



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin İyul ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **55596** (2019-cu il üzrə **435919**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **42393** (2019-cu il üzrə **327330**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **38116** (2019-cu il üzrə 254712) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1843** (2019-cu il üzrə **2355**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1657** (2019-cu il üzrə **1832**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 3 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 24 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 4 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 19 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **42710** (2019-cu il üzrə **291308**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1940** (2019-cu il üzrə **9099**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **81,46%** (2019-cu il üzrə **74,84%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,12 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,79 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,33 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2777** (2019-cu il üzrə **21069**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **4221** (2019-cu il üzrə **25740**), zəng sifariş etmək üçün **867** (2019-cu il üzrə **5772**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **385407** (2019-cu il üzrə **1160082**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **140071** (2019-cu il üzrə **679220**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **30490** (2019-cu il üzrə **212175**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **214846** (2019-cu il üzrə **268687**)

İyul 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			
		53,32%	22604	42393			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		89,91%	38116	42393			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}			
		33,60%	1346	4006			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		63,16%	72	114			
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}	
		100%	1346	2074	586	4006	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100%	72	10	32	114	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			
		9,45%	4006	42393			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		10,09%	4277	42393			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

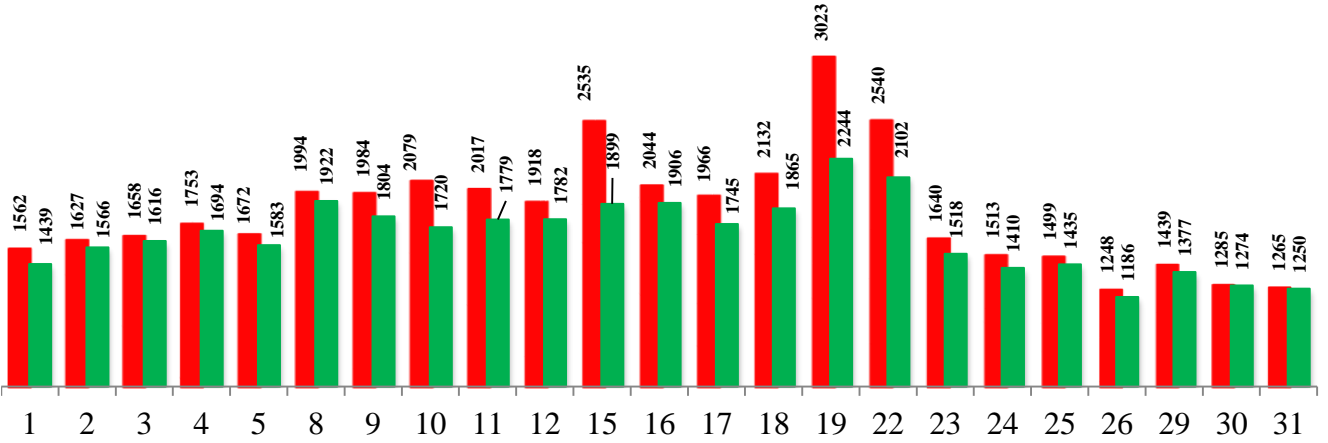
8.4.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:01:03	747:36:45	42393	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:00:59	622:41:25	38116	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:01:45	124:55:20	4277	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:05:04	3214:54:05	38116	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,02	4786	1192	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	17,93	12190	680	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1872	1872	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		5,09%	1940	38116	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	26,91%	522	1940	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	36,96%	717	1940	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	12,07%	234	1940	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	20,15%	391	1940	
8.7.5.	Anonim	0,15%	3	1940	
8.7.6.	Digər	3,76%	73	1940	

8.8.	<i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	76,17%	908	1192	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	21,22%	253	1192	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	2,61%	31	1192	
8.8.3.1	<i>VSD</i>	0,92%	11	1192	
8.8.3.2	<i>RVID</i>	0,92%	11	1192	
8.8.3.3	<i>İTD</i>	0,50%	6	1192	
8.8.3.4	<i>DQUND</i>	0,18%	2	1192	
8.8.3.5	<i>HD</i>	0,09%	1	1192	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,12%	35629	40896	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		91,07% 98,79%	10074	11062	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		86,33%	18562	21500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		82,33	177	215	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		97,78%	-2,22%	3214:54:05	3287:44:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,78%	0:27:00	2017:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	41,79%	173	414	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2019-cu ilin iyul ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **42393** zəng daxil olmuş, onlardan **38116** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

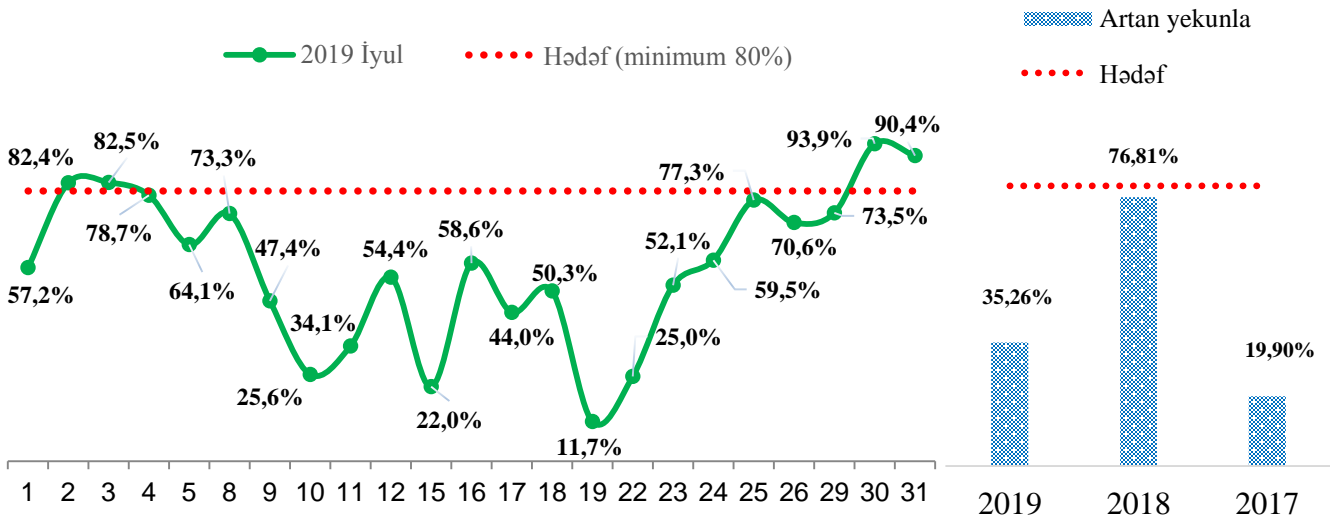
■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

