



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2019-cu ilin Avqust ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **33511** (2019-cu il üzrə **469430**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **24651** (2019-cu il üzrə **351981**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **23002** (2019-cu il üzrə **277714**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1233** (2019-cu il üzrə **2214**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1150** (2019-cu il üzrə **1747**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **40 saniyə** (2019-cu il üzrə **2 dəqiqə 17 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **5 dəqiqə 5 saniyə** (2019-cu il üzrə **4 dəqiqə 23 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **26815** (2019-cu il üzrə **318123**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1424** (2019-cu il üzrə **10523**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin sayı 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **33,86%** (2019-cu il üzrə **70,44%**) çox olmuşdur.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,02 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,94 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **85,39 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **1728** (2019-cu il üzrə **22797**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3243** (2019-cu il üzrə **28983**), zəng sifariş etmək üçün **579** (2019-cu il üzrə **6351**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **219914** (2019-cu il üzrə **1379996**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **71665** (2019-cu il üzrə **750885**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **18319** (2019-cu il üzrə **230494**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **129930** (2019-cu il üzrə **398617**)

Avqust 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%
		69,52%	17138	24651			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		93,31%	23002	24651			
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}			
		36,93%	579	1568			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		51,95%	40	77			
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%
		100%	579	766	223	1568	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	40	6	31	77	
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%
		6,36%	1568	24651			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		6,69%	1649	24651			

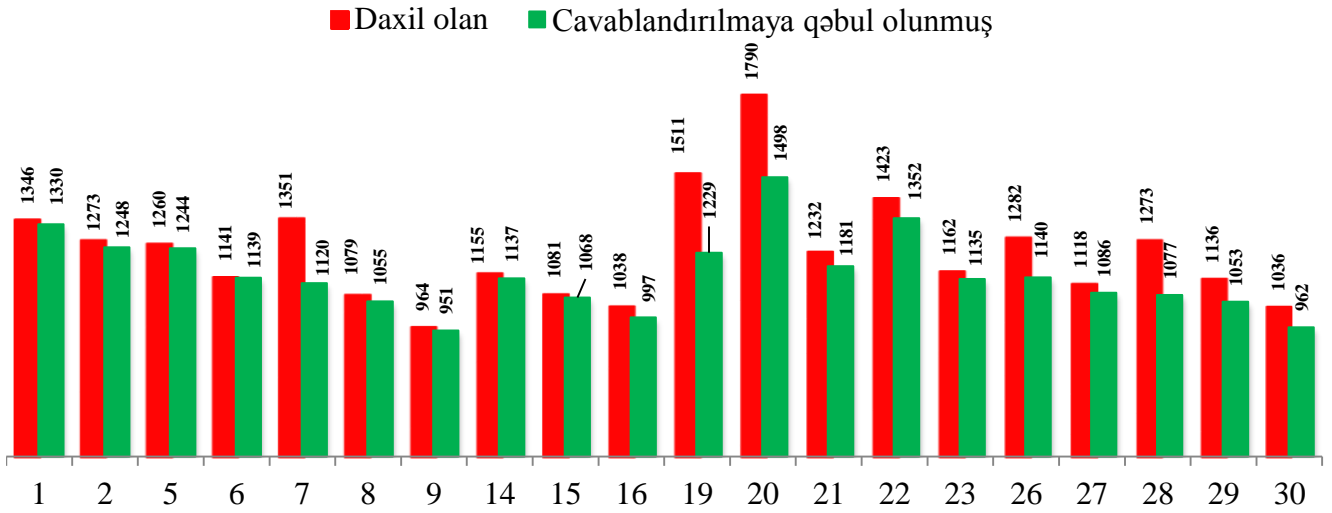
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	0:00:40	271:29:41	24651	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:00:34	214:33:33	23002	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:02:04	56:56:08	1649	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:05:05	1948:37:34	23002	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		5,24	4389	838	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	17,69	9162	518	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1356	1356	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		6,19%	1424	23002	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	33,85%	482	1424	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	23,31%	332	1424	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	15,94%	227	1424	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	22,19%	316	1424	
8.7.5.	Digər	4,71%	67	1424	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	80,07%	671	838	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	13,37%	112	838	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	6,56%	55	838	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	2,39%	20	838	
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	2,15%	18	838	
8.8.3.3	<i>VSBİ</i>	1,78%	15	838	
8.8.3.4	<i>DQBİ</i>	0,24	2	838	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,02%	20690	23777	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		90,95% 97,94%*	6976	7670	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		85,39%	15370	18000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		80,56%	145	180	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		95,31%	-4,69%	1948:37:34	1861:22:52
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		99,19%	1:27:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	58,61%	211	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

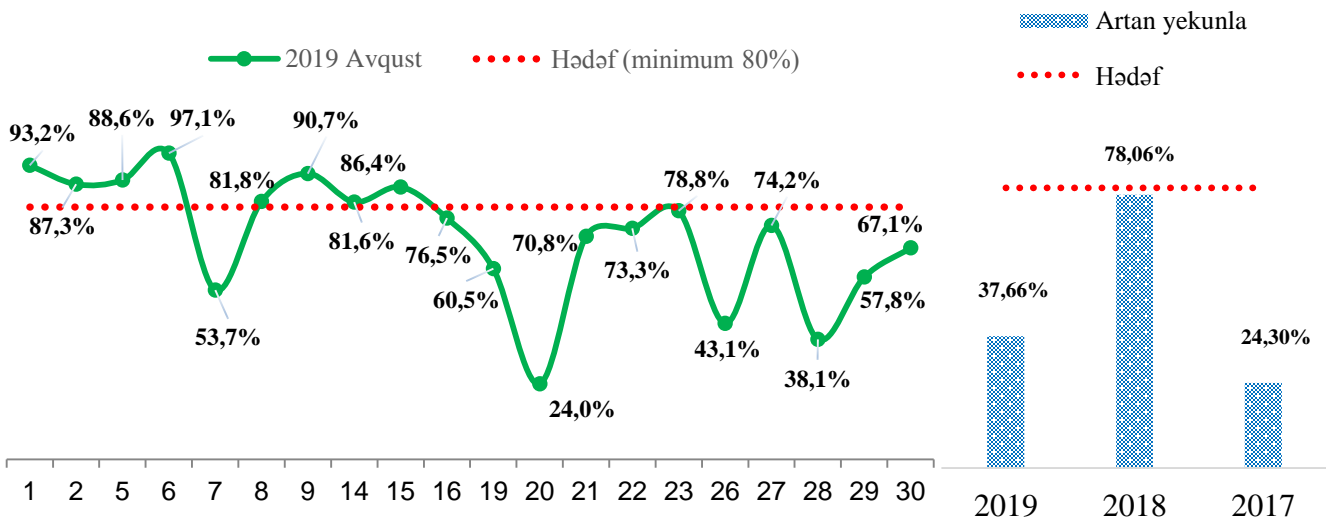
2019-cu ilin avqust ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **24651** zəng daxil olmuş, onlardan **23002** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

