



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2017-ci ilin Sentyabr ayı üzrə

ARAYIŞ

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

2017-ci ilin Sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **20239 zəng**, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **15237 zəng** daxil olmuşdur.

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

-ümmilikdə daxil olmuş zənglər **13,1 faiz** və ya **2349 ədəd**,
-canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər **21 faiz** və ya **2646 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 **37,5%** və **48,9%** artaraq **332905** və **250907** olmuşdur.

Nəticədə 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı orta hesabla 1418 ədəd olmuşdur.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə 15674 sual xarakterli müraciət birbaşa cavablandırılmış, 388 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində 997, dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün 1343 və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün 333 dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə 46824 SMS göndərilmişdir.

Sentyabr 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%
		92,34%	14070	15237			
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			Min 90%
		99,19%	15113	15237			
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}			
		44,19%	38	86			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		57,45%	27	47			
8.9.	<i>Əks əlaqə səviyyəsi</i>						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	Min 90%
		100,00%	38	34	14	86	
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	Min 90%
		100,00%	27	4	16	47	
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%
		0,56%	86	15237			
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		0,81%	124	15237			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		0:00:08	31:53:48	15237	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		0:00:07	30:15:07	15113	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:00:48	1:38:41	124	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		0:03:41	928:52:48	15113	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2,1	425	205	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	14,4	2866	199	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	404	404	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2,57%	388	15113	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	19,59%	76	388	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	34,79%	135	388	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	21,39%	83	388	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	22,68%	88	388	
8.7.5.	Anonim		0	388	
8.7.6.	Digər	1,55%	6	388	

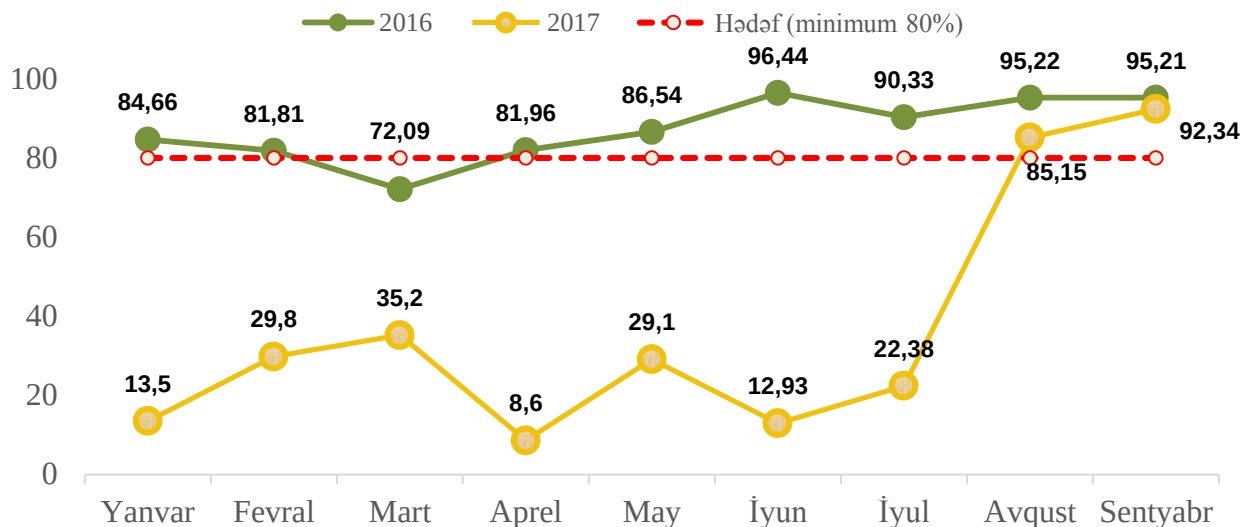
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	84,39%	173	205	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	14,63%	30	205	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	0,98%	2	205	
8.8.3.1	<i>VSSAD</i>	0,98%	2	205	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,58%	12972	14822	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		98,14%	211	215	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		88,75%	7987,1	9000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		87,78%	79	90	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		84,27%	-15,73%	928:52:48	1102:17:57
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100,00%	0:00:00	207:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	90,35%	309	342	

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 səsli menyunun canlı telefon əlaqəsi yaratmaq üçün mövcud hər bir bölməsi üzrə ayrı-ayrılıqda və ümumilikdə ölçülür.