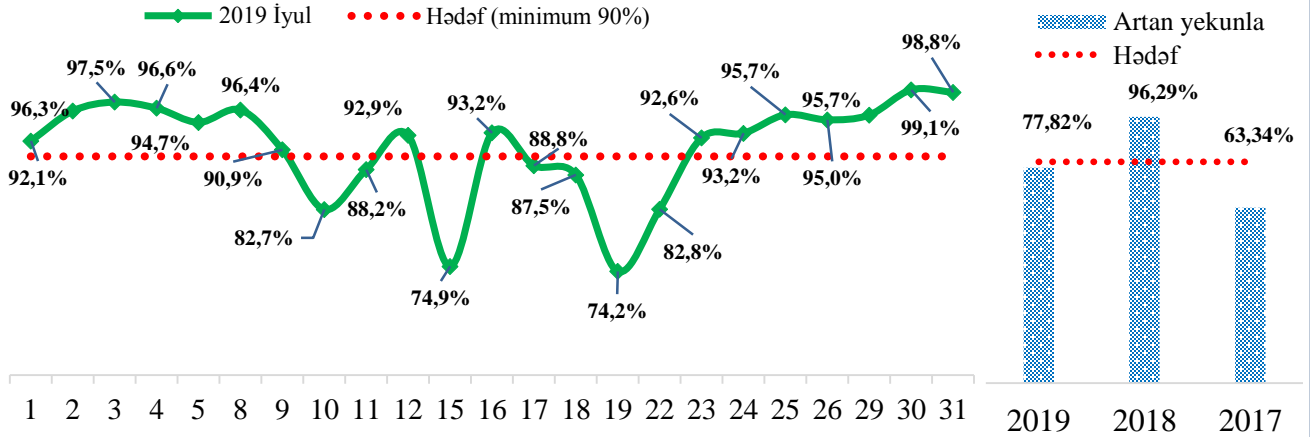
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin iyul ayı üzrə xidmət səviyyəsi 53,32% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

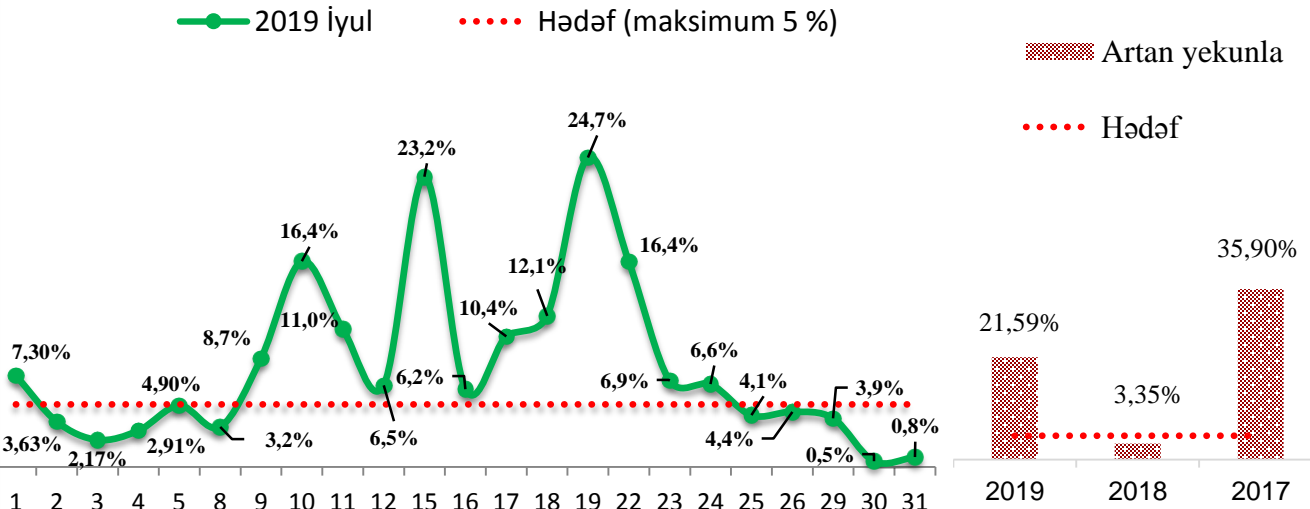
2019-cu ilin iyul ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 89,91% olmuşdur.



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. İyul ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **70** olmuşdur.

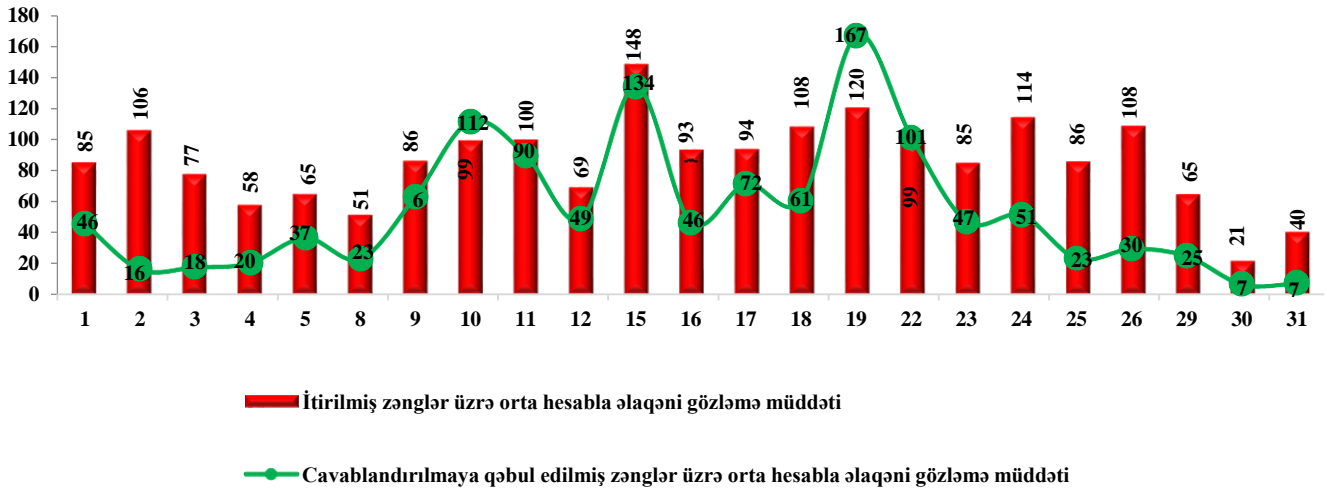
2019-cu ilin iyul ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 9,45 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

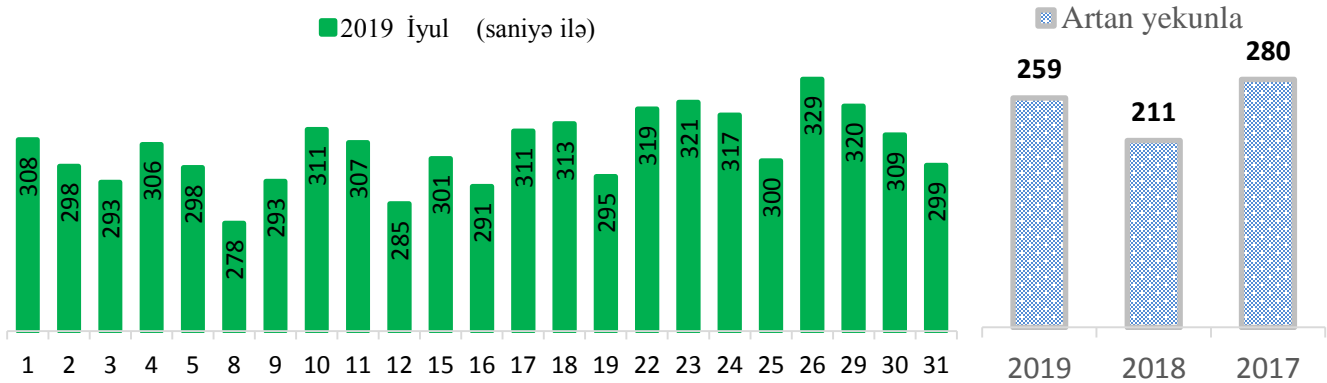
2019-cu ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 59 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 45 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



