



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin Dekabr ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin Dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **23425 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **17360 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

-ümmilikdə daxil olmuş zənglər **0,9 faiz** və ya **219 ədəd**,

-canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **6,6 faiz** və ya **1072 ədəd** artmışdır.

2017-ci ildə ümmilikdə daxil olan zənglər, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə müvafiq olaraq **31,1%** və **41,8%** artaraq **414620** və **312450** olmuşdur.

Nəticədə 2017-ci ildə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla **1296** ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə **17909** sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, **509** müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1263**, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **1715** və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün **331** dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə **197383** SMS göndərilmişdir.

Dekabr 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			
		90.77%	15758	17360			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		98.43%	17088	17360			Min 90%
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}			
		45.28%	96	212			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		58.85%	31	56			
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 _{10 saniyə}	
		100.00%	96	86	30	212	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100.00%	31	6	19	56	Min 90%
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			
		1.22%	212	17360			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		1.57%	272	17360			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:09	44:26:56	17360	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:09	40:28:27	17088	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:00:53	3:58:29	272	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:36	1023:05:16	17088	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2.6	865	338	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	13.8	2476	180	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	518	518	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2.98%	509	17088	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	16.70%	85	509	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	47.94%	244	509	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	13.36%	68	509	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	18.86%	96	509	
8.7.5.	Anonim	0.39%	2	509	
8.7.6.	Digər	2.75%	14	509	

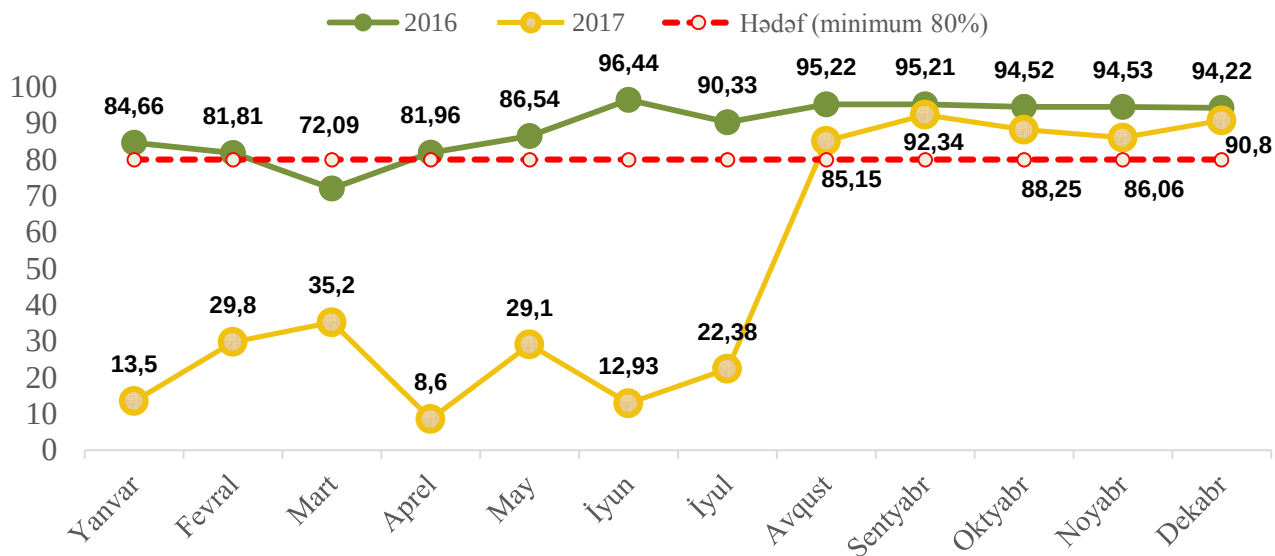
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	77.81%	263	338	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	19.53%	66	338	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	2.66%	9	338	
8.8.3.1	<i>İTM</i>	0.59%	2	338	
8.8.3.2	<i>VSSAD</i>	1.18%	4	338	
8.8.3.3	<i>VRTND</i>	0.89%	3	338	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87.32%	14618	16741	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		99.09%	217	219	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümumi	T	M	
		82.43%	8654.9	10500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		72.38%	76	105	
8.14.	Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		89.62%	10.38%	1023:05:16	926:51:30
8.10.	Xidmətin yararlılığı	Y	A1	A2	
		96.14%	7:18:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi	82.80%	313	378	

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

Bu göstərici Çağrı Mərkəzinin müraciət edən şəxslər üçün hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. Xidmət səviyyəsi yarım saatlıq, gündəlik, aylıq və illik olaraq ölçülür.

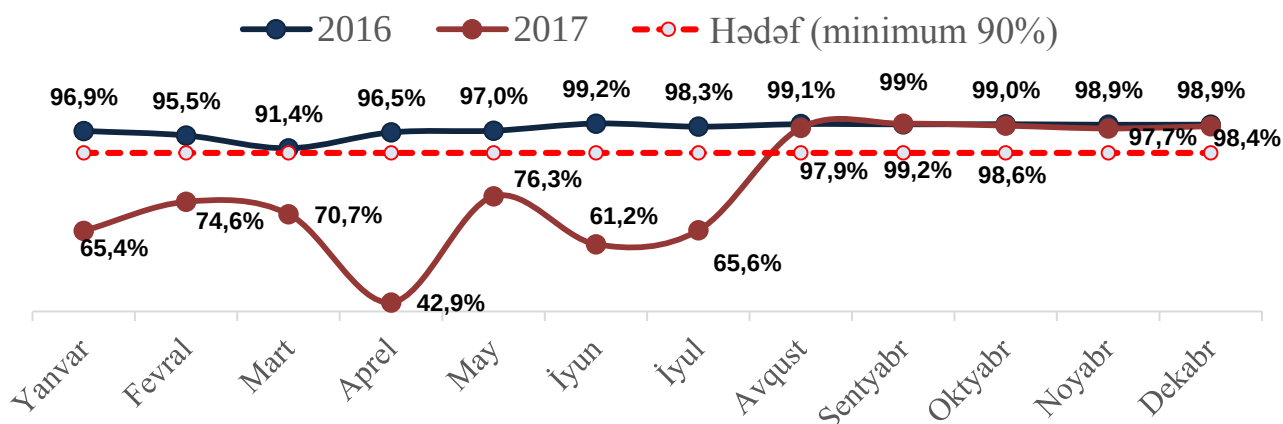
2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları üzrə xidmət səviyyəsi 40,4% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.

