



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-ci ilin Yanvar ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2019-CU İLİN YANVAR AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **96897 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **81231 zəng** daxil olmuş, onlardan **55135 zəng**, canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **3868**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2625** olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **3 dəqiqə 26 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 2 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır. Nəticədə **60010** sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1246** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,87 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **100 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **85,83 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **4747**, vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4635**, zəng sifariş etmək üçün **1139** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **224772 SMS** göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **168265**
- İkitərəfli sms xidməti üzrə **56507**

Yanvar ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

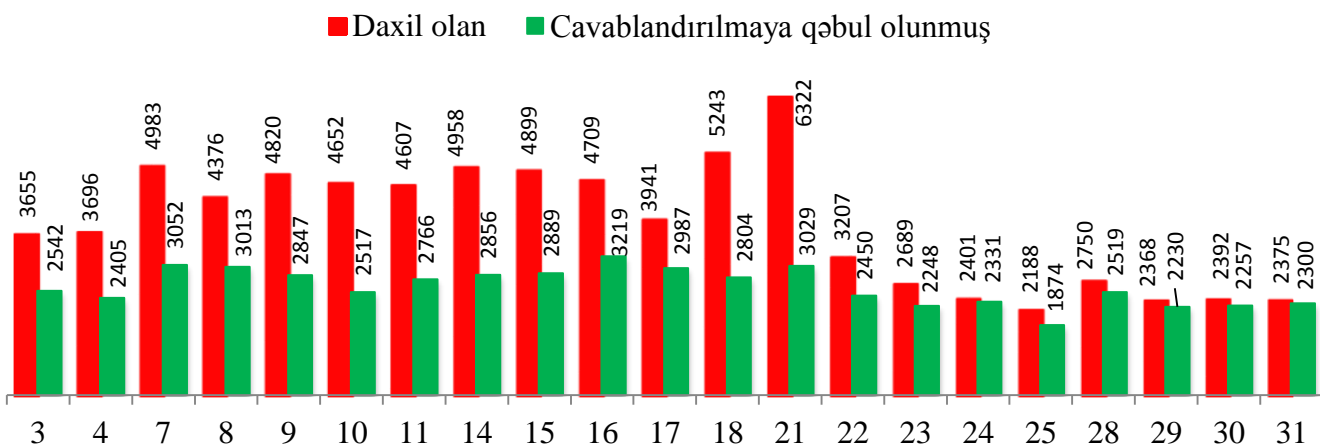
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	<i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i>						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		20,19%	16404	81231			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		67,87%	55135	81231			Min 90%
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}			
		1,97%	503	25567			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		63,13%	113	179			
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}	
		57,09%	503	13904	190	25567	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	113	18	48	179	Min 90%
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			
		31,47%	25567	81231			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		32,13%	26096	81231			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:03:26	4647:09:55	81231	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:03:36	3301:59:17	55135	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:03:06	1345:10:38	26096	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:04:02	3706:41:34	55135	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,8	3118	819	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	21,3	6060	284	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1104	1104	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2,26%	1248	55135	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	48,80%	608	1246	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	23,52%	293	1246	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	11,08%	138	1246	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	13,64%	170	1246	
8.7.5.	Digər	2,72%	34	1246	
8.7.6.	Anonim	0,24%	3	1246	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	82,54%	676	819	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	7,08%	58	819	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	10,38%	85	819	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	7,57%	62	819	
8.8.3.2	<i>DQUND</i>	1,59%	13	819	
8.8.3.3	<i>İTED</i>	0,86%	7	819	
8.8.3.4	<i>İÇSİND</i>	0,24%	2	819	
8.8.3.5	<i>RVID</i>	0,12%	1	819	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,87%	69775	79403	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		83,33% 100%*	55	66	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümumi	T	M	
		85,82%	16307,23	19000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		83,16%	158	190	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		89,99%	10,01%	3706:41:34	3369:32:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		97,96%	03:51:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	21,43%	81	378	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

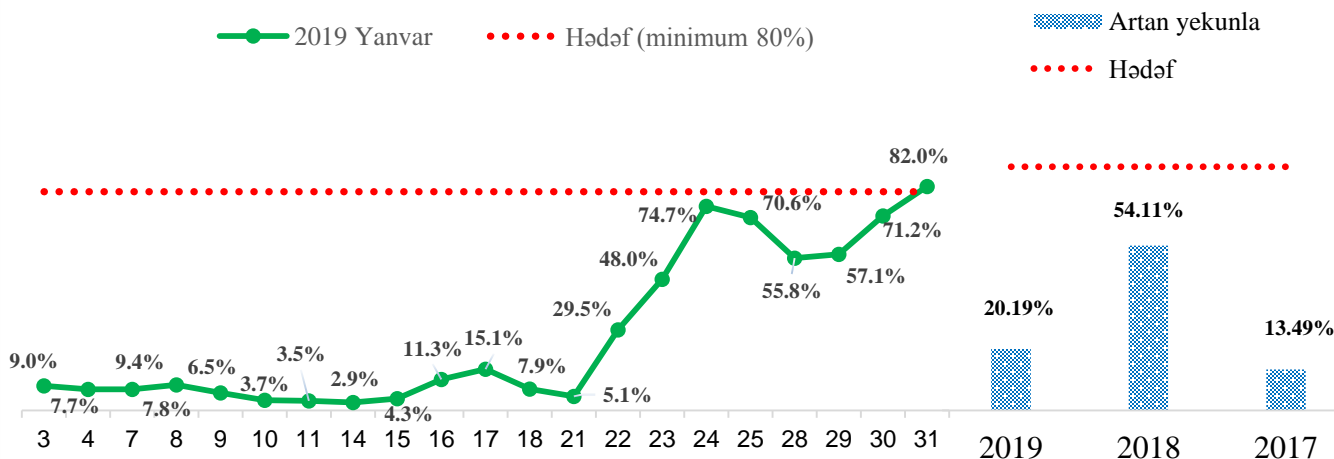
2019-cu ilin yanvar ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **81231** zəng daxil olmuş, onlardan **55135** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

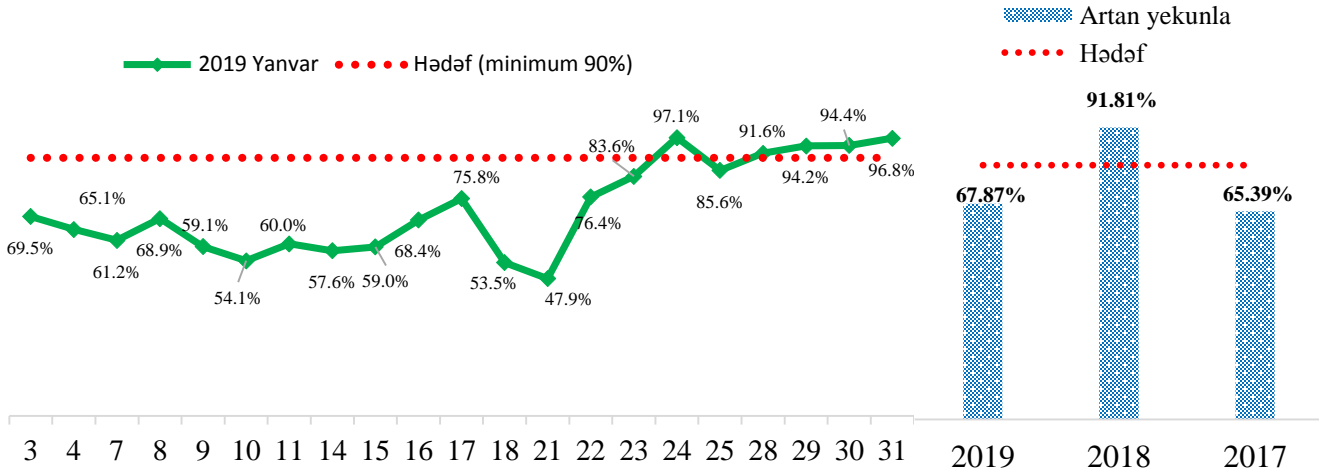
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin Yanvar ayı üzrə xidmət səviyyəsi 20,19% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

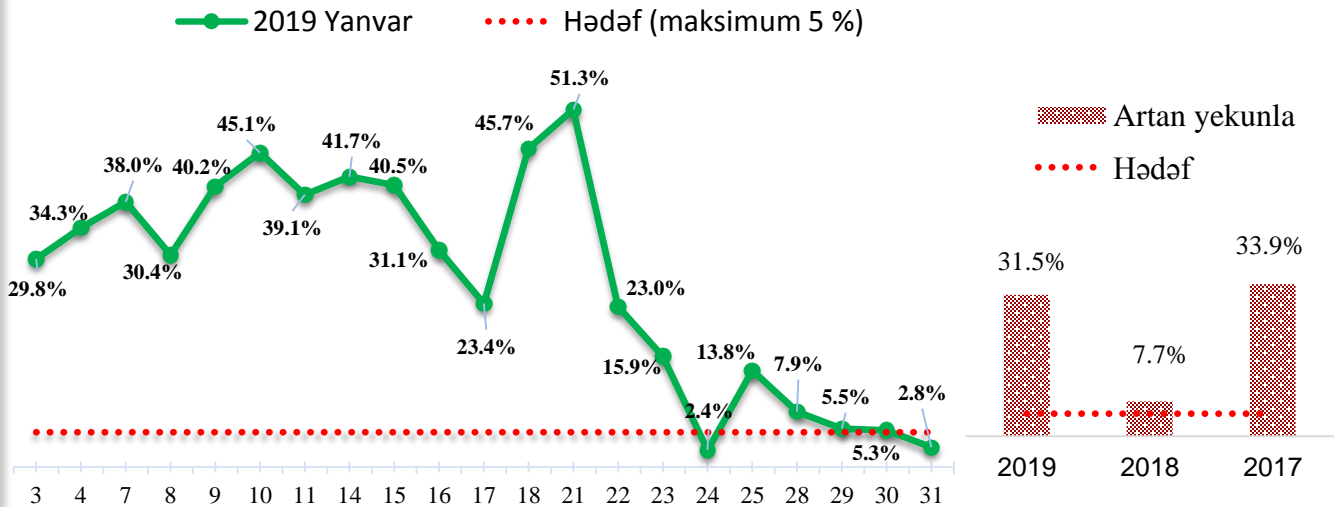
2019-cu ilin Yanvar ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 67,87 % olmuşdur.



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. Yanvar ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 146 olmuşdur.

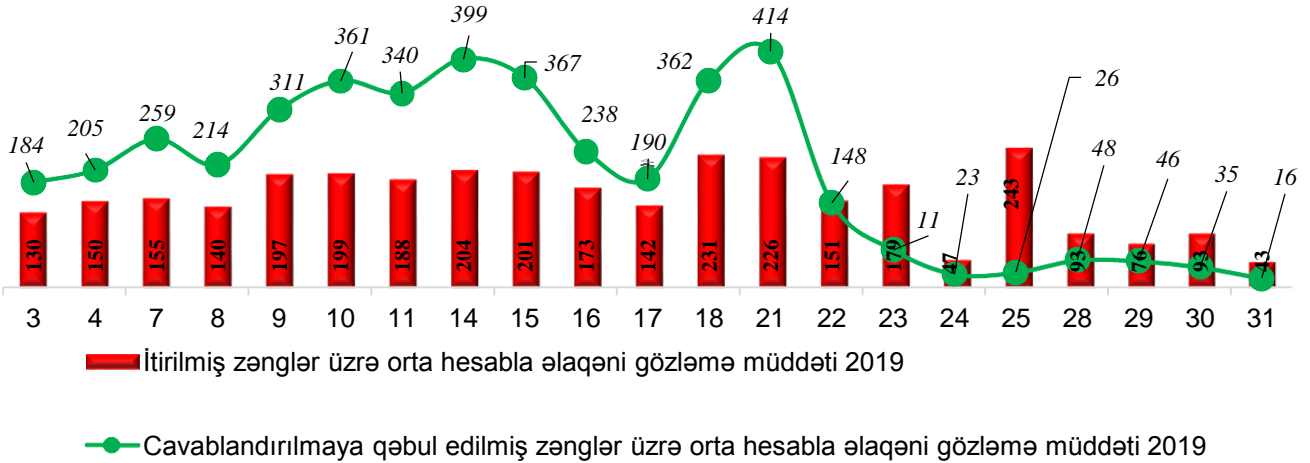
2019-cu ilin Yanvar ayı üzrə bu göstərici 31,47 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

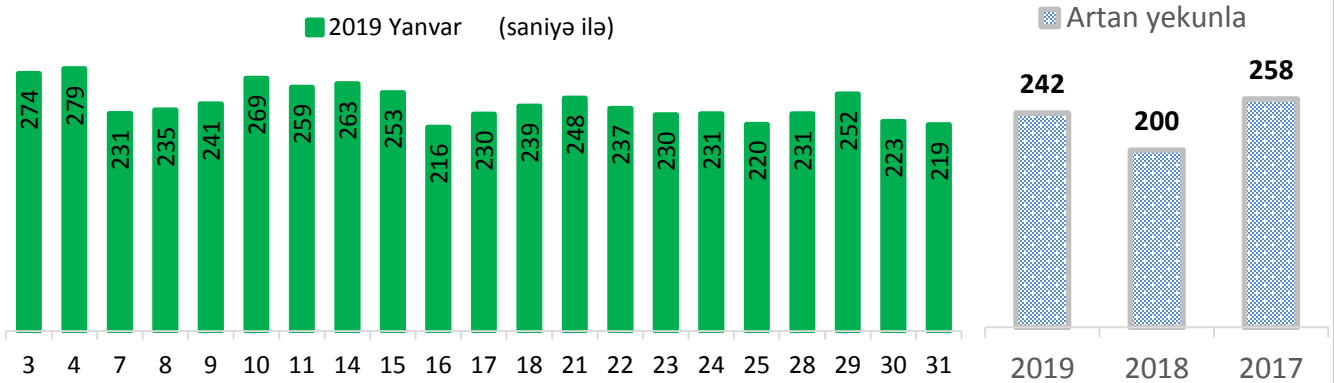
Yanvar ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 3 dəqiqə 36 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 3 dəqiqə 6 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



