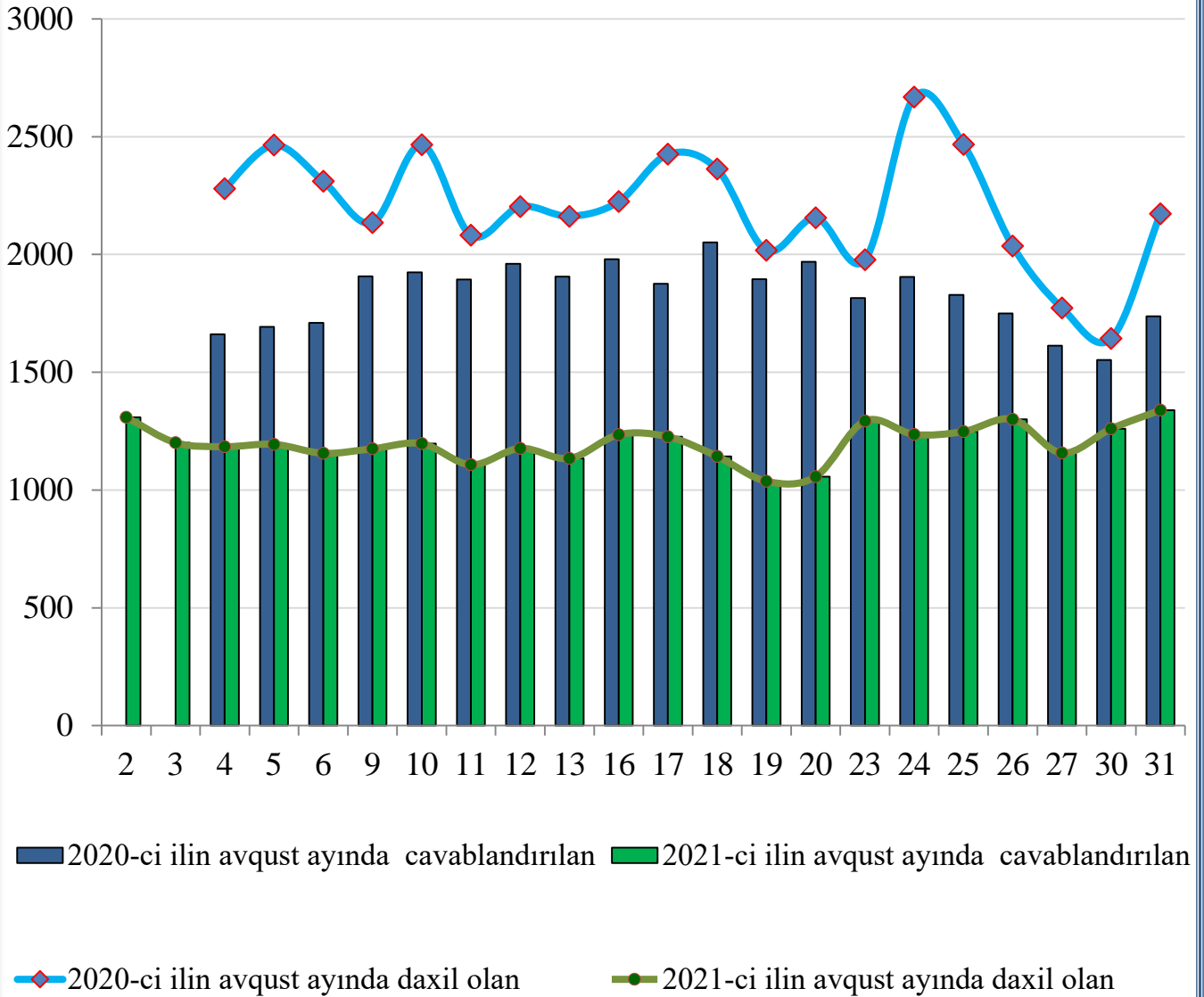
		<b>Gümumi</b>	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:01:09	556:03:00	29026	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> <sub>cavablandırılmış</sub> 00:01:03	M 459:52:24	C 26365	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> <sub>itirilmiş</sub> 00:02:10	M 96:10:36	B 2661	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b> 00:03:56	M 1779:00:02	S 27163	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b> <b>3,52</b>	M 3211	S 911	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	<b>H</b> <b>100%</b>	N 911	Q 911	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	<b>MÇ</b> <b>6,17%</b>	M 1709	Q 26365	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>36,86%</b>	630	1709	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>16,73%</b>	286	1709	
8.7.3.	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	<b>29,08%</b>	497	1709	
8.7.4.	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>16,56%</b>	283	1709	
8.7.5.	Təkliflərin qəbulu	<b>0,47%</b>	8	1709	
8.7.6.	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	<b>0,18%</b>	3	1709	
8.7.7.	Anonim	<b>0,12%</b>	2	1709	

<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>87,3%</b>	795	911	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>12,3%</b>	112	911	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>0,4%</b>	4	911	
8.8.3.1	<i>İTUNBİ</i>	<b>0,33%</b>	3	911	
8.8.3.2	<i>BKVYNBİ</i>	<b>0,11%</b>	1	911	
<b>8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</b>					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S <sub>ilk</sub>	İ	E	
		<b>87,36%</b>	24064	27547	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S <sub>Razıqalma</sub>	R	E	
		<b>89,05%</b> <b>99,06%*</b>	8473	9515	Min 85%
<b>8.13. Xidmətin keyfiyyəti</b>					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XK <sub>ümumi</sub>	T	M	
		<b>91,44%</b>	17831	19500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XK <sub>say</sub>	K	Q	
		<b>92,31</b>	180	195	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Y <sub>fakt</sub>	Y <sub>proq</sub>
		<b>91,49%</b>	<b>-8,51%</b>	1729:55:37	1890:54:22
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y	A1	A2	
		<b>100%</b>	0:0:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>38,38%</b>	152	396	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

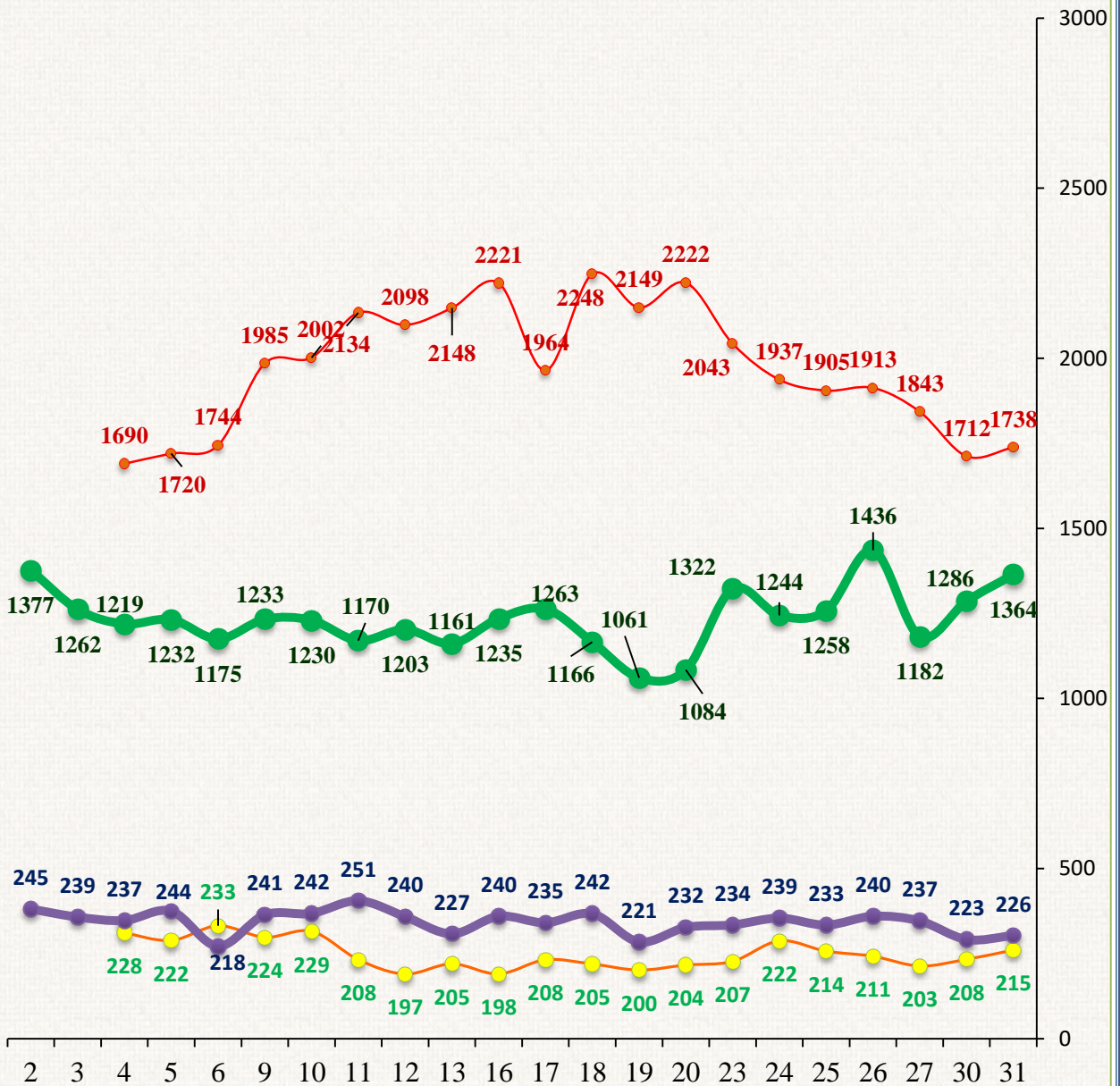
## 2021-ci ilin avqust ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin avqust ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **1,5 dəfə azalaraq 29026**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **1,4 dəfə azalaraq 26365** 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**

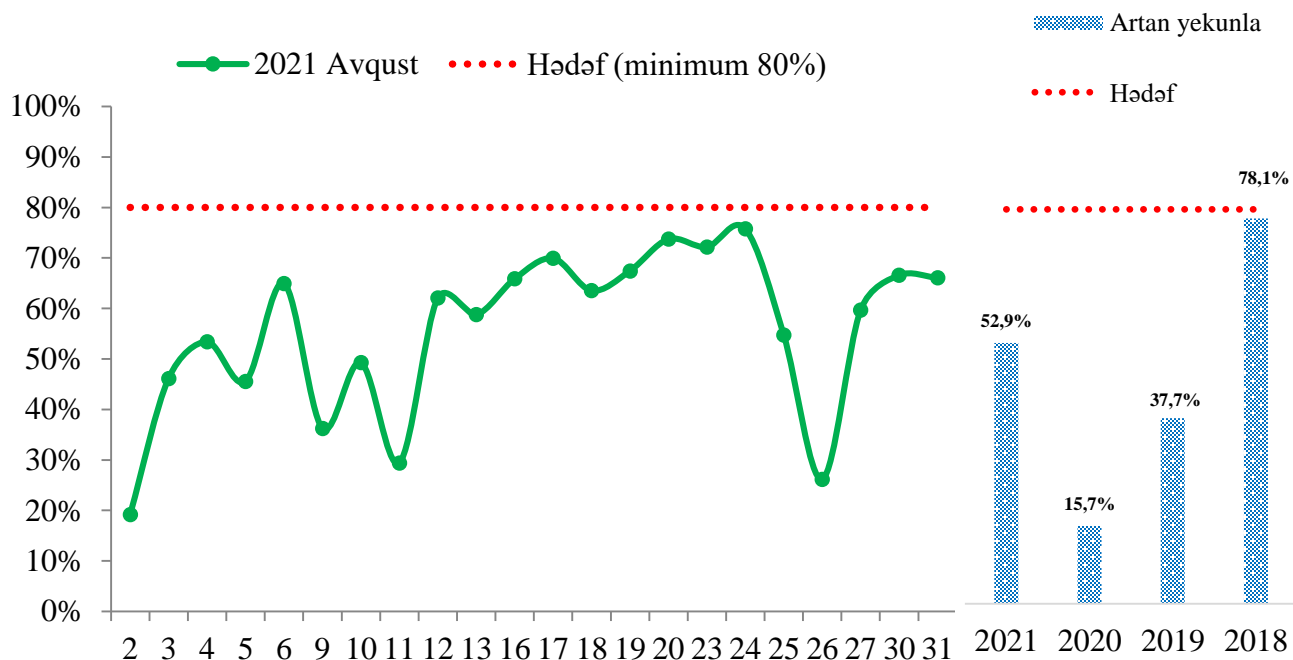


- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 Avqust)
- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 Avqust)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 Avqust)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 Avqust)

## 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

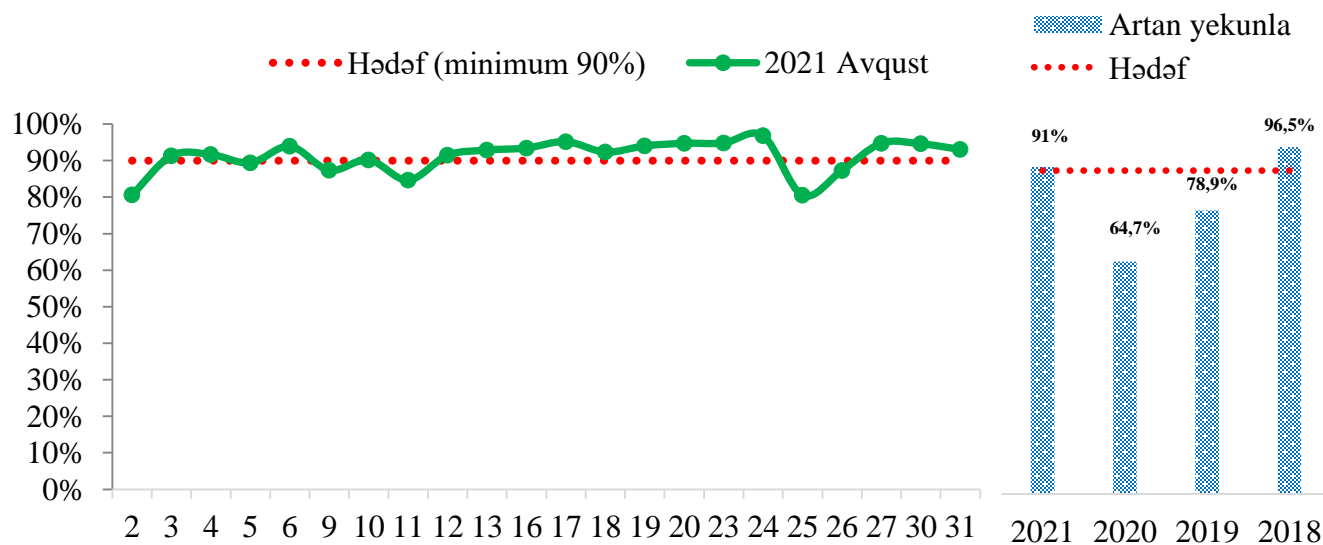
### (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin avqust ayı üzrə xidmət səviyyəsi 54,94% olmuşdur.



## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2021-ci ilin avqust ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 90,83 % olmuşdur.

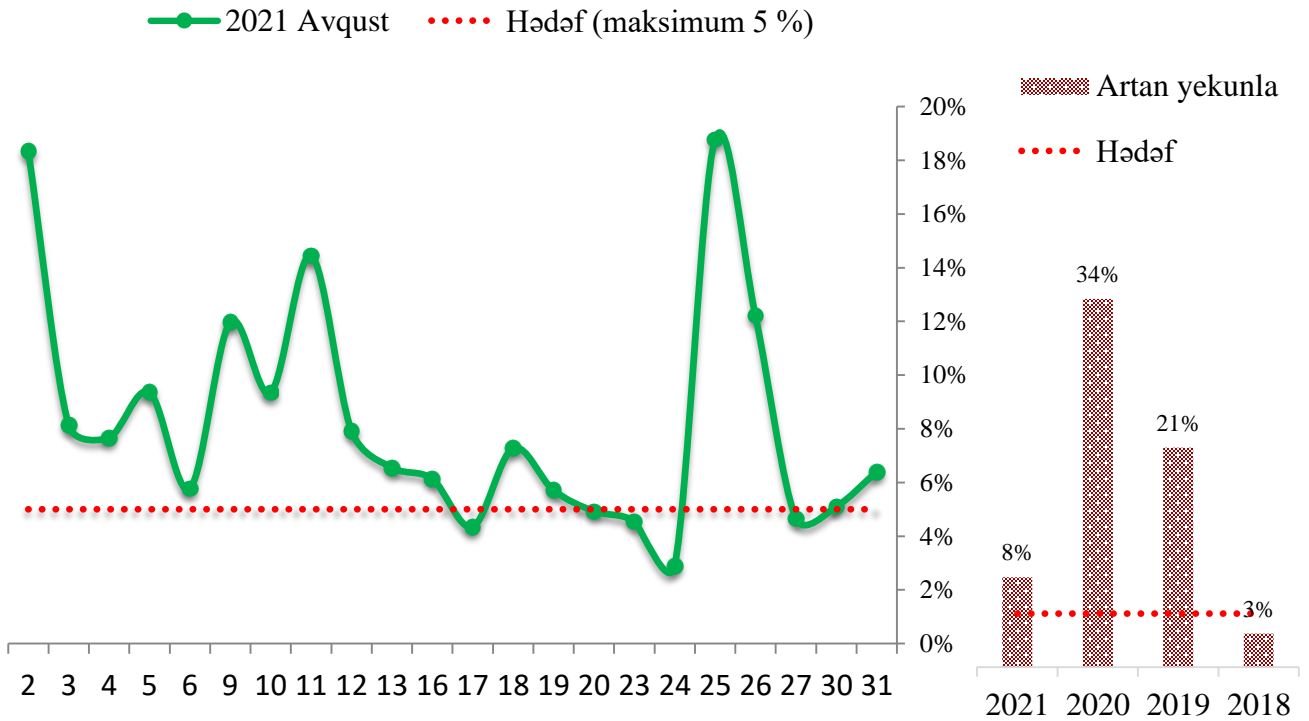




## Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Avqust ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **48** olmuşdur.

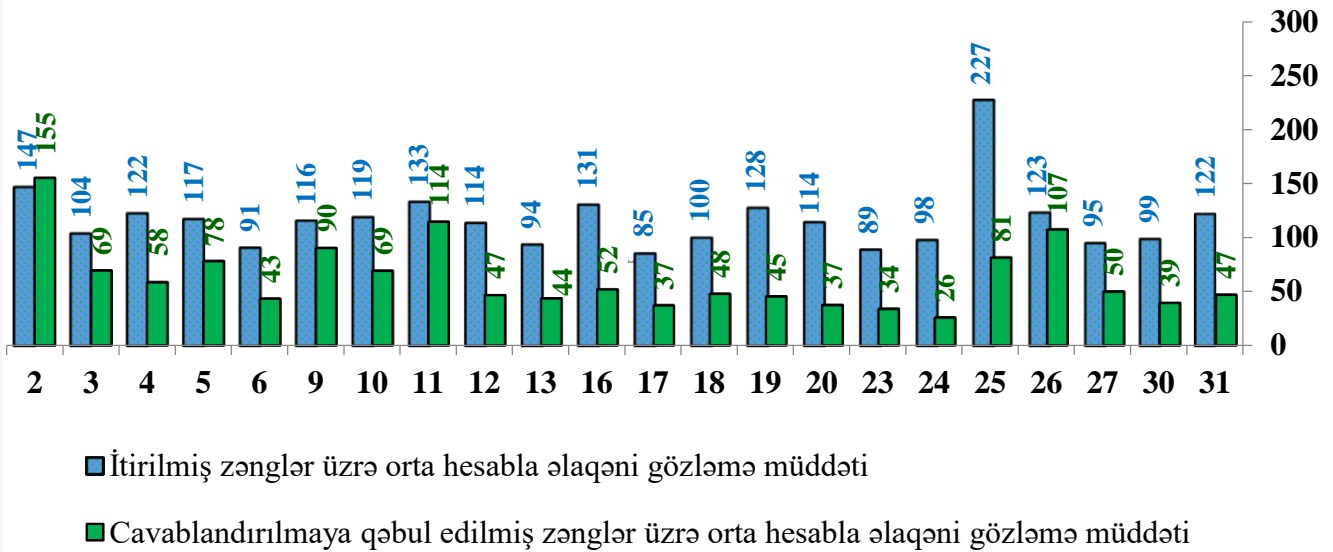
2021-ci ilin avqust ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 8,58 % olmuşdur.



## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 3 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 10 saniyə olmuşdur.

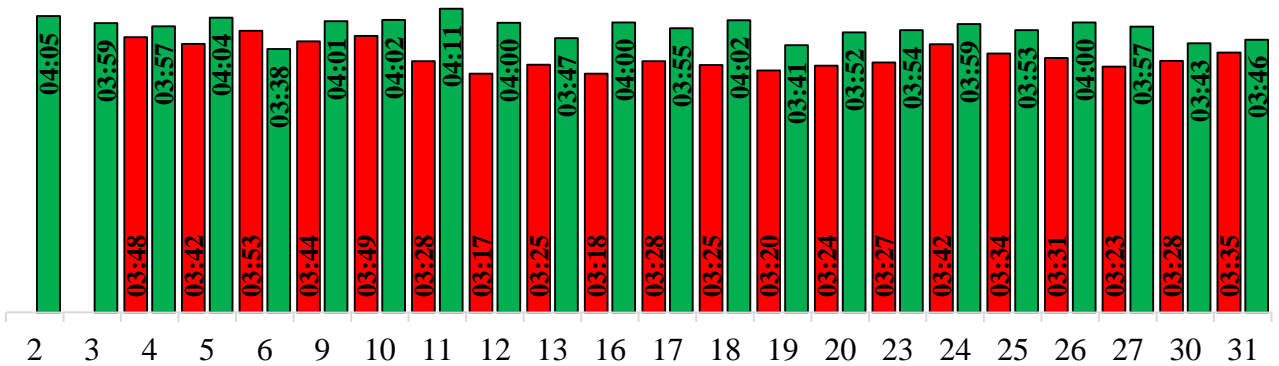
Saniyə ilə



## Orta cavablandırma müddəti

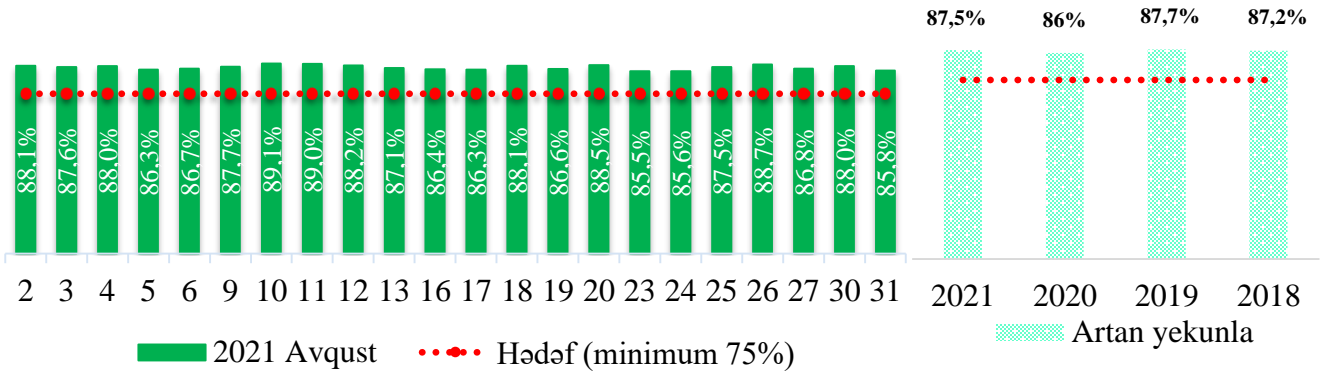
2021-ci ilin avqust ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 56 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,5 gün olmuşdur.

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



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

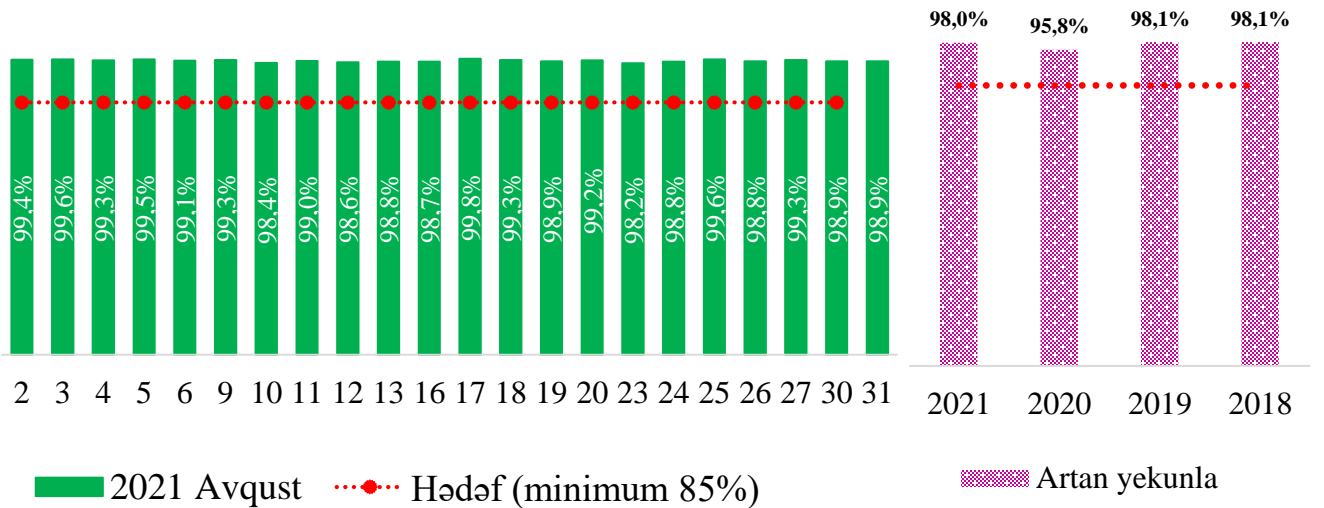
2021-ci ilin avqust üzrə bu göstərici 87,36% olmuşdur.



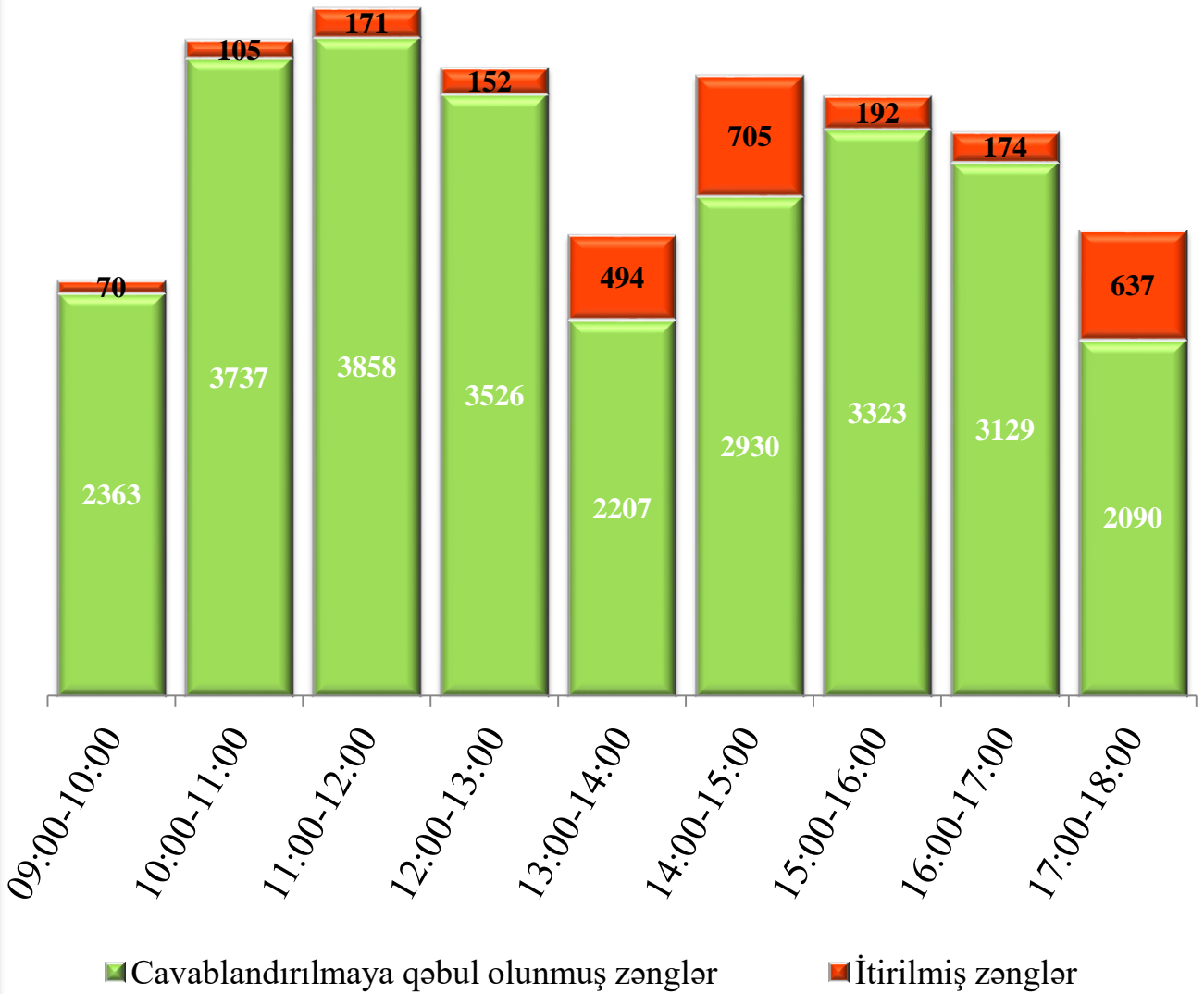
## Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 25460-na sorğu göndərilmiş və 9515 zəng (37,4%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1042-si (11%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 953-nün dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 89 (0,9%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 37 (0,4%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

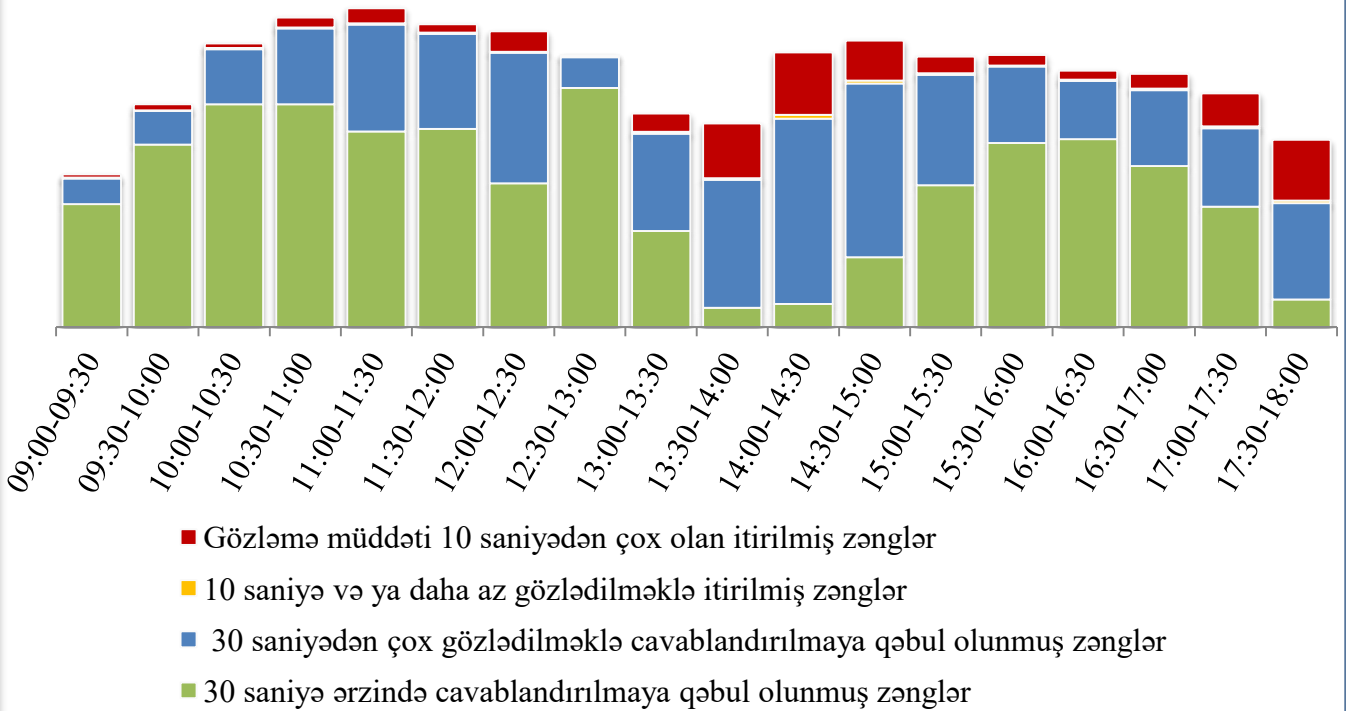
2021-ci ilin avqust ayı üzrə bu göstərici 99,06% olmuşdur.



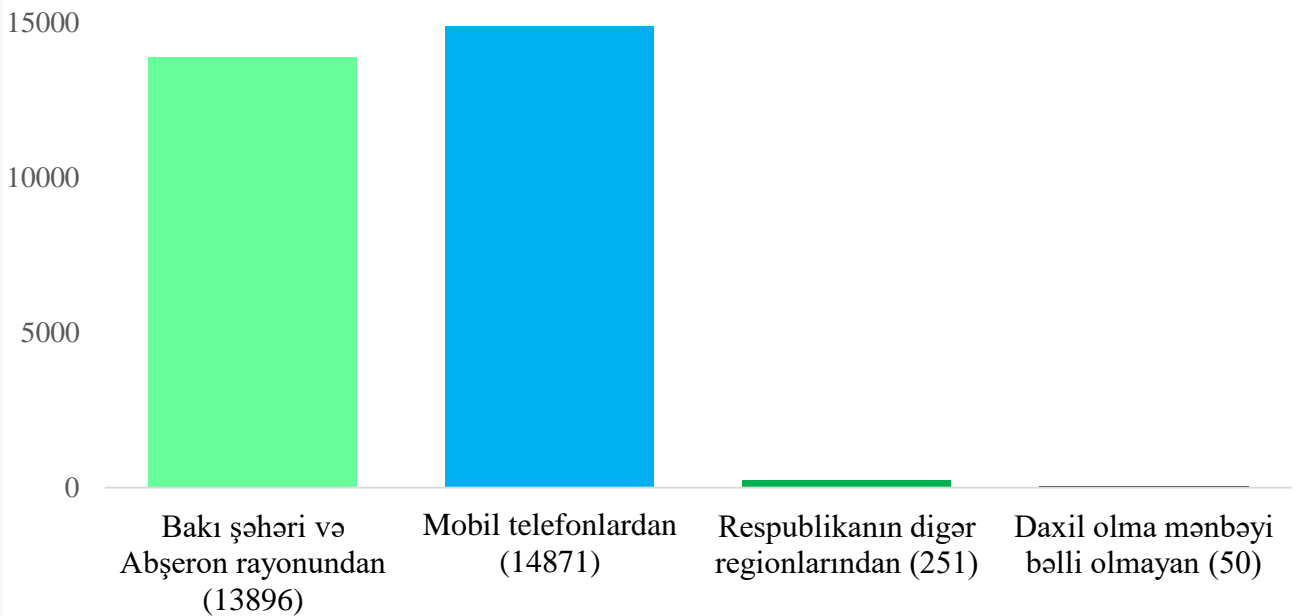
## Avqust ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



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



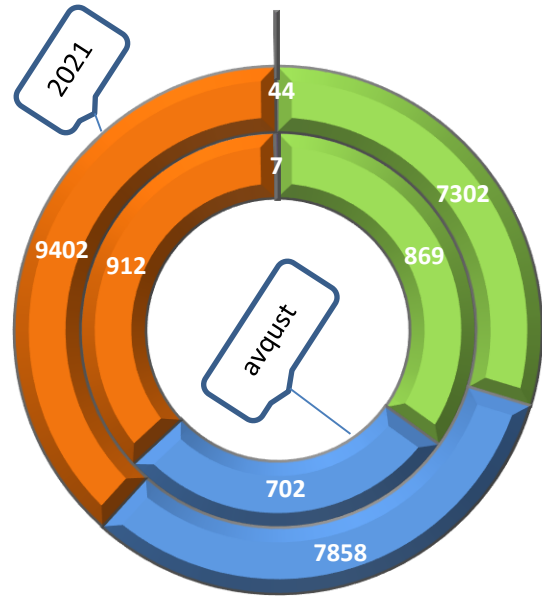
**Zənglərin daxil olma istiqamətləri**



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

2021-ci ilin avqust ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 2490 (2021-ci il üzrə 24606) itirilmiş zəng olmuşdur.

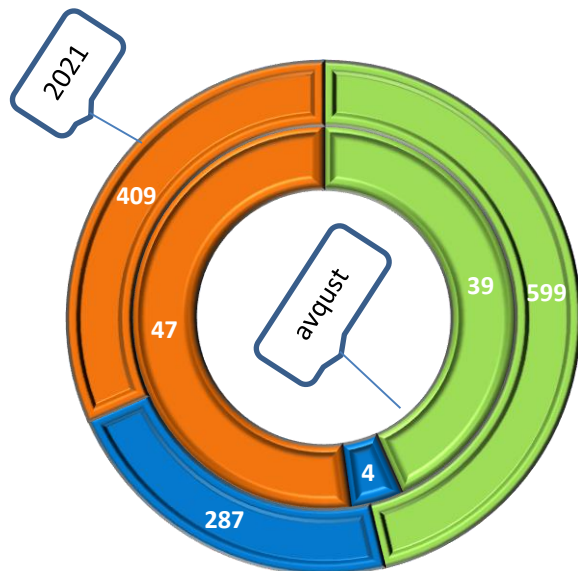
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin avqust ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **483** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **90** (2021-ci il üzrə **1295**) 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



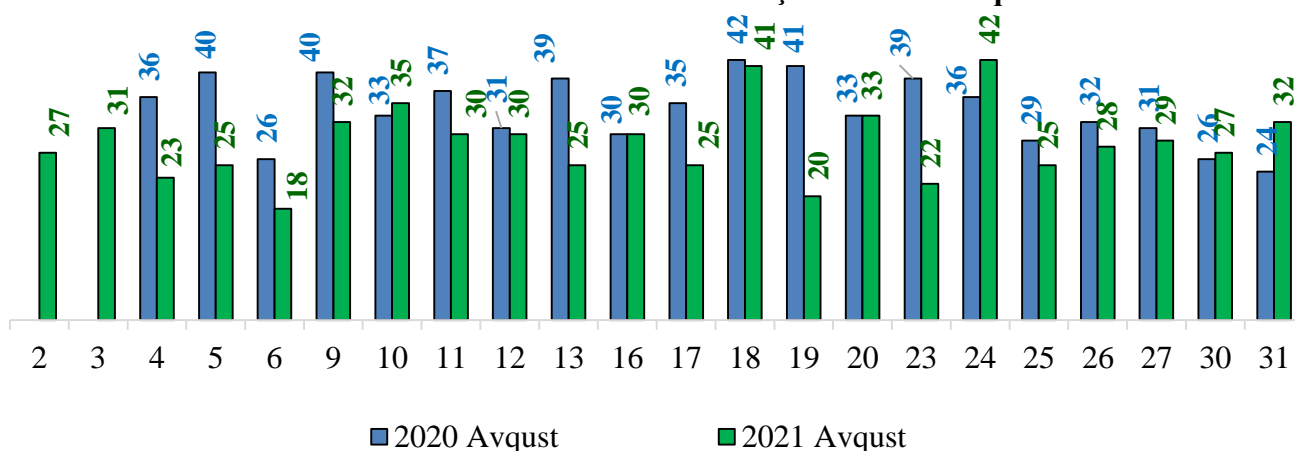


## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin avqust ayı ərzində **1709** (2021-ci il üzrə 11957) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **13,6 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,4 dəfə azdır) çoxdur.

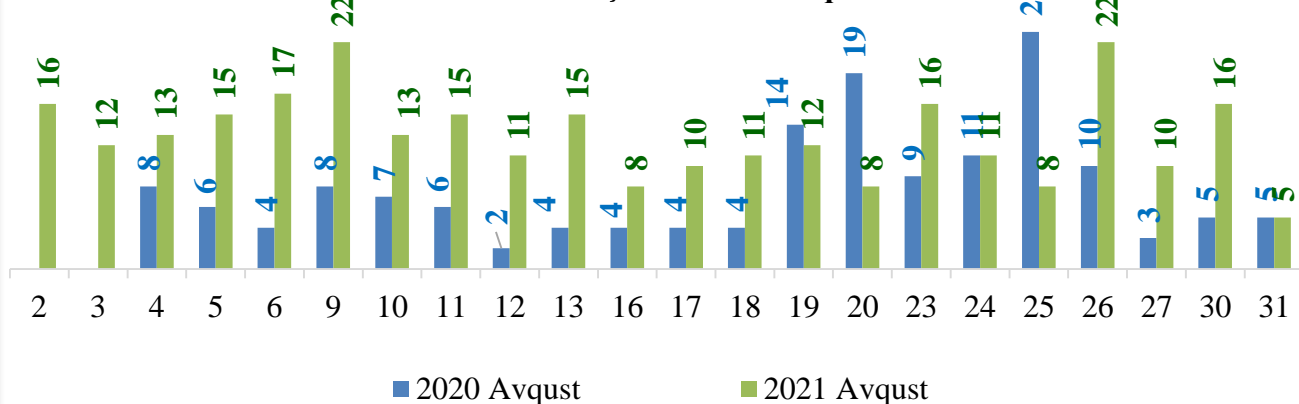
2021-ci ilin avqust ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **630** (2021-ci il üzrə 4944) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin avqust ayı ilə müqayisədə **7,4 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 19 faiz) azdır.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



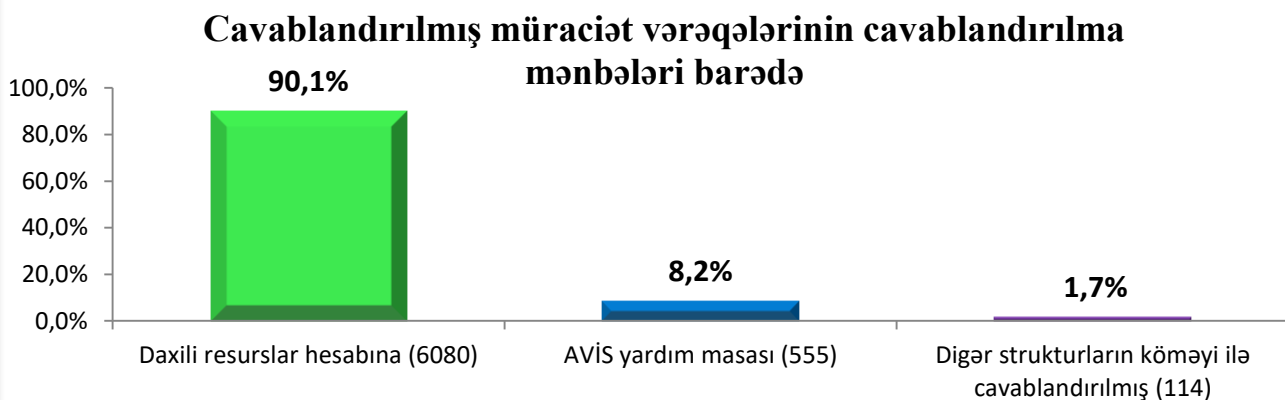
2021-ci ilin avqust ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **286** (2021-ci il üzrə **1881**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin avqust ayı ilə müqayisədə **1,8 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,7 dəfə) çoxdur.

### 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 - avqust ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 6749 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 6080-ni daxili resurslar hesabına, 555-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 64-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 20-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 18-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 7-si Media və kommunikasiya idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



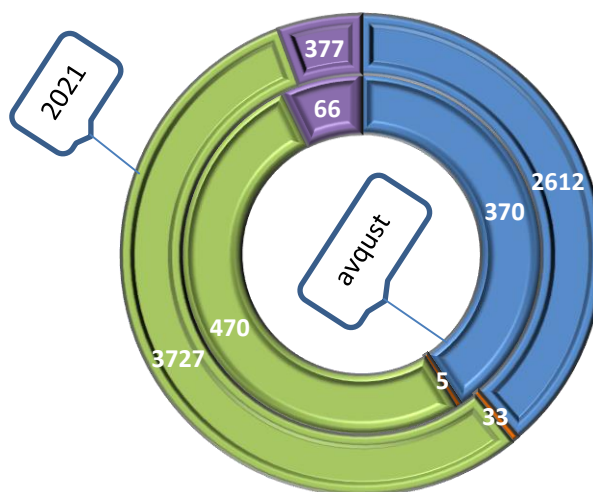
### Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

■ Qanunvericiliyin izahı

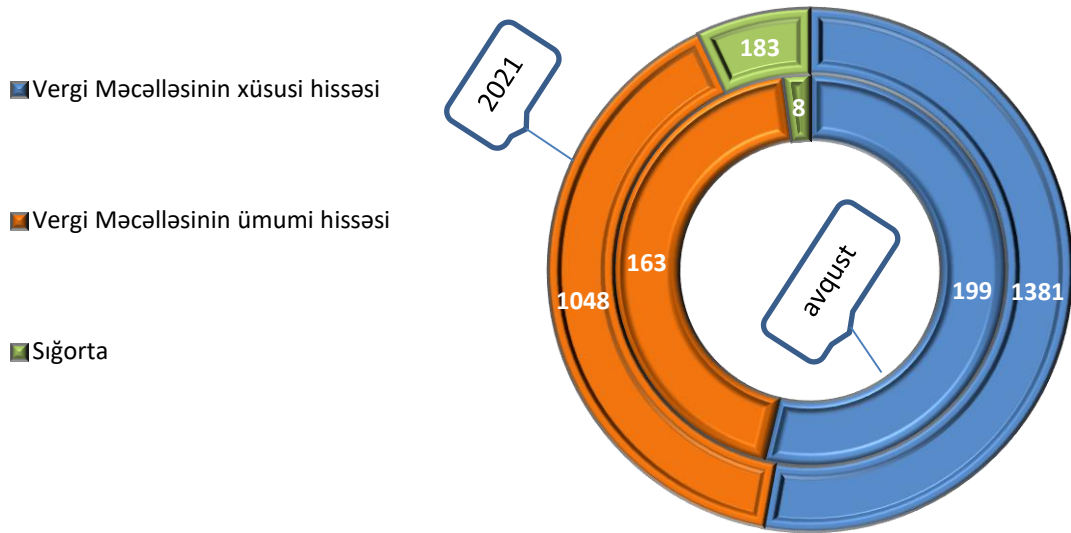
■ Əməliyyatlar

■ Əməliyyatlara dəstək

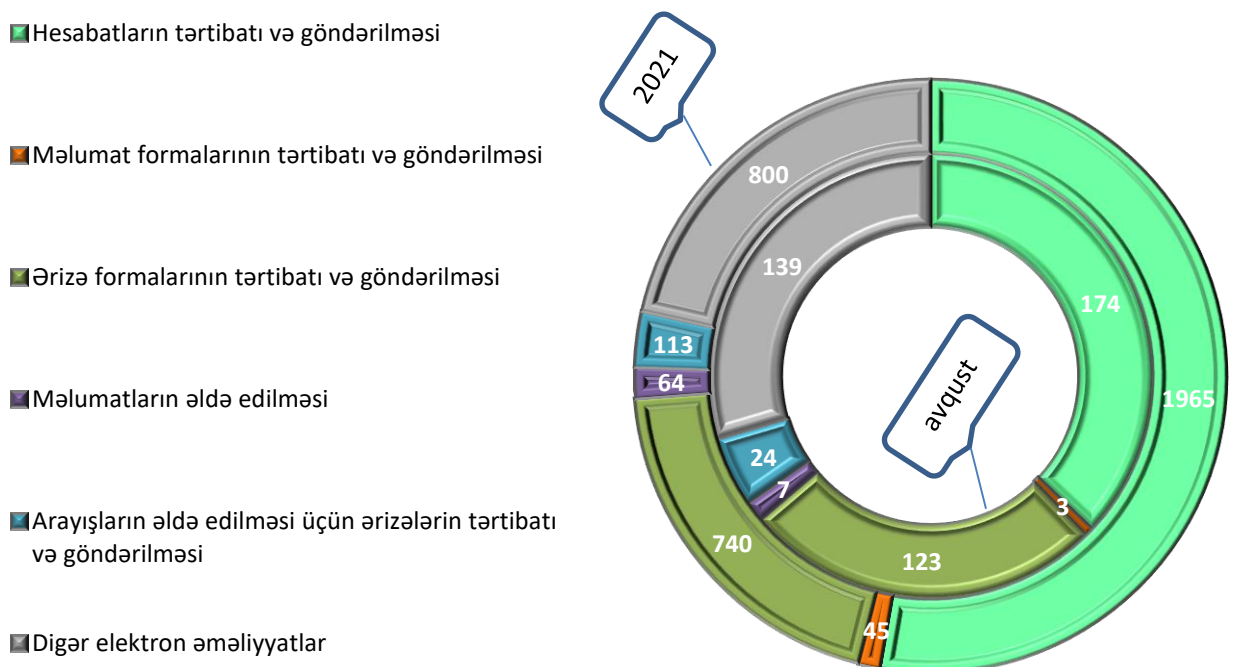
■ DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



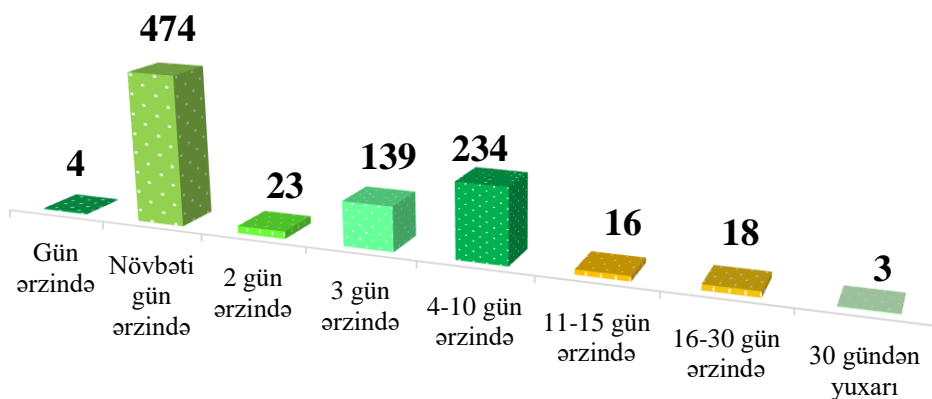
## Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



2021-ci ilin yanvar-avqust ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 33 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 1-i Asan imza istifadəçi İD-sinin dəyişdirilməsi, 2-si Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası, 3-ü Fiziki şəxsin uçotu, 8-i Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması, 18-i isə Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

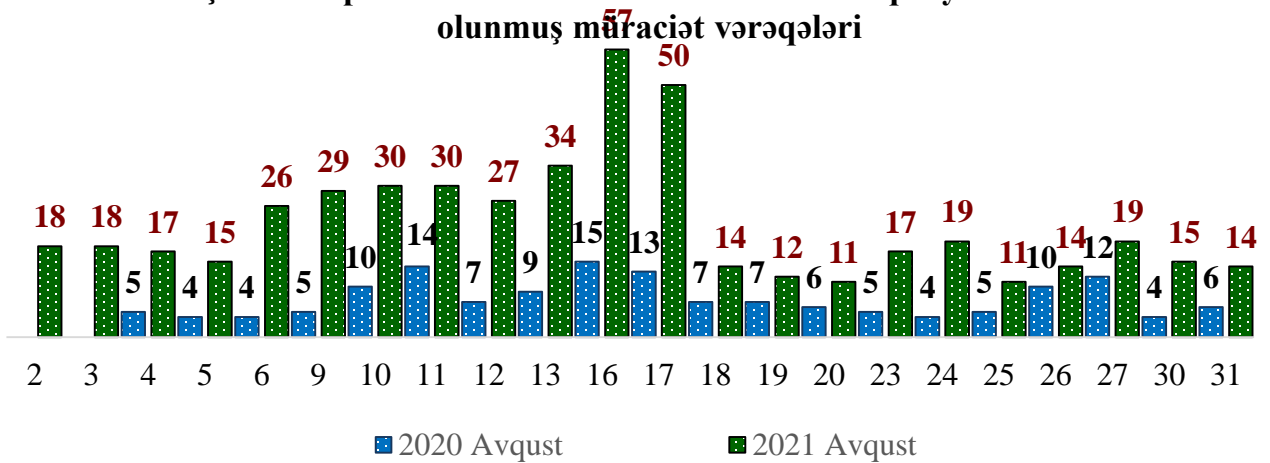
2021-ci ilin avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,5 gün** olmuşdur.

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



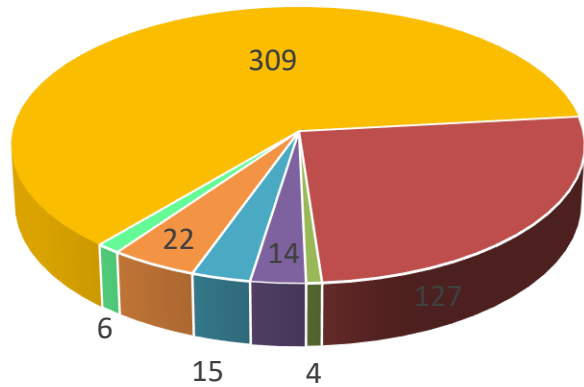
2021-ci ilin avqust ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **497** (2021-ci il üzrə **2777**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **3,3 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,5 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 309) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

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

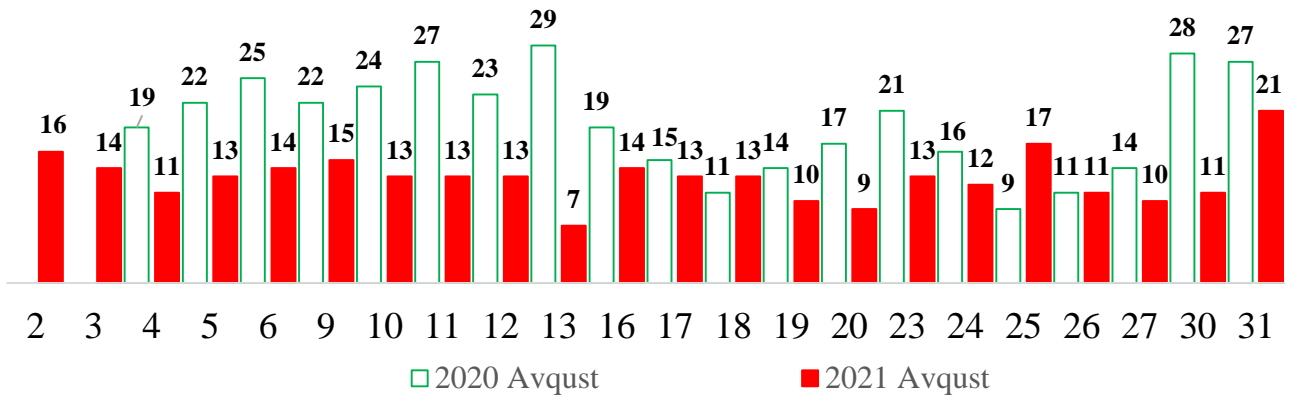


### 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (309)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (127)
- Vergilər və digər icbari öhdəliklərin azaldılması (yayındırılması) (4)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (14)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (15)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (22)
- Digər (6)



2021-ci ilin avqust ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **283** (2021-ci il üzrə **2202**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,4 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) azdır.



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

■ Kameral vergi yoxlamaları (62)

■ Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (60)

■ Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (51)

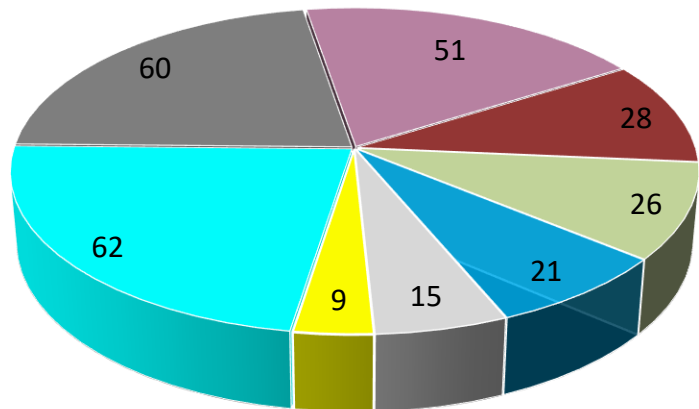
■ Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (28)

■ Xətalər (26)

■ Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (21)

■ Digər (15)

■ Uçot (9)



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı 4, artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması ilə bağlı 3, etik davranış məsələləri ilə bağlı 2, edilmiş zənglər ilə bağlı 1 və operativ vergi nəzarəti ilə bağlı 1 müraciət daxil olmuşdur.

2021-ci ilin avqust ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı 8 sayda təklif, rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı 3 sayda, anonim olaraq 2 sayda müraciət qəbul edilmişdir.

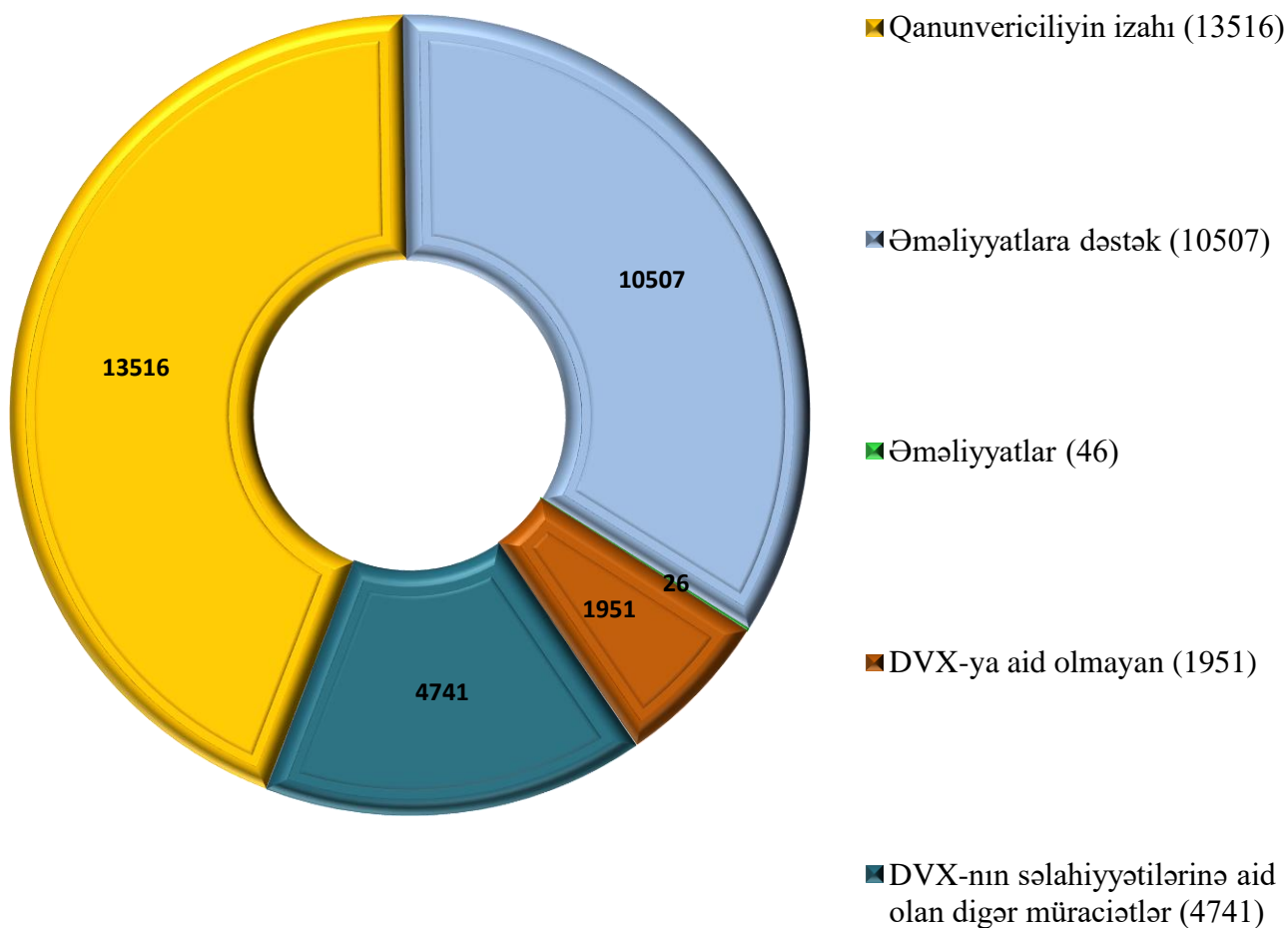


## Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin avqust ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **30761** (2021-ci il üzrə **310404**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **34,2** (2021-ci il üzrə **19 faiz**) faiz azdır.

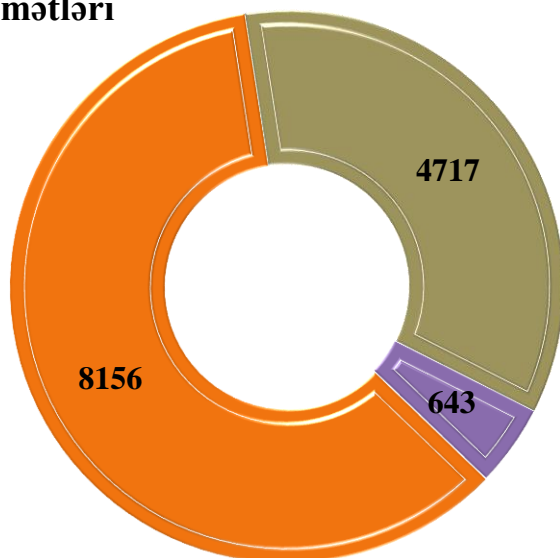
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **10507-si** Əməliyyatlara dəstək, **13516-sı** Qanunvericiliyin izahı, **4741-i** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **46** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1951** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1335** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



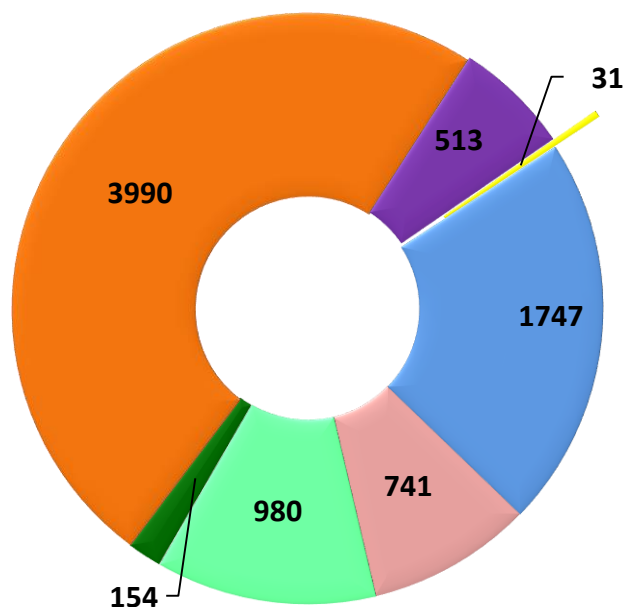
## Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

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

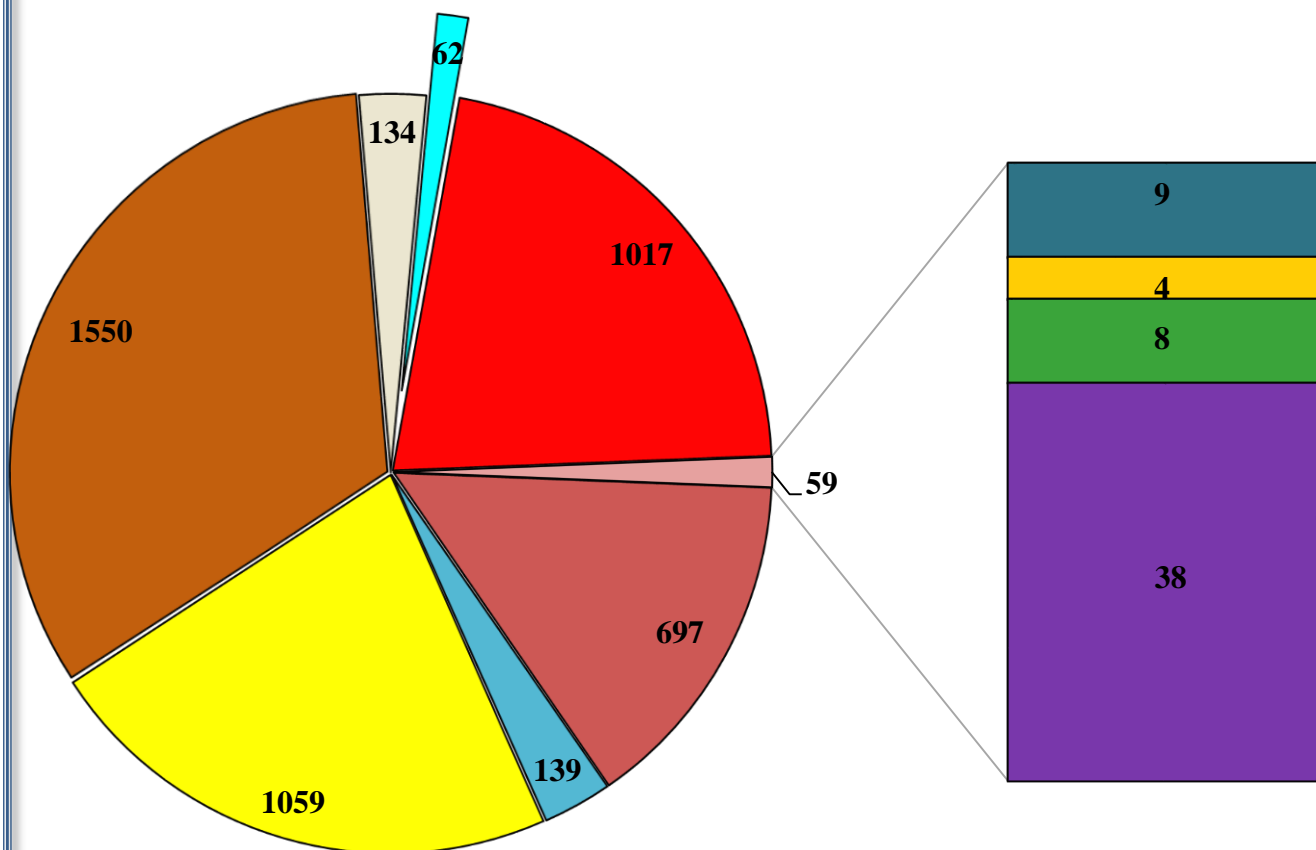


## Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (741)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (980)
- Vergi orqanları - III fəsil (154)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3990)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət - V fəsil (513)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (31)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1747)



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (697)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (139)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1059)

■ ƏDV -XI Fəsil (1550)

■ Aksiz - XII Fəsil (9)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (134)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (62)

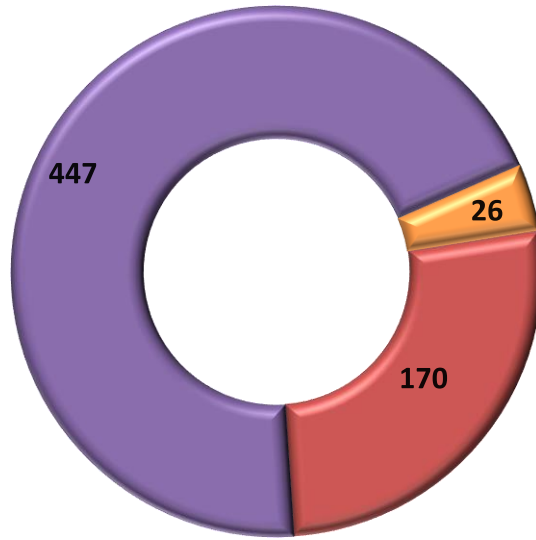
■ Yol vergisi - XV fəsil (4)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (8)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1017)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (38)

## 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

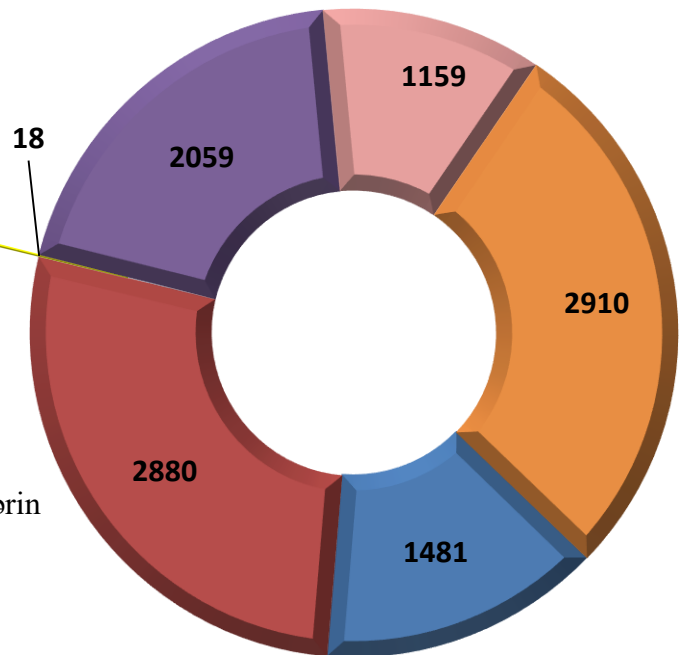
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

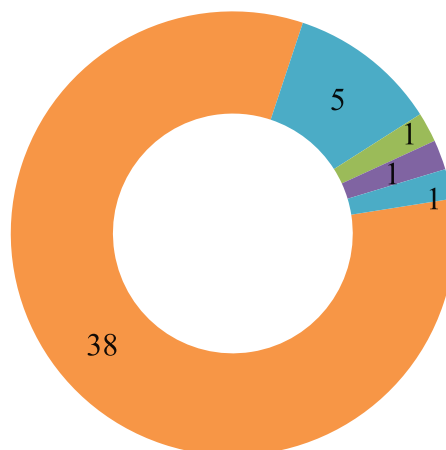
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



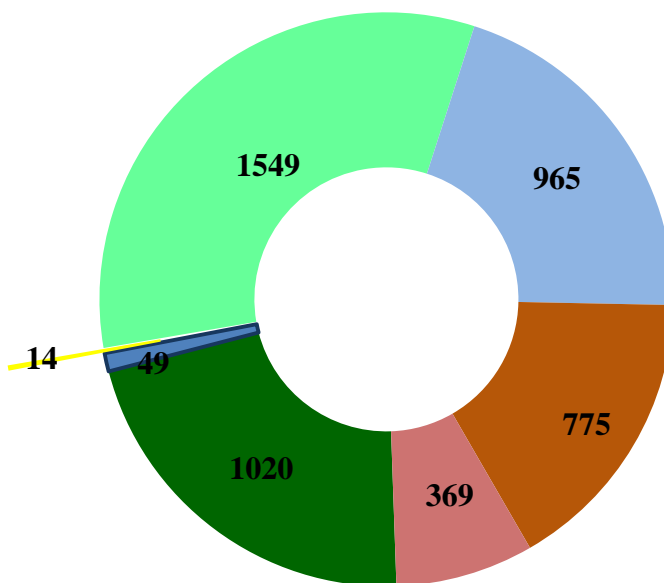
## Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası
- Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi
- Fiziki şəxsin uçotu



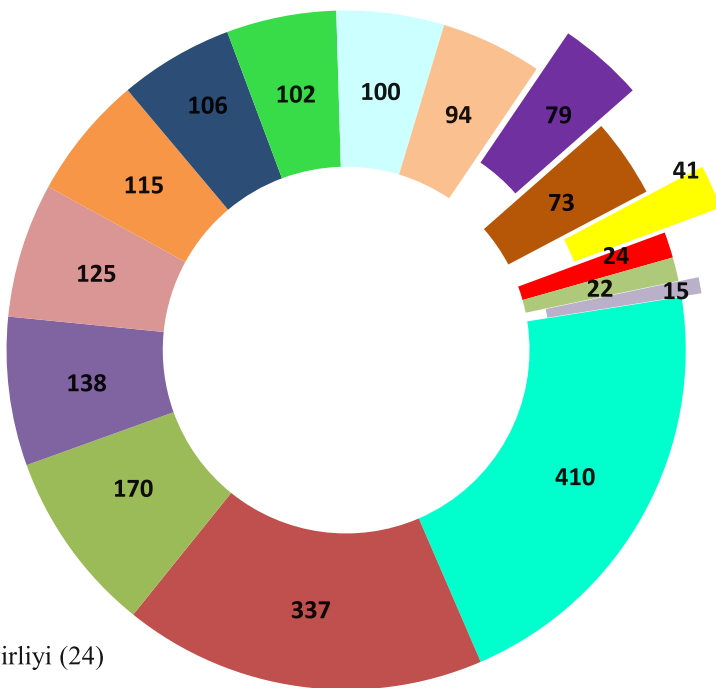
## DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- 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



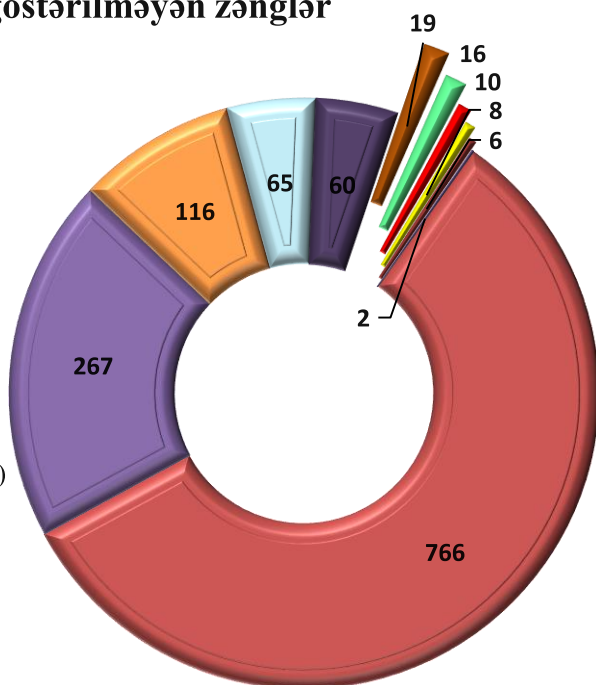
## Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (410)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (337)
- Maliyyə Nazirliyi (170)
- Digər (138)
- Ədliyyə Nazirliyi (125)
- Kapital Bank ( Ədv geri al ilə bağlı) (115)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (106)
- Mərkəzi Bank (banklar) (102)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (100)
- Mobil operator (94)
- Best Solutions MMC (79)
- Daxili İşlər Nazirliyi (73)
- STXM (41)
- Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (24)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (22)
- Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (15)



## Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (766)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (267)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (116)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (65)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (60)
- Yanlış zənglər (19)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (16)
- Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi (10)
- Xarici dildə olan zənglər (8)
- Kim olduğu bilinmir (6)
- Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (2)





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

1	<u>Qanunvericiliyin izahı</u>	119674	37,53%
<b>1.1.</b>	<b>Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi</b>	60235	18,89%
<b>1.1.1.</b>	<b>Ümumi müddəalar</b>	<b>6019</b>	<b>1,89%</b>
1.1.1.1	Əsas anlayışlar (VM13)	2129	0,67%
1.1.1.2	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	3665	1,15%
1.1.1.3	Digər	225	0,071%
<b>1.1.2.</b>	<b>Vergi ödəyicisi (vergi agenti)</b>	<b>6167</b>	<b>1,93%</b>
1.1.2.1	Hüquqlar (VM15)	1009	0,32%
1.1.2.2	Vəzifələr (VM16)	4960	1,56%
1.1.2.3	Digər	198	0,062%
<b>1.1.3.</b>	<b>Vergi orqanları</b>	<b>855</b>	<b>0,27%</b>
1.1.3.1	Hüquqlar (VM23)	380	0,119%
1.1.3.2	Vəzifələr (VM24)	337	0,106%
1.1.3.3	Digər	138	0,043%
<b>1.1.4.</b>	<b>Vergi nəzarəti</b>	<b>29529</b>	<b>9,26%</b>
<b>1.1.4.1.</b>	<b>Uçot</b>	<b>15892</b>	<b>4,98%</b>
1.1.4.1.1	Fiziki şəxslər	7949	2,49%
1.1.4.1.2	NKA, Pos-terminal uçotu	1733	0,54%
1.1.4.1.3	Obyektin, filialın uçotu	4256	1,33%
1.1.4.1.4	Şahadətnamə dublikatın alınması	1888	0,59%
1.1.4.1.5	Digər	66	0,021%
<b>1.1.4.2.</b>	<b>Qeydiyyat</b>	<b>6706</b>	<b>2,10%</b>
1.1.4.2.1	MMC	6426	2,02%
1.1.4.2.2	SC	97	0,030%
1.1.4.2.3	Digər	183	0,057%
<b>1.1.4.3.</b>	<b>Kameral vergi yoxlaması (VM37)</b>	<b>6347</b>	<b>1,99%</b>
<b>1.1.4.4.</b>	<b>Operativ vergi nəzarəti (VM50)</b>	<b>365</b>	<b>0,114%</b>
<b>1.1.4.5.</b>	<b>Səyyar vergi yoxlaması (VM38)</b>	<b>159</b>	<b>0,050%</b>
<b>1.1.4.6.</b>	<b>Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması (VM50-1)</b>	<b>10</b>	<b>0,003%</b>
1.1.4.7	Digər	50	0,016%
<b>1.1.5.</b>	<b>Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət</b>	<b>4053</b>	<b>1,27%</b>
1.1.5.1	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları (VM57)	1657	0,52%
1.1.5.2	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları (VM58)	1445	0,45%
1.1.5.3	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər (VM59)	860	0,27%
1.1.5.4	Digər	91	0,029%
<b>1.1.6.</b>	<b>Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM62-64)</b>	<b>183</b>	<b>0,057%</b>
<b>1.1.7.</b>	<b>Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar</b>	<b>13429</b>	<b>4,21%</b>
<b>1.1.7.1.</b>	<b>Vergilər üzrə borcların alınması (VM65,89-90)</b>	<b>8599</b>	<b>2,70%</b>
1.1.7.1.1	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	4436	1,39%
1.1.7.1.2	Sərəncamın geriçağırılması	3960	1,24%
1.1.7.1.3	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	125	0,039%
1.1.7.1.4	Digər	78	0,024%
<b>1.1.7.2.</b>	<b>Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi (VM67-67-2)</b>	<b>149</b>	<b>0,047%</b>
<b>1.1.7.3.</b>	<b>Müddətlərin müəyyən edilməsi (VM68)</b>	<b>243</b>	<b>0,076%</b>
<b>1.1.7.4.</b>	<b>Vergi ödəyiciləri ilə yazışma (VM70)</b>	<b>72</b>	<b>0,023%</b>
<b>1.1.7.5.</b>	<b>Elektron qaimə-fakturaları (VM71-1)</b>	<b>1102</b>	<b>0,35%</b>
<b>1.1.7.6.</b>	<b>Malların alış-aku (VM71-2)</b>	<b>625</b>	<b>0,196%</b>
<b>1.1.7.7.</b>	<b>Hesabatın (məlumatın) tartibi, verilməsi və uzadılması (VM72-74)</b>	<b>450</b>	<b>0,141%</b>
<b>1.1.7.8.</b>	<b>Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi (VM75-76-1)</b>	<b>31</b>	<b>0,010%</b>
<b>1.1.7.9.</b>	<b>Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi (VM77-86,88)</b>	<b>552</b>	<b>0,173%</b>
<b>1.1.7.10.</b>	<b>Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması (VM87)</b>	<b>1488</b>	<b>0,47%</b>
1.1.7.11	Digər	118	0,037%

<b>1.2.</b>	<b>Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi</b>	<b>46616</b>	<b>14,62%</b>
<b>1.2.1.</b>	<b>Gəlir vergisi</b>	<b>6918</b>	<b>2,17%</b>
1.2.1.1	Vergi ödəyiciləri (VM95)	170	0,053%
1.2.1.2	Vergitutma obyektı (VM96-100)	947	0,30%
1.2.1.3	Verginin dərəcəsi (VM101)	2177	0,68%
1.2.1.4	Azadolmalar və güzəştlər (VM102)	3612	1,13%
1.2.1.5	Digər	12	0,004%
<b>1.2.2.</b>	<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>1639</b>	<b>0,51%</b>
1.2.2.1	Vergi ödəyiciləri (VM103)	80	0,025%
1.2.2.2	Vergitutma obyektı (VM104)	599	0,188%
1.2.2.3	Azadolmalar və güzəştlər (VM106)	908	0,28%
1.2.2.4	Digər	52	0,016%
<b>1.2.3.</b>	<b>Gəlir-Mənfəət</b>	<b>12021</b>	<b>3,77%</b>
1.2.3.1	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər (VM108-121, 141-144)	2703	0,85%
1.2.3.2	Həqiqət vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlə vergi tutulan ölkələr (VM127,128)	205	0,064%
1.2.3.3	Ödəmə mənbəyində vergilər (VM122-126)	3312	1,04%
1.2.3.4	Gəlirlərin və xərclərin uçotu (VM130-139)	659	0,21%
1.2.3.5	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM149-152)	5079	1,59%
1.2.3.6	Hüquqi şəxsə dəyişikliklər (VM145-148)	25	0,008%
1.2.3.7	Digər	38	0,012%
<b>1.2.4.</b>	<b>ƏDV</b>	<b>12777</b>	<b>4,01%</b>
1.2.4.1	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat (VM153-158)	1712	0,54%
1.2.4.2	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri (VM159-163,166-172)	3174	1,00%
1.2.4.3	Azadolmalar və sifir dərəcə (VM164-165(165.5 istisna))	1625	0,51%
1.2.4.4	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM174-181)	1951	0,61%
1.2.4.5	ƏDV geri al ilə bağlı (165.5)	4280	1,34%
1.2.4.6	Digər	35	0,011%
<b>1.2.5.</b>	<b>Aksiz</b>	<b>158</b>	<b>0,050%</b>
1.2.5.1	Vergi ödəyiciləri (VM182-183)	23	0,007%
1.2.5.2	Vergitutma obyektı, vaxtı (VM184-186)	27	0,008%
1.2.5.3	Verginin dərəcəsi (187, 190)	70	0,022%
1.2.5.4	Azadolmalar (VM188)	11	0,003%
1.2.5.5	Aksizin hesablanması və ödənilməsi (VM189,191-193)	27	0,008%
<b>1.2.6.</b>	<b>Əmlak vergisi</b>	<b>1283</b>	<b>0,40%</b>
1.2.6.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM196-197)	350	0,110%
1.2.6.2	Verginin dərəcələri (VM198)	186	0,058%
1.2.6.3	Azadolmalar və güzəştlər (VM199)	274	0,086%
1.2.6.4	Hesablanması və ödənilməsi (VM200-202)	470	0,147%
1.2.6.5	Digər	3	0,001%
<b>1.2.7.</b>	<b>Torpaq vergisi</b>	<b>563</b>	<b>0,177%</b>
1.2.7.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM203-205)	152	0,048%
1.2.7.2	Verginin dərəcələri (VM206)	140	0,044%
1.2.7.3	Vergi güzəştləri (VM207)	45	0,014%
1.2.7.4	Hesablanması və ödənilməsi (VM208)	225	0,071%
1.2.7.5	Digər	1	0,0003%
<b>1.2.8.</b>	<b>Yol vergisi</b>	<b>51</b>	<b>0,016%</b>
1.2.8.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM209-210)	35	0,011%
1.2.8.2	Verginin dərəcələri (VM211)	7	0,002%
1.2.8.3	Verginin tutulması (VM212)	9	0,003%
<b>1.2.9.</b>	<b>Mədən vergisi</b>	<b>34</b>	<b>0,011%</b>
1.2.9.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM213-215)	10	0,003%
1.2.9.2	Verginin dərəcələri (VM216)	11	0,003%
1.2.9.3	Hesablanması və ödənilməsi (VM217)	13	0,004%
<b>1.2.10.</b>	<b>Sadaləşdirilmiş vergi</b>	<b>9736</b>	<b>3,05%</b>
1.2.10.1	Vergi ödəyiciləri (VM218)	3827	1,20%
1.2.10.2	Azadolmalar və güzəştlər (VM219)	253	0,079%
1.2.10.3	Vergitutma obyektı (VM219)	272	0,085%
1.2.10.4	Verginin dərəcəsi (VM220)	3200	1,00%
1.2.10.5	Hesablanması və ödənilməsi (VM221)	2175	0,68%
1.2.10.6	Digər	9	0,003%
<b>1.2.11.</b>	<b>Müvəqqəti vergi rejimi</b>	<b>1436</b>	<b>0,45%</b>
1.2.11.1	Ümumi müddəalar(VM222)	518	0,162%
1.2.11.2	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri (VM223)	137	0,043%
1.2.11.3	Azadolmalar və güzəştlər (VM224)	757	0,24%
1.2.11.4	Sadaləşdirilmiş verginin tətbiqi (VM225)	24	0,008%

<b>1.3.</b>	<b>Sığorta</b>	<b>12823</b>	<b>4,02%</b>
<b>1.3.1.</b>	<b>Məcburi dövlət sosial sığortası</b>	<b>5746</b>	<b>1,80%</b>
1.3.1.1	Sığortanın iştirakçıları (M8,10,12)	333	0,104%
1.3.1.2	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər (M14-15)	4049	1,27%
1.3.1.3	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi (M9-1)	1340	0,42%
1.3.1.4	Digər	24	0,008%
<b>1.3.2.</b>	<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>286</b>	<b>0,090%</b>
1.3.2.1	Əsas anlayışlar (M2)	76	0,024%
1.3.2.2	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması (M9,10)	133	0,042%
1.3.2.3	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi (M6,7,7-1)	76	0,024%
1.3.2.4	Digər	1	0,0003%
<b>1.3.3.</b>	<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>6791</b>	<b>2,13%</b>
1.3.3.1	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar (M1,15-2)	435	0,136%
1.3.3.2	İTS üzrə sığorta haqları (15-10)	3120	0,98%
1.3.3.3	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması (M15-11, 15-24)	2219	0,70%
1.3.3.4	Keçid müddəaları (M16-4)	971	0,30%
1.3.3.5	Digər	46	0,014%
<b>2</b>	<b>Əməliyyatlara dəstək</b>	<b>128720</b>	<b>40,37%</b>
<b>2.1.</b>	<b>Hesabatlarnın tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>34080</b>	<b>10,69%</b>
<b>2.1.1.</b>	<b>Gəlir vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>3493</b>	<b>1,10%</b>
2.1.1.1	Əməliyyata dəstək	3366	1,06%
2.1.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	127	0,040%
<b>2.1.2.</b>	<b>Mənfəət vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>5008</b>	<b>1,57%</b>
2.1.2.1	Əməliyyata dəstək	4663	1,46%
2.1.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	345	0,108%
<b>2.1.3.</b>	<b>Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış</b>	<b>1912</b>	<b>0,60%</b>
2.1.3.1	Əməliyyata dəstək	1785	0,56%
2.1.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	127	0,040%
<b>2.1.4.</b>	<b>Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi</b>	<b>1498</b>	<b>0,47%</b>
2.1.4.1	Əməliyyata dəstək	1459	0,46%
2.1.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	39	0,012%
<b>2.1.5.</b>	<b>Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi</b>	<b>11632</b>	<b>3,65%</b>
2.1.5.1	Əməliyyata dəstək	10341	3,24%
2.1.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1291	0,40%
<b>2.1.6.</b>	<b>Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>5828</b>	<b>1,83%</b>
2.1.6.1	Əməliyyata dəstək	5397	1,69%
2.1.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	431	0,135%
<b>2.1.7.</b>	<b>Əmlak vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>750</b>	<b>0,24%</b>
2.1.7.1	Əməliyyata dəstək	697	0,22%
2.1.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	53	0,017%
<b>2.1.8.</b>	<b>Torpaq vergisinin bəyannaməsi</b>	<b>119</b>	<b>0,037%</b>
2.1.8.1	Əməliyyata dəstək	102	0,032%
2.1.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,005%
<b>2.1.9.</b>	<b>Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi</b>	<b>3643</b>	<b>1,14%</b>
2.1.9.1	Əməliyyata dəstək	3560	1,12%
2.1.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	83	0,026%
2.1.10	Digər	197	0,062%
<b>2.2.</b>	<b>Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>646</b>	<b>0,203%</b>
<b>2.2.1.</b>	<b>Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat</b>	<b>30</b>	<b>0,009%</b>
2.2.1.1	Əməliyyata dəstək	30	0,009%
<b>2.2.2.</b>	<b>Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat</b>	<b>25</b>	<b>0,008%</b>
2.2.2.1	Əməliyyata dəstək	24	0,008%
2.2.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.2.3.</b>	<b>Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması</b>	<b>18</b>	<b>0,006%</b>
2.2.3.1	Əməliyyata dəstək	17	0,005%
2.2.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<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>4</b>	<b>0,001%</b>
2.2.4.1	Əməliyyata dəstək	4	0,001%
<b>2.2.5.</b>	<b>Debitor borc barədə məlumat forması</b>	<b>466</b>	<b>0,146%</b>
2.2.5.1	Əməliyyata dəstək	458	0,144%
2.2.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,003%
2.2.6	Digər	103	0,032%

<b>2.3.</b>	<b>Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>32125</b>	<b>10,08%</b>
<b>2.3.1.</b>	<b>Bankda hesab açılması məqsədilə şəhadətnamə-dublikatın alınması</b>	<b>1665</b>	<b>0,52%</b>
2.3.1.1	Əməliyyata dəstək	1598	0,50%
2.3.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	67	0,021%
<b>2.3.2.</b>	<b>Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>3667</b>	<b>1,15%</b>
2.3.2.1	Əməliyyata dəstək	3593	1,13%
2.3.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	74	0,023%
<b>2.3.3.</b>	<b>Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması</b>	<b>3532</b>	<b>1,11%</b>
2.3.3.1	Əməliyyata dəstək	3526	1,11%
2.3.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	6	0,002%
<b>2.3.4.</b>	<b>Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>8352</b>	<b>2,62%</b>
2.3.4.1	Əməliyyata dəstək	8021	2,52%
2.3.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	331	0,104%
<b>2.3.5.</b>	<b>Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</b>	<b>342</b>	<b>0,107%</b>
2.3.5.1	Əməliyyata dəstək	341	0,107%
2.3.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.3.6.</b>	<b>Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi</b>	<b>4062</b>	<b>1,27%</b>
2.3.6.1	Əməliyyata dəstək	3988	1,25%
2.3.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	74	0,023%
<b>2.3.7.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması</b>	<b>73</b>	<b>0,023%</b>
2.3.7.1	Əməliyyata dəstək	73	0,023%
<b>2.3.8.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatın ləğv olunması</b>	<b>93</b>	<b>0,029%</b>
2.3.8.1	Əməliyyata dəstək	93	0,029%
<b>2.3.9.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması</b>	<b>6438</b>	<b>2,02%</b>
2.3.9.1	Əməliyyata dəstək	6211	1,95%
2.3.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	227	0,071%
<b>2.3.10.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması</b>	<b>743</b>	<b>0,23%</b>
2.3.10.1	Əməliyyata dəstək	730	0,23%
2.3.10.2	Əməliyyat zamanı xəta	13	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>977</b>	<b>0,31%</b>
2.3.11.1	Əməliyyata dəstək	969	0,30%
2.3.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	8	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 ləğv edilməsi</b>	<b>1964</b>	<b>0,62%</b>
2.3.12.1	Əməliyyata dəstək	1949	0,61%
2.3.12.2	Əməliyyat zamanı xəta	15	0,005%
<b>2.3.13.</b>	<b>Digər</b>	<b>217</b>	<b>0,068%</b>
<b>2.4.</b>	<b>Digər elektron əməliyyatlar</b>	<b>32699</b>	<b>10,26%</b>
<b>2.4.1.</b>	<b>Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi</b>	<b>6479</b>	<b>2,03%</b>
2.4.1.1	Əməliyyata dəstək	4685	1,47%
2.4.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1794	0,56%
<b>2.4.2.</b>	<b>E-qaimə fakturaların əvəzləndirilməsi</b>	<b>465</b>	<b>0,146%</b>
2.4.2.1	Əməliyyata dəstək	315	0,099%
2.4.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	150	0,047%
<b>2.4.3.</b>	<b>Vergi və digər bütdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)</b>	<b>1212</b>	<b>0,38%</b>
2.4.3.1	Əməliyyata dəstək	1193	0,37%
2.4.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	19	0,006%
<b>2.4.4.</b>	<b>ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması</b>	<b>1569</b>	<b>0,49%</b>
2.4.4.1	Əməliyyata dəstək	929	0,29%
2.4.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	640	0,201%
<b>2.4.5.</b>	<b>Proqram təminatlarının yüklənməsi</b>	<b>1038</b>	<b>0,33%</b>
2.4.5.1	BTP	950	0,30%
2.4.5.2	EFP	88	0,028%
<b>2.4.6.</b>	<b>Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma</b>	<b>18580</b>	<b>5,83%</b>
2.4.6.1	Əməliyyata dəstək	17597	5,52%
2.4.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	983	0,31%
<b>2.4.7.</b>	<b>Onlayn kargüzərliqədə digər əməliyyatlar</b>	<b>2515</b>	<b>0,79%</b>
2.4.7.1	Əməliyyata dəstək	1608	0,50%
2.4.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	907	0,28%
<b>2.4.8.</b>	<b>Elektron alış aktının tərtib edilməsi</b>	<b>305</b>	<b>0,096%</b>
2.4.8.1	Əməliyyata dəstək	282	0,088%
2.4.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	23	0,007%
<b>2.4.9.</b>	<b>Digər</b>	<b>536</b>	<b>0,168%</b>

<b>2.5.</b>	<b>Məlumatların əldə edilməsi</b>	<b>20792</b>	<b>6,52%</b>
<b>2.5.1.</b>	<b>Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikalığının yoxlanılması</b>	<b>36</b>	<b>0,011%</b>
2.5.1.1	Əməliyyata dəstək	35	0,011%
2.5.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.5.2.</b>	<b>Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi</b>	<b>163</b>	<b>0,051%</b>
2.5.2.1	Əməliyyata dəstək	162	0,051%
2.5.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.5.3.</b>	<b>Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi</b>	<b>2219</b>	<b>0,70%</b>
2.5.3.1	Əməliyyata dəstək	2215	0,69%
2.5.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,001%
<b>2.5.4.</b>	<b>Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>3018</b>	<b>0,95%</b>
2.5.4.1	Əməliyyata dəstək	3015	0,95%
2.5.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
<b>2.5.5.</b>	<b>Büdcə rəkvizitləri barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>1298</b>	<b>0,41%</b>
2.5.5.1	Əməliyyata dəstək	1298	0,41%
<b>2.5.6.</b>	<b>ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi</b>	<b>61</b>	<b>0,019%</b>
2.5.6.1	Əməliyyata dəstək	61	0,019%
<b>2.5.7.</b>	<b>Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>48</b>	<b>0,015%</b>
2.5.7.1	Əməliyyata dəstək	47	0,015%
2.5.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.5.8.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandıraraq dayandırmaması haqqında məlumat</b>	<b>1806</b>	<b>0,57%</b>
2.5.8.1	Əməliyyata dəstək	1805	0,57%
2.5.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.5.9.</b>	<b>Şəxsi məlumatlara baxış</b>	<b>2038</b>	<b>0,64%</b>
2.5.9.1	Əməliyyata dəstək	1973	0,62%
2.5.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	65	0,020%
<b>2.5.10.</b>	<b>İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi</b>	<b>1127</b>	<b>0,35%</b>
2.5.10.1	Əməliyyata dəstək	1127	0,35%
<b>2.5.11.</b>	<b>Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi</b>	<b>8593</b>	<b>2,70%</b>
2.5.11.1	Əməliyyata dəstək	8587	2,69%
2.5.11.1	Əməliyyat zamanı xəta	6	0,002%
<b>2.5.12.</b>	<b>Digər</b>	<b>385</b>	<b>0,121%</b>
<b>2.6.</b>	<b>Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi</b>	<b>8378</b>	<b>2,63%</b>
<b>2.6.1.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması</b>	<b>583</b>	<b>0,183%</b>
2.6.1.1	Əməliyyata dəstək	583	0,183%
<b>2.6.2.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı</b>	<b>43</b>	<b>0,013%</b>
2.6.2.1	Əməliyyata dəstək	43	0,013%
<b>2.6.3.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları</b>	<b>203</b>	<b>0,064%</b>
2.6.3.1	Əməliyyata dəstək	203	0,064%
<b>2.6.4.</b>	<b>Vergi ödəyicisinin vergi borcu</b>	<b>601</b>	<b>0,188%</b>
2.6.4.1	Əməliyyata dəstək	601	0,188%
<b>2.6.5.</b>	<b>Dövlət vasitə hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satılması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün</b>	<b>991</b>	<b>0,31%</b>
2.6.5.1	Əməliyyata dəstək	987	0,31%
2.6.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,001%
<b>2.6.6.</b>	<b>Təsis paylarının yüklü olub olmaması</b>	<b>762</b>	<b>0,24%</b>
2.6.6.1	Əməliyyata dəstək	761	0,24%
2.6.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.6.7.</b>	<b>Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı</b>	<b>1424</b>	<b>0,45%</b>
2.6.7.1	Əməliyyata dəstək	1424	0,45%
<b>2.6.8.</b>	<b>Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti</b>	<b>2351</b>	<b>0,74%</b>
2.6.8.1	Əməliyyata dəstək	2350	0,74%
2.6.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0003%
<b>2.6.9.</b>	<b>DTA formaları</b>	<b>876</b>	<b>0,27%</b>
2.6.9.1	Əməliyyata dəstək	851	0,27%
2.6.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	25	0,008%
<b>2.6.10.</b>	<b>Digər</b>	<b>544</b>	<b>0,171%</b>
<b>3</b>	<b>Əməliyyatlar</b>	<b>173</b>	<b>0,054%</b>
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	12	0,004%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	106	0,033%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	31	0,010%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	7	0,002%
3.5.	Sadaləşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi	3	0,001%
3.6.	Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi	1	0,0003%
3.7.	Onlayn növbəyə yazılma	13	0,004%

4	<b>DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər</b>	<b>45310</b>	<b>14,21%</b>
4.1.	<b>Səxsi hesab vərəqəsinin izahı</b>	<b>13352</b>	<b>4,19%</b>
4.1.1.	Otsalmaların izahı	427	0,134%
4.1.2.	Hesablamanın izahı	1531	0,48%
4.1.3.	Borcun izahı	6597	2,07%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	4663	1,46%
4.1.5.	Digər	134	0,042%
4.2.	<b>Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə</b>	<b>5335</b>	<b>1,67%</b>
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	762	0,24%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	210	0,066%
4.2.3.	İş rejimi, qəbula yazılmaq	149	0,047%
4.2.4.	İşə qəbul	367	0,115%
4.2.5.	Xoş sözlər	22	0,007%
4.2.6.	Rekvizitlər	1143	0,36%
4.2.7.	<b>Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq</b>	<b>2529</b>	<b>0,79%</b>
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	936	0,29%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	1495	0,47%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	98	0,031%
4.2.8.	Digər	153	0,048%
4.3.	<b>Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı</b>	<b>2833</b>	<b>0,89%</b>
4.4.	<b>Məlumatların izahı</b>	<b>6655</b>	<b>2,09%</b>
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqvimini üzrə	252	0,079%
4.4.2.	Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	2894	0,91%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	2486	0,78%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	262	0,082%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	761	0,24%
4.5.	<b>Asan imza</b>	<b>8382</b>	<b>2,63%</b>
4.6.	<b>İcazə</b>	<b>567</b>	<b>0,178%</b>
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	204	0,064%
4.6.2.	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	363	0,114%
4.7.	<b>Maliyyə dəstəyi</b>	<b>8186</b>	<b>2,57%</b>
4.7.1.	Fərdi sahibkar	6516	2,04%
4.7.2.	Əmək haqqı	1670	0,52%
5	<b>DVX-və aid olmayan</b>	<b>16527</b>	<b>5,18%</b>
5.1.	İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları	847	0,27%
5.2.	Maliyyə Nazirliyi	1706	0,54%
5.3.	Ədliyyə Nazirliyi	1023	0,32%
5.4.	Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	4246	1,33%
5.5.	Dövlət Gömrük Komitəsi	1482	0,46%
5.6.	Daxili İşlər Nazirliyi	498	0,156%
5.7.	Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi	232	0,073%
5.8.	Mərkəzi Bank (banklar)	976	0,31%
5.9.	Kapital Bank (ƏDV geri al ilə bağlı)	1390	0,44%
5.10.	Best Solutions MMC	657	0,21%
5.11.	Operator (STXM)	362	0,114%
5.12.	Beynəlxalq bank (ƏDV geri al ilə bağlı)	131	0,041%
5.13.	Mobil operator	768	0,24%
5.14.	<b>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi</b>	<b>965</b>	<b>0,30%</b>
5.14.1.	İcazə	719	0,23%
5.14.2.	Digər	246	0,077%
5.15.	<b>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</b>	<b>336</b>	<b>0,105%</b>
5.16.	Digər	908	0,28%

6	<i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i>	8444	2,65%
6.1.	Xarici dildə olan zənglər	110	0,034%
6.2.	Yanlış zənglər	109	0,034%
6.3.	Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil	362	0,114%
6.4.	Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı etdirməsi	80	0,025%
6.5.	Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi	53	0,017%
6.6.	Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)	17	0,005%
6.7.	Əlaqə kəsildi	4995	1,57%
6.8.	Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı	749	0,23%
6.9.	Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi	1367	0,43%
6.10.	Kim olduğu bilinmir	40	0,013%
6.11.	Texniki səbəbdən dəstək asıldı	562	0,176%

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

Xidmətlər	2021 Avqust	2020 Avqust
Vergi borcları barədə	3387	3990
Vergi növləri barədə	1715	4533
Zəng sifarişi	723	1779
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	885	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	175	-

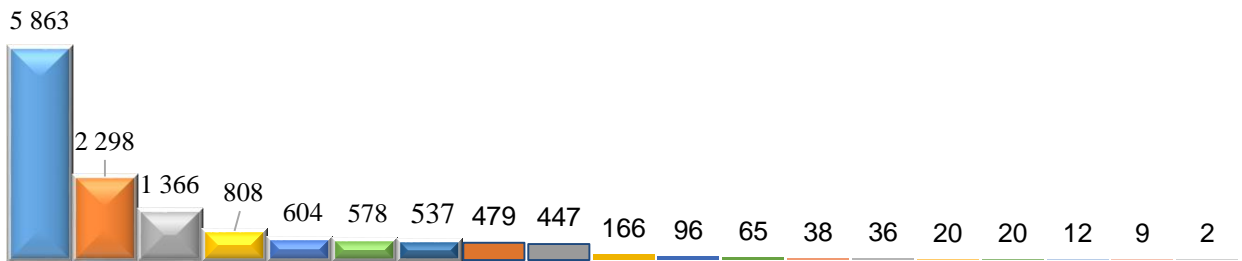


## Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin avqust ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **96177** (2021-ci il üzrə **866089**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin avqust ayı ərzində **118783** (2021-ci il üzrə **575847**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin avqust ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **13444** (2021-ci il üzrə **177426**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



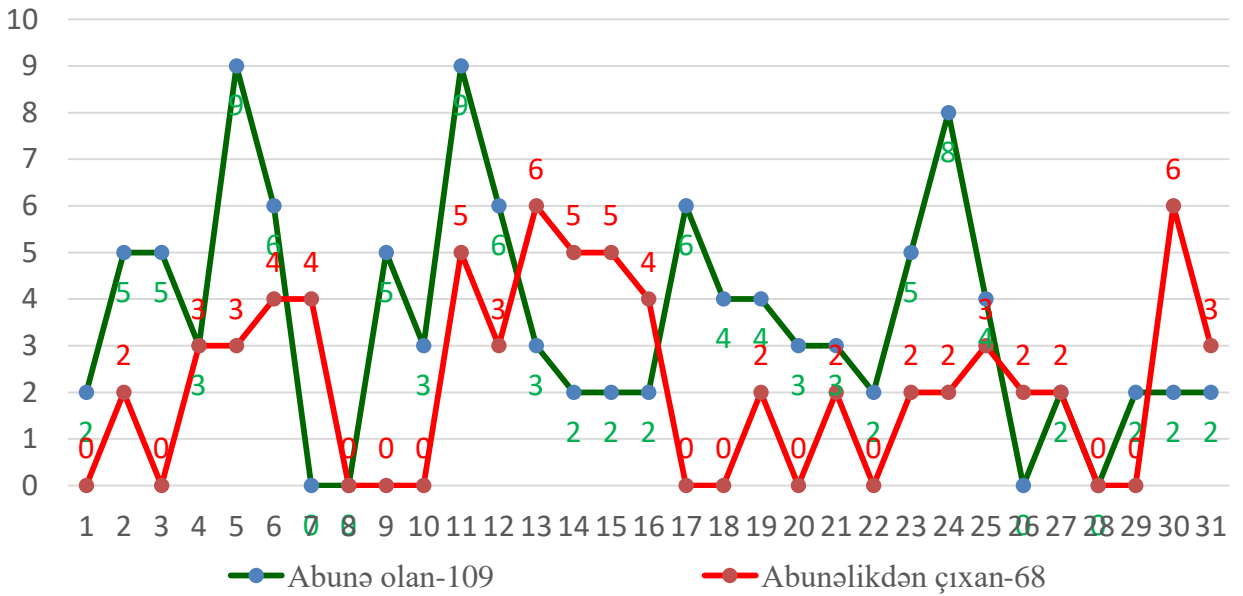
- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (5863)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2298)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1366)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (808)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (604)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (578)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (537)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (479)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (447)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (166)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (96)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (65)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (38)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (36)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (20)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (20)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (12)
- Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda (9)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (2)



## 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 38 (2021-ci il üzrə 266) sayda məlumat paylaşılmışdır.

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



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