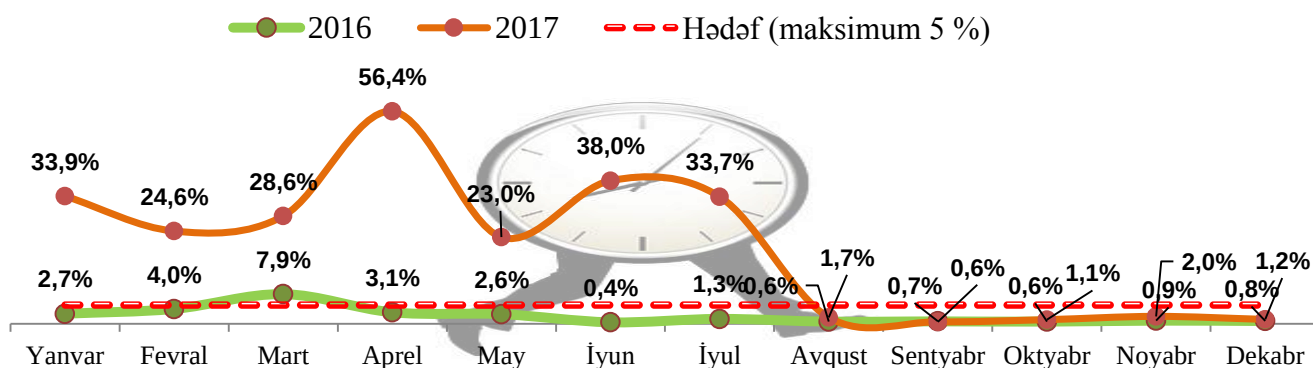
2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 73,8 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

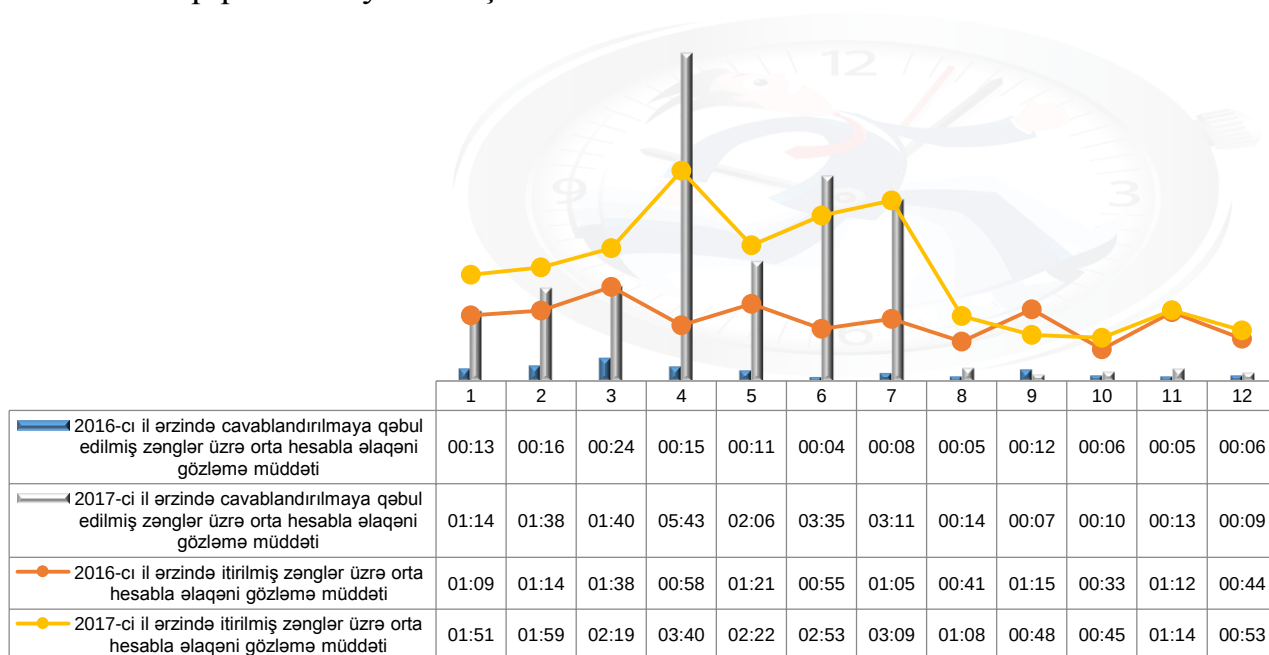
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları üzrə bu göstərici 25,6 % olmuşdur.