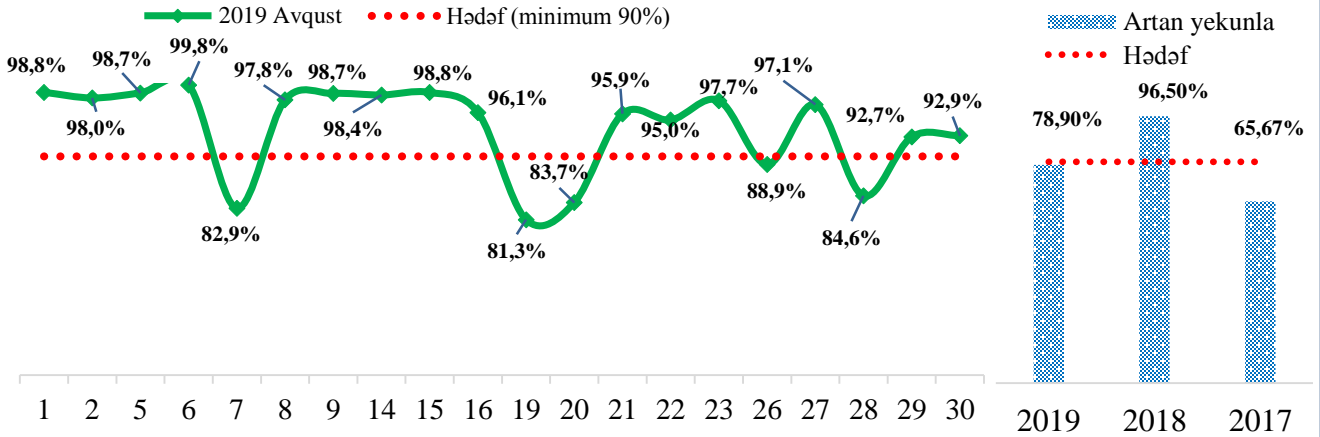
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2019-cu ilin avqust ayı üzrə xidmət səviyyəsi 69,52% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

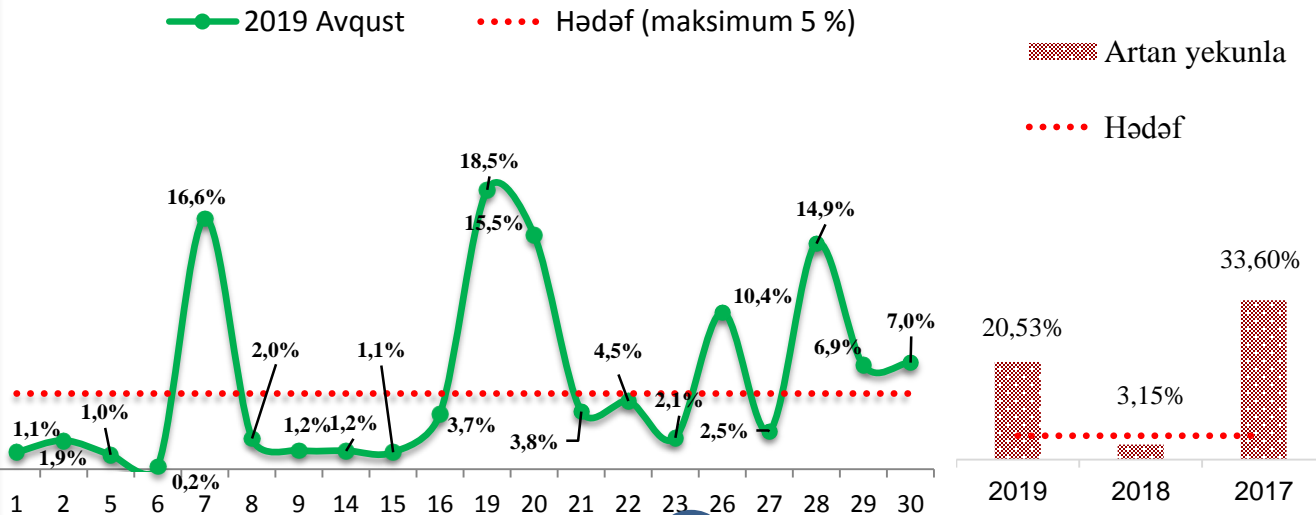
2019-cu ilin avqust ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 93,31% olmuşdur.



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 **68** olmuşdur.

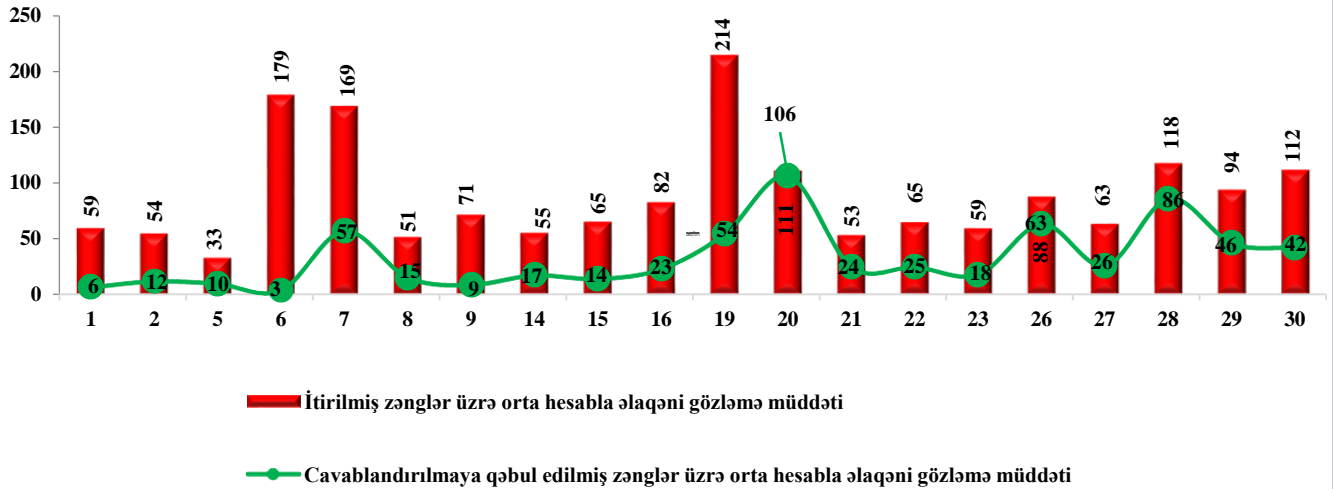
2019-cu ilin Avqust ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 6,36 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

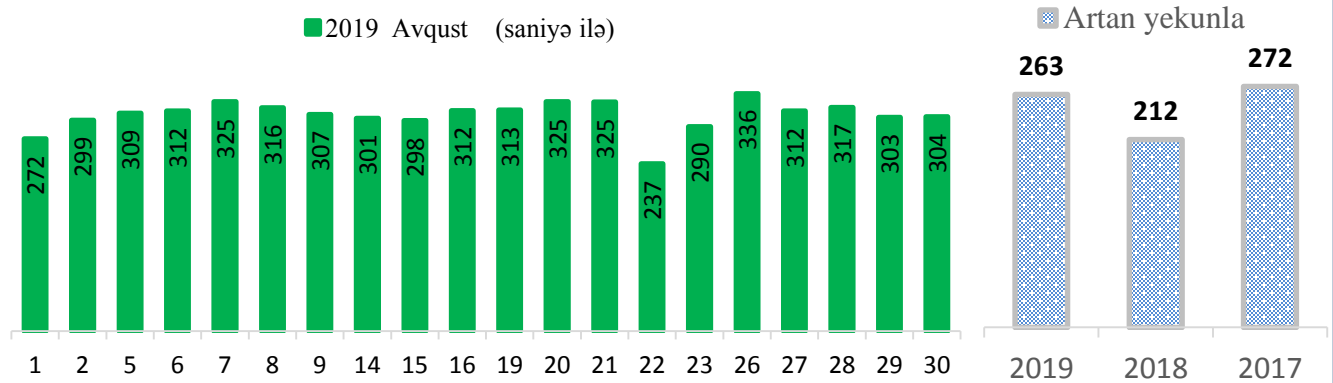
2019-cu ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 34 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 04 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



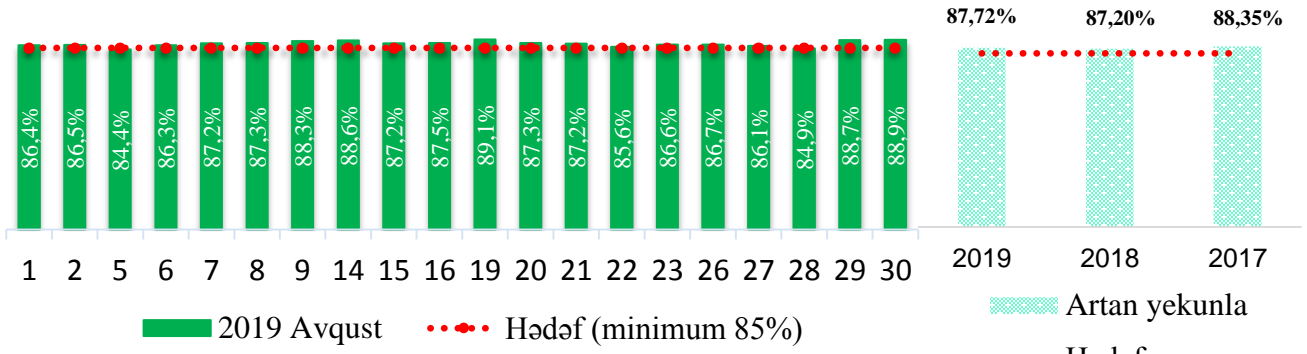
Orta cavablandırma müddəti

2019-cu ilin avqust ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 5 dəqiqə 05 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 5,24 gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

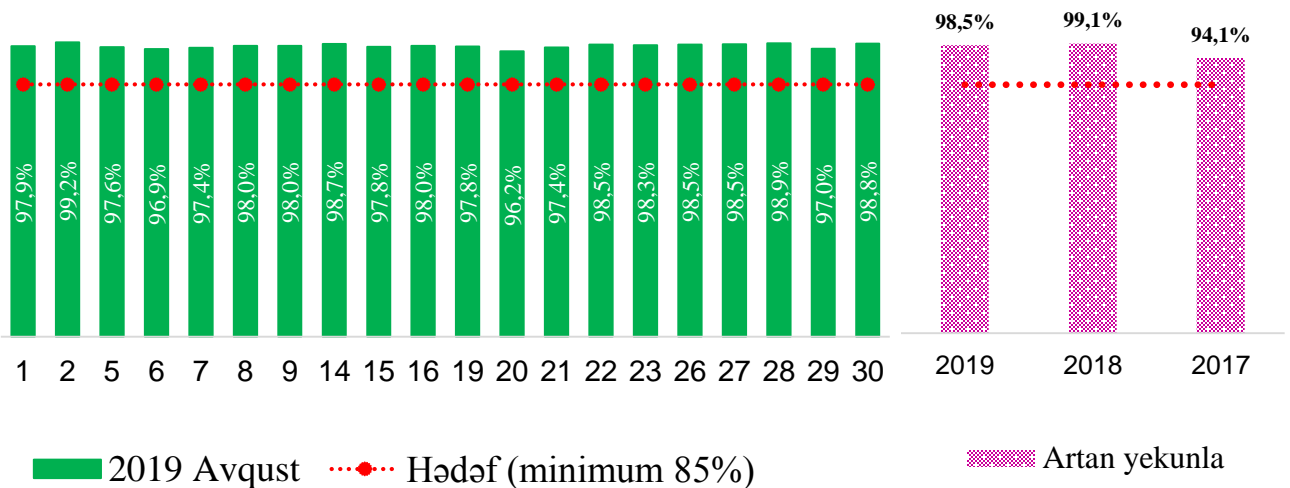
2019-cu ilin avqust ayı üzrə bu göstərici 87,02% olmuşdur.



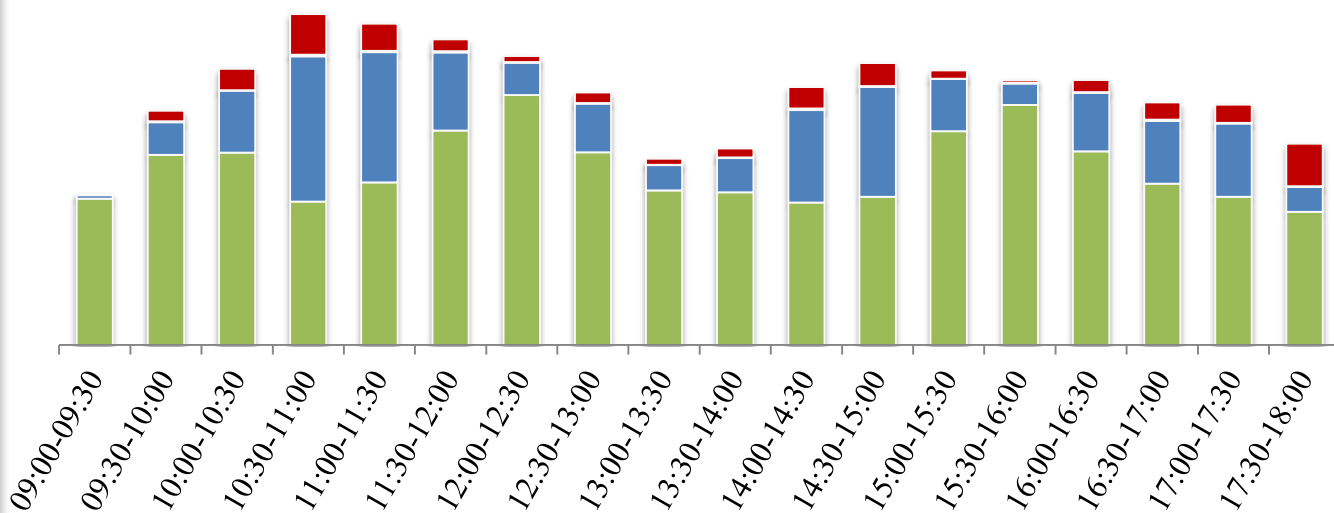
Xidmətdən razı qalma faizi

2019-cu ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 23187-nə sorğu göndərilmiş və 7670 zəng (33%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 694-ü (9%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 536-nın dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin verdiyi cavablardan deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 158 zəng üzrə əks-əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir.

2019-cu ilin avqust ayı üzrə bu göstərici 97,94% olmuşdur.



