



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

# İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

**2020-ci ilin Avqust ayı üzrə**

**HESABAT**

**EN 15 838**

**ISO 18 295**

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **65256** (2020-ci il üzrə **801376**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **44018** (2020-ci il üzrə **486319**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **36626** (2020-ci il üzrə **314407**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2201** (2020-ci il üzrə **3158**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1831** (2020-ci il üzrə **2042**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **2 dəqiqə 18 saniyə** (2020-ci il üzrə **5 dəqiqə 23 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 31 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 12 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **47583** (2020-ci il üzrə **390254**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1505** (2020-ci il üzrə **16286**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **85,22 faiz** (2020-ci il üzrə **86,33 faiz**) , Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **95,69 faiz** (2020-ci il üzrə **95,88 faiz**) , qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **86,25 faiz** (2020-ci il üzrə **82,39 faiz**) olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **4533** (2020-ci il üzrə **71788**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3990** (2020-ci il üzrə **42280**), zəng sifariş etmək üçün **1779** (2020-ci il üzrə **30021**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **215218** (2020-ci il üzrə **1614966**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **70665** (2020-ci il üzrə **687724**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **22606** (2020-ci il üzrə **245731**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **121947** (2020-ci il üzrə **681511**)

## 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%
		25,75%	11334	44018			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		83,21%	36626	44018			
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 <sub>10saniyə</sub>			
		23,78%	1664	6997			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS <sub>ZS</sub>	Ə	S			
		36,17%	119	329			
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 <sub>10saniyə</sub>	Min 90%
		100%	1664	2787	2546	6997	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS <sub>Zs</sub>	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	119	47	163	329	
8.3.	<i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i>						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B <sub>10saniyə</sub>	B	D			Max 5%
		15,90%	6997	44018			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		16,79%	7392	44018			

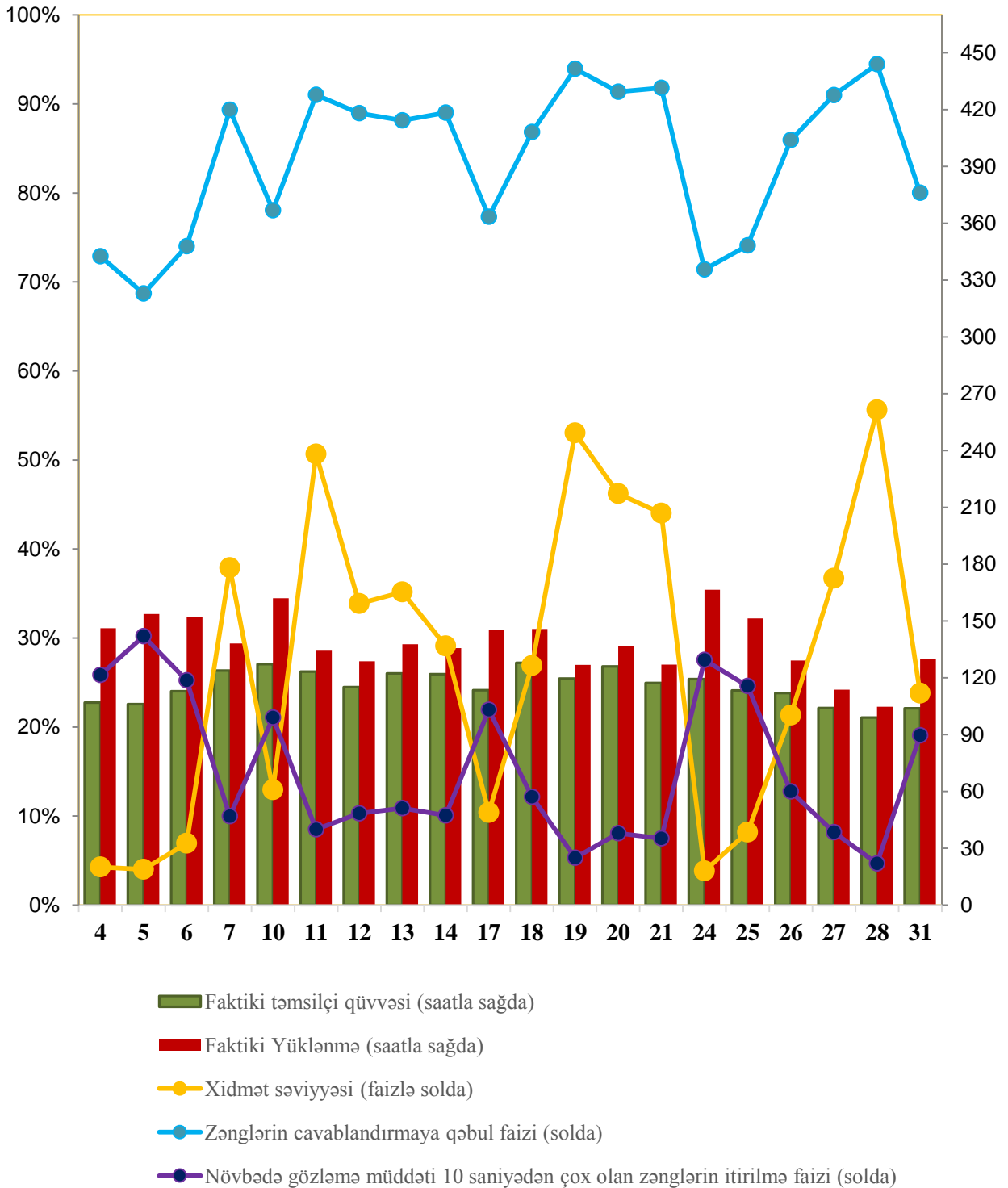
**Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti**

		<b>Gümumi</b>	<b>M</b>	<b>C</b>	
8.4.	Ümumilikdə	00:02:19	1703:39:29	44018	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> cavablandırılmış	<b>M</b>	<b>C</b>	
		00:02:18	1407:04:45	36626	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	<b>G</b> itirilmiş	<b>M</b>	<b>B</b>	
		00:02:24	296:34:44	7392	
8.5.	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	<b>CM</b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		00:03:31	2315:33:06	39416	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>CM<sub>MV</sub></b>	<b>M</b>	<b>S</b>	
		<b>2,28</b>	1874	822	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	<b>23,95</b>	15785	659	Max 15 gün
8.6.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</b>	<b>H</b>	<b>N</b>	<b>Q</b>	
		<b>100%</b>	1481	1481	Min 99,9%
8.7.	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</b>	<b>MÇ</b>	<b>M</b>	<b>Q</b>	
		<b>4,11%</b>	1505	36626	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	<b>45,18%</b>	680	1505	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	<b>10,37%</b>	156	1505	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	<b>10,10%</b>	152	1505	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	<b>26,11%</b>	393	1505	
8.7.6.	Digər	<b>1,93%</b>	29	1505	
8.7.7.	Anonim	<b>0,20%</b>	3	1505	
8.7.8.	İcazələrin icazə.gov.az portalına ötürülməsi ilə bağlı	<b>6,11%</b>	92	1505	

<b>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</b>					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	<b>95,50%</b>	785	822	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	<b>3,77%</b>	31	822	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	<b>0,73%</b>	6	822	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	<b>0,49%</b>	4	822	
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	<b>0,12%</b>	1	822	
8.8.3.3	<i>VSBİ</i>	<b>0,12%</b>	1	822	
8.11.	<b><i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i></b>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		<b>85,22%</b>	35098	41185	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		<b>87%</b> <b>95,69%</b>	11200	12874	Min 85%
8.13.	<b><i>Xidmətin keyfiyyəti</i></b>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümmü	T	M	
		<b>86,25%</b>	15870	18400	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		<b>83,70%</b>	154	184	
8.14.	<b><i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i></b>	P <sub>dəqiqlik</sub>	P <sub>kənarlaşma</sub>	Yfakt	Yproq
		<b>81,83%</b>	<b>18,17%</b>	2315:33:06	1959:31:34
8.10.	<b><i>Xidmətin yararlılığı</i></b>	Y	A1	A2	
		<b>99,69%</b>	0:34:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<b><i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i></b>	<b>10,56%</b>	38	360	

\* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

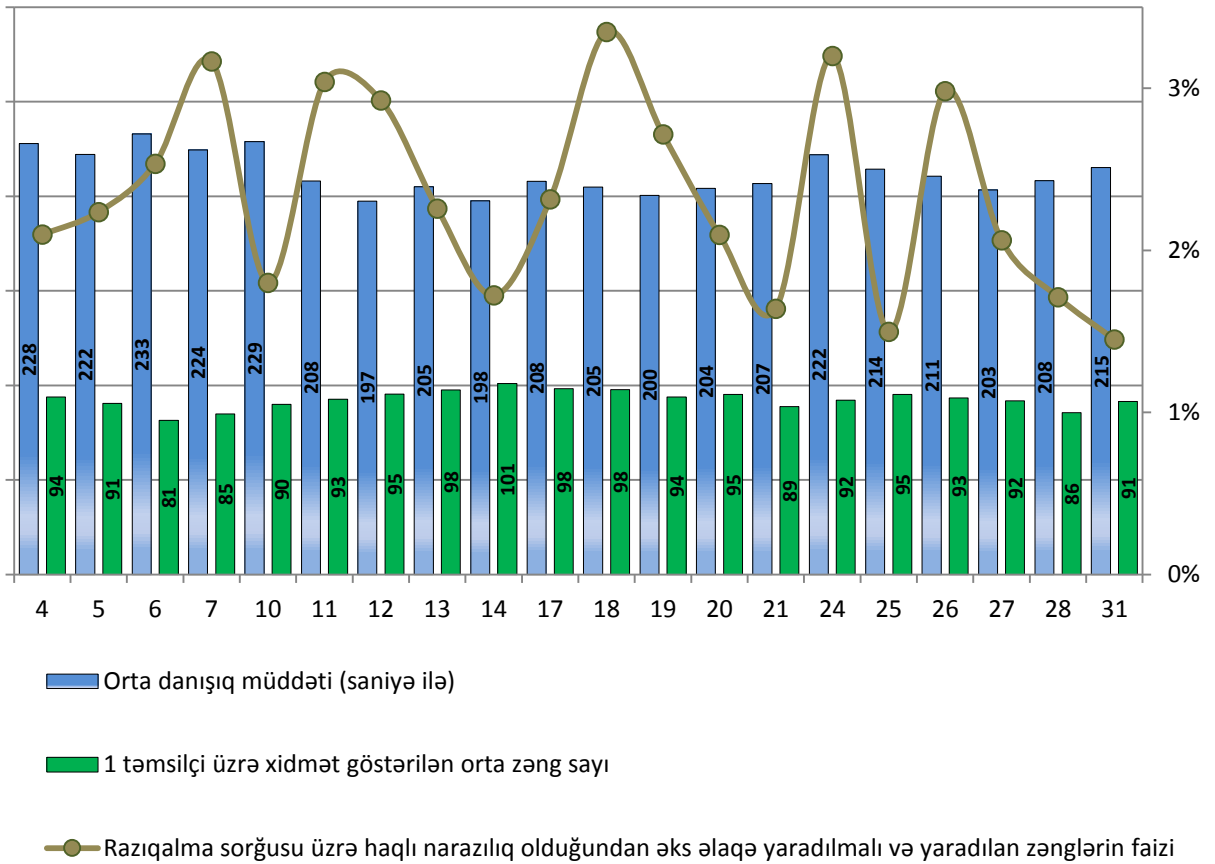
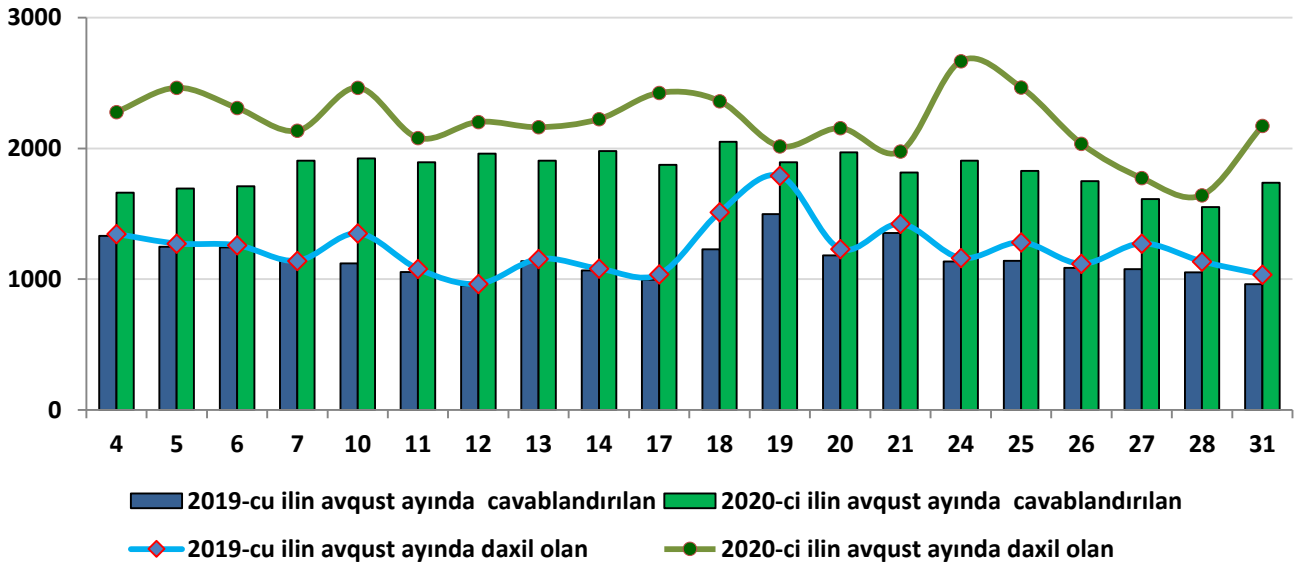
## 2020-ci ilin avqust ayı üzrə xidmət səviyyəsinin faktiki yüklənmə və faktiki təmsilçi qüvvəsi ilə müqayisəsi



Qrafikdən görüldüyü kimi iş yükünün artması, hətta zənglərin təsadüfiliyi belə nəzərə alınmadan bütün günlərdə faktiki iş yükünün faktiki işçi qüvvəsindən çox olması Çağrı Mərkəzi üzrə bir çox göstəriciyə mənfi təsir etmişdir.

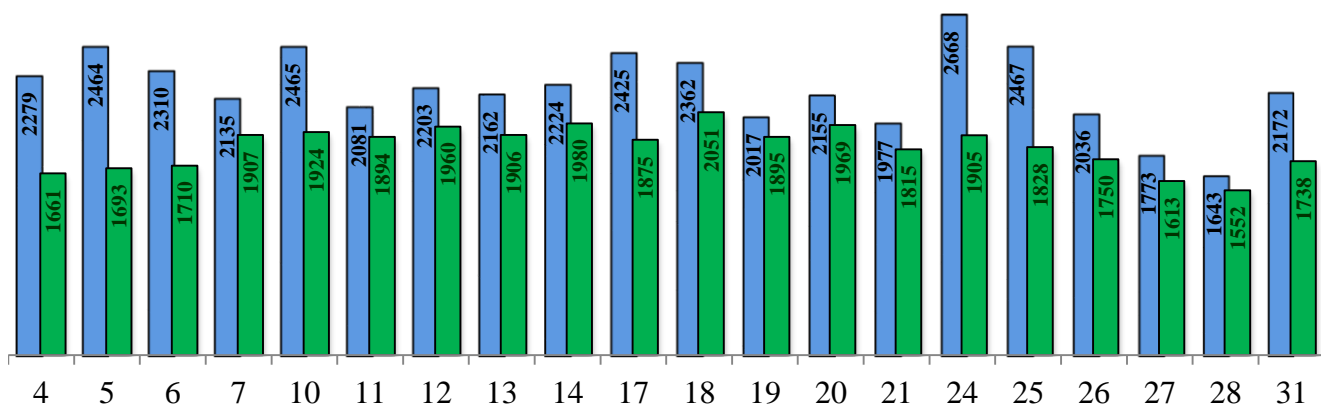
## 2020-ci ilin avqust ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının və 1 zənglə orta danışıq müddətinin ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi (Yüklənmə)

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin avqust ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **1,8 dəfə** artaraq **44018**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **1,6 dəfə** artaraq **36626** olmuşdur.