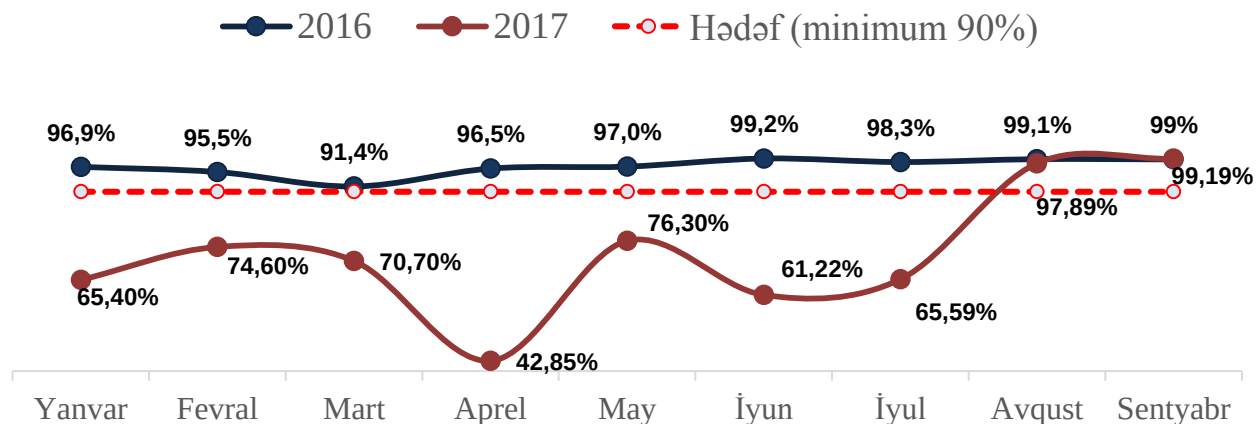
2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları üzrə xidmət səviyyəsi 28,6 % olmuşdur.



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.

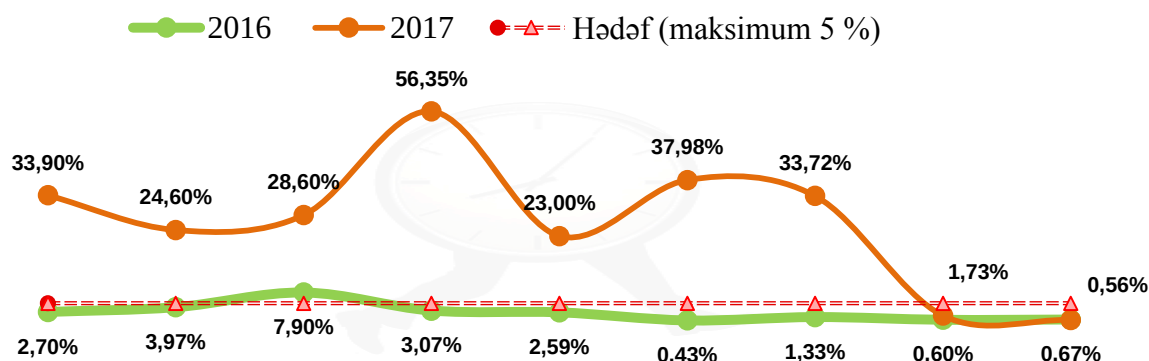
2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 67,8 % olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

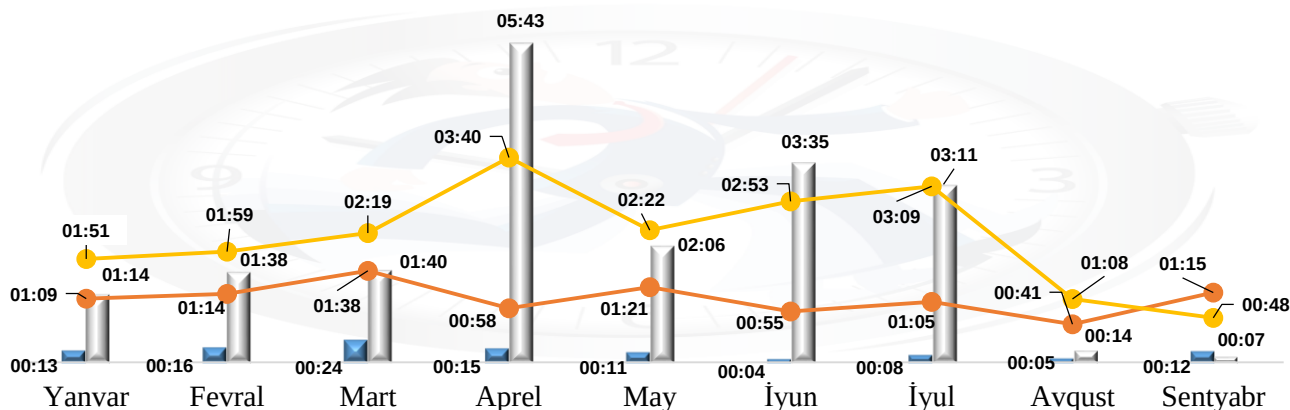
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları üzrə bu göstərici 31,5 % olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 2 dəqiqə 18 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 48 saniyə olmuşdur.



■ 2016-cı il ərzində cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

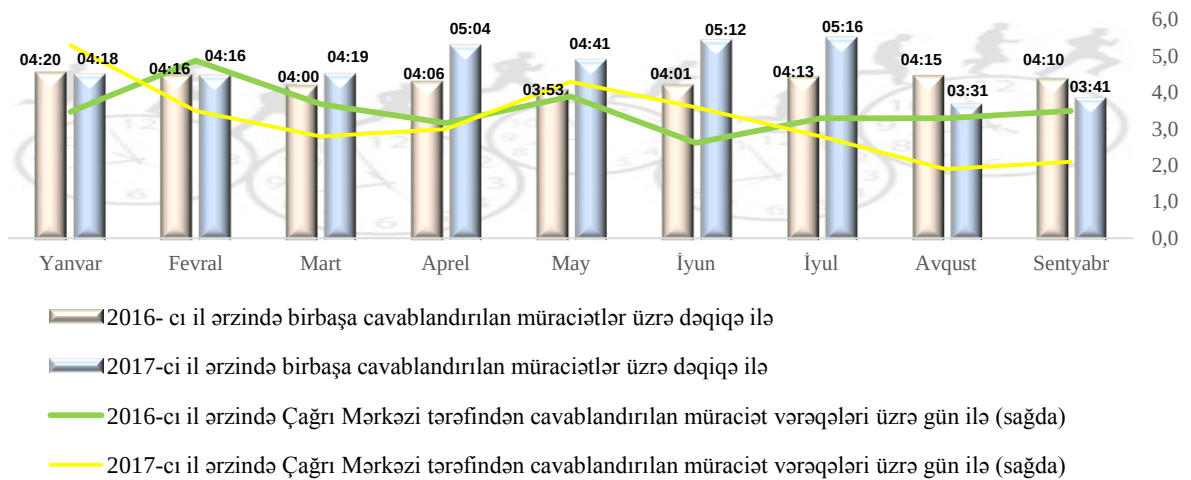
■ 2017-ci il ərzində cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

— 2016-cı il ərzində itirilmiş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

— 2017-ci il ərzində itirilmiş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

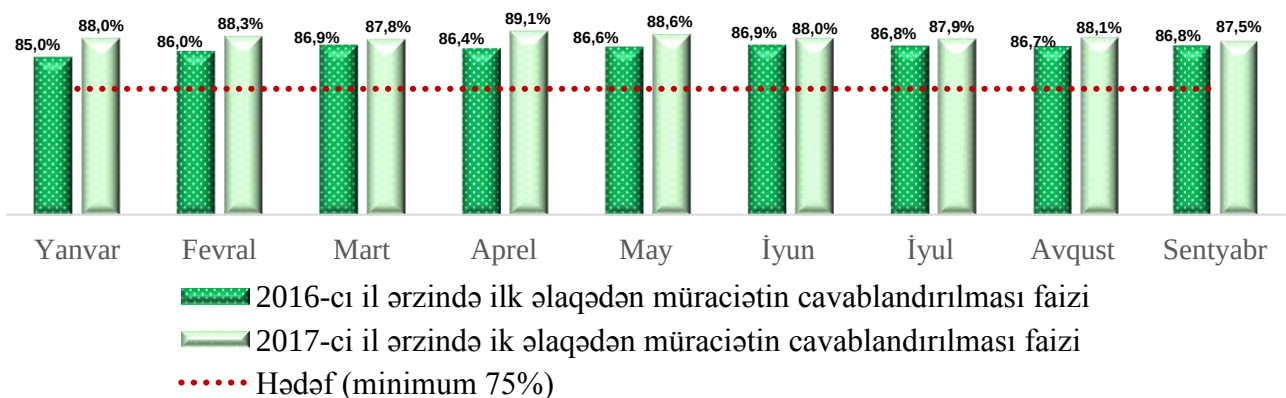
Orta cavablandırma müddəti

2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr aylarında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 4 dəqiqə 28 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,7 gün olmuşdur.



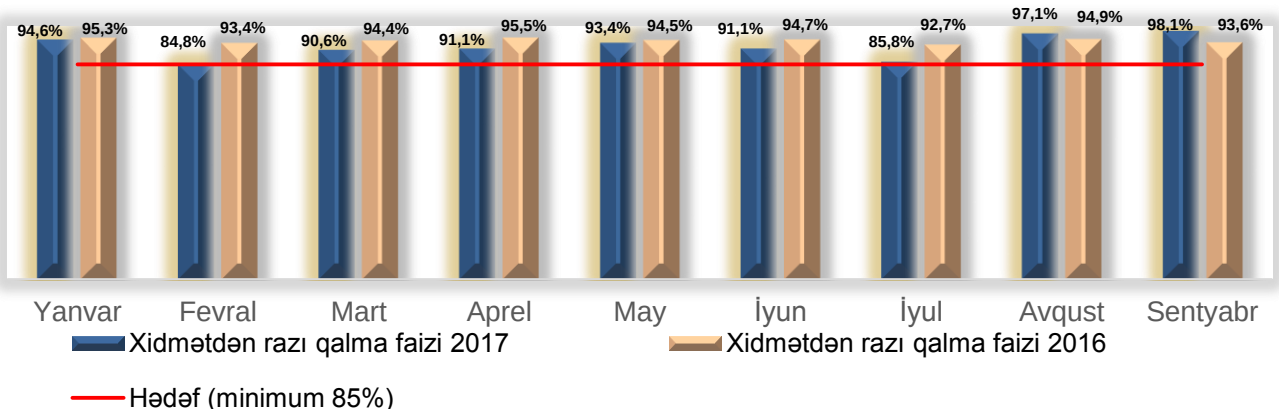
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları üzrə bu göstərici 88,3% olmuşdur.