Avqust ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



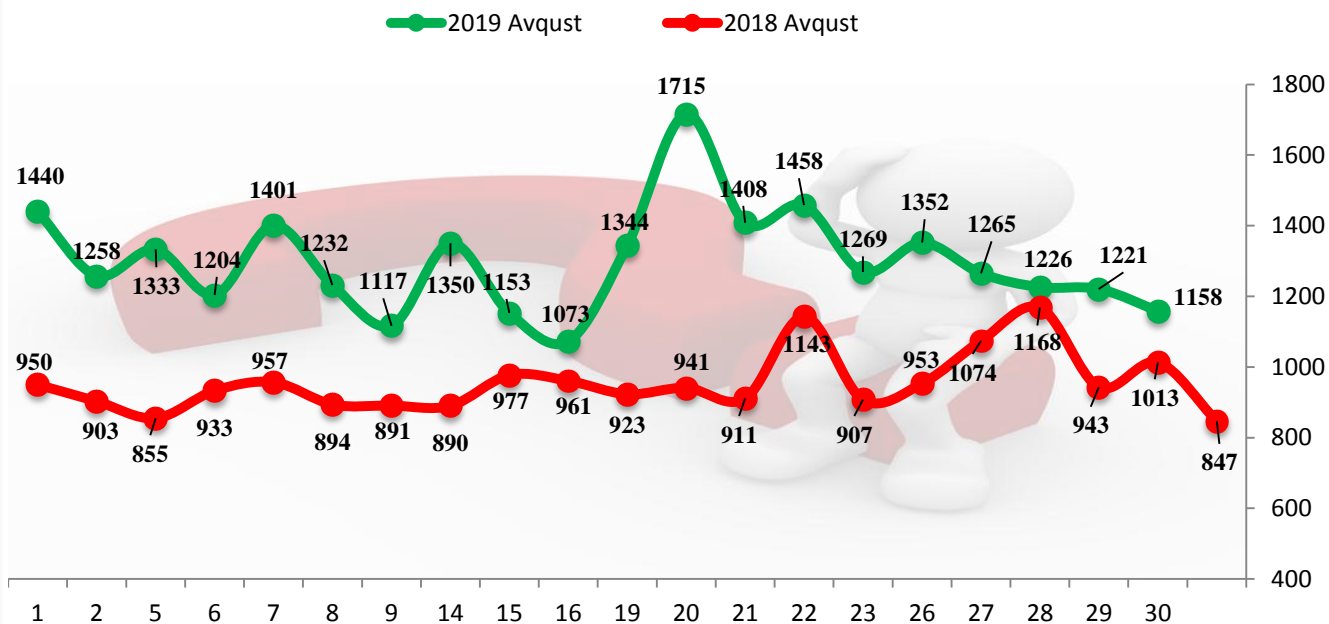
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözləndikdən sonra itirilən zənglər
- 30 saniyədən çox gözləndikdən sonra cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Avqust ayı faizlə	Avqust ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	61,85%	15247
Mobil telefonlardan	36,50%	8998
Respublikanın digər regionlarından	1,65%	406

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2019-cu ilin avqust ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **26815** (2019-cu il üzrə **318123**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Avqust ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **33,85%** (2019-cu il üzrə **70,44%**) çoxdur.

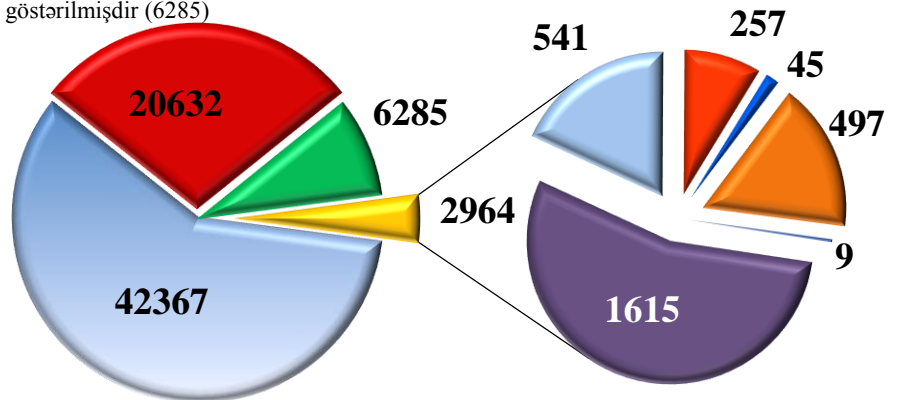


Avqust ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin **96,88%-i** (2019-cu il üzrə **97,95%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **3,12%-i** (2019-cu il üzrə **2,05%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2019-cu ilin yanvar-avqust ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 72248 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

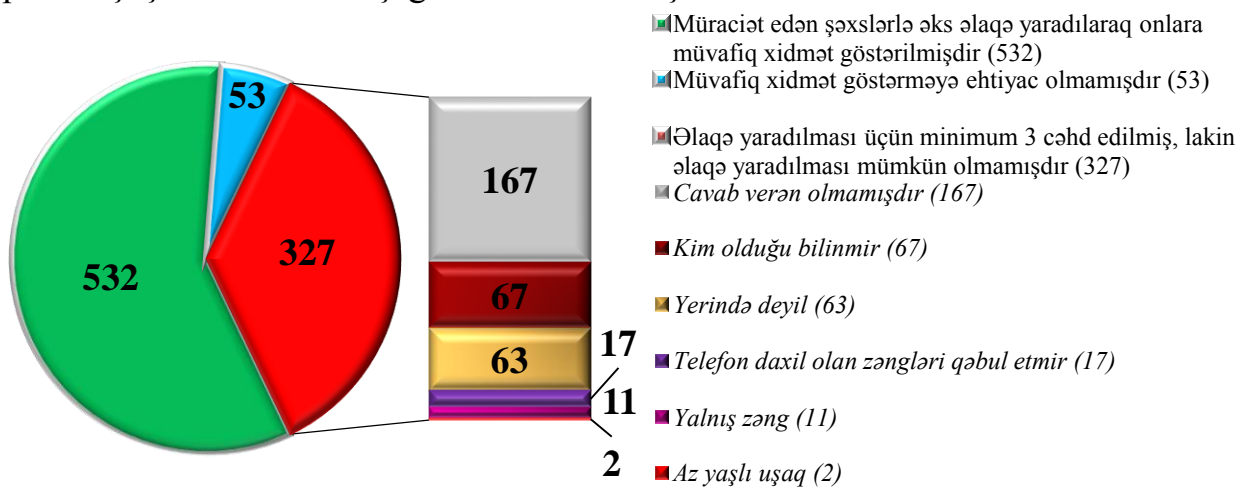
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (42367)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (20632)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (6285)
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (2964)
- Az yaşlı (9)
- Cavab verən olmamışdır (1615)
- Kim olduğu bilinmir (535)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (257)
- Yanlış zəng (45)
- Yerində deyil (497)



Avqust ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 1568 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 766-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 579-u ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 223-ü ilə gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2019-cu ilin yanvar-avqust ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **6351** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **912** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



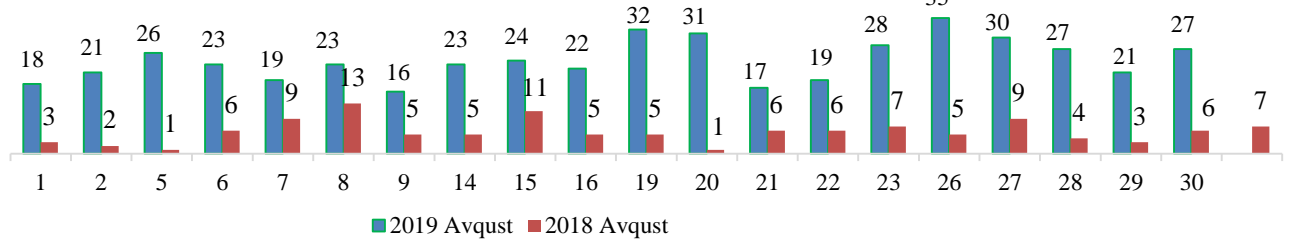
Avqust ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş 77 zəng sifarişindən 40-ı ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 6-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 31-nin gün ərzində 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2019-cu ilin avqust ayı ərzində **1424** (2019-cu il üzrə **10523**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,1 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **1,97 dəfə**) çoxdur.

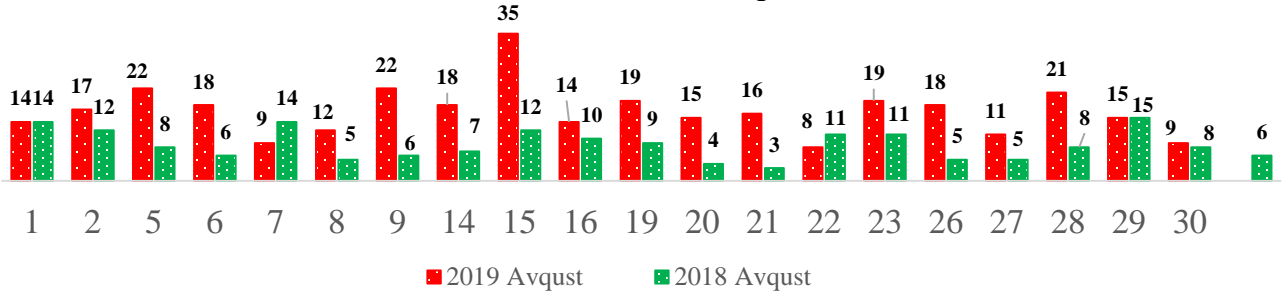
2019-cu ilin avqust ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **482** (2019-cu ildə **3668**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2018-ci ilin avqust ayı ilə müqayisədə **4,05 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə **3,5 dəfə**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin avqust ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **332** (2019-cu il üzrə **2886**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

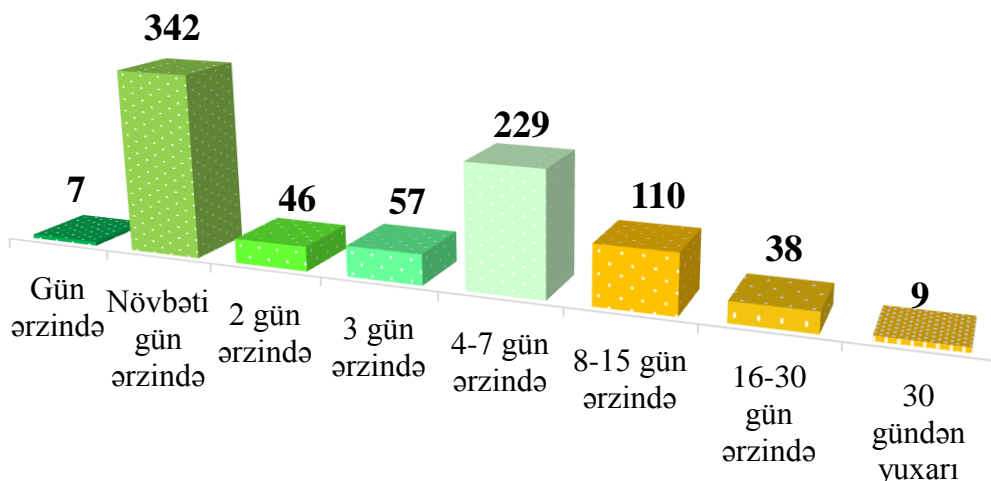
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin yanvar-avqust ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 6513 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4846-sı daxili resurslar hesabına, 1025-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 409-u Vergi siyasəti baş idarəsinə, 87-si Rəqəmsal vergi inzibatchılığı baş idarəsinə, 112-si İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 29-u Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 2-si Vergi öhdəliklərinin icrasına nəzarət baş idarəsinə, 3-ü Hüquq baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2019-cu ilin avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **5,24 gün** (2019-cu il üzrə **6,4 gün**) olmuşdur.

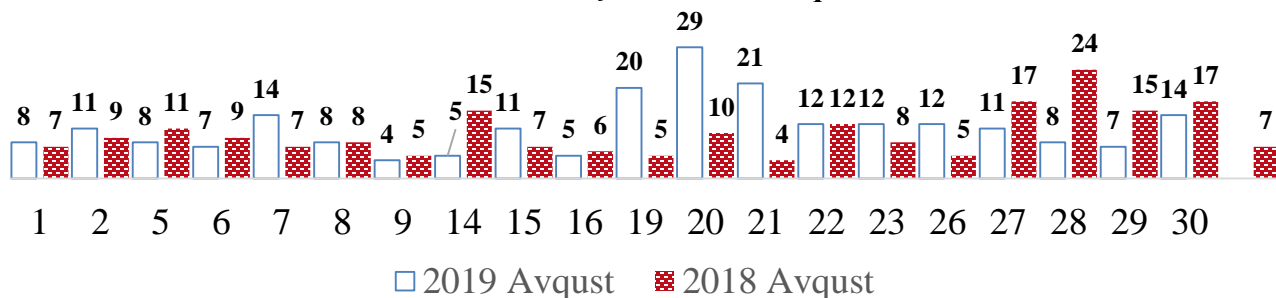
2019-cu ilin avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2019-cu ilin avqust ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **227** (2019-cu il üzrə **1241**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **9,1%** (2018-ci il ilə müqayisədə **9,6%**) çoxdur.

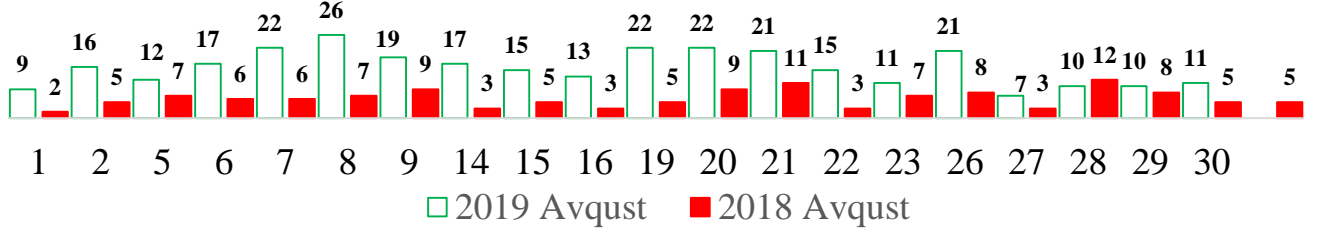
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında avqust ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 66 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2019-cu ilin avqust ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **316** (2019-cu il üzrə **2232**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2018-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,5 dəfə** (2018-ci il ilə müqayisədə 3 dəfə) çoxdur.

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



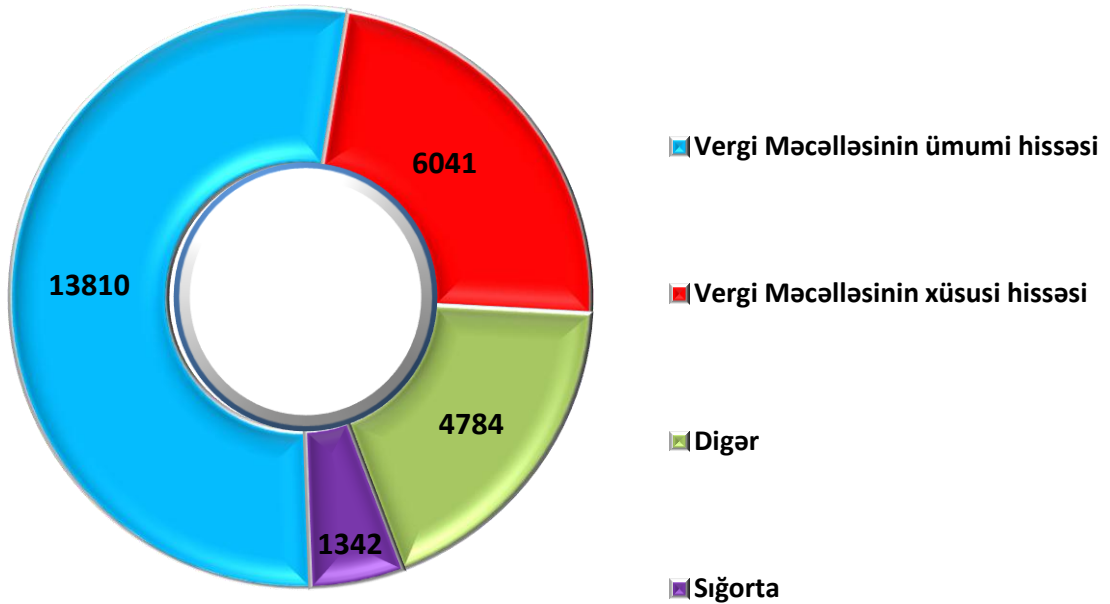
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında 2019-cu ildə Vergilər Nazirliyinin 5 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

2019-cu ilin avqust ayı ərzində 9 (2019-cu il üzrə 74) sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

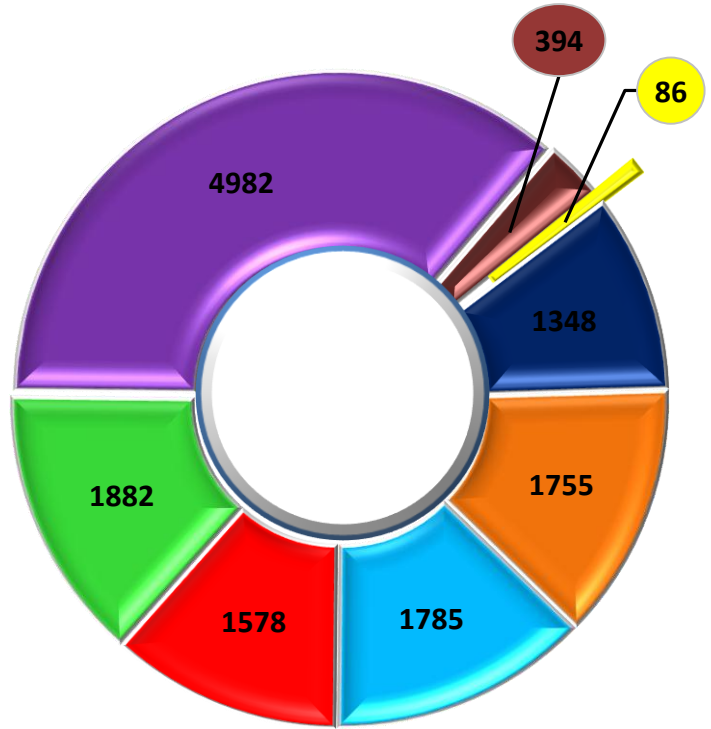
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2019-cu ilin avqust ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı 7586 ədəd artaraq **25977** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Avqust ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

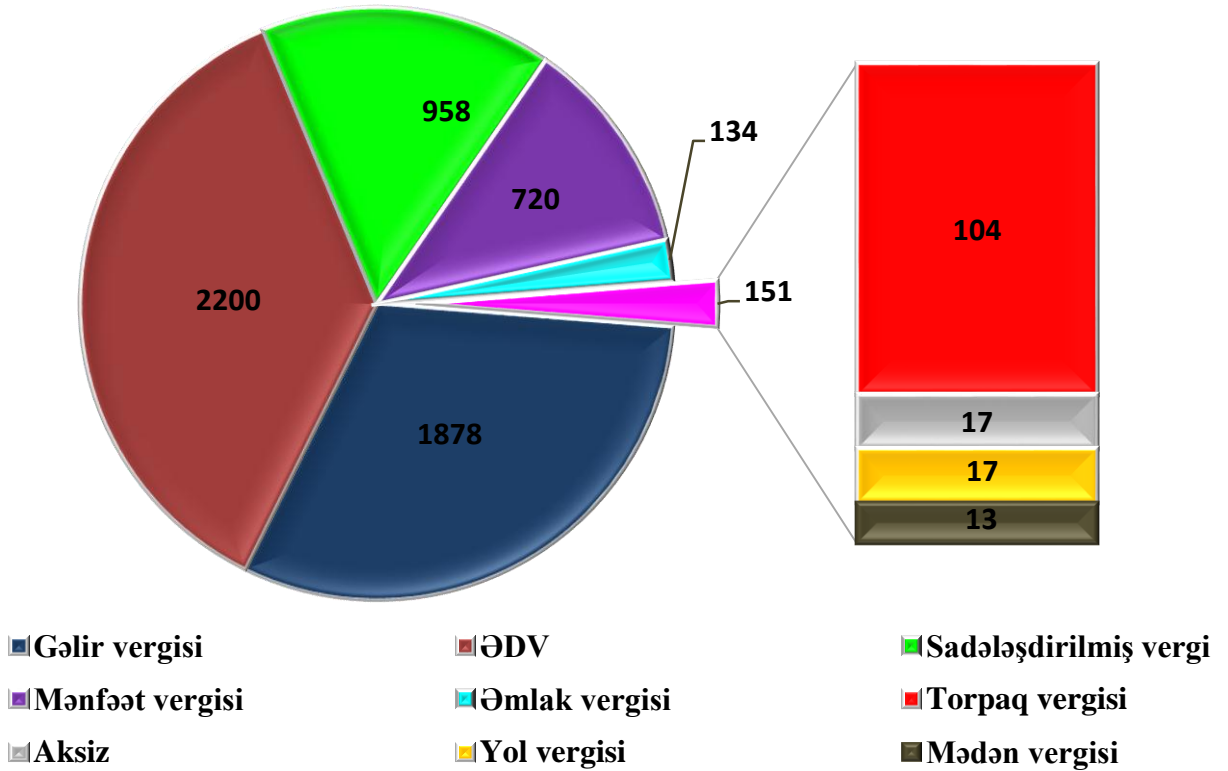


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

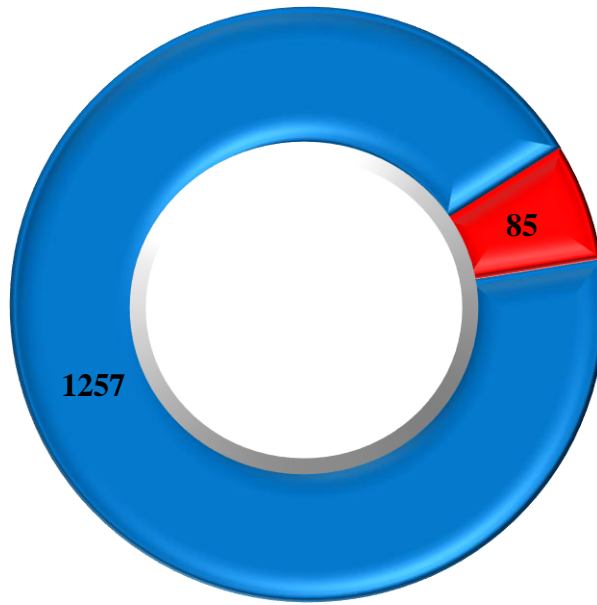
- Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) (VM-II Fəsil)
- Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)
- Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət (VM-V Fəsil)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların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

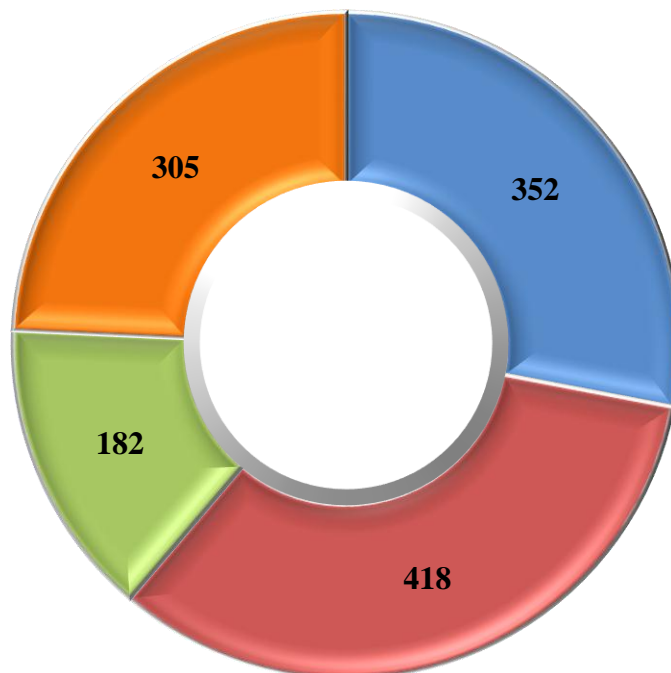


Sosial sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



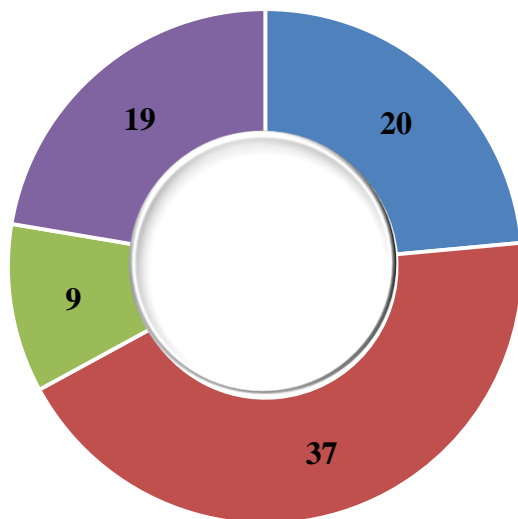
■ Məcburi dövlət sosial sığorta haqları ■ İşsizlikdən sığorta haqları

Məcburi dövlət sosial sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



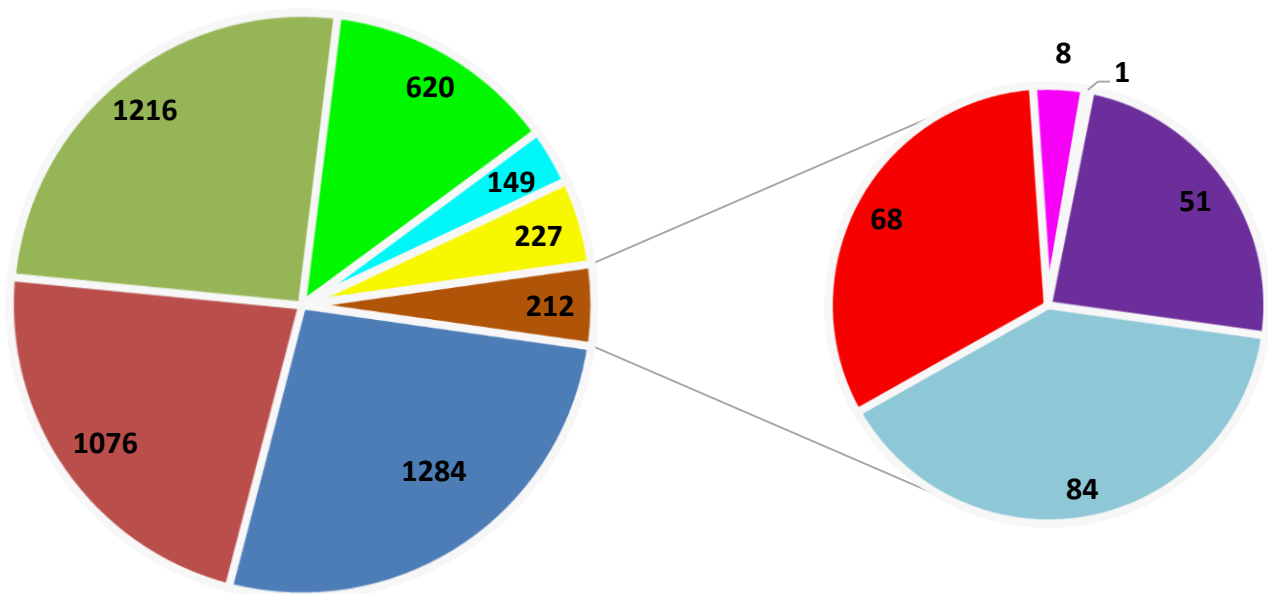
■ Bəyannamə barədə ■ Ödənilməsi barədə ■ Digər müraciət ■ Hesablanması barədə

İşsizlikdən sığorta haqları üzrə müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



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

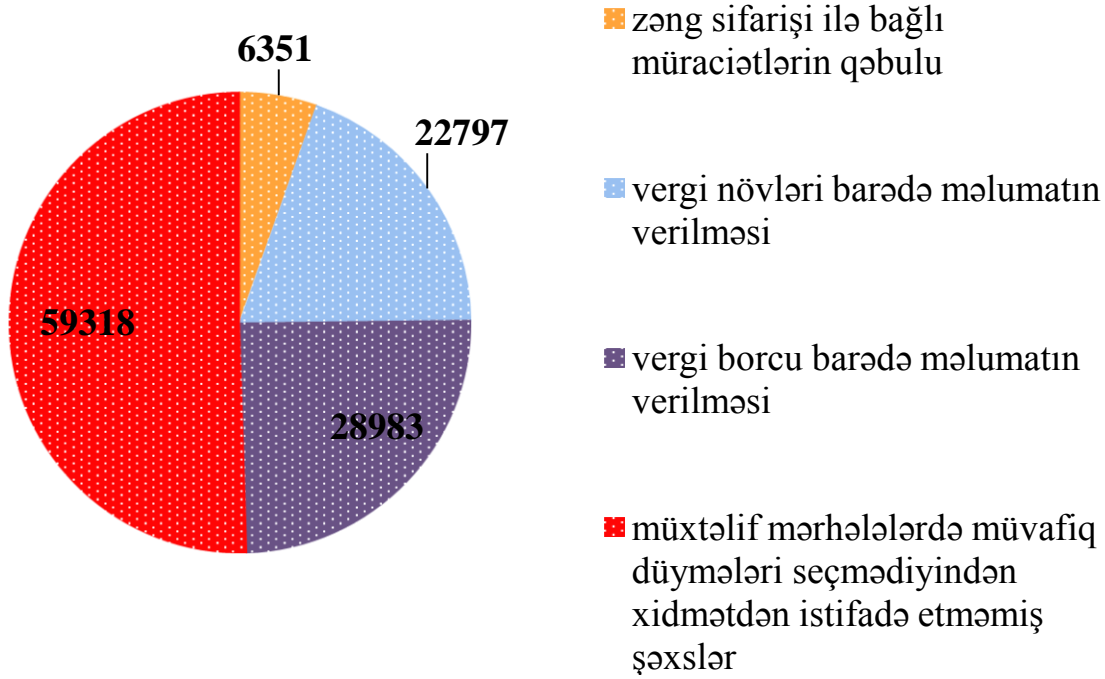
**2019-cu ilin Yanvar - Avqust aylarında birbaşa cavablandırılan
müraciətlərin kateqoriyaları**

VM Ümumi hissə	124025	39,80%
Şəxsi hesab vərəqəsi	16474	5,29%
Vergi nəzarəti	41386	13,28%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	13281	4,26%
Vergi orqanları	19956	6,40%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	563	0,18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2403	0,77%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	19659	6,31%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	10303	3,31%
VM Xüsusi hissə	96196	30,87%
Gəlir vergisi	34107	10,95%
Bəyannamə barədə	12997	4,17%
Digər müraciət	3947	1,27%
Verginin hesablanması barədə	14572	4,68%
Verginin ödənilməsi barədə	2591	0,83%
ƏDV	22943	7,36%
Bəyannamə barədə	8140	2,61%
Digər müraciət	3931	1,26%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	195	0,06%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	262	0,08%
Qeydiyyat barədə	2410	0,77%
Verginin hesablanması barədə	5709	1,83%
Verginin ödənilməsi barədə	2296	0,74%
Sadələşdirilmiş vergi	21652	6,95%
Bəyannamə barədə	6960	2,23%
Digər müraciət	6287	2,02%
Verginin hesablanması barədə	6652	2,13%
Verginin ödənilməsi barədə	1753	0,56%
Mənfəət vergisi	14395	4,62%
Bəyannamə barədə	5453	1,75%
Digər müraciət	1868	0,60%
Verginin hesablanması barədə	6246	2,00%
Verginin ödənilməsi barədə	828	0,27%

Əmlak vergisi	1787	0,57%
Bəyannamə barədə	597	0,19%
Digər müraciət	208	0,07%
Verginin hesablanması barədə	810	0,26%
Verginin ödənilməsi barədə	172	0,06%
Torpaq vergisi	986	0,32%
Bəyannamə barədə	297	0,10%
Digər müraciət	141	0,05%
Verginin hesablanması barədə	402	0,13%
Verginin ödənilməsi barədə	146	0,05%
Aksiz	212	0,07%
Bəyannamə barədə	18	0,01%
Digər müraciət	93	0,03%
Verginin hesablanması barədə	95	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,002%
Yol vergisi	69	0,02%
Bəyannamə barədə	7	0,002%
Digər müraciət	30	0,01%
Verginin hesablanması barədə	27	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,002%
Mədən vergisi	45	0,01%
Bəyannamə barədə	11	0,004%
Digər müraciət	15	0,005%
Verginin hesablanması barədə	12	0,004%
Verginin ödənilməsi barədə	7	0,002%
Sığorta	46859	15,04%
İşsizlikdən sığorta	4009	1,29%
Sosial sığorta	42850	13,75%
Digər	44530	14,29%
Arayışlar	4999	1,60%
Asan doc	608	0,20%
Elektron imza ilə bağlı	14546	4,67%
Əmək müqaviləsi	60	0,02%
İnternet səhifələri	12766	4,10%
İnternet sualı	140	0,04%
İşə qəbul	980	0,31%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1780	0,57%
Mesajlar	5495	1,76%
Proqram təminatı	2993	0,96%
Rəqəmsal ID kartı ilə bağlı	163	0,05%
Rusdilli zənglərlə bağlı		

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2019-cu ilin yanvar-avqust ayı ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 117449 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



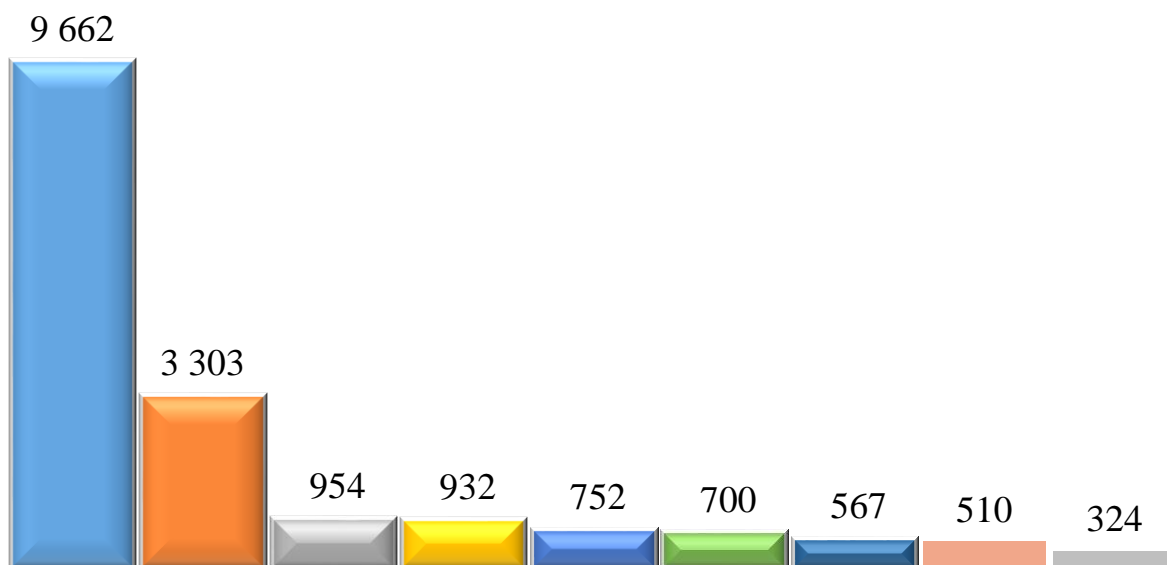
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2019 avqust	2018 avqust
Vergi borcları barədə	3243	2214
Vergi növləri barədə	1728	1428
Zəng sifarişi	579	491

Mesaj xidməti barədə

2019-cu ilin avqust ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **71665** (2019-cu il üzrə **750885**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **71665** SMS-dən **41122 -si (75,4%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2019-cu ilin avqust ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **18319** (2019-cu il üzrə **230494**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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