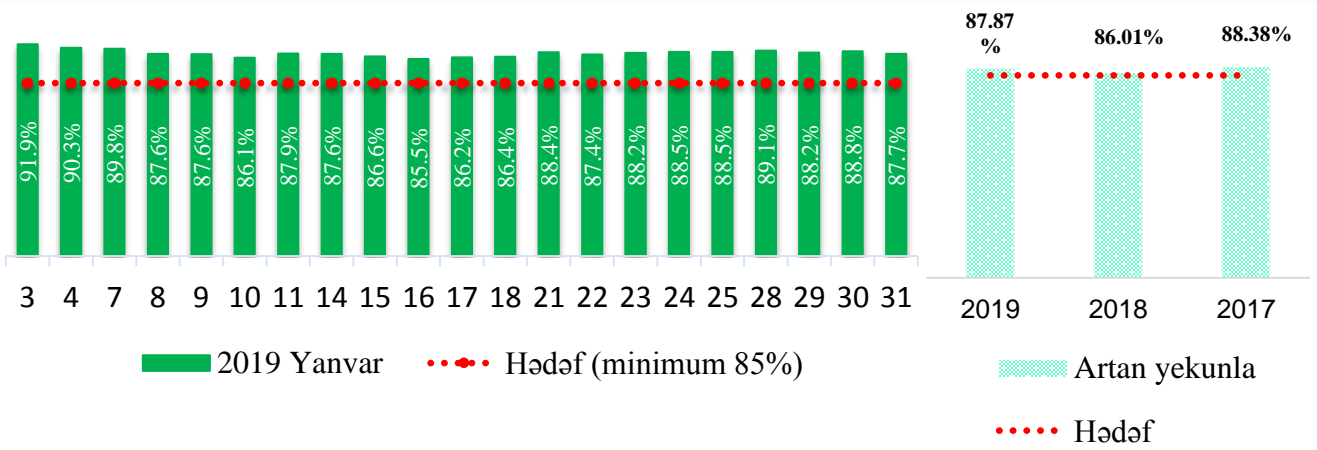
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin Yanvar ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 2 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,8 gün olmuşdur.



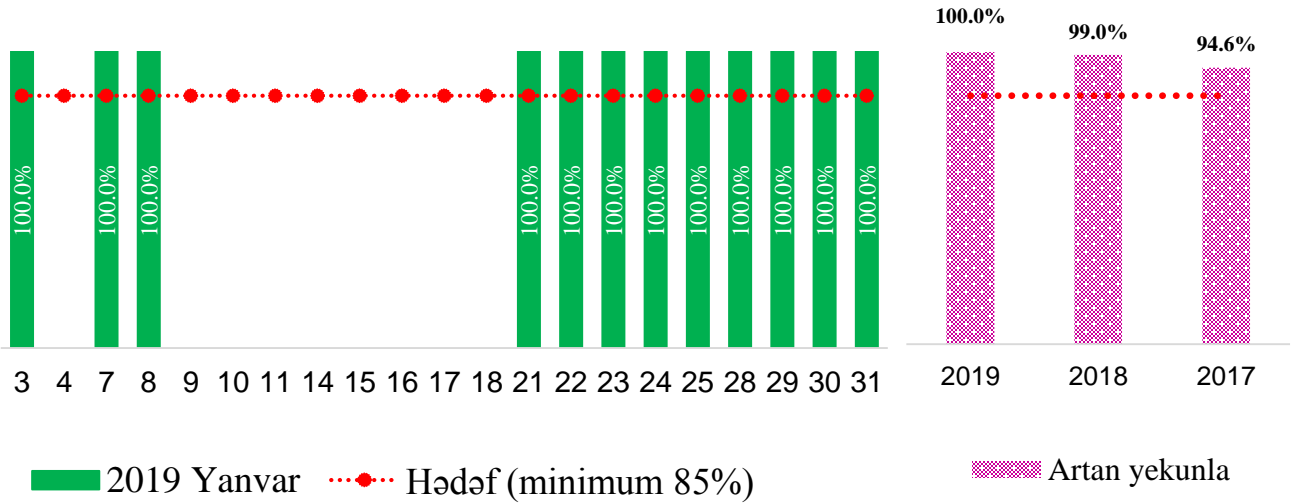
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2019-cu ilin Yanvar ayı üzrə bu göstərici 87,87 % olmuşdur.



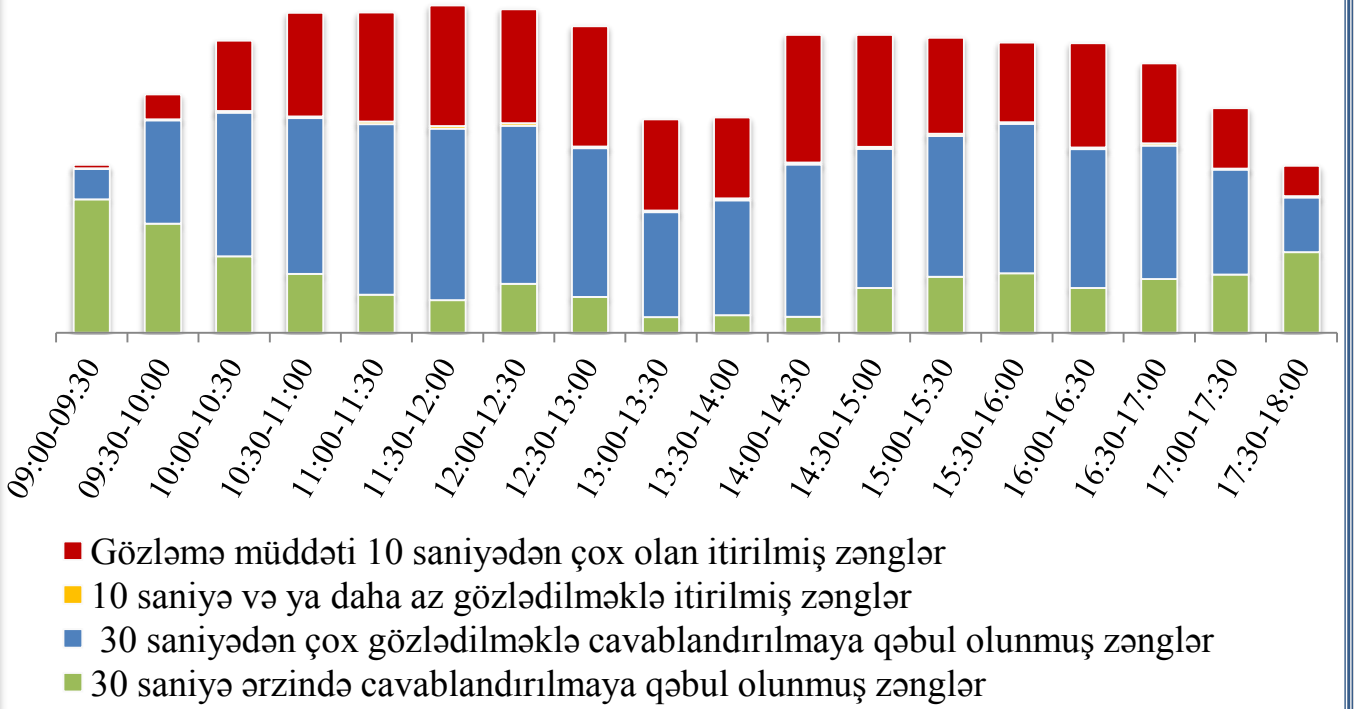
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin Yanvar ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 3151-nə sorğu göndərilmiş və 62 zəng (1.9%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 11-i (17.7%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, digər Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir ki, həmin halların Çağrı Mərkəzi tərəfindən aradan qaldırılması mümkün deyildir.



