



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2020-ci ilin Noyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

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

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **44492** (2020-ci il üzrə **961564**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **29537** (2020-ci il üzrə **594743**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **28535** (2020-ci il üzrə **417649**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1477** (2020-ci il üzrə **2716**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1427** (2020-ci il üzrə **1907**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **25 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 7 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 59 saniyə** (2020-ci il üzrə **4 dəqiqə 4 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır. Ay ərzində **34104** (2020-ci il üzrə **516641**) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **1422** (2020-ci il üzrə **20723**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Mütəmadi keçirilmiş sorğuya əsasən İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **85,7 faiz** (2020-ci il üzrə **86,17 faiz**), Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **96,6 faiz** (2020-ci il üzrə **96,01 faiz**), qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən isə Xidmətin keyfiyyəti **83,87 faiz** (2020-ci il üzrə **83,09 faiz**) olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **2109** (2020-ci il üzrə **79661**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2842** (2020-ci il üzrə **52877**), fəaliyyətin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **568** (2020-ci il üzrə **1432**), zəng sifariş etmək üçün **736** (2020-ci il üzrə **32920**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **111385** (2020-ci il üzrə **2171579**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **14231** (2020-ci il üzrə **899935**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **12045** (2020-ci il üzrə **295352**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **85109** (2020-ci il üzrə **976292**)

Noyabr 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%	
		78,0%	23040	29537			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D		Min 90%	
		96,61%	28535	29537			
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}		Min 90%	
		20,88%	181	867			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S		Min 90%	
		43,48%	50	115			
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%	181	327	359	867	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	50	9	56	115	
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%	
		2,94%	867	29537			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D		Max 5%	
		3,39%	1002	29537			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

		Gümumi	M	C	
8.4.	Ümumilikdə	00:00:27	219:46:59	29537	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G cavablandırılmış	M	C	
		00:00:25	195:19:05	28535	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G itirilmiş	M	B	
		00:01:28	24:27:54	1002	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:59	1908:10:55	28751	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,79	3484	727	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	26,38	14511	550	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	1277	1277	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		4,98%	1422	28535	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	39,94%	568	1422	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	7,88%	112	1422	
8.7.3.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	34,32%	488	1422	
8.7.4.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	17,02%	242	1422	
8.7.6.	Digər	0,77%	11	1422	
8.7.7.	Anonim	0,07%	1	1422	

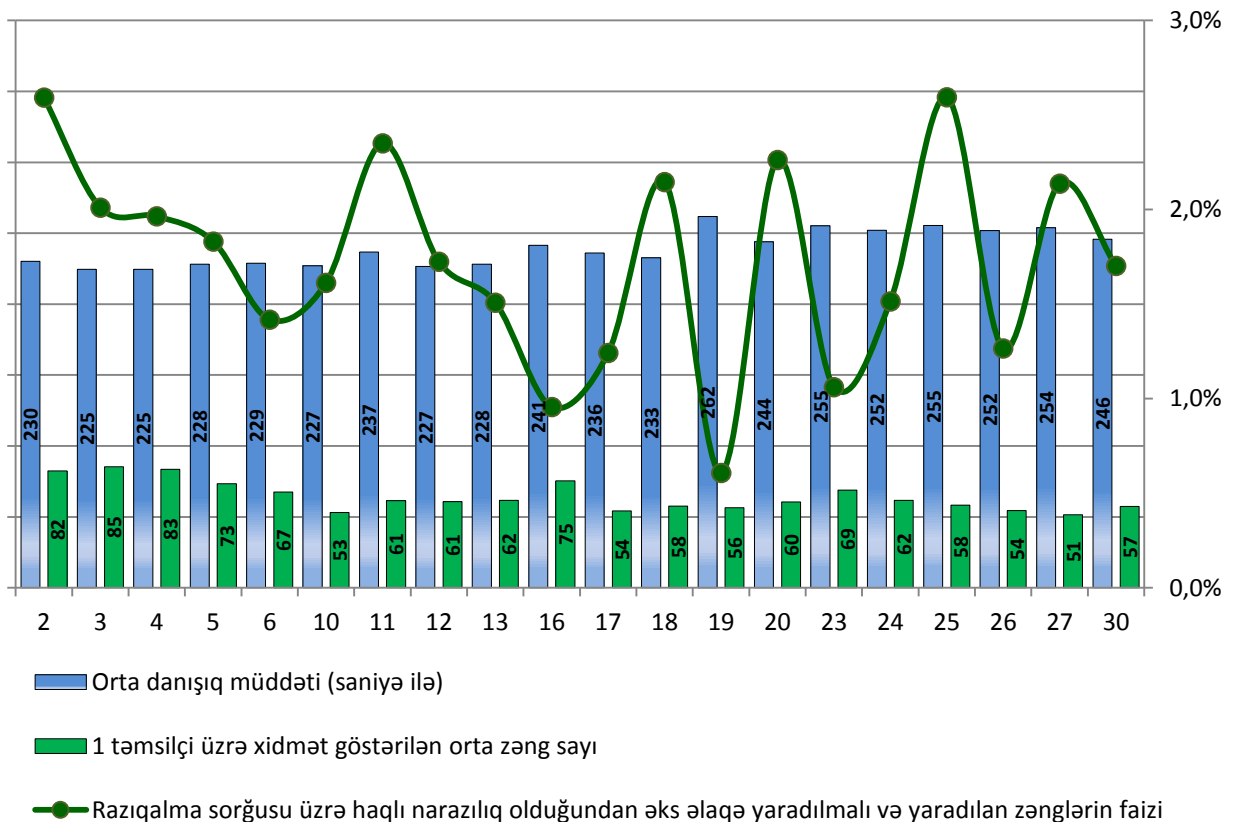
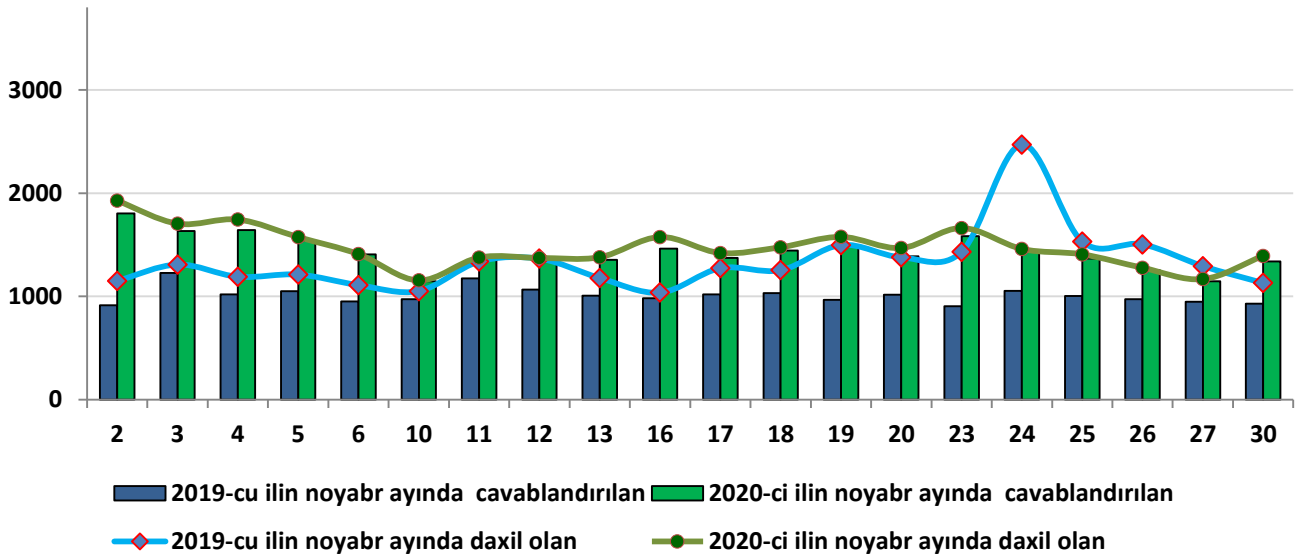
Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi					
8.8.		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	90,1%	655	727	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	3,7%	27	727	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	6,2%	45	727	
8.8.3.1	<i>BKVYNBİ</i>	3,17%	23	727	
8.8.3.2	<i>RVİBİ</i>	3,03%	22	727	
8.11. Xidmət səviyyəsi barədə sorğular					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		85,7%	25733	27692	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Raziqalma	R	E	
		89,8% 96,7%*	8708	9697	Min 85%

8.13. Xidmətin keyfiyyəti					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümumi	T	M	
		83,87%	18116	21600	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay	K	Q	
		78,7%	170	216	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P _{dəqiqlik}	P _{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		87,85%	-12,15%	1908:10:55	2172:02:31
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100,0%	0:00:00	198:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>				
		72,5%	261	360	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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

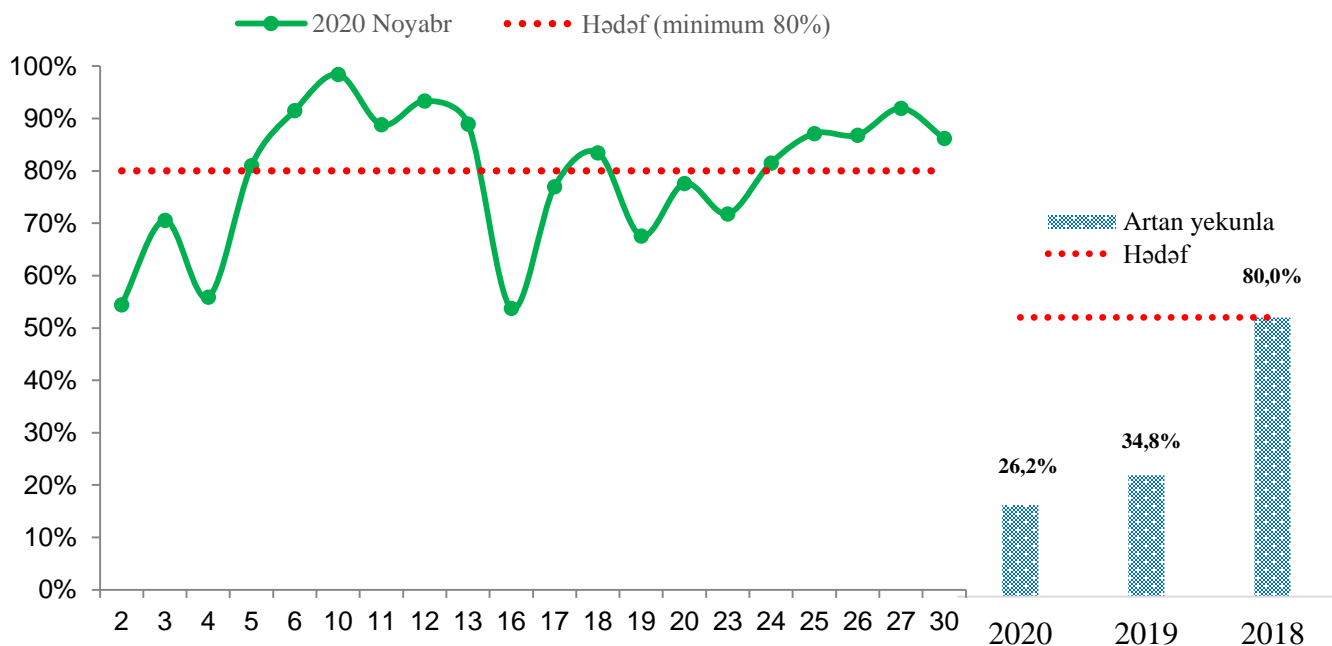
Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2020-ci ilin noyabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **10,6 faiz artaraq 29537**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı isə **41,1 faiz artaraq 28535** olmuşdur.



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

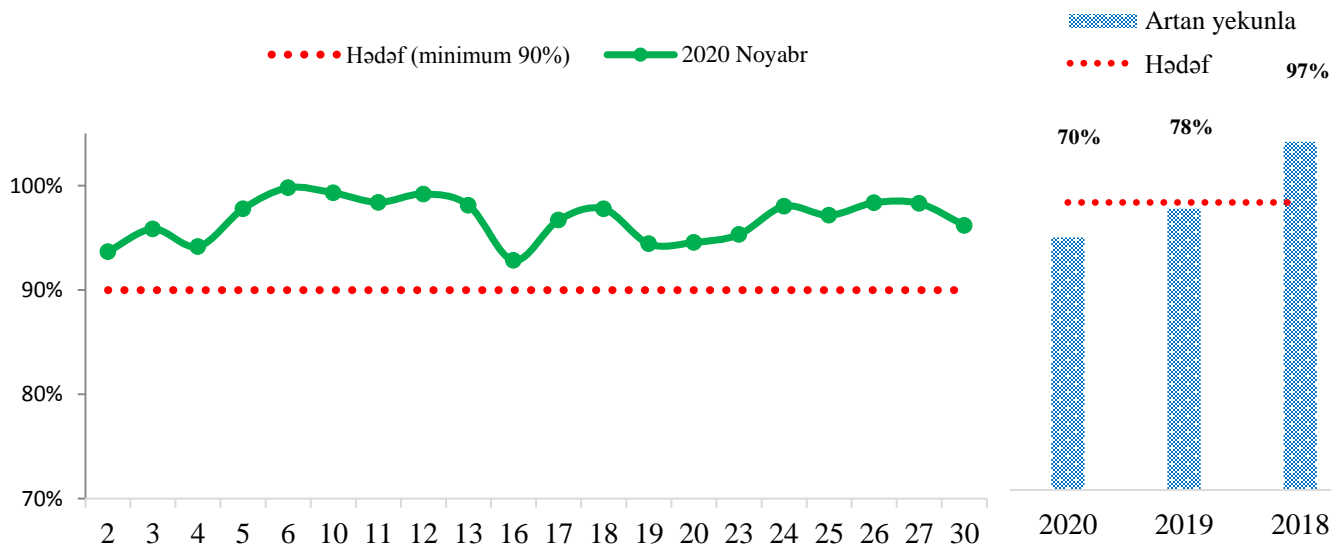
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2020-ci ilin noyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 78% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

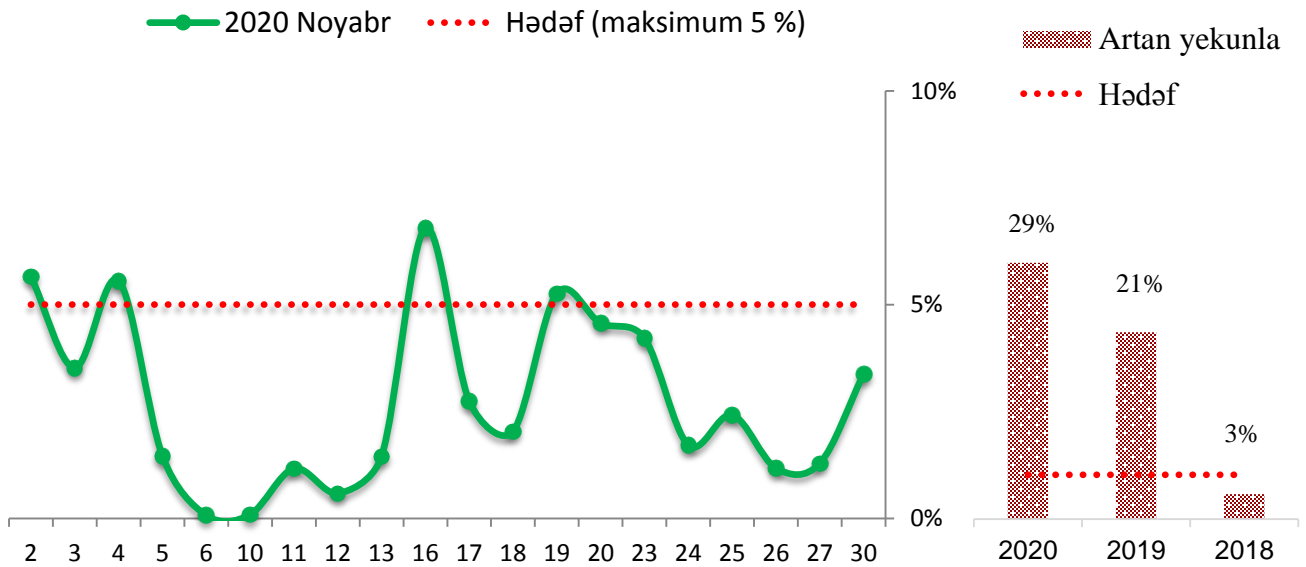
2020-ci ilin noyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 96,6% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

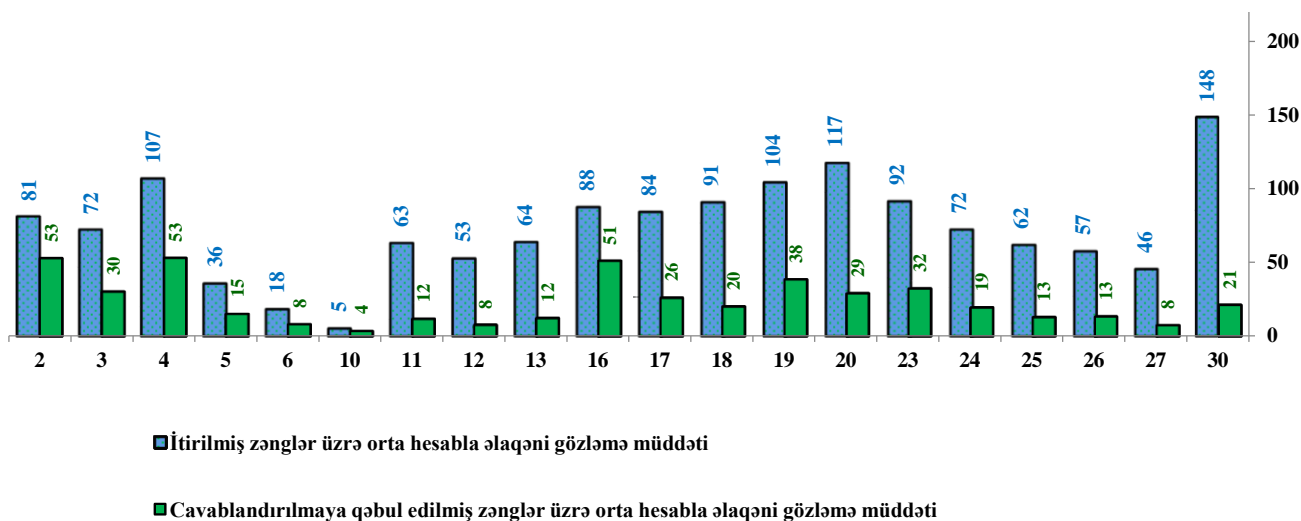
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Noyabr ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **26** (2020-ci il üzrə **164**) olmuşdur.

2020-ci ilin noyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 2,94 % olmuşdur.



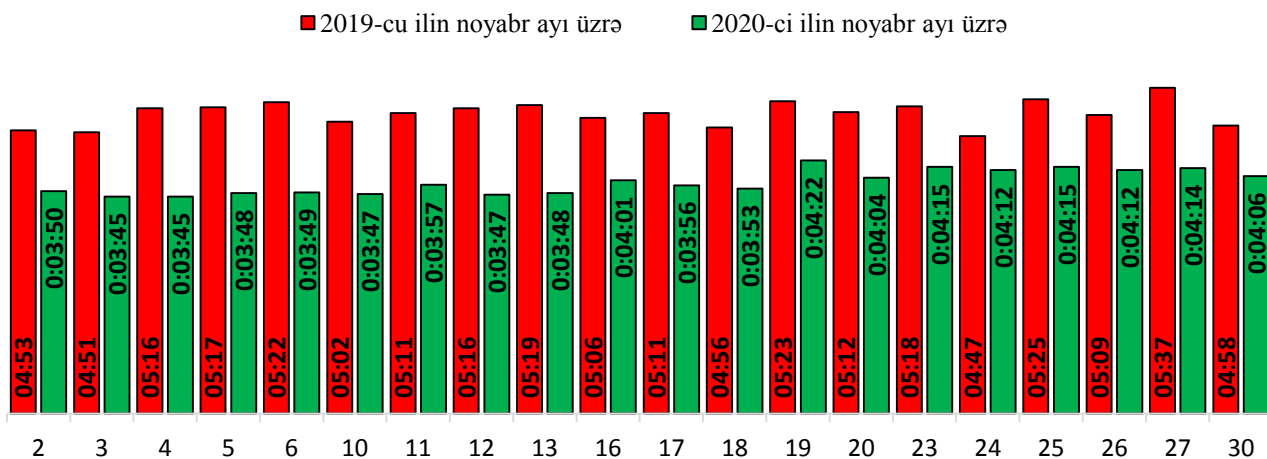
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2020-ci ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 25 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 7 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 28 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 37 saniyə) olmuşdur.



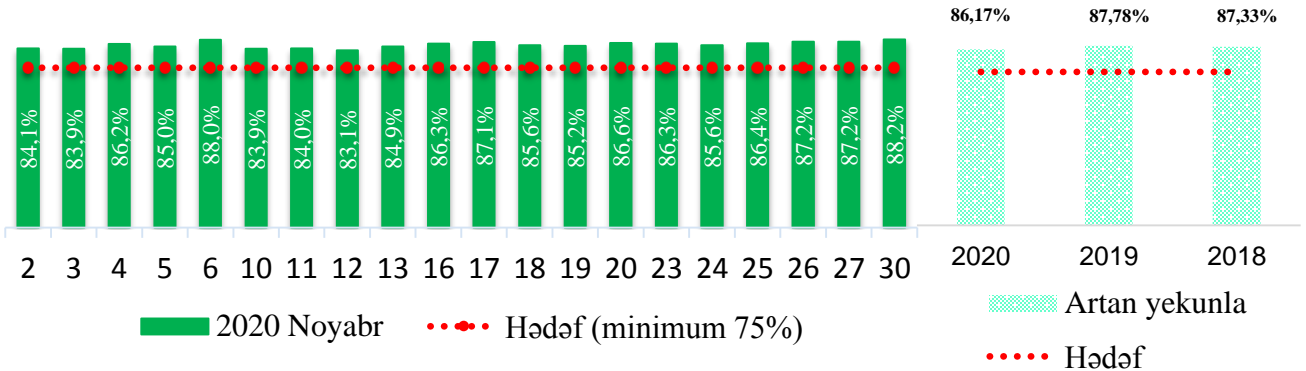
Orta cavablandırma müddəti

2020-ci ilin noyabr ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 59 saniyə (2020-ci il üzrə 4 dəqiqə 4 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4,79 gün (2020-ci il üzrə 3,37 gün) olmuşdur.



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

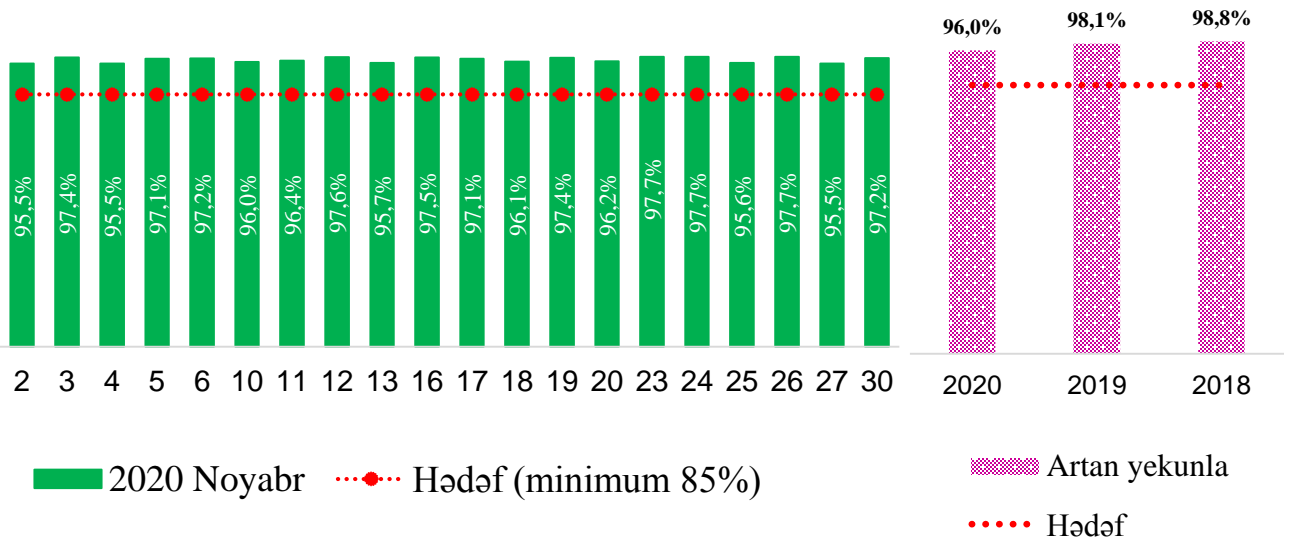
2020-ci ilin noyabr ayı üzrə bu göstərici 85,7% (2020-ci il üzrə 86,17%) olmuşdur.



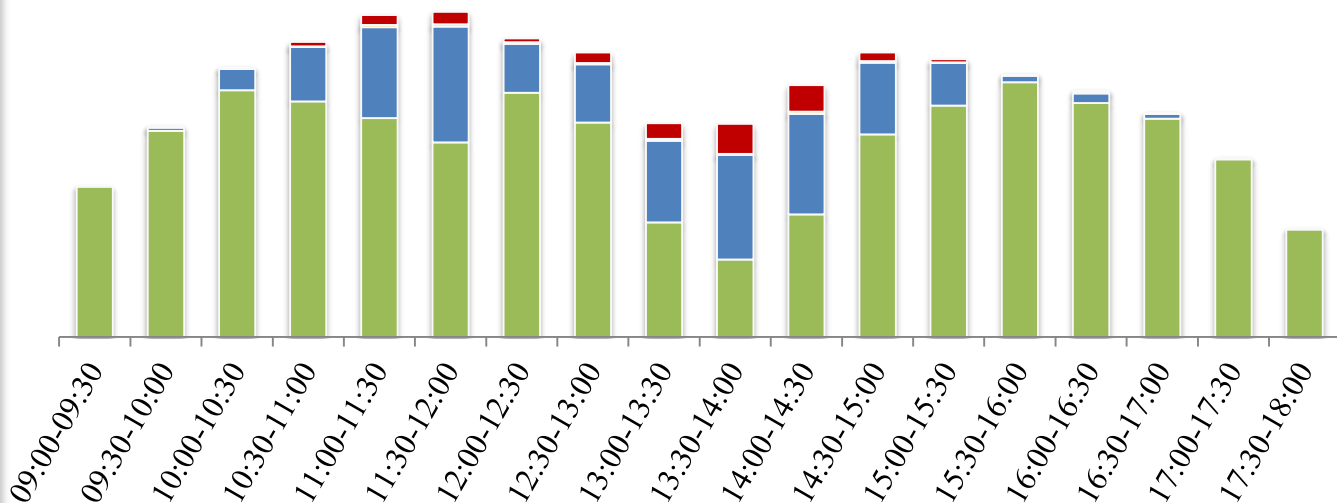
Xidmətdən razı qalma faizi

2020-ci ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 26322-nə sorğu göndərilmiş və 9697 zəng (36,8%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 989-u (10,2%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 670-nin dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 319 (3,3%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 168 (1,7%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

2020-ci ilin noyabr ayı üzrə bu göstərici 96,7% olmuşdur.



Noyabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



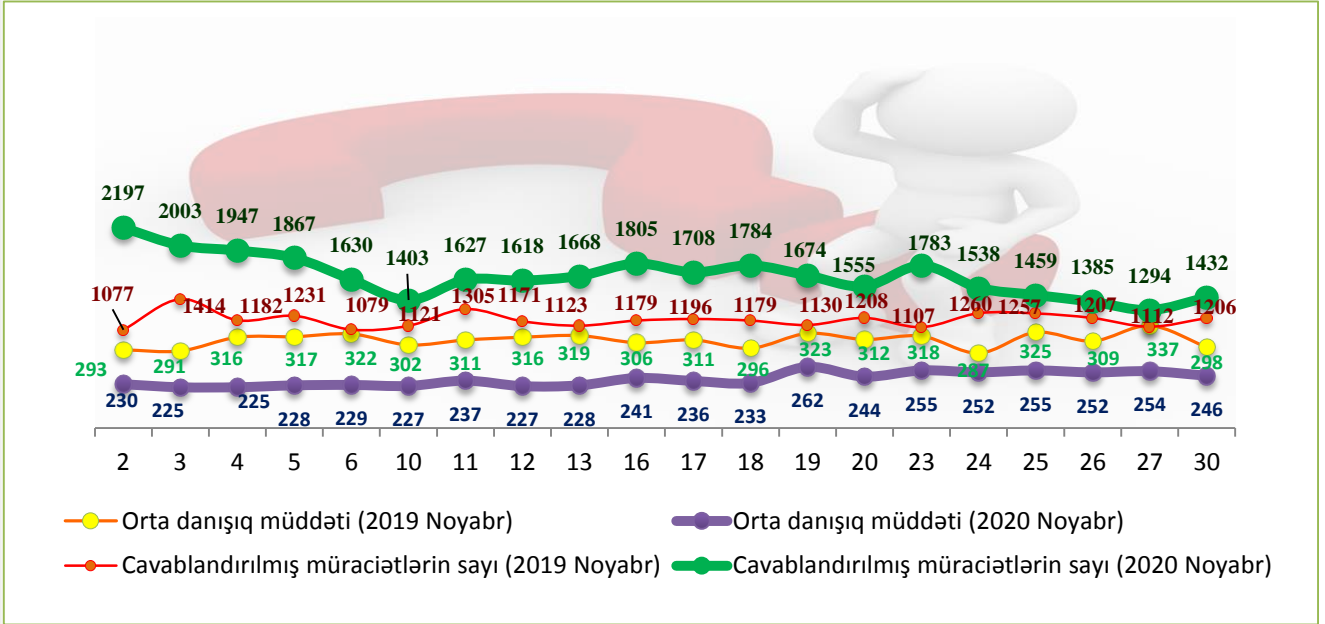
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Noyabr ayı faizlə	Noyabr ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	54,71%	16161
Mobil telefonlardan	43,79%	12933
Respublikanın digər regionlarından	1,5%	443

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2020-ci ilin noyabr ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **33377** (2020-ci il üzrə **507211**) sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmışdır.



