



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin Yanvar ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN 2021-Cİ İLİN YANVAR AYI ÜZRƏ FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **84240 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **52653 zəng** daxil olmuş, onlardan **47739 zəng** canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **2925**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **2652** olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 16 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 23 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **49165** zəngdən birbaşa cavablandırılmış **47693 zəng** üzrə **55536** kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **29,8 faizi** qanunvericiliyin izahı, **44,7 faizi** vergi ödəyicisinin DVX-i ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək, **0,05 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **20,31 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **4,48 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **0,66 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1474** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **677** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,2 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **97,3 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **84,5 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **5759**, vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **5218**, vergi ödəyicisinin fəaliyyətin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **1867**, vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **422**, zəng sifariş etmək üçün **2048** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **387401** SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **289686**
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **30904**
- Oxunmamış məktublarla bağlı **66811**

2021-ci ilin yanvar 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%
		47,01%	24752	52653			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		90,67%	47739	52653			
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}			
		32,05%	1445	4509			
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		53,02%	211	398			
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%
		99,6%	1445	1436	1611	4509	
8.9.2	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100%	211	19	168	398	
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%
		8,6%	4509	52653			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		9,3%	4914	52653			

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

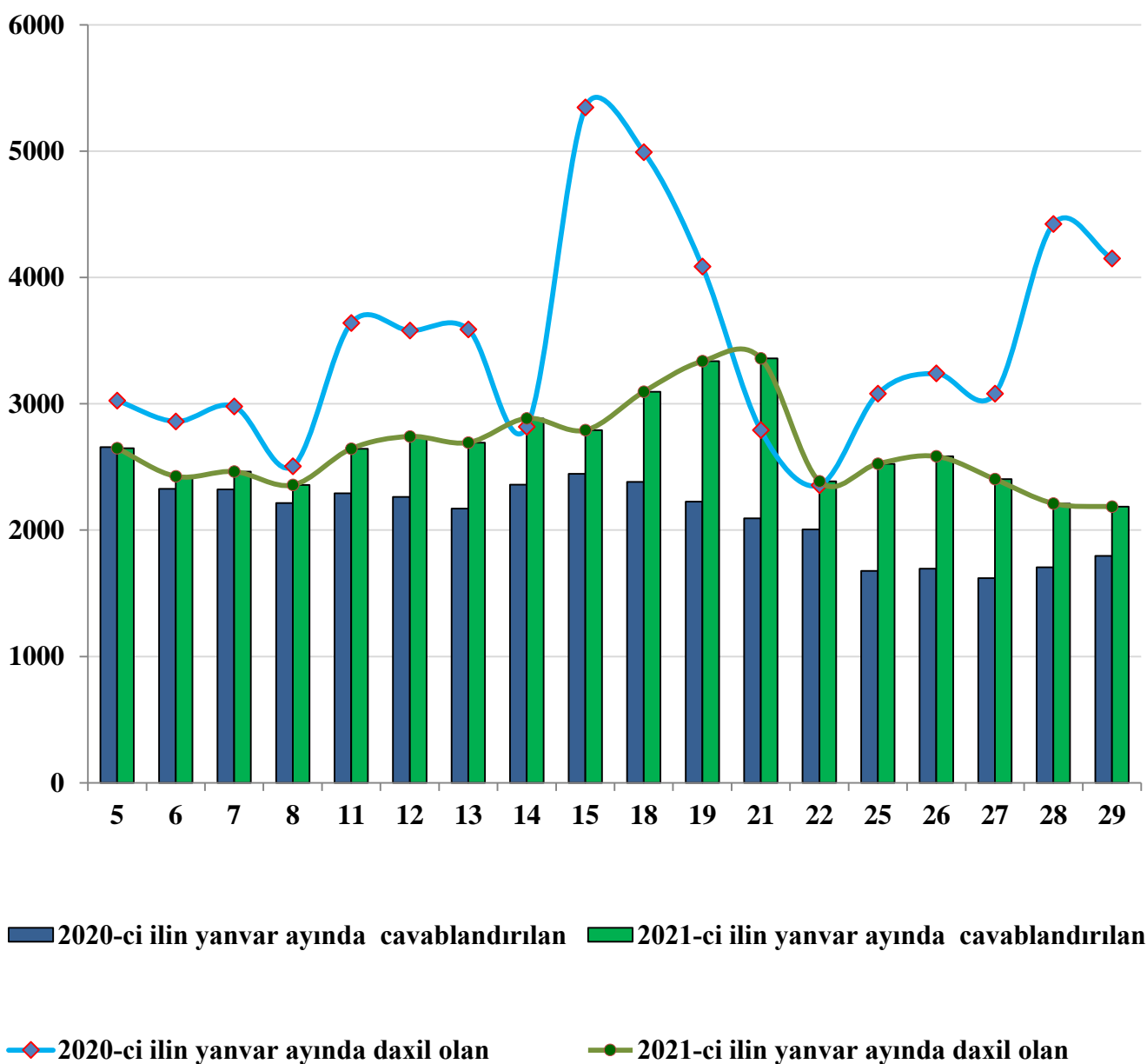
8.4.	Ümumilikdə	G Gümumi	M	C	
		00:01:20	1173:54:11	52653	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	G Cavablandırılmış	M	C	
		00:01:16	1001:59:22	47739	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	G İtirilmiş	M	B	
		00:02:06	171:54:49	4914	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:23	2767:28:32	49165	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		3,3	2223	677	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	25	19705	787	Max 15 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	1464	1464	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		3,1%	1474	47739	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	39,3%	580	1474	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	9,1%	134	1474	
8.7.3.	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər	34,4%	507	1474	
8.7.4.	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	16,4%	241	1474	
8.7.5.	Təkliflərin qəbulu	0,5%	8	1474	
8.7.6.	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	0,3%	4	1474	

Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqlərinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi						
8.8.		EM		E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	91,7%		621	677	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	6,8%		46	677	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	1,5%		10	677	
8.8.3.1	<i>RVİBİ</i>	1,3%		9	677	
8.8.3.2	<i>DQBİ</i>	0,2%		1	677	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular					
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk		İ	E	
		87,2%		42713	48994	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma		R	E	
		89,4%	97,3,%*	14172	15860	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti					
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	XKümmü		T	M	
		84,5%		18591	22000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	XKsay		K	Q	
		80,9%		178	220	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq	
		75,3%	-24,7%	2895:56:51	3845:10:58	
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y		A1	A2	
		99,9		00:27:00	324:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	38,9%		126	324	

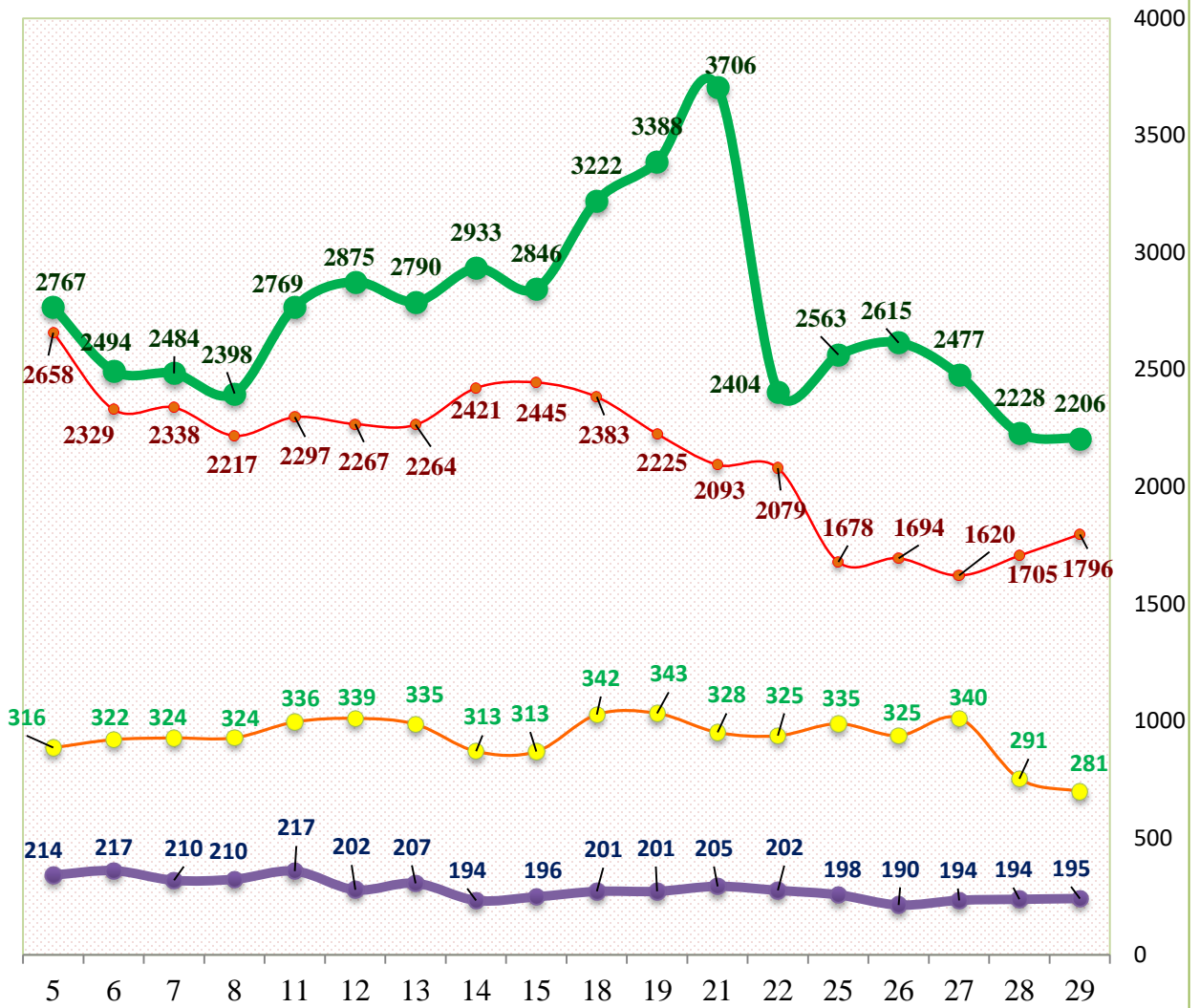
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2021-ci ilin yanvar ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin yanvar ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **15,8 faiz** azalaraq **52653** olmasına baxmayaraq, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **24,8 faiz artaraq 47739** olmuşdur. Əlavə olaraq **1656 zəng** üzrə əks əlaqə yaradılaraq müvafiq işlər görülmüşdür.



Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi



● Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2020 Yanvar)

● Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021 Yanvar)

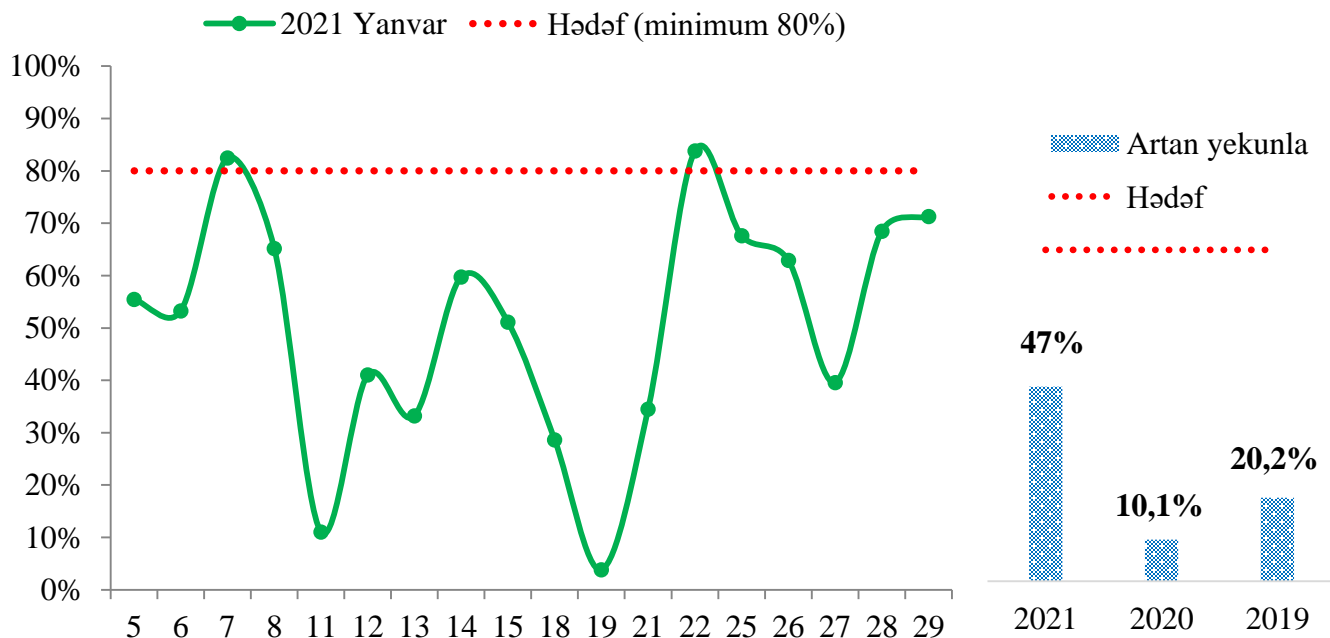
● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2020 Yanvar)

● Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021 Yanvar)

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

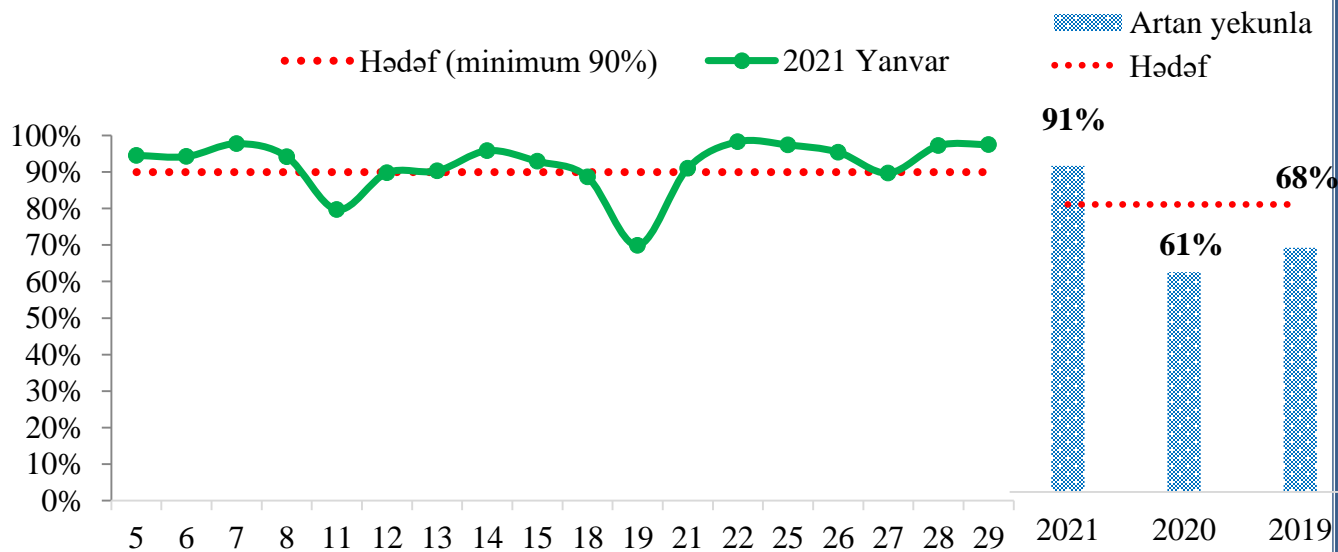
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin yanvar ayı üzrə xidmət səviyyəsi 47% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

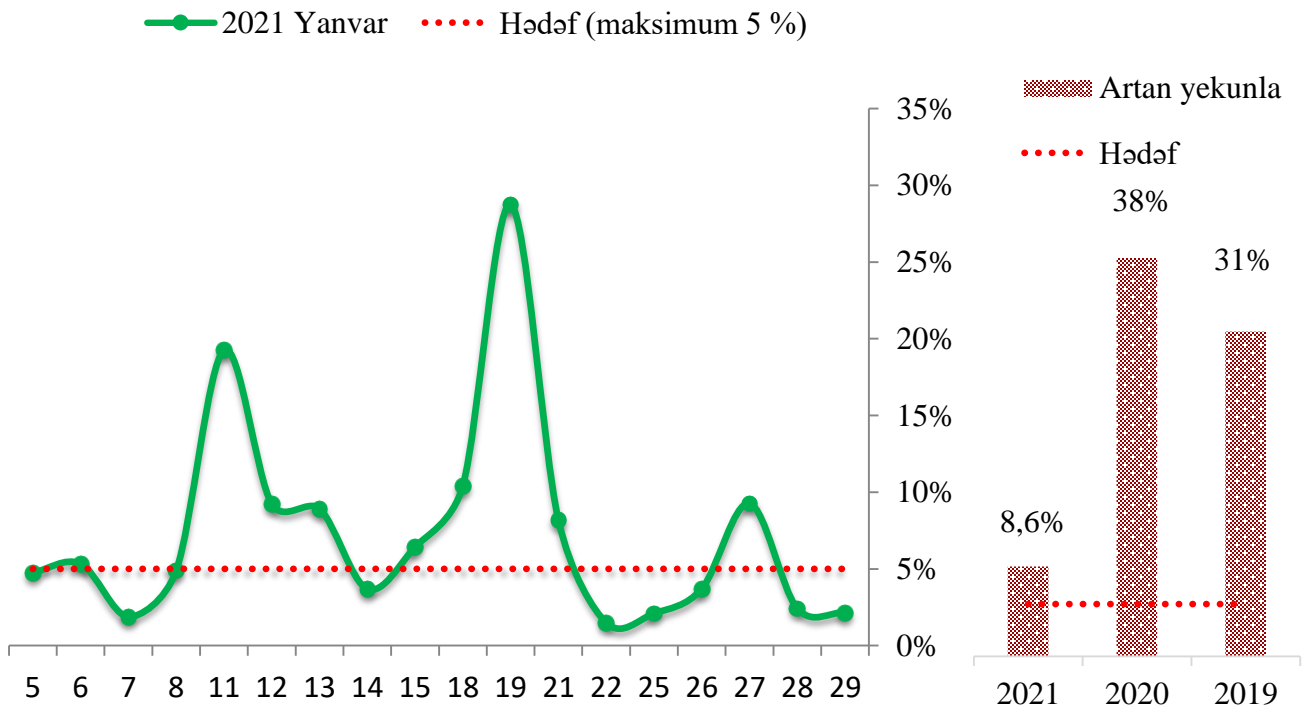
2021-ci ilin yanvar ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 90,7% olmuşdur.



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

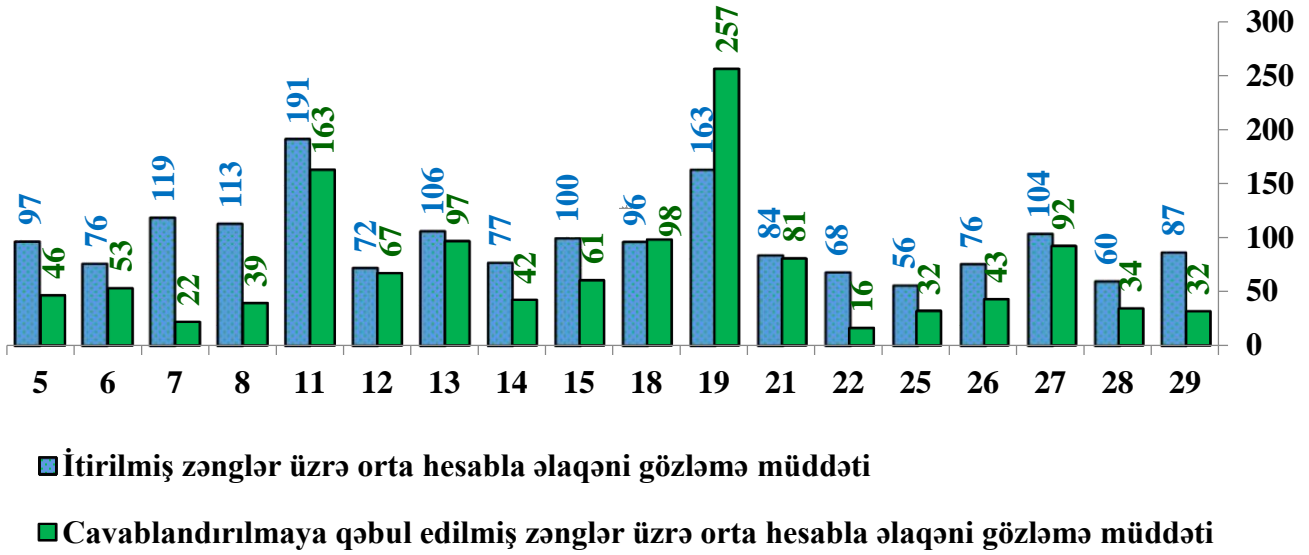
2020-ci ilin yanvar ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 8,6 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin yanvar ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 16 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 6 saniyə olmuşdur.