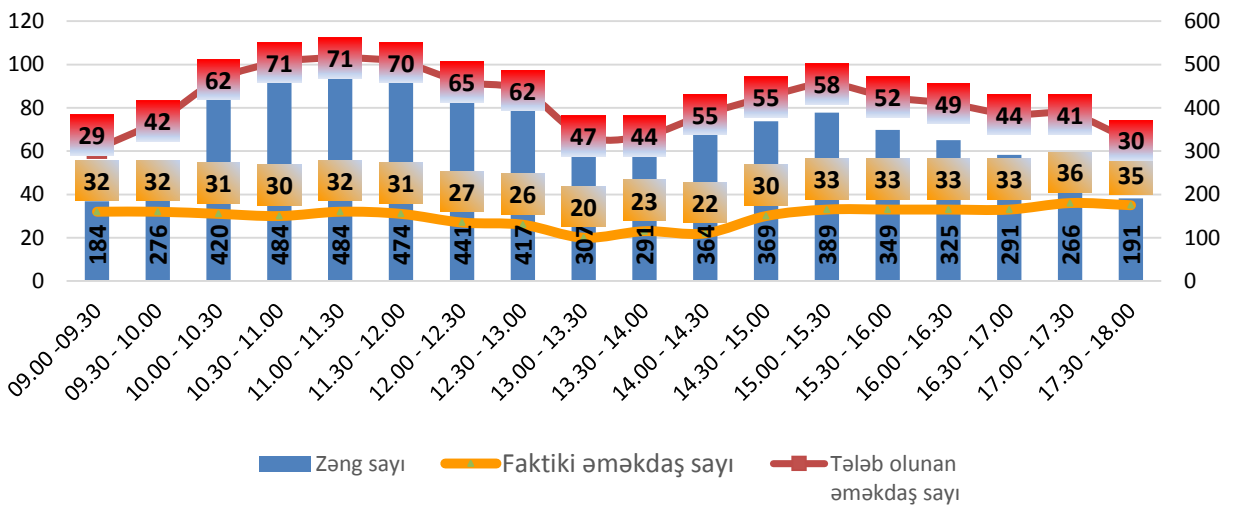
Qeyd: * 4, 9-18 tarixlərdə zənglərin daxilolma kanalları tam dolu olduğundan xidmətdən razı qalma ilə bağlı sorğu zəngləri müvafiqi olaraq dayandırılmışdır.

Yanvar ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



İntervallar üzrə daxil olan zənglər barədə

Bir iş günü ərzində daxil olan zənglərin maksimum sayı 6322 olmuşdur (21.01.2019). Həmin zənglərin intervallar üzrə bölgüsü və hədəfə (SL) çatmaq üçün tələb olunan *təmsilçi sayı* aşağıdakı kimidir.

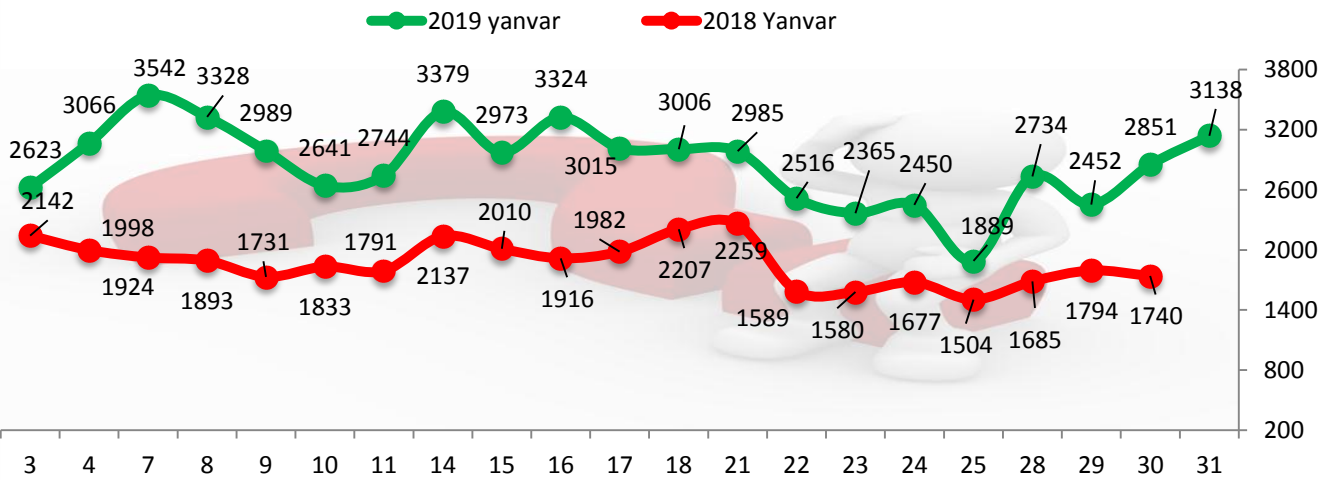


Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Yanvar ayı faizlə	Yanvar ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	70,67%	57405
Mobil telefonlardan	26,29%	21356
Respublikanın digər regionlarından	3,04%	2470

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **60010** sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Yanvar ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **60,49%** çoxdur.



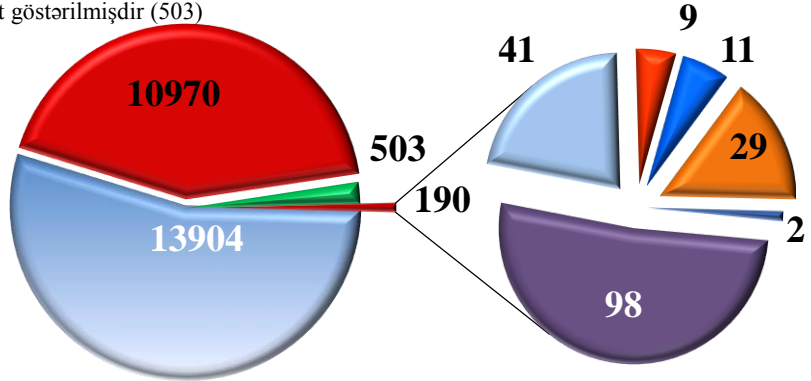
Yanvar ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,64%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,36%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 25567

itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (13904)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (10970)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (503)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (190)
- Az yaşlı (2)
- Cavab verən olmamışdır (98)
- Kim olduğu bilinmir (41)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (9)
- Yanlış zəng (11)
- Yerində deyil (29)

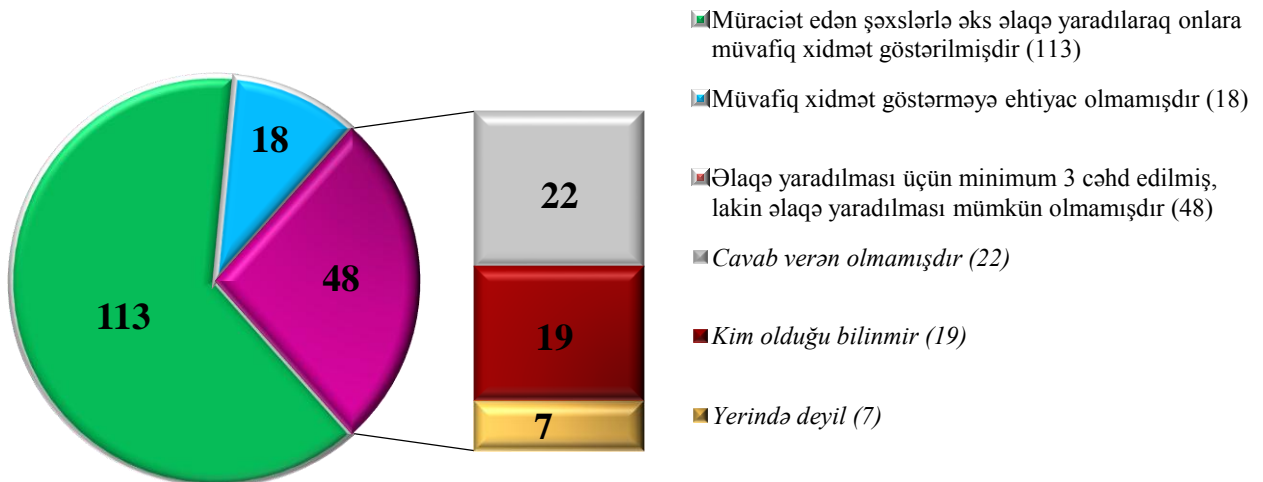


2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 25567 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 13904-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 10970-i ilə iş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamış, 503-ü ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 190-nın isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 1139 sifariş daxil olmuşdur.

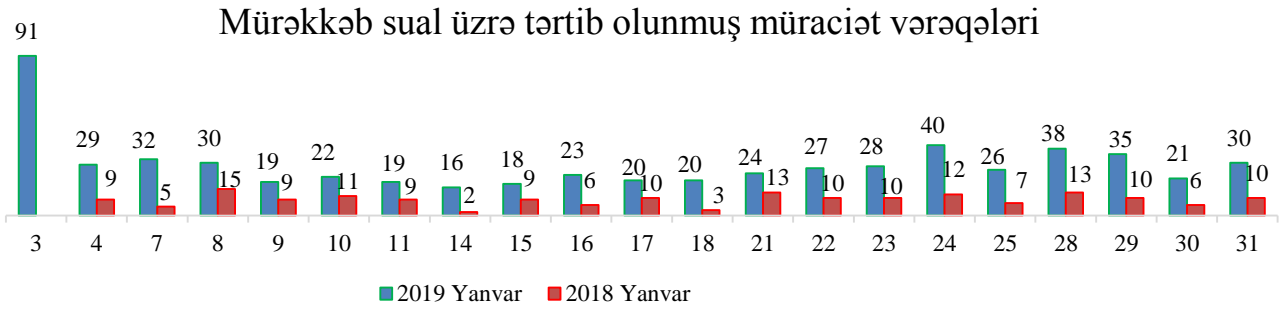
Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 179 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin yanvar ayı ərzində **1246** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **48,2%** çoxdur.

2019-cu ilin yanvar ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **608** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **3,4 dəfə** çoxdur.



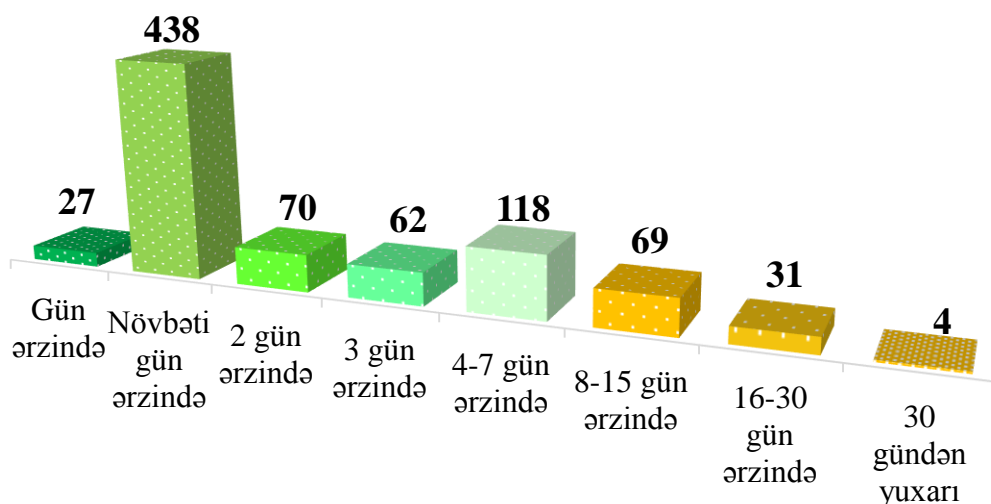
2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **293** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Elektron xəталarla bağlı kütləvi daxil olan müraciətlərin operativ həll olunması üçün hər bir fərqli halla bağlı bir müraciət vərəqəsi qəbul olunaraq AVİS yardım masasına yazılmış, eyni məzmunlu digər müraciətlərin həlli üçün isə müraciət edənlər, zənglərin çoxluğu nəzərə alınaraq, aidiyyəti struktur vahidinə yönləndirilmişdir.

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 819 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 676-sı daxili resurslar hesabına, 58-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 62-si Vergi siyasəti departamentinə, 13-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 7-si İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 2-si İkitərəfli və çöxtərəfli sazişlərin icrasına nəzarət departamentinə, 1-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,8 gün** olmuşdur.

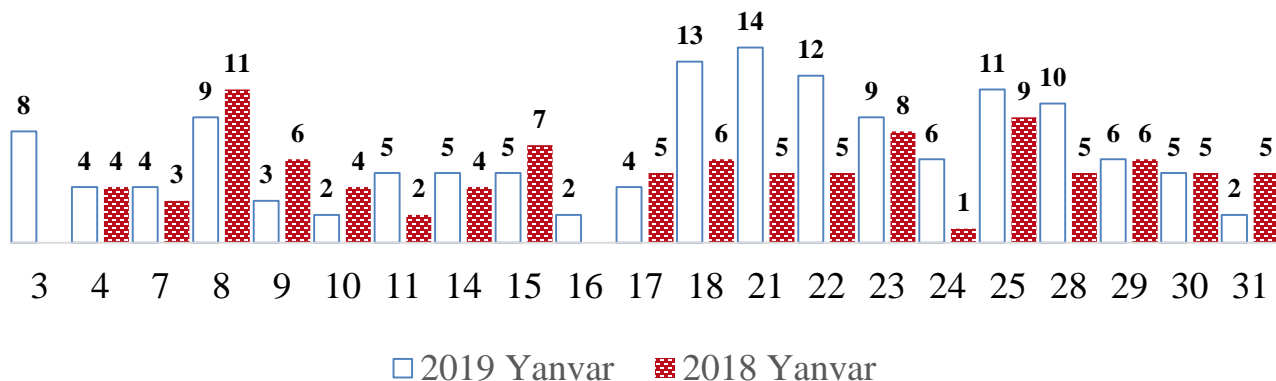
2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **138** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **36,7 %** çoxdur.

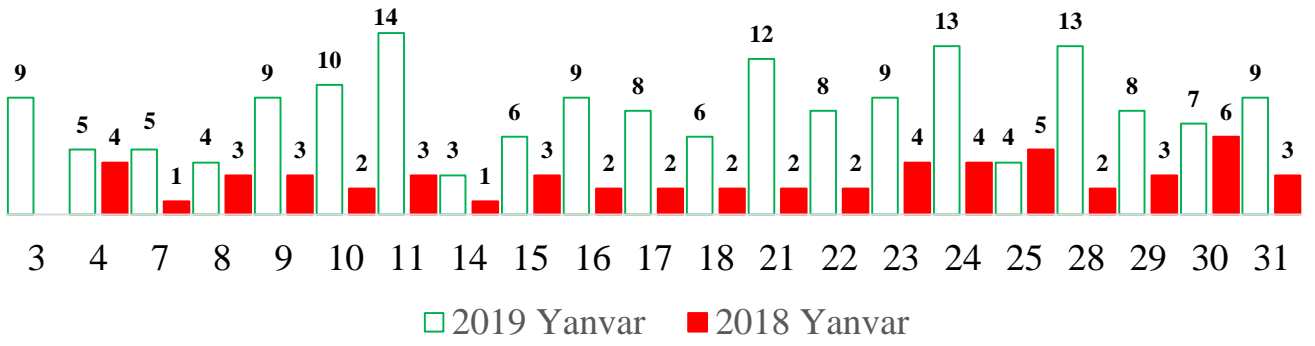
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında yanvar ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **141** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **170** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **3 dəfə** çoxdur.

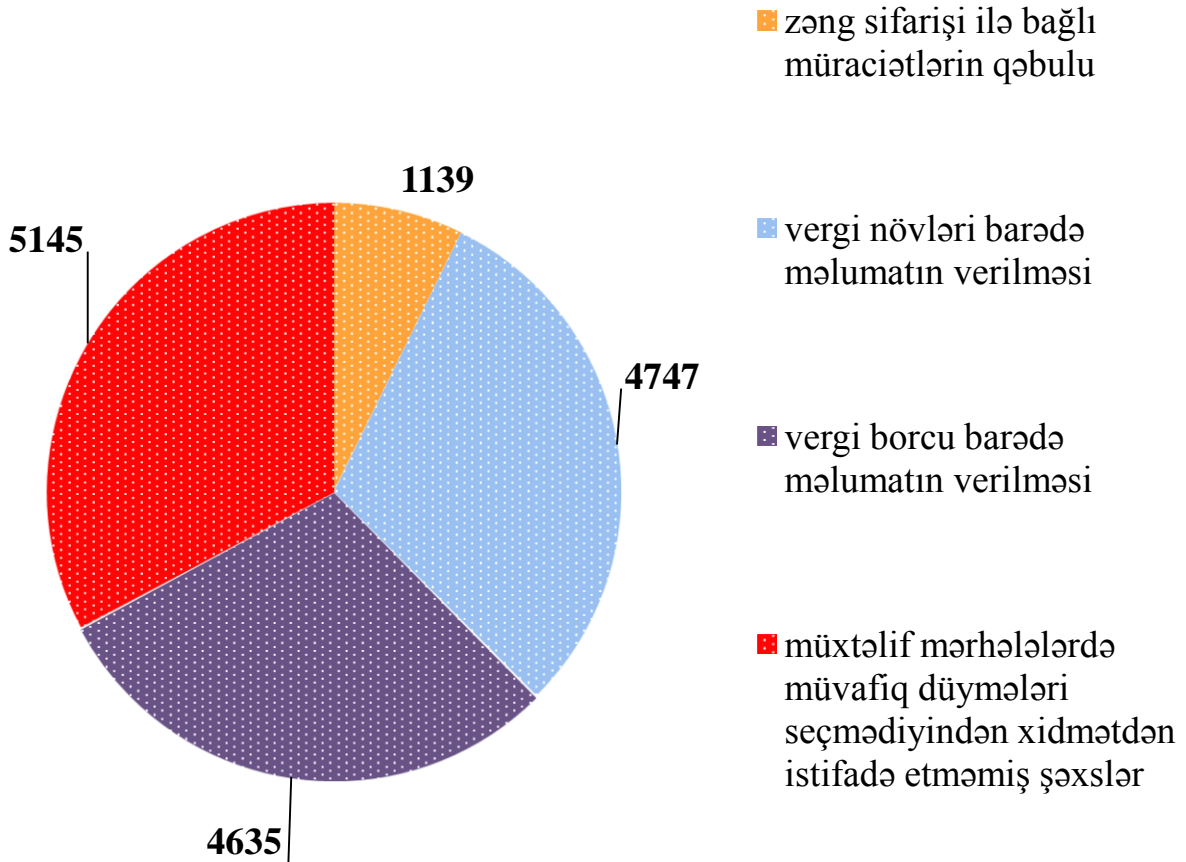
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində **10** sayda təklif qəbul edilmişdir.

Səsli menyü vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 15666 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



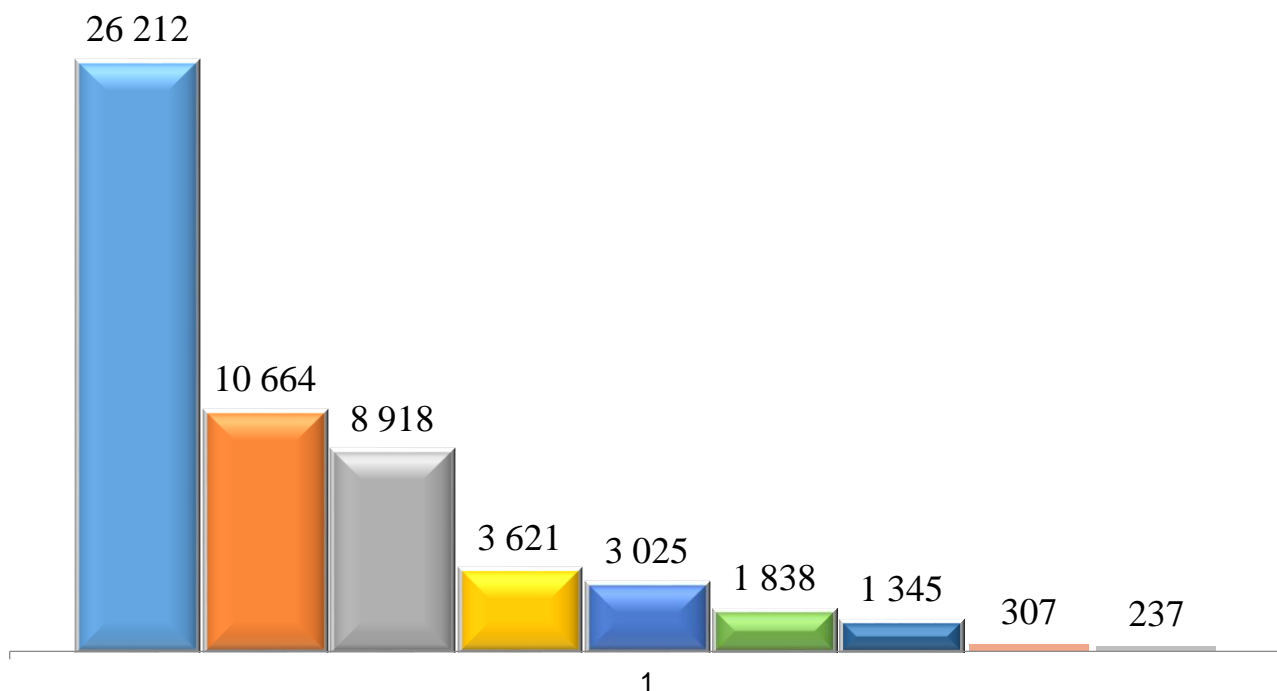
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 Yanvar	2018 Yanvar
Vergi borcları barədə	4635	2950
Vergi növləri barədə	4747	2291
Zəng sifarişi	1139	650

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin Yanvar ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **168265** yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **168265** SMS-dən **105804 -ü (62,9%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin yanvar ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 56507 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

