



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin Noyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **41170** (2021-ci il üzrə **571176**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **27689** (2021-ci il üzrə **383788**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **25196** (2021-ci il üzrə **347901**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1384** (2021-ci il üzrə **1752**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1260** (2021-ci il üzrə **1589**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 2 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 13 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 53 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 49 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **25884** (2021-ci il üzrə **357170**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **24507** (2021-ci il üzrə **340732**) zəng üzrə **30337** (2021-ci il üzrə **418656**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **44,43 faizi** qanunvericiliyin izahı, **31,91 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların **1,9 faizi** vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,06 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **14,23 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **5,78 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **3,59 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1377** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **742** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,46 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,66 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **89,58 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1730** (2021-ci il üzrə **27819**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2982** (2021-ci il üzrə **38379**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **827** (2021-ci il üzrə **11358**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **192** (2021-ci il üzrə **2217**), zəng sifariş etmək üçün **714** (2021-ci il üzrə **10536**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **170465** (2021-ci il üzrə **2399709**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **49647** (2021-ci il üzrə **1303313**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **11373** (2021-ci il üzrə **223003**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **109445** (2021-ci il üzrə **873393**)

2021-ci ilin noyabr 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%
		53,23%	14739	27689			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		91,00%	25196	27689			
8.2.	<i>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</i>						
8.2.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		32,78%	766	2337			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		43,12%	47	109			
8.9	<i>Əks əlaqə səviyyəsi</i>						
8.9.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	Min 90%
		99,91%	766	665	904	2337	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100,00%	47	8	54	109	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			Max 5%
		8,44%	2337	27689			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		9,00%	2493	27689			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

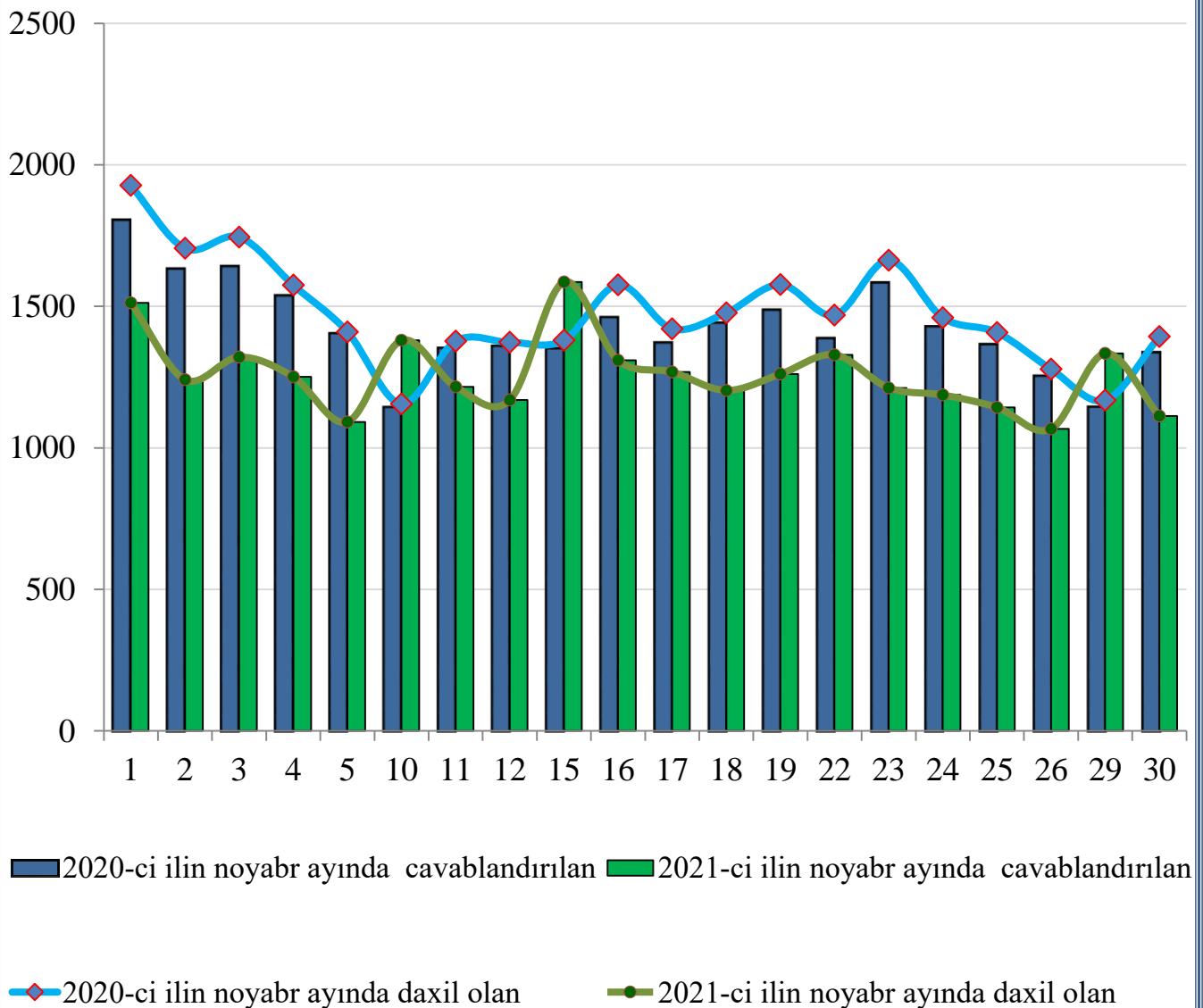
8.4.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:01:09	532:22:17	27689	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:01:02	434:10:43	25196	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:02:22	98:11:34	2493	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:53	1671:53:34	25884	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,97	2946	742	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	742	742	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		5,47%	1377	25196	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	37,5%	516	1377	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	16,85%	232	1377	
8.7.3	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	28,61%	394	1377	
8.7.4	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	15,90%	219	1377	
8.7.5	Təkliflərin qəbulu	0,58%	8	1377	
8.7.6	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	0,58%	8	1377	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	90,3%	670	742	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	8,8%	65	742	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	0,9%	7	742	
8.8.3.1	<i>İTUNBİ</i>	0,7%	5	742	
8.8.3.2	<i>DQBİ</i>	0,1%	1	742	
8.8.3.3	<i>RVİBİ</i>	0,1%	1	742	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,46%	22728	25986	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		89,89% 98,66%	7964	8860	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		89,58%	19529	21800	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		91,28%	199	218	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		96,65%	-3,35%	1631:30:14	1688:04:12
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,19%	1:27:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	37,22%	134	360	

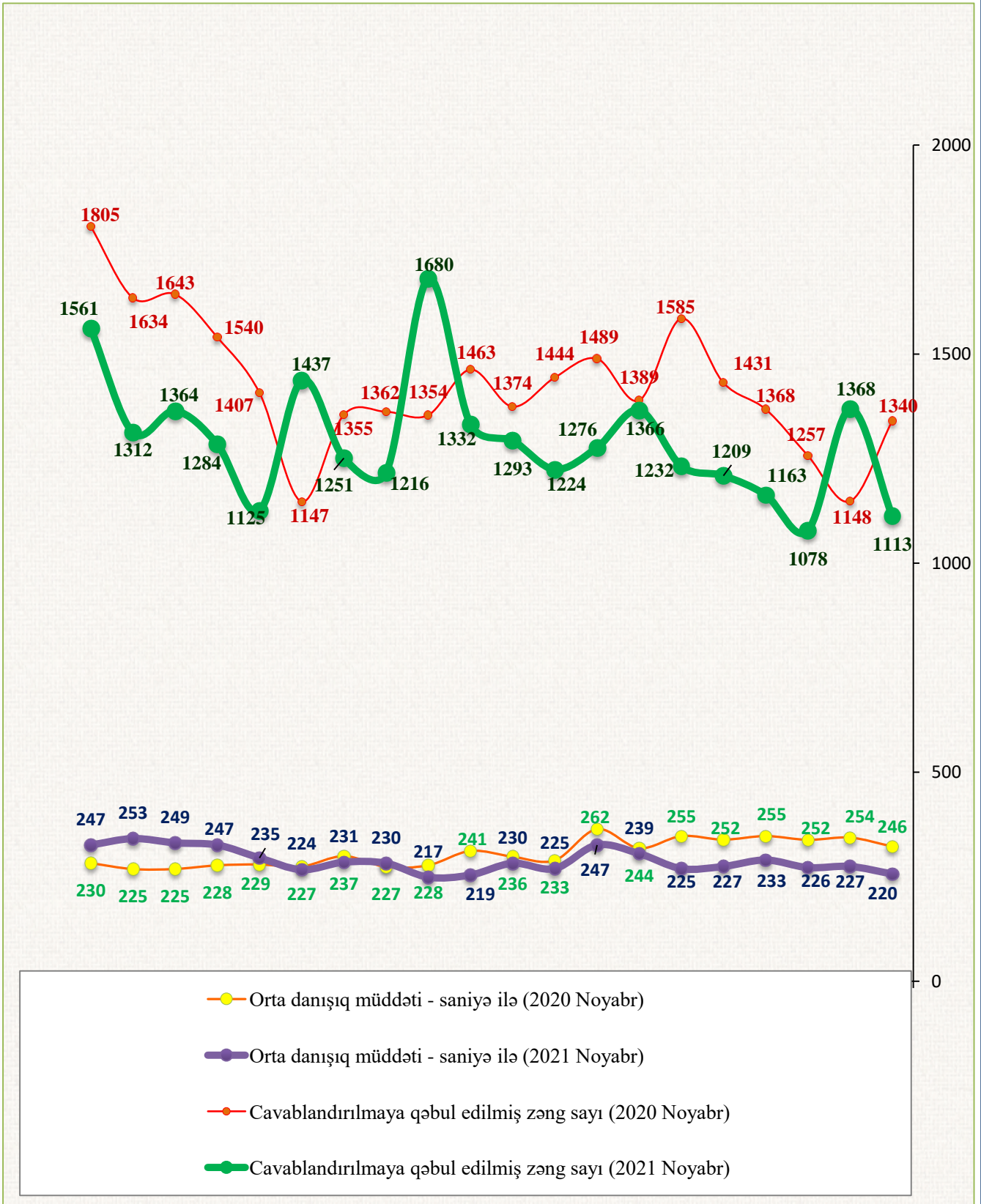
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin noyabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **6,26 faiz azalaraq 27689**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **11,7 faiz azalaraq 25196** 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.