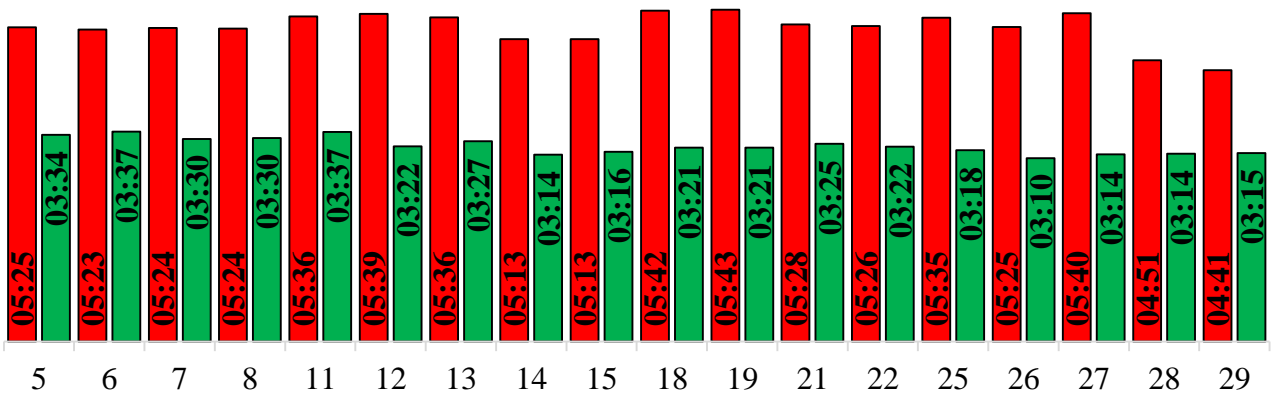
Saniyə ilə



Orta cavablandırma müddəti

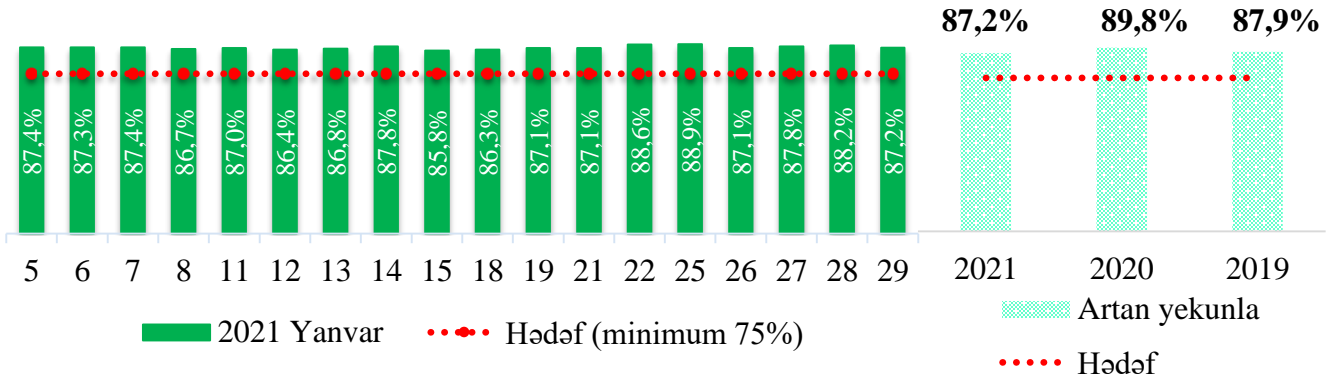
2021-ci ilin yanvar ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 23 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,3 gün olmuşdur.

■ 2020-ci ilin yanvar ayı üzrə ■ 2021-ci ilin yanvar ayı üzrə



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

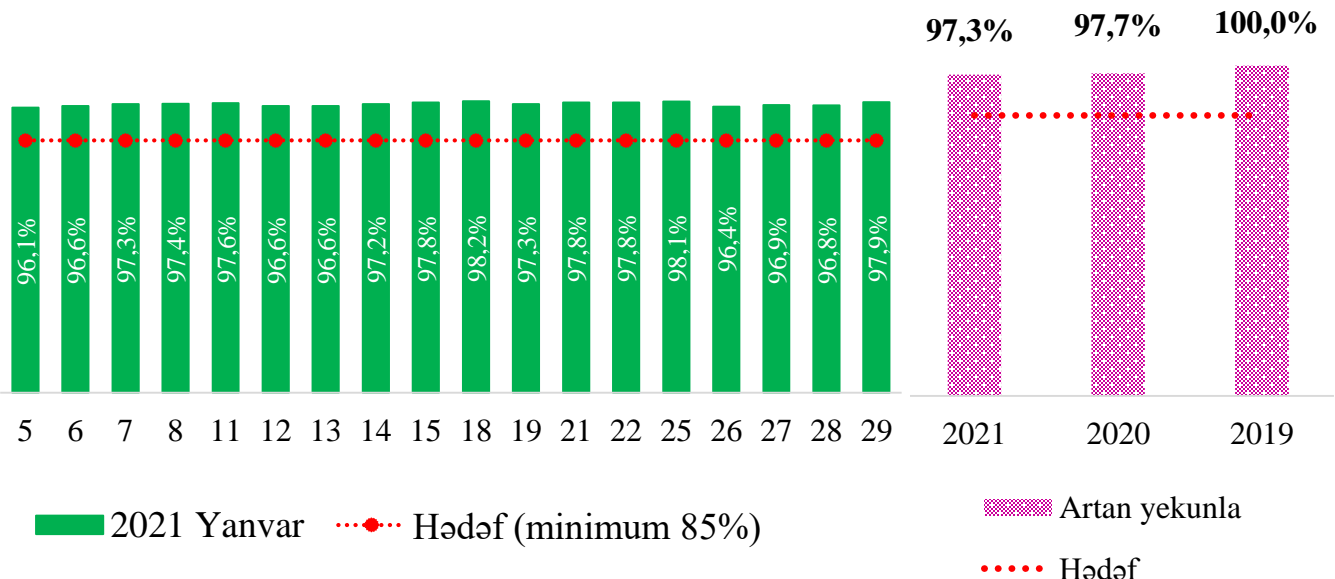
2021-ci ilin yanvar ayı üzrə bu göstərici 87,2% olmuşdur.



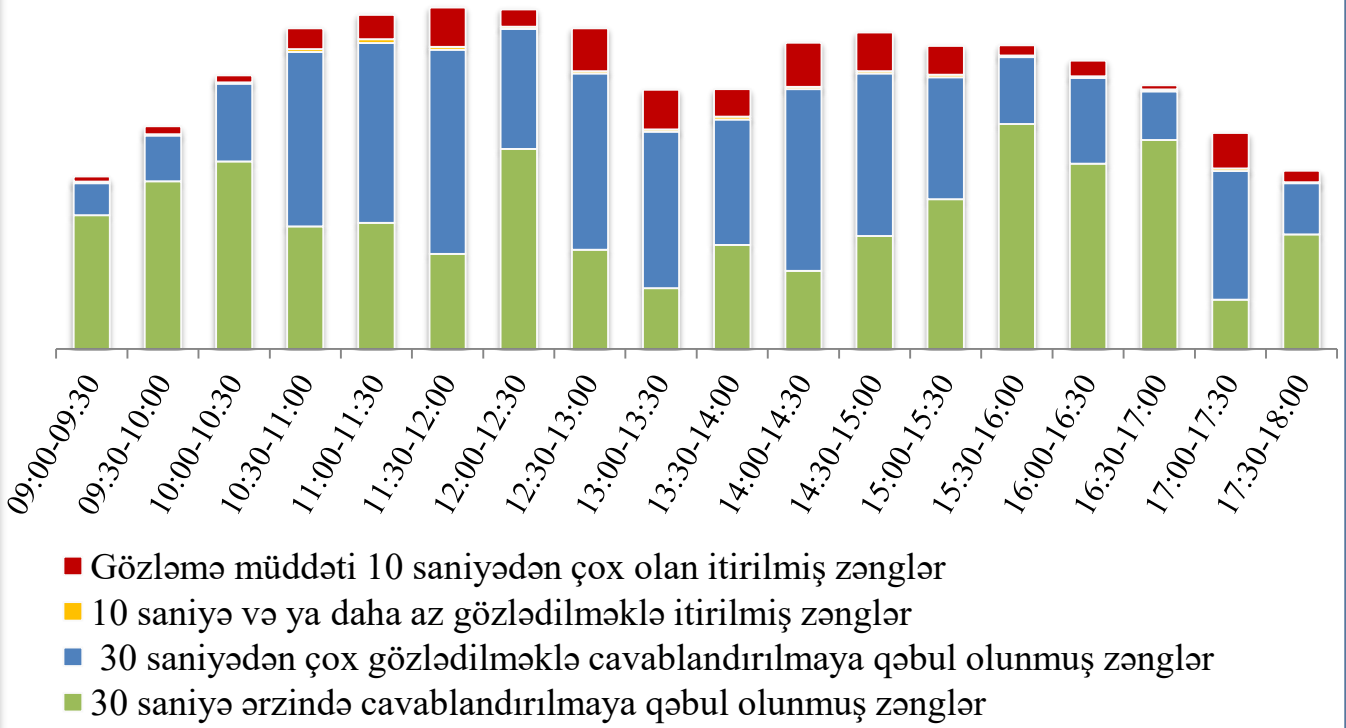
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin yanvar ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 42669-na sorğu göndərilmiş və 15860 zəng (37%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1688-i (10,6%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1254-nün dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 434 (2,7%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 196 (1,24%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

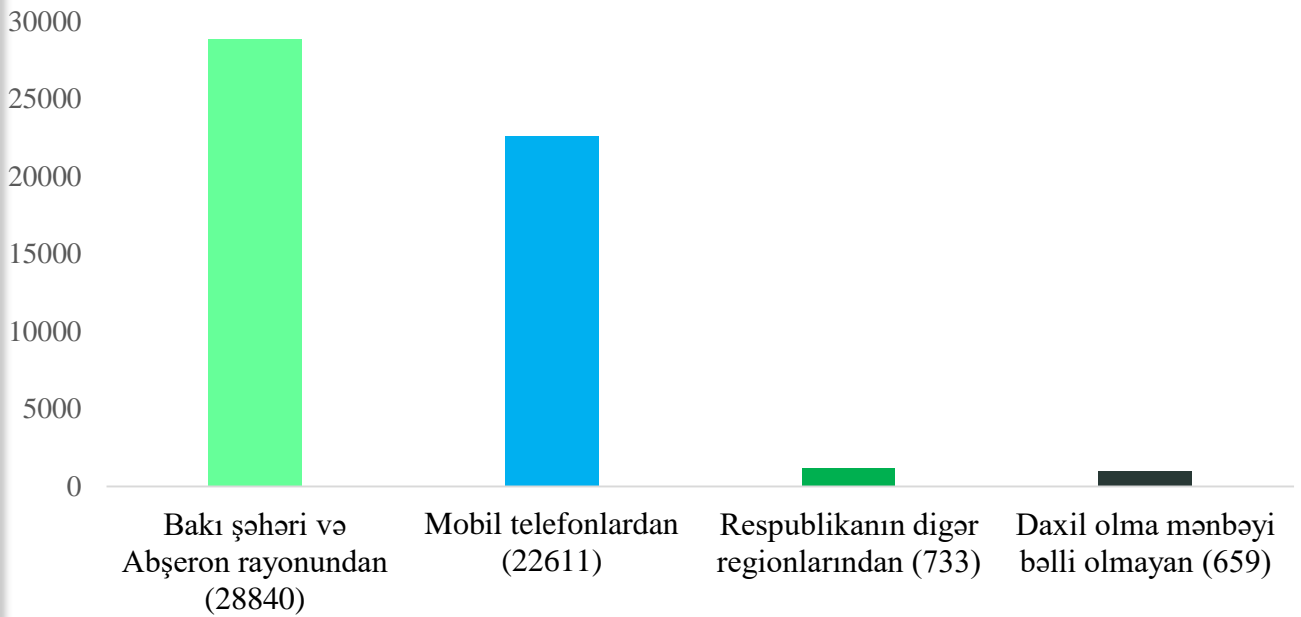
2021-ci ilin yanvar ayı üzrə bu göstərici 97,3% olmuşdur.



Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



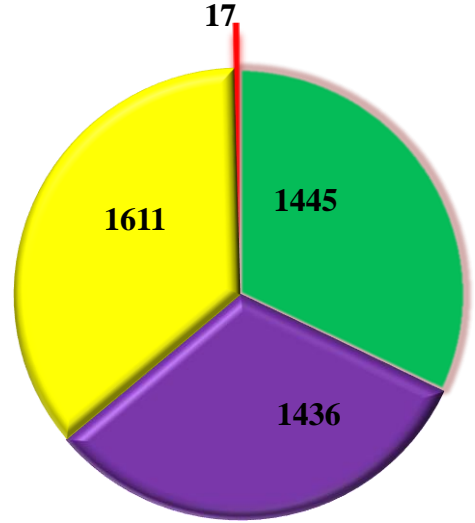
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



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

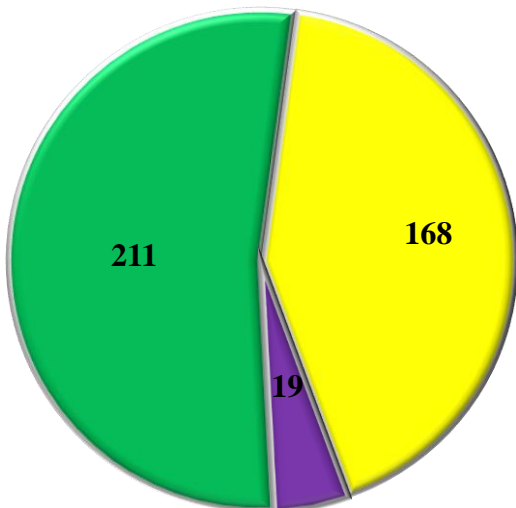
2021-ci ilin yanvar ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 4509 itirilmiş zəng olmuşdur.

- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (1445)
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (1436)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər (1611)
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər (17)



Zəng sifarişi üzrə görülən tədbirlər

2021-ci ilin yanvar ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **1448** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **398** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



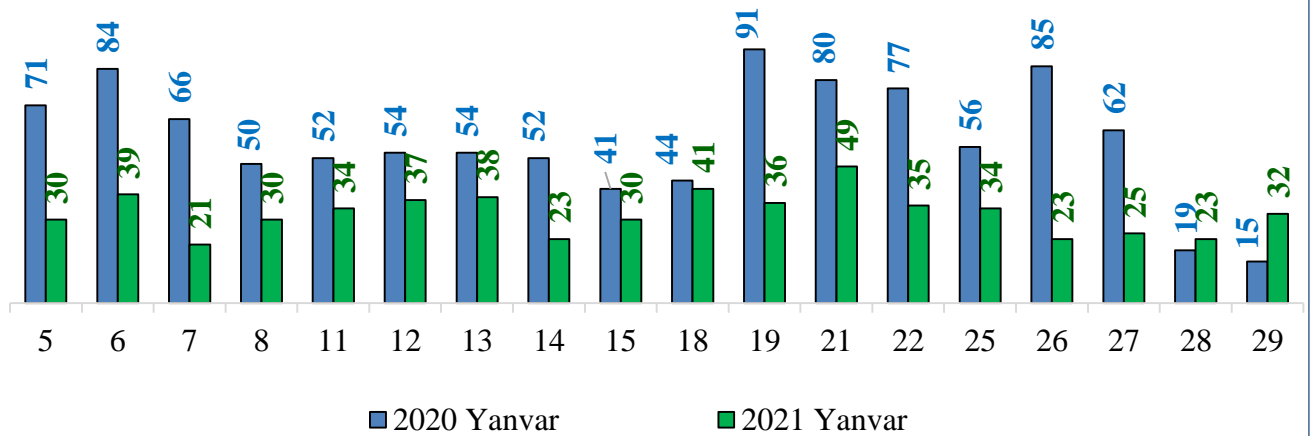
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (211)
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər (168)
- Özü zəng edərək müvafiq xidmət almışdır (19)

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar ayı ərzində **1474** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **14,4 faiz** azdır.

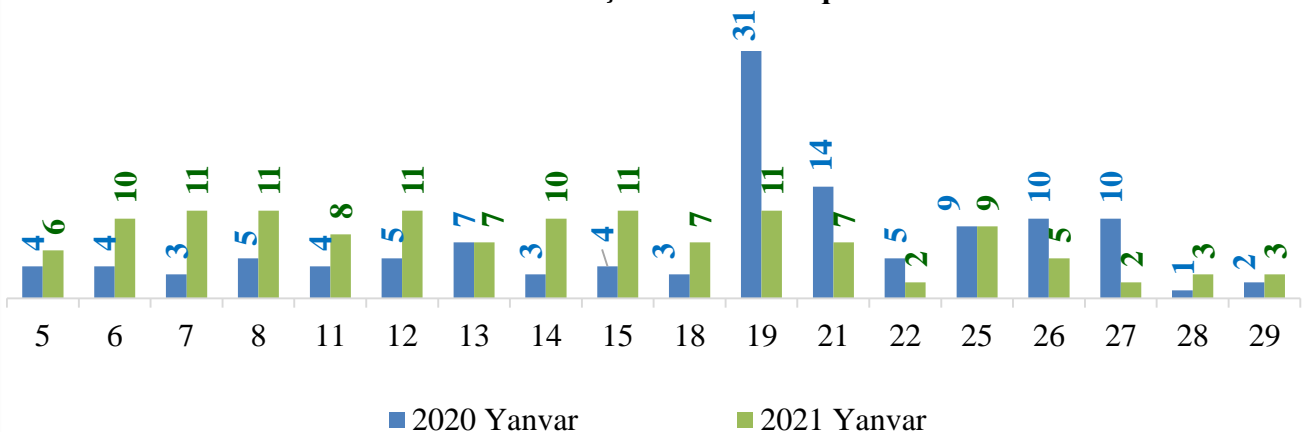
2021-ci ilin yanvar ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **580** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin yanvar ayı ilə müqayisədə **1,8 dəfə** azdır. Hesabat ayında “mürəkkəb sual” kateqoriyasında olan müraciətlərin azalmasına səbəb ötən illə müqayisədə qanunvericilikdə əsaslı dəyişikliklərin olmamasıdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



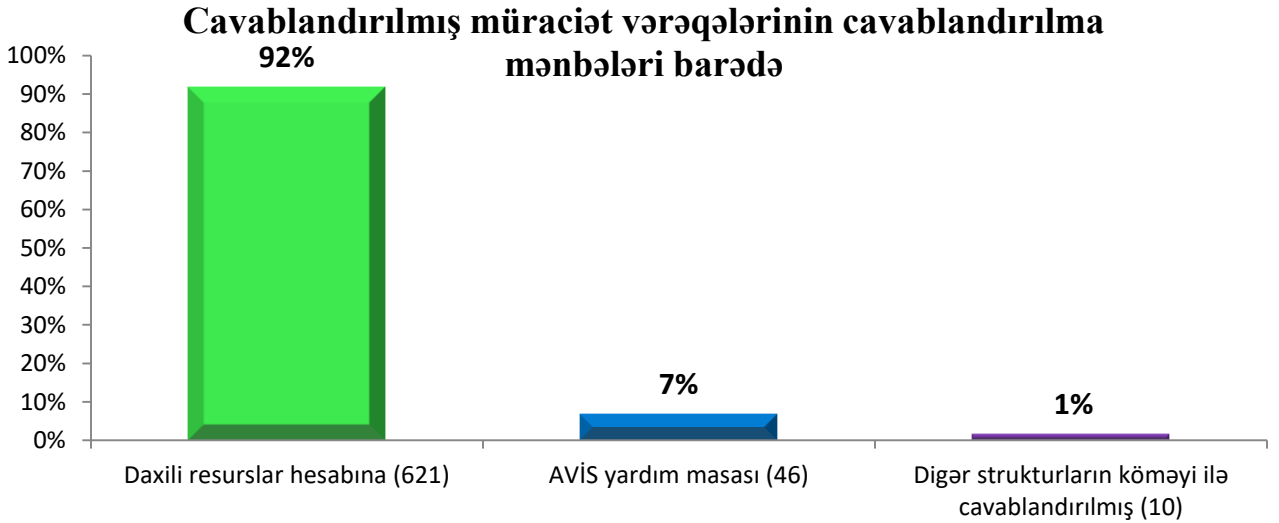
2021-ci ilin yanvar ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **134** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin yanvar ayı ilə müqayisədə **8,1 faiz** çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



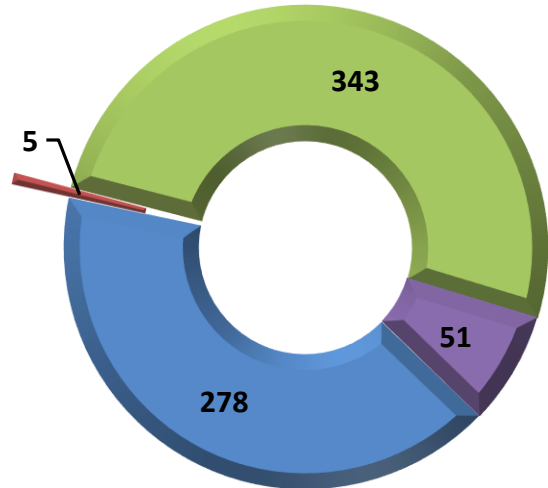
Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 677 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 621-i daxili resurslar hesabına, 46-sı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 9-u Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.



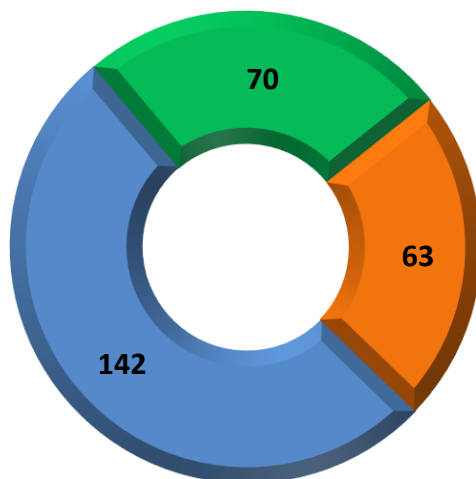
Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

- Qanunvericiliyin izahı
- Əməliyyatlar
- Əməliyyatlara dəstək
- DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



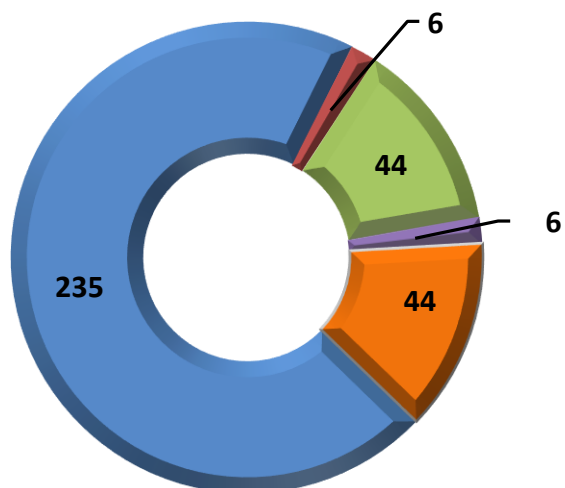
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Sığorta



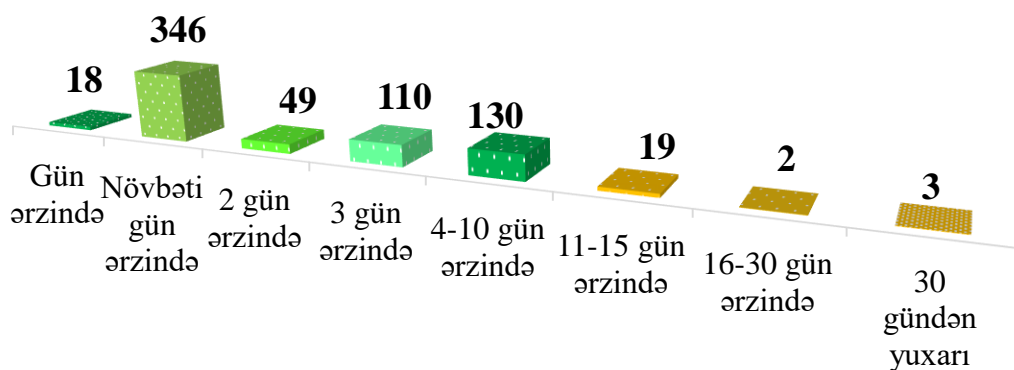
Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

- Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi
- Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi
- Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi
- Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi
- Digər elektron əməliyyatlar



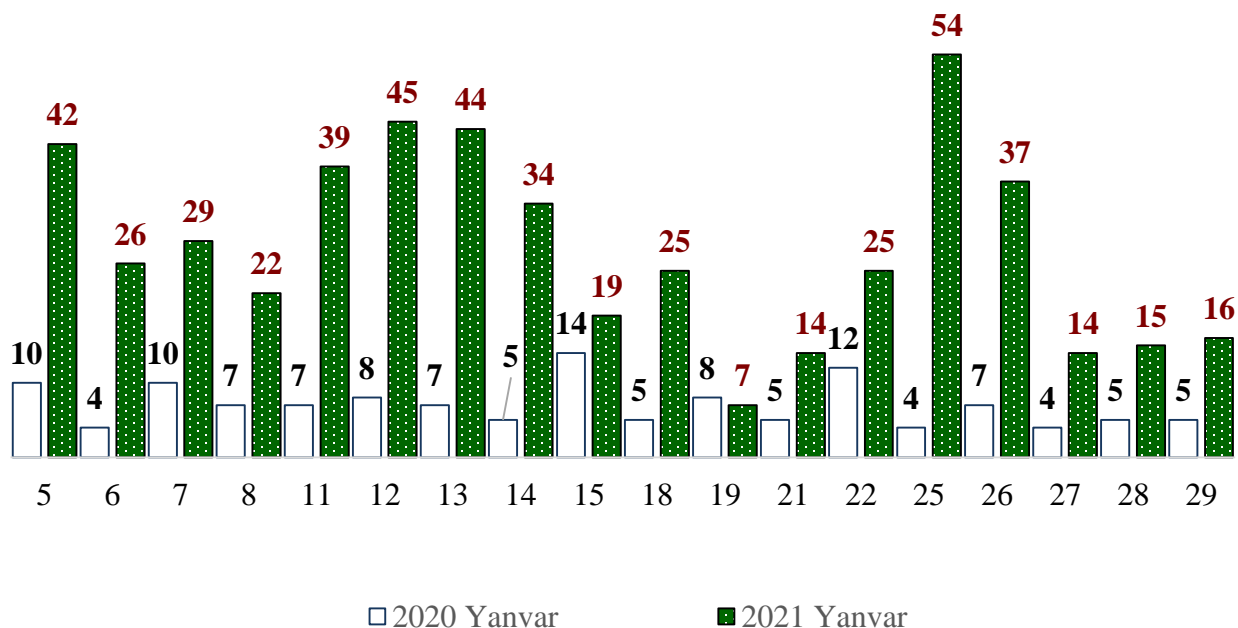
2021-ci ilin yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,3 gün** olmuşdur.

2021-ci ilin yanvar ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



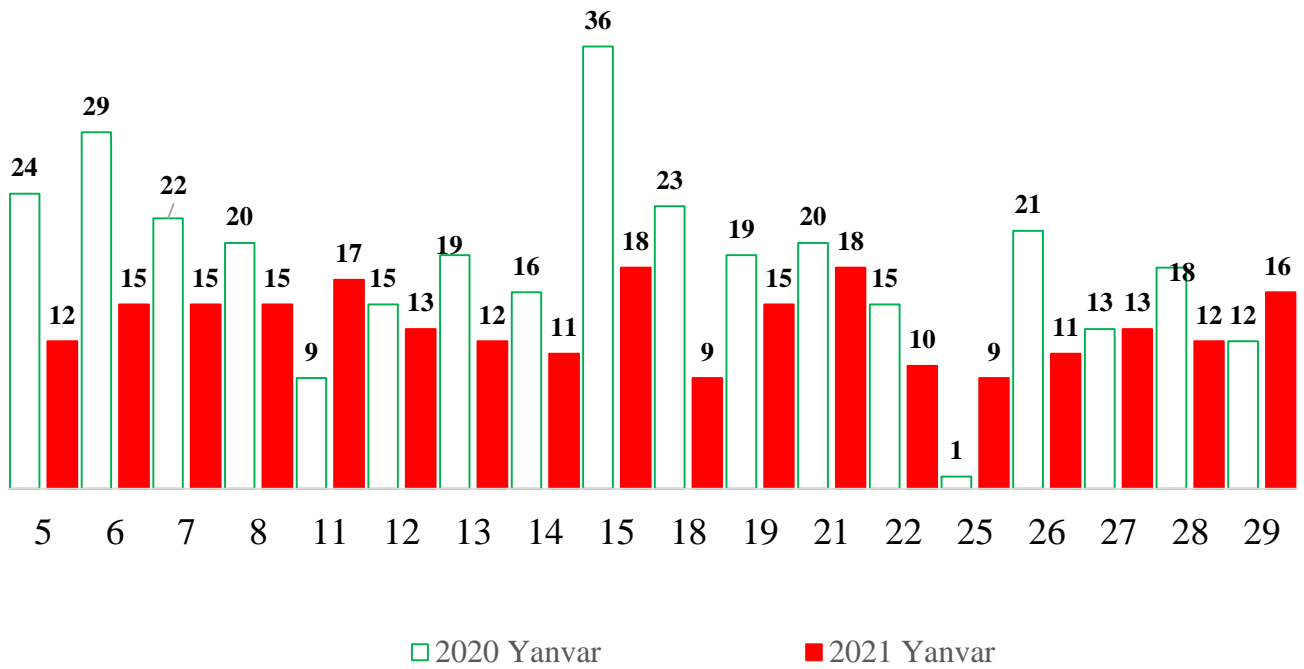
2021-ci ilin yanvar ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **507** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **4 dəfə** çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin artmasına səbəb Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 387) daxil olan müraciətlərin artmasıdır.

3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2021-ci ilin yanvar ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **241** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **30,3 faiz** azdır.

Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



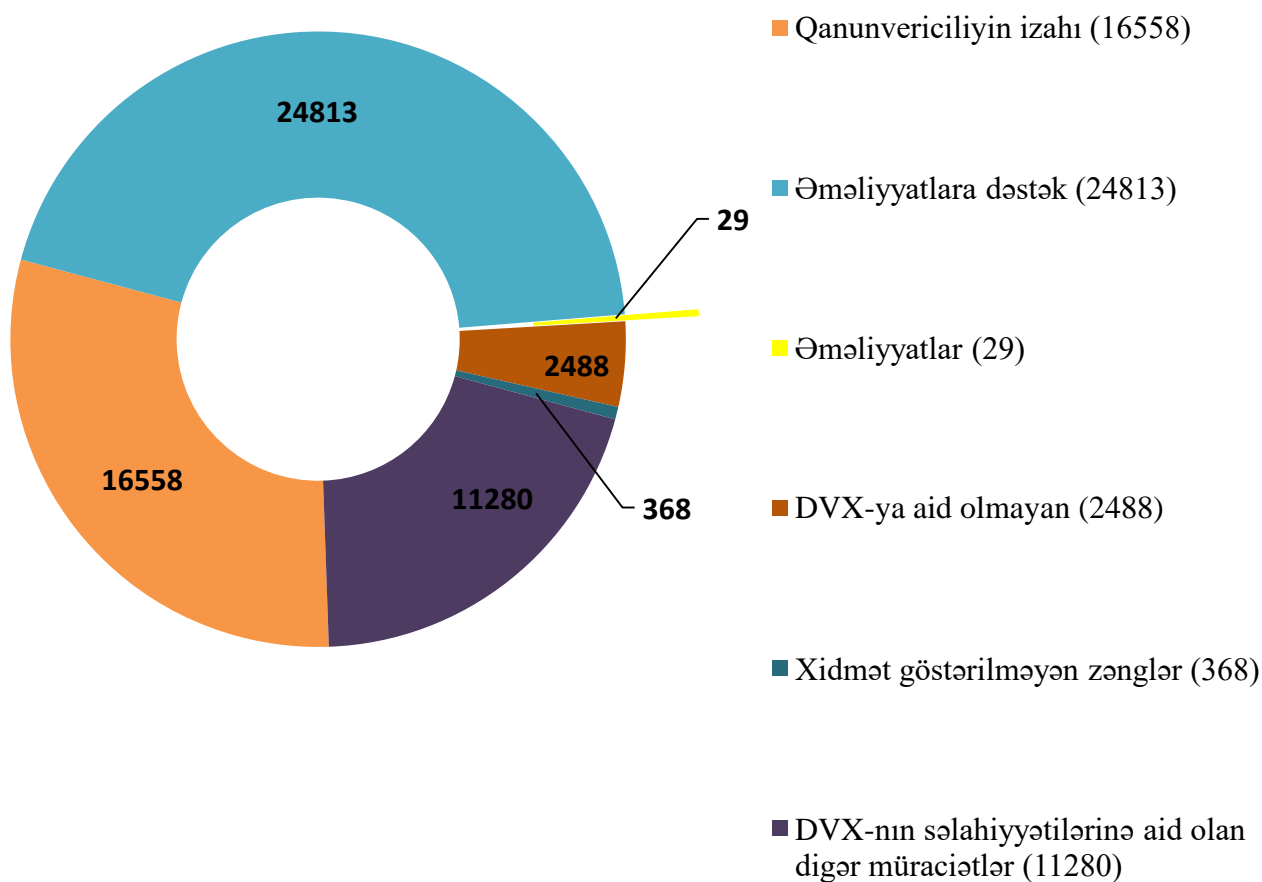
2021-ci ilin yanvar ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı **8** sayda təklif xarakterli müraciət qəbul edilmişdir. Ay ərzində **1** sayda həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciət üzrə tədbir görülmüşdür.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin yanvar ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **55168** ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **17,8 faiz** çoxdur.

