



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin İyun ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **41218** (2019-cu il üzrə **380323**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **22484** (2019-cu il üzrə **284937**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **21414** (2019-cu il üzrə **216596**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1405** (2019-cu il üzrə **2456**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1338** (2019-cu il üzrə **1867**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **33 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 37 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər orta hesabla **4 dəqiqə 9 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 11 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **25119** (2019-cu il üzrə **248598**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **891** (2019-cu il üzrə **7159**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **67,49%** (2019-cu il üzrə **73,76%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **86,47 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,39 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **89,53 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2568** (2019-cu il üzrə **18292**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2350** (2019-cu il üzrə **21519**), zəng sifariş etmək üçün **792** (2019-cu il üzrə **4905**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **173924** (2019-cu il üzrə **774675**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **108348** (2019-cu il üzrə **539149**)
- İkitərəfli sms xidməti üzrə **11735** (2019-cu il üzrə **181685**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **53841** (2019-cu il üzrə **53841**)

İyun ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

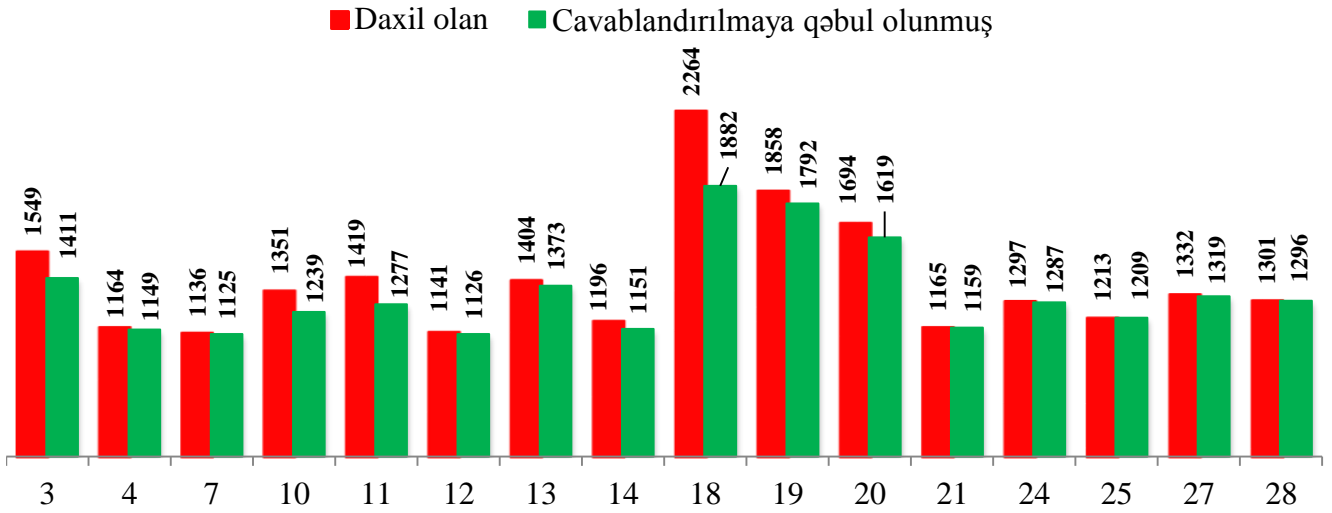
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			Min 80%
		77,12%	17340	22484			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		95,24%	21414	22484			
8.2.	Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi						
8.2.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		31,70%	316	997			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		47,90%	57	119			
8.9.	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	Min 90%
		100%	316	519	162	997	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	57	0	62	119	
8.3.	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			Max 5%
		4,43%	997	22484			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		4,76%	1070	22484			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:00:33	207:46:46	22484	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:00:28	168:09:50	21414	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:02:13	39:36:56	1070	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:04:09	1480:17:58	21414	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		6,29	2924	465	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	24,74	7126	288	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	753	753	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,16%	891	21414	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	23,12%	206	891	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	29,07%	259	891	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	16,61%	148	891	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	24,13%	215	891	
8.7.5.	Anonim	0,22%	2	891	
8.7.6.	Digər	6,85%	61	891	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	65,16%	303	465	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	29,25%	136	465	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	5,59%	26	465	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	2,80%	13	465	
8.8.3.2	<i>RVID</i>	2,14%	10	465	
8.8.3.3	<i>İTD</i>	0,43%	2	465	
8.8.3.4	<i>DQUND</i>	0,22%	1	465	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		86,47%	18765	21701	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		90,77% 98,39%*	3670	4043	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		89,53%	17457,8	19500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		90,77%	177	195	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		80,46%	-19,54%	1480:17:58	1839:47:49
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,50%	0:43:00	144:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	73,26%	211	288	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

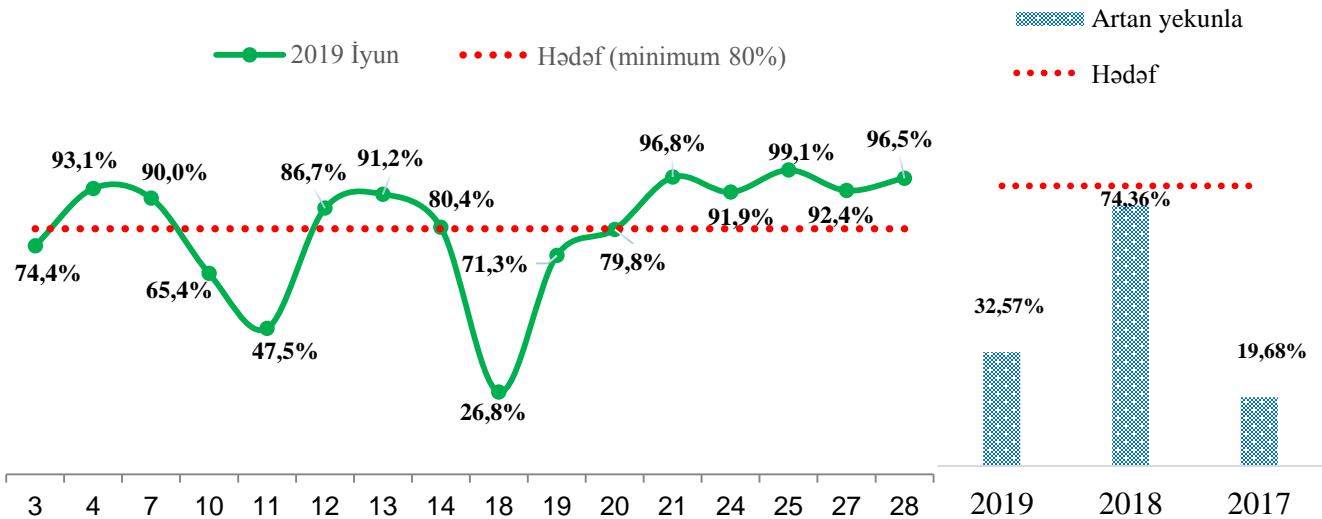
2019-cu ilin iyun ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **22484** zəng daxil olmuş, onlardan **21414** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

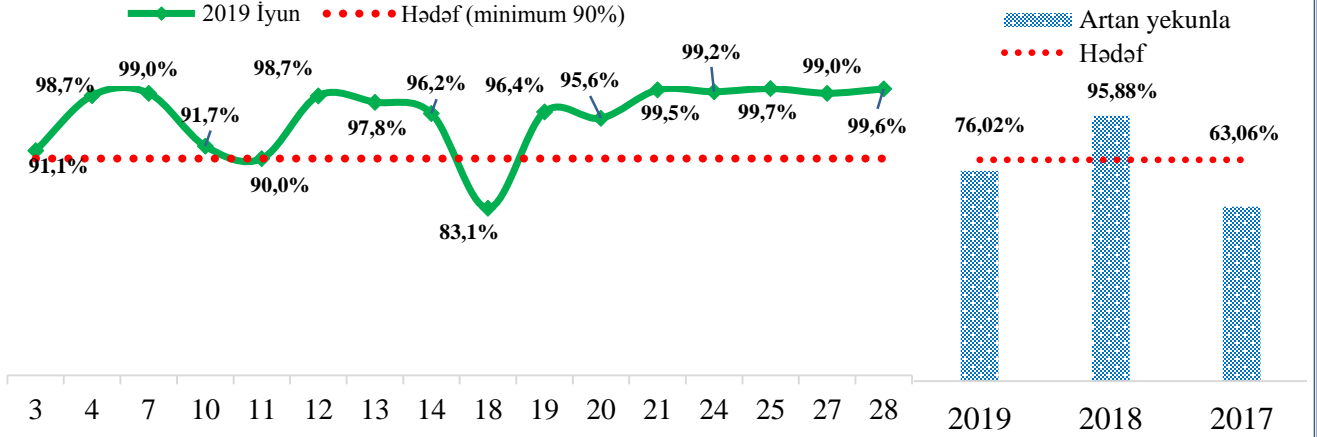
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin iyun ayı üzrə xidmət səviyyəsi 77,12% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

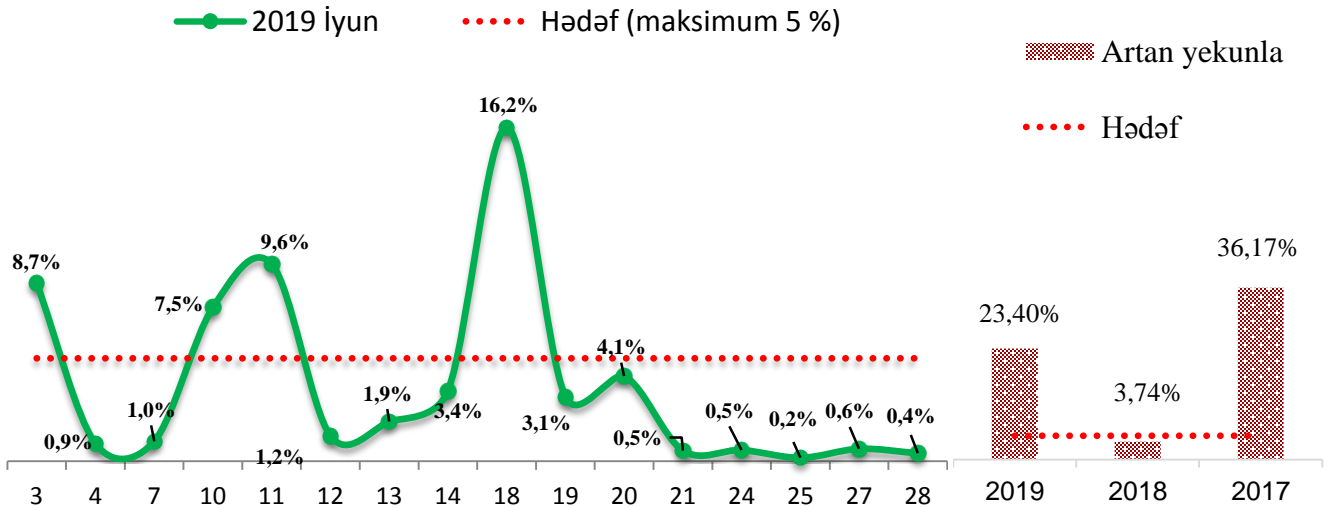
2019-cu ilin iyun ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 95,24% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. İyun ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **47** olmuşdur.

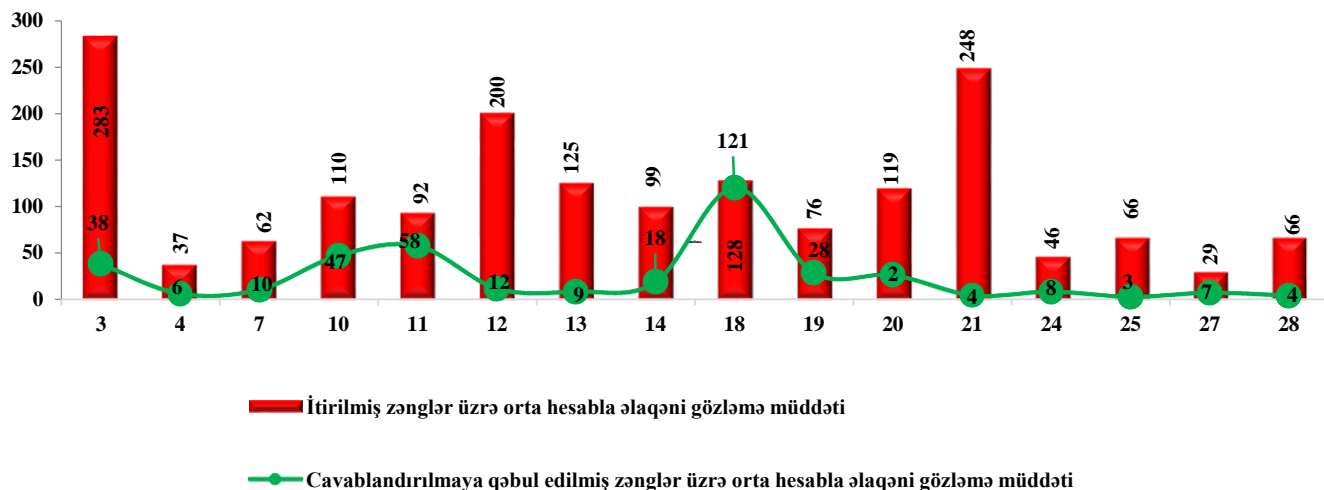
2019-cu ilin iyun ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 4,43 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

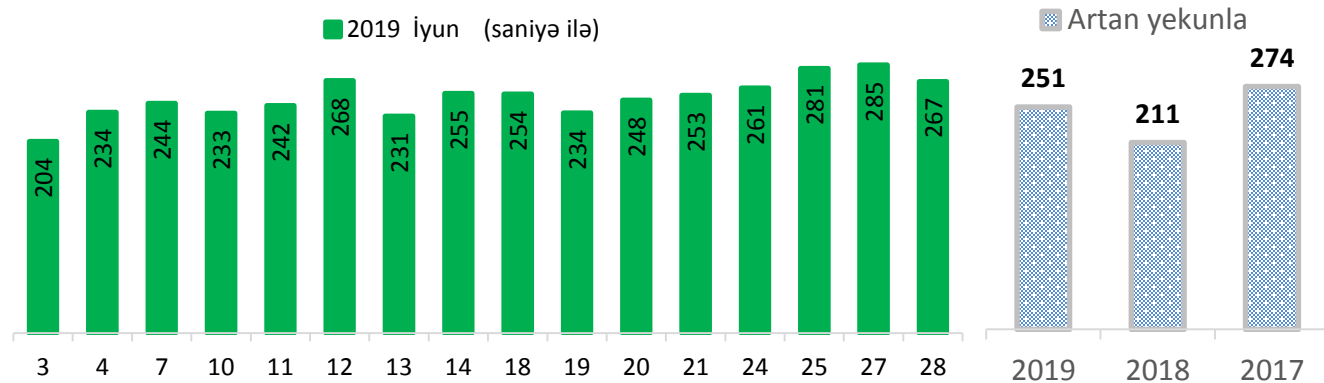
2019-cu ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 28 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 13 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



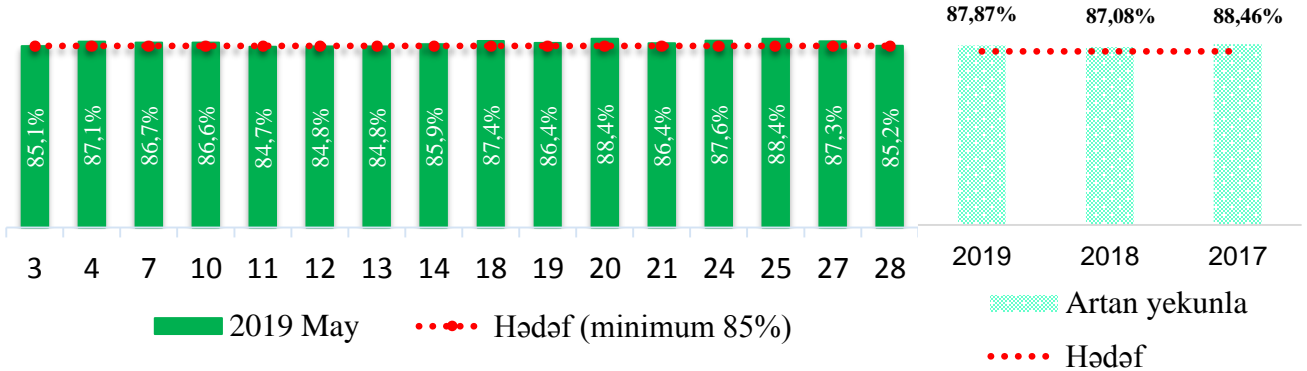
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin iyun ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 09 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 6,29 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2019-cu ilin iyun ayı üzrə bu göstərici 86,47% olmuşdur.



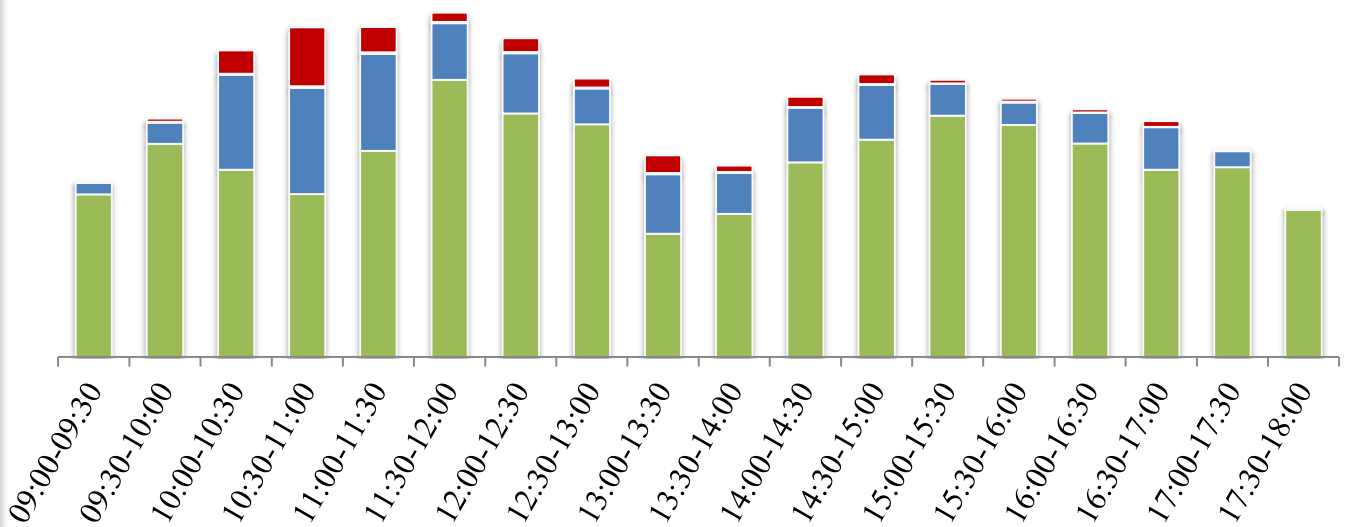
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 14603-nə sorğu göndərilmiş və 4043 zəng (27,7%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 373-ü (9,2%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 308-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 65 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.

2019-cu ilin iyun ayı üzrə bu göstərici 98,39% olmuşdur.



İyun ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



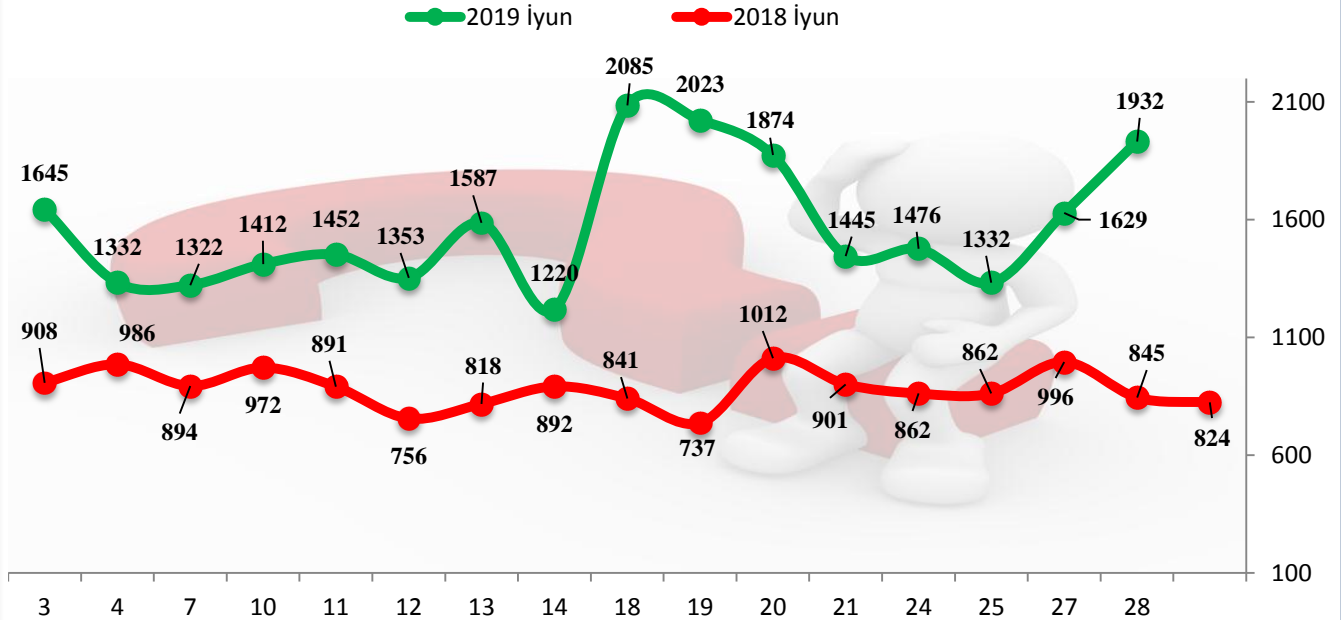
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlənmə müddəti ilə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözləndiklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyun ayı faizlə	İyun ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	65,04%	14624
Mobil telefonlardan	33,30%	7488
Respublikanın digər regionlarından	1,66%	372

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin iyun ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **25119** (2019-cu il üzrə **248598**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. İyun ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **67,49%** (2019-cu il üzrə **73,76%**) çoxdur.

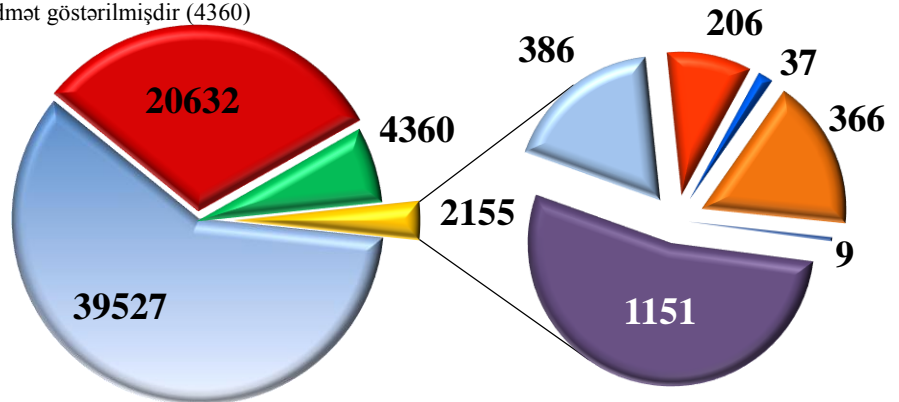


İyun ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **98,15%-i** (2019-cu il üzrə **98,20%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,85%-i** (2019-cu il üzrə **1,80%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-iyun ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 66674 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

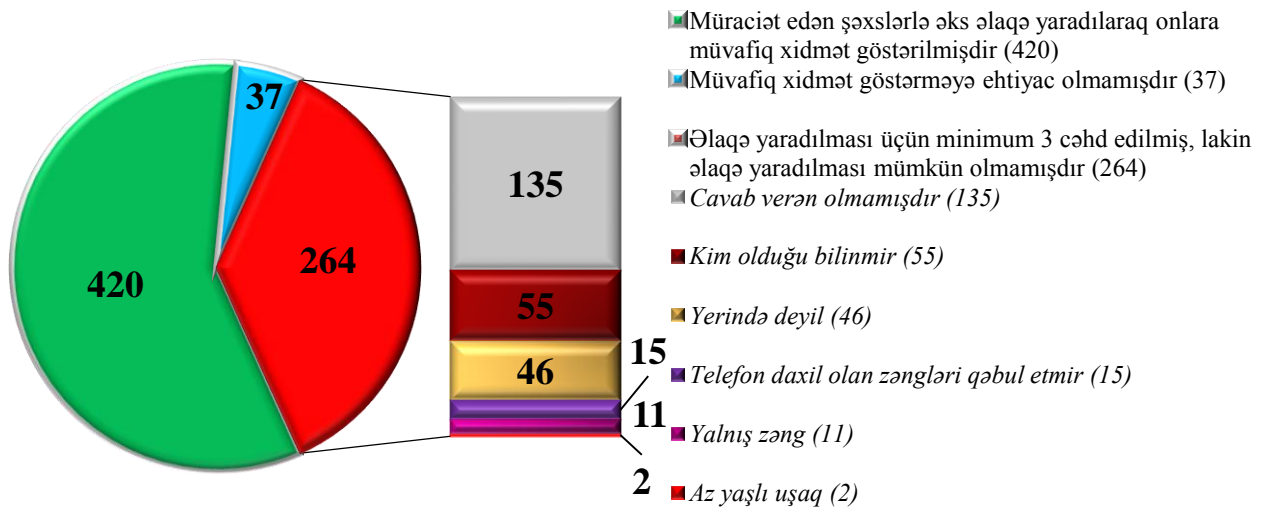
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (39527)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (4360)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (2155)
- Az yaşlı (9)
- Cavab verən olmamışdır (1151)
- Kim olduğu bilinmir (386)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (206)
- Yanlış zəng (37)
- Yerində deyil (366)



İyun ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 997 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 519-u gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 316-sı ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 162-nin gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamış.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-iyun ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 4905 sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 721 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



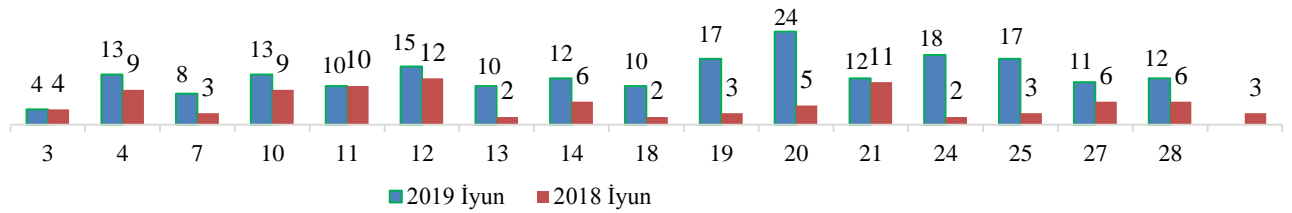
İyun ayı ərzində qeyri-iş saatlarında 119 düzgün edilmiş zəng sifarişi olunmuşdur. Onlardan 57-si ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 62-nin gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin iyun ayı ərzində **891** (2019-cu il üzrə **7159**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **45,83%** (2018-ci il ilə müqayisədə **85,23%**) çoxdur.

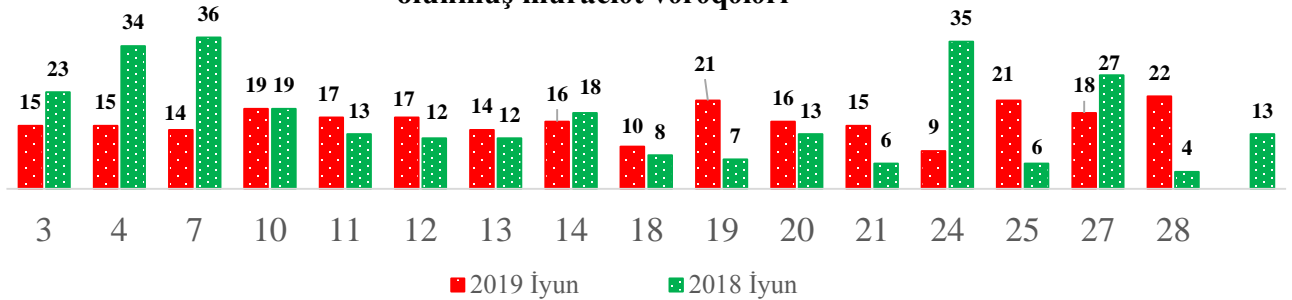
2019-cu ilin iyun ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **206** (2019-cu ildə **2664**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Vergi Məcəlləsinə edilmiş dəyişikliklər və məcburi dövlət sosial sığorta və işsizlikdən sığorta haqları ilə bağlı daxil olan müraciətlər səbəbindən “mürəkkəb sual” kateqoriyasında tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin iyun ayı ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,5 dəfə**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin iyun ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **259** (2019-cu il üzrə **1837**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

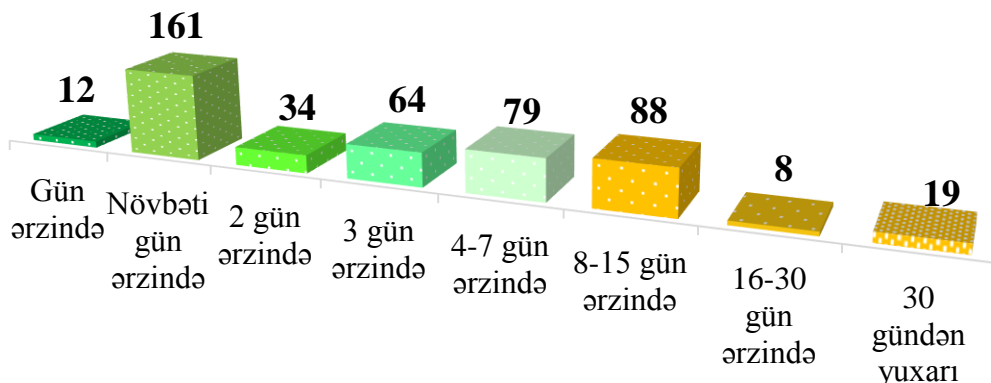
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-iyun ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 4483 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 3267-si daxili resurslar hesabına, 660-ı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVIS yardım masasına, 383-ü Vergi siyasəti departamentinə, 56-sı Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 88-i İqtisadi təhlil departamentinə, 25-i Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət departamentinə, 2-i Hüquq departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin iyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **6,3 gün** (2019-cu il üzrə **7,2 gün**) olmuşdur.

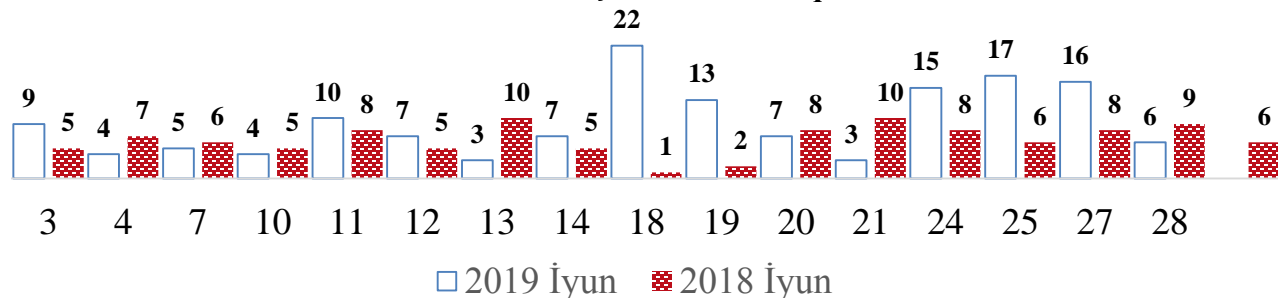
2019-cu ilin iyun ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin iyun ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **148** (2019-cu il üzrə **780**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **35,8%** (2019-cu il ilə müqayisədə **5,3%**) çoxdur.

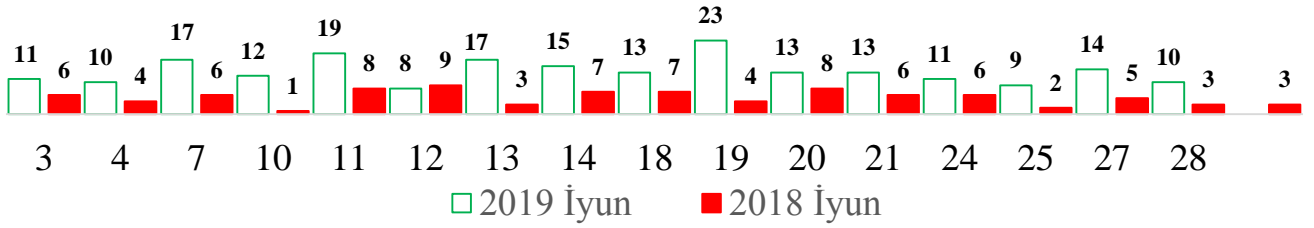
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında iyun ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 31 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin iyun ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **215** (2019-cu il üzrə **1525**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,4 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,3 dəfə**) çoxdur.

Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



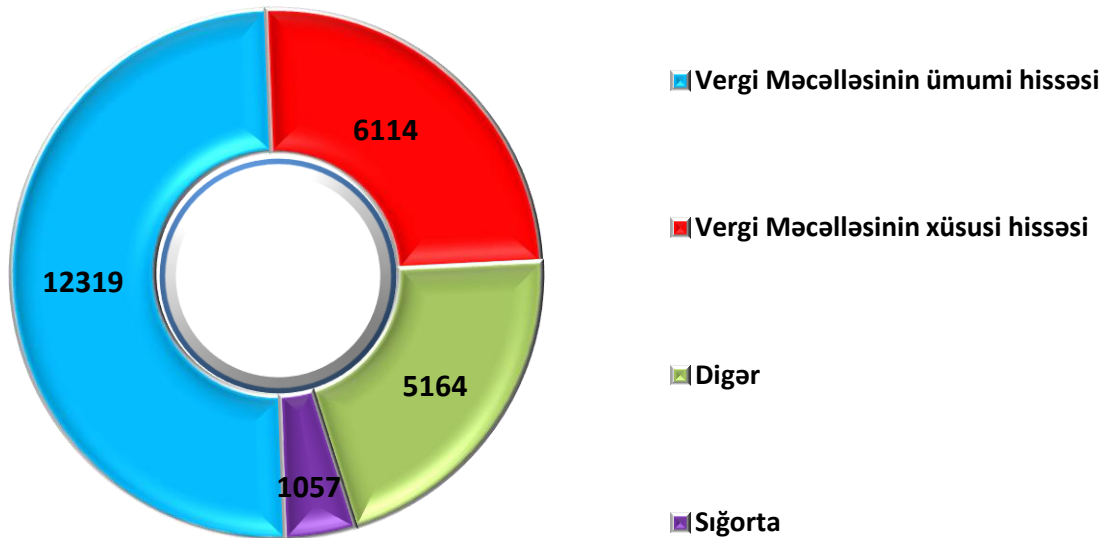
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 2 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin iyun ayı ərzində 8 (2019-cu il üzrə 51) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin iyun ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 10050 ədəd artaraq **24654** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

İyun ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)

■ Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)

■ Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)

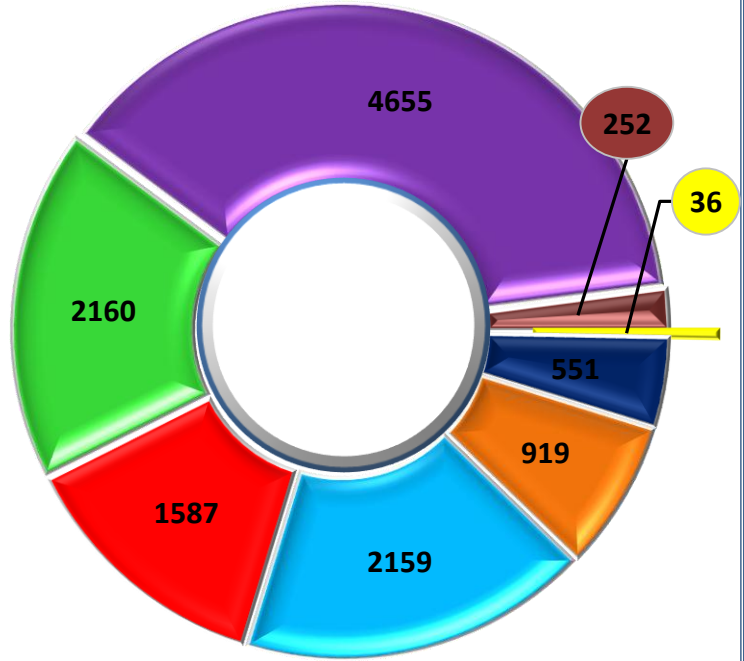
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

■ Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)

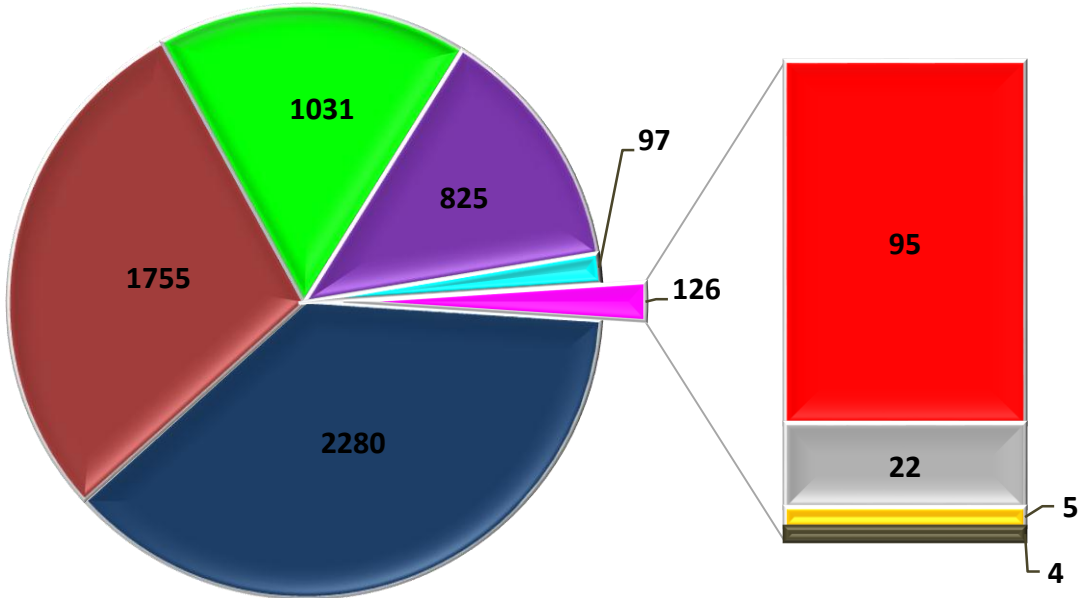
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

■ Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar (VM-VII Fəsil)

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ ƏDV

■ Mənfəət vergisi

■ Aksiz

■ Gəlir vergisi

■ Əmlak vergisi

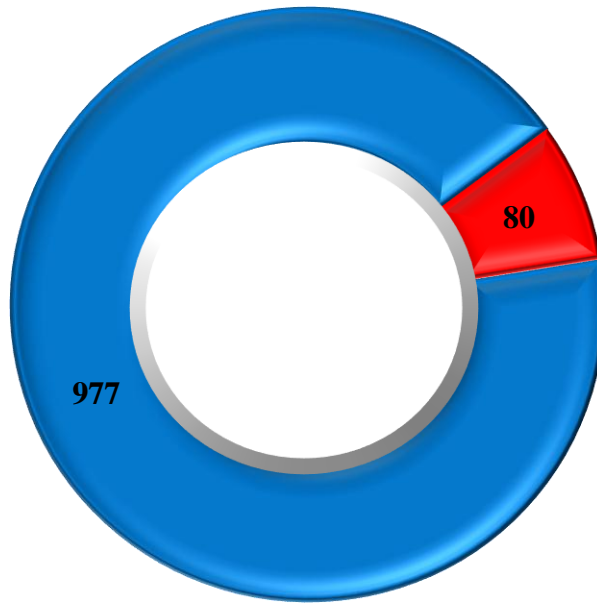
■ Mədən vergisi

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Torpaq vergisi

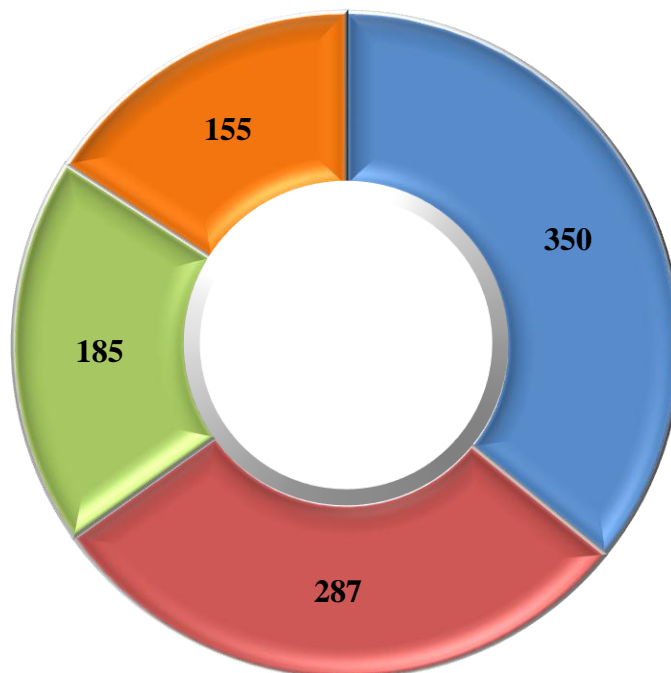
■ Yol vergisi

Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



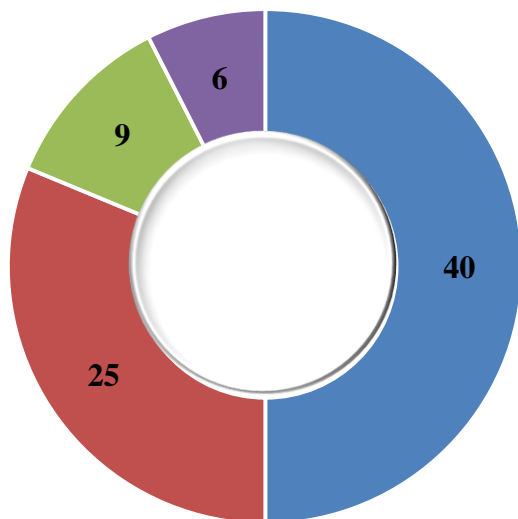
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



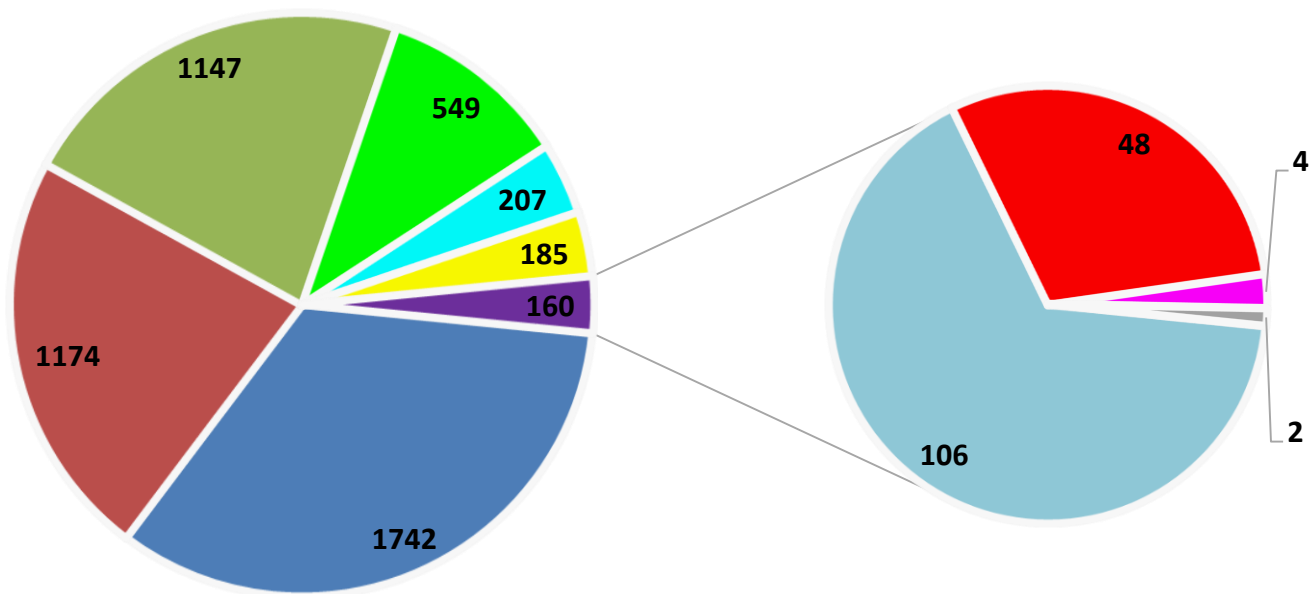
■ Ödənilməsi barədə ■ Hesablanması barədə ■ Bəyannamə barədə ■ Digər müraciət

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



■ Ödənilməsi barədə ■ Hesablanması barədə ■ Bəyannamə barədə ■ Digər müraciət

Digər müraciətlərin istiqamətləri



■ İnternet səhifələri ■ Elektron imza ilə bağlı ■ Mesajlar
 ■ Arayışlar ■ İstifadəçi kodu, parol, şifrə ■ Proqram təminatı
 ■ Asan doc ■ İşə qəbul ■ İnternet sualı
 ■ Əmək müqaviləsi

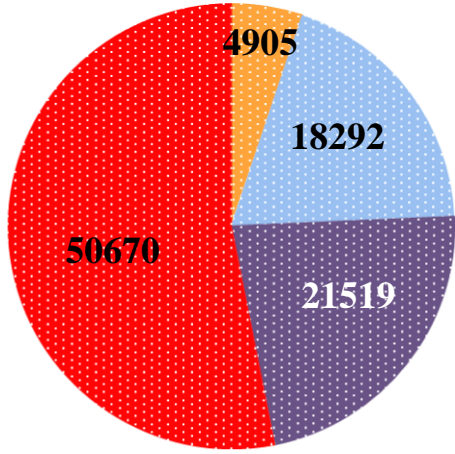
2019-cu ilin Yanvar- İyun aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	93157	38,12%
Şəxsi hesab vərəqəsi	12043	4,94%
Vergi nəzarəti	30835	12,64%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	9410	3,86%
Vergi orqanları	15499	6,35%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	364	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1693	0,69%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	15946	6,47%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	7521	3,08%
VM Xüsusi hissə	77025	31,57%
Gəlir vergisi	26574	10,89%
Bəyannamə barədə	9371	3,84%
Digər müraciət	3130	1,28%
Verginin hesablanması barədə	12162	4,99%
Verginin ödənilməsi barədə	1911	0,78%
Sadələşdirilmiş vergi	18200	7,46%
Bəyannamə barədə	5599	2,30%
Digər müraciət	5408	2,22%
Verginin hesablanması barədə	5808	2,38%
Verginin ödənilməsi barədə	1385	0,57%
ƏDV	18147	7,44%
Bəyannamə barədə	6720	2,75%
Digər müraciət	2972	1,22%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	178	0,07%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	3	0,00%
Qeydiyyat barədə	1632	0,67%
Verginin hesablanması barədə	4707	1,93%
Verginin ödənilməsi barədə	1935	0,79%
Mənfəət vergisi	11555	4,74%
Bəyannamə barədə	4376	1,79%
Digər müraciət	1556	0,64%
Verginin hesablanması barədə	4998	2,05%
Verginin ödənilməsi barədə	625	0,26%

Əmlak vergisi	1529	0,63%
Bəyannamə barədə	557	0,23%
Digər müraciət	165	0,07%
Verginin hesablanması barədə	678	0,28%
Verginin ödənilməsi barədə	129	0,05%
Torpaq vergisi	772	0,32%
Bəyannamə barədə	265	0,11%
Digər müraciət	108	0,04%
Verginin hesablanması barədə	303	0,12%
Verginin ödənilməsi barədə	96	0,04%
Aksiz	173	0,07%
Bəyannamə barədə	12	0,00%
Digər müraciət	74	0,03%
Verginin hesablanması barədə	83	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	4	0,00%
Yol vergisi	45	0,02%
Bəyannamə barədə	6	0,00%
Digər müraciət	15	0,01%
Verginin hesablanması barədə	19	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Mədən vergisi	30	0,01%
Bəyannamə barədə	10	0,00%
Digər müraciət	5	0,00%
Verginin hesablanması barədə	10	0,00%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Sığorta	40151	16,46%
İşsizlikdən sığorta	3451	1,41%
Sosial sığorta	36700	15,04%
Digər	33782	13,85%
Arayışlar	3726	1,53%
Asan doc	407	0,17%
Elektron imza ilə bağlı	11286	4,63%
Əmək müqaviləsi	57	0,02%
İnternet səhifələri	10626	4,36%
İnternet sualı	64	0,03%
İşə qəbul	695	0,28%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1438	0,59%
Mesajlar	2942	1,21%
Proqram təminatı	2527	1,04%
Rəqəmsal ID kartı ilə bağlı	14	0,01%

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-iyun ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 95386 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



- zəng sifarişi ilə bağlı müraciətlərin qəbulu
- vergi növləri barədə məlumatın verilməsi
- vergi borcu barədə məlumatın verilməsi
- müxtəlif mərhələlərdə müvafiq düymələri seçmədiyindən xidmətdən istifadə etməmiş şəxslər

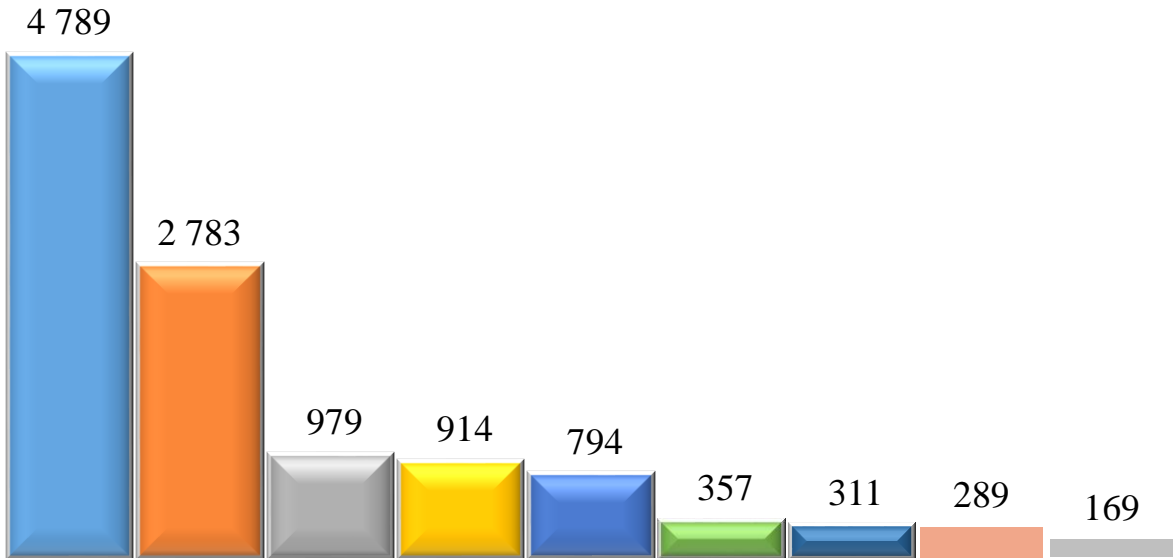
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 iyun	2018 iyun
Vergi borcları barədə	2350	1479
Vergi növləri barədə	2568	1257
Zəng sifarişi	792	379

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin iyun ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **108348** (2019-cu il üzrə **539149**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **108348** SMS-dən **63725-si (58,8%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin iyun ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **11735** (2019-cu il üzrə **181685**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- 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