Noyabr ayında sual xarakterli müraciətlərin **97,87%-i** (2020-ci il üzrə **98,17%**) təmsilçilər tərəfindən birbaşa, **2,13%-i** (2020-ci il üzrə **1,83%**) isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Hesabat ayında daha aktual mövzular fiziki şəxsin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması, bərpası, məlumat dəyişikliyi və ləğvi ilə bağlı - 6,2%, Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddəaları ilə bağlı - 6,2%, Onlayn növbəyə yazılmaqla bağlı - 6,1%, Kommersiya hüquqi şəxslərin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması, bərpası, məlumat dəyişikliyi və ləğvi ilə bağlı - 5,6%, ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə) ilə bağlı - 5,3%, Asan imza ilə bağlı - 4,8%, Şəxsi hesab vərəqənin izahı ilə bağlı - 4,8%, Gəlir vergi bəyannaməsinin doldurulması, göndərilməsi, verginin hesablanması və ödənilməsi ilə bağlı - 4,1%, Vergilər üzrə borcların alınması qaydası ilə bağlı - 3,9%, Vergi orqanlarının səlahiyyətinə aid olmayan məsələlərlə bağlı - 3,7%, Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyektinin qeydiyyatı, fəaliyyətinin dayandırılması, bərpası, məlumat dəyişikliyi və ləğvi ilə bağlı - 3,3%, Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin doldurulması, göndərilməsi, verginin hesablanması və ödənilməsi ilə bağlı - 3,2% olmuşdur.

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

2020-ci ilin yanvar – noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 172137 itirilmiş zəng olmuşdur.

■ İş yükünün çoxluğu ilə əlaqədar olaraq əks əlaqə yaradılmamışdır (81966)

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (59736)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (17388)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (13047)

■ *Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir* (5959)

■ *Cavab verən olmamışdır* (5570)

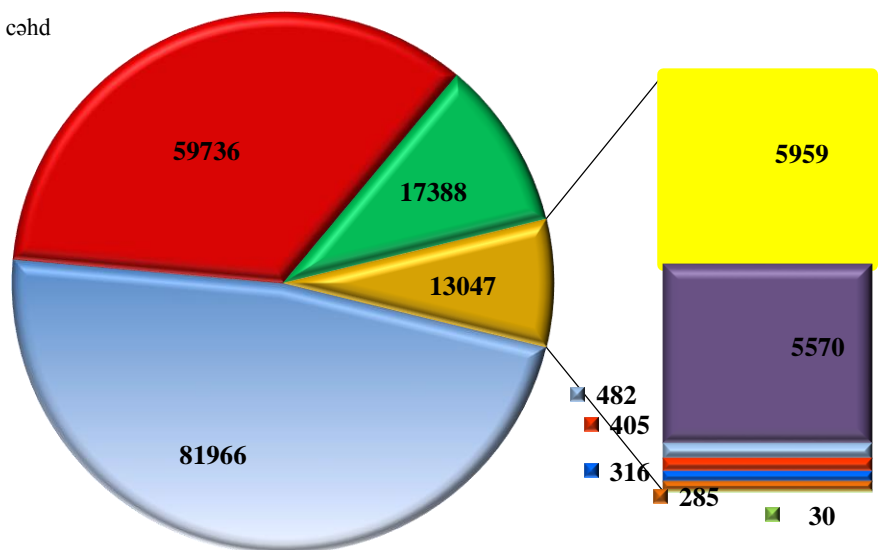
■ *Yerində deyil* (482)

■ *Kim olduğu bilinmir* (405)

■ *Yanlız zəng* (316)

■ *Müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı* (285)

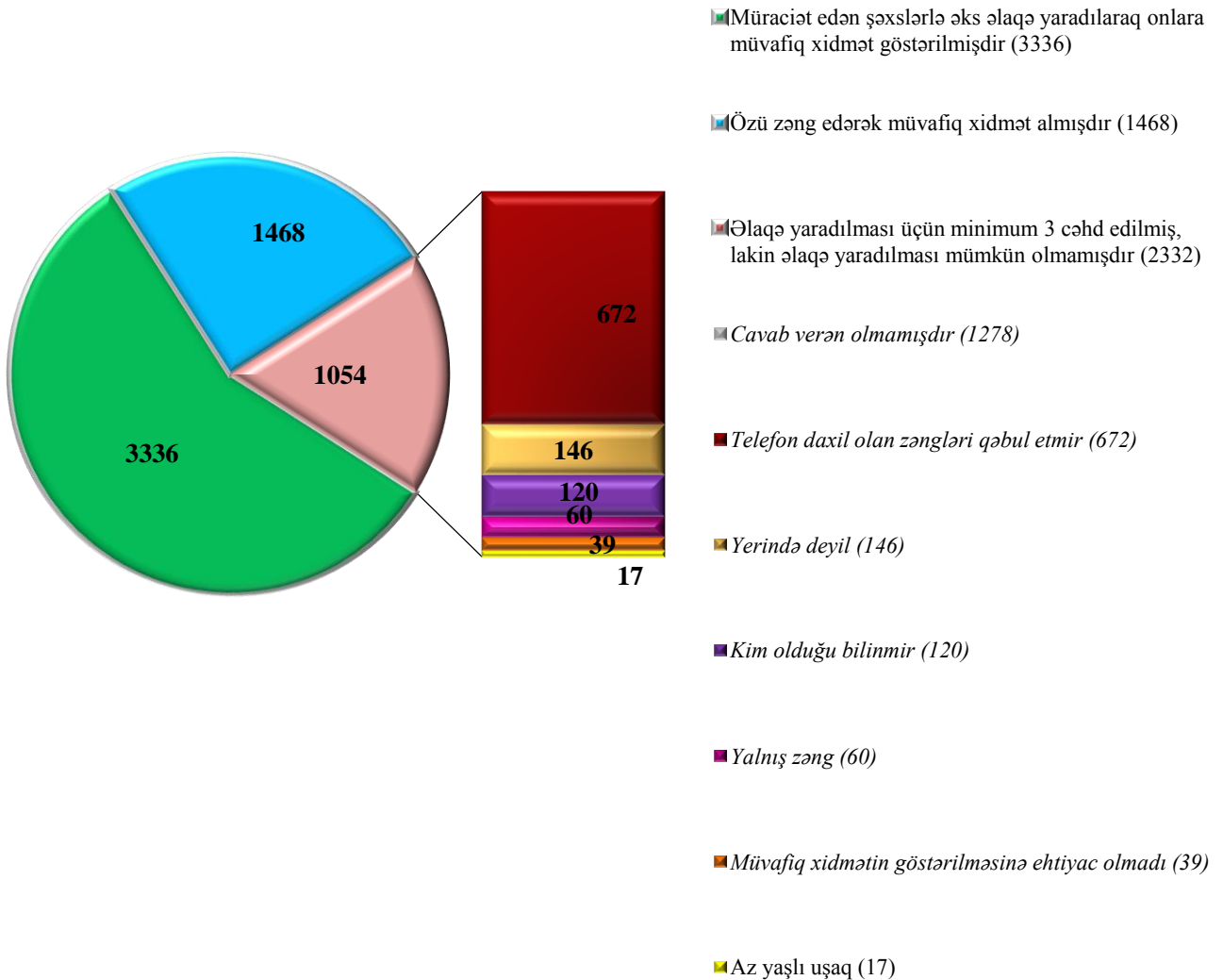
■ *Az yaşlı* (30)



Noyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan **867** itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan **327-si** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **181-i** ilə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **359-u** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2020-ci ilin yanvar - noyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **23580** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **7136** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



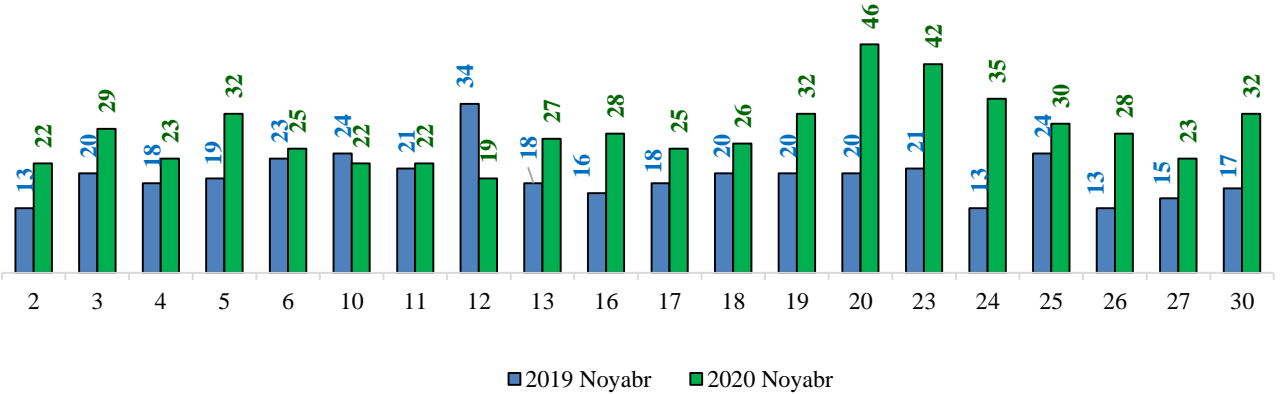
Noyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında düzgün edilmiş **115** zəng sifarişindən **50-si** ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, **9-u** gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, **56-sı** ilə 3 cəhd göstərilməsinə baxmayaraq əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2020-ci ilin noyabr ayı ərzində **1422** (2020-ci il üzrə 20723) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **44,2 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **41,6 faiz**) çoxdur.

2020-ci ilin noyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **568** (2020-ci il üzrə **7939**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2019-cu ilin noyabr ayı ilə müqayisədə **46,8 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **53,7 faiz**) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

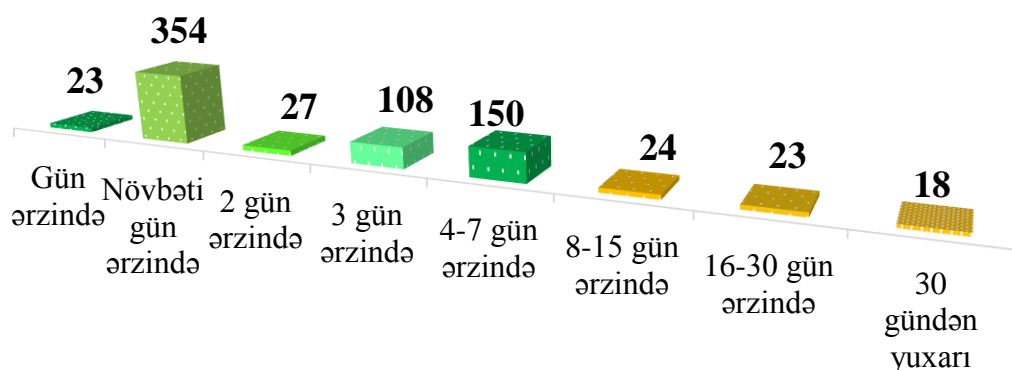


2020-ci ilin noyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **112** (2020-ci il üzrə **1504**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

2020-ci ilin yanvar-noyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 9430 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 8794-ü daxili resurslar hesabına, 432-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 104-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 49-u İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 39-u Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 11-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Vergi auditori baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

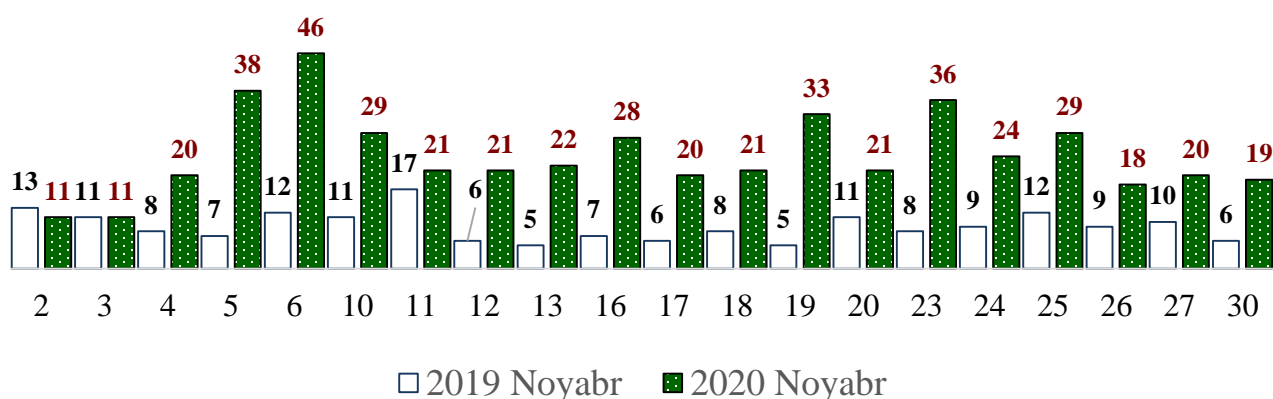
2020-ci ilin noyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4,79 gün** (2020-ci il üzrə 3,37 gün) olmuşdur.

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



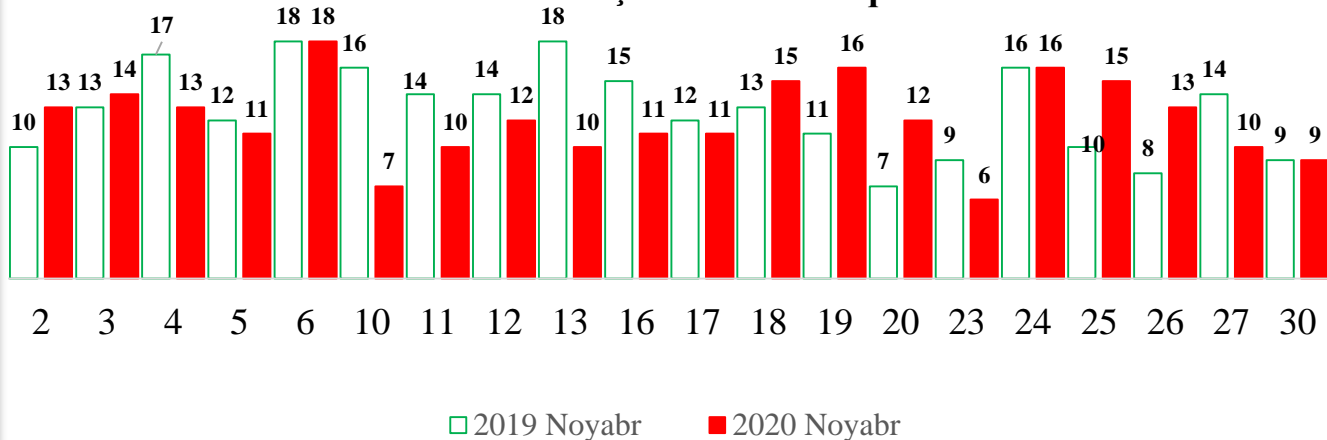
2020-ci ilin noyabr ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında **488** (2020-ci il üzrə **1893**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **2,7 dəfə** çoxdur.

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



2020-ci ilin noyabr ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **242** (2020-ci il üzrə **5565**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2019-cu ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **5,4 faiz** (2019-cu il ilə müqayisədə **81,5 faiz çoxdur**) azdır.

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



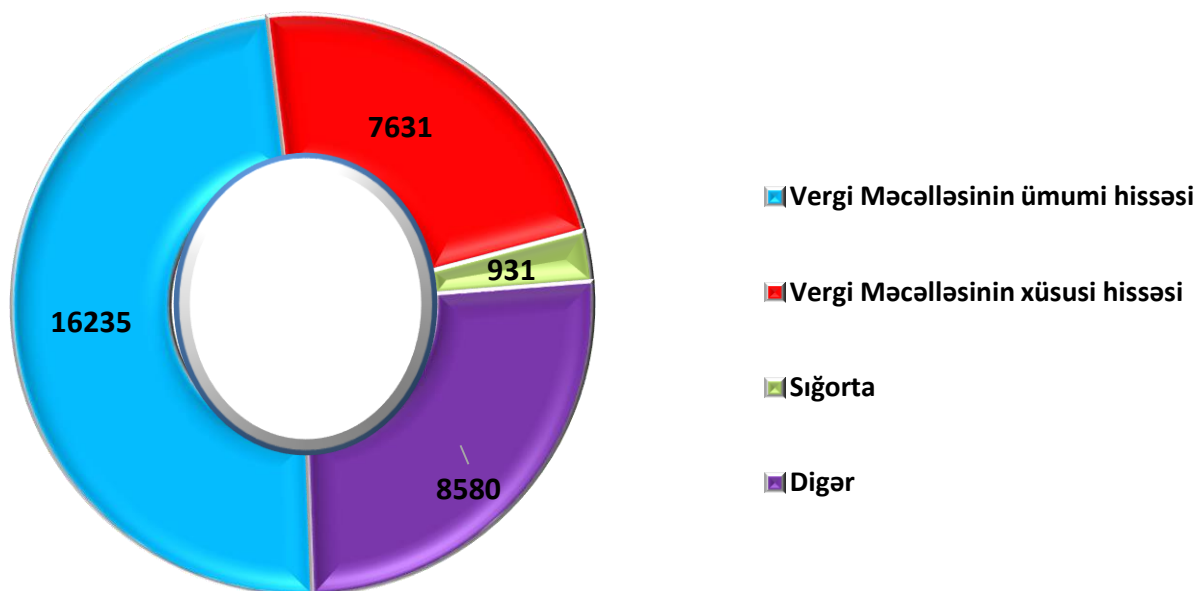
□ 2019 Noyabr ■ 2020 Noyabr

2020-ci ilin noyabr ayı ərzində **8** 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 noyabr ayında birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin sayı **33377** ədəd olmuşdur. Həmin müraciətlərin istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

Noyabr ayında cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri (VM-I Fəsil)

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

■ Dövlət vergi orqanları (VM-III Fəsil)

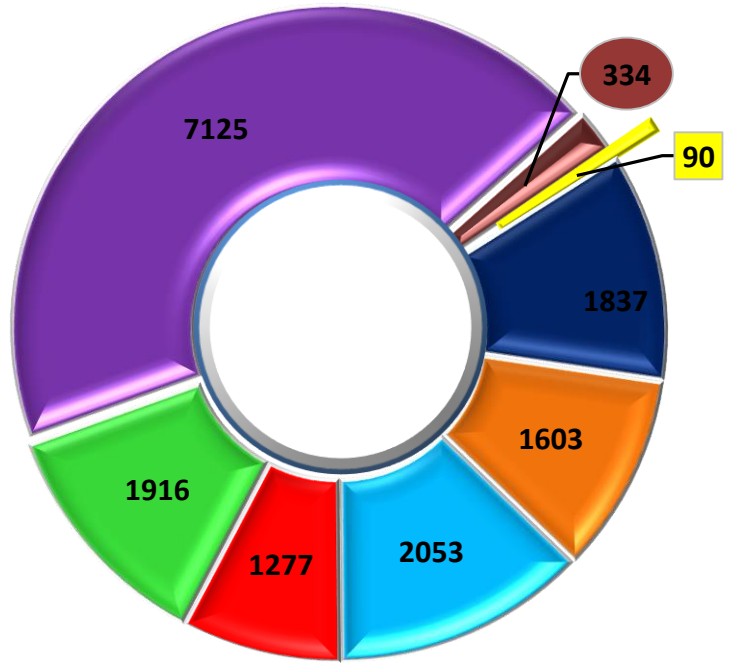
■ Vergi nəzarəti (VM-IV Fəsil)

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

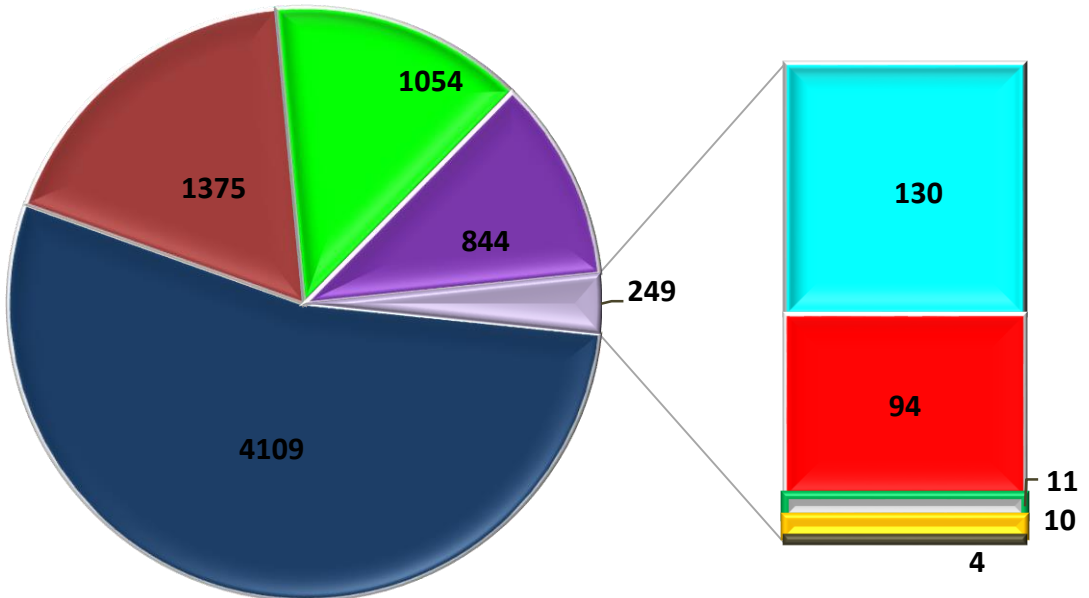
■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM-VI Fəsil)

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

■ Şəxsi hesab vərəqəsi



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ ƏDV

■ Gəlir vergisi

■ Sadələşdirilmiş vergi

■ Mənfəət vergisi

■ Əmlak vergisi

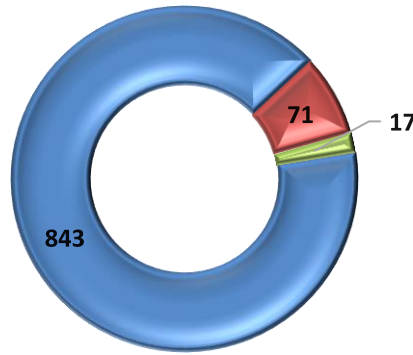
■ Torpaq vergisi

■ Aksiz

■ Yol vergisi

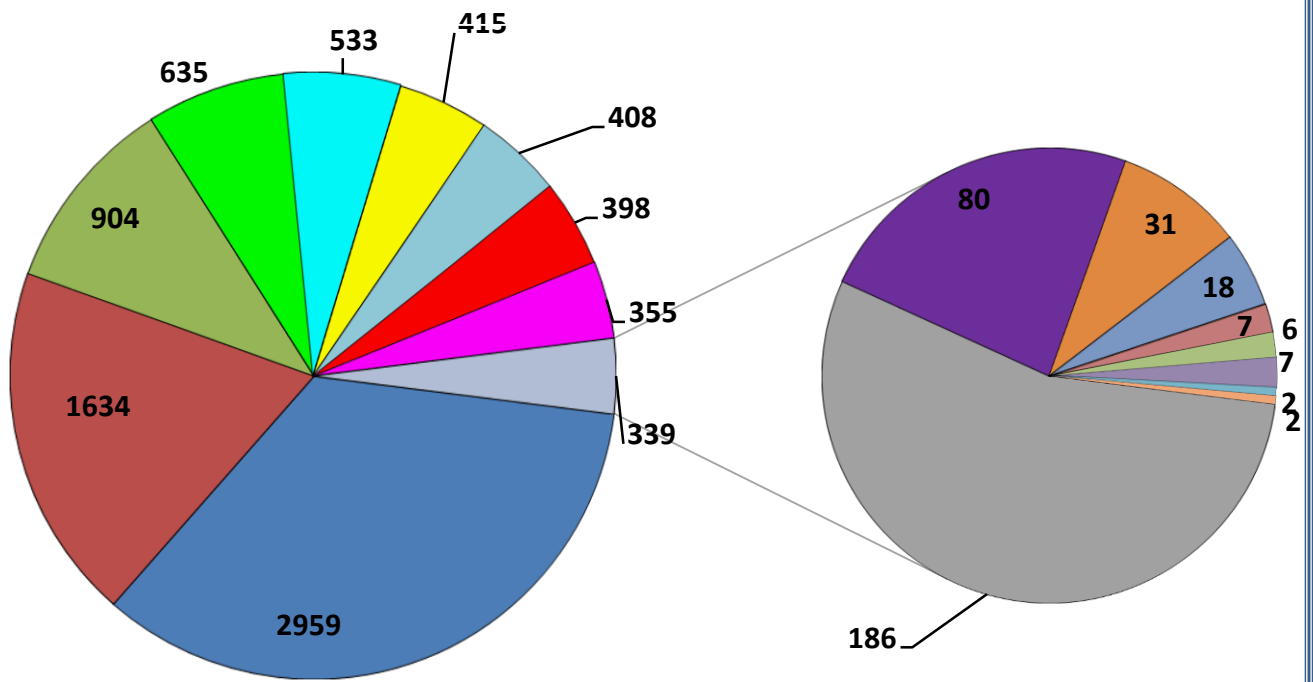
■ Mədən vergisi

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Digər müraciətlərin istiqamətləri



- İnternet səhifələri
- Elektron imza ilə bağlı
- Arayışlar
- Vahid bəyannamə
- Mesajlar
- İcazə ilə bağlı
- Səsli menyuya yönləndirmə
- İstifadəçi kodu, parol, şifrə
- Maliyyə dəstəyi ilə bağlı
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı
- Proqram təminatı
- Asan doc
- Güzəştli kreditlərin verilməsi ilə bağlı
- İşə qəbul
- İnternet sualı
- Xarici dildə olan zənglərlə bağlı
- Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı
- Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər

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

VM Ümumi hissə	213651	42,12%
Şəxsi hesab və rəqəsi	17565	3,46%
Vergi nəzarəti	92490	18,24%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	40111	7,91%
Vergi orqanları	25837	5,09%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	762	0,15%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2504	0,49%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	23178	4,57%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	11204	2,21%
VM Xüsusi hissəsi	100528	19,82%
Sadələşdirilmiş vergi	16202	3,19%
Bəyannamə barədə	6293	1,24%
Digər müraciət	4080	0,80%
Verginin hesablanması barədə	3918	0,77%
Verginin ödənilməsi barədə	1911	0,38%
Gəlir vergisi	27124	5,35%
Bəyannamə barədə	12883	2,54%
Digər müraciət	3275	0,65%
Verginin hesablanması barədə	8638	1,70%
Verginin ödənilməsi barədə	2328	0,46%
ƏDV	39791	7,85%
Bəyannamə barədə	11700	2,31%
Digər müraciət	10670	2,10%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	424	0,08%
Qeydiyyat barədə	1581	0,31%
Verginin hesablanması barədə	6736	1,33%
Verginin ödənilməsi barədə	2355	0,46%
ƏDV-nin qaytarılması (165.5-ci maddə)	6310	1,24%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	15	0,001%
Mənfəət vergisi	14110	2,78%
Bəyannamə barədə	7065	1,39%
Digər müraciət	2151	0,42%
Verginin hesablanması barədə	4101	0,81%
Verginin ödənilməsi barədə	793	0,16%
Əmlak vergisi	1761	0,35%
Bəyannamə barədə	576	0,11%
Digər müraciət	303	0,06%
Verginin hesablanması barədə	691	0,14%
Verginin ödənilməsi barədə	191	0,04%

Torpaq vergisi	1228	0,24%
Bəyannamə barədə	364	0,07%
Digər müraciət	280	0,06%
Verginin hesablanması barədə	403	0,08%
Verginin ödənilməsi barədə	181	0,04%
Yol vergisi	75	0,01%
Bəyannamə barədə	6	0,001%
Digər müraciət	30	0,01%
Verginin hesablanması barədə	29	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	10	0,001%
Aksiz	194	0,04%
Bəyannamə barədə	45	0,01%
Digər müraciət	82	0,02%
Verginin hesablanması barədə	55	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	12	0,002%
Mədən vergisi	43	0,01%
Bəyannamə barədə	27	0,005%
Digər müraciət	3	0,001%
Verginin hesablanması barədə	5	0,001%
Verginin ödənilməsi barədə	8	0,002%
Digər	167873	33,10%
Araşışlar	9147	1,80%
Asan doc	300	0,06%
Elektron imza ilə bağlı	25326	4,99%
İnternet səhifələri	46094	9,09%
İşə qəbul	179	0,04%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	5548	1,09%
İnternet sualı	197	0,04%
Məsajlar	6456	1,27%
Rusdilli zənglərlə bağlı	112	0,02%
Program təminatı	2191	0,43%
Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı (YENİ)	3025	0,60%
Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər	11	0,001%
Vahid bəyannamə	21471	4,23%
Səsli menyuya yönləndirmə	1157	0,23%
Əmək müqaviləsi	7	0,001%
Əks əlaqə zamanı xidmətə ehtiyac olmadı	41	0,01%
İcazə ilə bağlı	15632	3,08%
Pandemiyadan zərər çəkmiş sahələrdə fəaliyyət göstərən sahibkarlara güzəştli kreditlərin verilməsi	92	0,02%
Maliyyə dəstəyi ilə bağlı	30876	6,09%
Xidmət mərkəzinə dəvət ediləməli müraciətlər	6	0,001%
Xarici dildə olan zənglərlə bağlı	5	0,001%
Sığorta	25155	4,96%
Sosial sığorta	21825	4,30%
Bəyannamə barədə	4051	0,80%
Hesablanması barədə	4919	0,97%
Ödənilməsi barədə	9585	1,89%
Digər müraciət	3270	0,64%
İşsizlikdən sığorta	1916	0,38%
Bəyannamə barədə	263	0,05%
Hesablanması barədə	259	0,05%
Ödənilməsi barədə	1240	0,24%
Digər müraciət	154	0,03%
İcbari tibbi sığorta	1414	0,28%
Bəyannamə barədə	42	0,01%
Hesablanması	726	0,14%
Ödənilməsi	247	0,05%
Digər müraciət	399	0,08%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

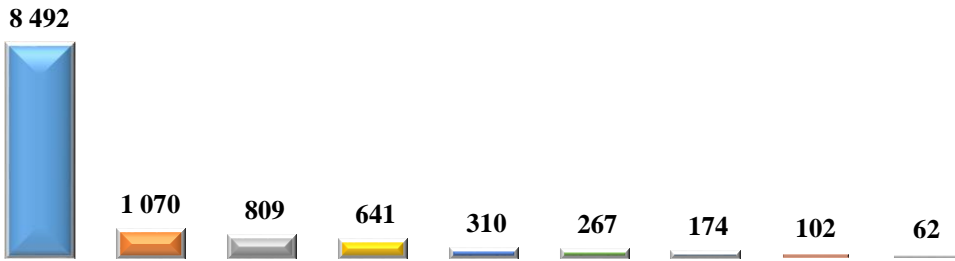
Xidmətlər	2020 Noyabr	2019 Noyabr
Vergi borcları barədə	2842	2922
Vergi növləri barədə	2109	1676
Zəng sifarişi	736	547
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	568	-

Mesaj xidməti barədə

2020-ci ilin noyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **14231** (2020-ci il üzrə **899935**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2020-ci ilin noyabr ayı ərzində **85109** (2020-ci il üzrə **976292**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2020-ci ilin noyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **12045** (2020-ci il üzrə **295352**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- Internet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- NKA qeydiyyatına alındıqda