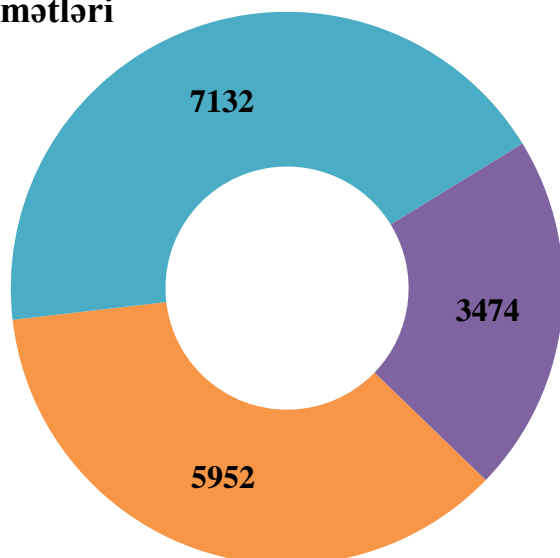
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **24813-ü** Əməliyyatlara dəstək, **16558-i** Qanunvericiliyin izahı, **11280-i** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **29** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **2488** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **368** müraciət üzrə işə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



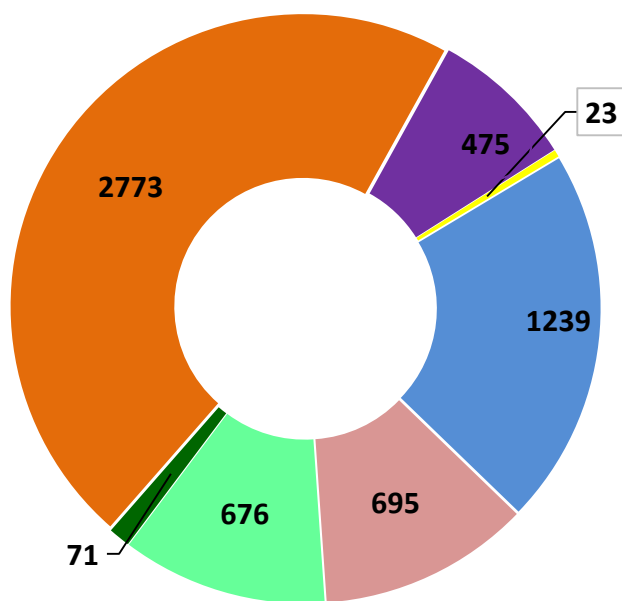
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Sığorta

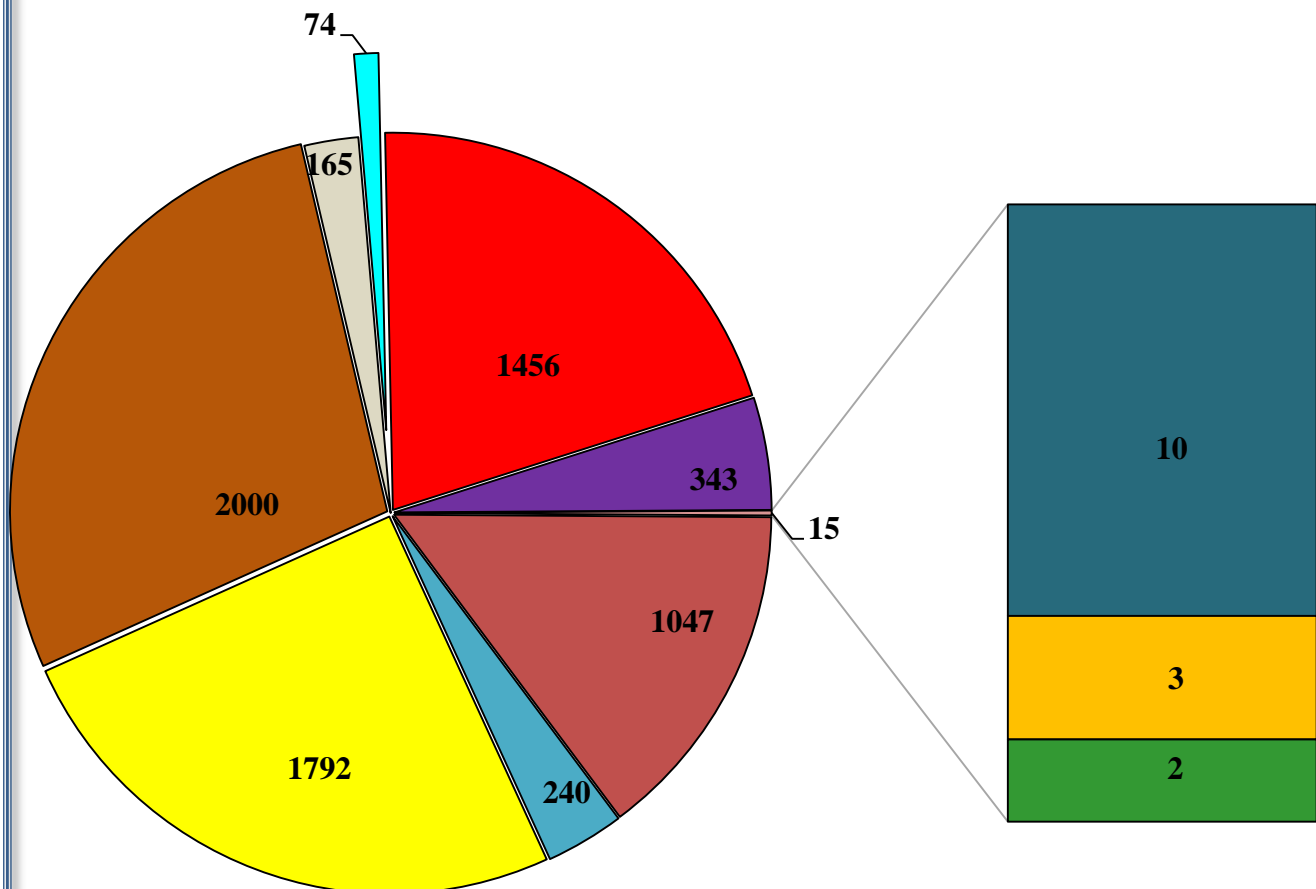


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (695)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (676)
- Vergi orqanları - III fəsil (71)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (2773)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (475)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (23)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1239)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (1047)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (240)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1792)

■ ƏDV - XI Fəsil (2000)

■ Aksiz - XII Fəsil (10)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (165)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (74)

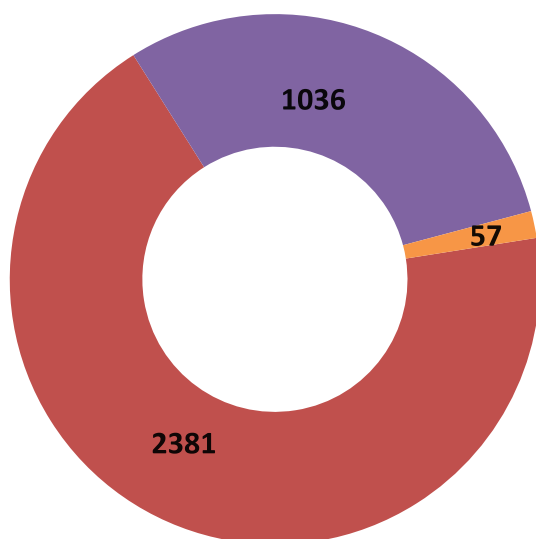
■ Yol vergisi - XV fəsil (3)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (2)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1456)

■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (343)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



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

Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

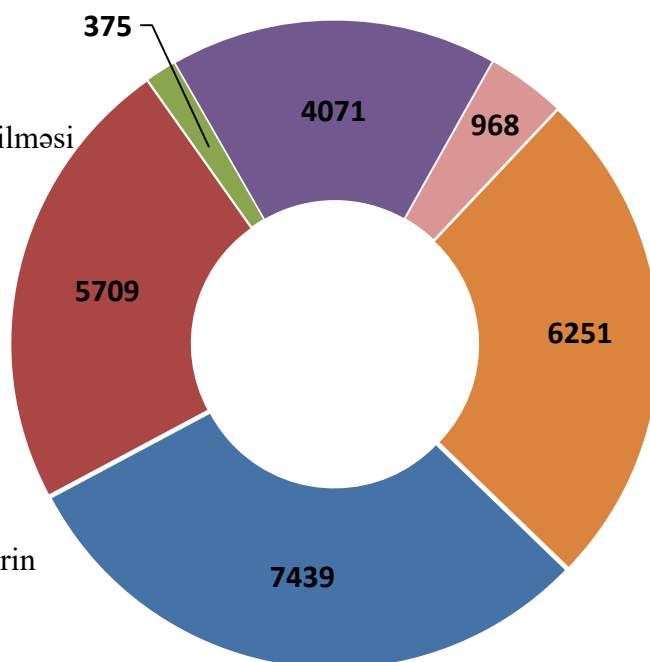
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



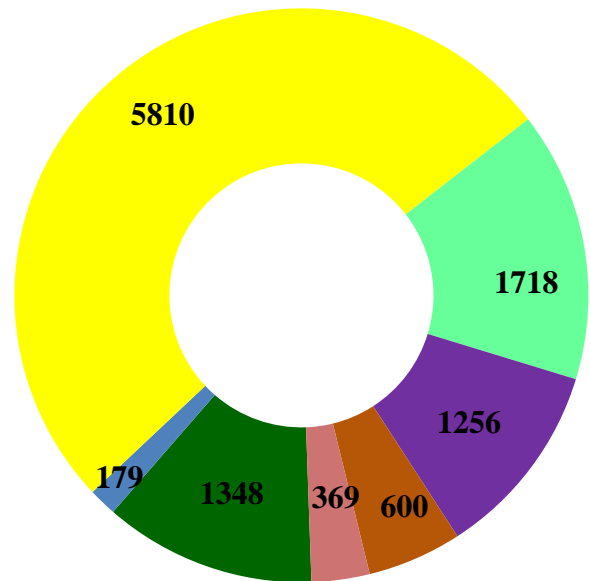
Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Fiziki şəxsin uçotu
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Onlayn növbəyə yazılma



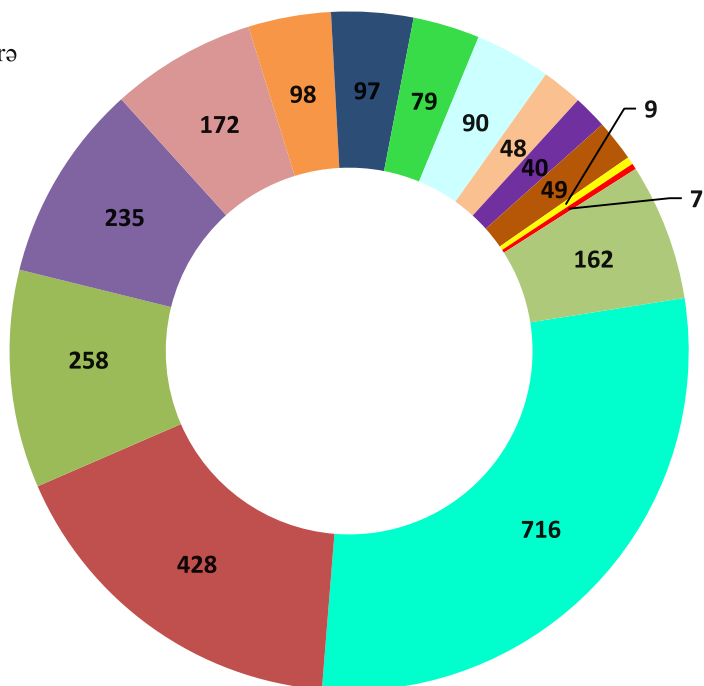
DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- Asan imza
- İcazə (xüsusi karantin)
- Maliyyə dəstəyi
- Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı
- Məlumatların izahı
- Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı



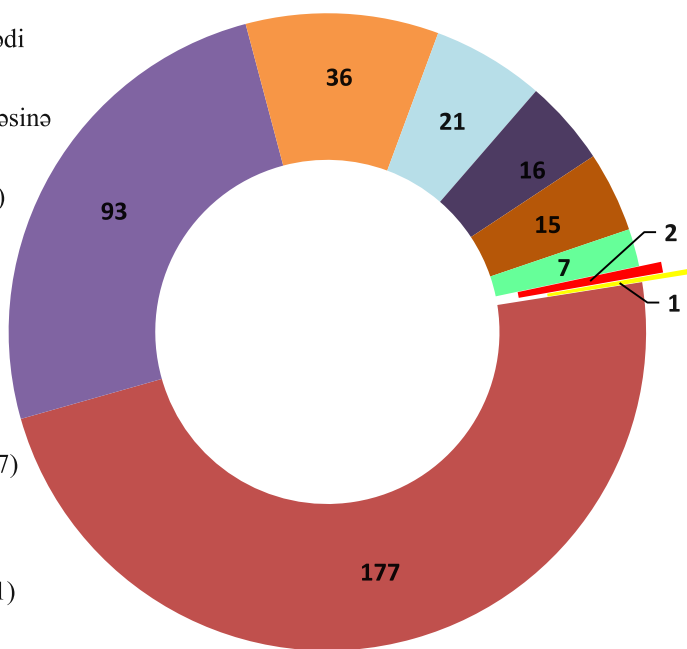
Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

- Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (716)
- Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (428)
- Dövlət Gömrük Komitəsi (258)
- Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (235)
- Maliyyə Nazirliyi (172)
- Ədliyyə Nazirliyi (98)
- İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (97)
- Mobil operator (79)
- Mərkəzi Bank (banklar) (90)
- Daxili İşlər Nazirliyi (48)
- Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (40)
- İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (49)
- Best Solutions MMC (9)
- STXM (7)
- Digər (162)



Xidmət göstərilməyən zənglər

- Əlaqə kəsildi (177)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (93)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (36)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (21)
- Yanlış zənglər (16)
- Xarici dildə olan zənglər (15)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (7)
- Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (2)
- Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (1)



2021-ci ilin yanvar ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

1.	Qanunvericiliyin izahı	16558	29,81%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	5952	10,72%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	695	1,25%
1.1.1.1.	Əsas anlayışlar (VM13)	189	0,34%
1.1.1.2.	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	487	0,88%
1.1.1.3.	Digər	19	0,03%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	676	1,22%
1.1.2.1.	Hüquqlar (VM15)	67	0,12%
1.1.2.2.	Vəzifələr (VM16)	603	1,09%
1.1.2.3.	Digər	6	0,01%
1.1.3.	Vergi orqanları	71	0,13%
1.1.3.1.	Hüquqlar (VM23)	40	0,07%
1.1.3.2.	Vəzifələr (VM24)	18	0,03%
1.1.3.3.	Digər	13	0,02%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	2773	4,99%
1.1.4.1.	Uçot	1602	2,88%
1.1.4.1.1.	Fiziki şəxslər	938	1,69%
1.1.4.1.2.	NKA, Pos-terminal uçotu	139	0,25%
1.1.4.1.3.	Obyektin, filialın uçotu	310	0,56%
1.1.4.1.4.	Səhadətnamə dublikatın alınması	191	0,34%
1.1.4.1.5.	Digər	24	0,04%
1.1.4.2.	Qeydiyyat	699	1,26%
1.1.4.2.1.	MMC	676	1,22%
1.1.4.2.2.	SC	11	0,02%
1.1.4.2.3.	Digər	12	0,02%
1.1.4.3.	Kameral vergi yoxlaması (VM37)	429	0,77%
1.1.4.4.	Operativ vergi nəzarəti (VM50)	22	0,04%
1.1.4.5.	Səyyar vergi yoxlaması (VM38)	16	0,03%
1.1.4.6.	Digər	5	0,01%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	475	0,86%
1.1.5.1.	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları (VM57)	262	0,47%
1.1.5.2.	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları (VM58)	129	0,23%
1.1.5.3.	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər (VM59)	73	0,13%
1.1.5.4.	Digər	11	0,02%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM62-64)	23	0,04%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	1239	2,23%
1.1.7.1.	Vergilər üzrə borcların alınması (VM65,89-90)	696	1,25%
1.1.7.1.1.	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	388	0,70%
1.1.7.1.2.	Sərəncamın geriçəğirilməsi	293	0,53%
1.1.7.1.3.	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	8	0,01%
1.1.7.1.4.	Digər	7	0,01%
1.1.7.2.	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi (VM67-67-2)	16	0,03%
1.1.7.3.	Müddətlərin müəyyən edilməsi (VM68)	18	0,03%
1.1.7.4.	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma (VM70)	8	0,01%
1.1.7.5.	Elektron qaimə-fakturaları (VM71-1)	166	0,30%
1.1.7.6.	Malların alış-aktı (VM71-2)	43	0,08%
1.1.7.7.	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması (VM72-74)	54	0,10%
1.1.7.8.	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi (VM75-76-1)	1	0,002%
1.1.7.9.	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi (VM77-86,88)	55	0,10%
1.1.7.10.	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması (VM87)	168	0,30%
1.1.7.11.	Digər	14	0,03%

1.2.	Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi	7132	12,84%
1.2.1.	Gəlir vergisi	1047	1,89%
1.2.1.1.	Vergi ödəyiciləri (VM95)	28	0,05%
1.2.1.2.	Vergitutma obyektı (VM96-100)	136	0,24%
1.2.1.3.	Verginin dərəcəsi (VM101)	231	0,42%
1.2.1.4.	Azadolmalar və güzəştlər (VM102)	650	1,17%
1.2.1.5.	Digər	2	0,004%
1.2.2.	Mənfaət vergisi	240	0,43%
1.2.2.1.	Vergi ödəyiciləri (VM103)	14	0,03%
1.2.2.2.	Vergitutma obyektı (VM104)	86	0,15%
1.2.2.3.	Azadolmalar və güzəştlər (VM106)	138	0,25%
1.2.2.4.	Digər	2	0,004%
1.2.3.	Gəlir-Mənfaət	1792	3,23%
1.2.3.1.	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər (VM108-121, 141-144)	300	0,54%
1.2.3.2.	İkqiət vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştlı vergı tutulan ölkələr (VM127,128)	33	0,06%
1.2.3.3.	Ödəmə mənbəyində vergilər (VM122-126)	405	0,73%
1.2.3.4.	Gəlirlərin və xərclərin uçotu (VM130-139)	112	0,20%
1.2.3.5.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM149-152)	937	1,69%
1.2.3.6.	Hüquqi şəxsda dəyişikliklər (VM145-148)	3	0,01%
1.2.3.7.	Digər	2	0,004%
1.2.4.	ƏDV	2000	3,60%
1.2.4.1.	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat (VM153-158)	212	0,38%
1.2.4.2.	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri (VM159-163,166-172)	377	0,68%
1.2.4.3.	Azadolmalar və sıfır dərəcə (VM164-165(165.5 istisna))	256	0,46%
1.2.4.4.	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM174-181)	260	0,47%
1.2.4.5.	Ədv geri al ilə bağlı (165.5)	893	1,61%
1.2.4.6.	Digər	2	0,004%
1.2.5.	Aksız	10	0,02%
1.2.5.1.	Vergitutma obyektı, vaxtı (VM184-186)	1	0,002%
1.2.5.2.	Verginin dərəcəsi (187, 190)	5	0,01%
1.2.5.3.	Aksizin hesablanması və ödənilməsi (VM189,191-193)	4	0,01%
1.2.6.	Əmlak vergisi	165	0,30%
1.2.6.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM196-197)	37	0,07%
1.2.6.2.	Verginin dərəcələri (VM198)	16	0,03%
1.2.6.3.	Azadolmalar və güzəştlər (VM199)	40	0,07%
1.2.6.4.	Hesablanması və ödənilməsi (VM200-202)	72	0,13%
1.2.7.	Torpaq vergisi	74	0,13%
1.2.7.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM203-205)	19	0,03%
1.2.7.2.	Verginin dərəcələri (VM206)	19	0,03%
1.2.7.3.	Vergi güzəştləri (VM207)	5	0,01%
1.2.7.4.	Hesablanması və ödənilməsi (VM208)	30	0,05%
1.2.7.5.	Digər	1	0,002%
1.2.8.	Yol vegisi	3	0,01%
1.2.8.1.	Verginin dərəcələri (VM211)	2	0,004%
1.2.8.2.	Verginin tutulması (VM212)	1	0,002%
1.2.9.	Mədən vergisi	2	0,002%
1.2.9.1.	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM213-215)	1	0,004%
1.2.9.2.	Hesablanması və ödənilməsi (VM217)	1	0,004%
1.2.10.	Sadəlaşdirilmiş vergi	1456	2,62%
1.2.10.1.	Vergi ödəyiciləri (VM218)	509	0,92%
1.2.10.2.	Azadolmalar və güzəştlər (VM219)	27	0,05%
1.2.10.3.	Vergitutma obyektı (VM219)	31	0,06%
1.2.10.4.	Verginin dərəcəsi (VM220)	379	0,68%
1.2.10.5.	Hesablanması və ödənilməsi (VM221)	509	0,92%
1.2.10.6.	Digər	1	0,002%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	343	0,62%
1.2.11.1.	Ümumi müddəalar(VM222)	63	0,11%
1.2.11.2.	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri (VM223)	80	0,14%
1.2.11.3.	Azadolmalar və güzəştlər (VM224)	195	0,35%
1.2.11.4.	Sadəlaşdirilmiş verginin tətbiqi (VM225)	5	0,01%

1.3.	Sığorta	3474	6,26%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	1036	1,87%
1.3.1.1.	Sığortanın iştirakçıları (M8,10,12)	66	0,12%
1.3.1.2.	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər (M14-15)	542	0,98%
1.3.1.3.	MDSS haqlarının hesablanması və ödənilməsi (M9-1)	423	0,76%
1.3.1.4.	Digər	5	0,01%
1.3.2.	İşsizlikdən sığorta	57	0,10%
1.3.2.1.	Əsas anlayışlar (M2)	4	0,01%
1.3.2.2.	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması (M9,10)	22	0,04%
1.3.2.3.	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi (M6,7,7-1)	31	0,06%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	2381	4,29%
1.3.3.1.	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar (M1,15-2)	164	0,30%
1.3.3.2.	İTS üzrə sığorta haqları (15-10)	702	1,26%
1.3.3.3.	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması (M15-11, 15-24)	1042	1,88%
1.3.3.4.	Keçid müddəaları (M16-4)	435	0,78%
1.3.3.5.	Digər	38	0,07%
2.	Əməliyyatlara dəstək	24813	44,68%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	7439	13,39%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	842	1,52%
2.1.1.1.	Əməliyyata dəstək	825	1,49%
2.1.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,03%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	621	1,12%
2.1.2.1.	Əməliyyata dəstək	604	1,09%
2.1.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,03%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	463	0,83%
2.1.3.1.	Əməliyyata dəstək	455	0,82%
2.1.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	8	0,01%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	321	0,58%
2.1.4.1.	Əməliyyata dəstək	311	0,56%
2.1.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	10	0,02%
2.1.5.	Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	3161	5,69%
2.1.5.1.	Əməliyyata dəstək	2877	5,18%
2.1.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	284	0,51%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	722	1,30%
2.1.6.1.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,03%
2.1.6.2.	Əməliyyata dəstək	705	1,27%
2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	122	0,22%
2.1.7.1.	Əməliyyata dəstək	105	0,19%
2.1.7.2.	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,03%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	28	0,05%
2.1.8.1.	Əməliyyata dəstək	18	0,03%
2.1.8.2.	Əməliyyat zamanı xəta	10	0,02%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	1120	2,02%
2.1.9.1.	Əməliyyata dəstək	1104	1,99%
2.1.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	16	0,03%
2.1.10.	Digər	39	0,07%

2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	375	0,68%
2.2.1.	<i>Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat</i>	3	0,01%
2.2.1.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	3	0,01%
2.2.2.	<i>Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınalması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması</i>	11	0,02%
2.2.2.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	11	0,02%
2.2.3.	<i>Debitor borc barədə məlumat forması</i>	349	0,63%
2.2.3.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	343	0,62%
2.2.3.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	6	0,01%
2.2.4.	<i>Digər</i>	12	0,02%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	5709	10,28%
2.3.1.	<i>Bankda hesab açılması məqsədilə şəhadətnamə-dublikatın alınması</i>	273	0,49%
2.3.1.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	266	0,48%
2.3.1.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	7	0,01%
2.3.2.	<i>Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</i>	869	1,56%
2.3.2.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	865	1,56%
2.3.2.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	4	0,01%
2.3.3.	<i>Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması</i>	949	1,71%
2.3.3.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	948	1,71%
2.3.3.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	1	0,002%
2.3.4.	<i>Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</i>	1244	2,24%
2.3.4.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	1237	2,23%
2.3.4.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	7	0,01%
2.3.5.	<i>Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)</i>	56	0,10%
2.3.5.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	56	0,10%
2.3.6.	<i>Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi</i>	840	1,51%
2.3.6.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	813	1,46%
2.3.6.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	27	0,05%
2.3.7.	<i>Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması</i>	8	0,01%
2.3.7.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	8	0,01%
2.3.8.	<i>Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması</i>	13	0,02%
2.3.8.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	13	0,02%
2.3.9.	<i>Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması</i>	569	1,02%
2.3.9.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	565	1,02%
2.3.9.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	4	0,01%
2.3.10.	<i>Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması</i>	108	0,19%
2.3.10.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	108	0,19%
2.3.11.	<i>Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası</i>	173	0,31%
2.3.11.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	173	0,31%
2.3.12.	<i>Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması</i>	577	1,04%
2.3.12.1.	<i>Əməliyyata dəstək</i>	575	1,04%
2.3.12.2.	<i>Əməliyyat zamanı xəta</i>	2	0,004%
2.3.13.	<i>Digər</i>	30	0,05%

2.4.	Digər elektron əməliyyatlar	6251	11,26%
2.4.1.	Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi	922	1,66%
2.4.1.1.	Əməliyyata dəstək	687	1,24%
2.4.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	235	0,42%
2.4.2.	E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi	39	0,07%
2.4.2.1.	Əməliyyata dəstək	32	0,06%
2.4.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	7	0,01%
2.4.3.	Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	443	0,80%
2.4.3.1.	Əməliyyata dəstək	439	0,79%
2.4.3.2.	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,01%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	93	0,17%
2.4.4.1.	Əməliyyata dəstək	83	0,15%
2.4.4.2.	Əməliyyat zamanı xəta	10	0,02%
2.4.5.	Proqram təminatlarının yüklənməsi	218	0,39%
2.4.5.1.	BTP	207	0,37%
2.4.5.2.	EFP	11	0,02%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	4105	7,39%
2.4.6.1.	Əməliyyat zamanı xəta	126	0,23%
2.4.6.2.	Əməliyyata dəstək	3979	7,16%
2.4.7.	Onlayn kargüzərlərdə digər əməliyyatlar	352	0,63%
2.4.7.1.	Əməliyyat zamanı xəta	76	0,14%
2.4.7.2.	Əməliyyata dəstək	276	0,50%
2.4.8.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	33	0,06%
2.4.8.1.	Əməliyyata dəstək	31	0,06%
2.4.8.2.	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,004%
2.4.9.	Digər	46	0,08%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	4071	7,33%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	6	0,01%
2.5.1.1.	Əməliyyata dəstək	5	0,01%
2.5.1.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,002%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi	17	0,03%
2.5.2.1.	Əməliyyata dəstək	16	0,03%
2.5.2.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,002%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	292	0,53%
2.5.3.1.	Əməliyyata dəstək	292	0,53%
2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	461	0,83%
2.5.4.1.	Əməliyyata dəstək	461	0,83%
2.5.5.	Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi	350	0,63%
2.5.5.1.	Əməliyyata dəstək	350	0,63%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	7	0,01%
2.5.6.1.	Əməliyyata dəstək	7	0,01%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	7	0,01%
2.5.7.1.	Əməliyyata dəstək	7	0,01%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandırır və ya dayandırmaması haqqında məlumat	519	0,93%
2.5.8.1.	Əməliyyata dəstək	519	0,93%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	340	0,61%
2.5.9.1.	Əməliyyata dəstək	338	0,61%
2.5.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,004%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	108	0,19%
2.5.10.1.	Əməliyyata dəstək	108	0,19%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	1940	3,49%
2.5.11.1.	Əməliyyata dəstək	1940	3,49%
2.5.12.	Digər	24	0,04%

2.6.	Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi	968	1,74%
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	124	0,22%
2.6.1.1.	Əməliyyata dəstək	124	0,22%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	10	0,02%
2.6.2.1.	Əməliyyata dəstək	10	0,02%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	28	0,05%
2.6.3.1.	Əməliyyata dəstək	28	0,05%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	58	0,10%
2.6.4.1.	Əməliyyata dəstək	58	0,10%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	96	0,17%
2.6.5.1.	Əməliyyata dəstək	95	0,17%
2.6.5.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,002%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub olmaması	73	0,13%
2.6.6.1.	Əməliyyata dəstək	72	0,13%
2.6.6.2.	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,002%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	166	0,30%
2.6.7.1.	Əməliyyata dəstək	166	0,30%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	263	0,47%
2.6.8.1.	Əməliyyata dəstək	263	0,47%
2.6.9.	DTA formaları	101	0,18%
2.6.9.1.	Əməliyyata dəstək	99	0,18%
2.6.9.2.	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,004%
2.6.10.	Digər	49	0,09%
3.	<u>Əməliyyatlar</u>	29	0,05%
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	4	0,01%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	7	0,01%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	5	0,01%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	3	0,01%
3.5.	Onlayn növbəyə yazılma	10	0,02%
4	<u>DVX-nın səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər</u>	11280	20,31%
4.1.	Şəxsi hesab və rəqəsinin izahı	1718	3,09%
4.1.1.	Qısaltmaların izahı	100	0,18%
4.1.2.	Hesablaşmanın izahı	271	0,49%
4.1.3.	Borcun izahı	816	1,47%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	519	0,93%
4.1.5.	Digər	12	0,02%
4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	600	1,08%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	105	0,19%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	19	0,03%
4.2.3.	İş rejmi, qəbula yazılmaq	17	0,03%
4.2.4.	İşə qəbul	88	0,16%
4.2.5.	Xoş sözlər	2	0,004%
4.2.6.	Rekvizitlər	141	0,25%
4.2.7.	Edilmiş müraciətlərlə bağlı	220	0,40%
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	101	0,18%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	105	0,19%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	14	0,03%
4.2.8.	Digər	8	0,01%

4.3.	<i>Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı</i>	369	0,66%
4.4.	<i>Məlumatların izahı</i>	1256	2,26%
4.4.1.	<i>Fərdi Vergi Təqyimi üzrə</i>	72	0,13%
4.4.2.	<i>Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə</i>	532	0,96%
4.4.3.	<i>Fərdi SMS üzrə</i>	443	0,80%
4.4.4.	<i>2 tərəfli SMS xidməti üzrə</i>	92	0,17%
4.4.5.	<i>Elektron kabinet üzrə</i>	117	0,21%
4.5.	<i>Asan imza</i>	1348	2,43%
4.6.	<i>İcazə</i>	179	0,32%
4.6.1.	<i>Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi</i>	56	0,10%
4.6.2.	<i>İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı</i>	123	0,22%
4.7.	<i>Maliyyə dəstəyi</i>	5810	10,46%
4.7.1.	<i>Fərdi sahibkar</i>	4750	8,55%
4.7.2.	<i>Əmək haqqı</i>	1060	1,91%
5.	<i>DVX-ya aid olmayan müraciətlər</i>	2488	4,48%
5.1.	<i>İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları</i>	97	0,17%
5.2.	<i>Maliyyə Nazirliyi</i>	172	0,31%
5.3.	<i>Ədliyyə Nazirliyi</i>	98	0,18%
5.4.	<i>Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi</i>	716	1,29%
5.5.	<i>Dövlət Gömrük Komitəsi</i>	258	0,46%
5.6.	<i>Daxili İşlər Nazirliyi</i>	48	0,09%
5.7.	<i>Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi</i>	40	0,07%
5.8.	<i>Mərkəzi Bank (banklar)</i>	90	0,16%
5.9.	<i>Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı)</i>	428	0,77%
5.10.	<i>Best Solutions MMC</i>	9	0,02%
5.11.	<i>Operator (STXM)</i>	7	0,01%
5.12.	<i>Mobil operator</i>	79	0,14%
5.13.	<i>Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi</i>	235	0,42%
5.13.1.	<i>İcazə</i>	199	0,36%
5.13.2.	<i>Digər</i>	36	0,06%
5.14.	<i>İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi</i>	49	0,09%
5.15.	<i>Digər</i>	162	0,29%
6	<i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i>	368	0,66%
6.1.	<i>Xarici dildə olan zənglər</i>	15	0,03%
6.2.	<i>Yanlız zənglər</i>	16	0,03%
6.3.	<i>Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil</i>	21	0,04%
6.4.	<i>Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi</i>	7	0,01%
6.5.	<i>Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi</i>	1	0,002%
6.6.	<i>Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)</i>	2	0,004%
6.7.	<i>Əlaqə kəsildi</i>	177	0,32%
6.8.	<i>Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı</i>	36	0,06%
6.9.	<i>Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi</i>	93	0,17%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

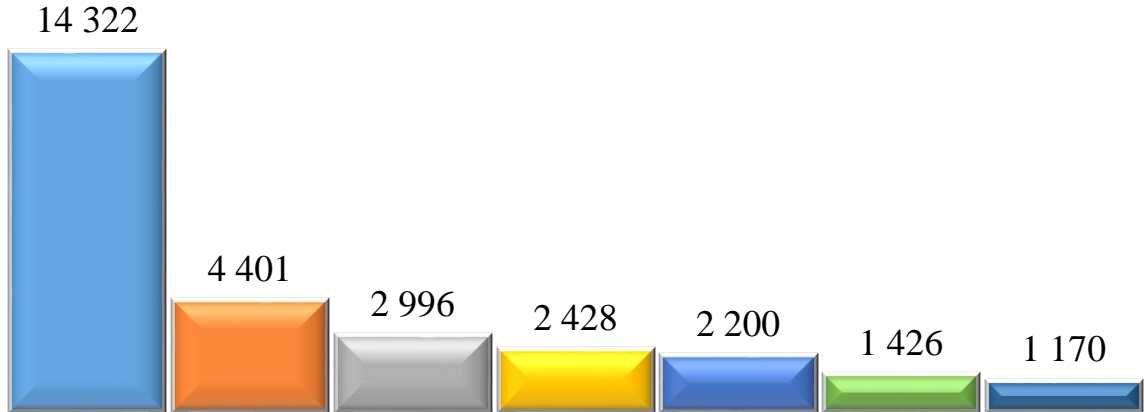
Xidmətlər	2021 Yanvar	2020 Yanvar
Vergi borcları barədə	5218	4917
Vergi növləri barədə	5759	3289
Zəng sifarişi	2048	1171
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	1867	-
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	422	-

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin yanvar ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **289686** yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin yanvar ayı ərzində **66811** SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin yanvar ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **30904** SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda