



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Fevral ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzinə **32523** zəng (2018-ci il üzrə 81469 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **24529** zəng (2018-ci il üzrə 62757 zəng) daxil olmuşdur.

Fevral ayı üzrə orta hesabla 1 iş günü ərzində canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1227** (2018-ci il üzrə 1569), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1196** (2018-ci il üzrə 1475) ədəd olmuşdur.

Ötən ilin fevral ayı ilə müqayisədə birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı **4,7%** (2018-ci il üzrə 10,6%) artmışdır.

Hesabat ayında canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə **25070** (2018-ci il üzrə 62462) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **615** (2018-ci il üzrə 1456) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1629** (2018-ci il üzrə 3920), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **2544** (2018-ci il üzrə 5494) və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün **455** (2018-ci il üzrə 1105) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Hesabat ayında vergi ödəyicilərinə aşağıdakı istiqamətlərdə **193785** (2018-ci il üzrə 342590) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **636** (2018-ci il üzrə 120416)

- İkitərəfli sms **18879** (2018-ci il üzrə 47904)

- Oxunmamış məktublarla bağlı **174270**

Fevral ayı üzrə göstəricilər

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			
		80.39%	19720	24529			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		97.52%	23921	24529			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}			
		42.80%	220	514			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		59.09%	39	66			
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}	
		100.00%	220	236	58	514	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{ZS}	Ə	O	C	S	
		100.00%	39	2	25	66	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			
		2.10%	514	24529			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		2.48%	608	24529			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:17	118:15:21	24529	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:16	109:07:09	23921	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:00:54	9:07:51	608	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:32	1405:24:03	23921	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2.8	1148	417	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	13.1	2339	178	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100.00%	595	595	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2.57%	615	23921	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	20.16%	124	615	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	41.95%	258	615	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	9.92%	61	615	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	24.07%	148	615	
8.7.5.	Digər	3.90%	24	615	

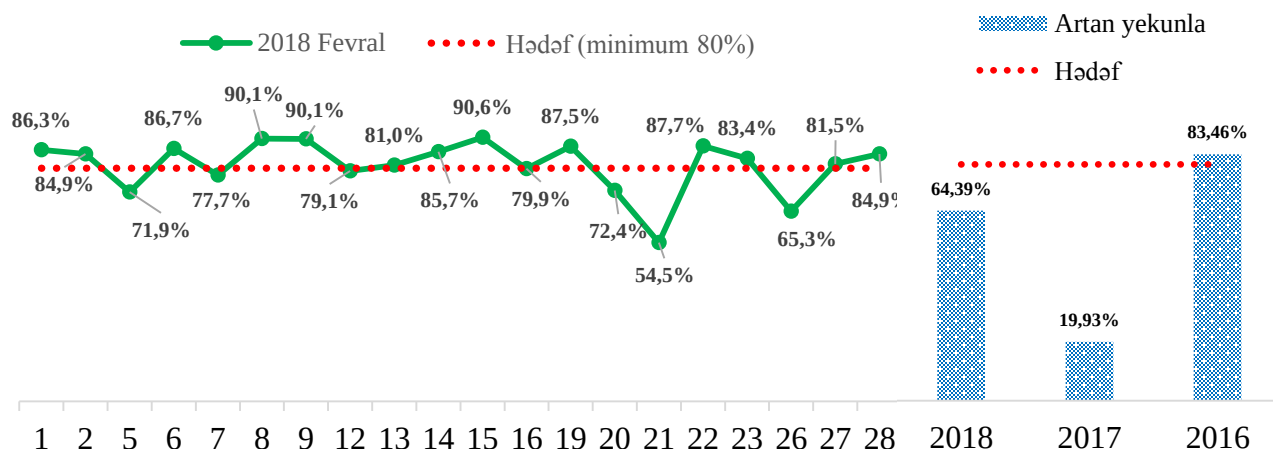
8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	72.90	304	417	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	22.78%	95	417	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməkliyi ilə cavablandırılmış</i>	4.32%	18	417	
8.8.3.1	<i>İTM</i>	1.44%	6	417	
8.8.3.2	<i>VRTVND</i>	1.20%	5	417	
8.8.3.3	<i>HD</i>	0.96%	4	417	
8.8.3.4	<i>VSSAD</i>	0.48%	2	417	
8.8.3.5	<i>VÖXŞVPD</i>	0.24%	1	417	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		86.20%	20214	23435	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Rəziqalma	R	E	
		92.57% 99.75%*	374 385	404	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		85.01%	9776.46	11500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		80.00%	92	115	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P_{dəqiqlik}	P_{kənarlaşma}	Yfakt	Yproq
		92.16%	7.84%	1405:24:03	1303:16:40
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99.67%	00:36:00	180:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	70.28%	253	360	

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.

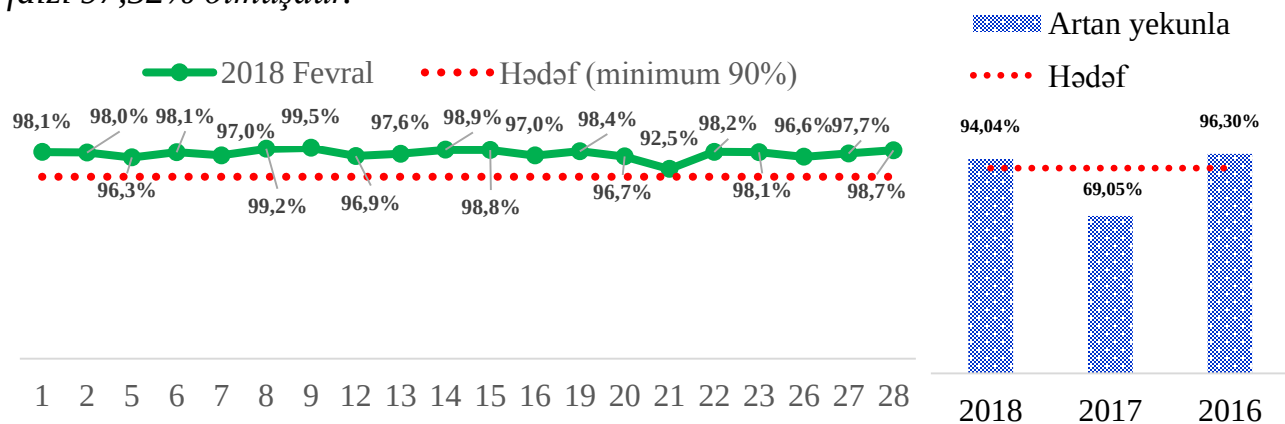
2018-ci ilin Fevral ayı üzrə xidmət səviyyəsi 80,39% olmuşdur.



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.

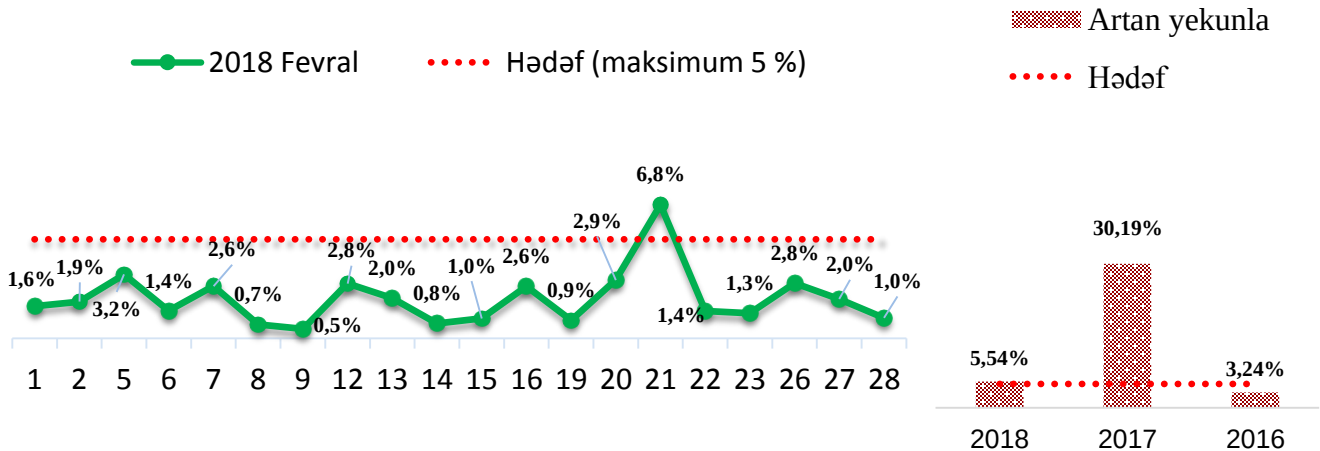
2018-ci ilin Fevral ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 97,52% olmuşdur.



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. Fevral ayı ərzində həmin anda xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 19 olmuşdur.

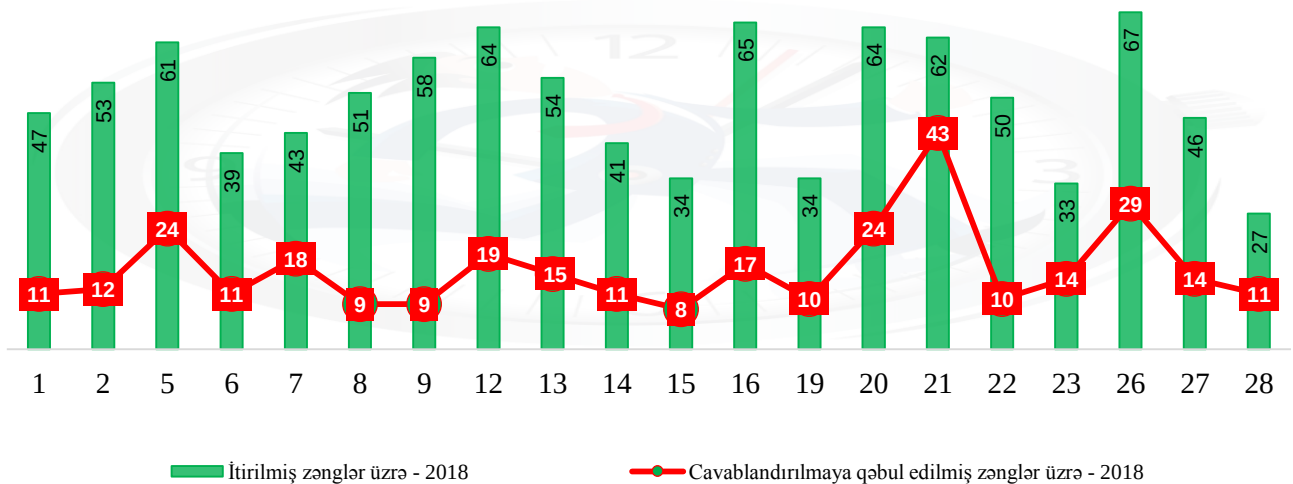
2018-ci ilin Fevral ayı üzrə bu göstərici 2,1% olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

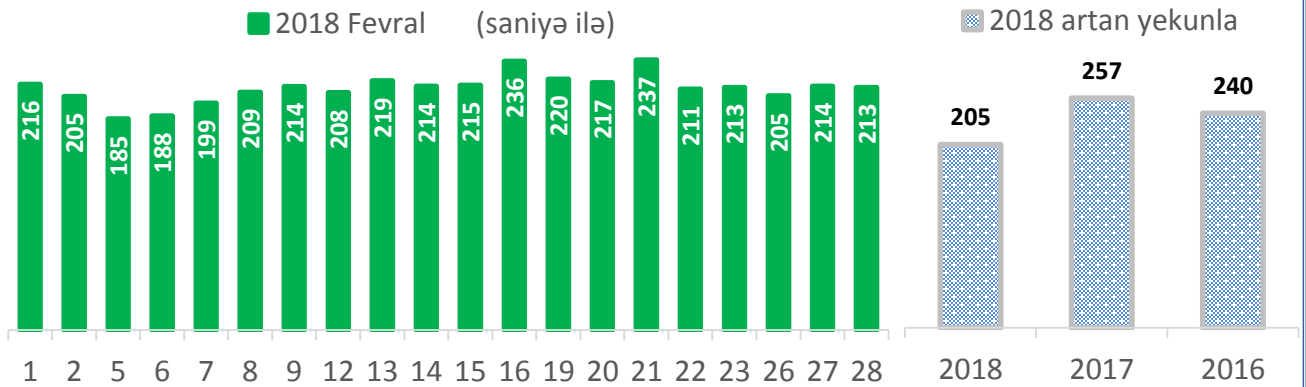
2018-ci ilin Fevral ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 16 saniyə (2018-ci il üzrə 36 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 54 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 24 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə



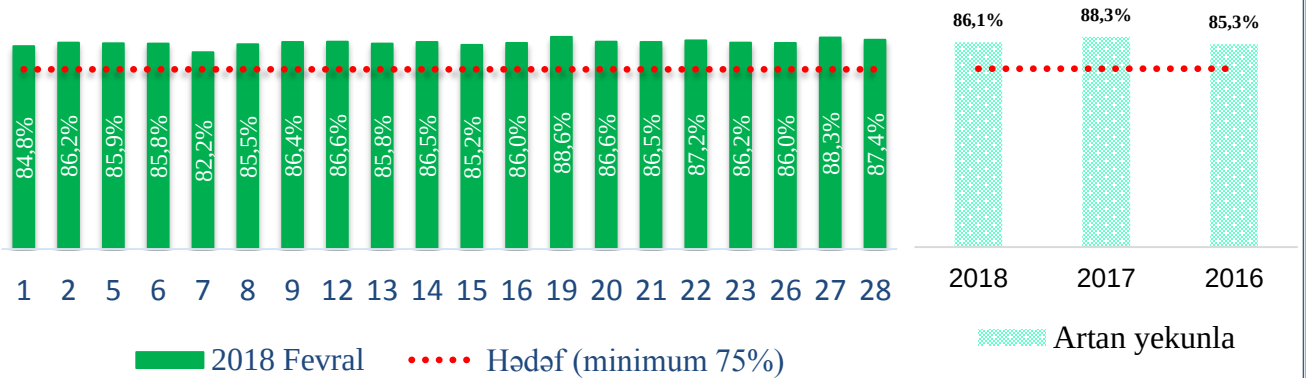
Orta cavablandırma müddəti

2018-ci ilin Fevral ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 32 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 25 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 2,8 gün (2018-ci il üzrə 2,5 gün) olmuşdur.



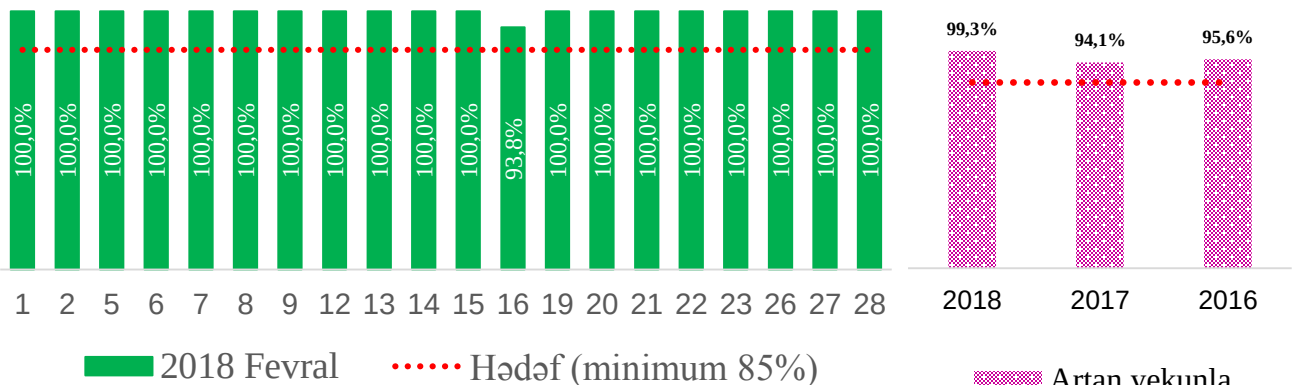
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Fevral ayı üzrə bu göstərici 86,20% olmuşdur.

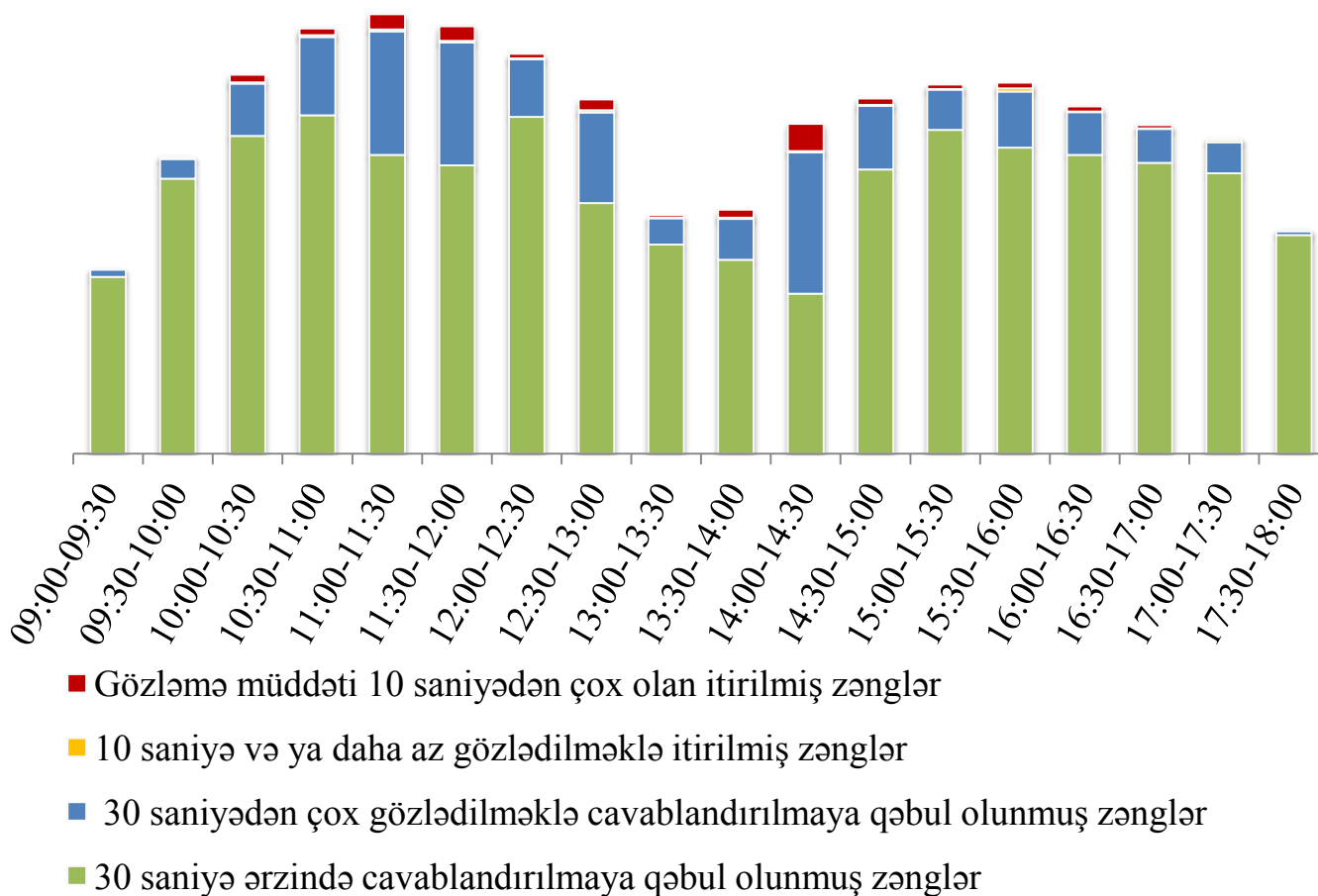


Xidmətdən razı qalma faizi

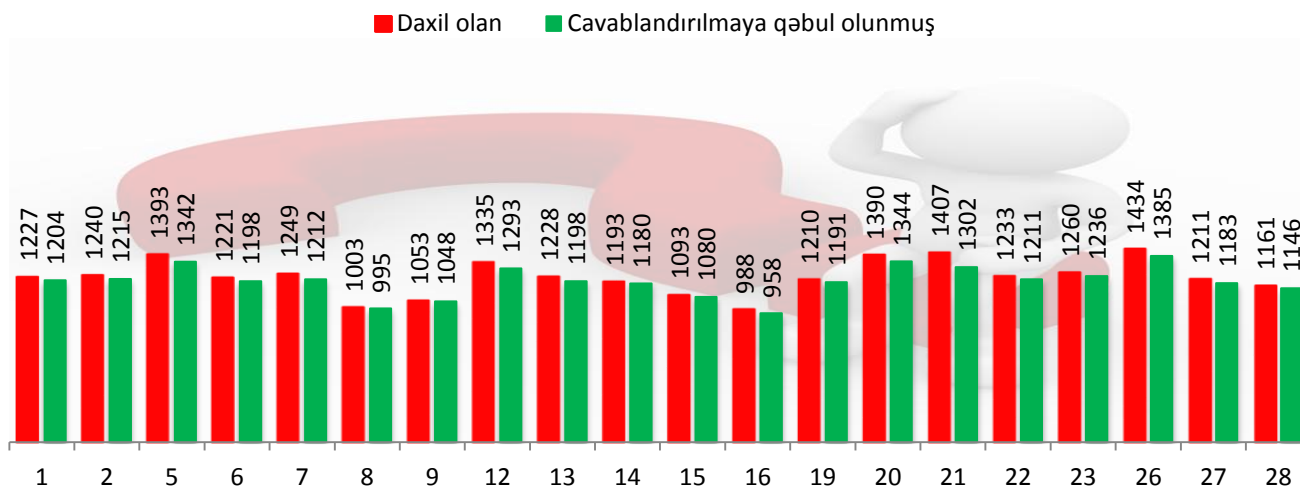
2018-ci ilin Fevral ayı üzrə bu göstərici 99,75% olmuşdur.



Fevral ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



2018-ci ilin Fevral ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 24529 zəng (2018-ci il üzrə 62757 zəng) daxil olmuş, onlardan 23921 ədədi (2018-ci il üzrə 59017 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

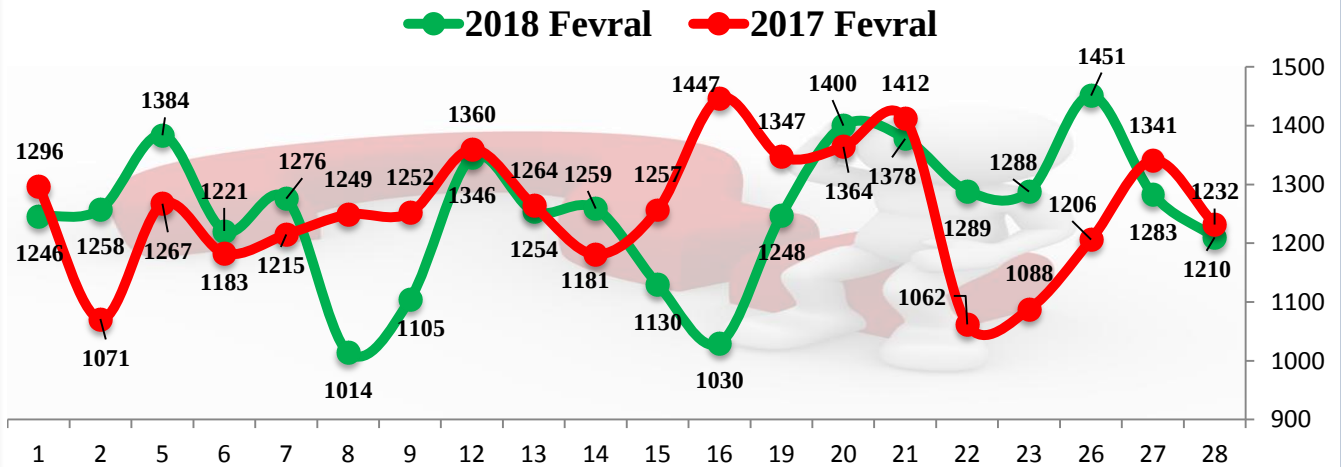


Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Fevral ayı faizlə	Fevral ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	68,6%	16836
Mobil telefonlardan	29,2%	7142
Respublikanın digər regionlarından	2,2%	551

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Fevral ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 25070 (2018-ci il üzrə 62462) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. 2018-ci il üzrə cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 3,9% faiz çoxdur.



Fevral ayında, o cümlədən 2018-ci ildə daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,34%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa, 1,66%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar - Fevral ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 3474 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (1662)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (1315)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (497)

■ Az yaşlı uşaq (3)

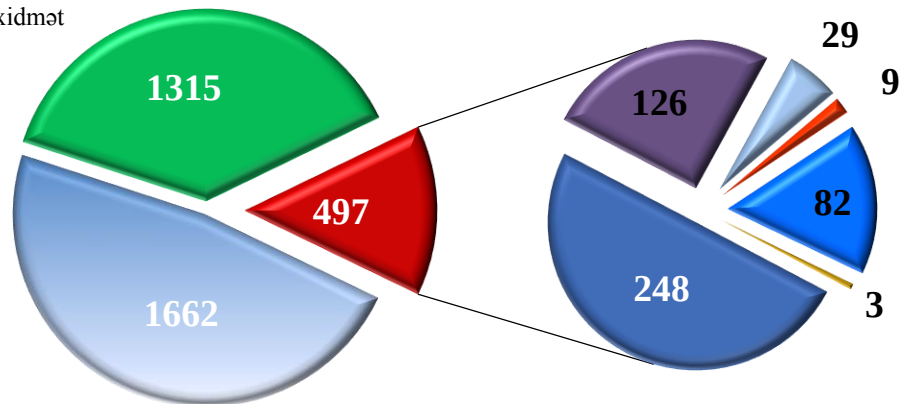
■ Cavab verən olmamışdır (248)

■ Kim olduğu bilinmir (126)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (29)

■ Yanlış zəng (9)

■ Yerində deyil (82)

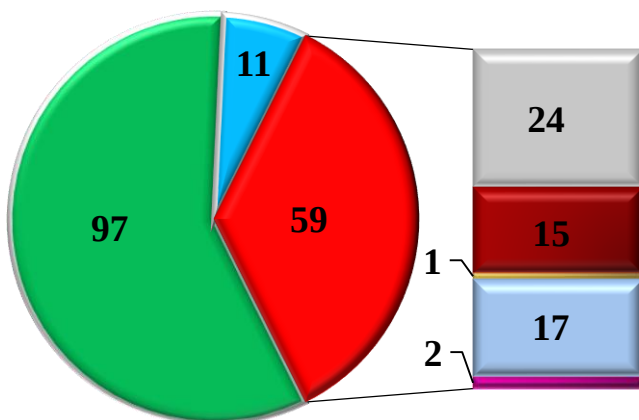


2018-ci ilin Fevral ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 514 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 236-sı gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 220-si ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 58-nin isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar - Fevral ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 1105 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 167 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



■ Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (97)

■ Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (11)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (59)

■ Cavab verən olmamışdır (24)

■ Kim olduğu bilinmir (15)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (1)

■ Yerində deyil (17)

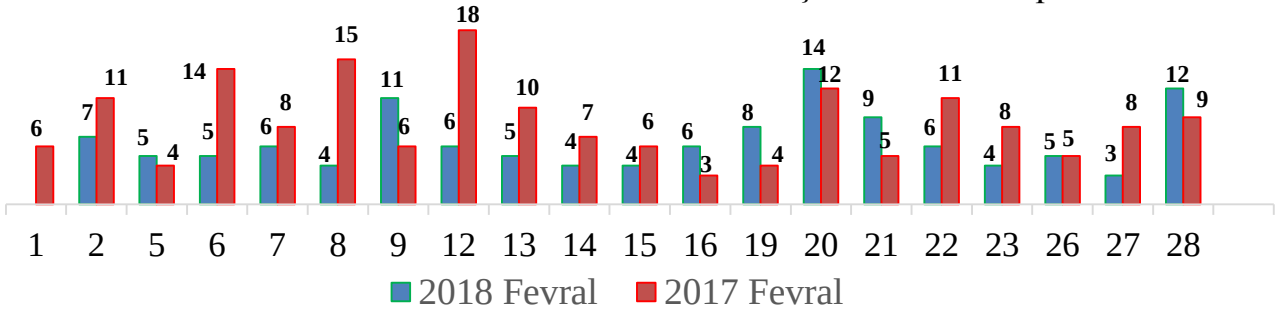
■ Yanlış zəng (2)

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Fevral ayı ərzində 615 (2018-ci il üzrə 1456) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 18% (2017-ci il üzrə 32,6%) azdır.

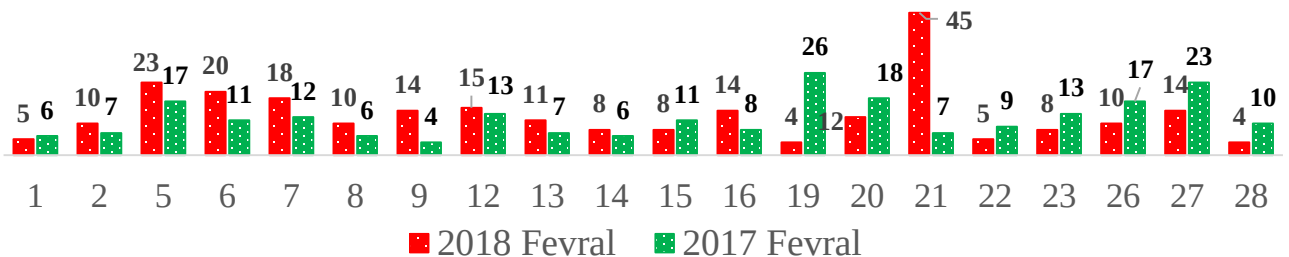
2018-ci ilin Fevral ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 124 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 27,1% azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Fevral ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 258 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 11,7% çoxdur.

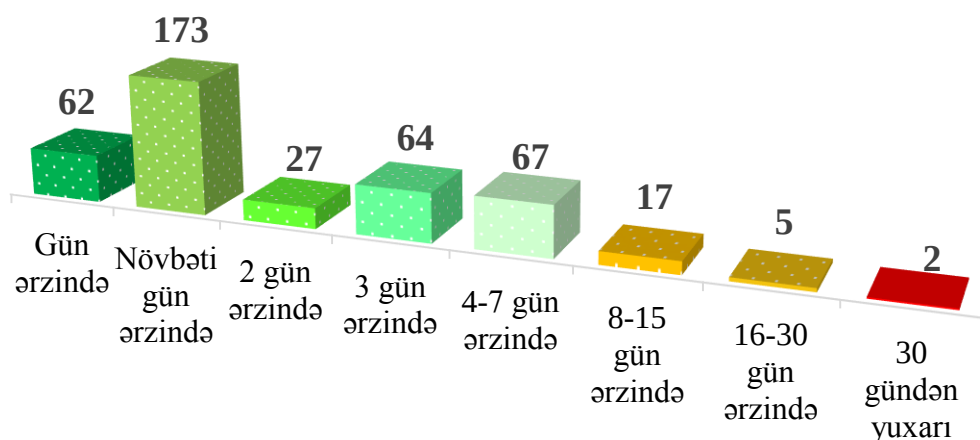
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar - Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 1038 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 749-u daxili resurslar hesabına, 259-u elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 10-u Vergi siyasəti və strateji araşdırmalar departamentinə, 8-i İnformasiya Texnologiyaları Mərkəzinə, 6-sı Vergi risklərinin təhlili və nəzarəti departamentinə, 4-ü Hüquq departamentinə, 1-i Vergi ödəyicilərinə xidmət və şəffaf vergi partnyorluğu departamentinə, 1-i Beynəlxalq əməkdaşlıq və maliyyə institutlarında vergi monitorinqi departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

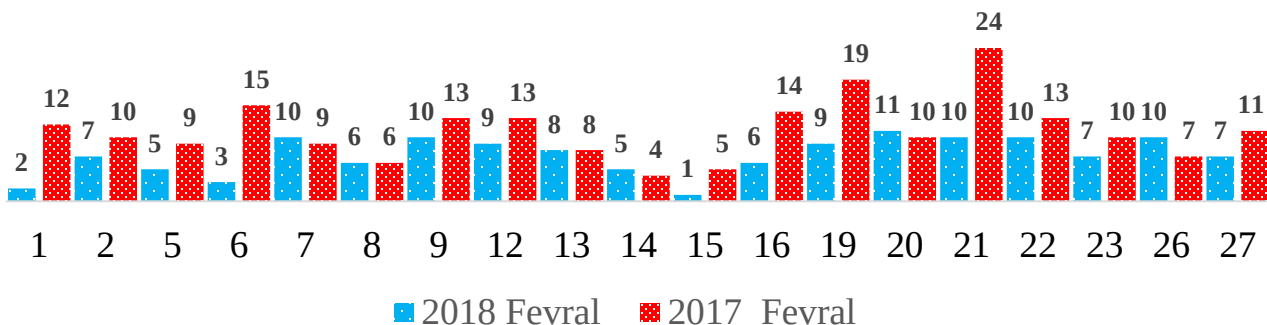
2018-ci ilin Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 2,8 gün (2018-ci il üzrə 2,5 gün) olmuşdur.

2018-ci ilin Fevral ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



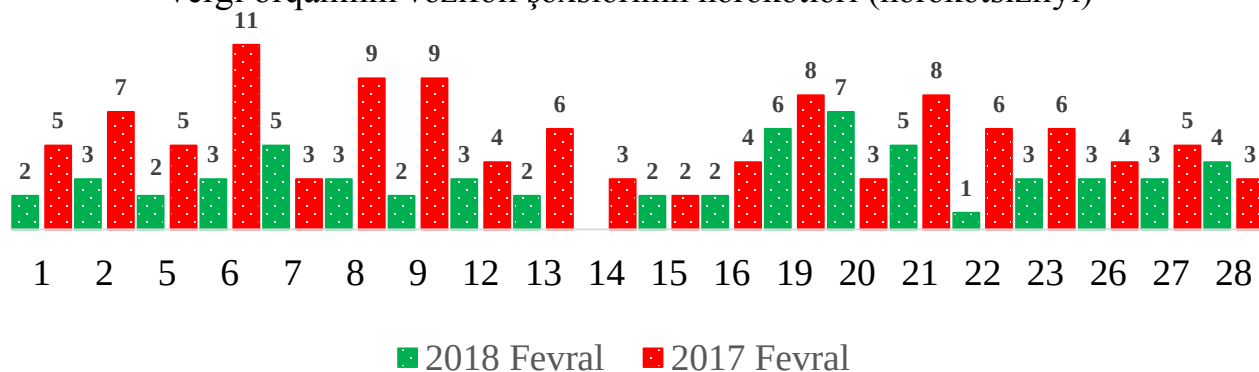
2018-ci ilin Fevral ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 148 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 34,2% azalmışdır. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 176 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Fevral ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 61 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 45% azdır.

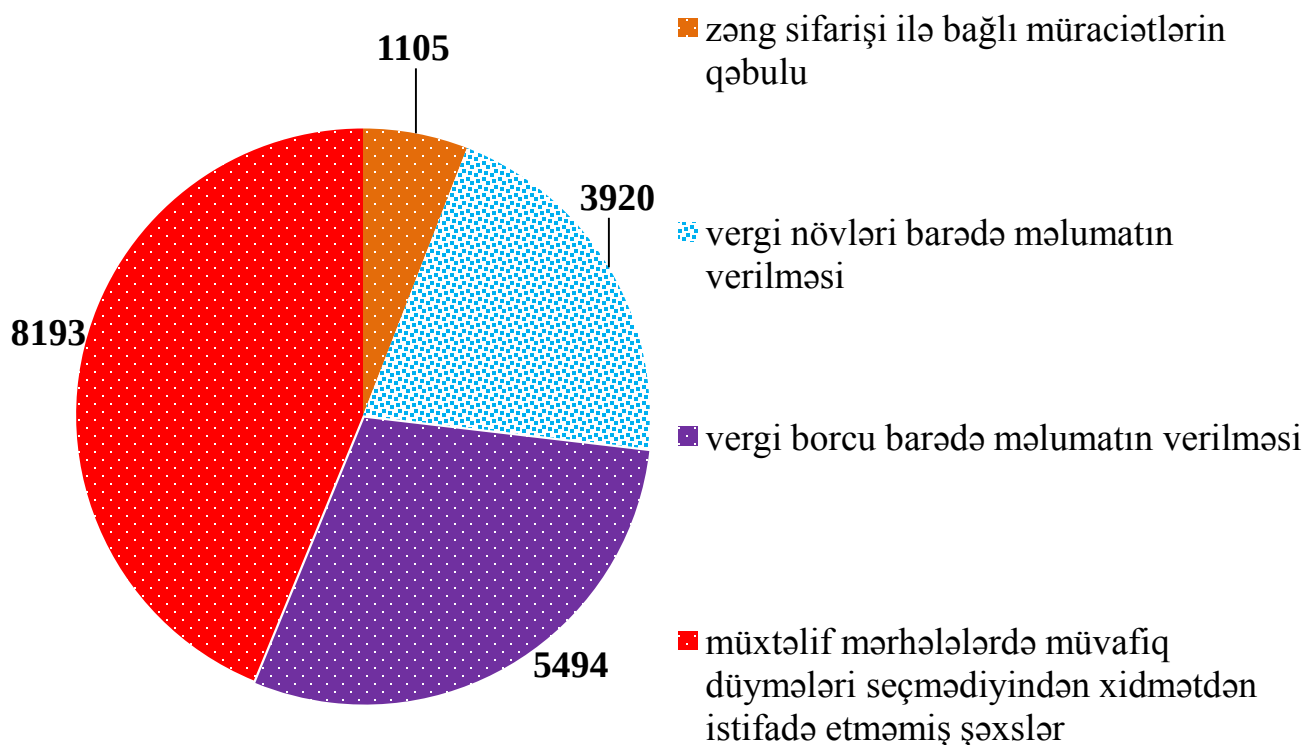
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin 1 əməkdaşı barəsində cəzalandırma tədbiri görülmüşdür.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar - Fevral ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 18712 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