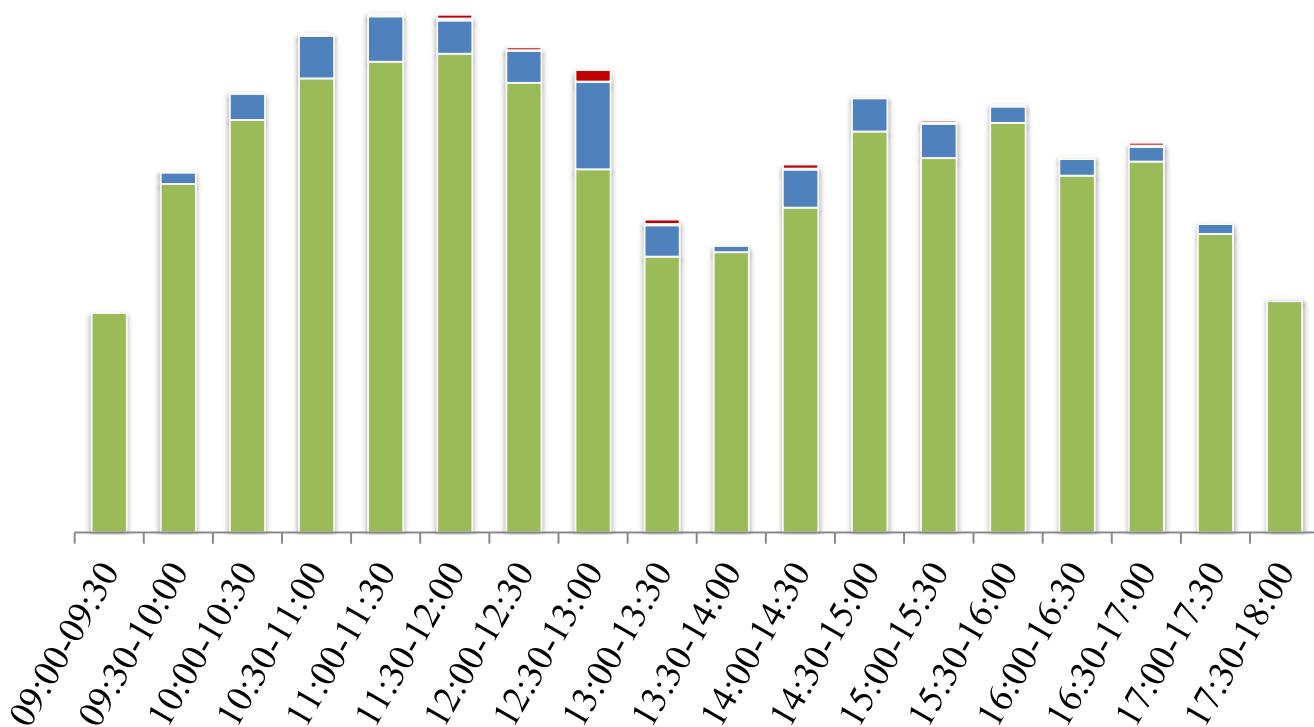


Xidmətdən razı qalma faizi

2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları üzrə bu göstərici 90,1% olmuşdur.



Sentyabr 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

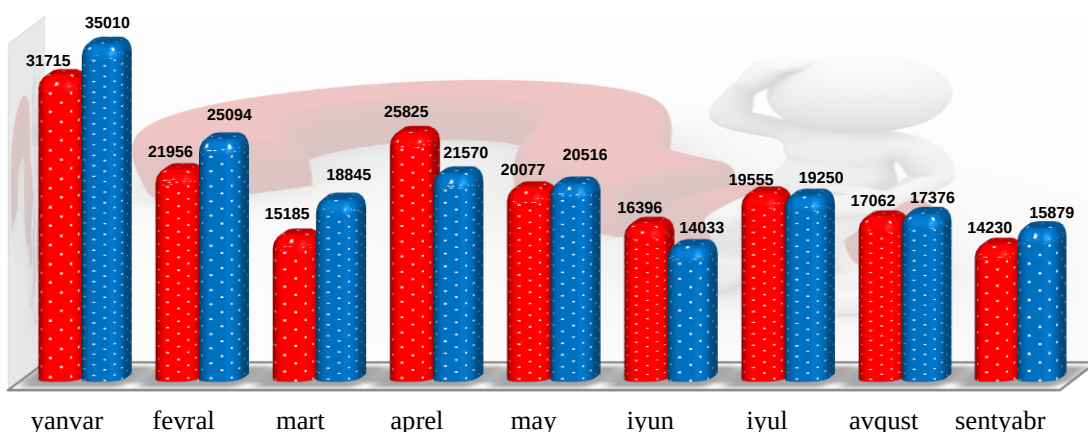
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Sentyabr ayı	2017-ci il ərzində
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	71,9%	73,3%
Mobil telefonlardan	26%	24,2%
Respublikanın digər regionlarından	2,1%	2,5%

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2017-ci ilin Yanvar – Sentyabr ayları ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 187573 sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 3,1% çoxdur.

■ 2016-cı il ■ 2017-ci il



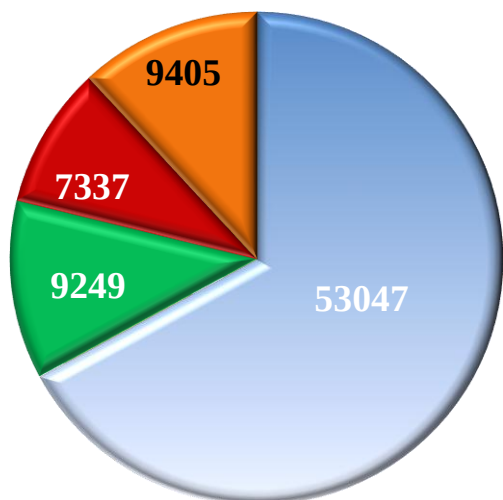
2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində cavablandırılan sual xarakterli müraciətlər əsasən aşağıdakı istiqamətlərdə olmuşdur:

	Sentyabr ayı	2017-ci il ərzində
- Vergi növləri barədə	24,7%	28,82%
- o cümlədən hesabatlar və onların doldurulma qaydaları barədə	6,2%	10,71%
- Qeydiyyat barədə	22,1%	17,12%
- Elektron xidmətlər barədə	22,3%	21,34%
- Büdcə və vergi orqanının rekvizitləri barədə	3,1%	4,11%

Sentyabr ayında cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlərin 98,71%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,29%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 79038 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:



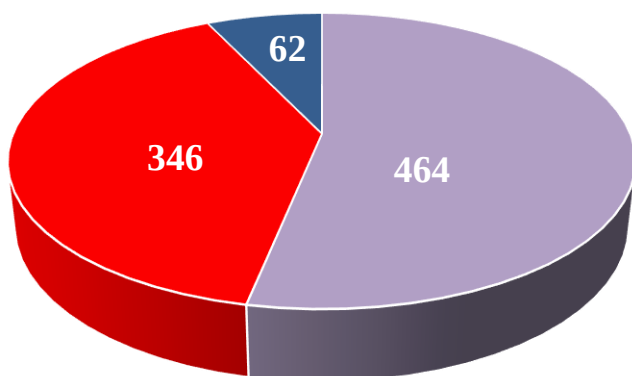
- Gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır
- İş yükünün çoxluğu ilə əlaqəli əlaqə yaratmaq mümkün olmamışdır

2017-ci ilin Sentyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 86 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 34-ü gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 38-nə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 14-nün isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 5106 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 872 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



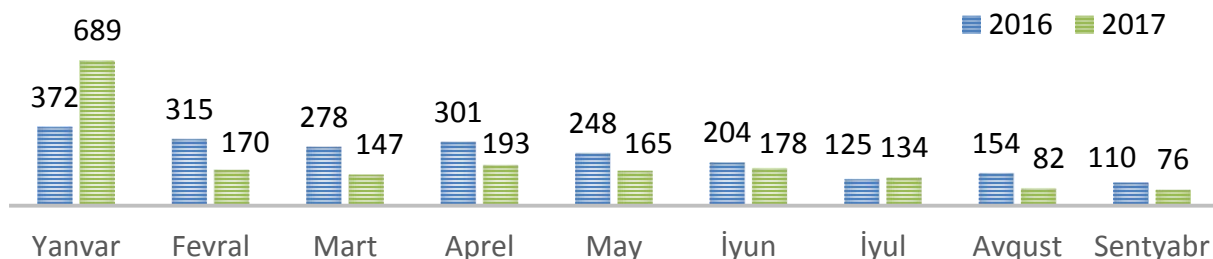
- Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır
- Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində 7166 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 18,1% çoxdur.

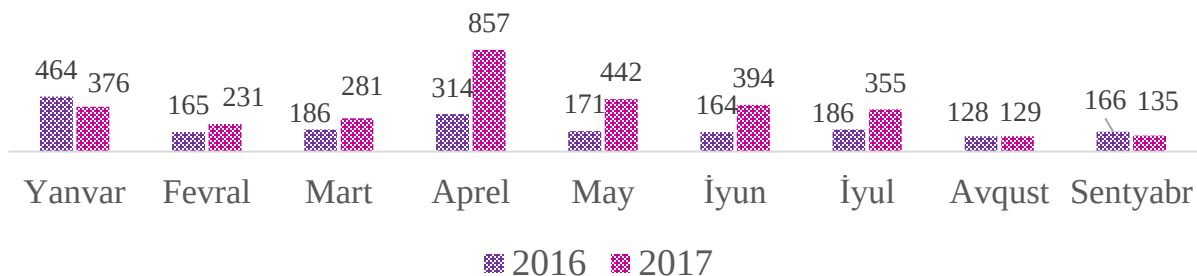
2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 1834 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 13% azdır.

Mürəkkəb sual



2017-ci ilin Yanvar-Sentyabr ayları ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 3200 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 64,6% çoxdur.

Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2017-ci ilin Yanvar-Sentyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 5106 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 4248-i daxili resurslar hesabına, 754-ü elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 69-u Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 17-si İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 10-u Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 6-sı Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 2-si Beynəlxalq əməkdaşlıq və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 2,1 gün olmuşdur.

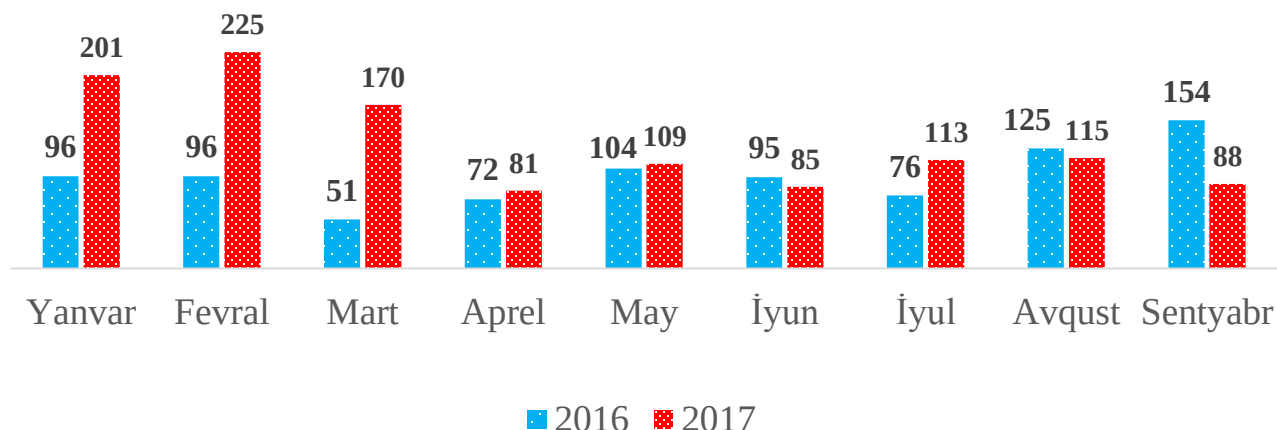
2017-ci ilin Sentyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 1187 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 36,6% çoxdur.

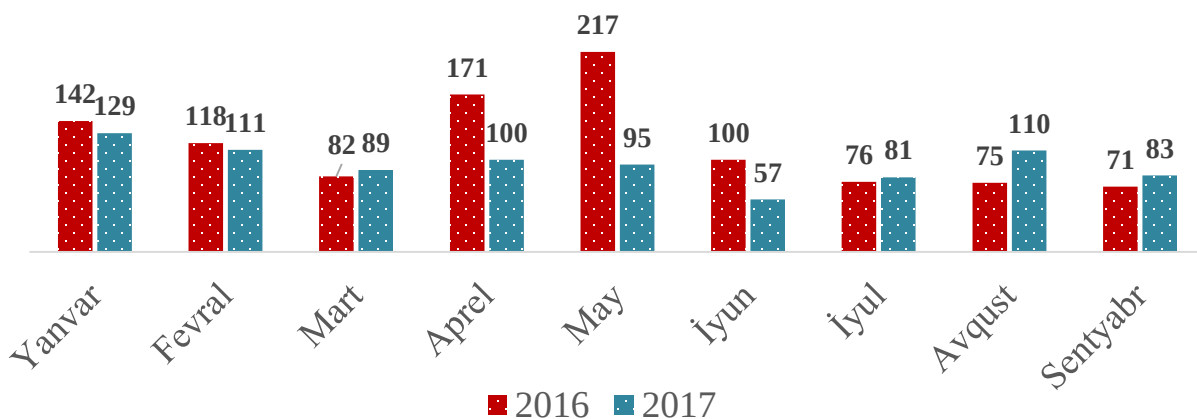
Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 729 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 855 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2016-cı ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 18,7% azdır.

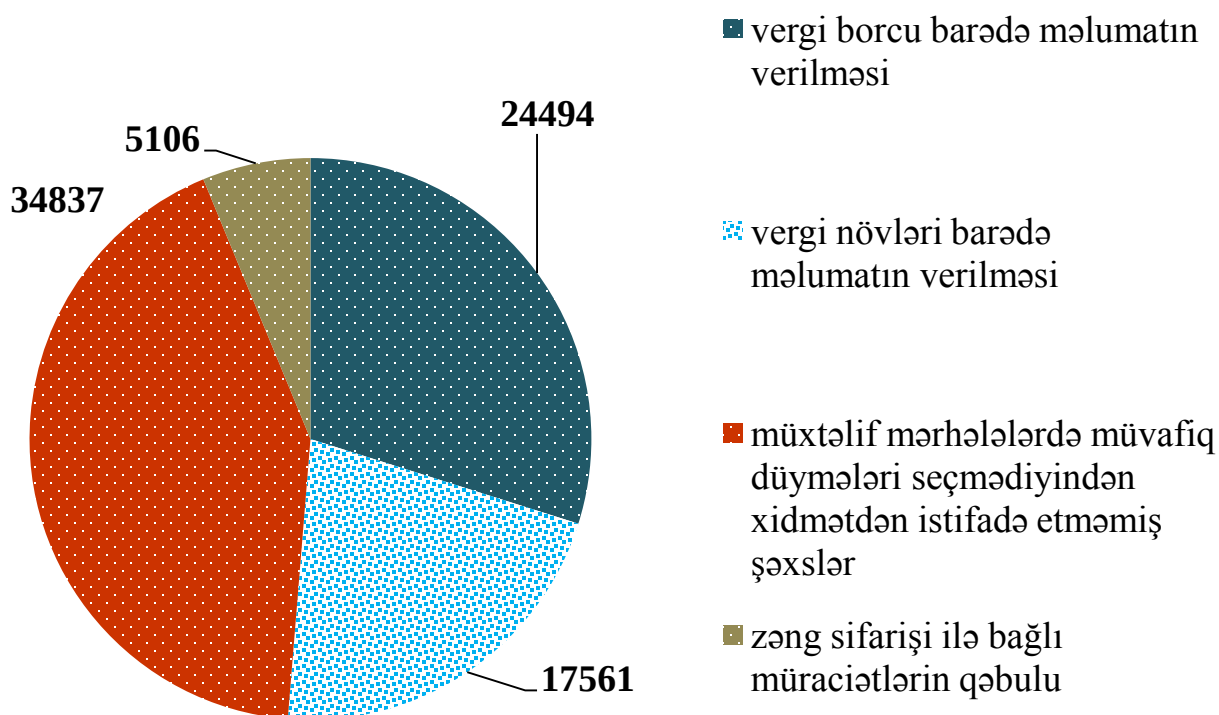
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



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

Avtomatik rejimdə fəaliyyət barədə

2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində səsli menyü vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 12,5% artaraq 81998 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

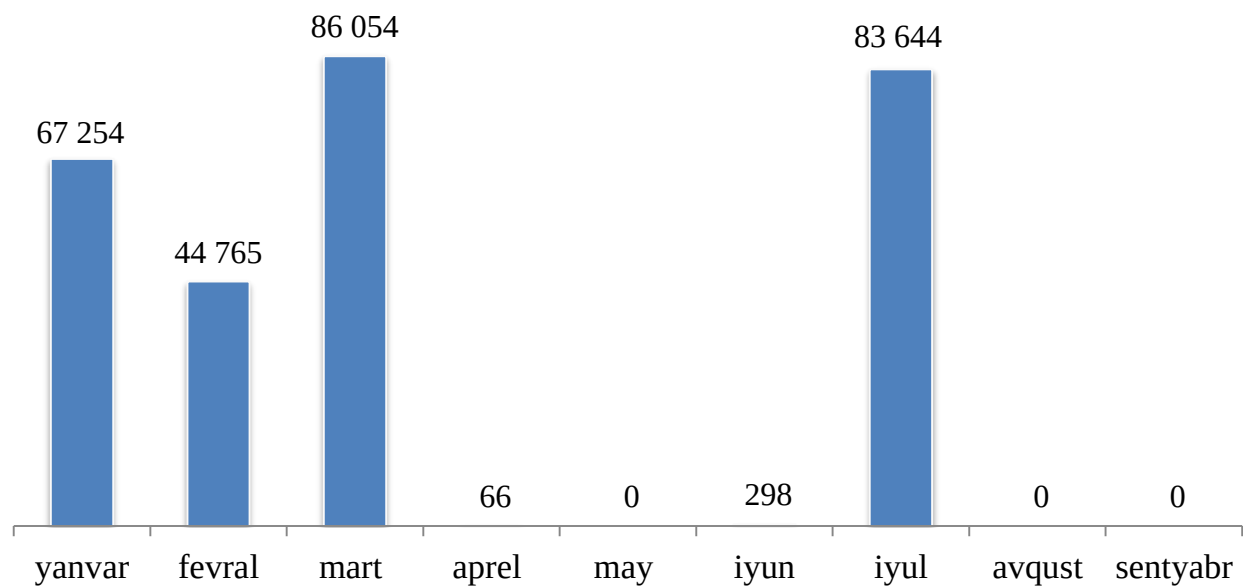


Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının rüblər (aylar) üzrə bölgüsü

	I rüb	II rüb	III rüb
Vergi borcları barədə	11930	6757	5807
Vergi növləri barədə	7792	5860	3909
Zəng sifariş	2413	1571	1122

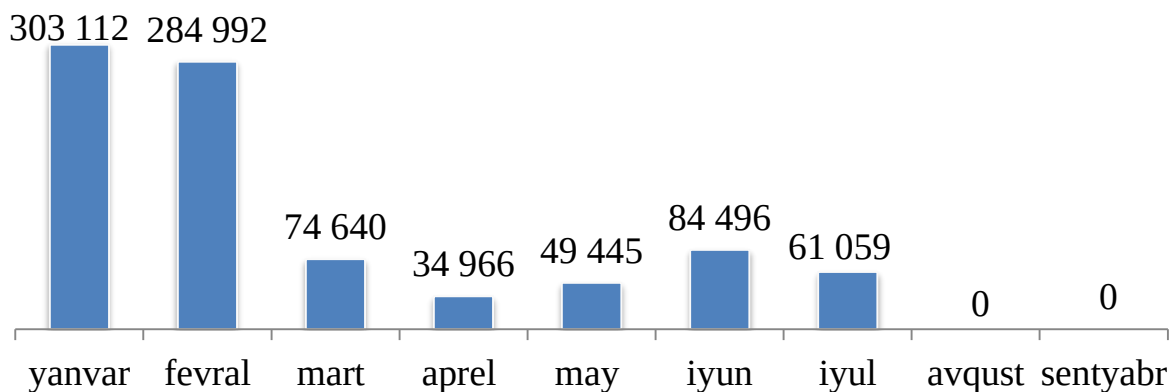
Mesaj xidməti barədə

2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr ayları ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 282081 yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Onların aylar üzrə bölgüsü aşağıdakı kimi olmuşdur:

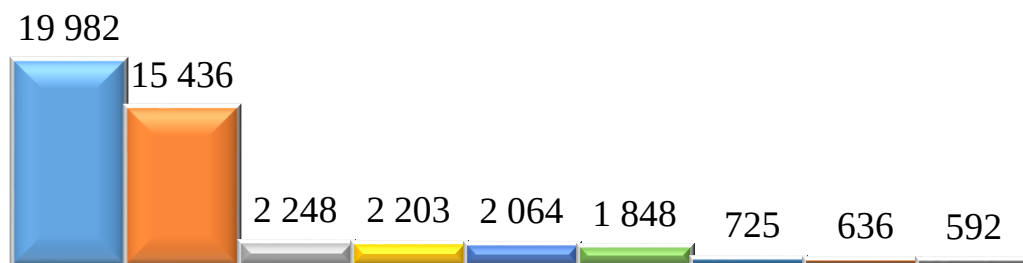


Göndərilən 282081 SMS-dən 166067-si (58,87%) vergi ödəyicisinə çatmışdır.

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2017-ci ilin Yanvar - Sentyabr aylarında 892710 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli mesaj” xidməti çərçivəsində 2017-ci ilin Sentyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 46824 SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



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

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

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

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	90901	49,82%
Şəxsi hesab vərəqəsi	5478	3,00%
Vergi nəzarəti	31930	17,50%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	5788	3,17%
Vergi orqanları	12317	6,75%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	343	0,19%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1908	1,05%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	27996	15,34%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	5141	2,82%
VM Xüsusi hissəsi	55970	30,68%
Sadələşdirilmiş vergi	16813	9,21%
Bəyannamə barədə	7650	4,19%
Digər müraciət	1723	0,94%
Verginin hesablanması barədə	5809	3,18%
Verginin ödənilməsi barədə	1631	0,89%
Gəlir vergisi	13520	7,41%
Bəyannamə barədə	5077	2,78%
Digər müraciət	514	0,28%
Verginin hesablanması barədə	7211	3,95%
Verginin ödənilməsi barədə	718	0,39%
ƏDV	16708	9,16%
Bəyannamə barədə	4415	2,42%
Digər müraciət	2132	1,17%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	115	0,06%
Qeydiyyat barədə	1073	0,59%
Verginin hesablanması barədə	7023	3,85%
Verginin ödənilməsi barədə	1890	1,04%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	60	0,03%
Mənfəət vergisi	5780	3,17%
Bəyannamə barədə	2501	1,37%
Digər müraciət	432	0,24%
Verginin hesablanması barədə	2672	1,46%
Verginin ödənilməsi barədə	175	0,10%

Kateqoriya	2017	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1926	1,06%
Bəyannamə barədə	443	0,24%
Digər müraciət	198	0,11%
Verginin hesablanması barədə	1135	0,62%
Verginin ödənilməsi barədə	150	0,08%
Torpaq vergisi	948	0,52%
Bəyannamə barədə	233	0,13%
Digər müraciət	113	0,06%
Verginin hesablanması barədə	507	0,28%
Verginin ödənilməsi barədə	95	0,05%
Yol vergisi	108	0,06%
Bəyannamə barədə	32	0,02%
Digər müraciət	32	0,02%
Verginin hesablanması barədə	41	0,02%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0,00%
Aksiz	128	0,07%
Bəyannamə barədə	21	0,01%
Digər müraciət	42	0,02%
Verginin hesablanması barədə	60	0,03%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Mədən vergisi	39	0,02%
Bəyannamə barədə	12	0,01%
Digər müraciət	5	0,00%
Verginin hesablanması barədə	17	0,01%
Verginin ödənilməsi barədə	5	0,00%
Digər	35586	19,50%
Arayışlar	3011	1,65%
Asan doc	421	0,23%
Elektron imza ilə bağlı	10600	5,81%
Əmək müqaviləsi	57	0,03%
İnternet səhifələri	8107	4,44%
İşə qəbul	920	0,50%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	1892	1,04%
İnternet sualı	29	0,02%
Məsajlar	7858	4,31%
Proqram təminatı	2691	1,47%