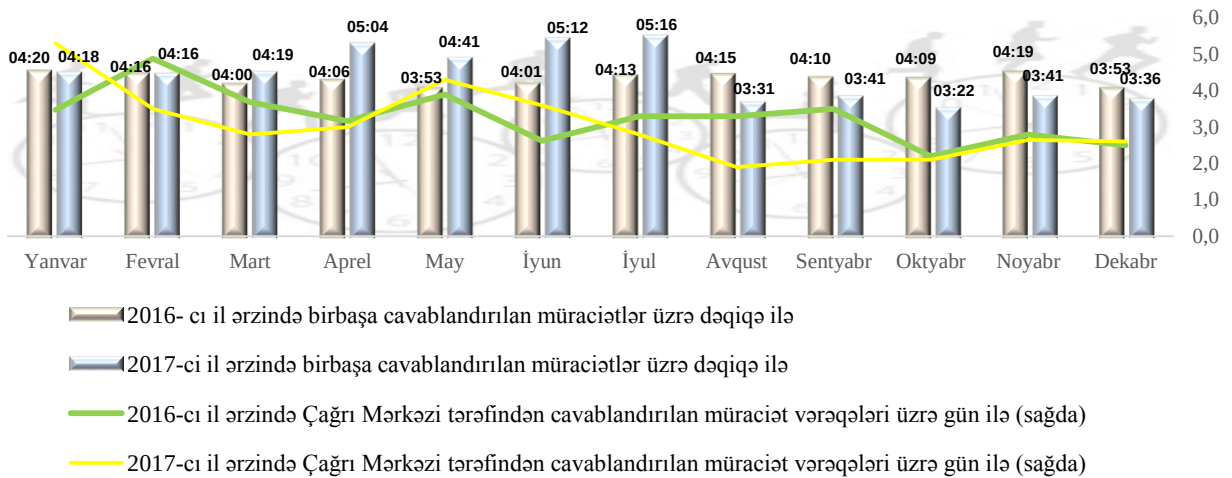
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 45 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 45 saniyə olmuşdur.



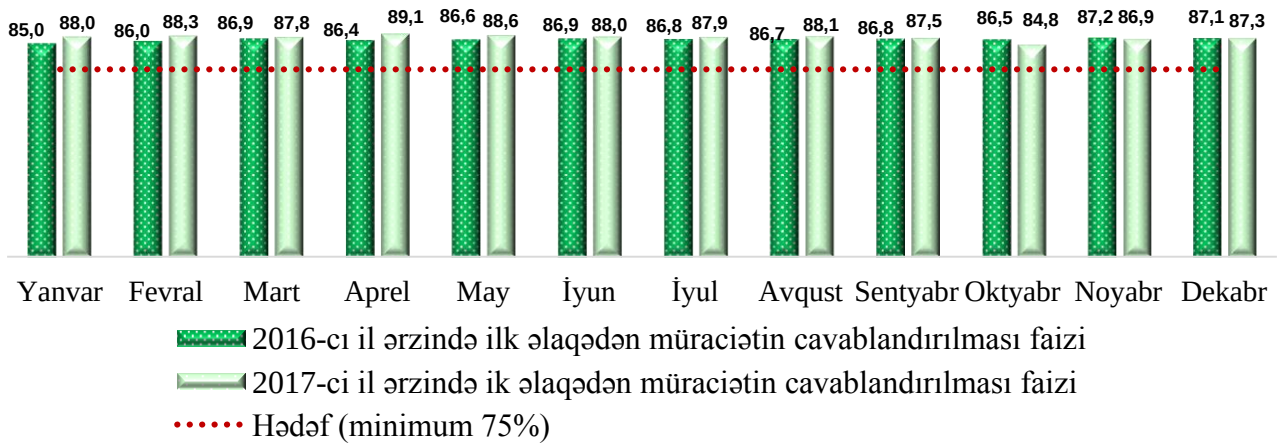
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 13 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,5 gün olmuşdur.



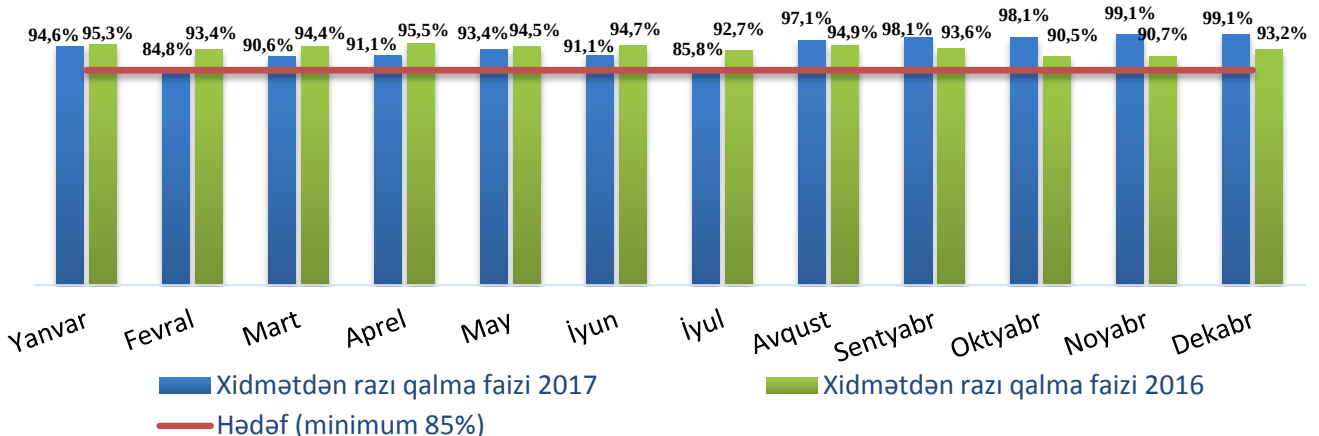
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları üzrə bu göstərici 87,88% olmuşdur.

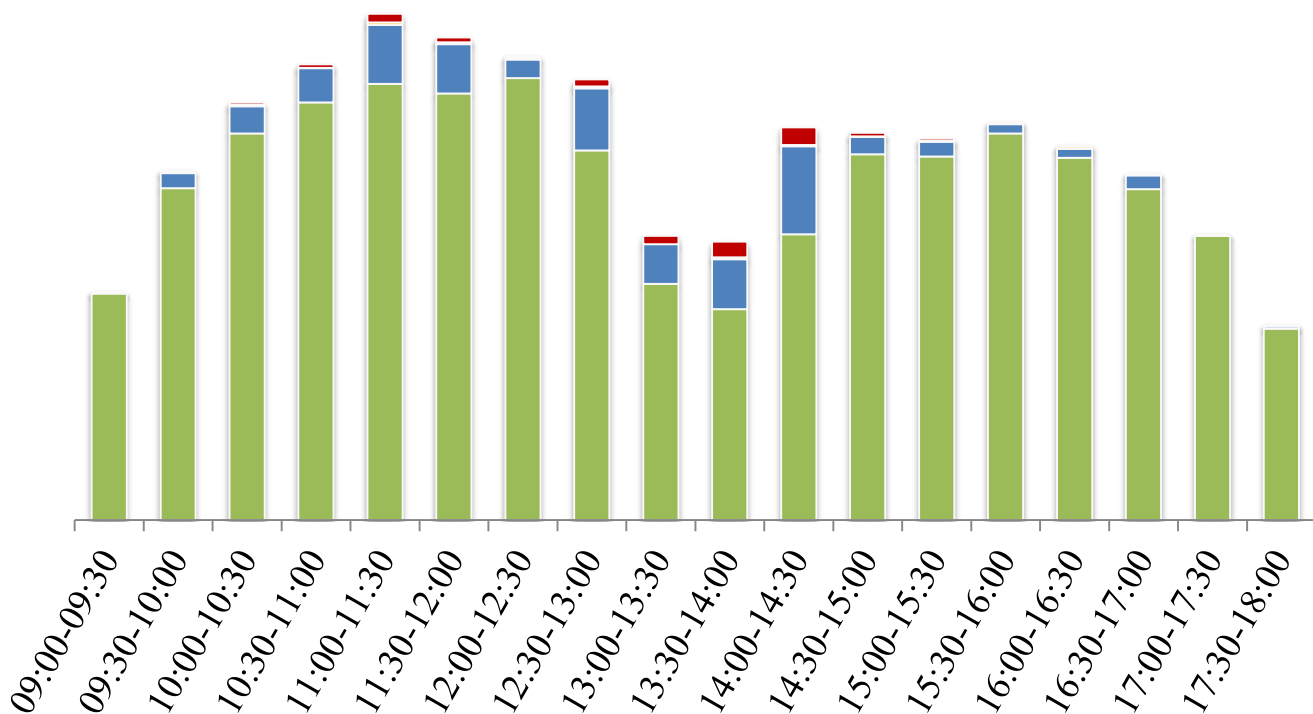


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları üzrə bu göstərici 94,36% olmuşdur.



Dekabr ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



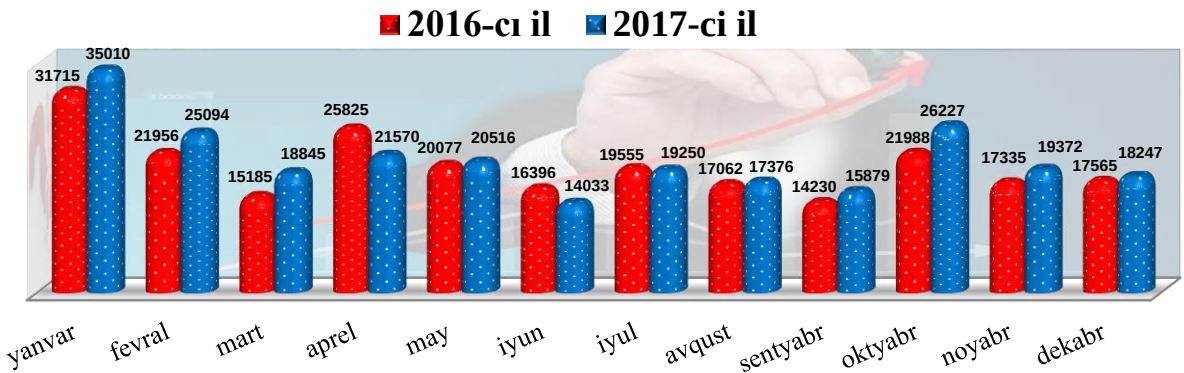
- Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər
- 10 saniyə və ya daha az gözlədilməklə itirilmiş zənglər
- 30 saniyədən çox gözlədilməklə cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər
- 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglər

Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Dekabr ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	71,03%	73,02%
Mobil telefonlardan	27,17%	24,59%
Respublikanın digər regionlarından	1,80%	2,39%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 251419 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 5,25% çoxdur.



2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	2017-ci il ərzində
-Vergi növləri barədə	26,34%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	10,43%
- Elektron xidmətlər barədə	21,21%
- o cümlədən Asan imza ilə bağlı	5,90%
- Qeydiyyat barədə	18,21%
- Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	15,22%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	4,26%

Dekabr ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 98,15%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,85%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

Çağrı Mərkəzi vasitəsi ilə əməliyyatların aparılması

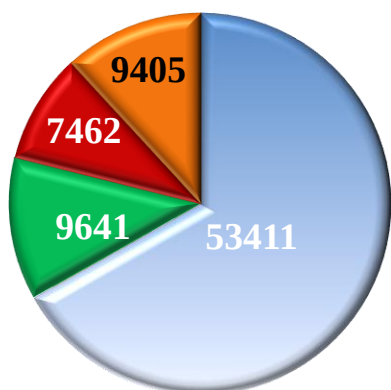
2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində “Çağrı Mərkəzi vasitəsilə sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi” elektron xidməti üzrə 23, “Fiziki və hüquqi şəxslərin fəaliyyətinin dayandırılması və bərpası” elektron xidməti üzrə 2 xidmət göstərilmişdir.

Həlli xüsusi operativlik tələb edən müraciətlər

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində həlli xüsusi operativlik tələb edən 1 müraciət olmuşdur.

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

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 79919 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:



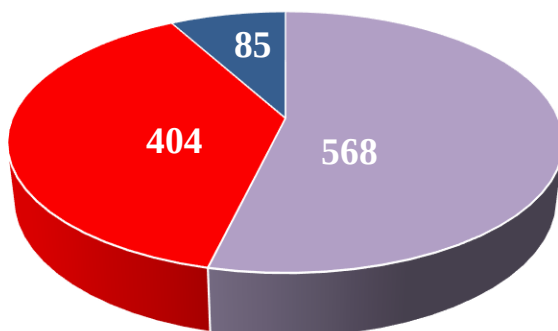
- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə bağlı əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

2017-ci ilin Dekabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 212 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 86-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 96-na gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 30-nun isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 6249 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **1057** müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

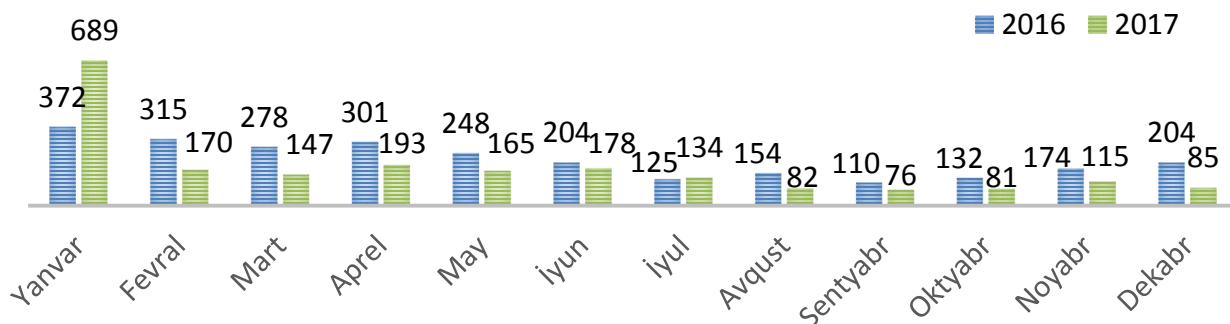
2017-ci ilin Dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 56 sifariş daxil olmuşdur. Onlardan 31-i ilə əks əlaqə əlaqə yaradılaraq məlumat verilmiş, 6 –sı özü təkrar əlaqə yaratmış, 19-u ilə gün ərzində 3 dəfə cəhd edilməsinə baxmayaraq əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır.

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində 8844 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 8,2% çoxdur.

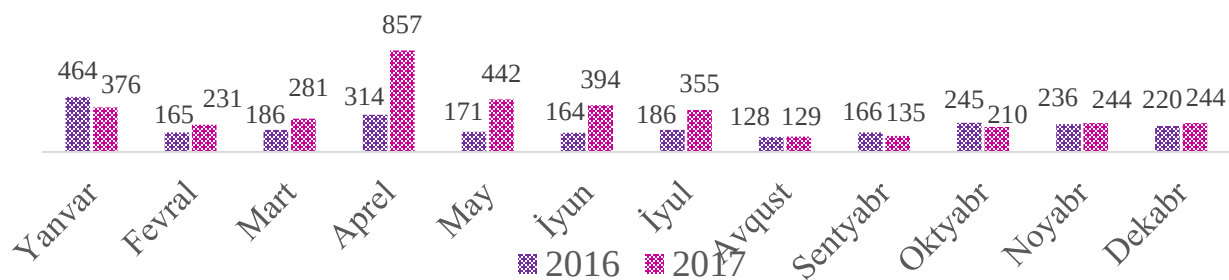
2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 2115 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 19,2% azdır.

Mürəkkəb sual



2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3898 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 47,37% çoxdur.

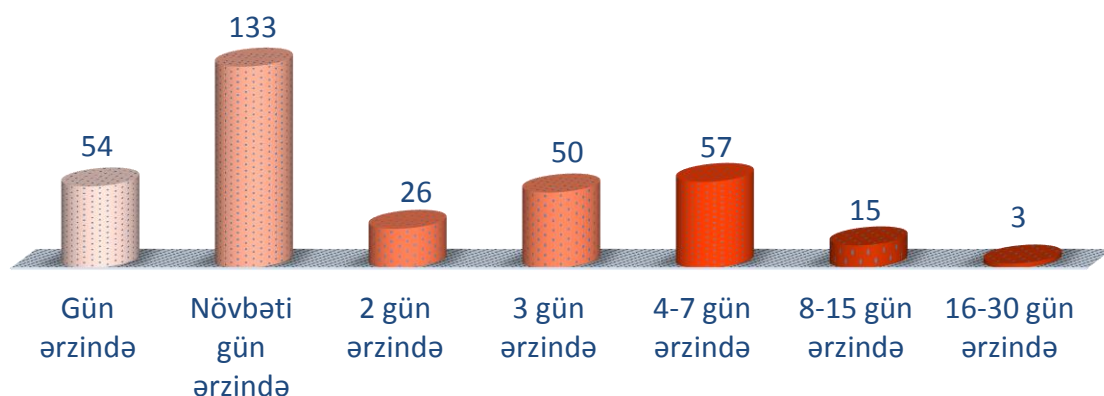
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 6088 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4998-i daxili resurslar hesabına, 959-u elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 79-u Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 27-si İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 15-i Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 6-sı Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 4-ü Beynəlxalq əməkdaşlıq və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

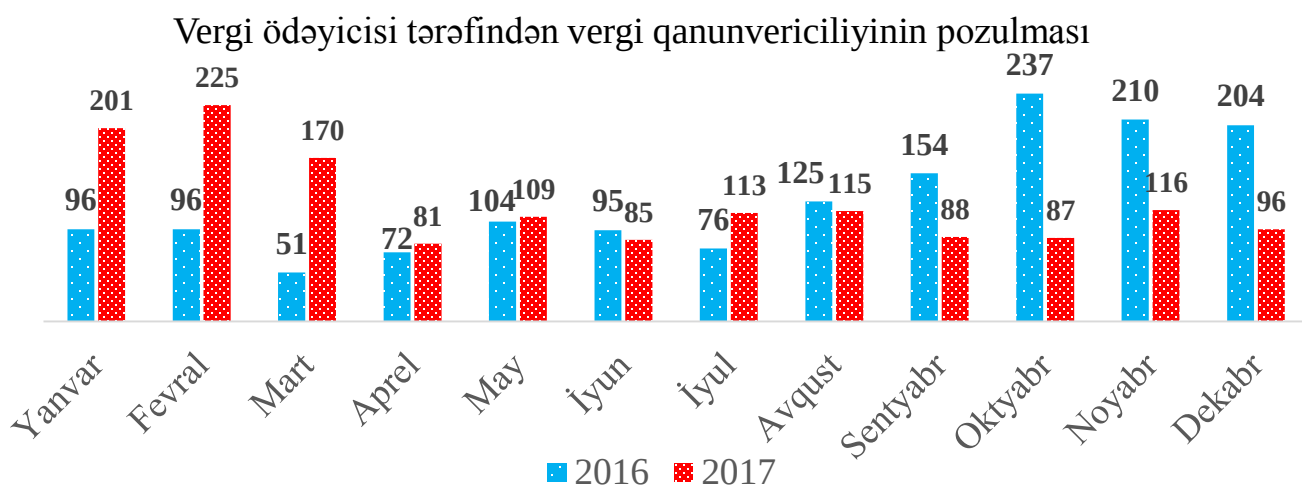
2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 3,5 gün olmuşdur.

2017-ci ilin Dekabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



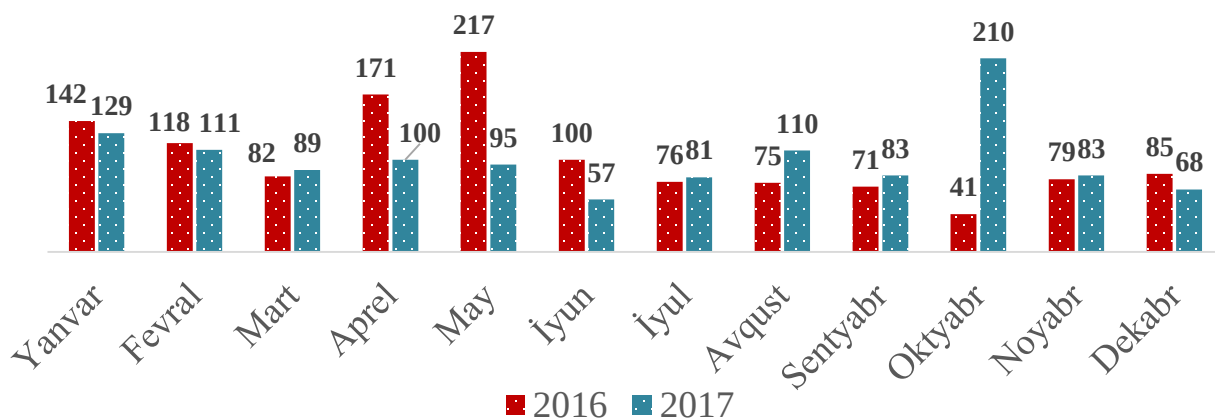
2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 1486 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2,2% azdır.

Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 959 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.



2017-ci ilin Yanvar - Dekabr ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 1216 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 3,2 % azdır.

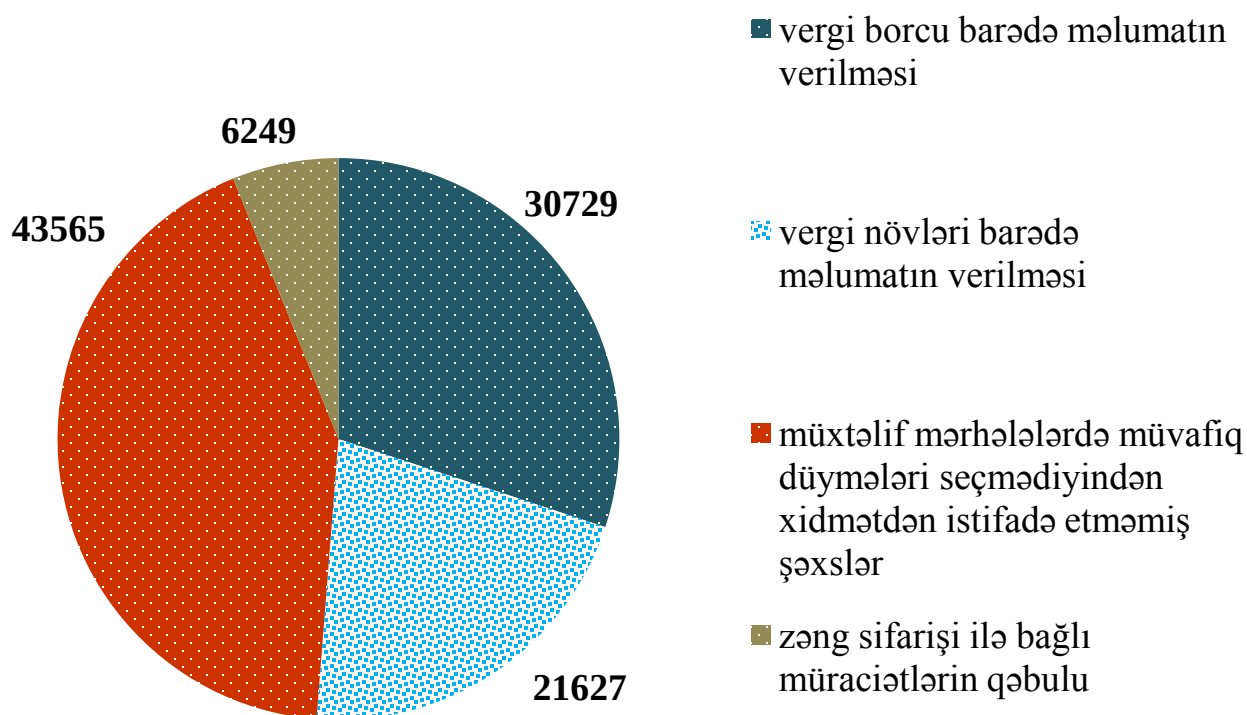
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin 7 əməkdaşı barəsində cəzalandırma tədbiri görülmüşdür.

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 6,5% artaraq 102170 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

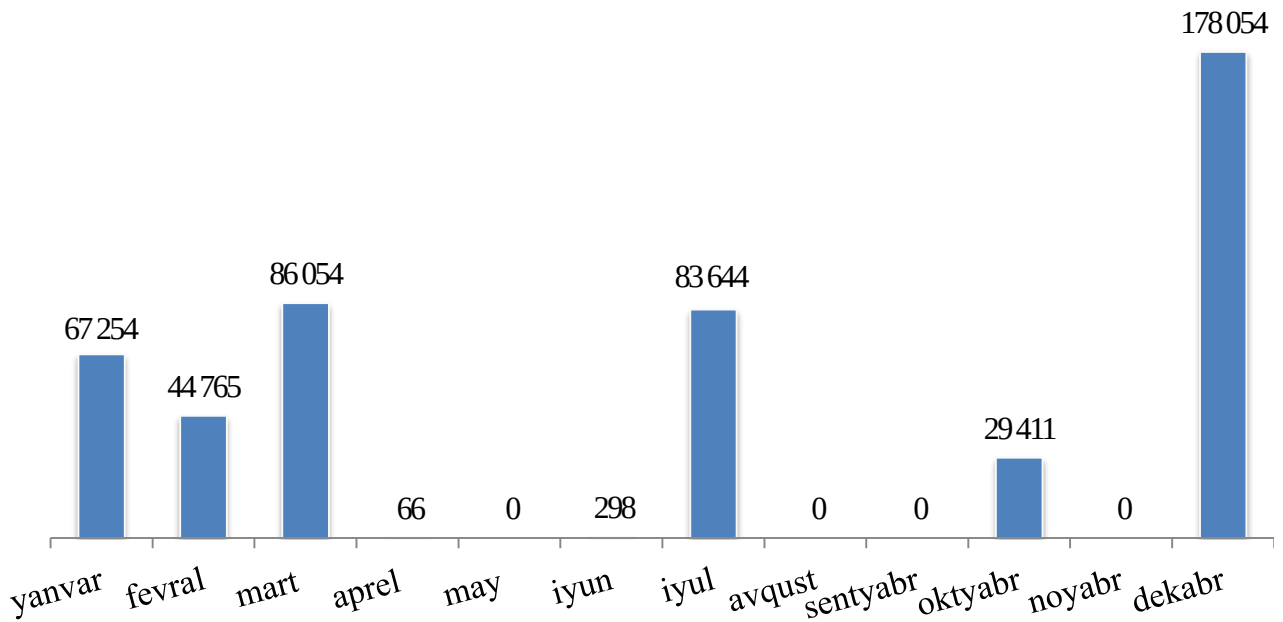


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb
Vergi borcları barədə	11930	6757	5807	6235
Vergi növləri barədə	7792	5860	3909	4066
Zəng sifarişi	2413	1571	1122	1143

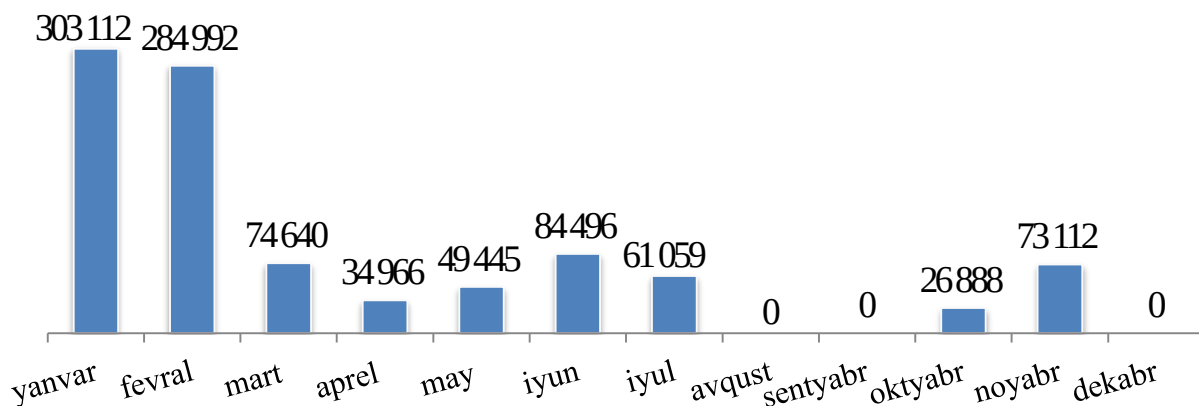
Mesaj xidməti barədə

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 489546 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

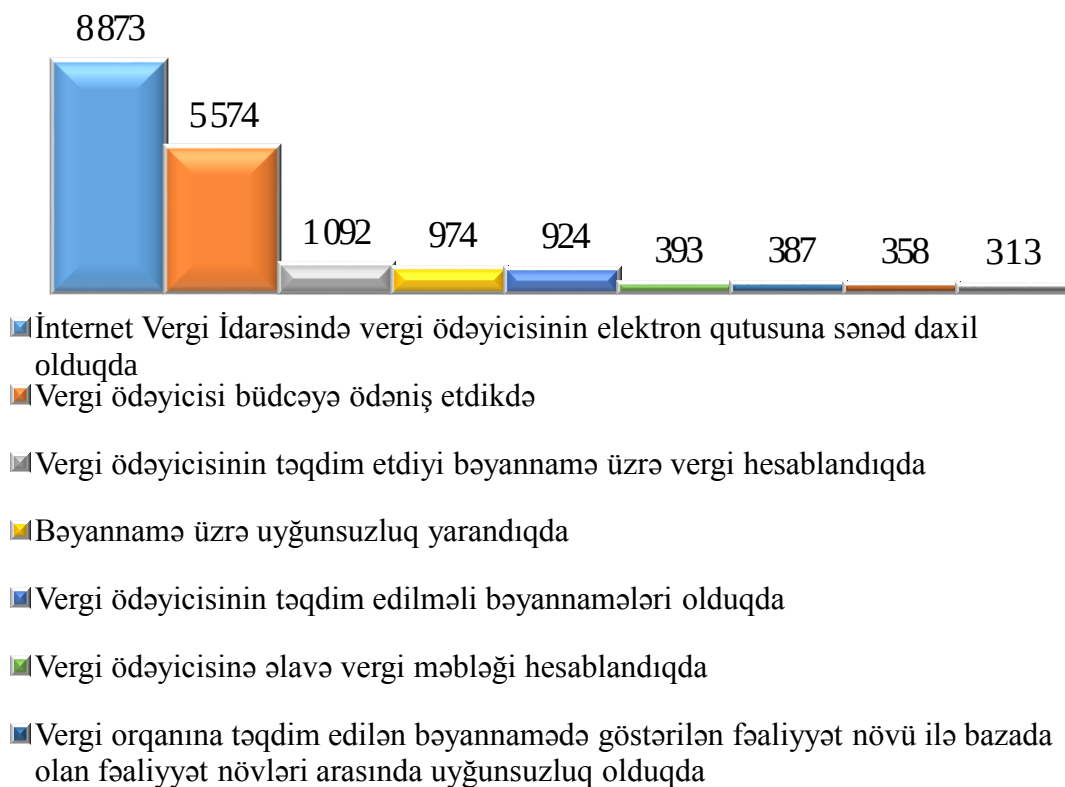


Göndərilən 489546 SMS-dən 313659-u (64,07%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar – Dekabr aylarında 992710 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin Dekabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 19329 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



	I rüb	II rüb	III rüb	IV rüb
İki tərəfli SMS xidməti	351333	290619	211737	136937

2017-ci ilin Yanvar – Dekabr ayları ərzində edilən sual xarakterli müraciətlərin kateqoriyaları (birbaşa cavablandırılan zənglər üzrə)

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	122242	49.82%
Şəxsi hesab vərəqəsi	7306	2.98%
Vergi nəzarəti	43485	17.73%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	8027	3.27%
Vergi orqanları	16667	6.80%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	483	0.20%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	2405	0.98%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	37397	15.22%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	6472	2.64%
VM Xüsusi hissəsi	71343	29.09%
Sadələşdirilmiş vergi	21280	8.68%
Bəyannamə barədə	9523	3.88%
Digər müraciət	2280	0.93%
Verginin hesablanması barədə	7266	2.96%
Verginin ödənilməsi barədə	2211	0.90%
Gəlir vergisi	16811	6.85%
Bəyannamə barədə	5871	2.39%
Digər müraciət	643	0.26%
Verginin hesablanması barədə	9364	3.82%
Verginin ödənilməsi barədə	933	0.38%
ƏDV	22235	9.07%
Bəyannamə barədə	6042	2.46%
Digər müraciət	2892	1.18%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	188	0.08%
Qeydiyyat barədə	1415	0.58%
Verginin hesablanması barədə	8889	3.62%
Verginin ödənilməsi barədə	2605	1.06%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	204	0.08%
Mənfəət vergisi	7231	2.95%
Bəyannamə barədə	2861	1.17%
Digər müraciət	575	0.23%
Verginin hesablanması barədə	3557	1.45%
Verginin ödənilməsi barədə	238	0.10%

Əmlak vergisi	2325	0.95%
Bəyannamə barədə	478	0.19%
Digər müraciət	233	0.09%
Verginin hesablanması barədə	1432	0.58%
Verginin ödənilməsi barədə	182	0.07%
Torpaq vergisi	1128	0.46%
Bəyannamə barədə	244	0.10%
Digər müraciət	133	0.05%
Verginin hesablanması barədə	629	0.26%
Verginin ödənilməsi barədə	122	0.05%
Yol vergisi	124	0.05%
Bəyannamə barədə	35	0.01%
Digər müraciət	36	0.01%
Verginin hesablanması barədə	49	0.02%
Verginin ödənilməsi barədə	4	0.00%
Aksiz	164	0.07%
Bəyannamə barədə	23	0.01%
Digər müraciət	48	0.02%
Verginin hesablanması barədə	88	0.04%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0.00%
Mədən vergisi	45	0.02%
Bəyannamə barədə	15	0.01%
Digər müraciət	5	0.00%
Verginin hesablanması barədə	20	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0.00%
Digər	51746	21.10%
Arayışlar	4345	1.77%
Asan doc	520	0.21%
Elektron imza ilə bağlı	14468	5.90%
Əmək müqaviləsi	61	0.02%
İnternet səhifələri	16161	6.59%
İşə qəbul	1285	0.52%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2621	1.07%
Məsajlar	8823	3.60%
Proqram təminatı	3462	1.41%