2020-ci ilin avqust ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə **44018** zəng daxil olmuş, onlardan **36626** ədədi birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

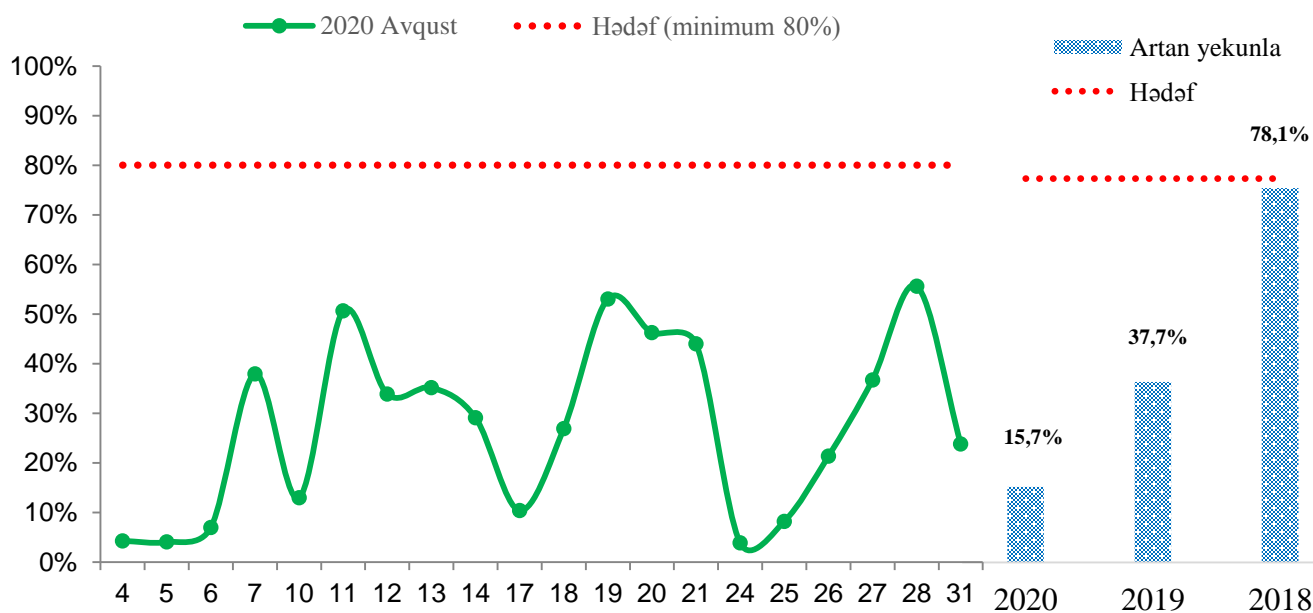
■ Daxil olan ■ Cavablandırılmaya qəbul olunmuş



### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

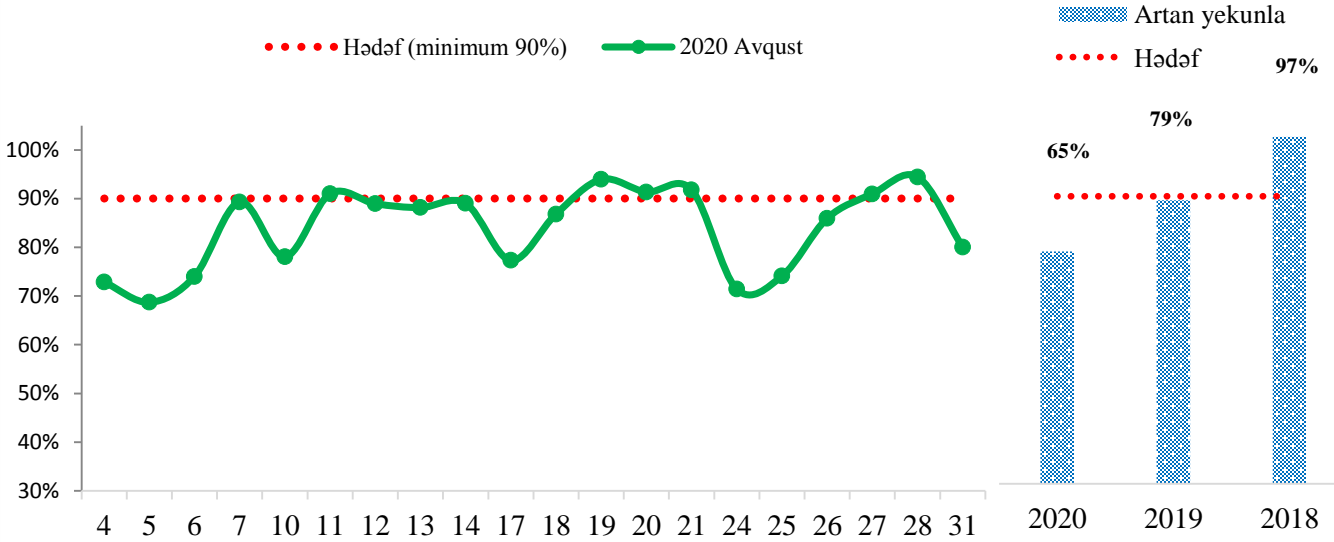
2020-ci ilin avqust ayı üzrə xidmət səviyyəsi 25,75% olmuşdur.





## Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

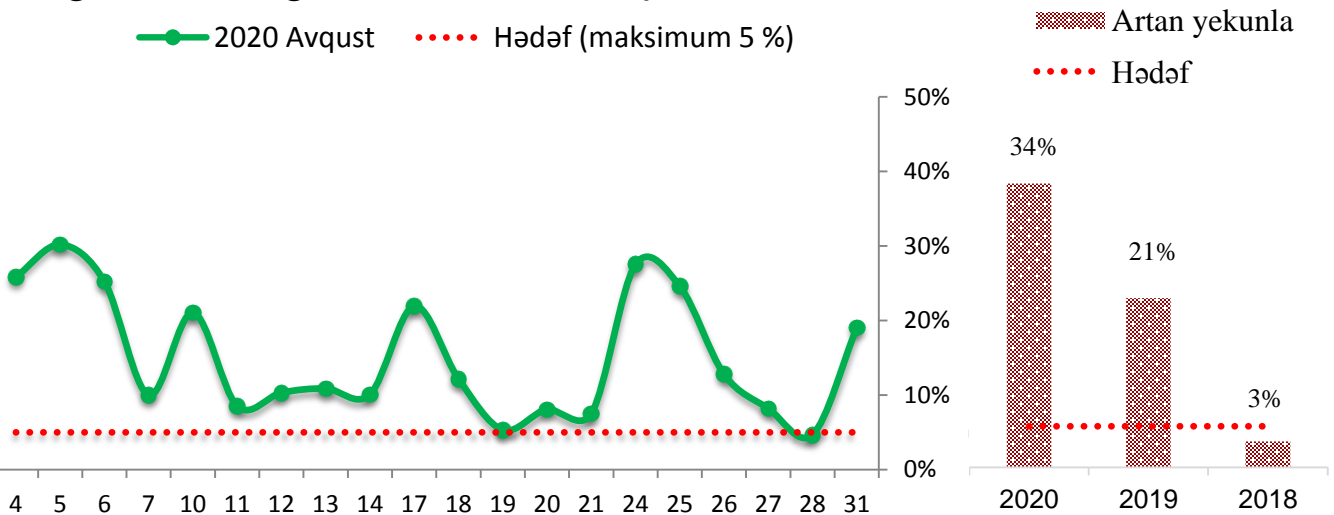
2020-ci ilin Avqust ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 83,21% olmuşdur.



## Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

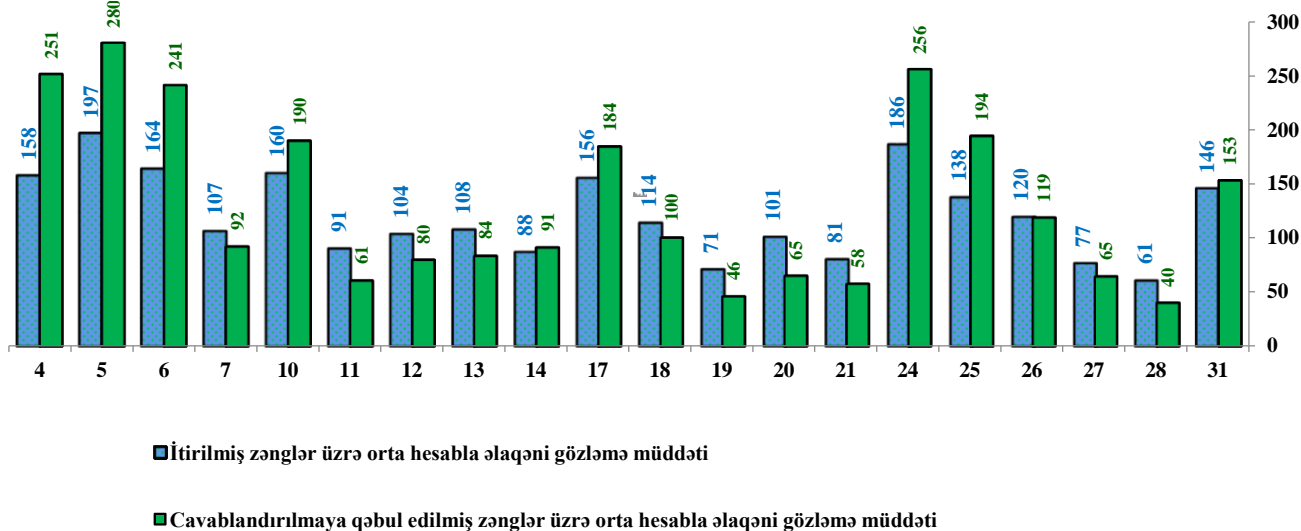
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Avqust ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **58** (2020-ci il üzrə **164**), olmuşdur.

2020-ci ilin avqust ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 15,9 % olmuşdur.



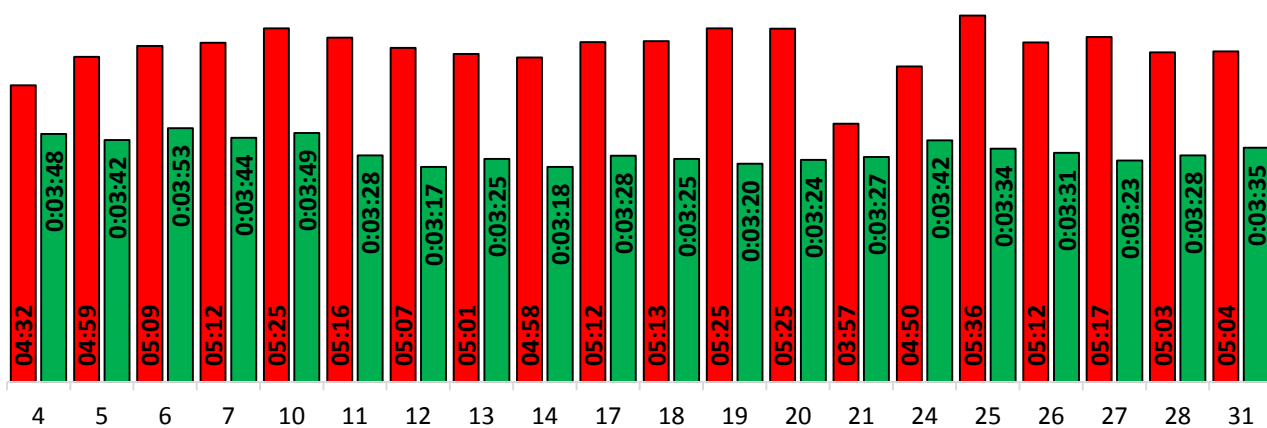
## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 18 saniyə (2020-ci il üzrə 5 dəqiqə 23 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 24 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 42 saniyə) olmuşdur.



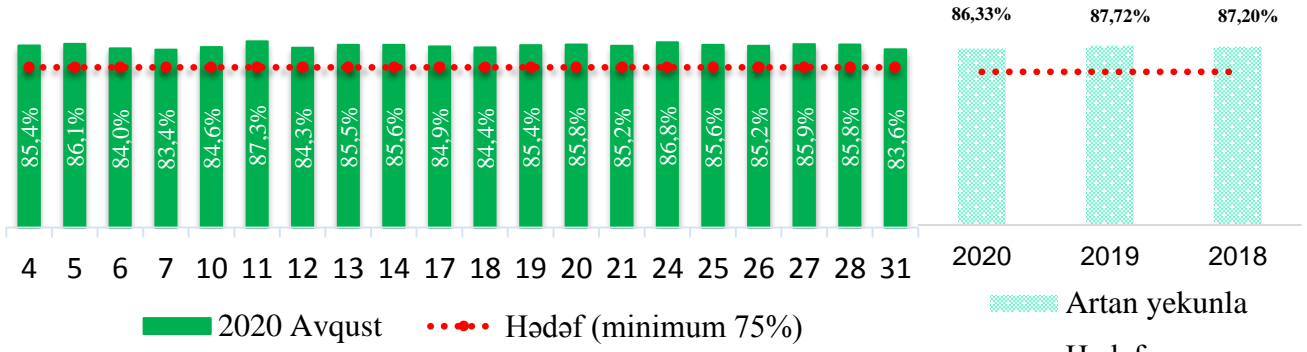
## Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin avqust ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 31 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 12 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə **2,28** gün (2020-ci il üzrə 3,38 gün) olmuşdur.



## İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

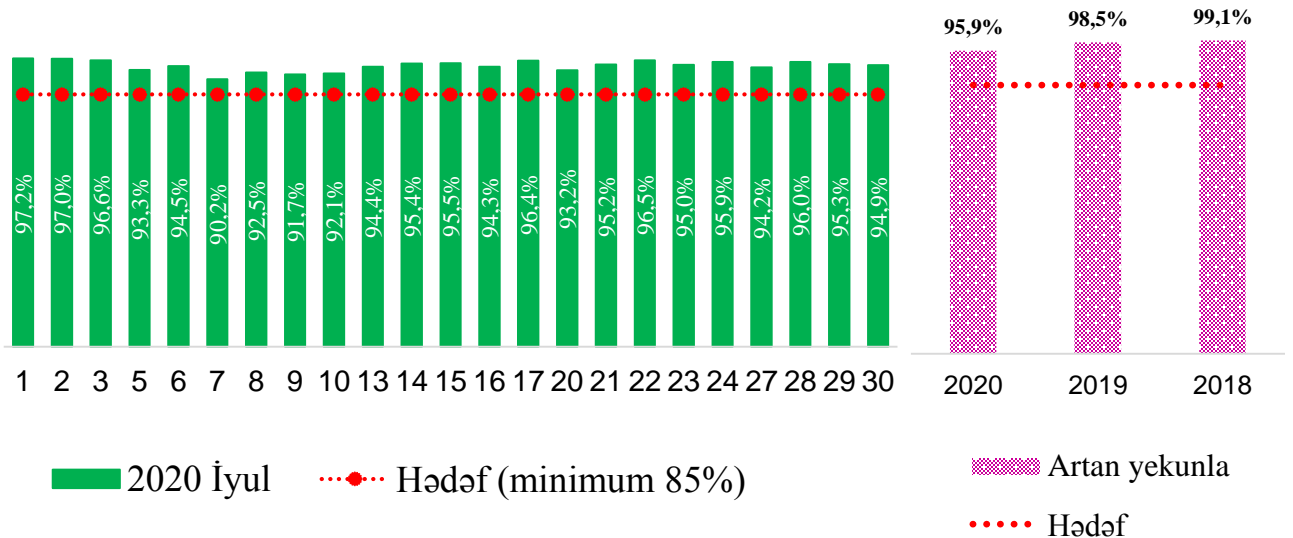
2020-ci ilin avqust ayı üzrə bu göstərici 85,22% olmuşdur.



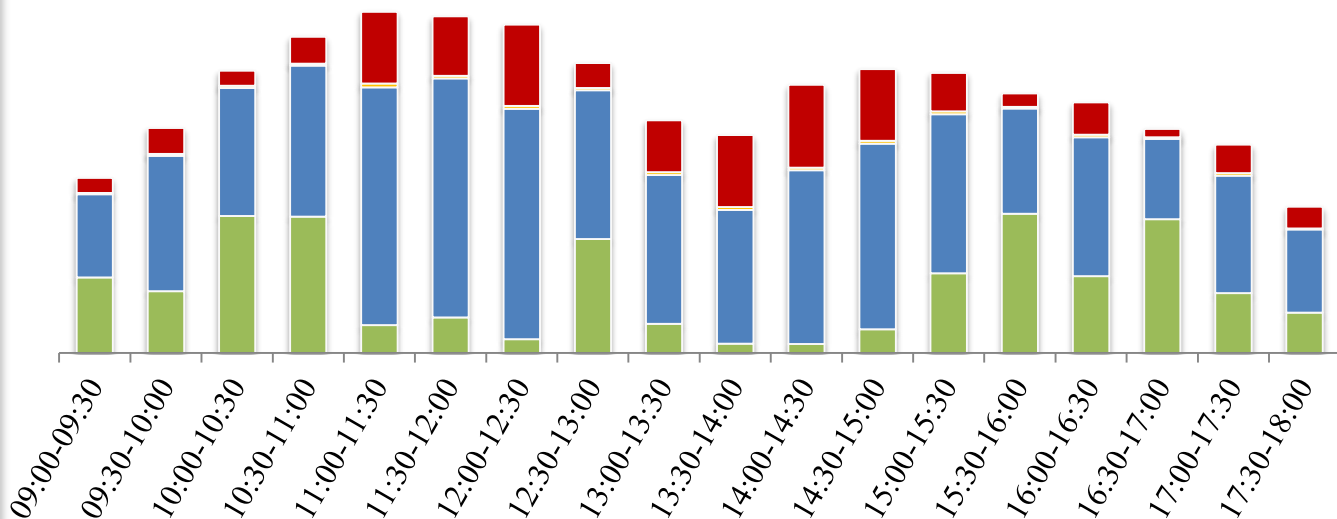
## Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 37362-nə sorğu göndərilmiş və 12874 zəng (34,46%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1674-ü (13%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1119-nun dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 555 (4,3%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 303 (2,35%) sayda əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin avqust ayı üzrə bu göstərici 95,69% olmuşdur.



## Avqust ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



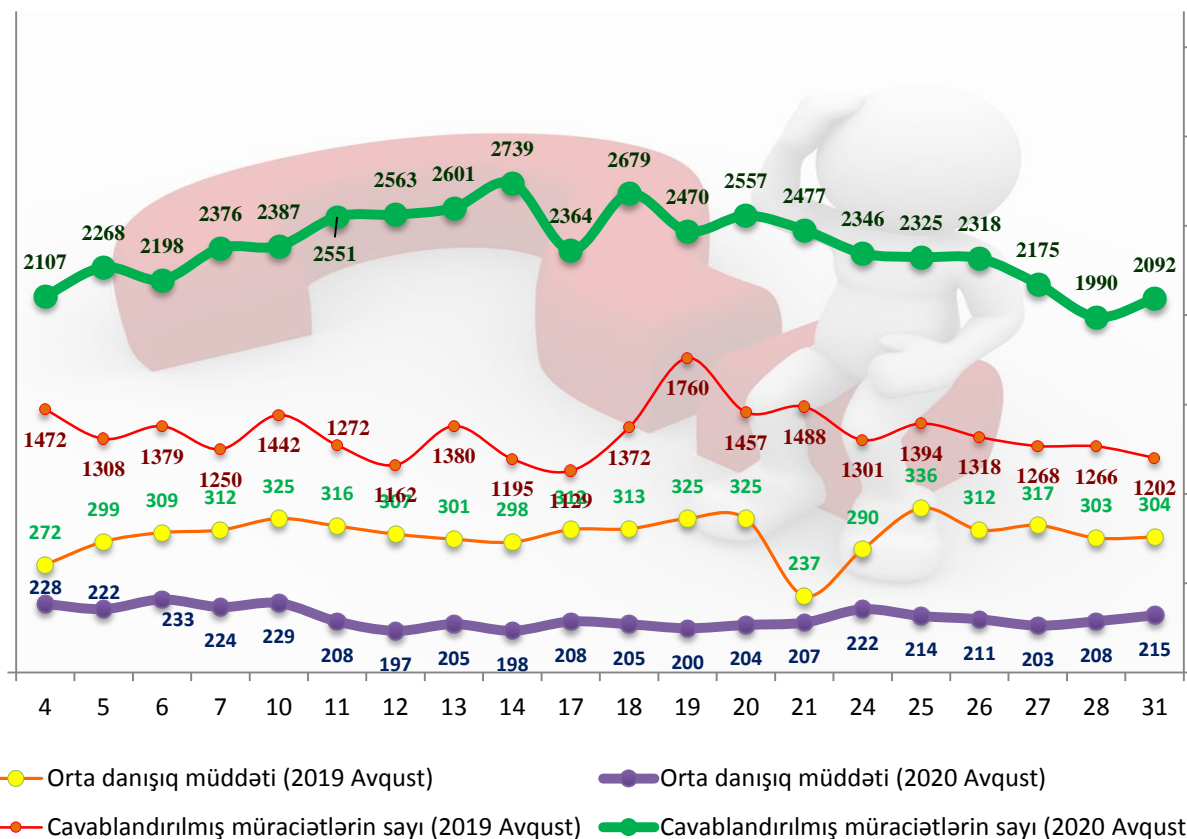
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

## Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Avqust ayı faizlə	Avqust ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	49,8%	21923
Mobil telefonlardan	48,6%	21377
Respublikanın digər regionlarından	1,6%	718

## Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin avqust ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **47583** (2020-ci il üzrə **390254**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır.



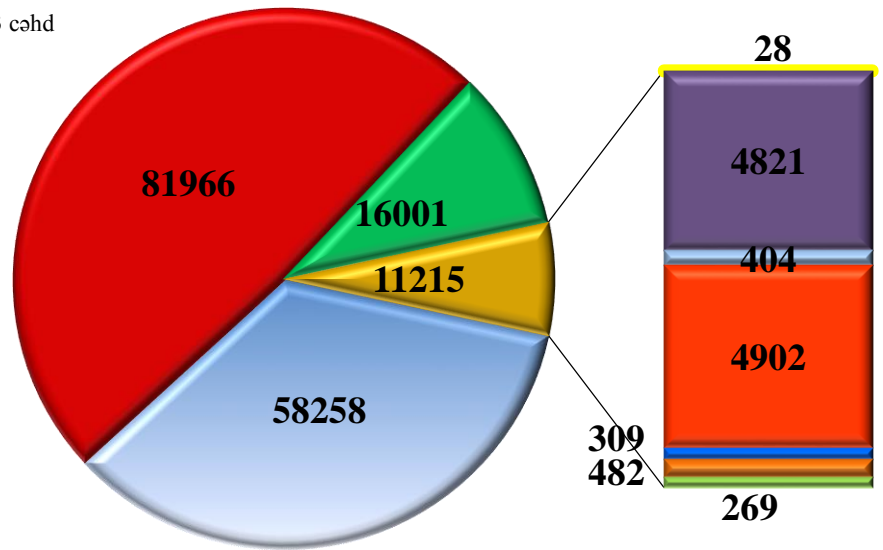
Avqust ayında sual xarakterli müraciətlərin **98,27%-i** (2020-ci il üzrə **98,15%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **1,73%-i** (2020-ci il üzrə **1,85%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında daha aktual mövzular fərdi (mikro) sahibkarlara maliyyə dəstəyinin göstərilməsi – 12,6 %, onlayn növbəyə yazılmaqla bağlı – 10,6 %, Asan imza ilə bağlı – 3,8 %, fiziki şəxsin qeydiyyatı, fəaliyyətinin ləğvi və dayandırılması – 7 %, xüsusi karantin rejimində məlumatların icazə.gov.az portalına ötürülməsi – 3,4 % olmuşdur.

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

2020-ci ilin yanvar – avqust ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 167440 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

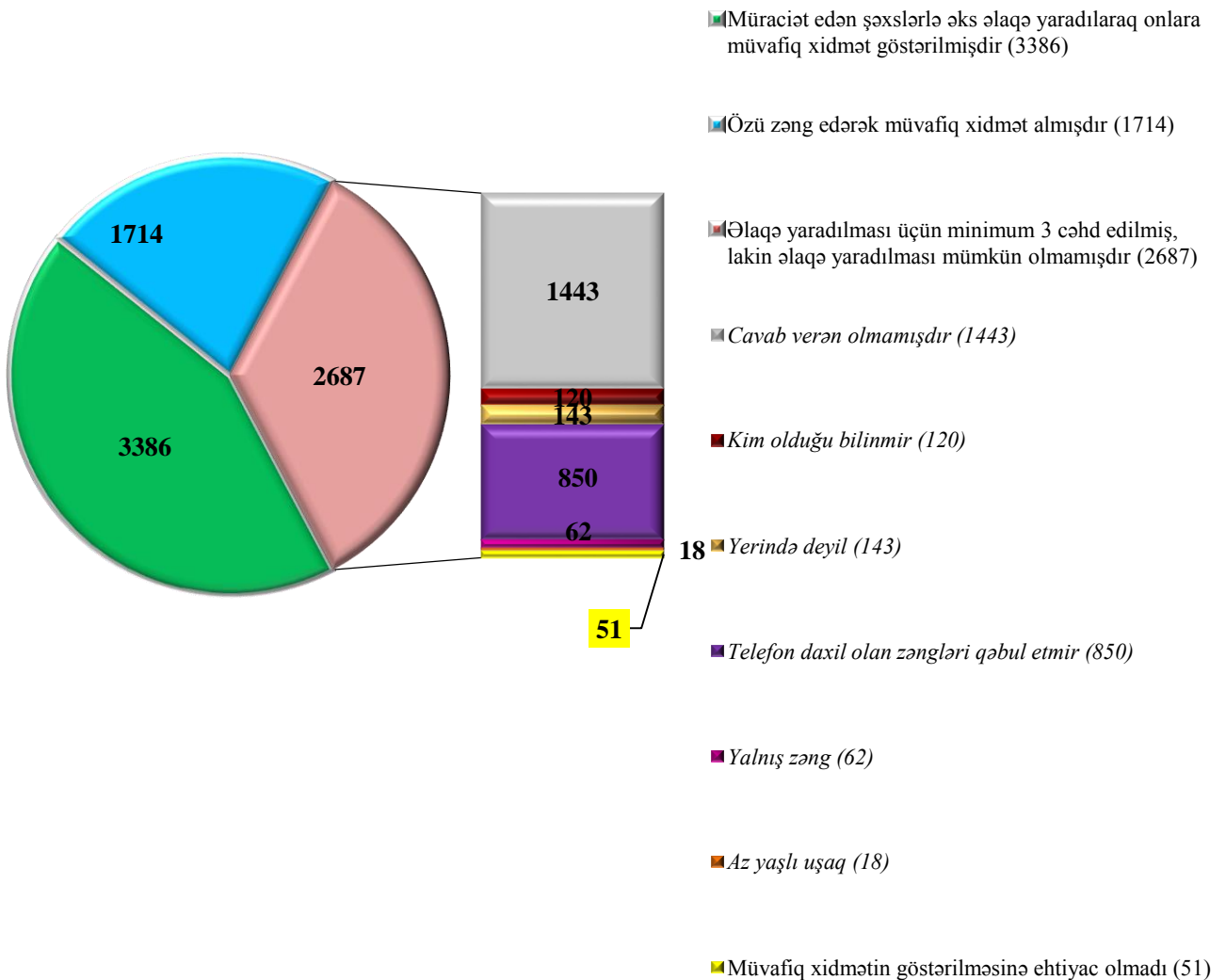
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (58258)
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81966)
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (16001)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (11215)
- Az yaşlı (28)
- Cavab verən olmamışdır (4821)
- Kim olduğu bilinmir (404)
- Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (4902)
- Yanlış zəng (309)
- Yerində deyil (482)
- Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadığı (269)



Avqust ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **6997** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **2787-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **1664-ü** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **2546-sı** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - avqust ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **21624** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **7787** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



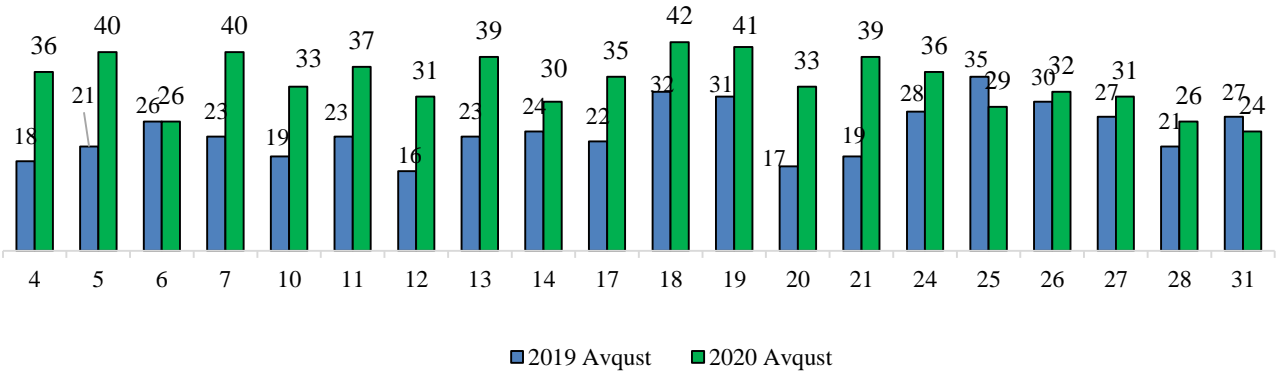
Avqust ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **329** zəng sifarişindən **119-u** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **47-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **163-ü** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

## Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin avqust ayı ərzində **1505** (2020-ci il üzrə 16286) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **5,7 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **54,8 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin avqust ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **680** (2020-ci il üzrə **6104**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin avqust ayı ilə müqayisədə **41,1 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **66,4 faiz**) çoxdur.

### Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



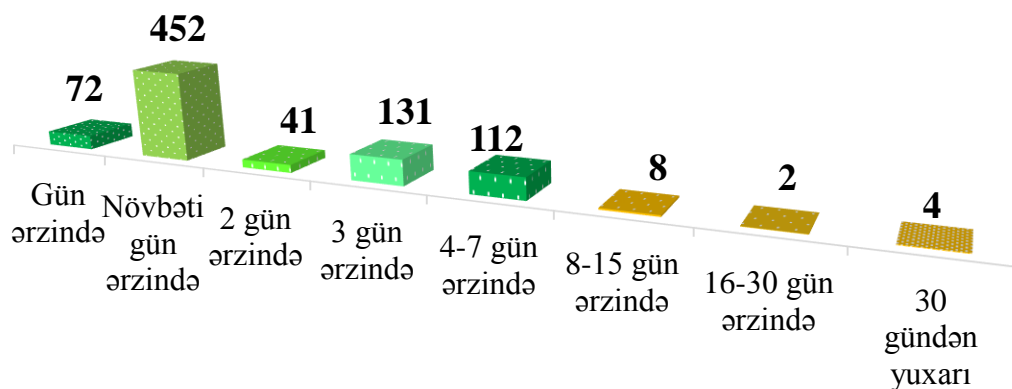
2020-ci ilin avqust ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **156** (2020-ci il üzrə **1107**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-avqust ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 7215 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 6757-i daxili resurslar hesabına, 341-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 68-i Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 22-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 15-i Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 11-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditori baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



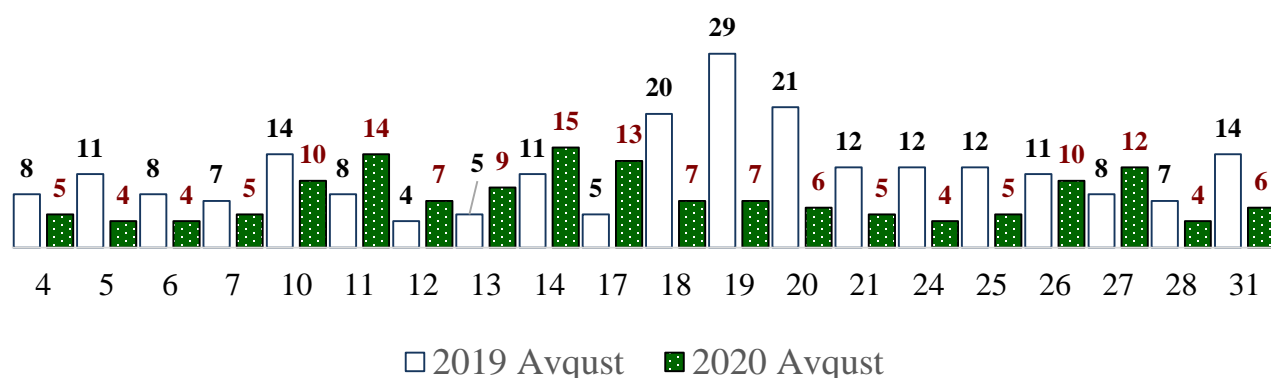
2020-ci ilin avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **2,28 gün** (2020-ci il üzrə 3,38 gün) olmuşdur.

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



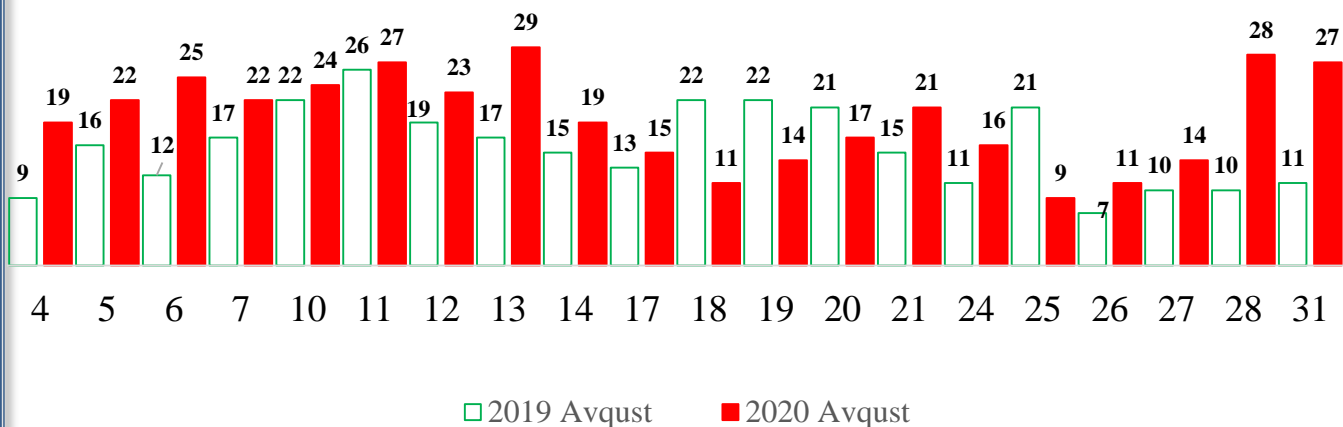
2020-ci ilin avqust ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **152** (2020-ci il üzrə **1089**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **33 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **12,2 faiz**) azdır.

### Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2020-ci ilin avqust ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **393** (2020-ci il üzrə **4243**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **24,3 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) çoxdur.

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



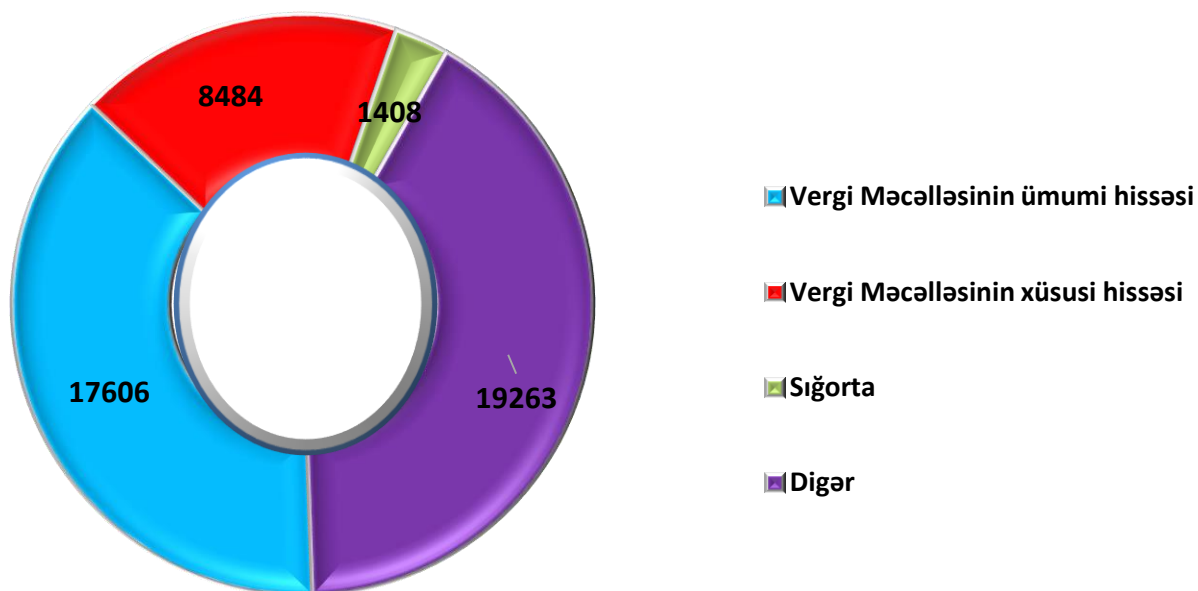
□ 2019 Avqust      ■ 2020 Avqust

2020-ci ilin avqust ayı ərzində **13** (2020-ci il üzrə **387**) sayda təklif xarakterli müraciət qəbul edilmişdir. Ay ərzində **2** sayda həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciət üzrə tədbir görülmüşdür.

### Cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər barədə

2020-ci ilin avqust ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **46761** 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)

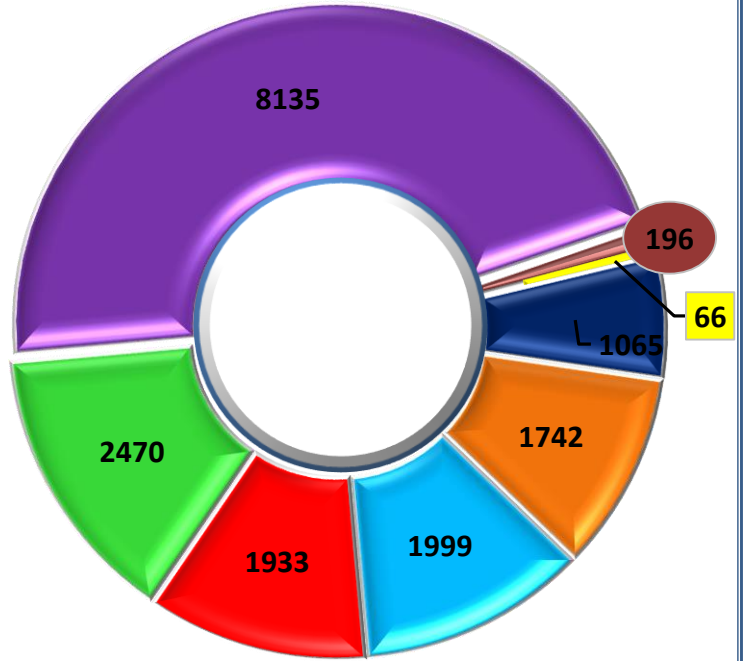
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

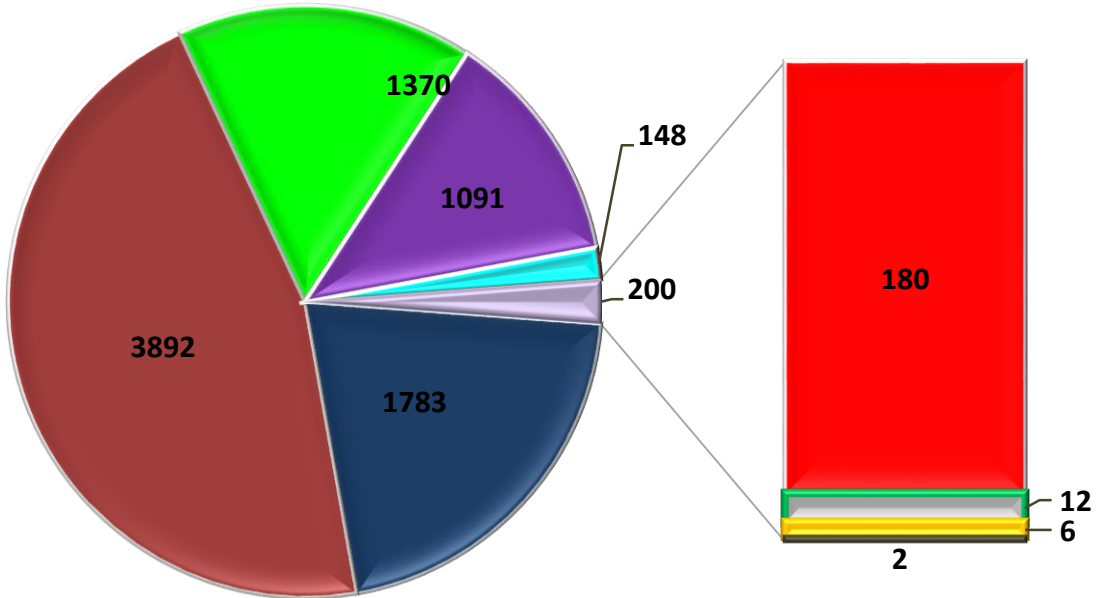
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



## Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi

■ ƏDV

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Əmlak vergisi

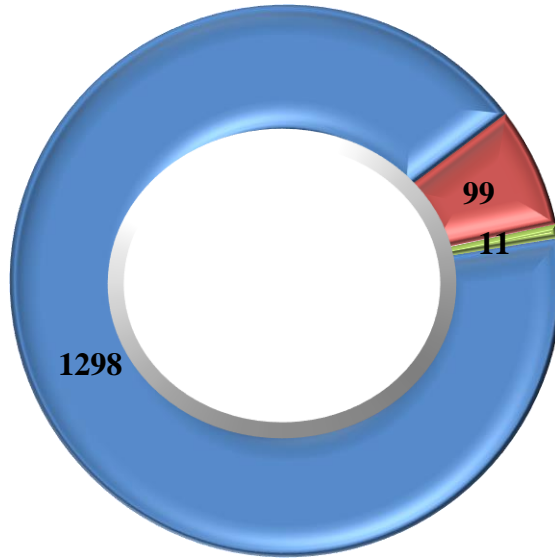
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Yol vergisi

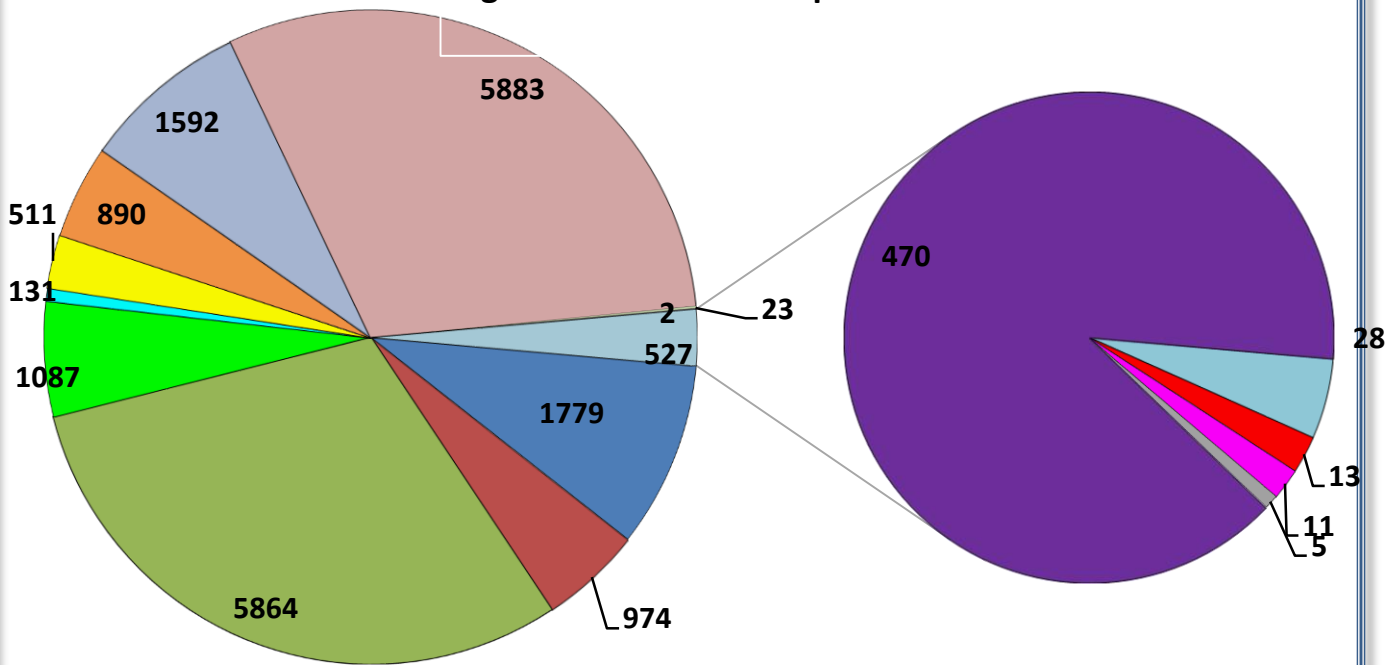
■ Mədən vergisi

## 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
- İcazə ilə bağlı
- Səsli menyuya yönləndirmə
- Mesajlar
- Arayışlar
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- İşə qəbul
- Rusdilli zənglərlə bağlı
- Vahid bəyannamə
- Maliyyə dəstəyi ilə bağlı
- Güzəştli kreditlərin verilməsi ilə bağlı

## 2020-ci ilin yanvar – avqust ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

<b>VM Ümumi hissə</b>	<b>158709</b>	<b>41,43%</b>
Şəxsi hesab və rəqəsi	12123	3,16%
Vergi nəzarəti	67732	17,68%
Vergi ödəyicisi (vergi agentli)	35022	9,14%
Vergi orqanları	19319	5,04%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	488	0,13%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1509	0,39%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	16091	4,20%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	6425	1,68%
<b>VM Xüsusi hissəsi</b>	<b>73031</b>	<b>19,07%</b>
<b>Sadələşdirilmiş vergi</b>	<b>11276</b>	<b>2,94%</b>
Bəyannamə barədə	4380	1,14%
Digər müraciət	2666	0,70%
Verginin hesablanması barədə	2790	0,73%
Verginin ödənilməsi barədə	1440	0,38%
<b>Gəlir vergisi</b>	<b>20906</b>	<b>5,46%</b>
Bəyannamə barədə	10677	2,79%
Digər müraciət	2094	0,55%
Verginin hesablanması barədə	6339	1,65%
Verginin ödənilməsi barədə	1796	0,47%
<b>ƏDV</b>	<b>27558</b>	<b>7,19%</b>
Bəyannamə barədə	9064	2,37%
Digər müraciət	8459	2,21%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	262	0,07%
Qeydiyyat barədə	1053	0,27%
Verginin hesablanması barədə	5312	1,39%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	1717	0,45%
Verginin ödənilməsi barədə	1677	0,44%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	14	0,00%
<b>Mənfəət vergisi</b>	<b>10830</b>	<b>2,83%</b>
Bəyannamə barədə	5838	1,52%
Digər müraciət	1481	0,39%
Verginin hesablanması barədə	2892	0,76%
Verginin ödənilməsi barədə	619	0,16%
<b>Əmlak vergisi</b>	<b>1346</b>	<b>0,35%</b>
Bəyannamə barədə	520	0,14%
Digər müraciət	211	0,06%
Verginin hesablanması barədə	467	0,12%
Verginin ödənilməsi barədə	148	0,04%

<b>Torpaq vergisi</b>	<b>878</b>	<b>0,23%</b>
Bəyannamə barədə	287	0,07%
Digər müraciət	188	0,05%
Verginin hesablanması barədə	280	0,07%
Verginin ödənilməsi barədə	123	0,03%
<b>Yol vergisi</b>	<b>56</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	6	0,002%
Digər müraciət	21	0,01%
Verginin hesablanması barədə	21	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,00%
<b>Aksiz</b>	<b>149</b>	<b>0,04%</b>
Bəyannamə barədə	40	0,01%
Digər müraciət	56	0,01%
Verginin hesablanması barədə	44	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	9	0,002%
<b>Mədən vergisi</b>	<b>32</b>	<b>0,01%</b>
Bəyannamə barədə	23	0,006%
Digər müraciət	2	0,001%
Verginin hesablanması barədə	1	0,000%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0,002%
<b>Digər</b>	<b>130554</b>	<b>34,08%</b>
Araşışlar	6030	1,57%
Asan doc	203	0,05%
Elektron imza ilə bağlı	20324	5,31%
İnternet səhifələri	32653	8,52%
İşə qəbul	149	0,04%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	4203	1,10%
İnternet sualı	162	0,04%
Məsajlar	4100	1,07%
Rusdilli zənglərlə bağlı	78	0,02%
Program təminatı	1820	0,48%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı	2274	0,59%
Vahid bəyannamə	16123	4,21%
İcazə ilə bağlı	14372	3,75%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	2	0,00%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	28031	7,32%
Səsli menyuya yönləndirmə	23	0,01%
Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlara güzəştli kreditlərin verilməsi	2	0,00%
Əmək müqaviləsi	5	0,00%
<b>Sığorta</b>	<b>20743</b>	<b>5,42%</b>
Sosial sığorta	17801	4,65%
Bəyannamə barədə	3506	0,92%
Hesablanması barədə	3896	1,02%
Ödənilməsi barədə	7942	2,07%
Digər müraciət	2457	0,64%
<b>İşsizlikdən sığorta</b>	<b>1582</b>	<b>0,41%</b>
Bəyannamə barədə	236	0,06%
Hesablanması barədə	216	0,06%
Ödənilməsi barədə	1015	0,26%
Digər müraciət	115	0,03%
<b>İcbari tibbi sığorta</b>	<b>1360</b>	<b>0,36%</b>
Bəyannamə barədə	38	0,01%
Hesablanması	702	0,18%
Ödənilməsi	241	0,06%
Digər müraciət	379	0,10%

## Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

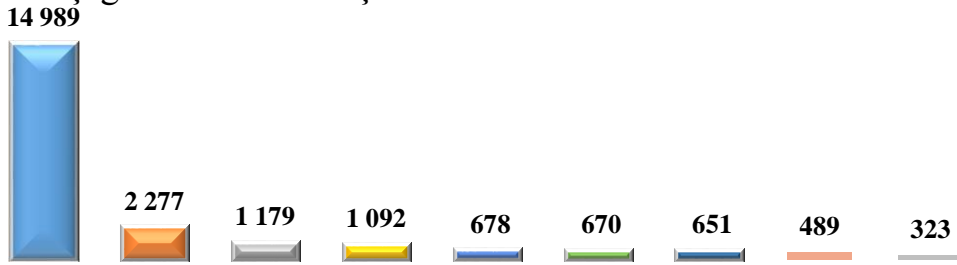
Xidmətlər	2020 Avqust	2019 Avqust
Vergi borcları barədə	3990	3243
Vergi növləri barədə	4533	1728
Zəng sifarişi	1779	579

### Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin avqust ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **70665** (2020-ci il üzrə **687724**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən **70665** SMS-dən **55091-i (77,96%)** vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2020-ci ilin avqust ayı ərzində **121947** (2020-ci il üzrə **681509**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin avqust ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **22606** (2020-ci il üzrə **245733**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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