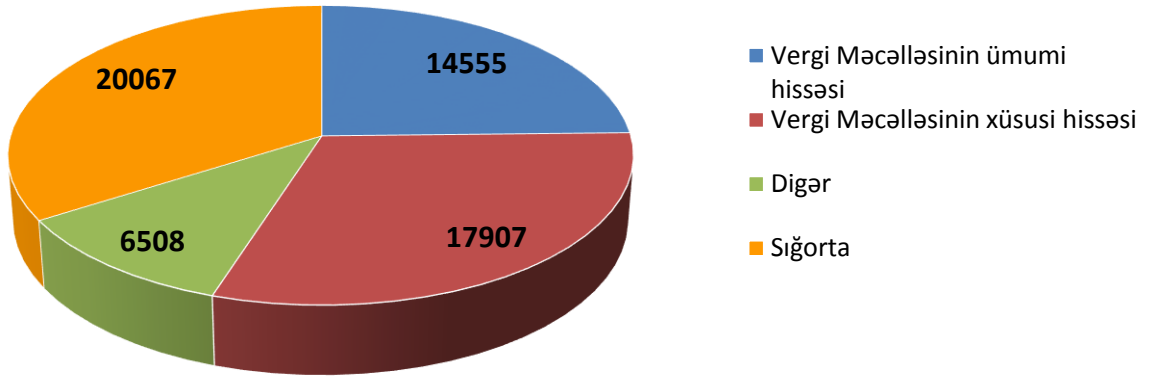


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi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

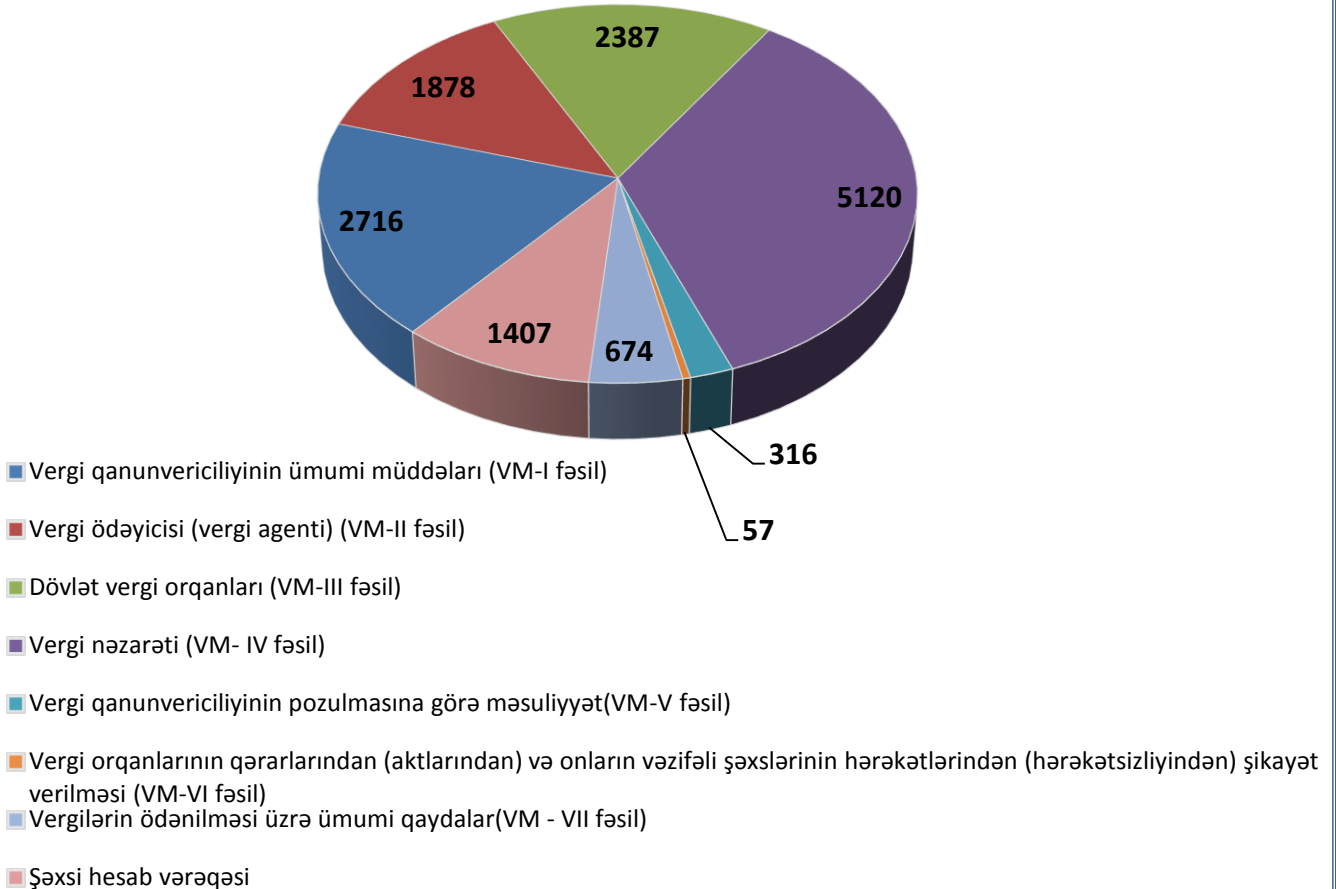
Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə yanvar ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 22640 ədəd (61,9%) artaraq 59191 olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

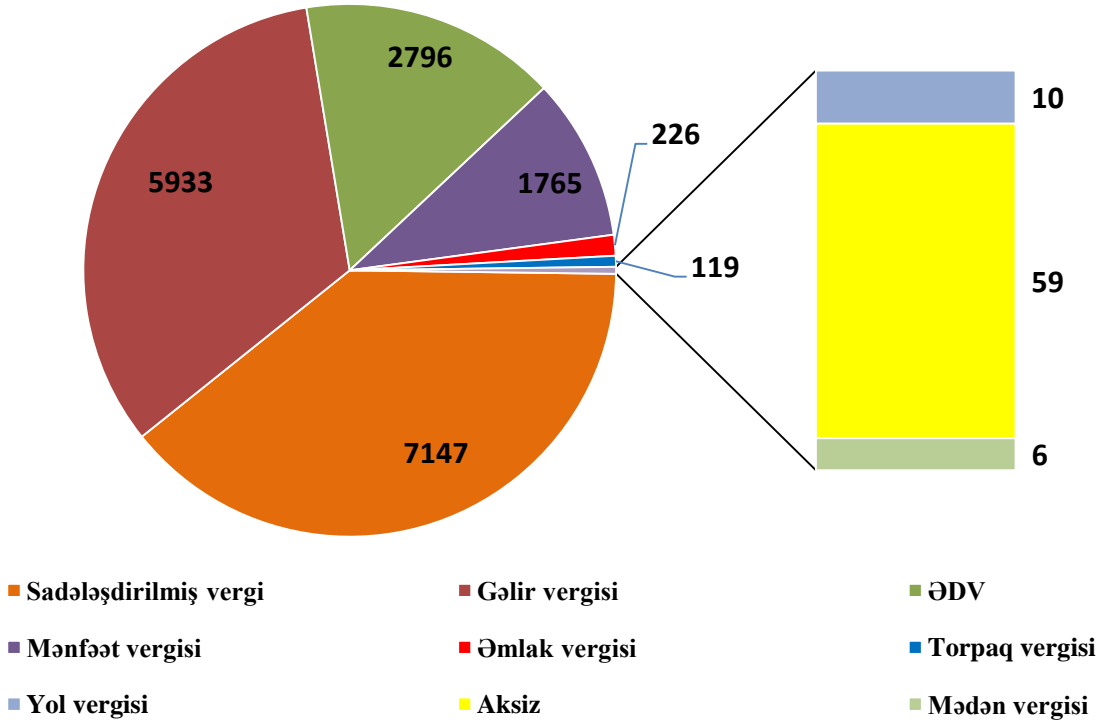
Müraciətlərin istiqamətləri



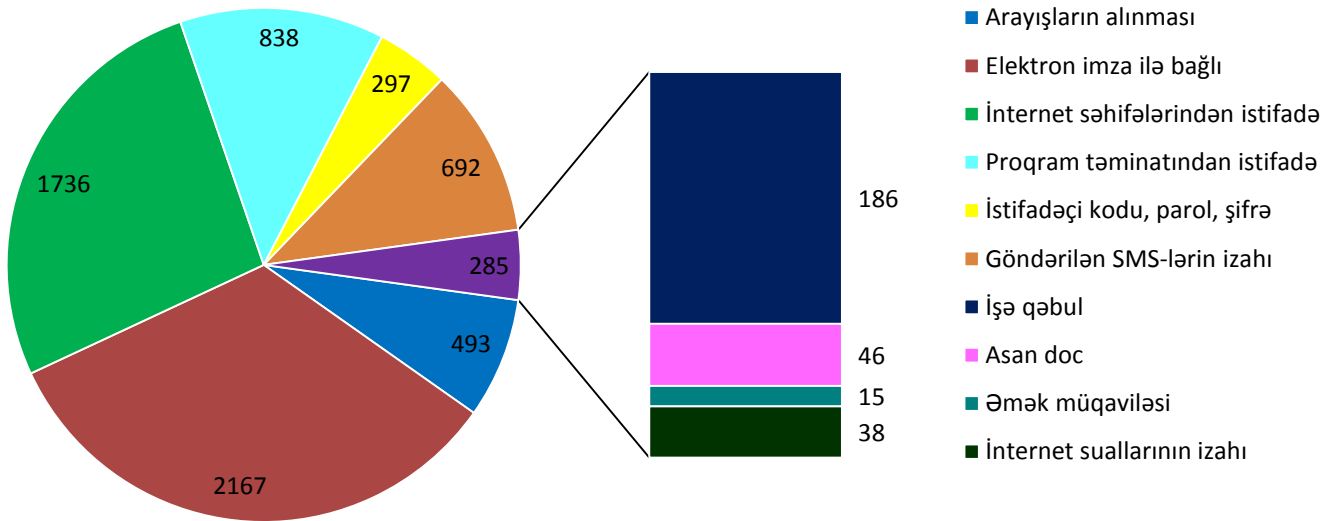
Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



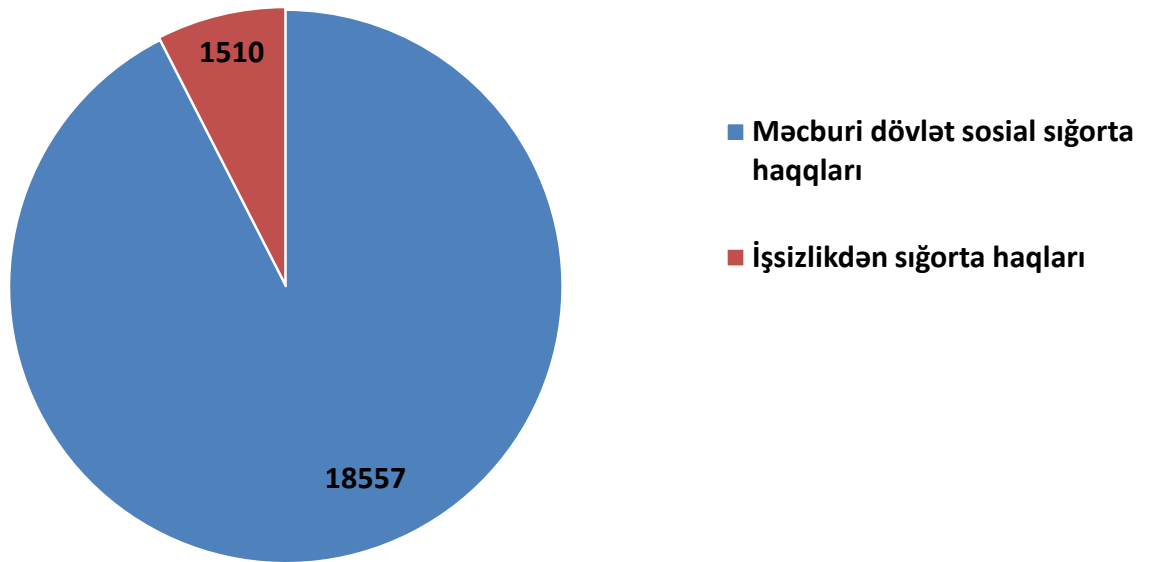
Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



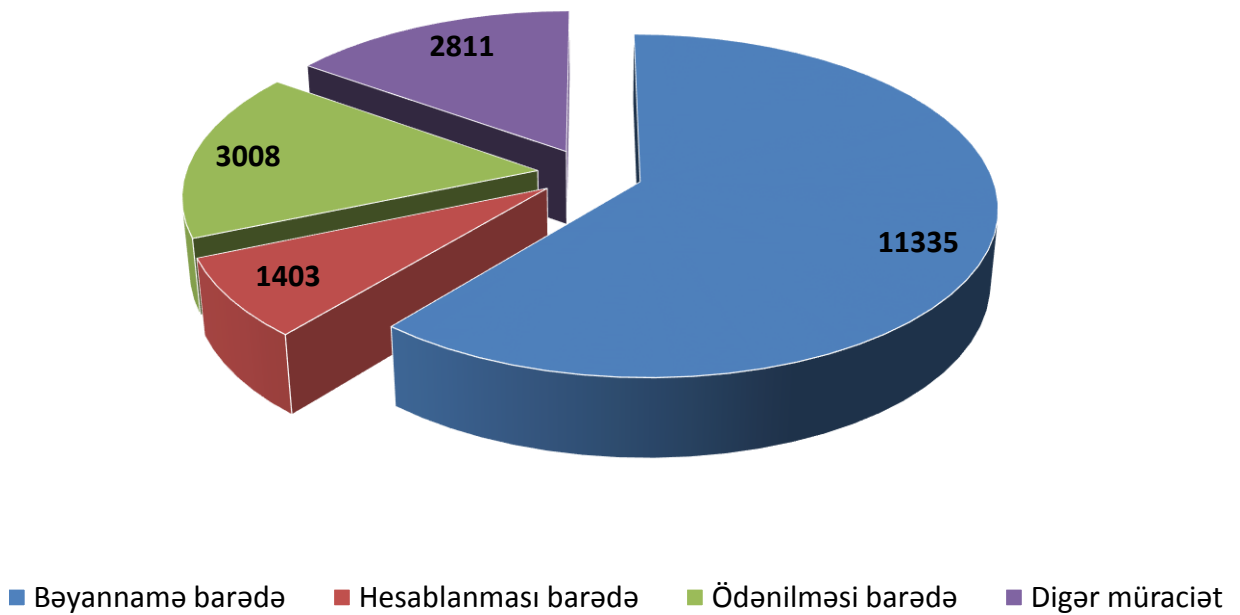
Digər müraciətlərin istiqamətləri



Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



İşsizlikdən sığorta haqqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri