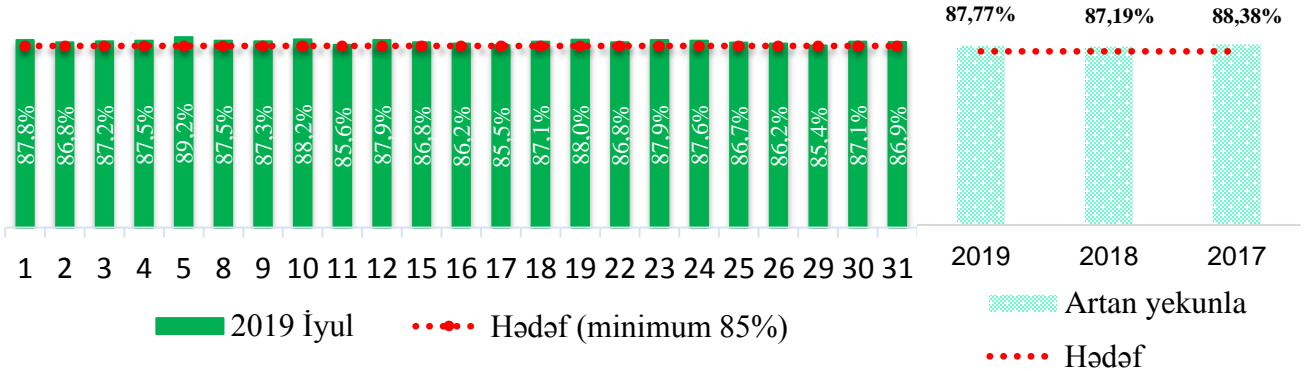
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin iyul ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 4 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,02 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

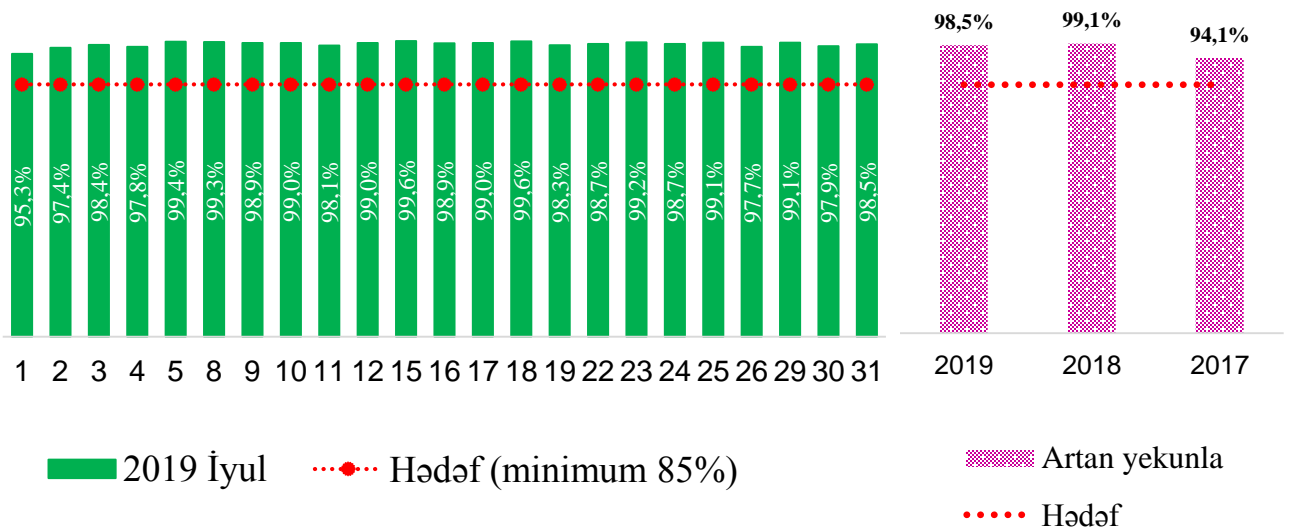
2019-cu ilin iyul ayı üzrə bu göstərici 87,12% olmuşdur.



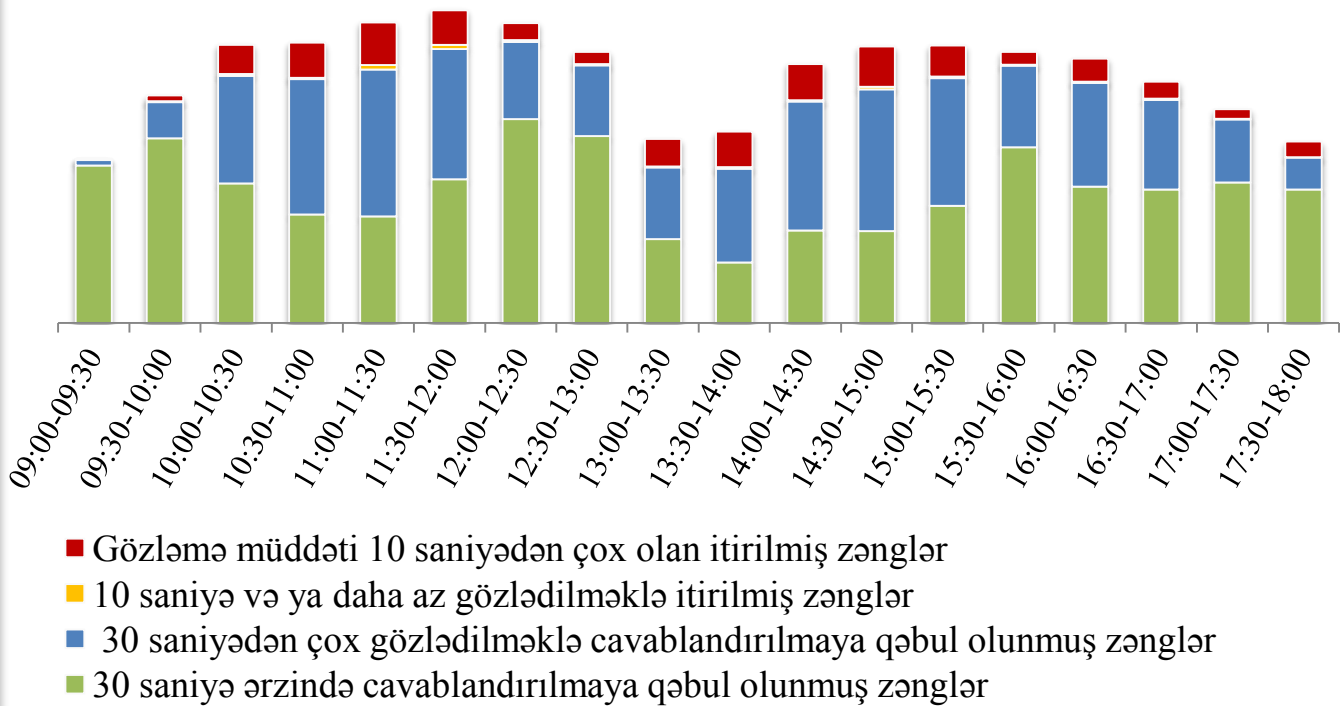
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 38116-na sorğu göndərilmiş və 11063 zəng (29%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 989-u (8,9%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 854-nün dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 134 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.

2019-cu ilin iyul ayı üzrə bu göstərici 98,79% olmuşdur.



İyul ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü

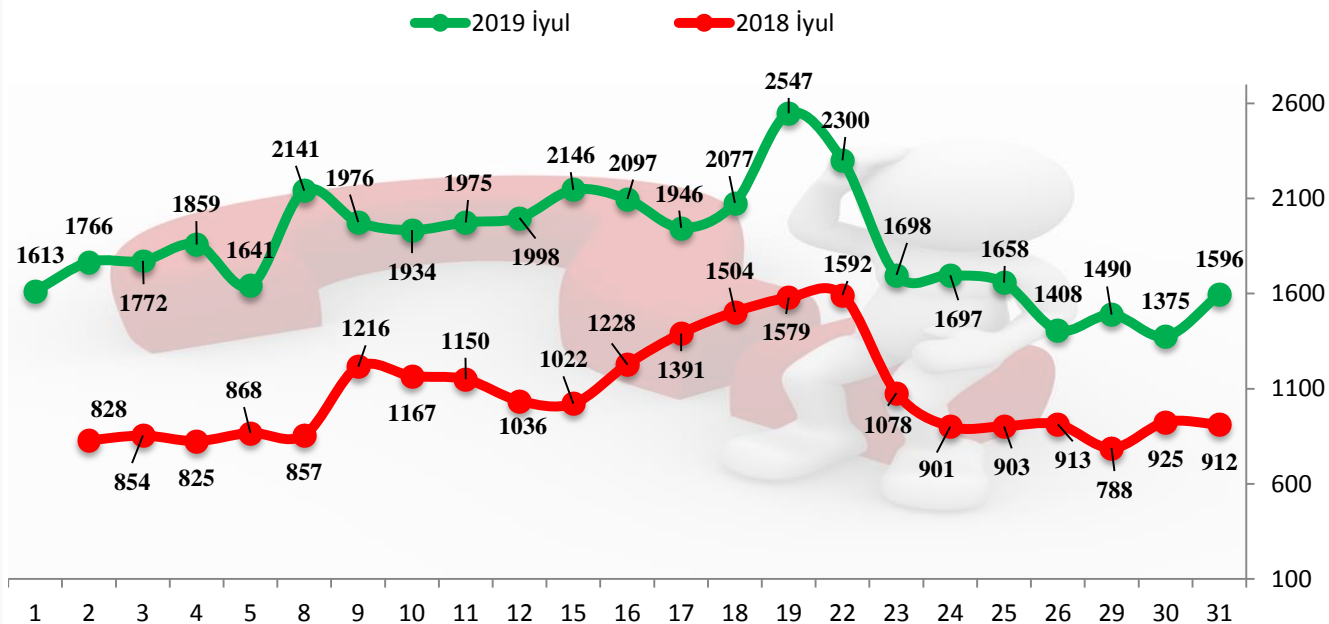


Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	İyul ayı faizlə	İyul ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	65,89%	27934
Mobil telefonlardan	32,35%	13711
Respublikanın digər regionlarından	1,76%	748

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin iyul ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **42710** (2019-cu il üzrə **291308**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. İyul ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **81,46%** (2019-cu il üzrə **74,84%**) çoxdur.



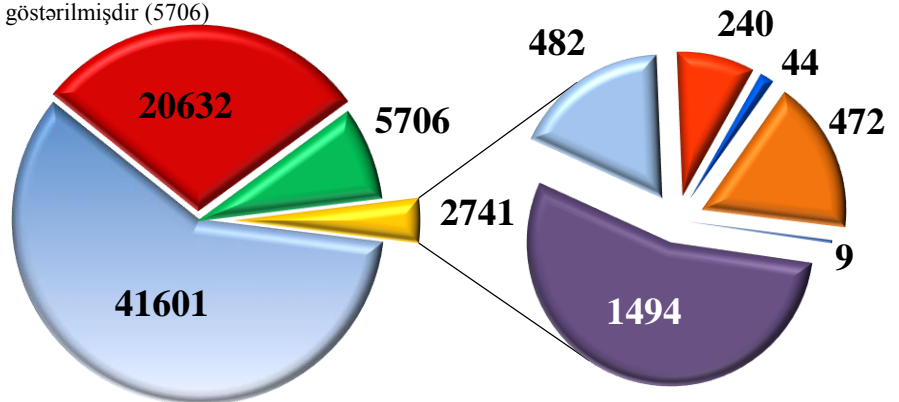
İyul ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **97,21%-i** (2019-cu il üzrə **98,05%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,79%-i** (2019-cu il üzrə **1,95%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-iyul ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan

70680 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

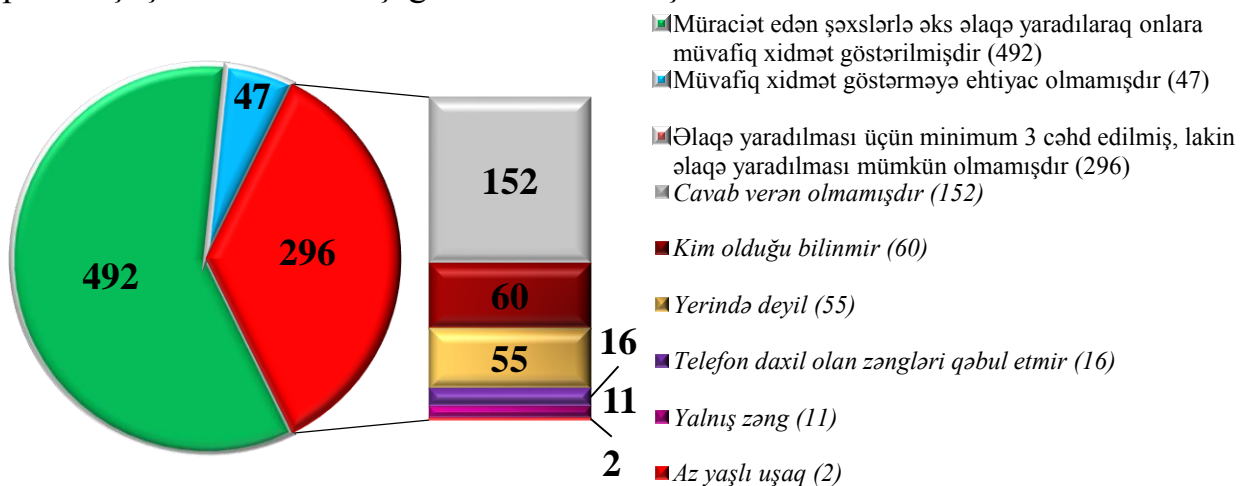
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (41601)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (5706)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (2741)
- Az yaşlı (9)
- Cavab verən olmamışdır (1494)
- Kim olduğu bilinmir (482)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (240)
- Yanlış zəng (44)
- Yerində deyil (472)



İyul ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 4006 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 2074-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 1346-sı ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 586-sı ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-iyul ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 5772 sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 835 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



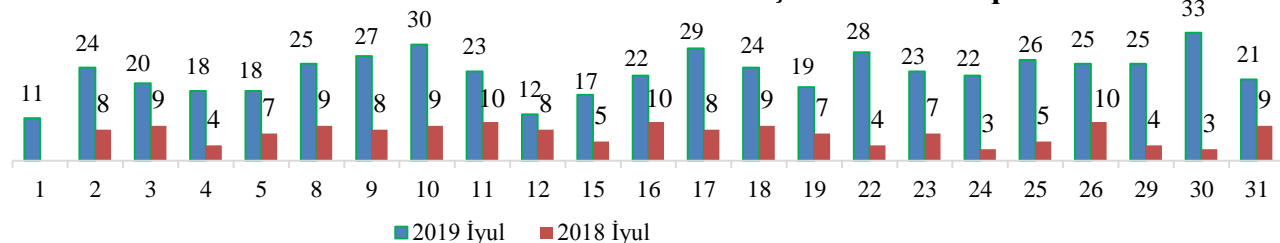
İyul ayı ərzində qeyri-iş saatlarında 114 düzgün edilmiş zəng sifarişindən 72-si ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 10-u gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 32-nin gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin iyul ayı ərzində **1940** (2019-cu il üzrə **9099**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,5 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **95,47%**) çoxdur.

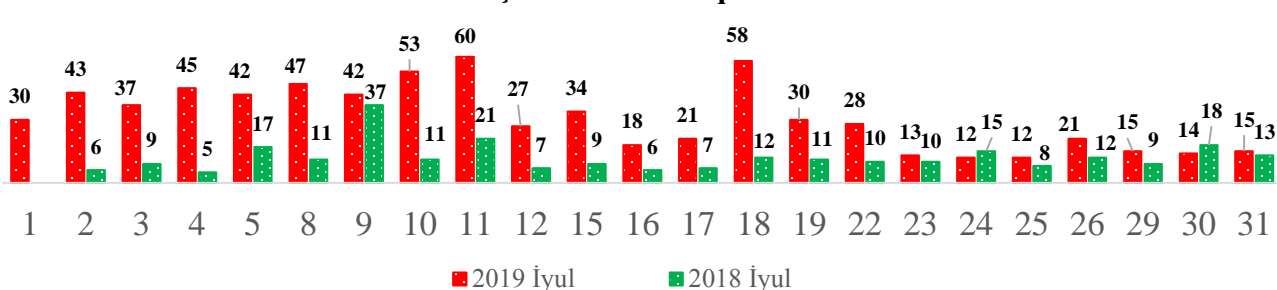
2019-cu ilin iyul ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **522** (2019-cu ildə **3186**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin iyul ayı ilə müqayisədə **3,3 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,5 dəfə**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin iyul ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **717** (2019-cu il üzrə **2554**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

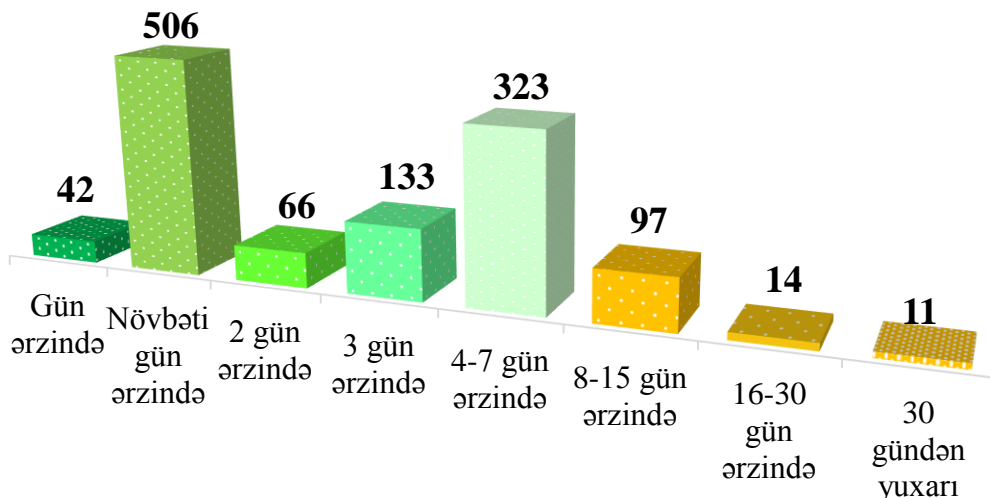
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-iyul ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 5675 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4175-i daxili resurslar hesabına, 913-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 394-ü Vergi siyasəti departamentinə, 67-si Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 94-ü İqtisadi təhlil departamentinə, 27-is Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət departamentinə, 3-ü Hüquq departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin iyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4 gün** (2019-cu il üzrə **6,5 gün**) olmuşdur.

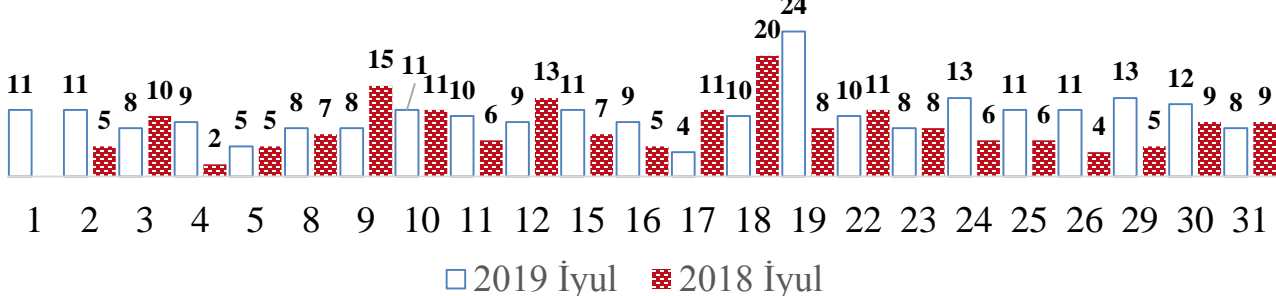
2019-cu ilin iyul ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin iyul ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **234** (2019-cu il üzrə **1014**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **27,9%** (2018-ci il ilə müqayisədə **9,7%**) çoxdur.

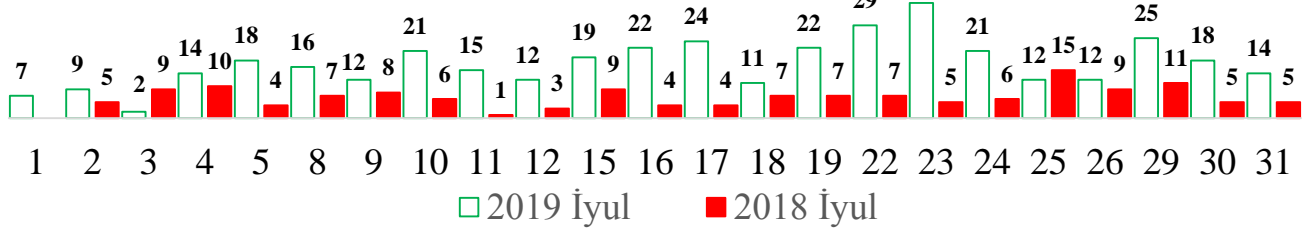
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında iyul ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 80 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin iyul ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **391** (2019-cu il üzrə **1916**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,7 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3,1 dəfə) çoxdur.

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



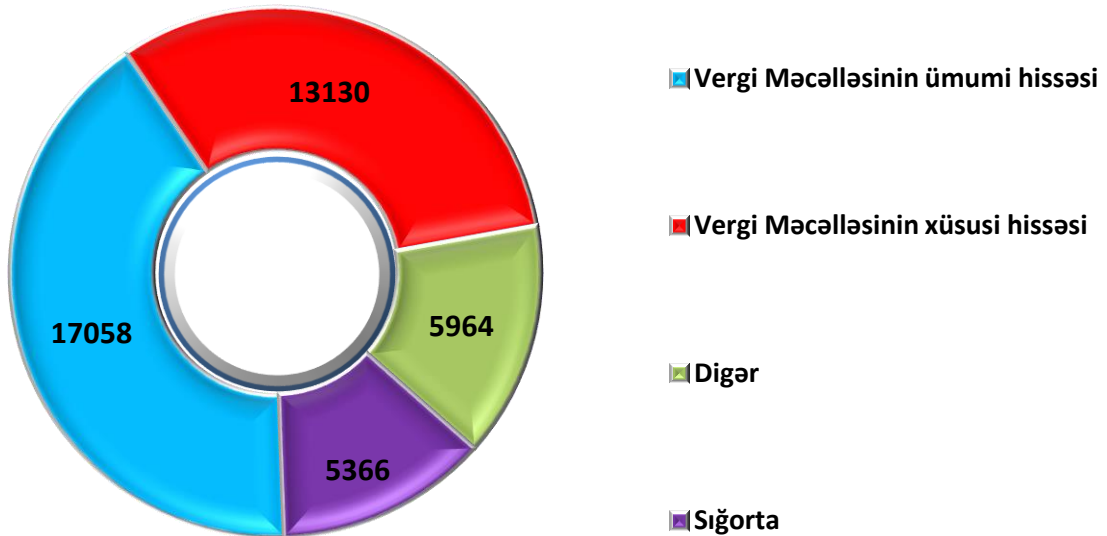
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 4 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin iyul ayı ərzində 14 (2019-cu il üzrə 65) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

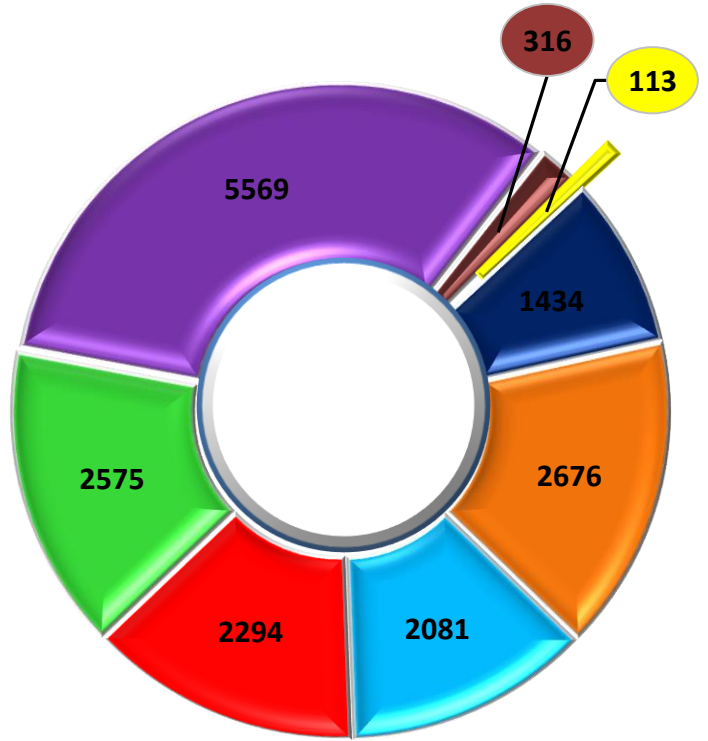
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin iyul ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 18391 ədəd artaraq **41518** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

İyul ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

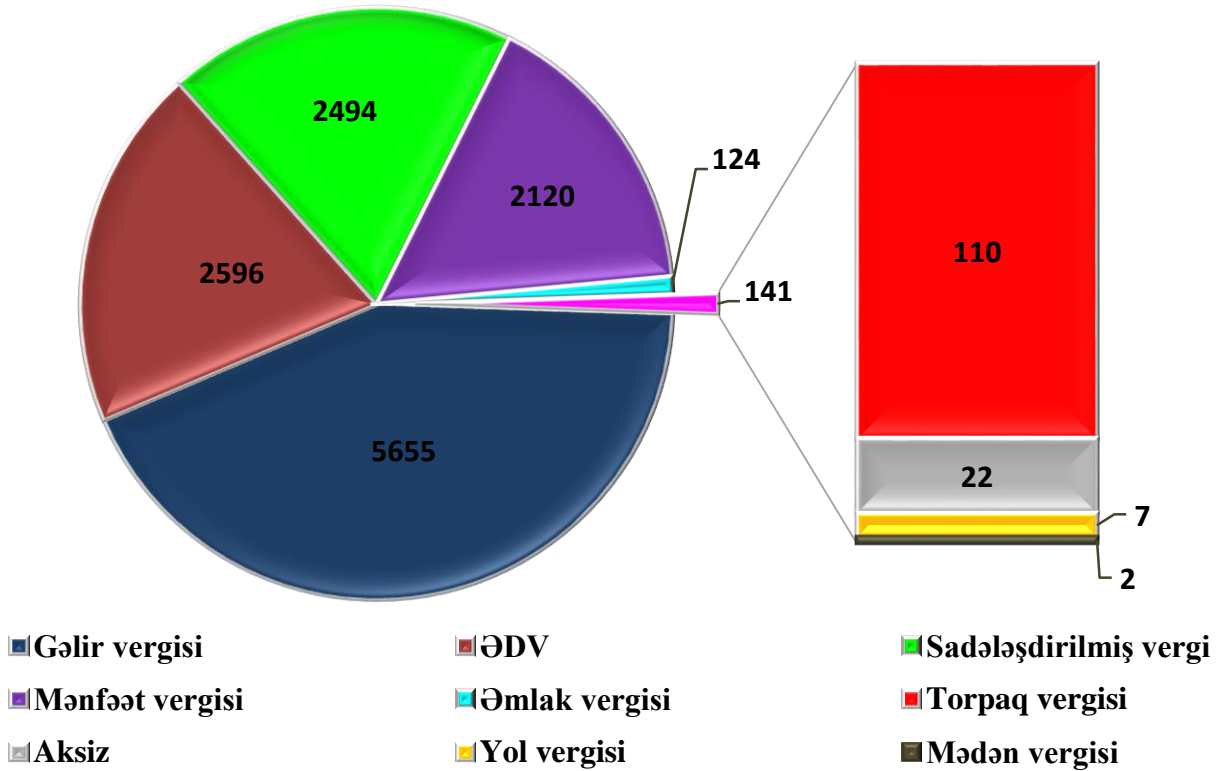


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

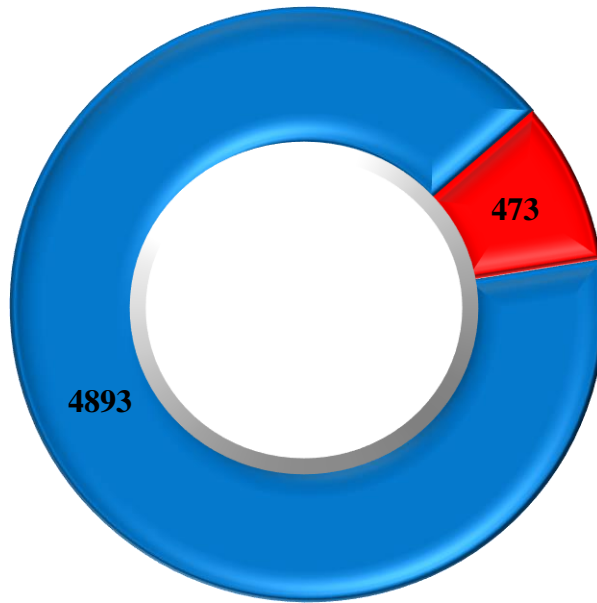
- Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)
- Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)
- Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların 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

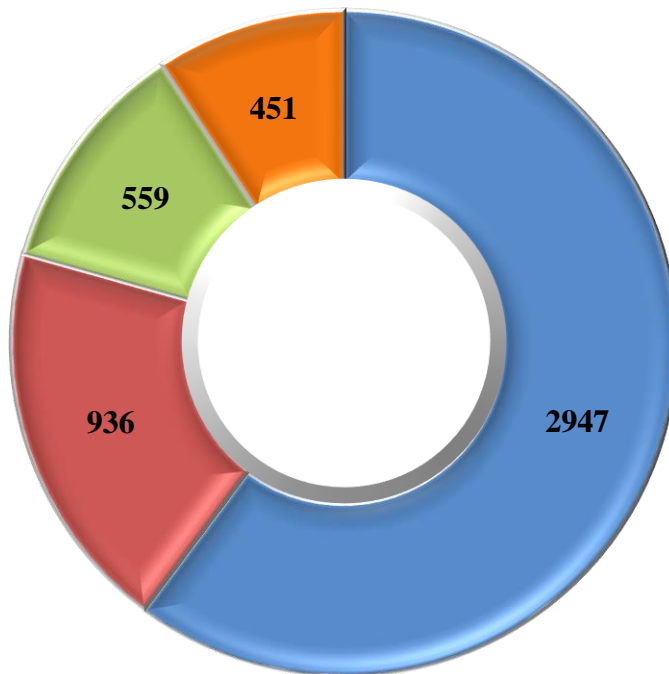


Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



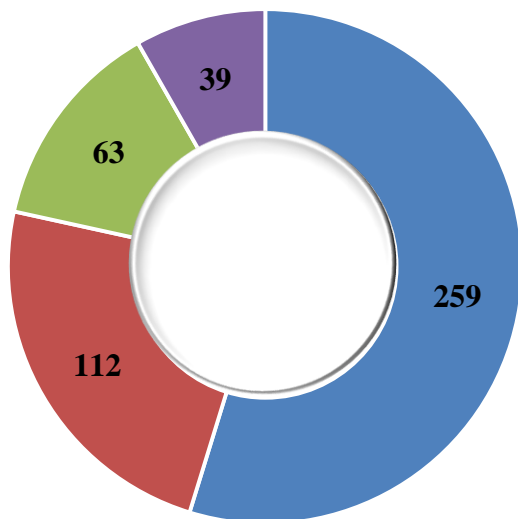
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



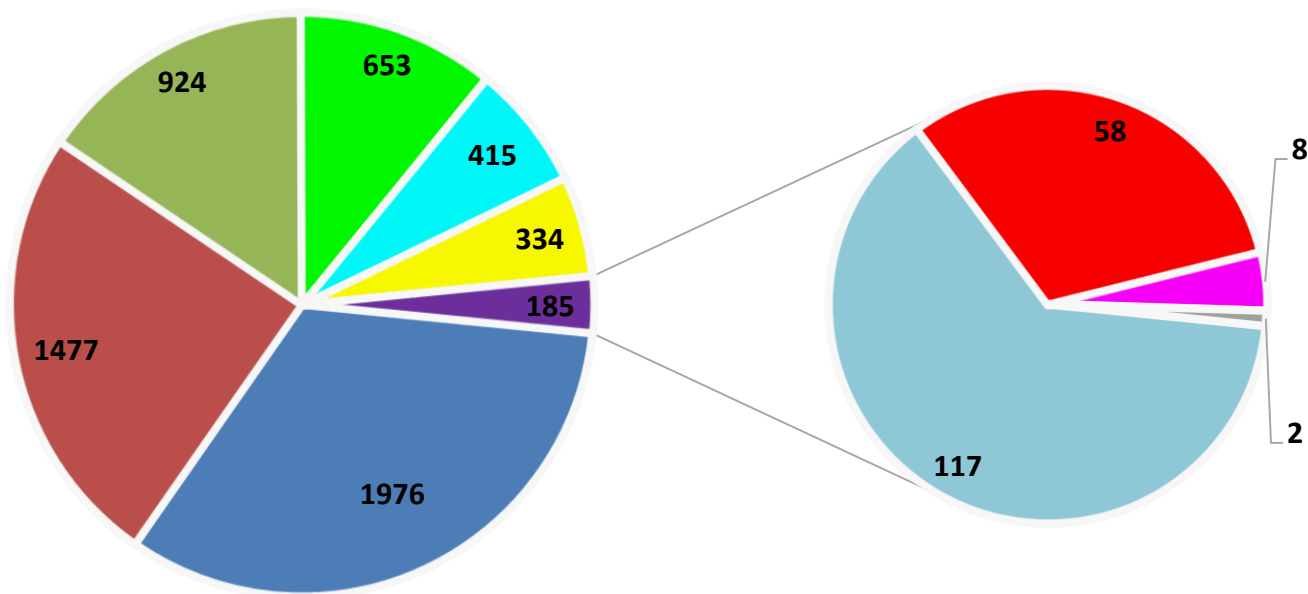
■ Bəyannamə barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət ■ Hesablanması barədə

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



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

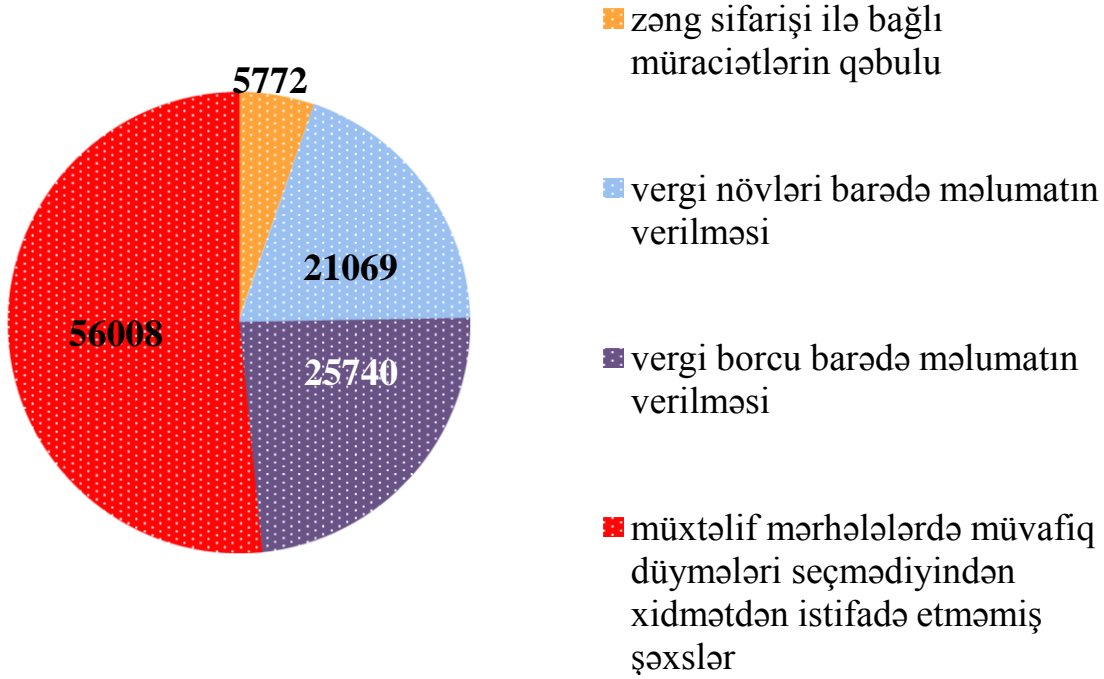
2019-cu ilin Yanvar- İyul aylarında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	110215	38,58%
Şəxsi hesab vərəqəsi	14719	5,15%
Vergi nəzarəti	36404	12,75%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	11703	4,10%
Vergi orqanları	18074	6,33%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	477	0,17%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2009	0,70%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	17874	6,25%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	8955	3,14%
VM Xüsusi hissə	90155	31,56%
Gəlir vergisi	32229	11,28%
Bəyannamə barədə	12531	4,39%
Digər müraciət	3742	1,31%
Verginin hesablanması barədə	13570	4,75%
Verginin ödənilməsi barədə	2386	0,84%
ƏDV	20743	7,26%
Bəyannamə barədə	7502	2,63%
Digər müraciət	3493	1,22%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	187	0,07%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	5	0,002%
Qeydiyyat barədə	1795	0,63%
Verginin hesablanması barədə	5467	1,91%
Verginin ödənilməsi barədə	2294	0,80%
Sadələşdirilmiş vergi	20694	7,25%
Bəyannamə barədə	6726	2,35%
Digər müraciət	6038	2,11%
Verginin hesablanması barədə	6284	2,20%
Verginin ödənilməsi barədə	1646	0,58%
Mənfəət vergisi	13675	4,79%
Bəyannamə barədə	5306	1,86%
Digər müraciət	1764	0,62%
Verginin hesablanması barədə	5827	2,04%
Verginin ödənilməsi barədə	778	0,27%

Əmlak vergisi	1653	0,58%
Bəyannamə barədə	576	0,20%
Digər müraciət	186	0,07%
Verginin hesablanması barədə	740	0,26%
Verginin ödənilməsi barədə	151	0,05%
Torpaq vergisi	882	0,31%
Bəyannamə barədə	285	0,10%
Digər müraciət	119	0,04%
Verginin hesablanması barədə	361	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	117	0,04%
Aksiz	195	0,07%
Bəyannamə barədə	15	0,01%
Digər müraciət	84	0,03%
Verginin hesablanması barədə	90	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,002%
Yol vergisi	52	0,02%
Bəyannamə barədə	7	0,002%
Digər müraciət	16	0,01%
Verginin hesablanması barədə	24	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,002%
Mədən vergisi	32	0,01%
Bəyannamə barədə	10	0,004%
Digər müraciət	5	0,002%
Verginin hesablanması barədə	10	0,004%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,002%
Sığorta	45517	15,94%
İşsizlikdən sığorta	3924	1,37%
Sosial sığorta	41593	14,56%
Digər	39746	13,92%
Arayışlar	4379	1,53%
Asan doc	524	0,18%
Elektron imza ilə bağlı	13262	4,64%
Əmək müqaviləsi	59	0,02%
İnternet səhifələri	11550	4,04%
İnternet sualı	72	0,03%
İşə qəbul	753	0,26%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1772	0,62%
Mesajlar	4419	1,55%
Proqram təminatı	2942	1,03%
Rəqəmsal ID kartı ilə bağlı	14	0,00%

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-iyul ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 132203 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



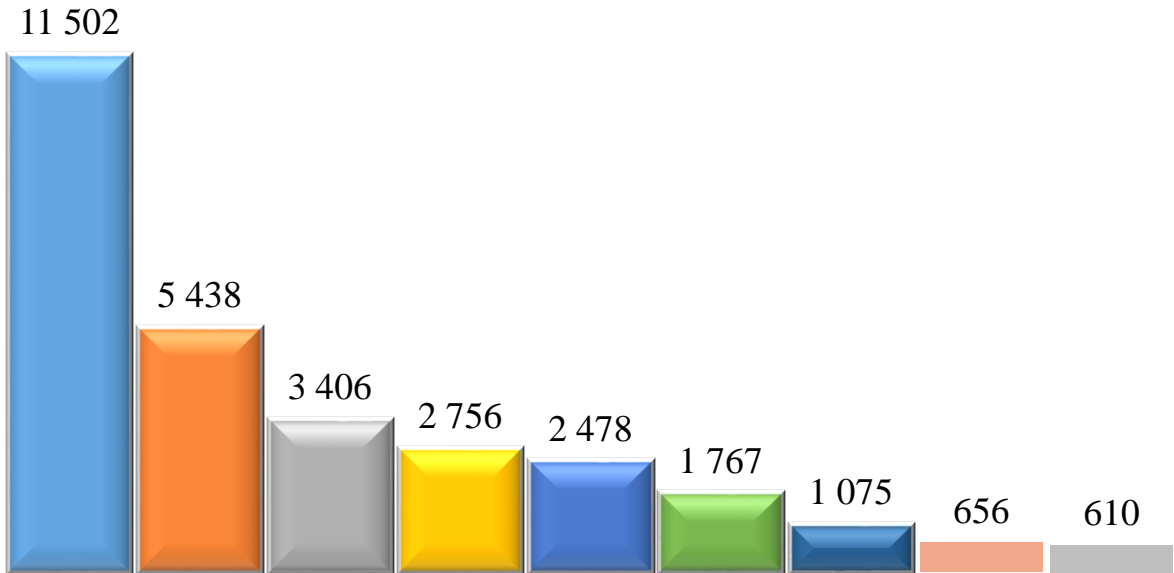
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 iyul	2018 iyul
Vergi borcları barədə	4221	2392
Vergi növləri barədə	2777	1580
Zəng sifarişi	867	436

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin iyul ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **140071** (2019-cu il üzrə **679220**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **140071** SMS-dən **92494-ü (66,03%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin iyul ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **30490** (2019-cu il üzrə **212095**) 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 ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda