



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin Mart ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2020-Cİ İLİN MART AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **37074** (2020-ci il üzrə **203027**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **24243** (2020-ci il üzrə **127570**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **22810** (2020-ci il üzrə **90437**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1515** (2020-ci il üzrə **2362**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1426** (2020-ci il üzrə **1675**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **45 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **4 dəqiqə 59 saniyə** (2020-ci il üzrə **5 dəqiqə 18 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **26740** (2020-ci il üzrə **110627**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1112** (2020-ci il üzrə **4348**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,5 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,18 faiz**, qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **81,47 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2822** (2020-ci il üzrə **7937**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **1946** (2020-ci il üzrə **10121**), zəng sifariş etmək üçün **954** (2020-ci il üzrə **2754**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **64517** (2020-ci il üzrə **798851**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **9395** (2020-ci il üzrə **472458**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **25122** (2020-ci il üzrə **109350**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **30000** (2020-ci il üzrə **217043**)

Mart 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%
		64,46%	15627	24243			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		94,09%	22810	24243			
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}			
		36,92%	484	1311			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		66,5%	133	200			
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%	484	533	294	1311	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	133	11	56	200	
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%
		5,41%	1311	24243			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		5,91%	1433	24243			

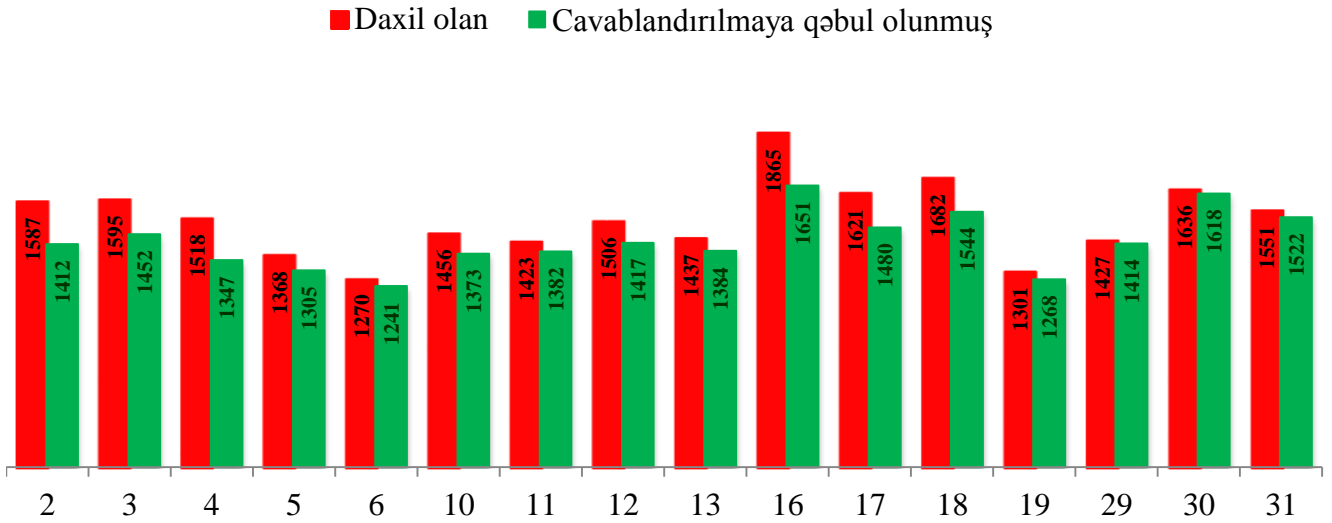
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:00:49	328:04:28	24243	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:00:45	286:38:03	22810	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:01:44	41:26:25	1433	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:04:59	1893:44:59	22810	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		5,42	3616	667	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	17,69	8649	489	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	1156	1156	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		4,88%	1112	22810	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	50,45%	561	1112	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	4,41%	49	1112	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	11,69%	130	1112	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	27,25%	303	1112	
8.7.5.	Digər	6,2%	69	1112	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqlərinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	91,9%	613	667	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	2,4%	16	667	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	5,7%	38	667	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	3,15%	21	667	
8.8.3.2	<i>ITUNBI</i>	2,1%	14	667	
8.8.3.3	<i>VSBI</i>	0,45%	3	667	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,54%	20260	23145	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		91,31 97,18*	7629	8355	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		81,47%	19715	24200	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		69,01%	167	242	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		78,95%	-21,05%	1893:44:59	2398:35:12
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,71%	0:25:00	144:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	47,57%	137	288	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

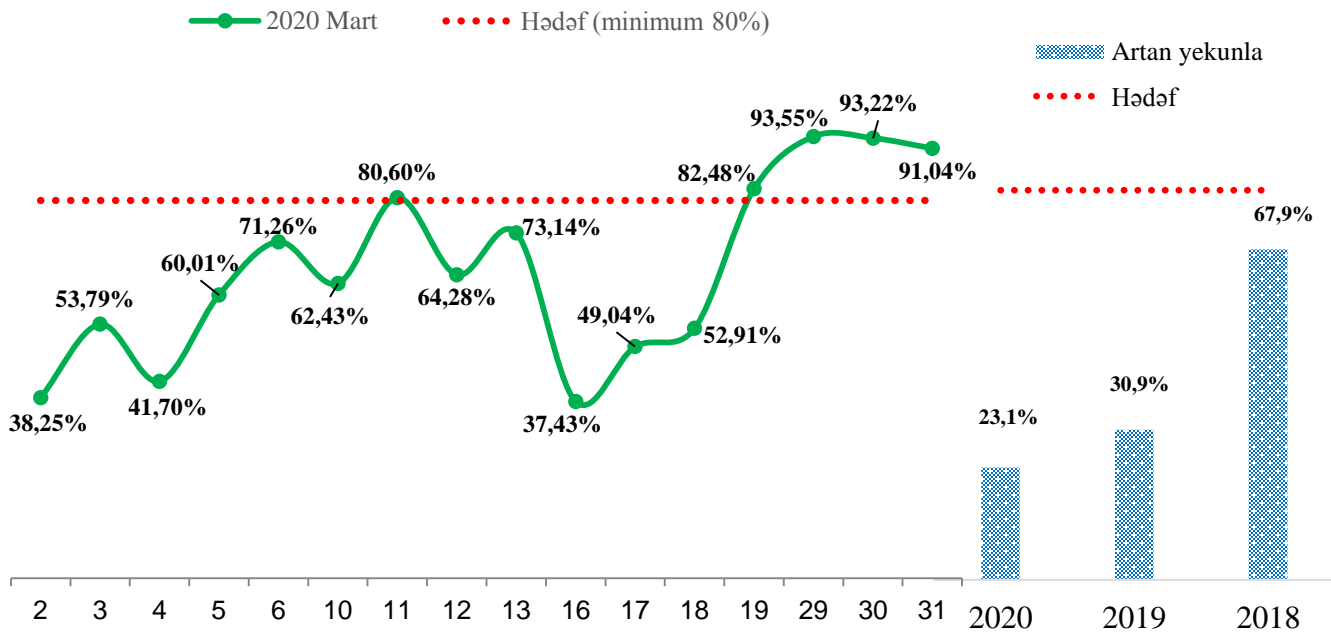
2020-ci ilin mart ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **24243** zəng daxil olmuş, onlardan **22810** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

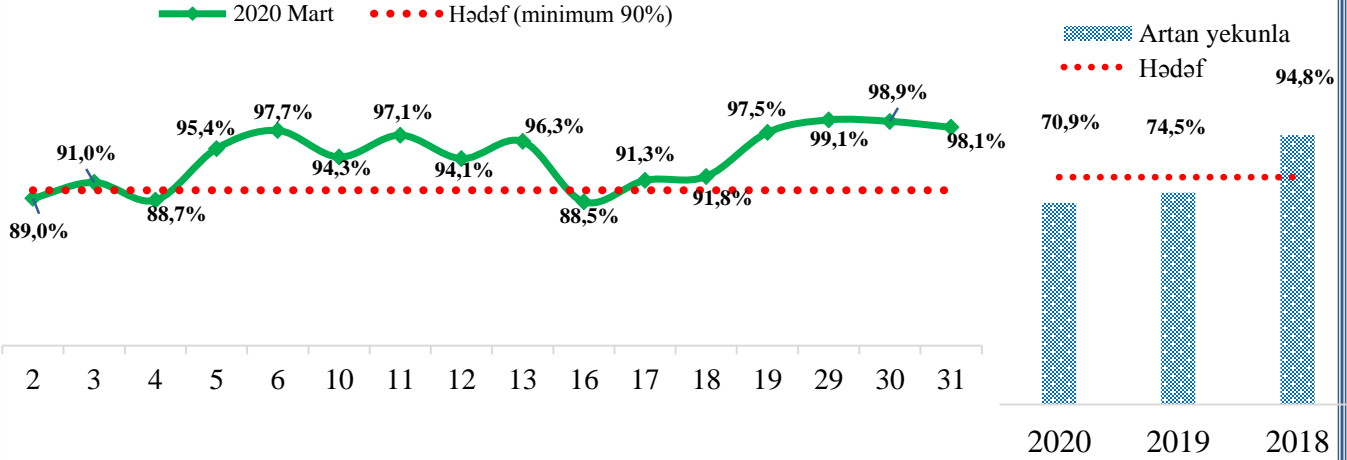
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin mart ayı üzrə xidmət səviyyəsi 64,46% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

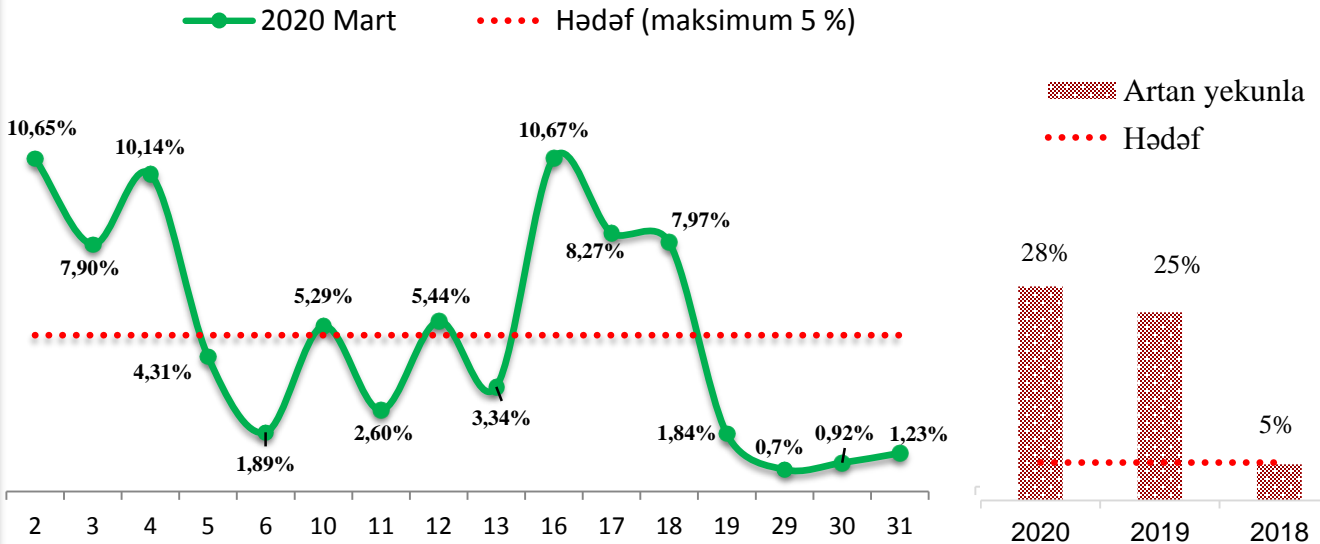
2020-ci ilin mart ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 94,09% olmuşdur.



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. Mart ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **46** olmuşdur.

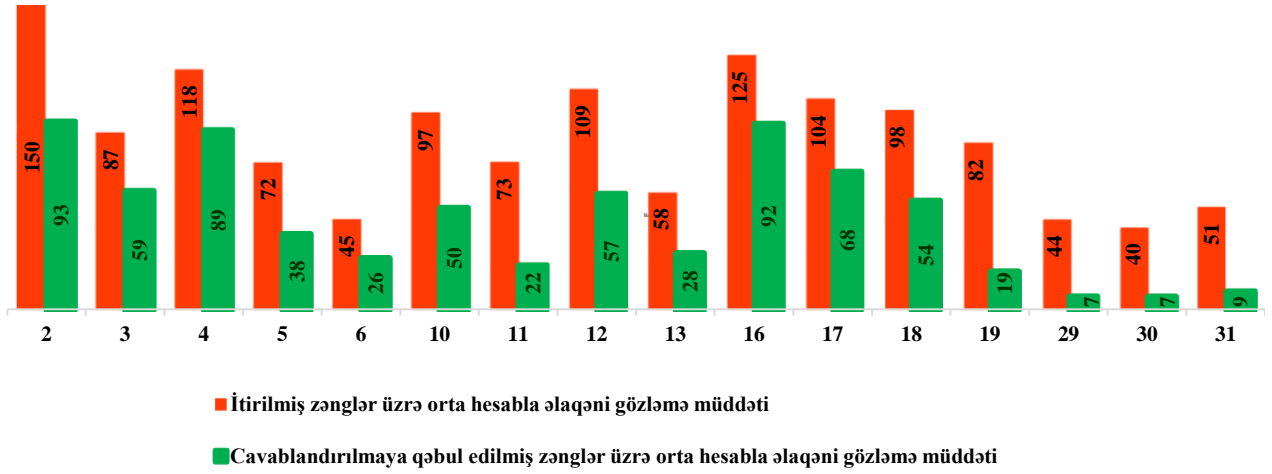
2020-ci ilin mart ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 5,41 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

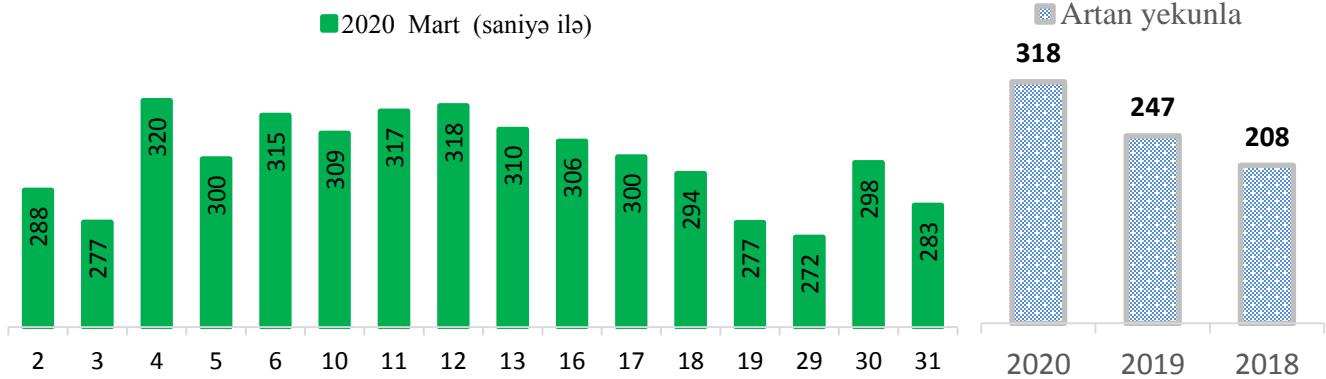
2020-ci ilin mart ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 45 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 44 saniyə olmuşdur.

Saniyə ilə



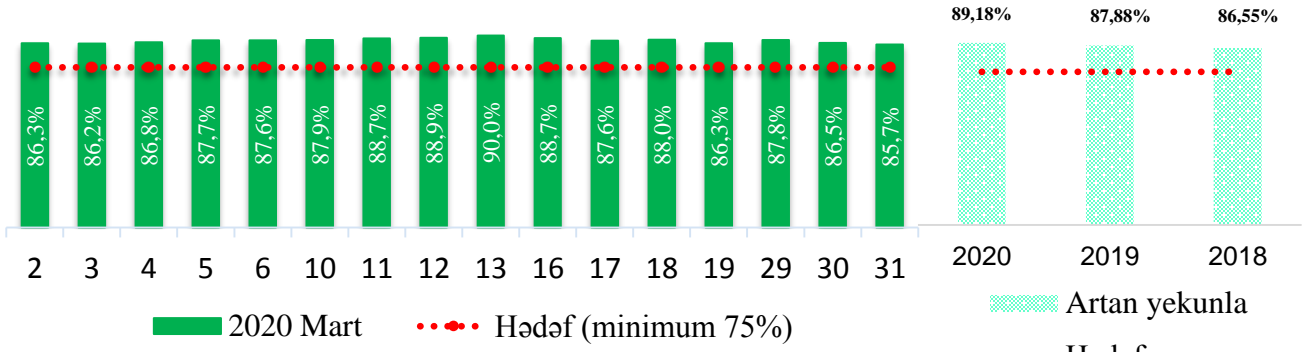
Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin mart ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 59 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **5,42** gün olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

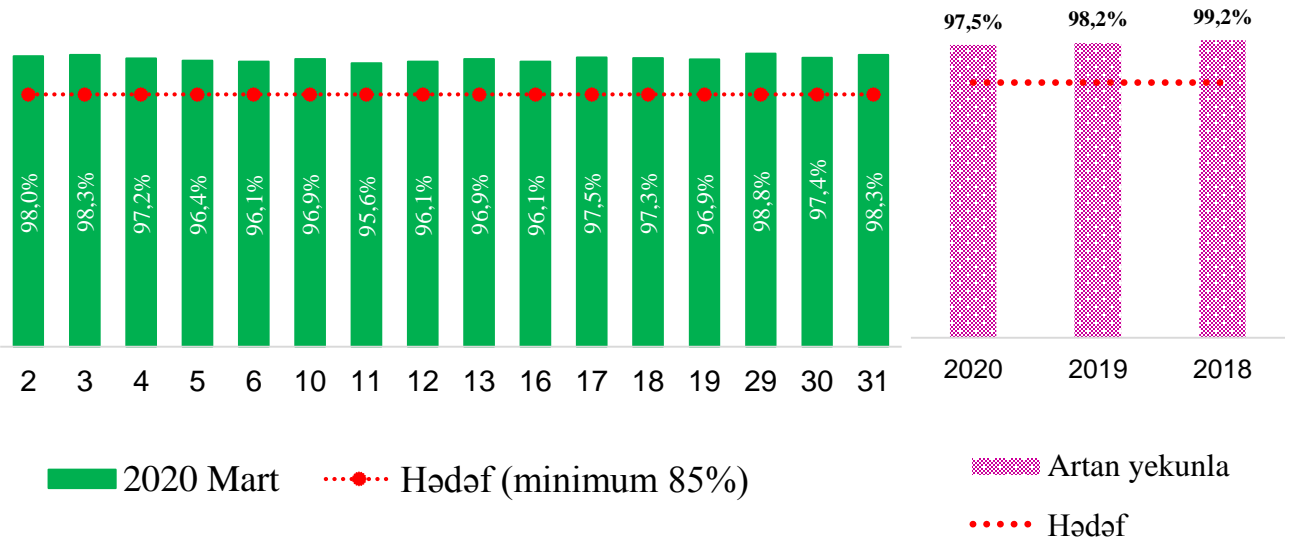
2020-ci ilin mart ayı üzrə bu göstərici 87,5% olmuşdur.



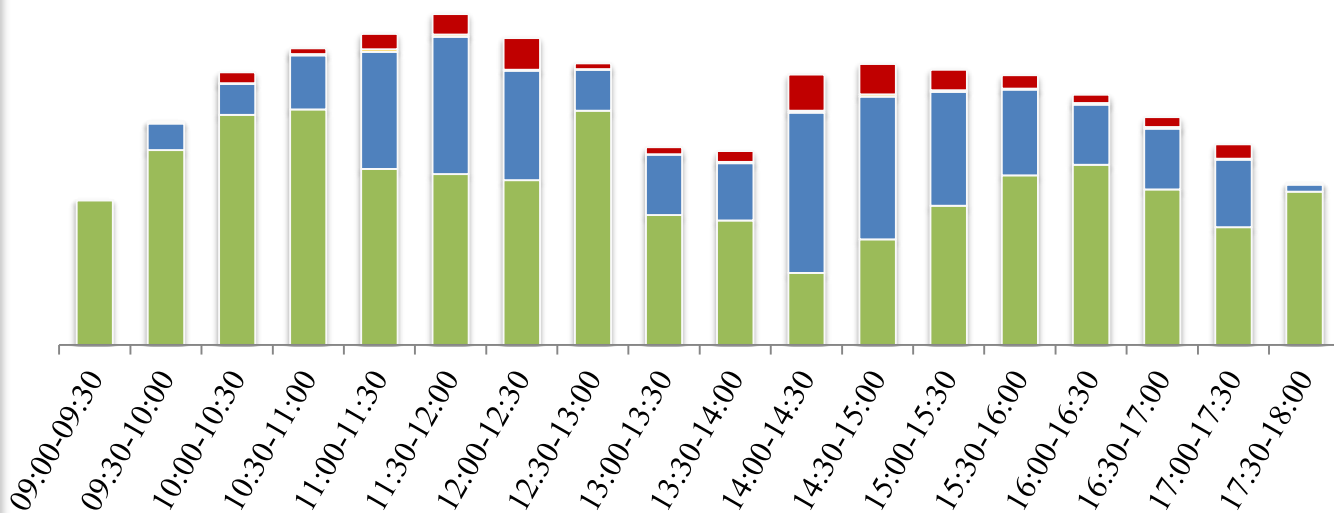
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin mart ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 22750-nə sorğu göndərilmiş və 8355 zəng (36,7%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 726-sı (8,7%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 490-nın dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 236 zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən əks əlaqələr yaradılmışdır.

2020-ci ilin mart ayı üzrə bu göstərici 97,18% olmuşdur.



Mart ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



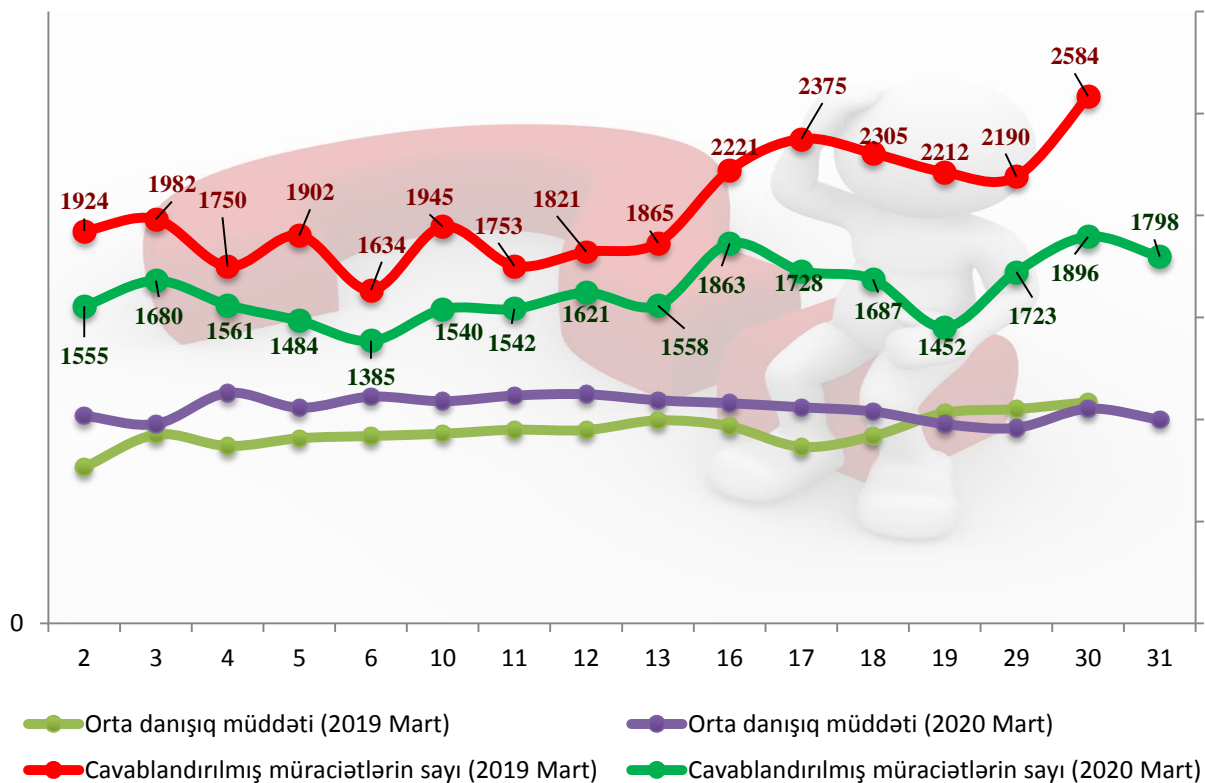
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Mart ayı faizlə	Mart ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	61,96%	15021
Mobil telefonlardan	36,02%	8733
Respublikanın digər regionlarından	2,02%	489

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin mart ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **26740** (2020-ci il üzrə **110627**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



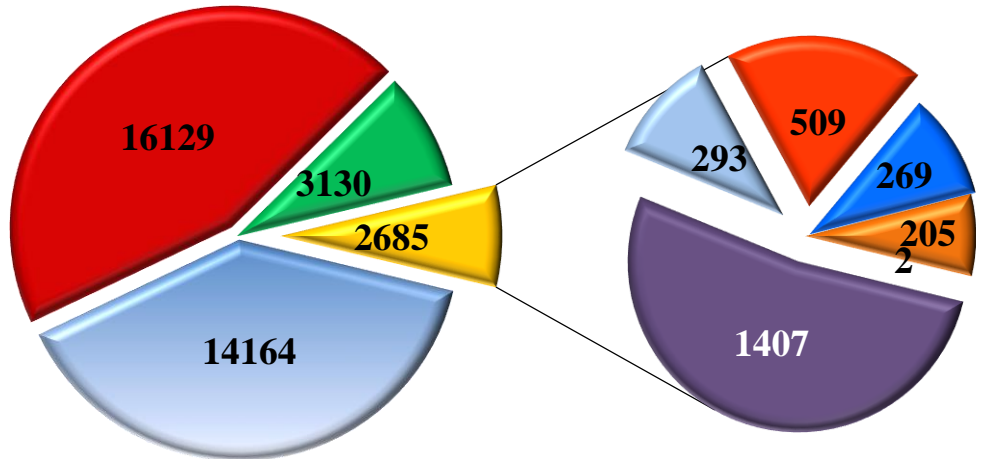
Mart ayında sual xarakterli müraciətlərin **97,51%-i** (2020-ci il üzrə **97,61%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,49%-i** (2020-ci il üzrə **2,39%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2020-ci ilin yanvar - mart ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan

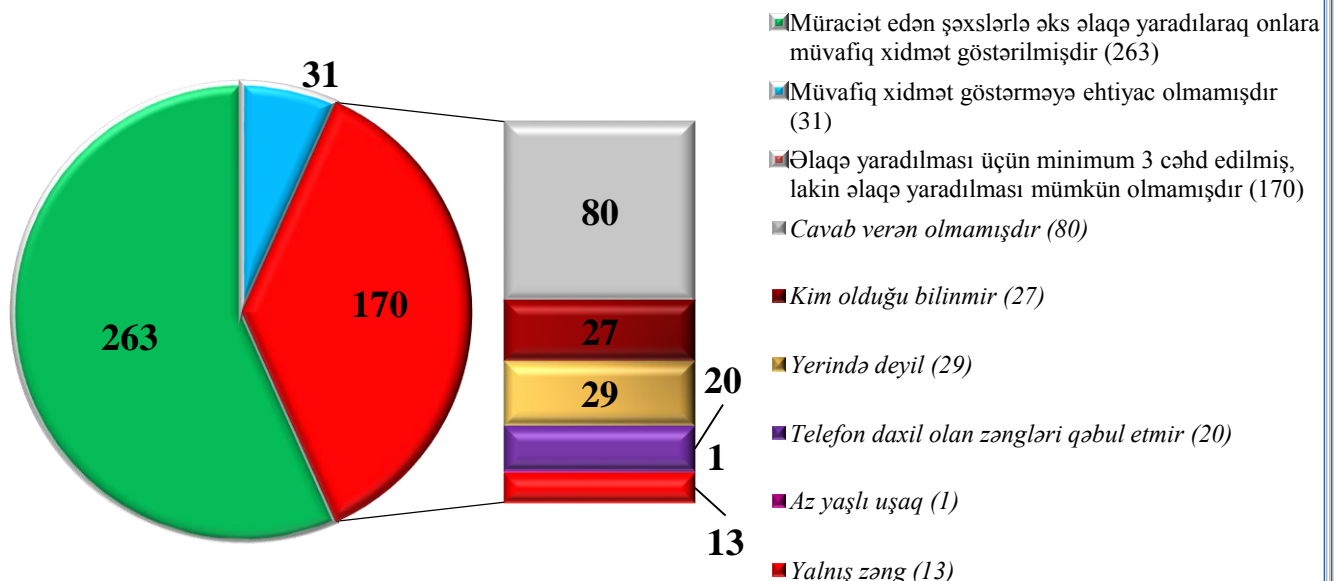
36108 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (14164)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (16129)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (3130)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (2685)
- Az yaşlı (2)
- Cavab verən olmamışdır (1407)
- Kim olduğu bilinmir (293)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (509)
- Yanlış zəng (269)
- Yerində deyil (205)



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - mart ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **1743** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **464** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

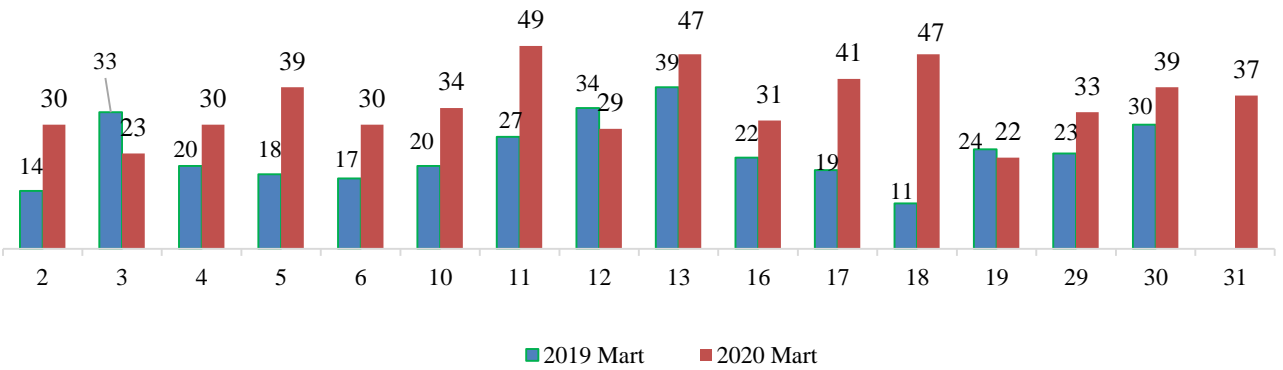


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin mart ayı ərzində **1112** (2020-ci il üzrə **4348**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **14,5 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **20,28 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin mart ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **561** (2020-ci il üzrə **2377**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin mart ayı ilə müqayisədə **59,8 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **58,8 faiz**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin mart ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **49** (2020-ci il üzrə **274**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-mart ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2641 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2491-i daxili resurslar hesabına, 93-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 33-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 5-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 1-i Vergi auditi baş idarəsinə, 3-ü Vergi siyasəti baş idarəsinə, 15-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2020-ci ilin mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **5,42 gün** (2020-ci il üzrə 4,45 gün) olmuşdur.

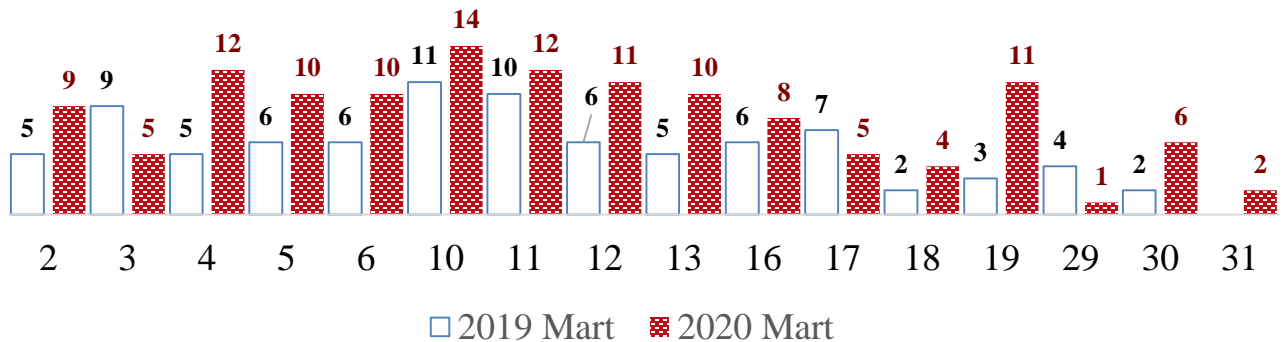
2020-ci ilin mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2020-ci ilin mart ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **130** (2020-ci il üzrə **449**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **49,4 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **17,5 faiz**) çoxdur.

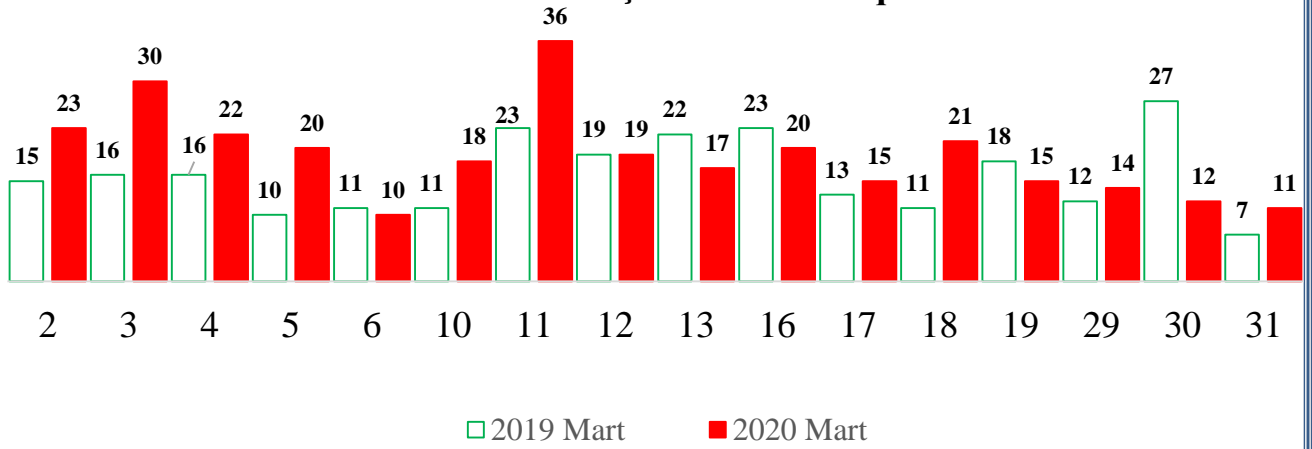
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında mart ayı ərzində Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən **64** nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin mart ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **303** (2020-ci il üzrə **1015**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **22,7 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **49,7 faiz**) çoxdur.

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

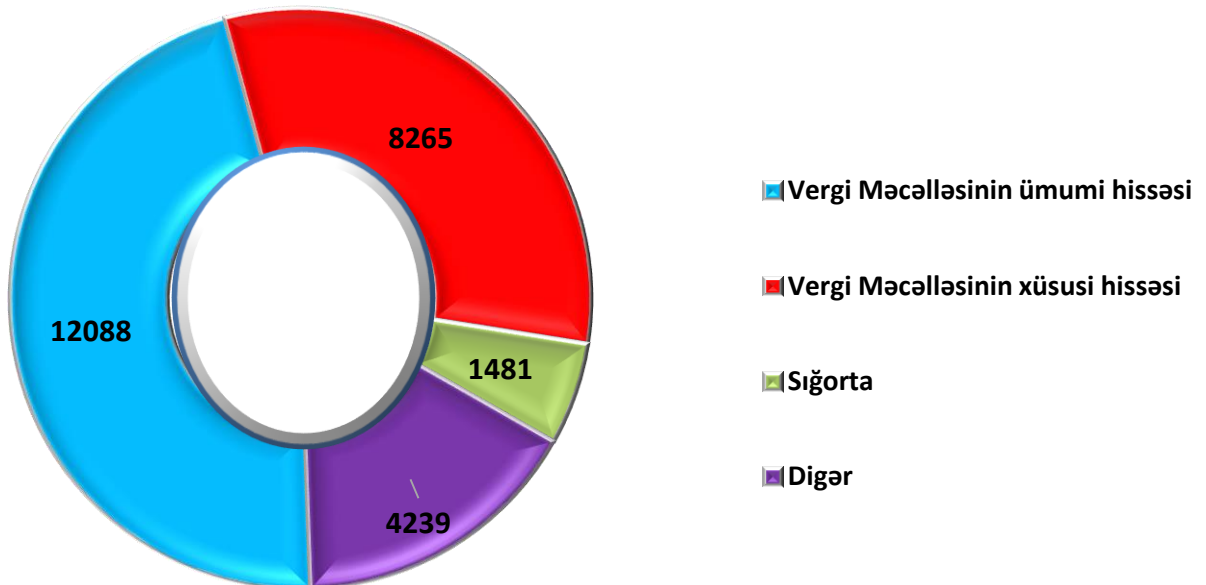


2020-ci ilin mart ayı ərzində **50** sayda təklif qəbul edilmişdir.

Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin mart ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **26073** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Mart 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)

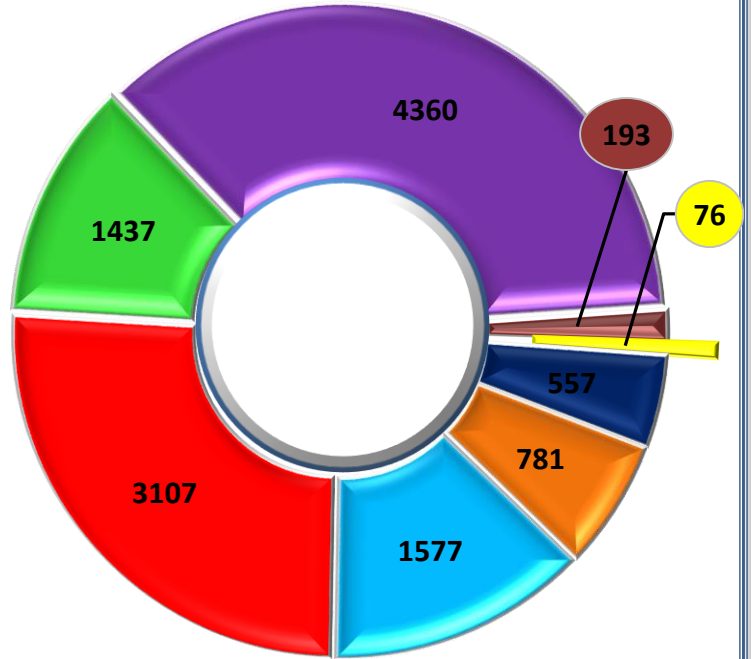
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

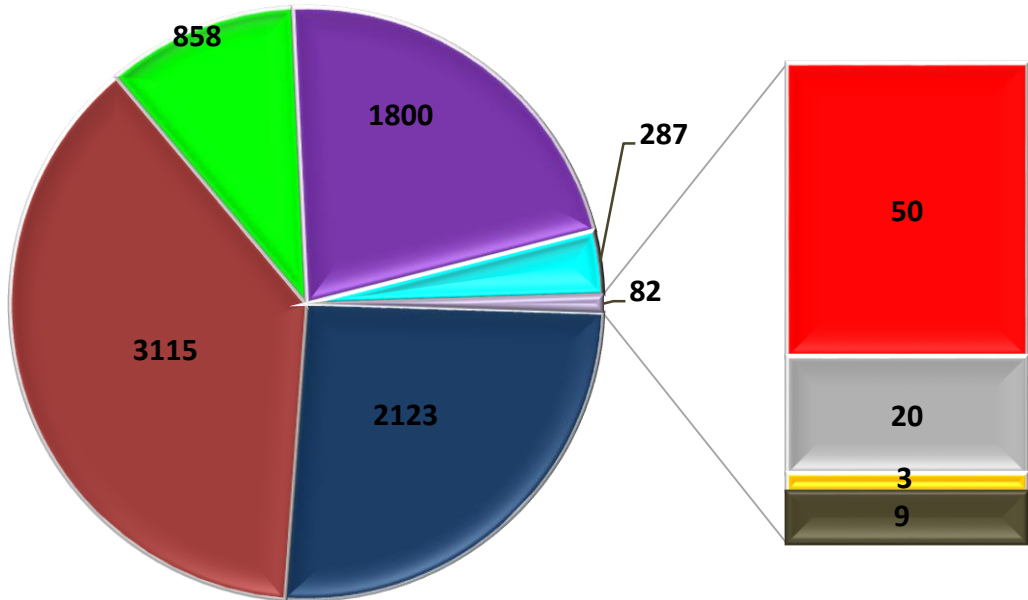
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ ƏDV

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Əmlak vergisi

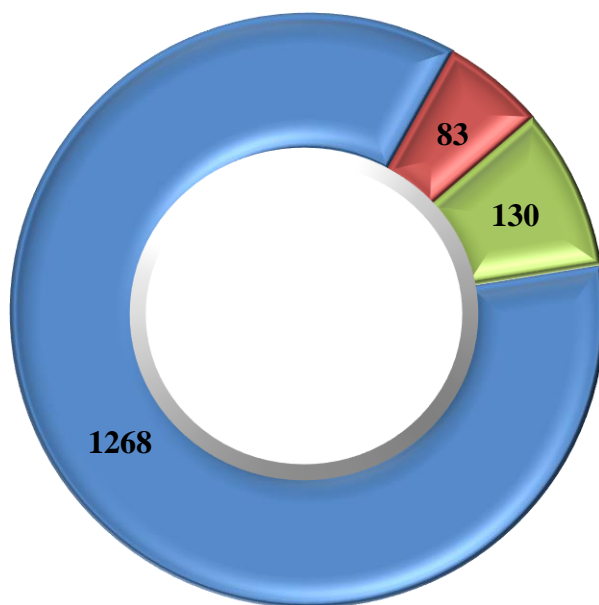
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Mədən vergisi

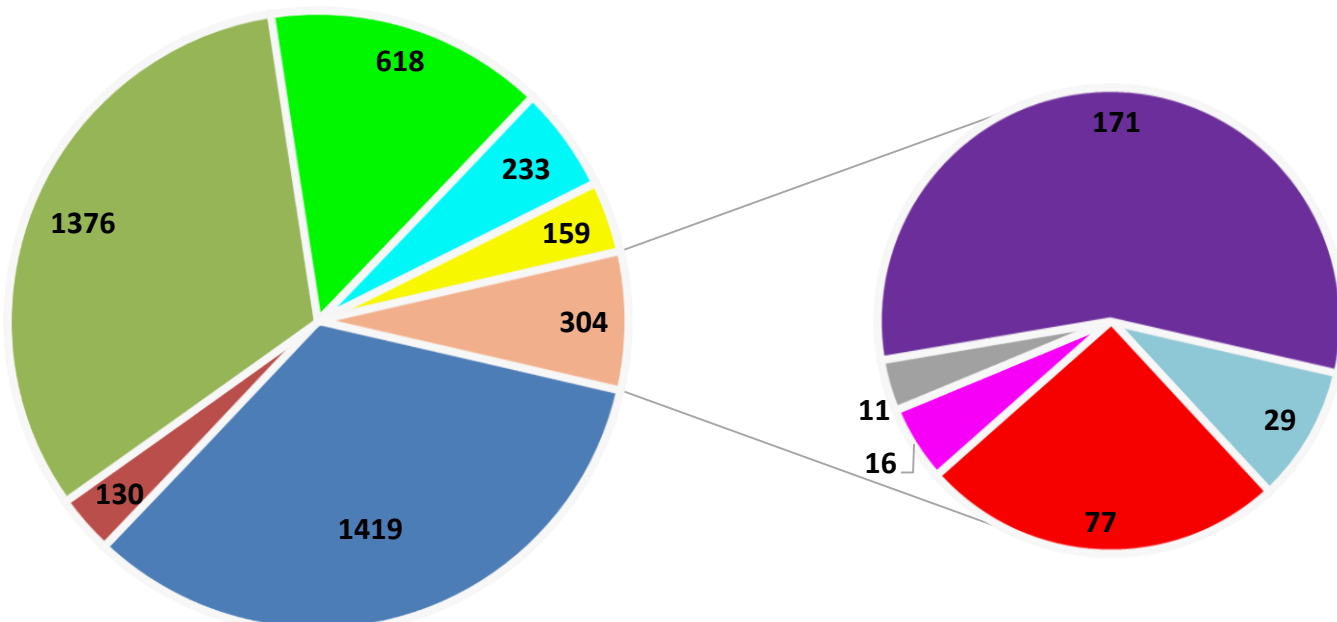
■ Yol vergisi

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



- Elektron imza ilə bağlı
- İnternet səhifələri
- Proqram təminatı
- Asan doc
- İnternet sualı
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı
- Mesajlar
- Arayışlar
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- İşə qəbul
- Rusdilli zənglərlə bağlı

2020-ci ilin yanvar – mart ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

VM Ümumi hissə	43876	40,63%
Şəxsi hesab vərəqəsi	4853	4,49%
Vergi nəzarəti	13758	12,74%
Vergi ödəyicisi (vergi agenti)	10381	9,61%
Vergi orqanları	4691	4,34%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	193	0,18%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	682	0,63%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	6595	6,11%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	2723	2,52%
VM Xüsusi hissəsi	36021	33,36%
Sadələşdirilmiş vergi	4369	4,05%
Bəyannamə barədə	1678	1,55%
Digər müraciət	941	0,87%
Verginin hesablanması barədə	1002	0,93%
Verginin ödənilməsi barədə	748	0,69%
Gəlir vergisi	11251	10,42%
Bəyannamə barədə	5919	5,48%
Digər müraciət	792	0,73%
Verginin hesablanması barədə	3420	3,17%
Verginin ödənilməsi barədə	1120	1,04%
ƏDV	14396	13,33%
Bəyannamə barədə	5258	4,87%
Digər müraciət	4419	4,09%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	26	0,02%
Qeydiyyat barədə	460	0,43%
Verginin hesablanması barədə	3263	3,02%
Verginin ödənilməsi barədə	969	0,90%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	1	0,00%
Mənfəət vergisi	4873	4,51%
Bəyannamə barədə	2603	2,41%
Digər müraciət	509	0,47%
Verginin hesablanması barədə	1403	1,30%
Verginin ödənilməsi barədə	358	0,33%

Əmlak vergisi	705	0,65%
Bəyannamə barədə	289	0,27%
Digər müraciət	88	0,08%
Verginin hesablanması barədə	235	0,22%
Verginin ödənilməsi barədə	93	0,09%
Torpaq vergisi	285	0,26%
Bəyannamə barədə	127	0,12%
Digər müraciət	40	0,04%
Verginin hesablanması barədə	73	0,07%
Verginin ödənilməsi barədə	45	0,04%
Yol vergisi	30	0,03%
Bəyannamə barədə	5	0,005%
Digər müraciət	11	0,01%
Verginin hesablanması barədə	8	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,01%
Aksiz	86	0,08%
Bəyannamə barədə	20	0,02%
Digər müraciət	34	0,03%
Verginin hesablanması barədə	29	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,003%
Mədən vergisi	26	0,02%
Bəyannamə barədə	21	0,019%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,005%
Digər	16054	14,87%
Arayışlar	1997	1,85%
Asan doc	109	0,10%
Elektron imza ilə bağlı	3100	2,87%
İnternet səhifələri	7474	6,92%
İşə qəbul	86	0,08%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	535	0,50%
İnternet sualı	84	0,08%
Məsajlar	1384	1,28%
Rusdilli zənglərlə bağlı	39	0,04%
Proqram təminatı	1075	1,00%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	171	0,16%
Sığorta	12035	11,14%
Məcburi dövlət sosial sığorta	9818	9,09%
Bəyannamə barədə	2522	2,34%
Hesablanması barədə	1351	1,25%
Ödənilməsi barədə	4747	4,40%
Digər müraciət	1198	1,11%
İşsizlikdən sığorta	1089	1,01%
Bəyannamə barədə	224	0,21%
Hesablanması barədə	109	0,10%
Ödənilməsi barədə	679	0,63%
Digər müraciət	77	0,07%
İcbari tibbi sığorta	1093	1,01%
Bəyannamə barədə	29	0,03%
Hesablanması	594	0,55%
Ödənilməsi	210	0,19%
Digər müraciət	260	0,24%

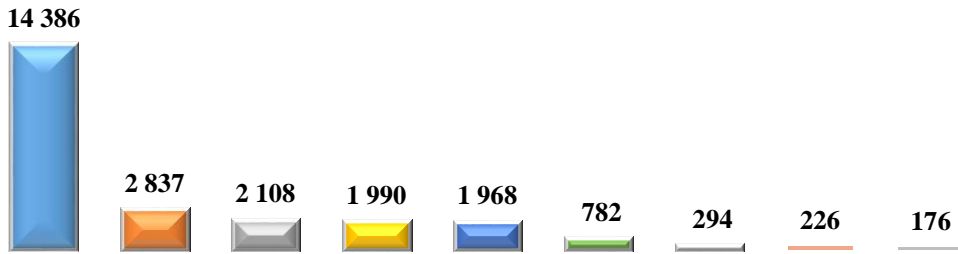
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2020 Mart	2019 Mart
Vergi borcları barədə	1946	2923
Vergi növləri barədə	2822	3018
Zəng sifarişi	954	792

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin mart ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **9395** (2020-ci il üzrə **472458**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **9395** SMS-dən **3937-si (41,91%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin mart ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **25122** (2020-ci il üzrə **109350**) 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 edilməli bəyannamələri olduqda

■ Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda

■ 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

■ Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

■ Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda