



**İqtisadiyyat Nazirliyinin
Çağrı Mərkəzi**

**2022-ci ilin birinci yarısında
Dövlət Vergi Xidməti üzrə
daxil olmuş müraciətlər barədə**

YARIMİLLİK HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

İQTİSADİYYAT NAZİRLİYİNİN ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN DÖVLƏT VERGİ XİDMƏTİ ÜZRƏ 2022-Cİ İLİN BİRİNCİ YARISINDAKI FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ QISA MƏLUMAT

2022-ci ilin birinci yarısı ərzində (bundan sonra Hesabat dövrü ərzində) Çağrı Mərkəzinə Dövlət Vergi Xidməti üzrə ümumilikdə **271933_zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **185635 zəng** daxil olmuş, onlardan **170758 zəng** canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1628**, cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1498** olmuşdur. Canlı rejimə keçid etməyən **86298** zəngdən **39407** zəng səsli menyu xidmətindən istifadə etməklə kifayətlənmiş, **46891** zəng isə heç bir xidmətdən istifadə etməyərək xətdən ayrılmışdır.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 1 saniyə** xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 33 saniyə** ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **173887** zəng üzrə **209557** kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **47,27** faizi qanunvericiliyin izahı, **30,08** faizi müraciət edən şəxsin qurumla münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların **3,11** faizi müraciət edən şəxs tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,01** faizi Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxs üçün aparılan əməliyyatlar, **3,21** faizi Çağrı Mərkəzinin səsli menyusunda olan xidmətlərə və qurumun aidiyyəti struktur vahidinə, o cümlədən xidmət mərkəzinə yönləndirilmiş zənglər, **10,61** faizi qurumun səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **4,08** faizi quruma aid olmayan müraciətlər, **4,74** faizi xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur.

Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **6175** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **3430** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **88,32 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **99,06 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **89,82 faiz** olmuşdur.

Hesabat dövrü ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **11602**, vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **17188**, vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **5614**, vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **830**, zəng sifarişi etmək üçün **4173** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat dövrü üzrə 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%
		56,05	104055	185635	
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D	Min 90%
		91,99%	170758	185635	
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}	
		25,61%	3582	13987	
8.2.2	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S	
		35,45%	156	440	
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%
		7,53%	13987	185635	
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D	
		8,01%	14877	185635	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

8.4.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:01:07	3433:32:40	185635	
8.4.1.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:01:01	2903:23:19	170758	
8.4.2.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:02:08	530:09:21	14877	

8.5. *Orta cavablandırma müddəti*

8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:33	10297:31:44	173887	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		5,62	19262	3430	Max 7 gün
8.6.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i>	H	N	Q	
		100%	3430	3430	Min 99,9%
8.7.	<i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i>	MÇ	M	Q	
		3,62%	6175	170758	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	33,00%	2037	6175	Max 30%
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	22,4%	1383	6175	
8.7.3.	3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlərin qəbulu	21,0%	1296	6175	
8.7.4.	Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	22,4%	1387	6175	
8.7.5.	Təkliflərin qəbulu	0,7%	42	6175	
8.7.6.	Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbulana yazılma	0,4%	27	6175	
8.7.7.	Anonim	0,1%	3	6175	

8.8.	<i>Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i>				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	84,0%	2879	3430	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	14,4%	495	3430	
8.8.3.	<i>Digər strukturlara yönəldilmişdir</i>	1,6%	56	3430	
8.8.3.1	<i>İTSSDQBİ</i>	1,3%	46	3430	
8.8.3.4	<i>BKVYNBİ</i>	0,2%	8	3430	
8.8.3.2	<i>İTUNBİ</i>	0,1%	2	3430	

8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	<i>İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi</i>	S ilk	İ	E	
		88,32%	153204	173461	Min 75%
8.11.2.	<i>Xidmətdən razı qalma faizi</i>	S Raziqalma	R	E	
		89,76% 99,06 *	50145	55867	Min 85%

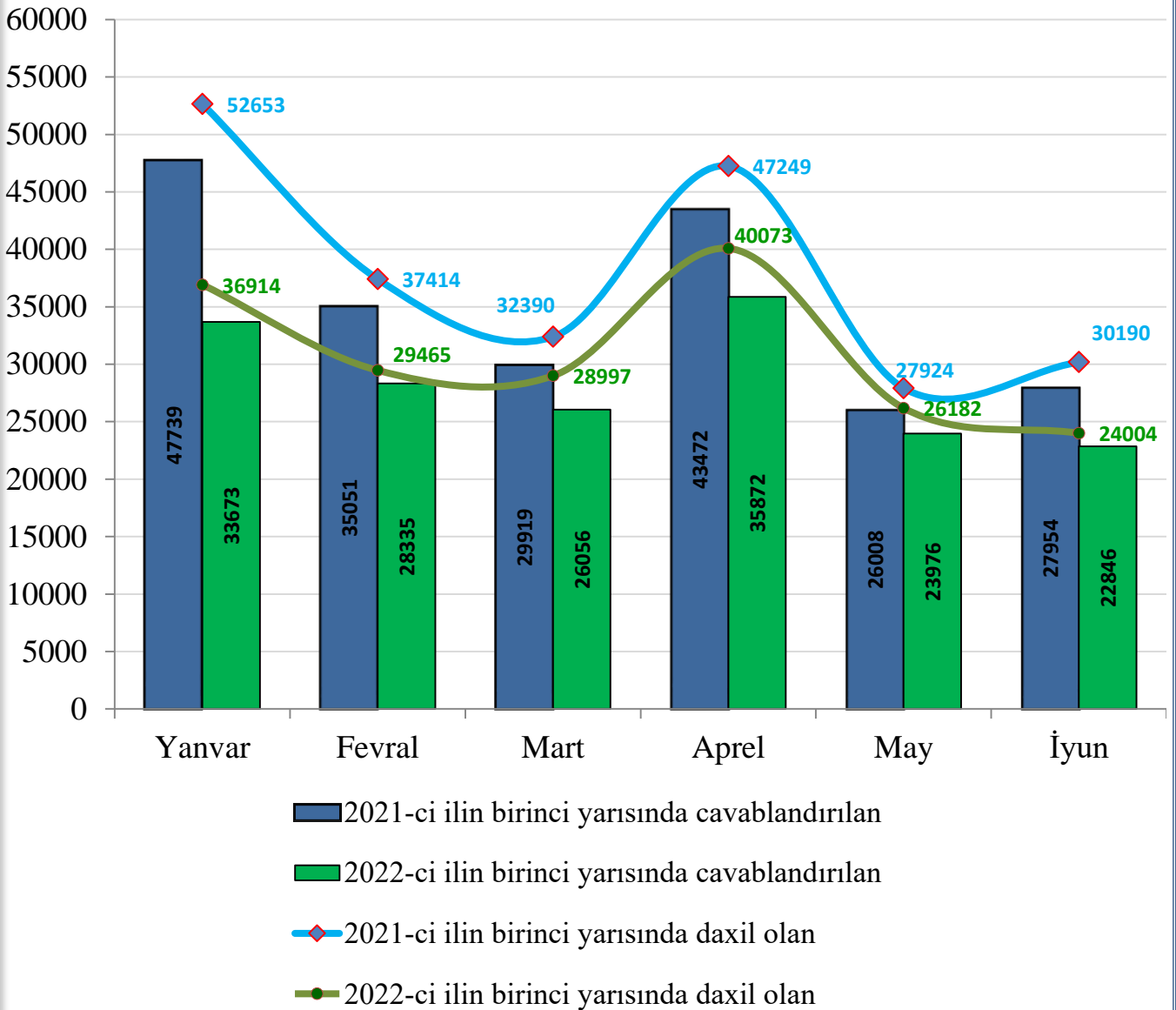
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	<i>Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə</i>	XKümmü	T	M	
		89,82%	94854	105600	Min 70%
8.13.2.	<i>Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə</i>	XKsay	K	Q	
		91,57%	967	1056	

8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99,91%	0:55:00	1026:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	45,96%	943	2052	

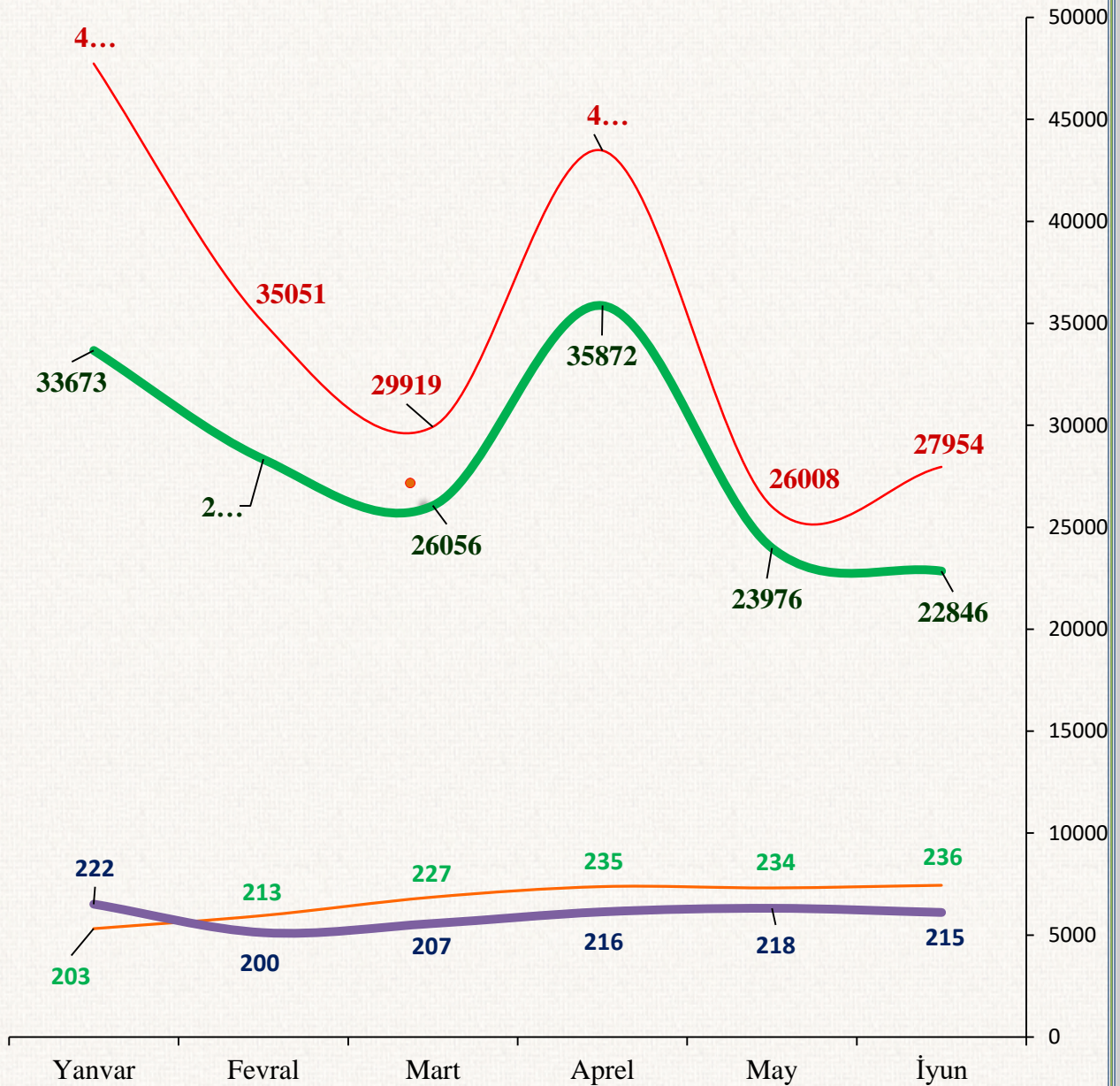
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

Hesabat dövrü ərzində daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə hesabat dövrü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **18,52 faiz azalaraq 185635**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **18,74 faiz azalaraq 170758** olmuşdur.



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

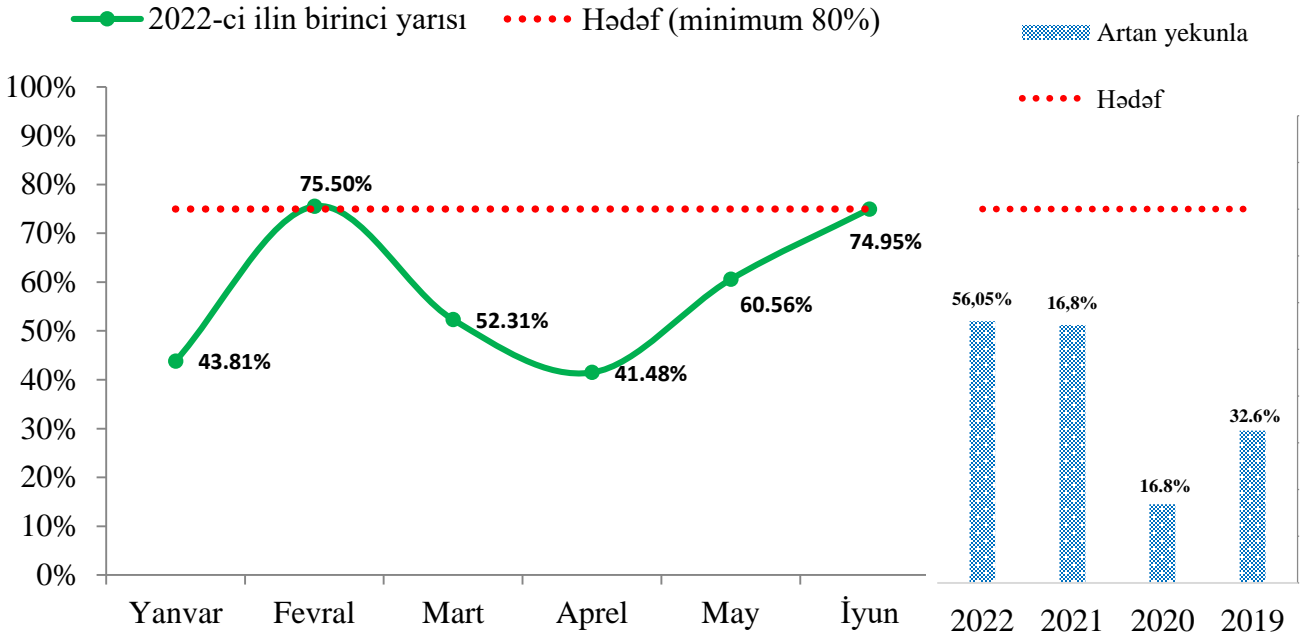


- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2021-ci ilin birinci yarısı)
- Orta danışıq müddəti - saniyə ilə (2022-ci ilin birinci yarısı)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2021-ci ilin birinci yarısı)
- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zəng sayı (2022-ci ilin birinci yarısı)

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

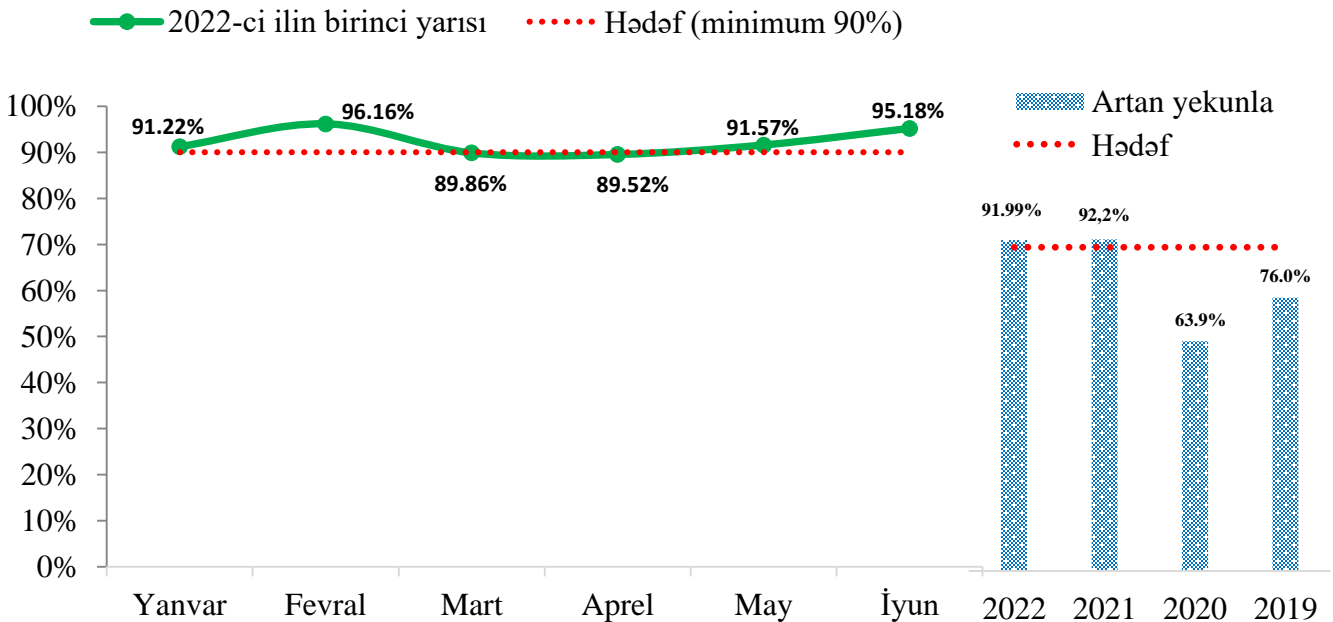
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

Hesabat dövrü ərzində xidmət səviyyəsi **56,05%** olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

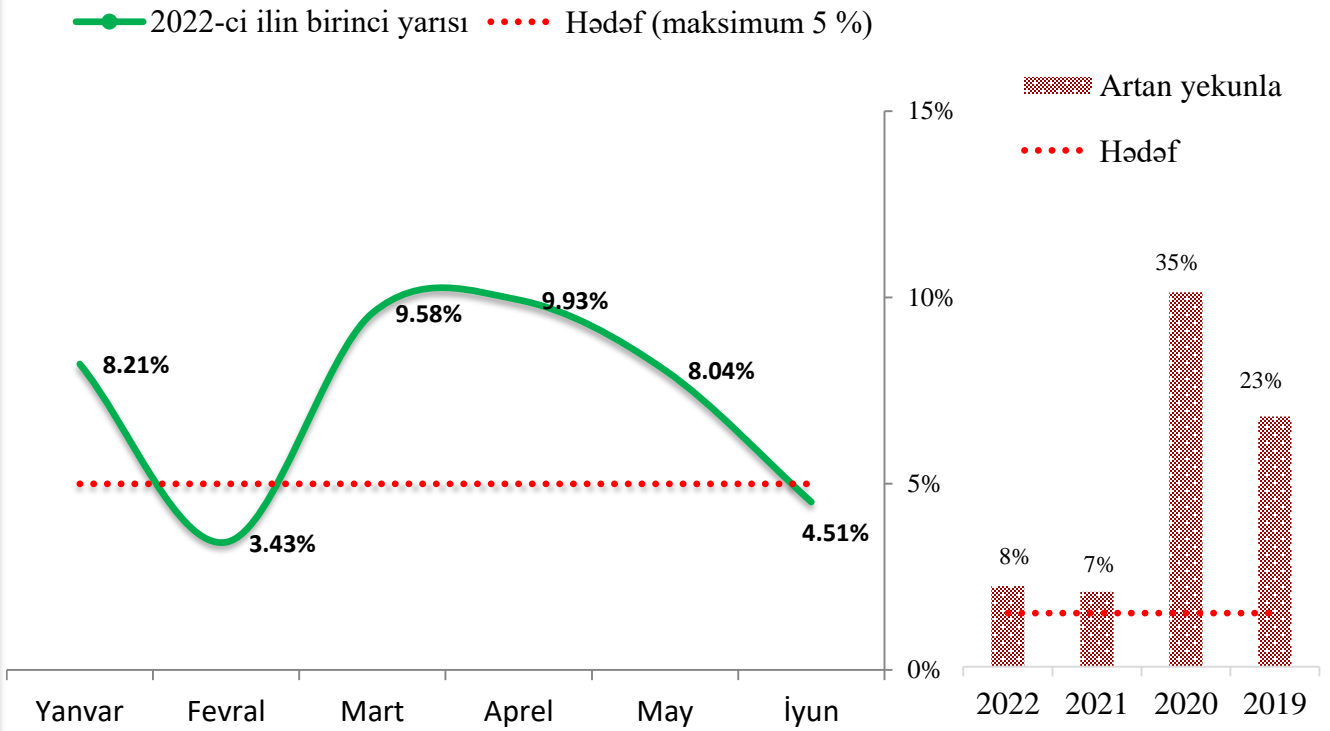
Hesabat dövrü üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi **91,99 %** olmuşdur.



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. Hesabat dövrü ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **59** olmuşdur.

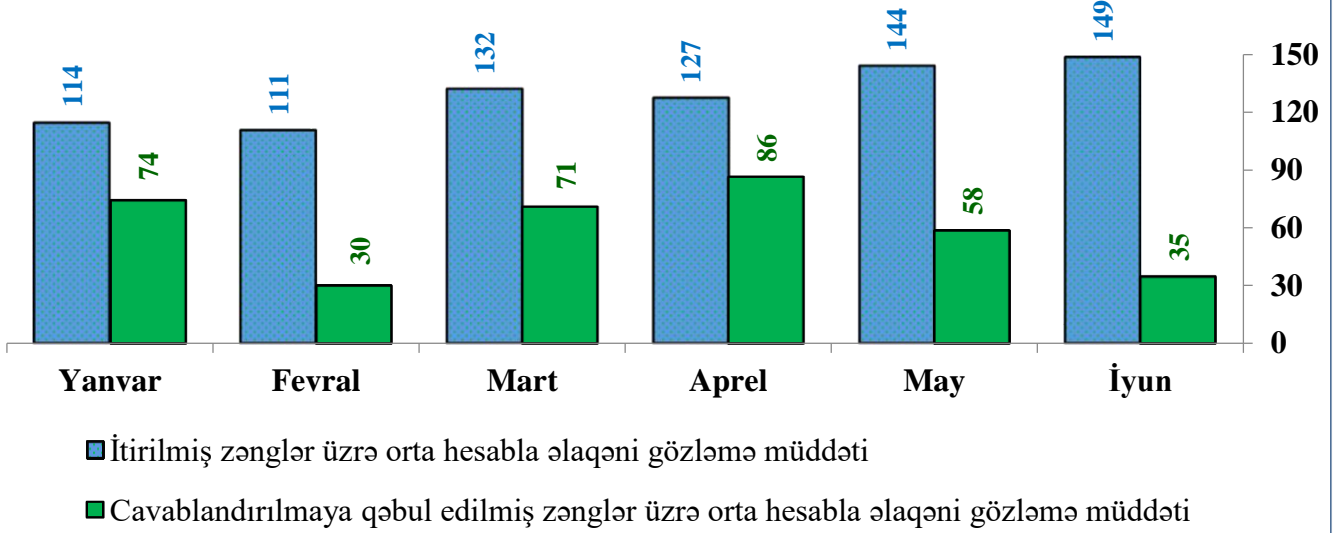
Hesabat dövrü üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 7,53% olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Hesabat dövrü üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 1 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 08 saniyə olmuşdur.

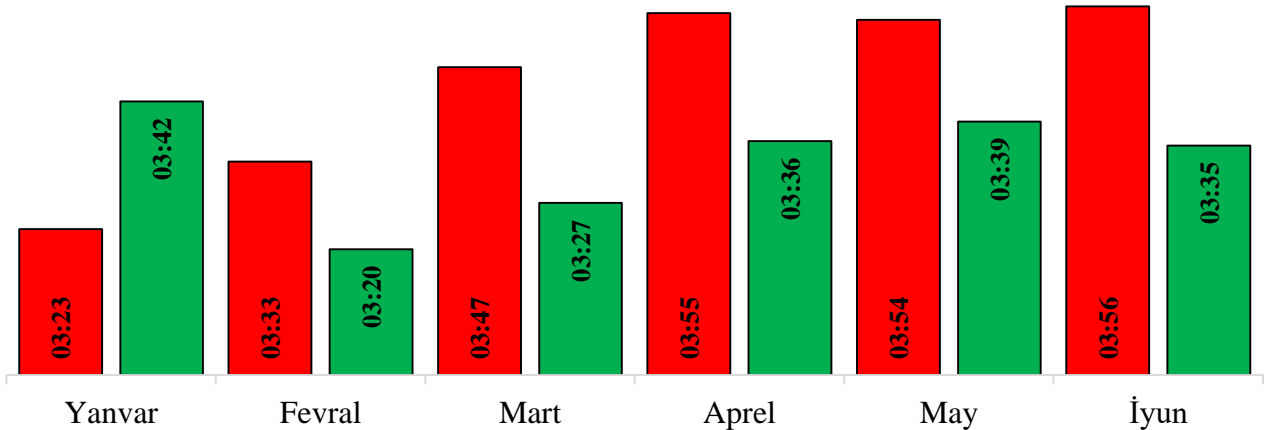
Saniyə ilə



Orta cavablandırma müddəti

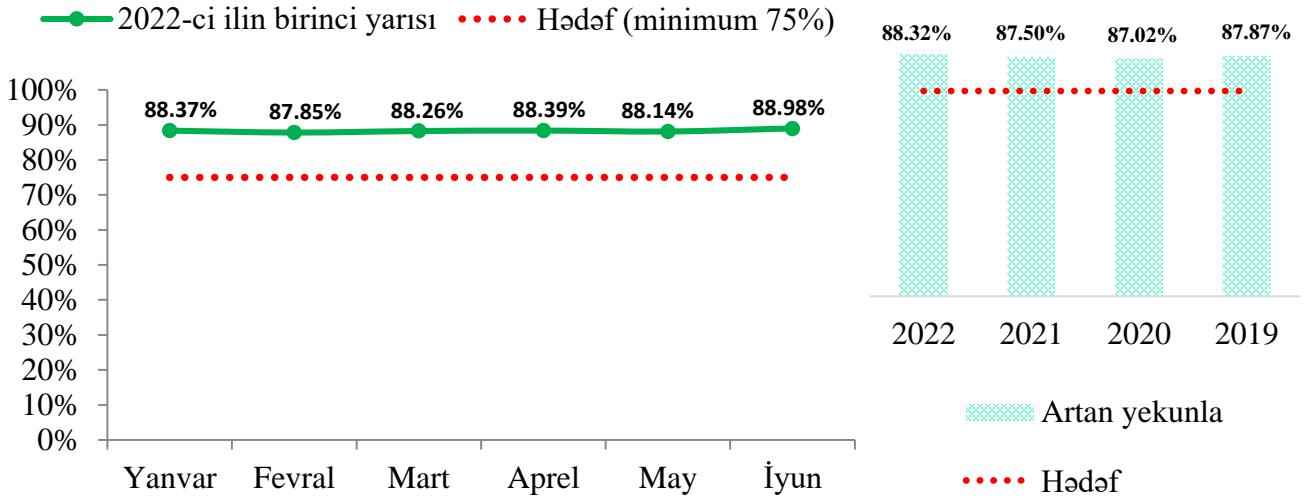
Hesabat dövrü ərzində cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 33 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 5,62 gün olmuşdur.

■ 2021-ci ilin birinci yarısı ■ 2022-ci ilin birinci yarısı



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

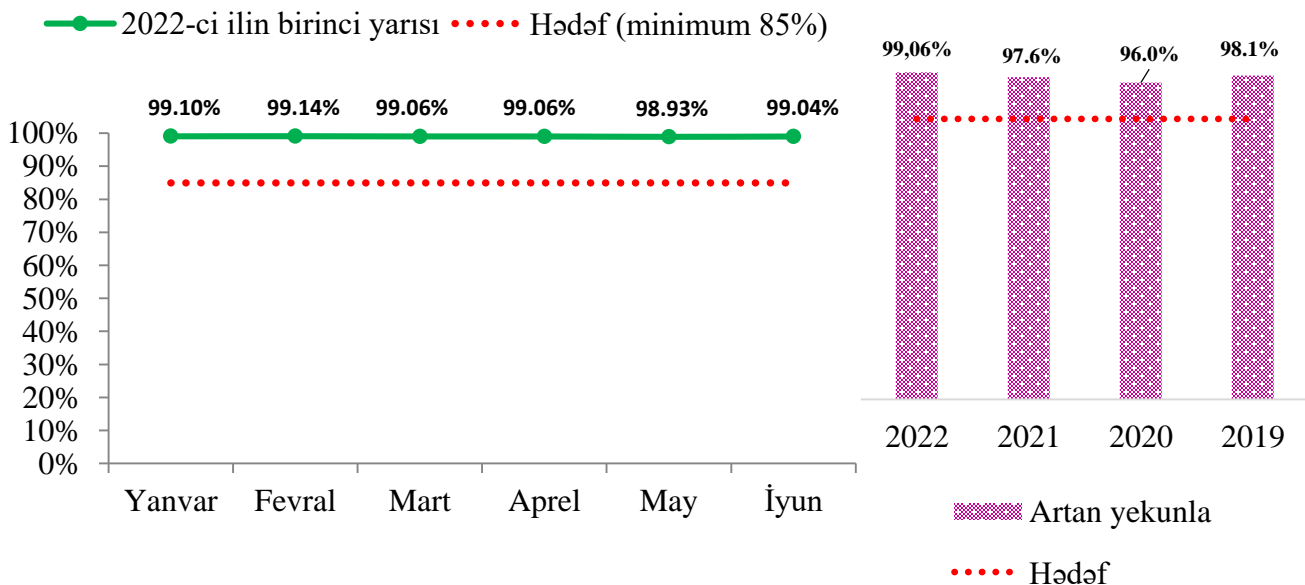
Hesabat dövrü üzrə bu göstərici 88,32% olmuşdur.



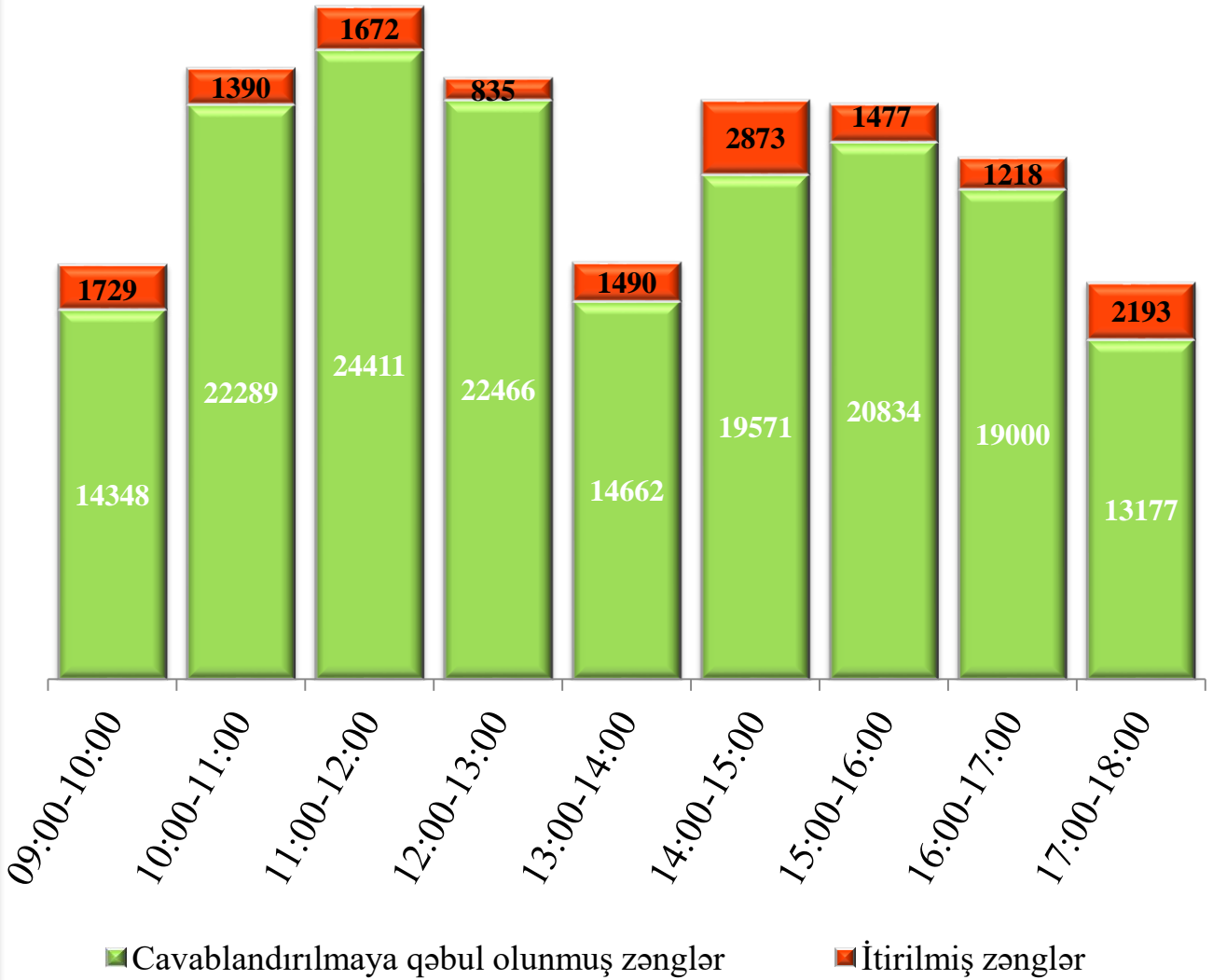
Xidmətdən razı qalma faizi

Hesabat dövrü ərzində cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən **153866**-na sorğu göndərilmiş və **55867** zəng (**36,31%**) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən **5722**-si (**10,24%**) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən **5197**-nin dinlənməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər **525** (**0,94%**) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən **185** (**0,3%**) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

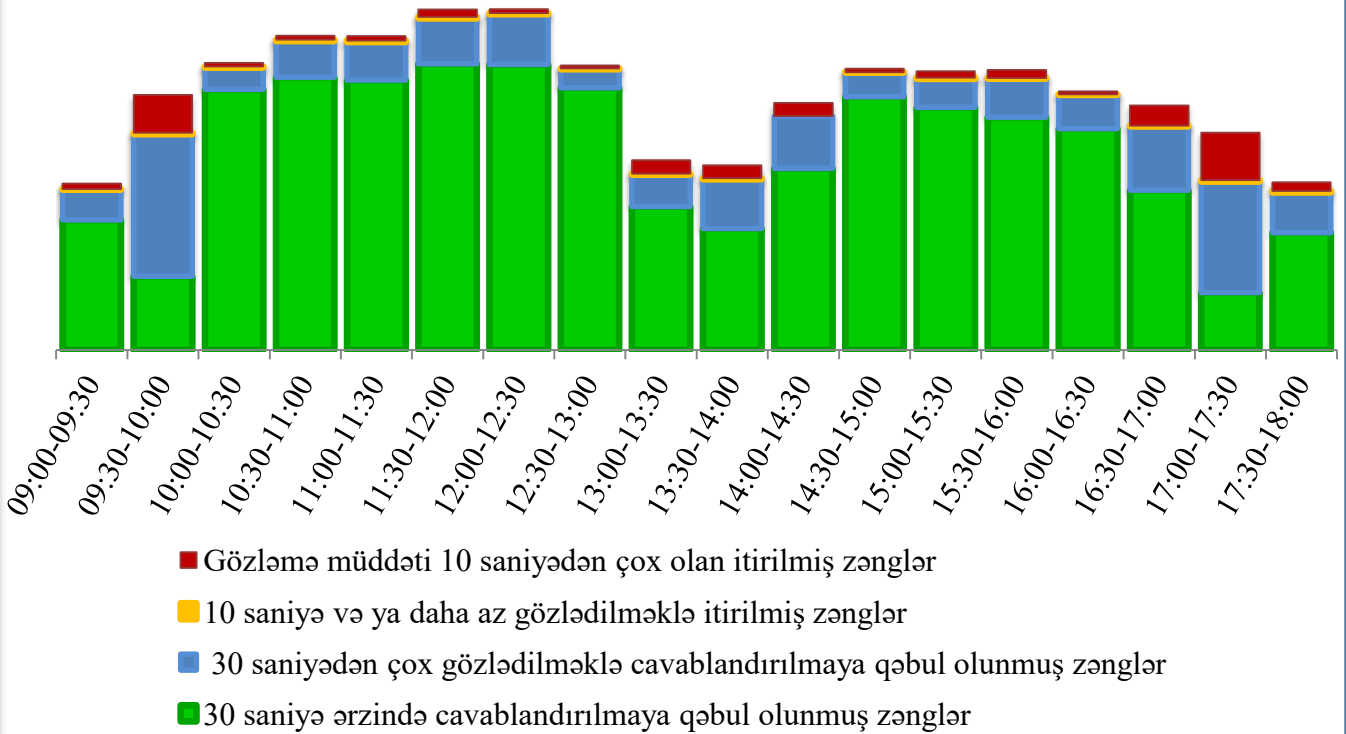
Hesabat dövrü üzrə bu göstərici 99,06% olmuşdur.



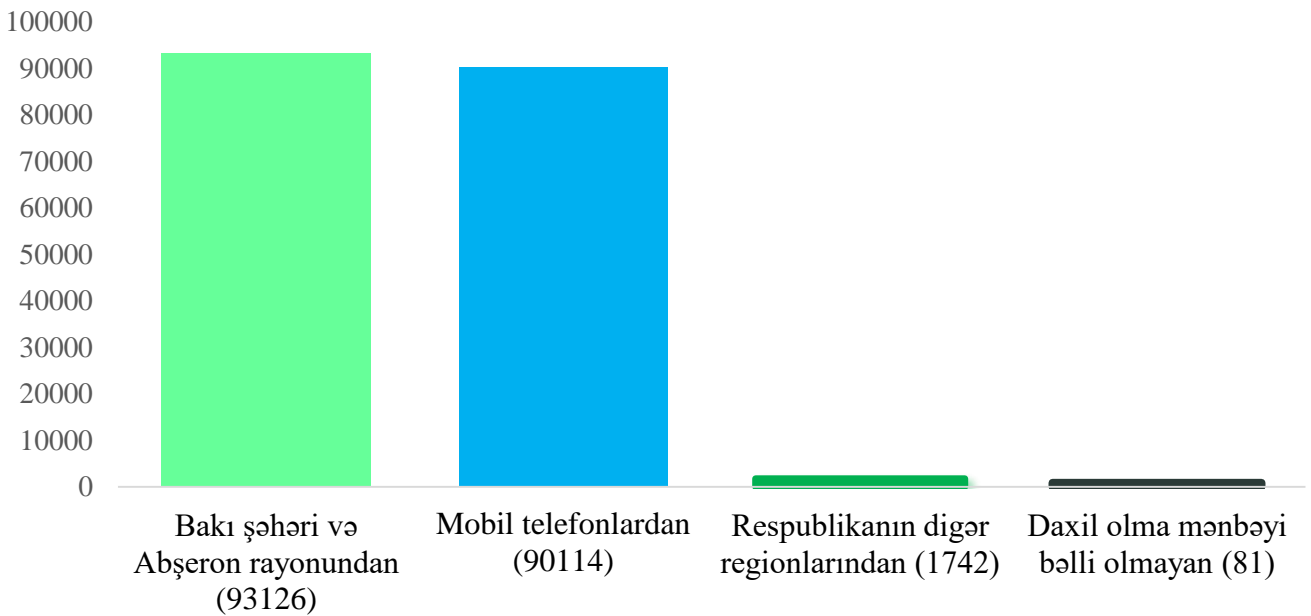
Hesabat dövründə daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



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



Zənglərin daxil olma istiqamətləri

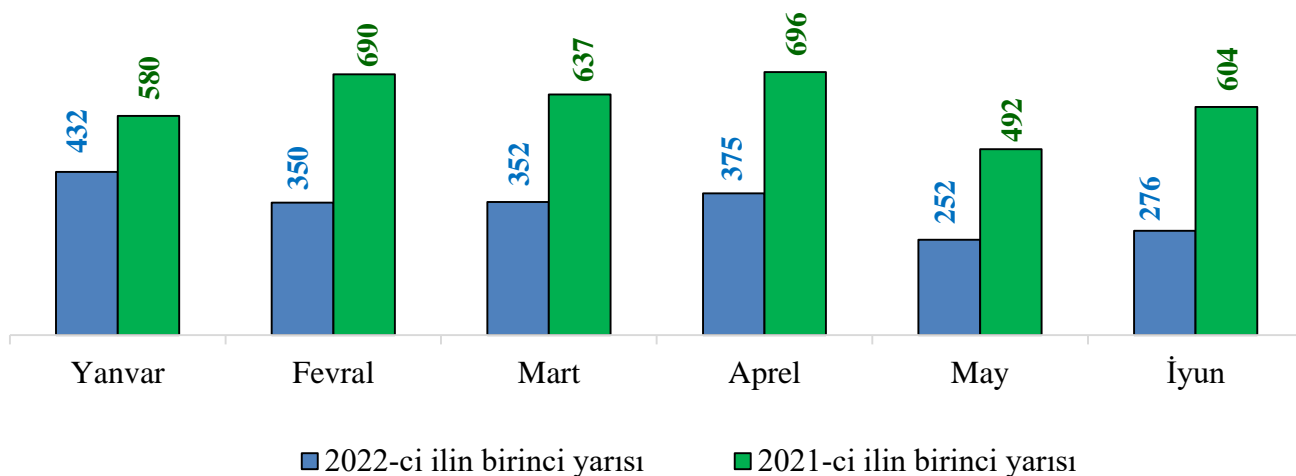


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

Hesabat dövrü ərzində **6175** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2021-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **26,7 faiz** azdır.

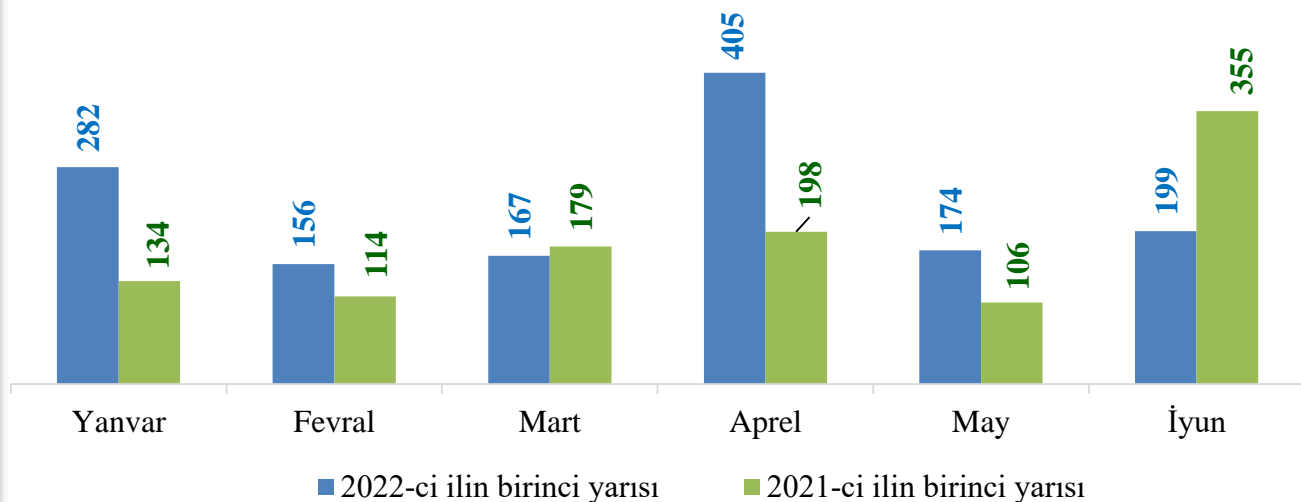
Hesabat dövrü ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **2037** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2021-ci ilin birinci yarısı ilə müqayisədə **44,93 faiz** azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



Hesabat dövrü ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **1383** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2021-ci ilin birinci yarısı ilə müqayisədə **25,35 faiz** çoxdur.

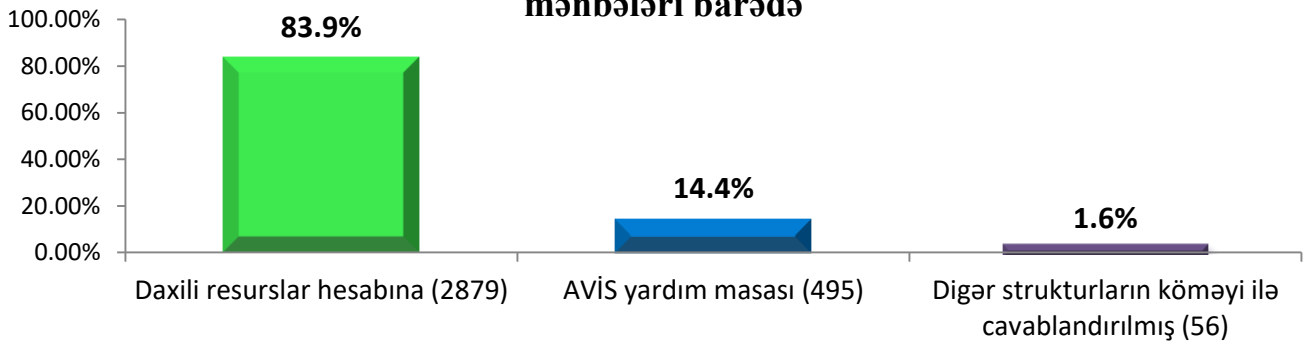
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



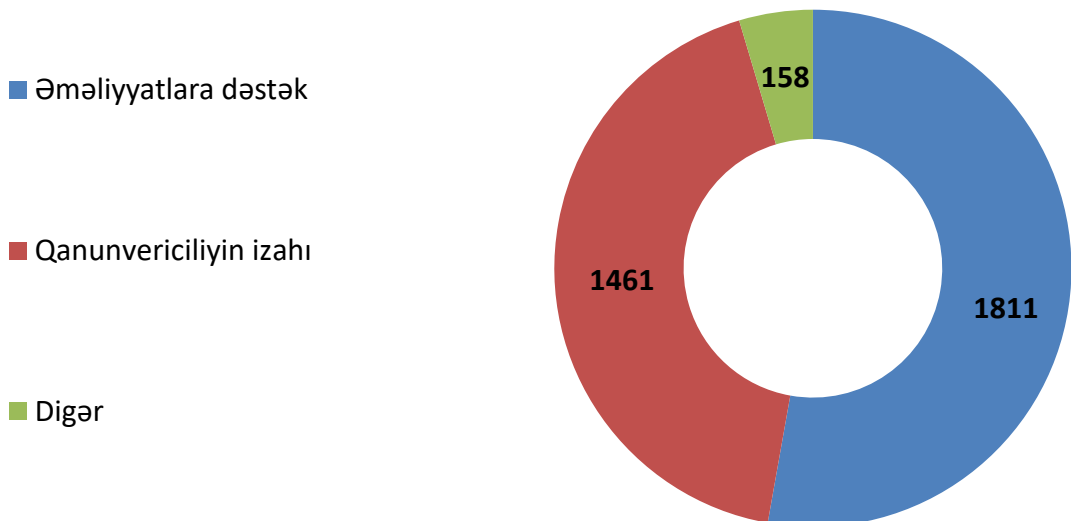
Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

Hesabat dövrü ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3430 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2879-u daxili resurslar hesabına, 495-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 56-sı digər strukturlara müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə



Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

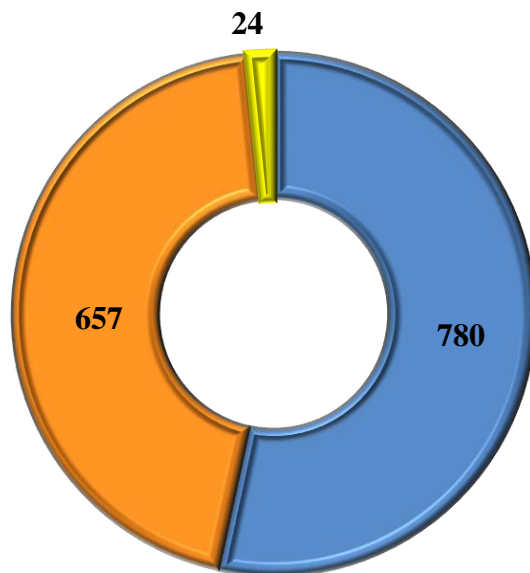


Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi

■ Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi

■ Sığorta



Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

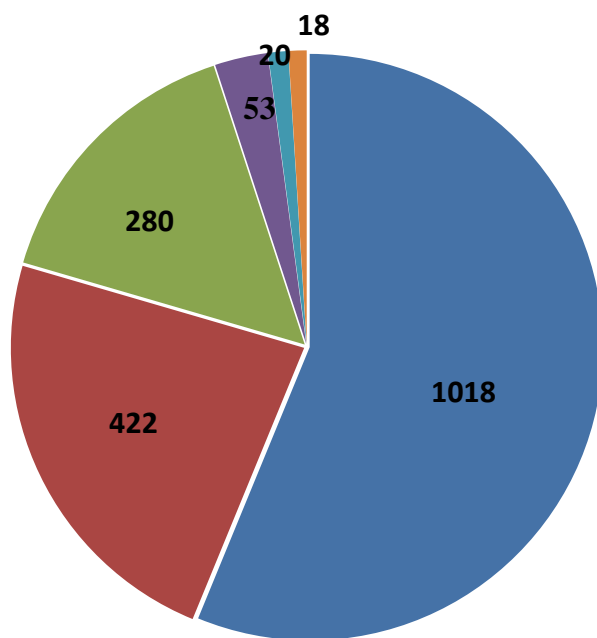
■ Digər elektron əməliyyatlar

■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

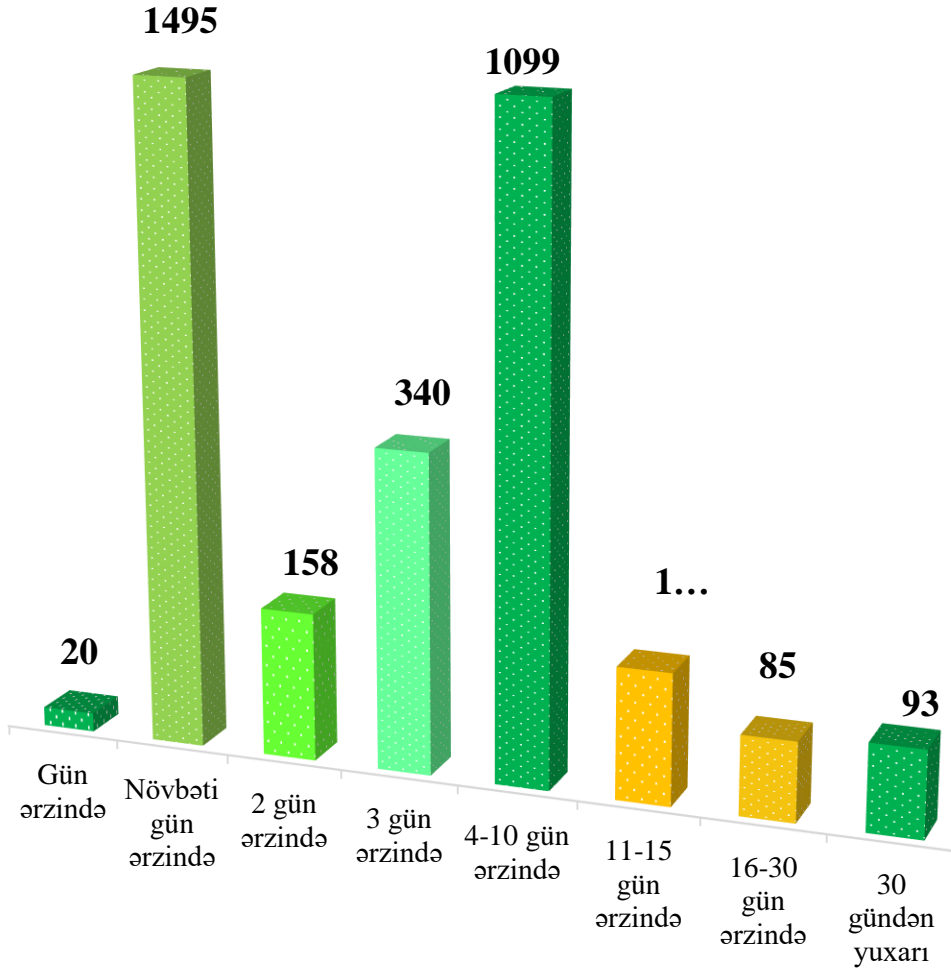
■ Məlumatların əldə edilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi



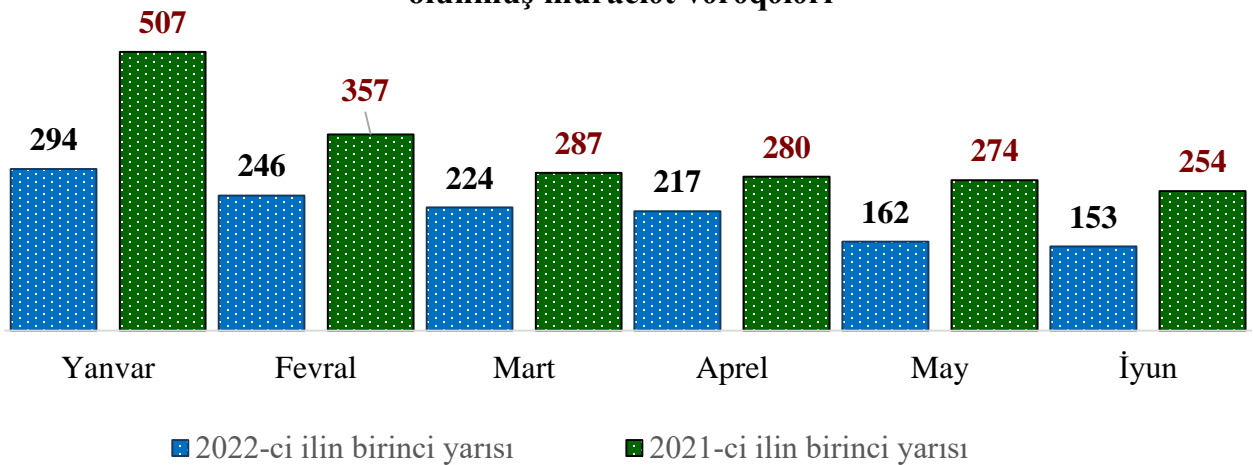
Hesabat dövrü ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə aylıq orta cavablandırma müddəti **5,62 gün** olmuşdur.

Hesabat dövrü ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



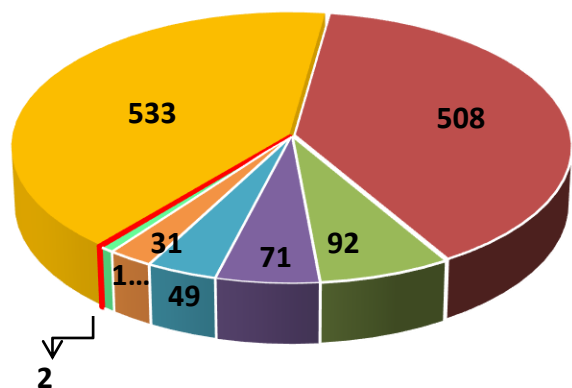
Hesabat dövrü ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **1296** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **33,84 faiz** azdır.

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

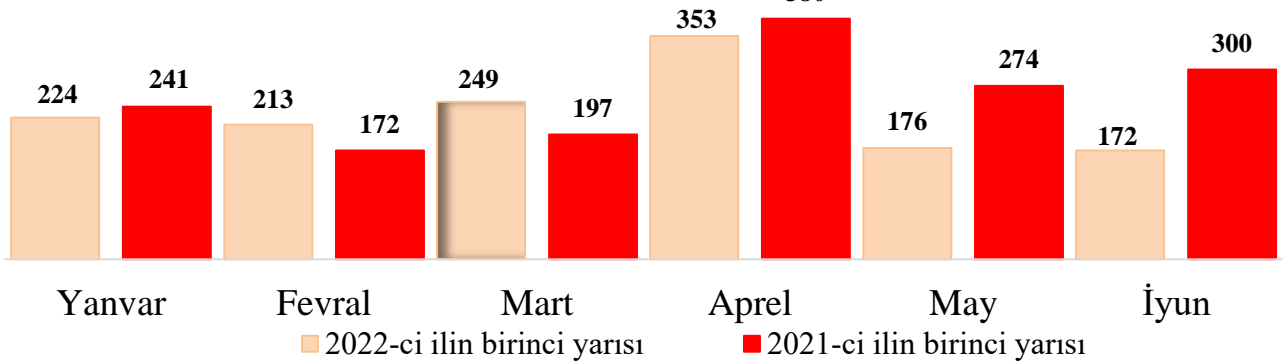


3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (533)
- ƏDV geri al (508)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (92)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (71)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (49)
- Vergilər və digər icbari öhdəliklərin azaldılması (yayıdırılması) (31)
- Digər (10)
- Elektron qaimə-faktura təqdim edilməməsi (2)

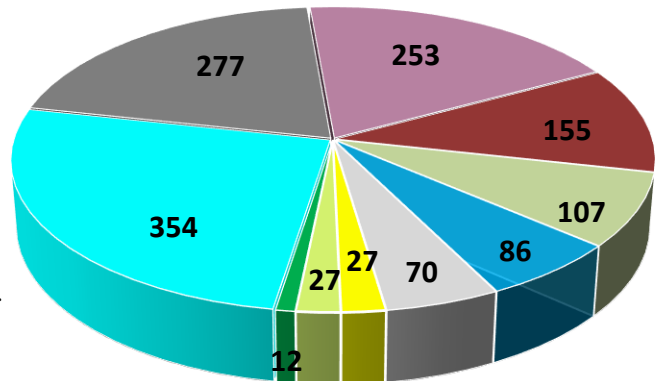


Hesabat dövrü ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **1387** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2021-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **11,32** faiz azdır.



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Xətalər (354)
- Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (277)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (253)
- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (155)
- Kameral vergi yoxlamaları (107)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (86)
- Digər (70)
- Xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti (27)
- Uçot (27)
- Etik davranış (12)



Qeydiyyatla bağlı - 5, artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması ilə bağlı - 4, göndərilmiş bildirişlətlə bağlı - 4, operativ vergi nəzarəti ilə bağlı - 4, edilmiş zənglərlə bağlı - 2 müraciət daxil olmuşdur.

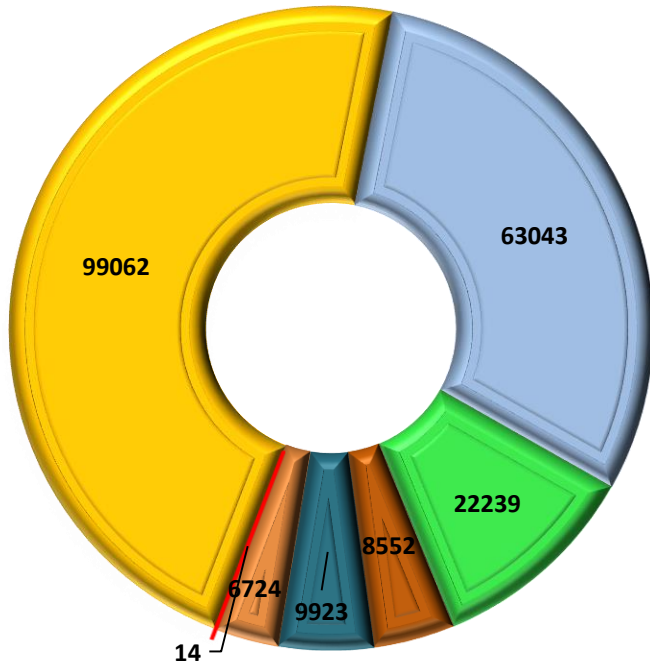
Hesabat dövrü ərzində Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olan məsələlərlə bağlı 42 sayda təklif, rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı 27, anonim 3 sayda müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

Hesabat dövrü ərzində birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **209557** ədəd olmuşdur ki, bu da 2021-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **14,1 faiz azdır**.

Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **99062**-si Qanunvericiliyin izahı, **63043**-ü Əməliyyatlara dəstək, **22239**-u DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **6724**-ü Çağrı Mərkəzinin səsli menyusunda olan xidmətlərə və vergi orqanının aidiyyatı struktur vahidinə, o cümlədən xidmət mərkəzinə yönləndirilmiş müraciətlər olmuş, **14** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **8552** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **9923** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



■ Qanunvericiliyin izahı (99062)

■ Əməliyyatlara dəstək (63043)

■ DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər (22239)

■ DVX-nin səlahiyyətinə aid olmayan (8552)

■ Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər (9923)

■ Çağrı Mərkəzinin səsli menyusunda olan xidmətlərə və qurumun aidiyyatı struktur vahidinə, o cümlədən xidmət mərkəzinə yönləndirilmiş müraciətlər (6724)

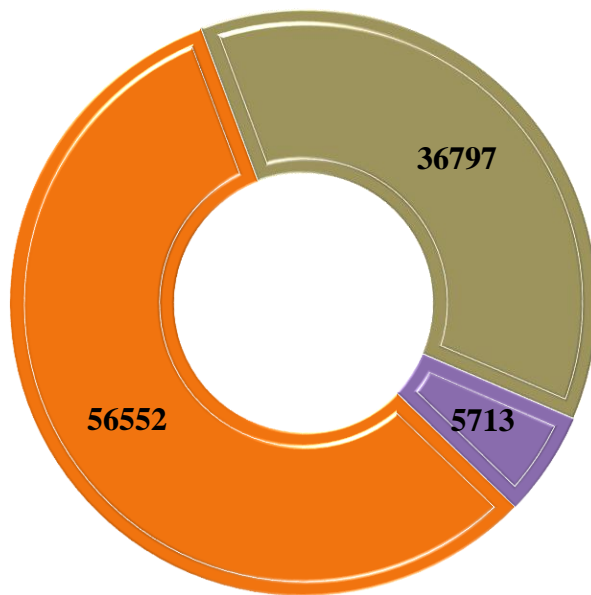
■ Əməliyyatlar (14)

Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi

■ Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi

■ Sığorta



Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (20034)

■ Vergi nəzarəti - IV fəsil (16904)

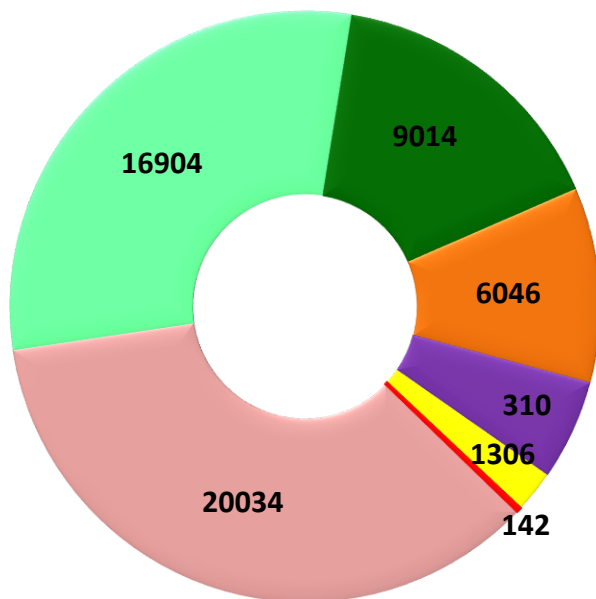
■ Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (9014)

■ Ümumi müddəalar - I fəsil (6046)

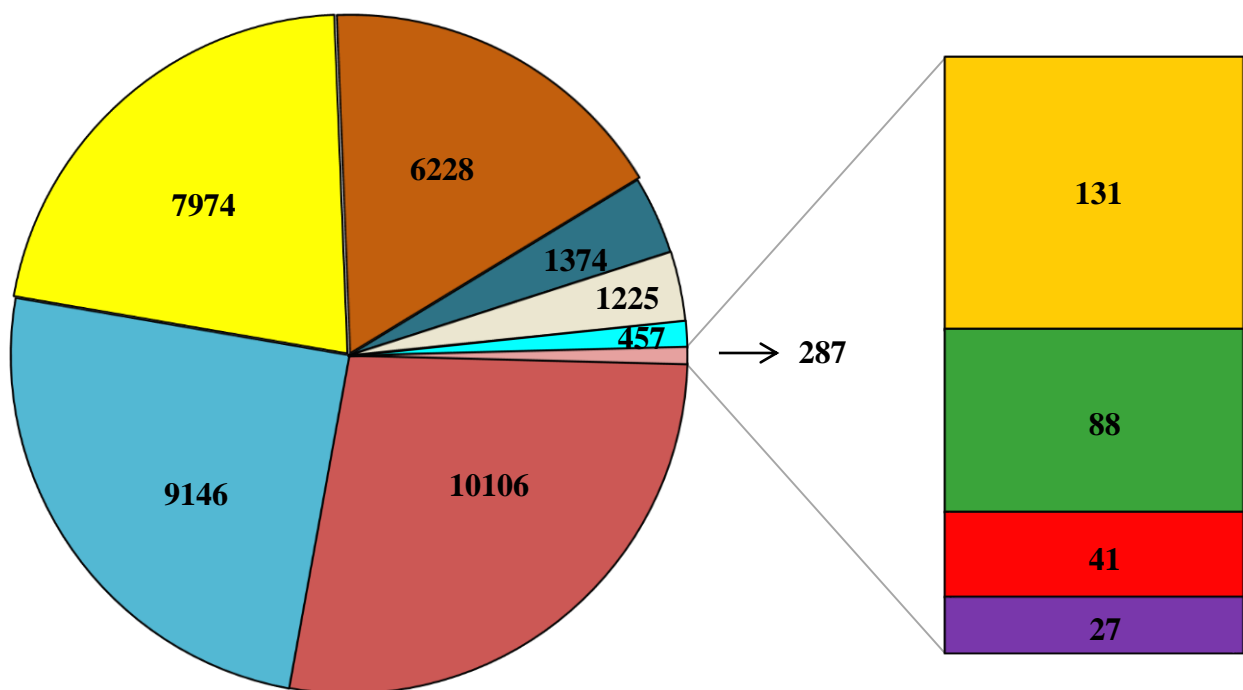
■ Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulluyyət - V fəsil (3106)

■ Vergi orqanları - III fəsil (1306)

■ Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (142)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (10106)

■ ƏDV -XI Fəsil (9146)

■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (7974)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (6228)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (1374)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (1225)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (457)

■ Aksiz - XII Fəsil (131)

■ Korono-müvəqqəti vergi rejimi (88)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (41)

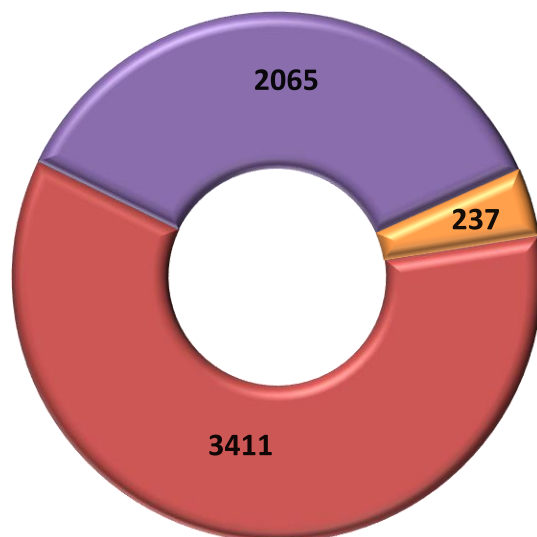
■ Yol vegisi - XV fəsil (27)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Məcburi dövlət sosial sığortası (3411)

■ İcbari tibbi sığorta (2065)

■ İşsizlikdən sığorta (237)



Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi (18779)

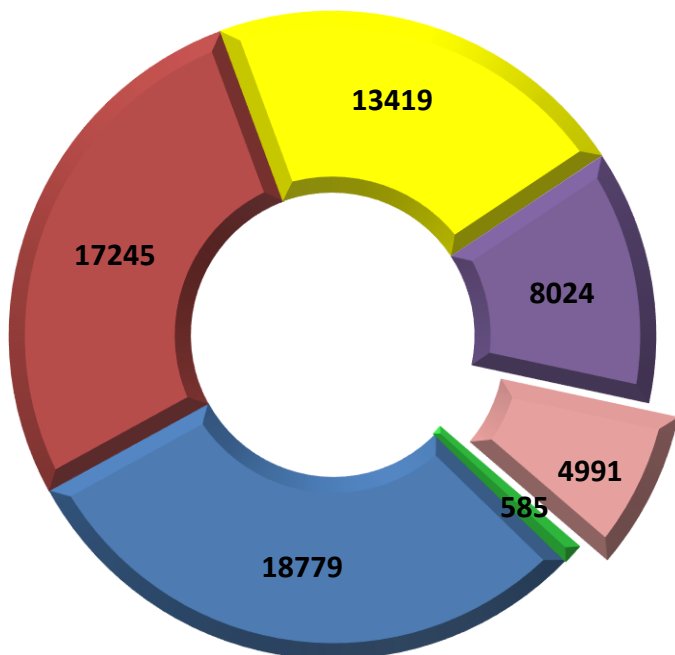
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi (17245)

■ Digər elektron əməliyyatlar (13419)

■ Məlumatların əldə edilməsi (8024)

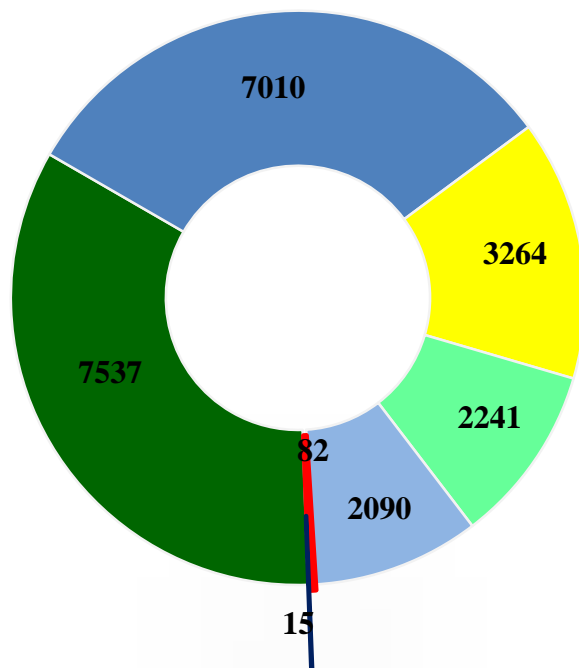
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi (4991)

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi (585)



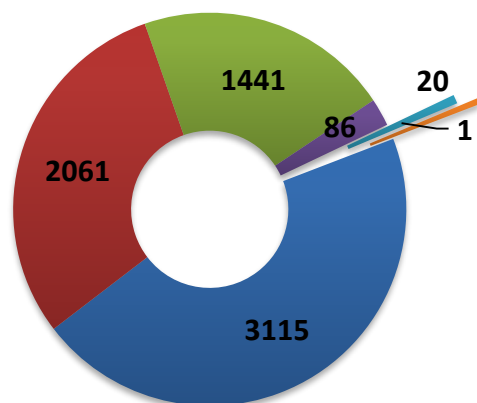
DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı (7537)
- Asan imza (7010)
- Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə (3264)
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı (2241)
- Məlumatların izahı (2090)
- İcazə (xüsusi karantin) (82)
- Maliyyə dəstəyi (15)



Çağrı Mərkəzinin səsli menyusunda olan xidmətlərə və qurumun aidiyyəti struktur vahidinə, o cümlədən xidmət mərkəzinə yönləndirilmiş zənglər

- İnternet səhifələrinə yönləndirilmiş müraciətlər (3115)
- Səsli menyuya yönləndirilmiş müraciətlər (2061)
- Yazılı müraciətə yönləndirilmiş (1441)
- Xidmət mərkəzlərinə göndərilmiş müraciətlər (86)
- Bir neçə istiqamətə yönləndirilmiş (20)
- Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər(1)



Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmayan müraciətlər

■ Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (2477)

■ Maliyyə Nazirliyi (1071)

■ Ədliyyə Nazirliyi (740)

■ Dövlət Gömrük Komitəsi (637)

■ İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (626)

■ Digər (426)

■ Mərkəzi Bank (banklar) (416)

■ Mobil operator (362)

■ Best Solutions MMC (359)

■ Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (318)

■ Daxili İşlər Nazirliyi (280)

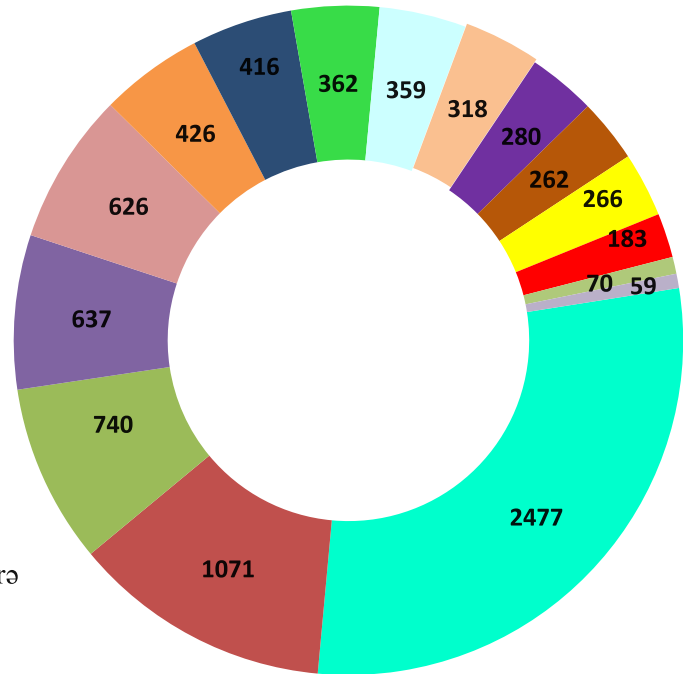
■ Operator (STXM) (262)

■ Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (266)

■ Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi (183)

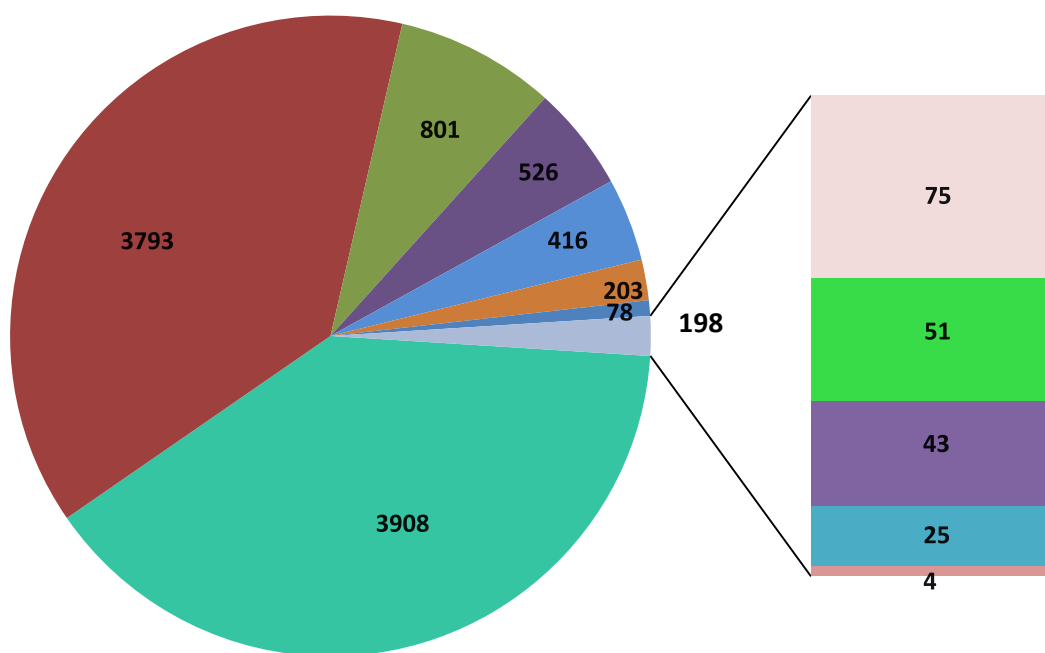
■ İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (70)

■ Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (59)



Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər

- Əlaqə kəsildi (3908)
- Baxış hüquqlarının olmadığı üçün (AVİS, Hesabat&axtarış) (3793)
- Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (801)
- Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (526)
- Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (416)
- Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (203)
- Yanlış zənglər (78)
- Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (75)
- Xarici dildə olan zənglər (51)
- Kim olduğu bilinmir (43)
- Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (25)
- Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (4)



Hesabat dövrü ərzində birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

№	Kateqoriya	2022	Xüsusi çəki
1	Qanunvericiliyin izahı	99062	47,27%
1.1.	Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi	56552	26,99%
1.1.1.	Ümumi müddəalar	6046	2,89%
1.1.1.1	Əsas anlayışlar (VM13)	2394	1,14%
1.1.1.2	İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet	2219	1,06%
1.1.1.3	Digər	1433	0,68%
1.1.2.	Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	20034	9,56%
1.1.2.1	Hüquqlar (VM15)	8381	4,00%
1.1.2.2	Vəzifələr (VM16)	11330	5,41%
1.1.2.3	Digər	323	0,15%
1.1.3.	Vergi orqanları	1306	0,62%
1.1.3.1	Hüquqlar (VM23)	218	0,10%
1.1.3.2	Vəzifələr (VM24)	636	0,30%
1.1.3.3	Digər	452	0,22%
1.1.4.	Vergi nəzarəti	16904	8,07%
1.1.4.1.	Uçot	9118	4,35%
1.1.4.1.1	Fiziki şəxslər	4137	1,97%
1.1.4.1.2	NKA, Pos-terminal uçotu	1112	0,53%
1.1.4.1.3	Obyektin, filialın uçotu	2805	1,34%
1.1.4.1.4	Şəhadətnamə dublikatın alınması	990	0,47%
1.1.4.1.5	Digər	74	0,04%
1.1.4.2.	Qeydiyyat	4044	1,93%
1.1.4.2.1	MMC	3795	1,81%
1.1.4.2.2	SC	62	0,03%
1.1.4.2.3	Digər	187	0,09%
1.1.4.3.	Kameral vergi yoxlaması (VM37)	3060	1,46%
1.1.4.4.	Operativ vergi nəzarəti (VM50)	440	0,21%
1.1.4.5.	Səyyar vergi yoxlaması (VM38)	99	0,05%
1.1.4.6.	Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması (VM50-1)	9	0,004%
1.1.4.7.	Digər	134	0,06%
1.1.5.	Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	3106	1,48%
1.1.5.1	Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları (VM57)	1123	0,54%
1.1.5.2	Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları (VM58)	1320	0,63%
1.1.5.3	Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər (VM59)	574	0,27%
1.1.5.4	Digər	89	0,04%
1.1.6.	Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM62-64)	142	0,07%
1.1.7.	Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	9014	4,30%
1.1.7.1.	Vergilər üzrə borcların alınması (VM65,89-90)	4851	2,31%
1.1.7.1.1	Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi	2101	1,00%
1.1.7.1.2	Sərəncamın geriçəğirilməsi	2604	1,24%
1.1.7.1.3	Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması	40	0,019%
1.1.7.1.4	Digər	106	0,05%
1.1.7.2.	Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi (VM67-67-2)	86	0,04%
1.1.7.3.	Müddətlərin müəyyən edilməsi (VM68)	243	0,12%
1.1.7.4.	Vergi ödəyiciləri ilə yazışma (VM70)	49	0,02%
1.1.7.5.	Elektron qaimə-fakturaları (VM71-1)	959	0,46%
1.1.7.6.	Malların alış-aktı (VM71-2)	431	0,21%
1.1.7.7.	Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması (VM72-74)	502	0,24%
1.1.7.8.	Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi (VM75-76-1)	14	0,01%
1.1.7.9.	Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi (VM77-86,88)	591	0,28%
1.1.7.10.	Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması (VM87)	1040	0,50%
1.1.7.11.	Digər	248	0,12%

1.2.	Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi	36797	17,56%
1.2.1.	Gəlir vergisi	7974	3,81%
1.2.1.1	Vergi ödəyiciləri (VM95)	59	0,03%
1.2.1.2	Vergitutma obyektı (VM96-100)	812	0,39%
1.2.1.3	Verginin dərəcəsi (VM101)	1944	0,93%
1.2.1.4	Azadolmalar və güzəştlər (VM102)	5145	2,46%
1.2.1.5	Digər	14	0,01%
1.2.2.	Mənfəət vergisi	1225	0,58%
1.2.2.1	Vergi ödəyiciləri (VM103)	38	0,02%
1.2.2.2	Vergitutma obyektı (VM104)	413	0,20%
1.2.2.3	Azadolmalar və güzəştlər (VM106)	722	0,34%
1.2.2.4	Digər	52	0,025%
1.2.3.	Gəlir-Mənfəət	10106	4,82%
1.2.3.1	Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərcələr, zərər (VM108-121, 141-144)	2575	1,23%
1.2.3.2	İkiqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştli vergi tutulan ölkələr (VM127,128)	150	0,07%
1.2.3.3	Ödəmə mənbəyində vergilər (VM122-126)	2823	1,35%
1.2.3.4	Gəlirlərin və xərcələrin uçotu (VM130-139)	691	0,33%
1.2.3.5	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM149-152)	3838	1,83%
1.2.3.6	Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər (VM145-148)	10	0,005%
1.2.3.7	Digər	19	0,01%
1.2.4.	ƏDV	9146	4,36%
1.2.4.1	Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat (VM153-158)	1320	0,63%
1.2.4.2	Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri (VM159-163,166-172)	2552	1,22%
1.2.4.3	Azadolmalar və sıfır dərəcə (VM164-165(165.5 istisna))	1455	0,69%
1.2.4.4	Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM174-181)	1519	0,72%
1.2.4.5	Ədv geri al ilə bağlı (165.5)	2166	1,03%
1.2.4.6	ƏDV geri al ilə bağlı (165.6)	104	0,05%
1.2.4.7	Digər	30	0,01%
1.2.5.	Aksiz	131	0,06%
1.2.5.1	Vergi ödəyiciləri (VM182-183)	30	0,01%
1.2.5.2	Vergitutma obyektı, vaxtı (VM184-186)	22	0,010%
1.2.5.3	Verginin dərəcəsi (187, 190)	45	0,02%
1.2.5.4	Aksizin hesablanması və ödənilməsi (VM189,191-193)	25	0,012%
1.2.5.4	Azadolmalar (VM188)	4	0,0019%
1.2.5.5	Digər	5	0,002%
1.2.6.	Əmlak vergisi	1374	0,66%
1.2.6.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM196-197)	347	0,17%
1.2.6.2	Verginin dərəcələri (VM198)	135	0,06%
1.2.6.3	Azadolmalar və güzəştlər (VM199)	463	0,22%
1.2.6.4	Hesablanması və ödənilməsi (VM200-202)	425	0,20%
1.2.6.5	Digər	4	0,002%
1.2.7.	Torpaq vergisi	457	0,22%
1.2.7.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM203-205)	142	0,07%
1.2.7.2	Verginin dərəcələri (VM206)	104	0,050%
1.2.7.3	Vergi güzəştləri (VM207)	55	0,03%
1.2.7.4	Hesablanması və ödənilməsi (VM208)	152	0,07%
1.2.7.5	Digər	4	0,002%
1.2.8.	Yol vergisi	27	0,01%
1.2.8.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM209-210)	12	0,01%
1.2.8.2	Verginin dərəcələri (VM211)	14	0,007%
1.2.8.4	Digər	1	0,0005%
1.2.9.	Mədən vergisi	41	0,020%
1.2.9.1	Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM213-215)	8	0,0038%
1.2.9.2	Verginin dərəcələri (VM216)	9	0,004%
1.2.9.3	Hesablanması və ödənilməsi (VM217)	24	0,011%

1.2.10.	Sadəlaşdirilmiş vergi	6228	2,97%
1.2.10.1	Vergi ödəyiciləri (VM218)	2896	1,38%
1.2.10.2	Azadolmalar və güzəştlər (VM219)	190	0,09%
1.2.10.3	Vergitutma obyektı (VM219)	125	0,06%
1.2.10.4	Verginin dərəcəsi (VM220)	1872	0,89%
1.2.10.5	Hesablanması və ödənilməsi (VM221)	1137	0,54%
1.2.10.6	Digər	8	0,004%
1.2.11.	Müvəqqəti vergi rejimi	88	0,04%
1.2.11.1	Ümumi müddəalar (VM222)	37	0,02%
1.2.11.2	Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri (VM223)	9	0,004%
1.2.11.3	Azadolmalar və güzəştlər (VM224)	42	0,02%
1.3.	Sığorta	5713	2,73%
1.3.1.	Məcburi dövlət sosial sığortası	3411	1,63%
1.3.1.1	Sığortanın iştirakçıları (M8,10,12)	197	0,09%
1.3.1.2	MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan gəlirlər (M14-15)	3025	1,44%
1.3.1.3	MDSS haqlarının hesablanmasına və ödənilməsi (M9-1)	144	0,07%
1.3.1.4	Digər	45	0,021%
1.3.2.	İşsizlikdən sığorta	237	0,11%
1.3.2.1	Əsas anlayışlar (M2)	114	0,05%
1.3.2.2	Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması (M9,10)	100	0,05%
1.3.2.3	İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi (M6,7,7-1)	16	0,01%
1.3.2.4	Digər	7	0,003%
1.3.3.	İcbari tibbi sığorta	2065	0,99%
1.3.3.1	İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar (M1,15-2)	42	0,02%
1.3.3.2	İTS üzrə sığorta haqları (15-10)	1694	0,81%
1.3.3.3	İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması (M15-11, 15-24)	191	0,09%
1.3.3.4	Keçid müddəaları (M16-4)	122	0,06%
1.3.4.5	Digər	16	0,01%
2	Əməliyyatlara dəstək	63043	30,08%
2.1.	Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi	18779	8,96%
2.1.1.	Gəlir vergisinin bəyannaməsi	1891	0,90%
2.1.1.1	Əməliyyata dəstək	1655	0,79%
2.1.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	236	0,11%
2.1.2.	Mənfəət vergisinin bəyannaməsi	2798	1,34%
2.1.2.1	Əməliyyata dəstək	2438	1,16%
2.1.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	360	0,17%
2.1.3.	Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış	1678	0,80%
2.1.3.1	Əməliyyata dəstək	1138	0,54%
2.1.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	540	0,26%
2.1.4.	Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi	961	0,46%
2.1.4.1	Əməliyyata dəstək	859	0,41%
2.1.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	102	0,049%
2.1.5.	Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi	5942	2,84%
2.1.5.1	Əməliyyata dəstək	4751	2,27%
2.1.5.2	Əməliyyat zamanı xəta	1191	0,57%
2.1.6.	Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi	3593	1,71%
2.1.6.1	Əməliyyata dəstək	3085	1,47%
2.1.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	508	0,24%

2.1.7.	Əmlak vergisinin bəyannaməsi	327	0,16%
2.1.7.1	Əməliyyata dəstək	310	0,148%
2.1.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	17	0,008%
2.1.8.	Torpaq vergisinin bəyannaməsi	125	0,06%
2.1.8.1	Əməliyyata dəstək	101	0,05%
2.1.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	24	0,01%
2.1.9.	Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi	1365	0,65%
2.1.9.1	Əməliyyata dəstək	1217	0,58%
2.1.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	148	0,071%
2.1.10.	Digər	99	0,05%
2.2.	Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi	585	0,28%
2.2.1.	Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat	2	0,0010%
2.2.1.1	Əməliyyata dəstək	2	0,0010%
2.2.2.	Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat	1	0,0000%
2.2.2.1	Əməliyyata dəstək	1	0,0005%
2.2.3.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınılması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması	3	0,001%
2.2.3.1	Əməliyyata dəstək	3	0,001%
2.2.4.	İctimai işə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması	3	0,001%
2.2.4.1	Əməliyyata dəstək	3	0,001%
2.2.5.	Debitor borc barədə məlumat forması	411	0,20%
2.2.5.1	Əməliyyata dəstək	411	0,20%
2.2.6.	Digər	165	0,08%
2.3.	Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi	17245	8,23%
2.3.1.	Bankda hesab açılması məqsədilə şahadətnamə-dublikatın alınması	796	0,38%
2.3.1.1	Əməliyyata dəstək	762	0,36%
2.3.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	34	0,02%
2.3.2.	Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	1573	0,75%
2.3.2.1	Əməliyyata dəstək	1554	0,74%
2.3.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	19	0,01%
2.3.3.	Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması	1557	0,74%
2.3.3.1	Əməliyyata dəstək	1557	0,74%
2.3.4.	Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	4912	2,34%
2.3.4.1	Əməliyyata dəstək	4700	2,24%
2.3.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	212	0,10%
2.3.5.	Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi)	227	0,11%
2.3.5.1	Əməliyyata dəstək	227	0,11%
2.3.6.	Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi	1447	0,69%
2.3.6.1	Əməliyyata dəstək	1396	0,67%
2.3.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	51	0,024%
2.3.7.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması	59	0,03%
2.3.7.1	Əməliyyata dəstək	59	0,03%
2.3.8.	Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması	35	0,017%
2.3.8.1	Əməliyyata dəstək	35	0,017%

2.3.9.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması	4380	2,09%
2.3.9.1	Əməliyyata dəstək	4311	2,06%
2.3.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	69	0,03%
2.3.10.	Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması	464	0,22%
2.3.10.1	Əməliyyata dəstək	461	0,22%
2.3.10.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.3.11.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası	434	0,21%
2.3.11.1	Əməliyyata dəstək	432	0,21%
2.3.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,001%
2.3.12.	Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması	838	0,40%
2.3.12.1	Əməliyyata dəstək	833	0,40%
2.3.12.2	Əməliyyat zamanı xəta	5	0,002%
2.3.13.	Digər	523	0,25%
2.4.	Digər elektron əməliyyatlar	13419	6,40%
2.4.1.	Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi	5135	2,45%
2.4.1.1	Əməliyyata dəstək	3078	1,47%
2.4.1.2	Əməliyyat zamanı xəta	2057	0,98%
2.4.2.	E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi	215	0,10%
2.4.2.1	Əməliyyata dəstək	163	0,08%
2.4.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	52	0,02%
2.4.3.	Vergi və digər bütçə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə)	305	0,15%
2.4.3.1	Əməliyyata dəstək	303	0,14%
2.4.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	2	0,001%
2.4.4.	ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması	772	0,37%
2.4.4.1	Əməliyyata dəstək	533	0,25%
2.4.4.2	Əməliyyat zamanı xəta	239	0,11%
2.4.5.	Proqram təminatlarının yüklənməsi	492	0,23%
2.4.5.1	BTP	445	0,21%
2.4.5.2	EFP	47	0,02%
2.4.6.	Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma	4825	2,30%
2.4.6.1	Əməliyyata dəstək	4675	2,23%
2.4.6.2	Əməliyyat zamanı xəta	150	0,07%
2.4.7.	Onlayn kargüzərliqədə digər əməliyyatlar	1272	0,61%
2.4.7.1	Əməliyyata dəstək	816	0,39%
2.4.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	456	0,22%
2.4.8.	Elektron alış aktının tərtib edilməsi	128	0,06%
2.4.8.1	Əməliyyata dəstək	125	0,06%
2.4.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.4.9.	Digər	275	0,13%
2.5.	Məlumatların əldə edilməsi	8024	3,83%
2.5.1.	Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikallığının yoxlanılması	14	0,01%
2.5.1.1	Əməliyyata dəstək	14	0,01%
2.5.2.	Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi	81	0,04%
2.5.2.1	Əməliyyata dəstək	77	0,037%
2.5.2.2	Əməliyyat zamanı xəta	4	0,002%
2.5.3.	Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	1158	0,55%
2.5.3.1	Əməliyyata dəstək	1157	0,552%
2.5.3.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,000%

2.5.4.	Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi	1274	0,61%
2.5.4.1	Əməliyyata dəstək	1274	0,61%
2.5.5.	Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi	538	0,26%
2.5.5.1	Əməliyyata dəstək	538	0,26%
2.5.6.	ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi	36	0,02%
2.5.6.2	Əməliyyata dəstək	36	0,02%
2.5.7.	Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi	20	0,010%
2.5.7.1	Əməliyyata dəstək	20	0,010%
2.5.8.	Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandırır və dayandırmaması haqqında məlumat	895	0,43%
2.5.8.1	Əməliyyata dəstək	894	0,427%
2.5.8.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,000%
2.5.9.	Şəxsi məlumatlara baxış	800	0,38%
2.5.9.1	Əməliyyata dəstək	780	0,372%
2.5.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	20	0,010%
2.5.10.	İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi	482	0,23%
2.5.10.1	Əməliyyata dəstək	482	0,23%
2.5.11.	Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi	2506	1,20%
2.5.11.1	Əməliyyata dəstək	2503	1,194%
2.5.11.2	Əməliyyat zamanı xəta	3	0,001%
2.5.12.	Digər	220	0,10%
2.6.	Araşışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi	4991	2,38%
2.6.1.	Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması	213	0,10%
2.6.1.1	Əməliyyata dəstək	213	0,10%
2.6.2.	Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı	20	0,01%
2.6.2.1	Əməliyyata dəstək	20	0,01%
2.6.3.	Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları	86	0,04%
2.6.3.1	Əməliyyata dəstək	86	0,04%
2.6.4.	Vergi ödəyicisinin vergi borcu	252	0,12%
2.6.4.1	Əməliyyata dəstək	252	0,12%
2.6.5.	Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınalması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün	578	0,28%
2.6.5.1	Əməliyyata dəstək	578	0,28%
2.6.6.	Təsis paylarının yüklü olub olmaması	534	0,25%
2.6.6.1	Əməliyyata dəstək	534	0,25%
2.6.7.	Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı	809	0,39%
2.6.7.1	Əməliyyata dəstək	808	0,386%
2.6.7.2	Əməliyyat zamanı xəta	1	0,000%
2.6.8.	Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti	1537	0,73%
2.6.8.1	Əməliyyata dəstək	1536	0,73%
2.6.9.	DTA formaları	678	0,32%
2.6.9.1	Əməliyyata dəstək	669	0,32%
2.6.9.2	Əməliyyat zamanı xəta	9	0,004%
2.6.10.	Digər	284	0,14%
3	Əməliyyatlar	14	0,01%
3.1.	Fiziki şəxsin uçotu	2	0,001%
3.2.	Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi	8	0,004%
3.3.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması	2	0,0010%
3.4.	Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası	1	0,0005%
4	DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər	22239	10,61%
4.1.	Şəxsi hesab və rəqəsinin izahı	7537	3,60%
4.1.1.	Qisaltmaların izahı	90	0,04%
4.1.2.	Hesablamanın izahı	910	0,43%
4.1.3.	Borcun izahı	3543	1,69%
4.1.4.	Ödənişlərin izahı	2802	1,34%
4.1.5.	Digər	192	0,09%

4.2.	Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə	3264	1,56%
4.2.1.	Xidmət mərkəzləri	338	0,16%
4.2.2.	Çağrı Mərkəzi	122	0,058%
4.2.3.	İş rejimi, qəbula yazılmaq	101	0,05%
4.2.4.	İşə qəbul	76	0,04%
4.2.5.	Xoş sözlər	27	0,01%
4.2.6.	Rekvizitlər	932	0,44%
4.2.7.	Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq	1608	0,77%
4.2.7.1.	Çağrı Mərkəzi	615	0,29%
4.2.7.2.	Digər vergi orqanları	921	0,44%
4.2.7.3.	Xidmət mərkəzləri	72	0,034%
4.2.8.	Digər	60	0,03%
4.3.	Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı	2241	1,07%
4.4.	Məlumatların izahı	2090	1,00%
4.4.1.	Fərdi Vergi Təqviminə üzrə	184	0,088%
4.4.2.	Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə	314	0,15%
4.4.3.	Fərdi SMS üzrə	1135	0,54%
4.4.4.	2 tərəfli SMS xidməti üzrə	106	0,051%
4.4.5.	Elektron kabinet üzrə	351	0,17%
4.5.	Asan imza	7010	3,35%
4.6.	İcazə	82	0,04%
4.6.1.	Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi	29	0,01%
4.6.2.	İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı	53	0,03%
4.7.	Maliyyə dəstəyi	15	0,01%
4.7.1.	Fərdi sahibkar	12	0,006%
4.7.2.	Əmək haqqı	3	0,001%
5	DVX-yə aid olmayan	8552	4,08%
5.1.	İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları	626	0,30%
5.2.	Maliyyə Nazirliyi	1071	0,51%
5.3.	Ədliyyə Nazirliyi	740	0,35%
5.4.	Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	2477	1,18%
5.5.	Dövlət Gömrük Komitəsi	637	0,30%
5.6.	Daxili İşlər Nazirliyi	280	0,13%
5.7.	Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	183	0,06%
5.8.	Mərkəzi Bank (banklar)	416	0,20%
5.9.	Kapital Bank (ədv geri al ilə bağlı)	266	0,127%
5.10.	Best Solutions MMC	359	0,17%
5.11.	Operator (STXM)	262	0,13%
5.12.	Beynəlxalq bank (ədv geri al ilə bağlı)	59	0,03%
5.13.	Mobil operator	362	0,17%
5.14.	Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi	318	0,15%
5.14.1.	İcazə	250	0,12%
5.14.2.	Digər	68	0,032%
5.15.	İcbəri Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	70	0,03%
5.16.	Digər	426	0,20%
6	Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər	9923	4,74%
6.1.	Xarici dildə olan zənglər	51	0,02%
6.2.	Yanlış zənglər	78	0,04%
6.3.	Əks əlaqə zamanı zəng edən yerdə deyil	203	0,10%
6.4.	Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edən nəzakətsiz davranışı etdirməsi	75	0,04%
6.5.	Müraciət edən qeyri-etik ifadələr işlətməsi	25	0,01%
6.6.	Qeyri-ciddi zənglər (rəftar)	4	0,002%

6.7.	Əlaqə kəsildi	3908	1,86%
6.8.	Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı	526	0,25%
6.9.	Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi	801	0,38%
6.10.	Baxış hüquqlarının olmadığı üçün (AVIS, Hesabat&axtarış)	3793	1,81%
6.11.	Kim olduğu bilinmir	43	0,02%
6.12.	Texniki səbəblərdən dəstək asıldı	416	0,20%
7	<u>Çağrı Mərkəzinin səsli menyusunda olan xidmətlərə və vergi orqanının aidiyyəti struktur vahidinə, o cümlədən xidmət mərkəzinə yönləndirilmiş zənglər</u>	6724	3,21%
7.1.	Səsli menyuya yönləndirilmiş müraciətlər	2061	0,98%
7.2.	İnternet səhifələrinə yönləndirilmiş müraciətlər	3115	1,49%
7.3.	Xidmət mərkəzlərinə göndərilmiş müraciətlər	86	0,04%
7.4.	Yazılı müraciətə yönləndirilmiş	1441	0,69%
7.5.	Bir neçə istiqamətə yönləndirilmiş	20	0,01%
7.6.	Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər	1	0,00%

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	2022 Yanvar-İyun	2021 Yanvar-İyun
Vergi borcları barədə	17188	15288
Vergi növləri barədə	11602	18968
Zəng sifarişi	4173	5631
Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə	5614	5352
ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə	830	1116