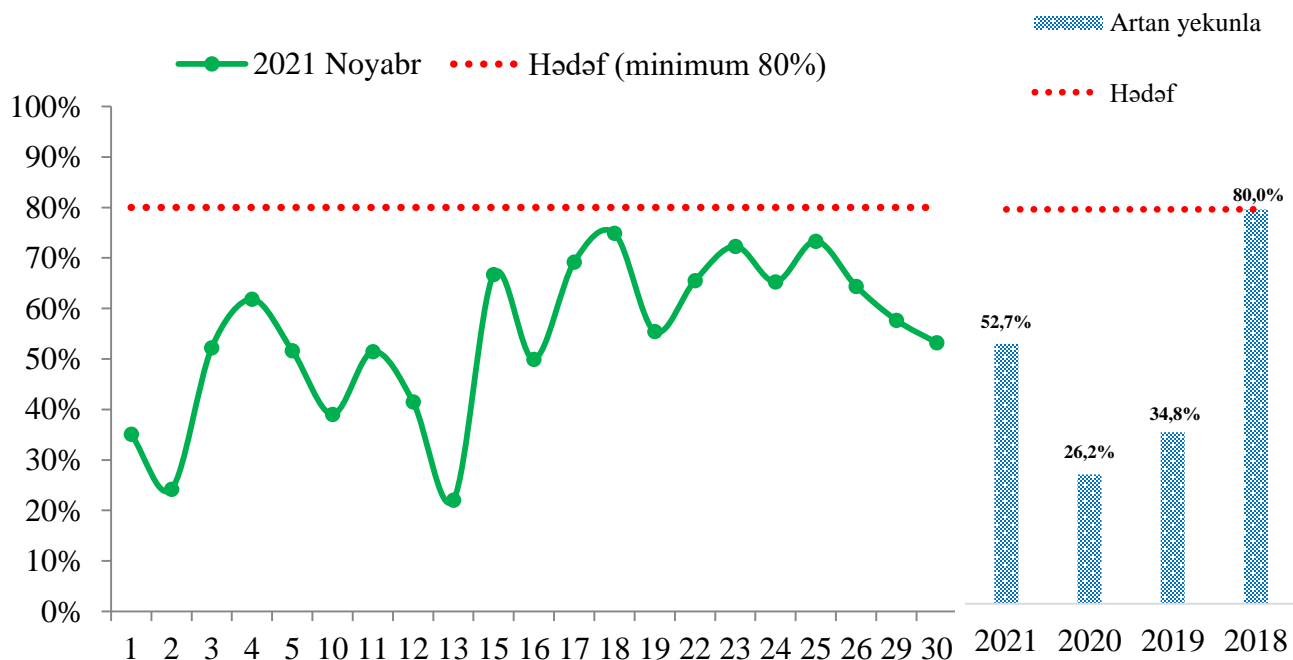
Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

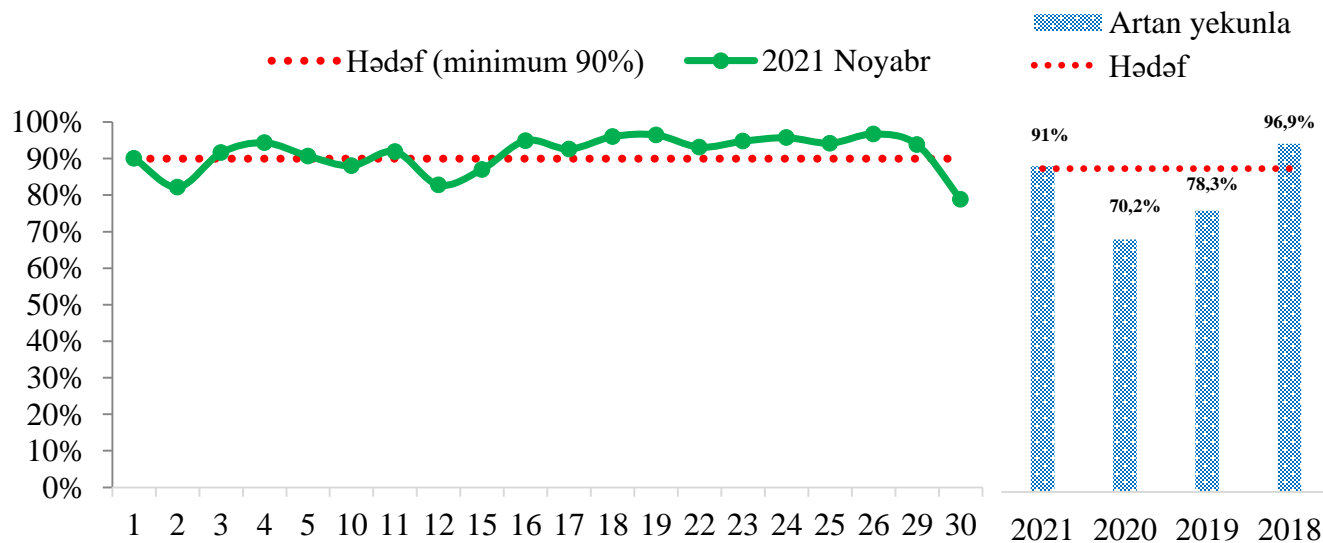
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin noyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 53,23% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

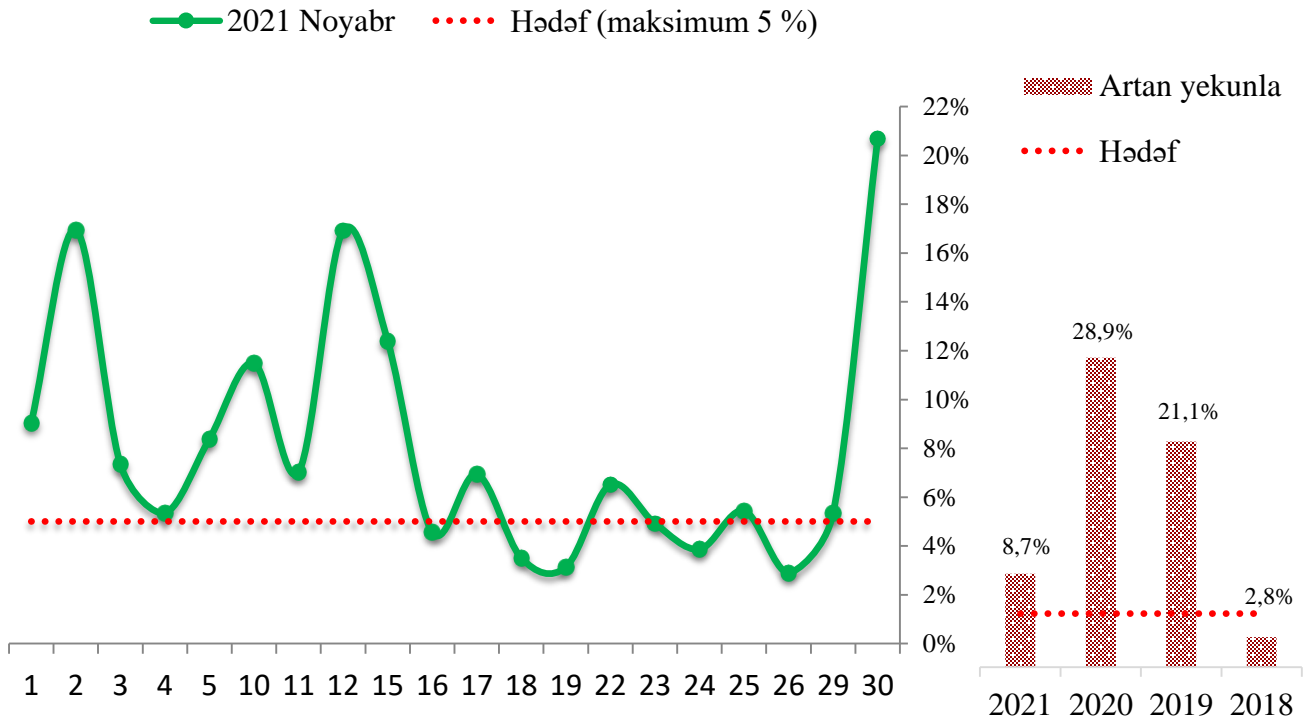
2021-ci ilin noyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 91,0% olmuşdur.



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 **50** olmuşdur.

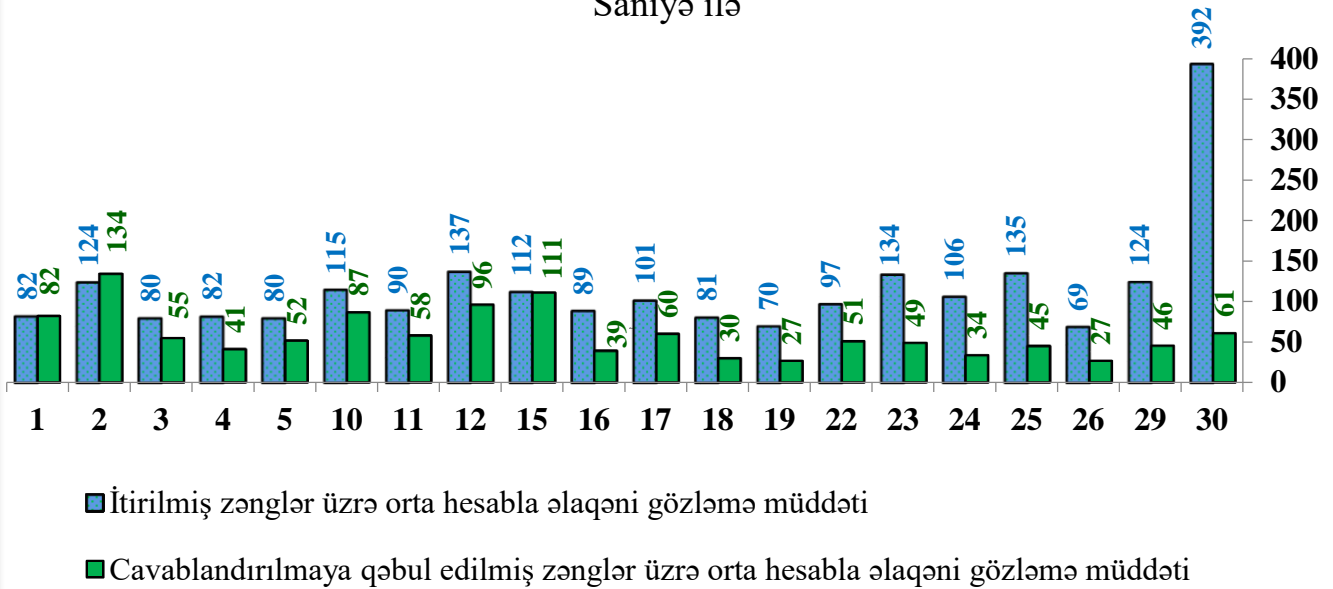
2021-ci ilin noyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 8,44% olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 2 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 22 saniyə olmuşdur.

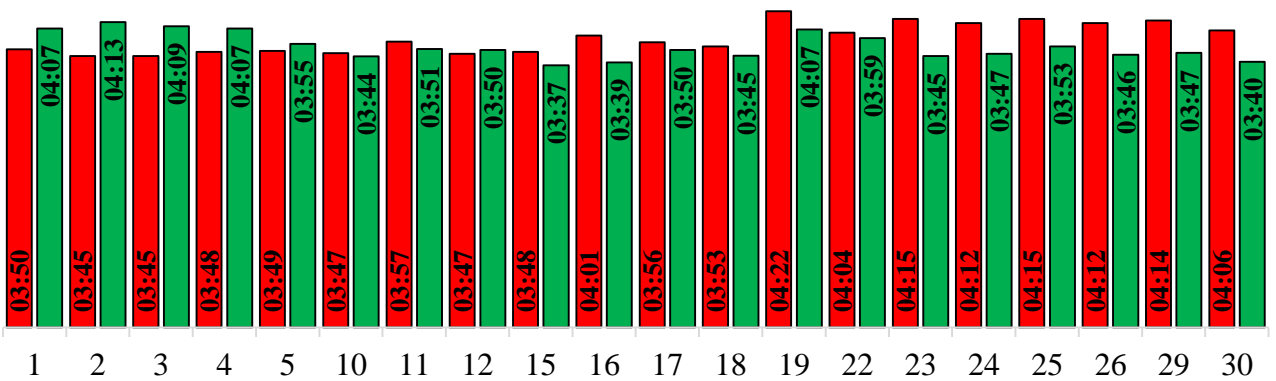
Saniyə ilə



Orta cavablandırma müddəti

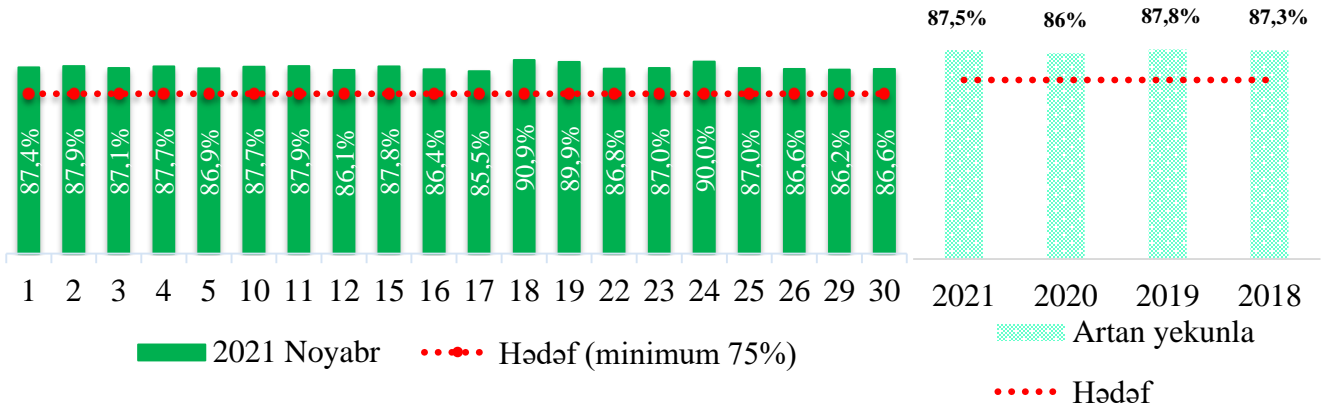
2021-ci ilin noyabr ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 53 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,97 gün olmuşdur.

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



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

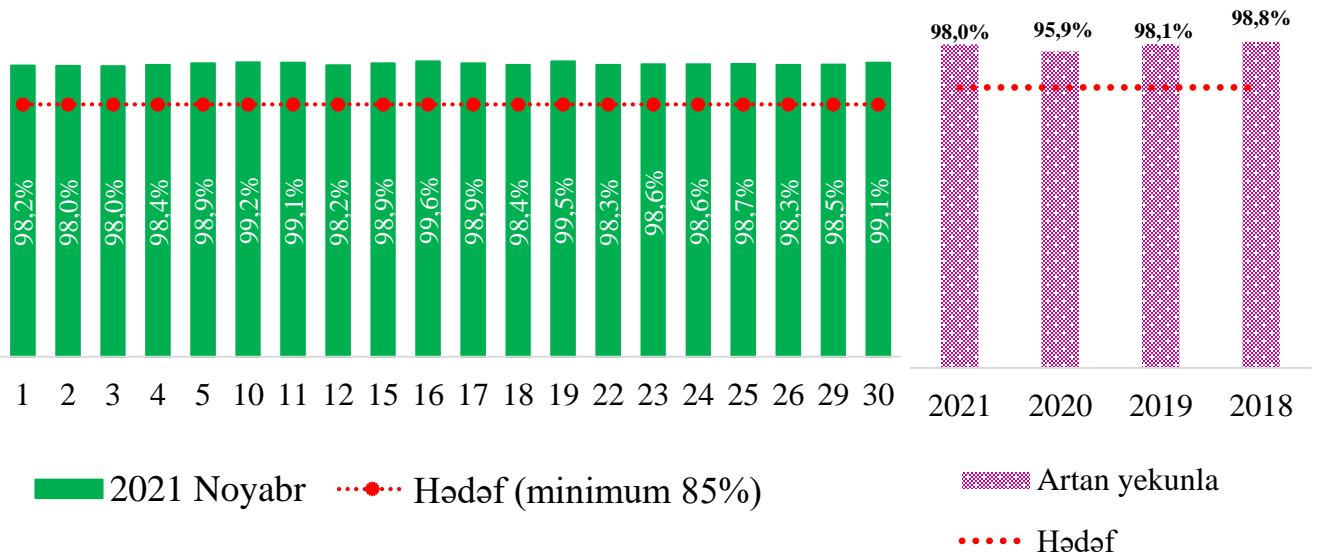
2021-ci ilin noyabr üzrə bu göstərici 87,46% olmuşdur.



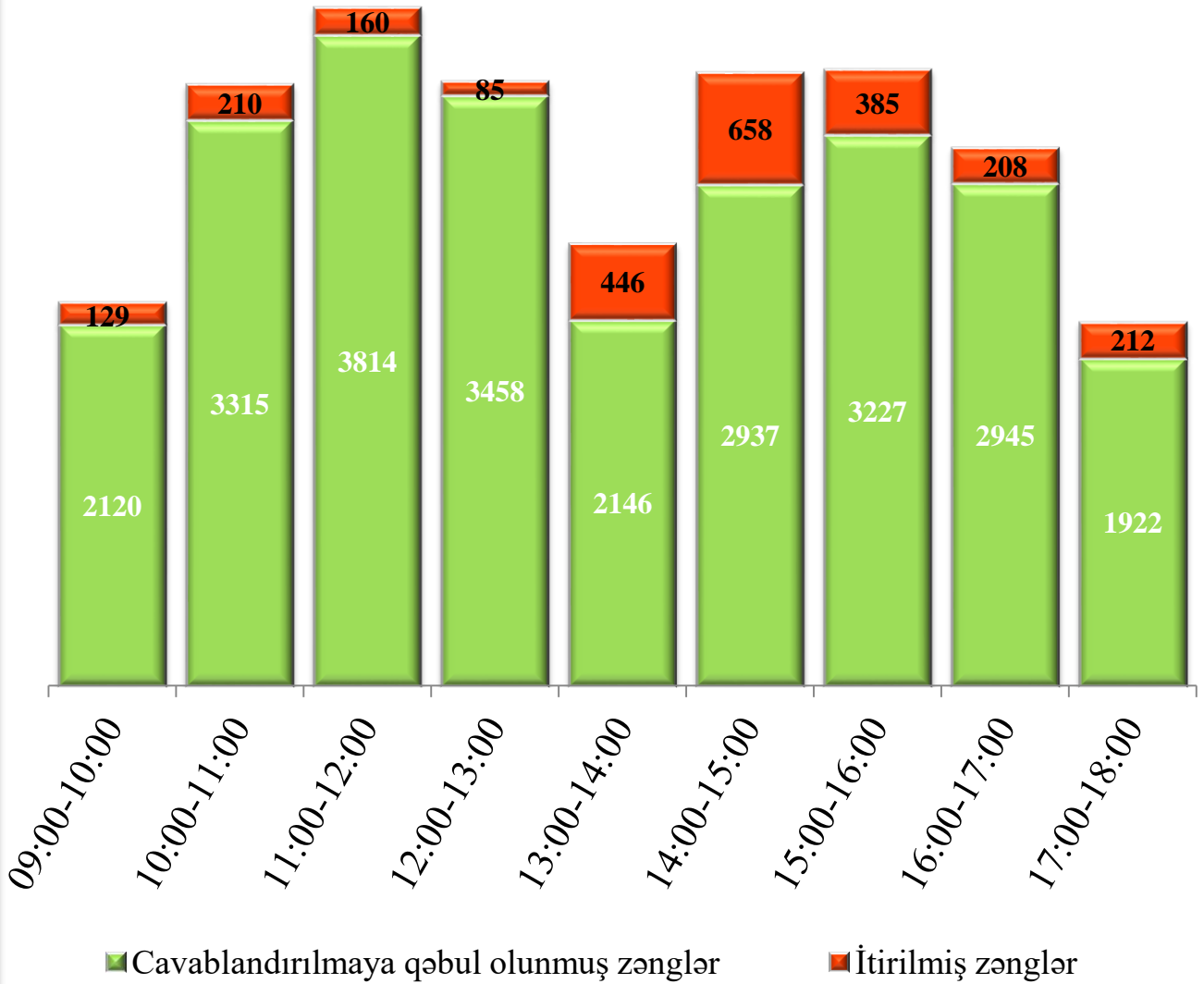
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 23755-nə sorğu göndərilmiş və 8860 zəng (37,30%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 896-sı (10%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 777-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 119 (1,3%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 39 (0,4%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

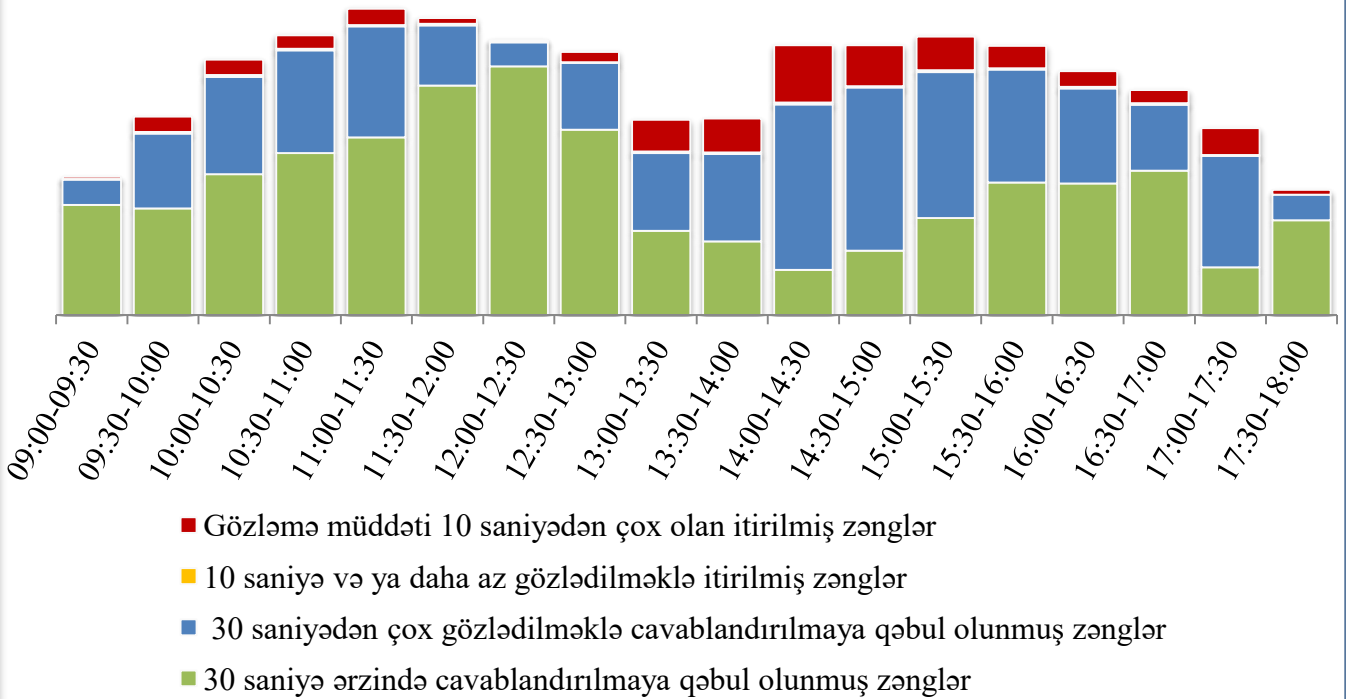
2021-ci ilin noyabr ayı üzrə bu göstərici 98,66% olmuşdur.



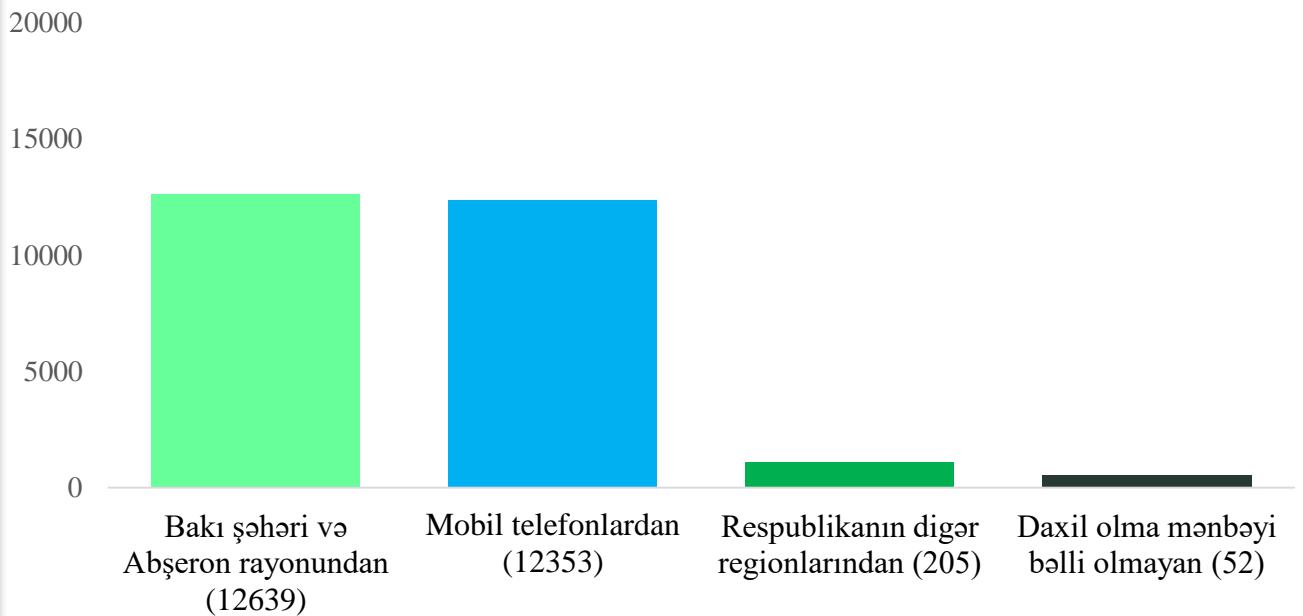
Noyabr ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



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



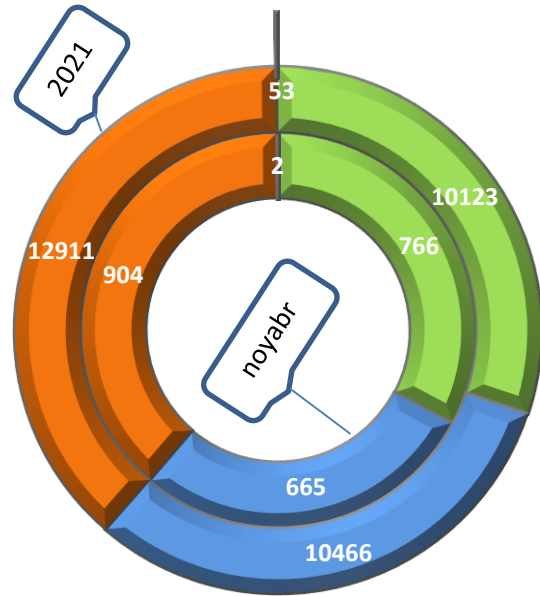
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



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

2021-ci ilin noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 2337 (2021-ci il üzrə 33553) itirilmiş zəng olmuşdur.

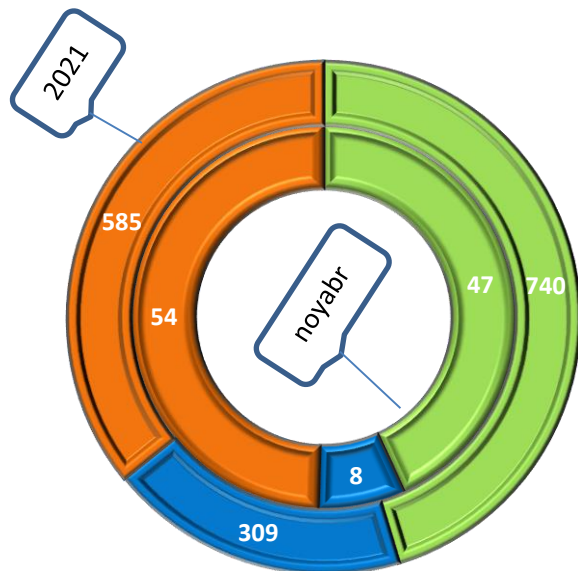
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin noyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **486** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **109** (2021-ci il üzrə **1634**) 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

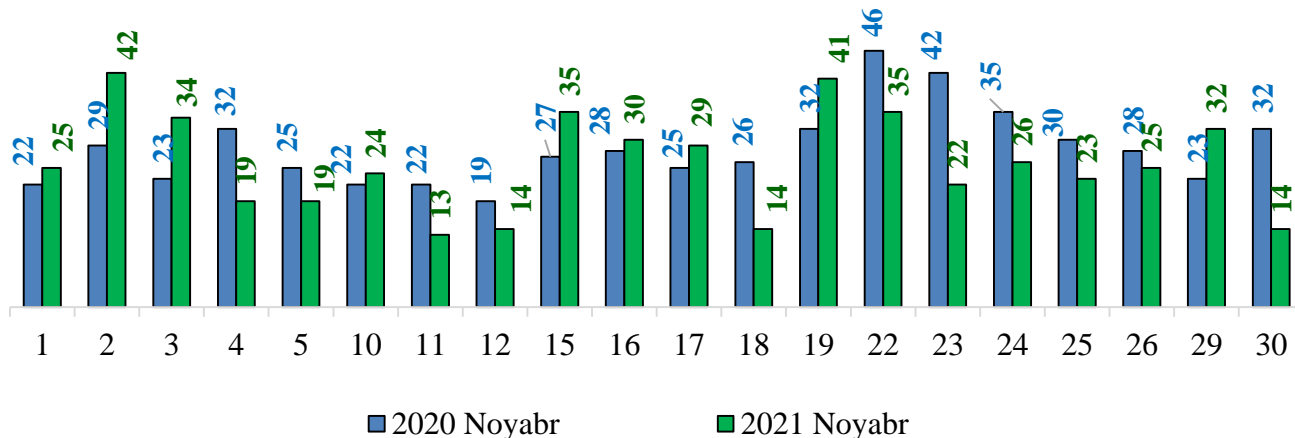


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin noyabr ayı ərzində **1377** (2021-ci il üzrə 16488) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **3,2 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,25 dəfə) azdır.

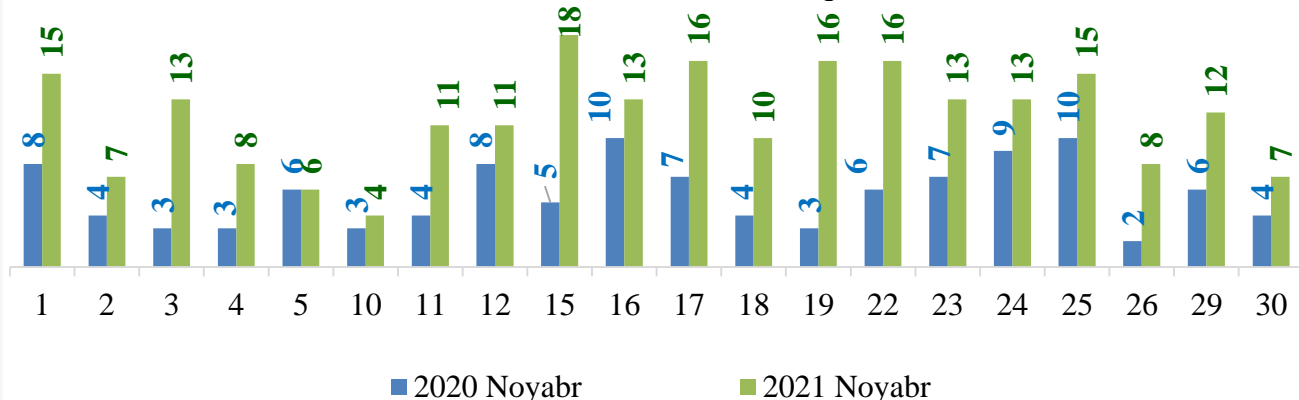
2021-ci ilin noyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **516** (2021-ci il üzrə **6677**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin noyabr ayı ilə müqayisədə **9,15 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 15,9 faiz) azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



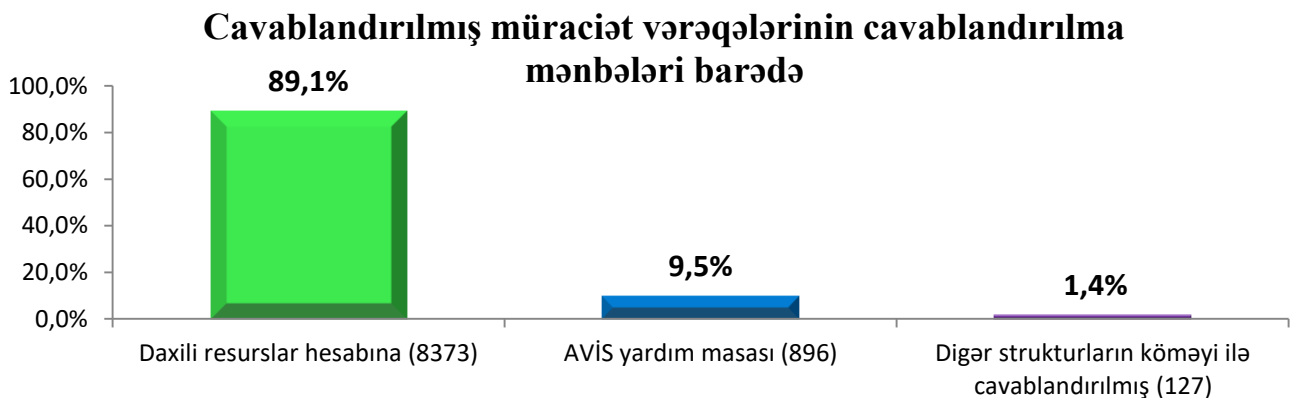
2021-ci ilin noyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **232** (2021-ci il üzrə **2787**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin noyabr ayı ilə müqayisədə **2,07 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,85 dəfə) çoxdur.

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 – noyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 9396 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 8374-ü daxili resurslar hesabına, 896-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 65-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 30-u İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 19-u Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 7-si Media və kommunikasiya idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 2-si Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

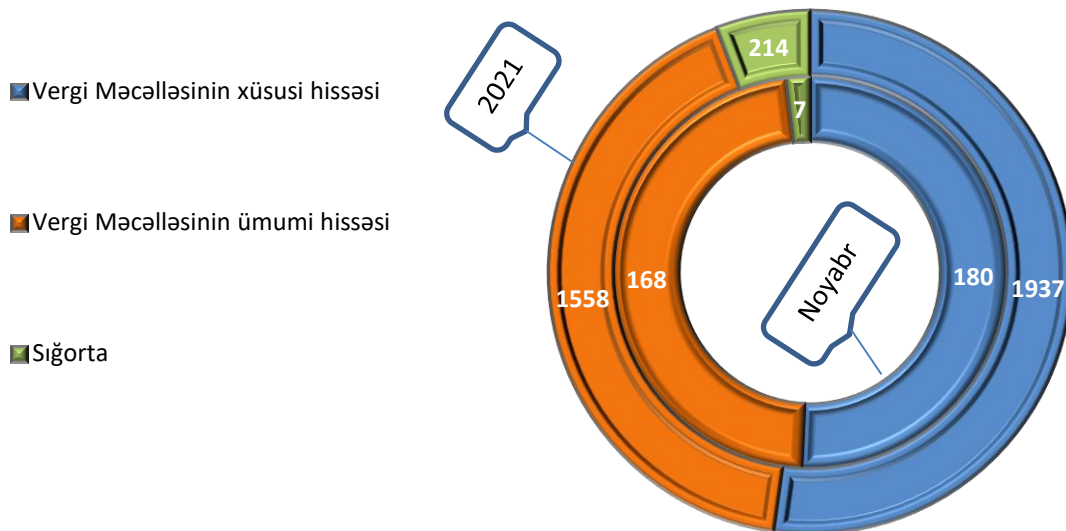


Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

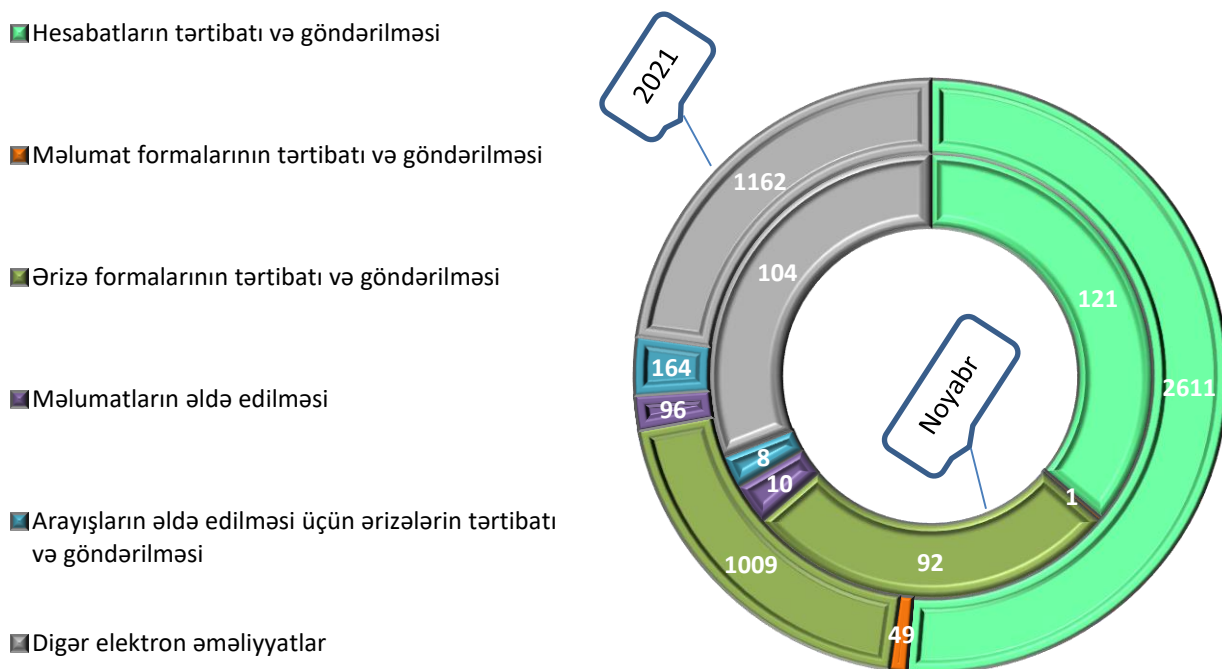
- Qanunvericiliyin izahı
- Əməliyyatlar
- Əməliyyatlara dəstək
- DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



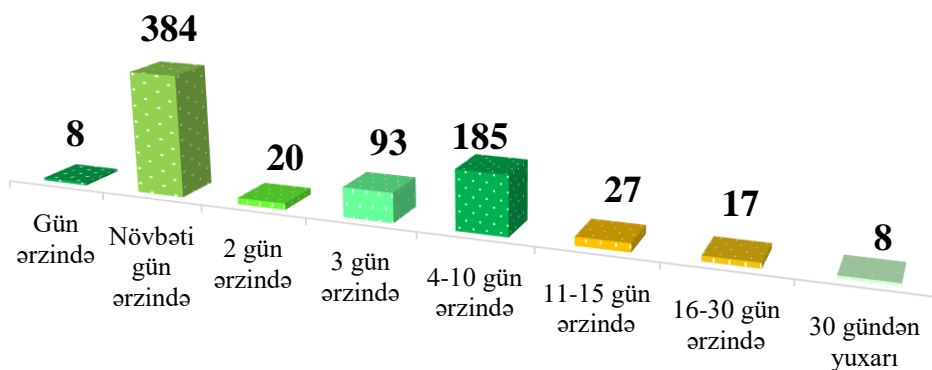
Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



2021-ci ilin yanvar-noyabr ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 41 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i Asan imza istifadəçi İD-sinin dəyişdirilməsi, 2-si Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 2-si Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası, 4-ü Fiziki şəxsin uçotu, 11-i Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması, 21-i isə Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

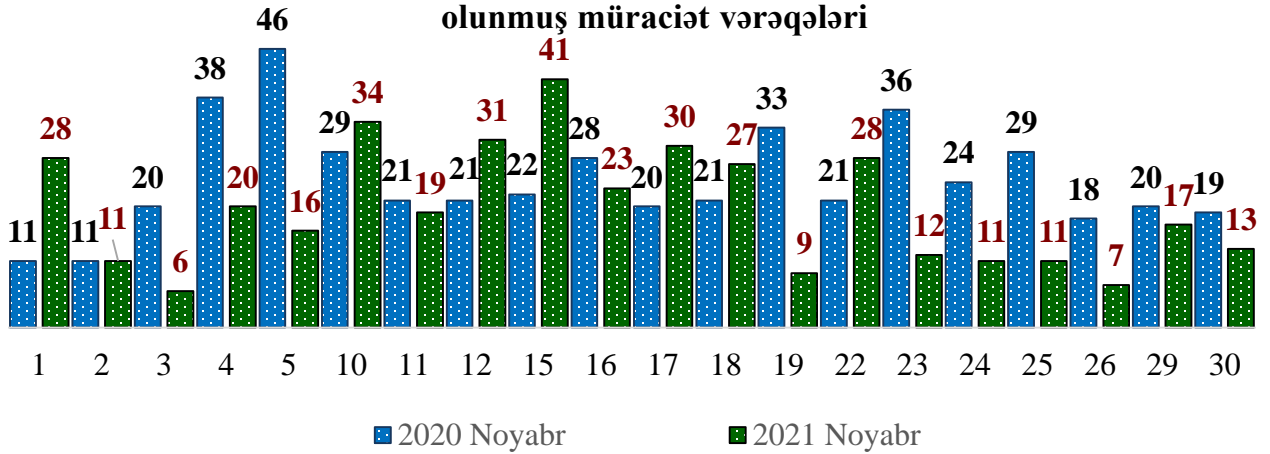
2021-ci ilin noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,97 gün** olmuşdur.

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



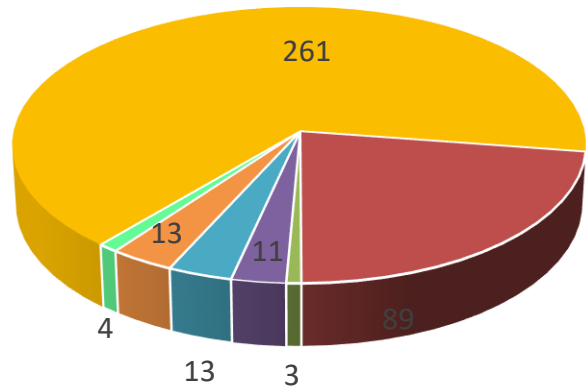
2021-ci ilin noyabr ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **394** (2021-ci il üzrə **3806**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,2 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,01 dəfə** çoxdur) azdır.

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

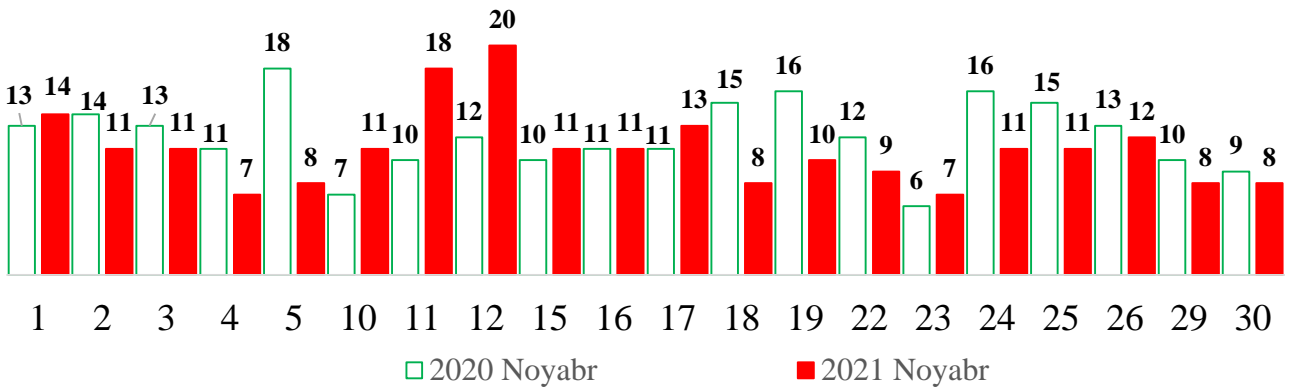


3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (261)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (89)
- Vergilər və digər icbari öhdəliklərin azaldılması (yayındırılması) (3)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (11)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (13)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (13)
- Digər (4)

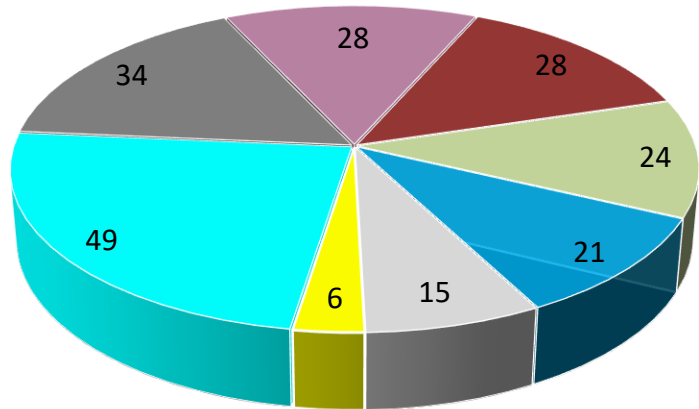


2021-ci ilin noyabr ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **219** (2021-ci il üzrə 3012) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,1 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,85 dəfə**) azdır.



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

- Mürciəto qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (49)
- Kameral vergi yoxlamaları (34)
- Mürciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (28)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (28)
- Xətalər (24)
- Digər (21)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (15)
- Uçot (6)



Etik davranış ilə bağlı 4, operativ vergi nəzarəti ilə bağlı 3, artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması ilə bağlı 3, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı 2, ƏDV geri al ilə bağlı 2 müraciət daxil olmuşdur.

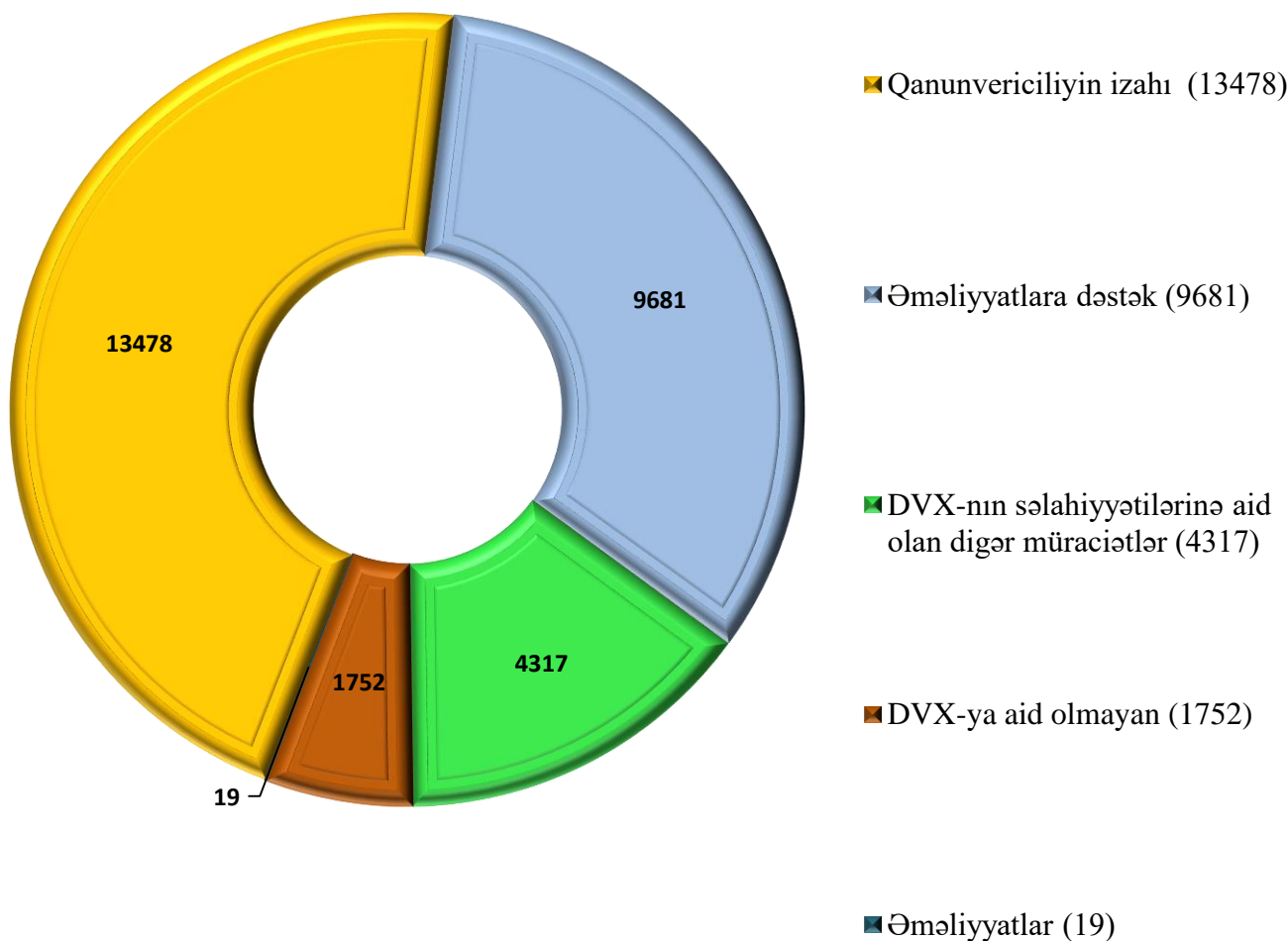
2021-ci ilin noyabr ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı 8 sayda təklif, rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı 8 sayda müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin noyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **29247** (2021-ci il üzrə **406425**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **24,2** (2021-ci il üzrə **20,4 faiz**) faiz azdır.

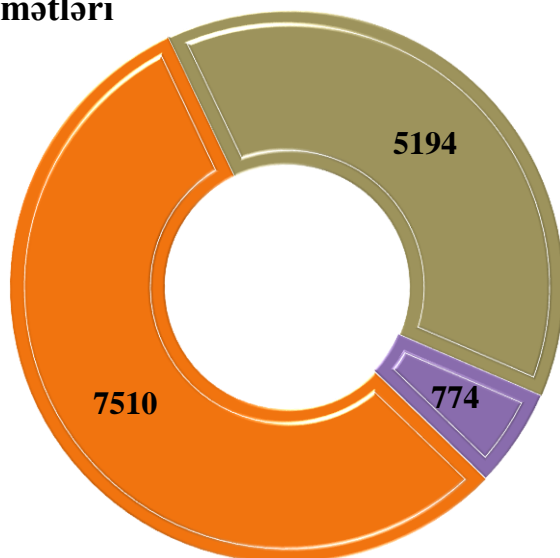
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **13478-i** Qanunvericiliyin izahı, **9681-i** Əməliyyatlara dəstək, **4317-si** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **19** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1752** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1090** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



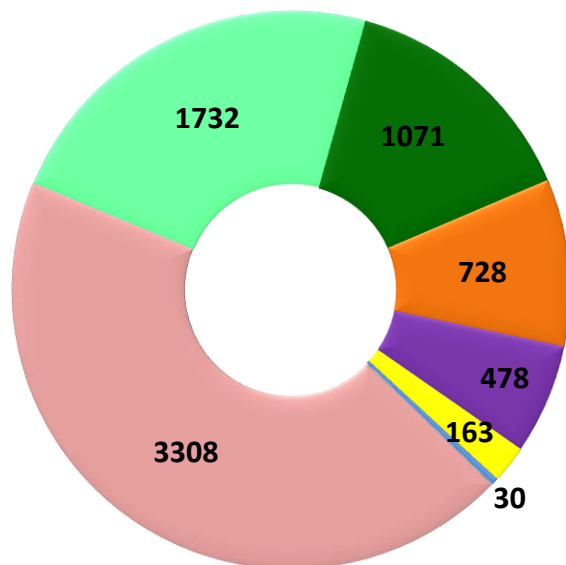
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

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

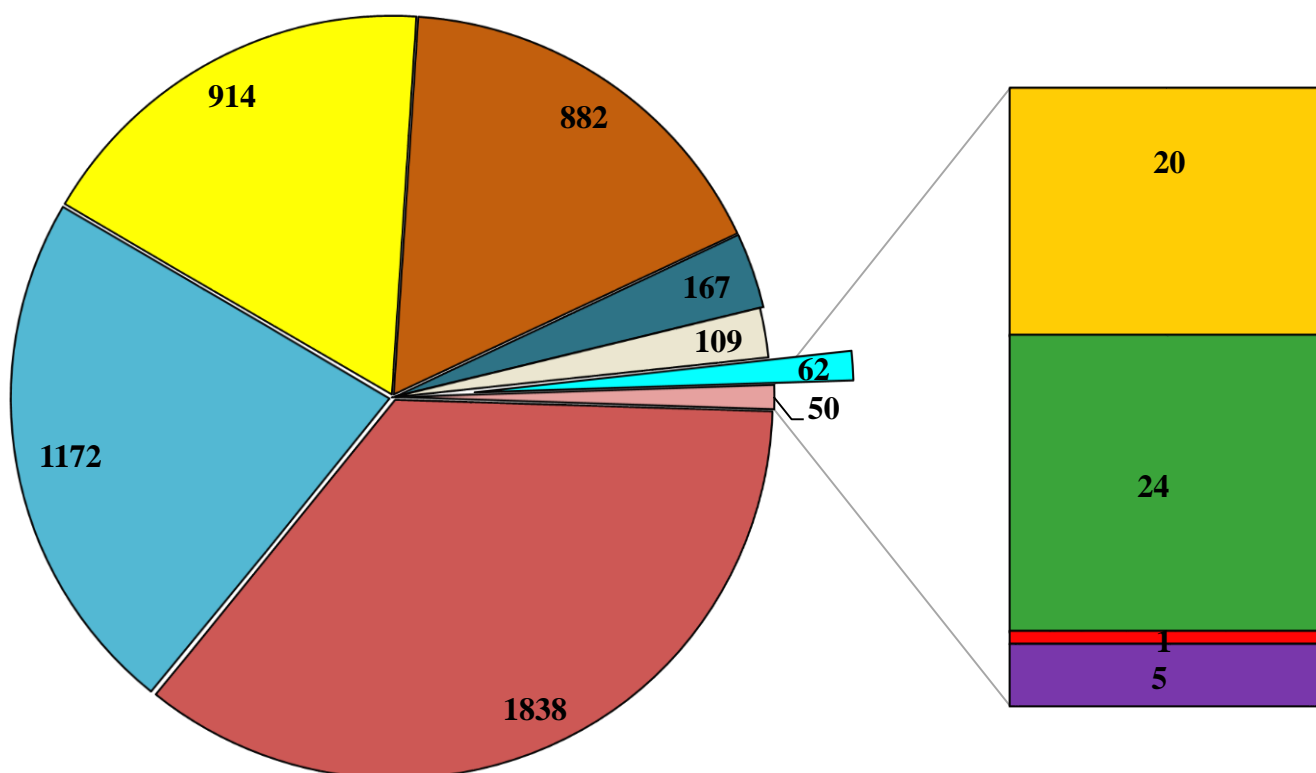


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3308)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1732)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (1071)
- Ümumi müddəalar - I fəsil (728)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (478)
- Vergi orqanları - III fəsil (163)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (30)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ ƏDV - XI Fəsil (1838)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1172)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (914)

■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (882)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (167)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (109)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (62)

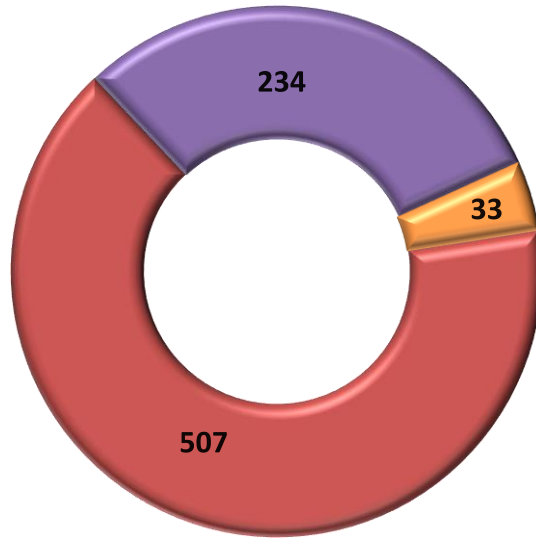
■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (20)

■ Aksiz - XII Fəsil (24)

■ Yol vegisi - XV fəsil (1)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (5)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

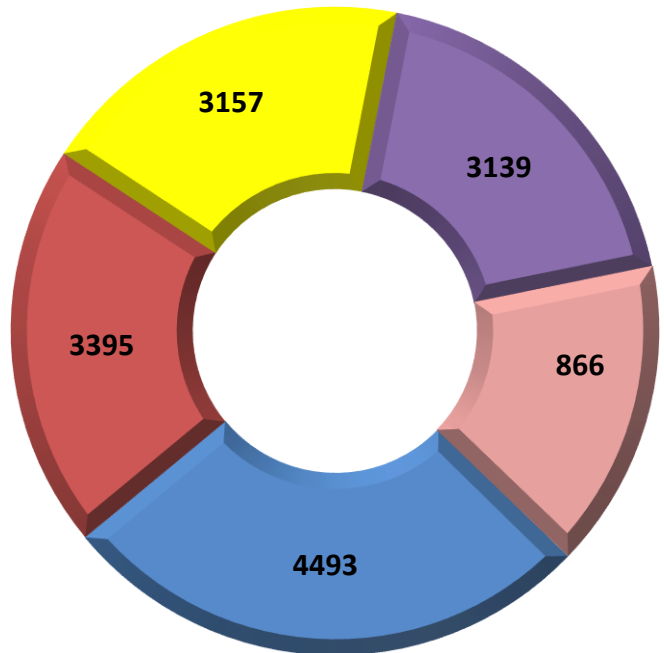
■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər əməliyyatlar

■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

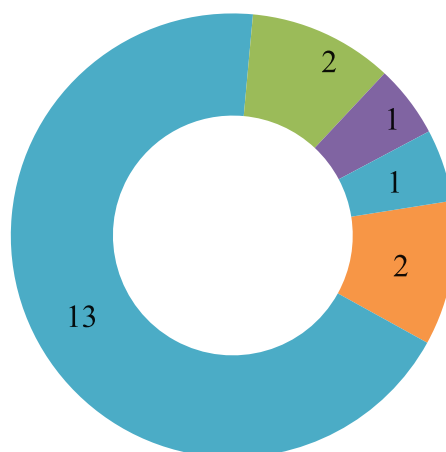
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



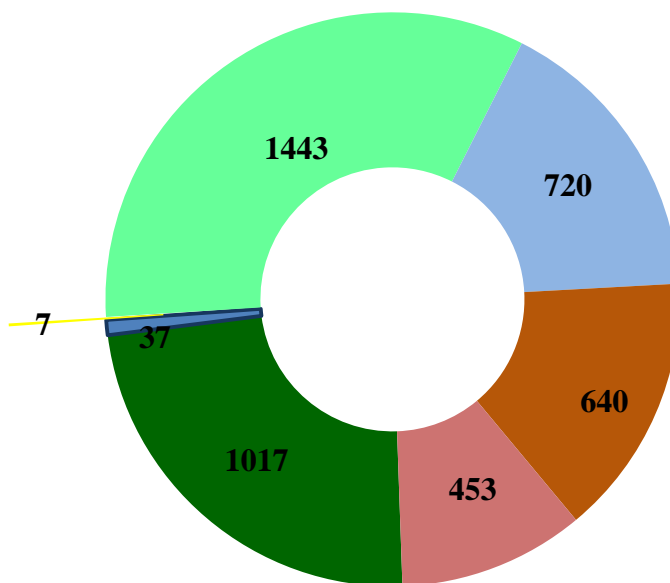
Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

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



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 (419)

■ Maliyyə Nazirliyi (214)

■ Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (140)

■ Dövlət Gömrük Komitəsi (142)

■ Ədliyyə Nazirliyi (137)

■ Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (79)

■ Digər (77)

■ İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (102)

■ Mobil operator (57)

■ Mərkəzi Bank (banklar) (91)

■ Daxili İşlər Nazirliyi (98)

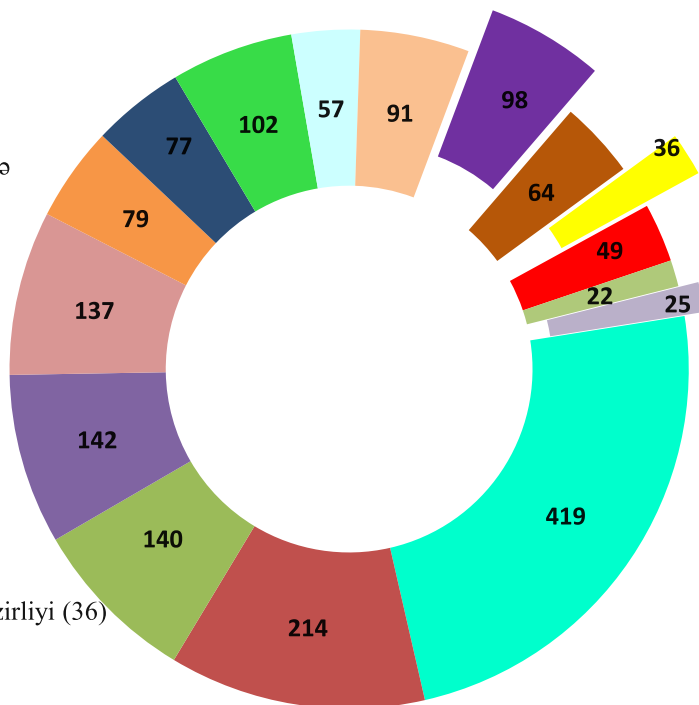
■ Best Solutions MMC (64)

■ Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (36)

■ STXM (49)

■ İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (22)

■ Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (25)



Xidmət göstərilməyən zənglər

■ Əlaqə kəsildi (665)

■ Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (178)

■ Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (87)

■ Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (76)

■ Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (20)

■ Xarici dildə olan zənglər (15)

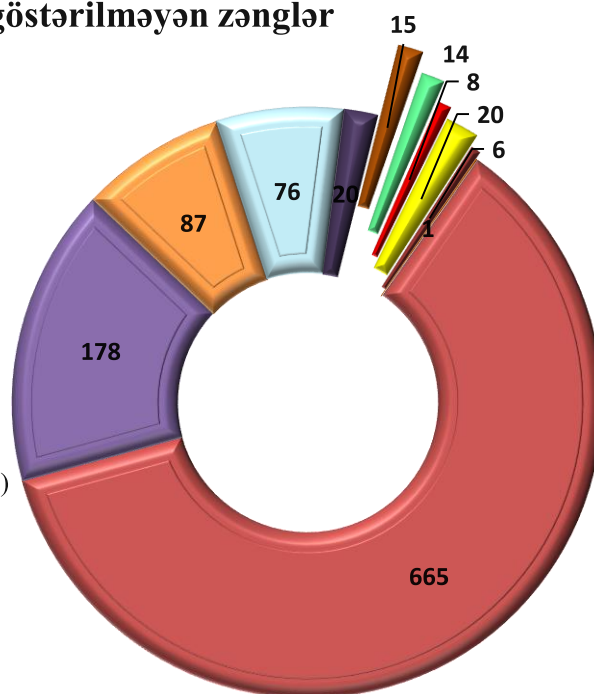
■ Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (14)

■ Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (8)

■ Yanlış zənglər (20)

■ Kim olduğu bilinmir (6)

■ Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (1)



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

1	Qanunvericiliyin izahı	162691	38,86%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	83685	19,99%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	8507	2,03%
1.1.1.1	Əsas anlayışlar	2972	0,71%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	5000	1,19%
1.1.1.3	Digər	535	0,13%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	9471	2,26%
1.1.2.1.	Hüquqlar	2193	0,52%
1.1.2.2.	Vəzifələr	6993	1,67%
1.1.2.3.	Digər	285	0,07%
1.1.3.	Vergi orqanları	1293	0,31%
1.1.3.1.	Hüquqlar	461	0,11%
1.1.3.2.	Vəzifələr	620	0,15%
1.1.3.3.	Digər	212	0,05%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	40424	9,66%
1.1.4.1.	Uçot	22128	5,29%
1.1.4.1.1	Fiziki şəxslər	11171	2,67%
1.1.4.1.2	İNKA, Pos-terminal uçotu	2292	0,55%
1.1.4.1.3	Obyektin, filialın uçotu	6053	1,45%
1.1.4.1.4	Şəhadətnamə dublikatın alınması	2515	0,60%
1.1.4.1.5	Digər	97	0,02%
1.1.4.2	Qeydiyyat	9355	2,23%
1.1.4.2.1	MMC	8959	2,14%
1.1.4.2.2	SC	128	0,03%
1.1.4.2.3	Digər	268	0,06%
1.1.4.3	Kameral vergi yoxlaması	8135	1,94%
1.1.4.4	Operativ vergi nəzarəti	513	0,12%
1.1.4.5	Səyyar vergi yoxlaması	197	0,05%
1.1.4.6	Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması	15	0,0036%
1.1.4.7	Digər	81	0,02%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	5737	1,37%
1.1.5.1	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları (VM57)	2434	0,58%
1.1.5.2	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları (VM58)	1993	0,48%
1.1.5.3	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər (VM59)	1177	0,28%
1.1.5.4	Digər	133	0,03%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	246	0,06%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	18007	4,30%
1.1.7.1	Vergilər üzrə borcların alınması	11356	2,71%
1.1.7.1.1	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	5702	1,36%
1.1.7.1.2	Sərəncamın geriçəğirilməsi	5391	1,29%
1.1.7.1.3	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	157	0,04%
1.1.7.1.4	Digər	106	0,03%
1.1.7.2	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi	221	0,05%
1.1.7.3	Müddətlərin müəyyən edilməsi	261	0,06%
1.1.7.4	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma	94	0,02%
1.1.7.5	Elektron qaimə-fakturaları	1527	0,36%
1.1.7.6	Malların alış-aktı	841	0,20%
1.1.7.7	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması	578	0,14%
1.1.7.8	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi	37	0,01%
1.1.7.9	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi	832	0,20%
1.1.7.10	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması	2095	0,50%
1.1.7.11	Digər	165	0,04%

1.2.	Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi	63570	15,18%
1.2.1.	Gəlir vergisi	9731	2,32%
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri	210	0,05%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı	1364	0,33%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi	3095	0,74%
1.2.1.4.	Azadolmalar və güzəştlər	5041	1,20%
1.2.1.5.	Digər	21	0,0050%
1.2.2.	Mənfəət vergisi	2169	0,52%
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri	100	0,02%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı	782	0,19%
1.2.2.3.	Azadolmalar və güzəştlər	1208	0,29%
1.2.2.4.	Digər	79	0,02%
1.2.3.	Gəlir-Mənfəət	16155	3,86%
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər	3535	0,84%
1.2.3.2.	İkiqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr	294	0,07%
1.2.3.3.	Ödəmə mənbəyində vergilər	4672	1,12%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərclərin uçotu	785	0,19%
1.2.3.5.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	6782	1,62%
1.2.3.6.	Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər	33	0,008%
1.2.3.7.	Digər	54	0,01%
1.2.4.	ƏDV	18179	4,34%
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat	2398	0,57%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri	4461	1,07%
1.2.4.3.	Azadolmalar və sıfır dərəcə	2251	0,54%
1.2.4.4.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi	2721	0,65%
1.2.4.5.	Ədv geri al ilə bağlı	6299	1,50%
1.2.4.6.	Digər	49	0,01%
1.2.5.	Aksiz	200	0,05%
1.2.5.1.	Vergi ödəyiciləri	32	0,008%
1.2.5.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı	37	0,01%
1.2.5.3.	Verginin dərəcəsi	79	0,02%
1.2.5.4.	Azadolmalar	15	0,004%
1.2.5.5.	Aksizin hesablanması və ödənilməsi	35	0,008%
1.2.5.6.	Digər	2	0,0005%
1.2.6.	Əmlak vergisi	1623	0,39%
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	466	0,11%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri	252	0,06%
1.2.6.3.	Azadolmalar və güzəştlər	321	0,08%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi	580	0,14%
1.2.6.5.	Digər	4	0,0010%
1.2.7.	Torpaq vergisi	739	0,18%
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	200	0,05%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri	194	0,046%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri	62	0,01%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi	282	0,07%
1.2.7.5.	Digər	1	0,0002%
1.2.8.	Yol vegisi	61	0,01%
1.2.8.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	44	0,01%
1.2.8.2.	Verginin dərəcələri	8	0,0019%
1.2.8.3.	Verginin tutulması	9	0,0021%
1.2.9.	Mədən vergisi	45	0,01%
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı	13	0,0031%
1.2.9.2.	Verginin dərəcələri	16	0,0038%
1.2.9.3.	Hesablanması və ödənilməsi	16	0,0038%
1.2.10.	Sadələşdirilmiş vergi	13147	3,14%
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri	5371	1,28%
1.2.10.2.	Azadolmalar və güzəştlər	310	0,07%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı	353	0,08%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi	4275	1,02%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi	2826	0,68%
1.2.10.6.	Digər	12	0,0029%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	1521	0,36%
1.2.11.1.	Ümumi müddəalar	555	0,13%
1.2.11.2.	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri	154	0,04%
1.2.11.3.	Azadolmalar və güzəştlər	787	0,19%

1.2.11.4	Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi	25	0,01%
1.3.	Sığorta	15436	3,69%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	7456	1,78%
1.3.1.1	Sığortanın iştirakçıları	488	0,12%
1.3.1.2	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər	5444	1,30%
1.3.1.3	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi	1491	0,36%
1.3.1.4	Digər	33	0,01%
1.3.2.	İşsizlikdən sığorta	414	0,10%
1.3.2.1	Əsas anlayışlar	150	0,04%
1.3.2.2	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması	168	0,0401%
1.3.2.3	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi	94	0,02%
1.3.2.4	Digər	2	0,0005%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	7566	1,81%
1.3.3.1	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar	458	0,11%
1.3.3.2	İTS üzrə sığorta haqları	3729	0,89%
1.3.3.3	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabın təqdim olunması	2338	0,56%
1.3.3.4	Keçid müddəaları	992	0,24%
1.3.3.5	Digər	49	0,01%
2	Əməliyyatlara dəstək	162208	38,74%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	41410	9,89%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	3777	0,90%
2.1.1.1	Əməliyyata dəstək	3621	0,86%
2.1.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	156	0,04%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	5307	1,27%
2.1.2.1	Əməliyyata dəstək	4942	1,18%
2.1.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	365	0,09%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	2282	0,55%
2.1.3.1	Əməliyyata dəstək	2140	0,51%
2.1.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	142	0,03%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	1865	0,45%
2.1.4.1	Əməliyyata dəstək	1814	0,43%
2.1.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	51	0,01%
2.1.5.	Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	14879	3,55%
2.1.5.1	Əməliyyata dəstək	13172	3,15%
2.1.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1707	0,41%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	7886	1,88%
2.1.6.1	Əməliyyata dəstək	7235	1,73%
2.1.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	651	0,16%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	770	0,18%
2.1.7.1	Əməliyyata dəstək	716	0,17%
2.1.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	54	0,01%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	126	0,03%
2.1.8.1	Əməliyyata dəstək	109	0,03%
2.1.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,004%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	4286	1,02%
2.1.9.1	Əməliyyata dəstək	4187	1,00%
2.1.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	99	0,02%
2.1.10.	Digər	232	0,06%
2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	682	0,16%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	38	0,009%
2.2.1.1	Əməliyyata dəstək	38	0,009%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	27	0,006%
2.2.2.1	Əməliyyata dəstək	26	0,006%
2.2.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.2.3.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	18	0,004%
2.2.3.1	Əməliyyata dəstək	17	0,0041%
2.2.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.2.4.	İctimai işlə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması	9	0,0021%
2.2.4.1	Əməliyyata dəstək	9	0,0021%
2.2.5.	Debitor borc barədə məlumat forması	471	0,11%
2.2.5.1	Əməliyyata dəstək	463	0,11%

2.2.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,0019%
2.2.6.	Digər	119	0,03%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	41417	9,89%
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şahadətnamə-dublikatın alınması	2124	0,51%
2.3.1.1	Əməliyyata dəstək	2048	0,49%
2.3.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	76	0,02%
2.3.2.	Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	4518	1,08%
2.3.2.1	Əməliyyata dəstək	4433	1,06%
2.3.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	85	0,02%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	4464	1,07%
2.3.3.1	Əməliyyata dəstək	4458	1,06%
2.3.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	6	0,0014%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	10843	2,59%
2.3.4.1	Əməliyyata dəstək	10442	2,49%
2.3.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	401	0,10%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	468	0,11%
2.3.5.1	Əməliyyata dəstək	467	0,11%
2.3.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	4899	1,17%
2.3.6.1	Əməliyyata dəstək	4823	1,15%
2.3.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	76	0,02%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması	101	0,02%
2.3.7.1	Əməliyyata dəstək	99	0,02%
2.3.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,0005%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması	110	0,03%
2.3.8.1	Əməliyyata dəstək	110	0,03%
2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	8912	2,13%
2.3.9.1	Əməliyyata dəstək	8652	2,07%
2.3.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	260	0,06%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	1000	0,24%
2.3.10.1	Əməliyyata dəstək	984	0,235%
2.3.10.2	Əməliyyat zamanı xəta	16	0,0038%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	1199	0,29%
2.3.11.1	Əməliyyata dəstək	1190	0,284%
2.3.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	9	0,0021%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	2440	0,58%
2.3.12.1	Əməliyyata dəstək	2424	0,579%
2.3.12.2	Əməliyyat zamanı xəta	16	0,0038%
2.3.13.	Digər	339	0,08%
2.4.	Digər elektron əməliyyatlar	41367	9,88%
2.4.1.	Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi	8428	2,01%
2.4.1.1	Əməliyyata dəstək	6123	1,46%
2.4.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	2305	0,55%
2.4.2.	E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi	578	0,14%
2.4.2.1	Əməliyyata dəstək	408	0,10%
2.4.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	170	0,04%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	1446	0,35%
2.4.3.1	Əməliyyata dəstək	1426	0,34%
2.4.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	20	0,005%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	1954	0,47%
2.4.4.1	Əməliyyata dəstək	1261	0,30%
2.4.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	693	0,17%
2.4.5.	Proqram təminatlarının yüklənməsi	1225	0,29%
2.4.5.1	BTP	1108	0,26%
2.4.5.2	EFP	117	0,03%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	23566	5,63%
2.4.6.1	Əməliyyata dəstək	22300	5,33%
2.4.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	1266	0,30%
2.4.7.	Onlayn kargüzarlıqda digər əməliyyatlar	3151	0,75%
2.4.7.1	Əməliyyata dəstək	2127	0,51%

2.4.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1024	0,24%
2.4.8.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	388	0,09%
2.4.8.1	Əməliyyata dəstək	359	0,086%
2.4.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	29	0,01%
2.4.9.	Digər	631	0,15%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	26294	6,28%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	51	0,01%
2.5.1.1	Əməliyyata dəstək	50	0,012%
2.5.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi	222	0,05%
2.5.2.1	Əməliyyata dəstək	221	0,053%
2.5.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	2916	0,70%
2.5.3.1	Əməliyyata dəstək	2911	0,695%
2.5.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	5	0,0012%
2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	4096	0,98%
2.5.4.1	Əməliyyata dəstək	4093	0,978%
2.5.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,0007%
2.5.5.	Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi	1545	0,37%
2.5.5.1	Əməliyyata dəstək	1545	0,37%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	81	0,02%
2.5.6.2	Əməliyyata dəstək	81	0,02%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	76	0,02%
2.5.7.1	Əməliyyata dəstək	75	0,018%
2.5.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandırır və ya dayandırmaması haqqında məlumat	2277	0,54%
2.5.8.1	Əməliyyata dəstək	2276	0,544%
2.5.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	2650	0,63%
2.5.9.1	Əməliyyata dəstək	2581	0,62%
2.5.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	69	0,02%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	1435	0,34%
2.5.10.1	Əməliyyata dəstək	1435	0,34%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	10477	2,50%
2.5.11.1	Əməliyyata dəstək	10470	2,501%
2.5.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	7	0,0017%
2.5.12.	Digər	468	0,11%
2.6.	Araşdırmanın əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi	11038	2,64%
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	698	0,17%
2.6.1.1	Əməliyyata dəstək	698	0,17%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	58	0,01%
2.6.2.1	Əməliyyata dəstək	58	0,01%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	267	0,06%
2.6.3.1	Əməliyyata dəstək	267	0,06%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	755	0,18%
2.6.4.1	Əməliyyata dəstək	755	0,18%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	1310	0,31%
2.6.5.1	Əməliyyata dəstək	1306	0,31%
2.6.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,0010%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub olmaması	1021	0,24%
2.6.6.1	Əməliyyata dəstək	1020	0,24%
2.6.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	1860	0,44%
2.6.7.1	Əməliyyata dəstək	1860	0,44%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	3172	0,76%
2.6.8.1	Əməliyyata dəstək	3171	0,76%
2.6.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,0002%
2.6.9.	DTA formaları	1163	0,28%
2.6.9.1	Əməliyyata dəstək	1133	0,27%
2.6.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	30	0,01%
2.6.10.	Digər	734	0,18%
3	Əməliyyatlar	250	0,06%
3.1.	Fiziki şəxsin uçuşu	14	0,0033%

3.2.	Səhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	159	0,04%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	36	0,01%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	13	0,0031%
3.5.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi	4	0,0010%
3.6.	Asan imza istifadəçi İD-sinin dəyişdirilməsi	1	0,0002%
3.7.	Onlayn növbəyə yazılma	23	0,0055%
4	DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər	59338	14,17%
4.1.	Şəxsi hesab və rəqəsinin izahı	17804	4,25%
4.1.1.	Qısaltmaların izahı	468	0,11%
4.1.2.	Hesablaşmanın izahı	1994	0,48%
4.1.3.	Borcun izahı	8959	2,14%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	6172	1,47%
4.1.5.	Digər	211	0,05%
4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	7365	1,76%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	906	0,22%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	273	0,07%
4.2.3.	İş rejimi, qəbula yazılmaq	221	0,05%
4.2.4.	İşə qəbul	513	0,12%
4.2.5.	Xoş sözlər	32	0,01%
4.2.6.	Rekvizitlər	1571	0,38%
4.2.7.	Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq	3646	0,87%
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	1401	0,33%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	2079	0,50%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	166	0,04%
4.2.8.	Digər	203	0,05%
4.3.	Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı	4208	1,01%
4.4.	Məlumatların izahı	9269	2,21%
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqviminə üzrə	519	0,12%
4.4.2.	Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	4334	1,04%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	3154	0,75%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	326	0,08%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	936	0,22%
4.5.	Asan imza	11642	2,78%
4.6.	İcazə	833	0,20%
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	316	0,08%
4.6.2.	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	517	0,12%
4.7.	Maliyyə dəstəyi	8217	1,96%
4.7.1.	Fərdi sahibkar	6537	1,56%
4.7.2.	Əmək haqqı	1680	0,40%
4.8.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1	0,0002%
5	DVX-yə aid olmayan	21938	5,24%
5.1.	İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları	1155	0,28%
5.2.	Maliyyə Nazirliyi	2323	0,55%
5.3.	Ədliyyə Nazirliyi	1418	0,34%
5.4.	Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	5507	1,32%
5.5.	Dövlət Gömrük Komitəsi	1852	0,44%
5.6.	Daxili İşlər Nazirliyi	732	0,17%
5.7.	Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi	338	0,08%
5.8.	Mərkəzi Bank (banklar)	1251	0,30%
5.9.	Kapital Bank (ədv geri al ilə bağlı)	1798	0,43%
5.10.	Best Solutions MMC	855	0,20%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

5.11.	Operator (STXM)	492	0,12%
5.12.	Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı)	186	0,04%
5.13.	Mobil operator	1002	0,24%
5.14.	Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi	1471	0,35%
5.14.1.	İcaza	1172	0,28%
5.14.2.	Digər	299	0,07%
5.15.	İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	378	0,09%
5.16.	Digər	1180	0,28%
6	Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər	12231	2,92%
6.1.	Xarici dildə olan zənglər	149	0,04%
6.2.	Yanlış zənglər	146	0,03%
6.3.	Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil	486	0,12%
6.4.	Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı etdirməsi	115	0,03%
6.5.	Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi	75	0,02%
6.6.	Qeyri-ciddi zənglər (raftar)	19	0,005%
6.7.	Əlaqə kəsildi	7417	1,77%
6.8.	Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı	1060	0,25%
6.9.	Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi	1924	0,46%
6.10.	Kim olduğu bilinmir	63	0,02%
6.11.	Texniki səbəblərdən dəstək asıldı	777	0,19%

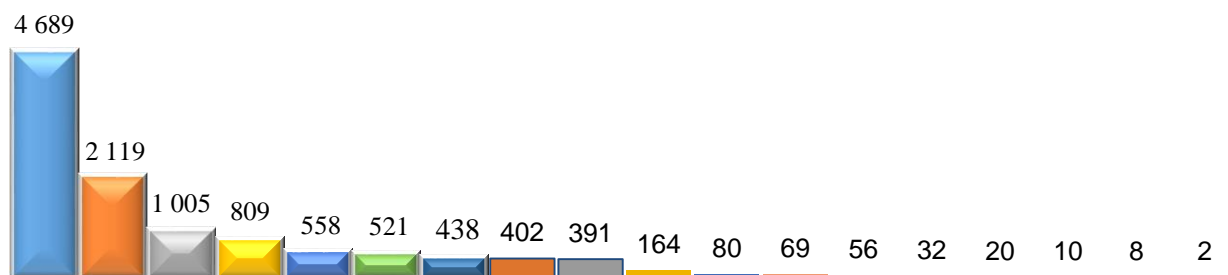
Xidmətlər	2021 Noyabr	2020 Noyabr
Vergi borcları barədə	2982	2842
Vergi növləri barədə	1730	2109
Zəng sifarişi	714	736
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	827	568
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	192	-

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin noyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **49647** (2021-ci il üzrə **1303313**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin noyabr ayı ərzində **109445** (2021-ci il üzrə **873393**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin noyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **11373** (2021-ci il üzrə **223003**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (4689)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2119)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1005)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (809)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (558)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (521)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (438)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (402)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (391)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (164)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (80)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (69)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (56)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (32)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (20)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (10)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (8)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (2)