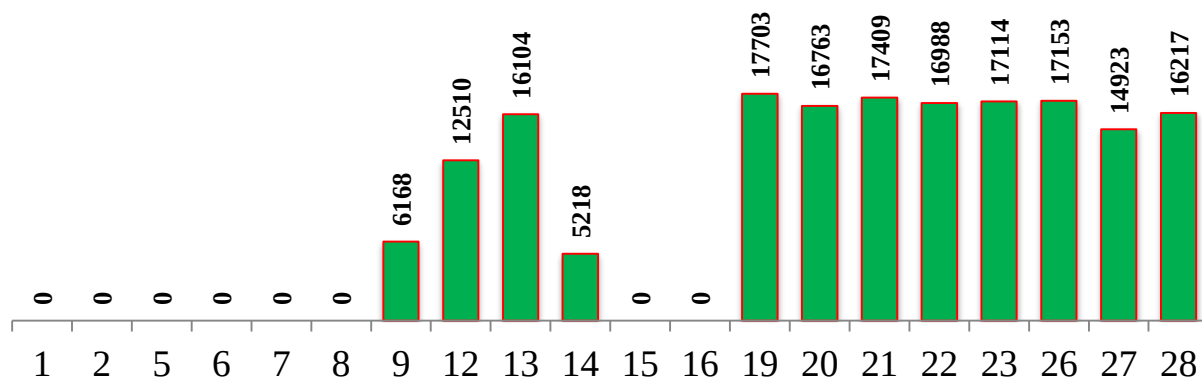
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayının keçən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

	Fevral 2018	Fevral 2017
Vergi borcları barədə	2544	3865
Vergi növləri barədə	1629	2676
Zəng sifarişi	455	628

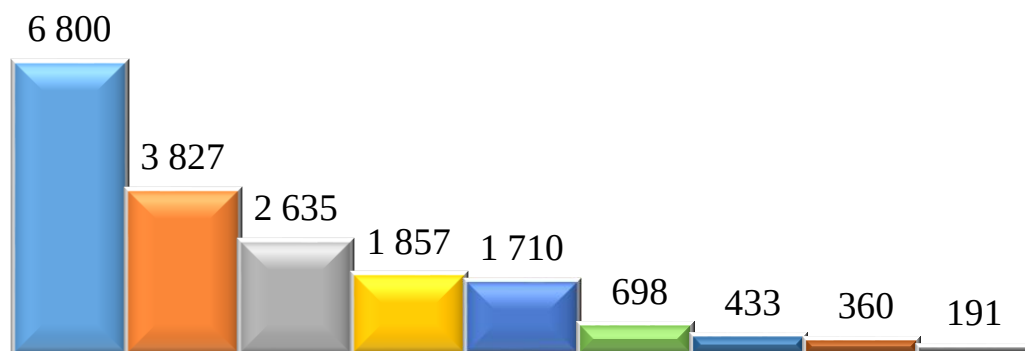
Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Fevral ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 636 (2018-ci il üzrə 120416) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən 636 SMS-dən 519-u (81,6%) vergi ödəyicisinə çatmışdır

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2018-ci ilin Fevral ayında 174270 SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin Fevral ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 18879 (2018-ci il üzrə 47904) 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
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə

**2018-ci ilin Yanvar - Fevral ayı ərzində edilən sual xarakterli
müraciətlərin kateqoriyaları (birbaşa cavablandırılan zənglər üzrə)**

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	28827	46.93%
Şəxsi hesab vərəqəsi	1464	2.38%
Vergi nəzarəti	7867	12.81%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	2193	3.57%
Vergi orqanları	3768	6.13%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	55	0.09%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	316	0.51%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	12157	19.79%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	1007	1.64%
VM Xüsusi hissəsi	17745	28.89%
Sadələşdirilmiş vergi	6269	10.21%
Bəyannamə barədə	3716	6.05%
Digər müraciət	619	1.01%
Verginin hesablanması barədə	1112	1.81%
Verginin ödənilməsi barədə	822	1.34%
Gəlir vergisi	5264	8.57%
Bəyannamə barədə	2307	3.76%
Digər müraciət	184	0.30%
Verginin hesablanması barədə	2475	4.03%
Verginin ödənilməsi barədə	298	0.49%
ƏDV	3759	6.12%
Bəyannamə barədə	1229	2.00%
Digər müraciət	469	0.76%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	31	0.05%
Qeydiyyat barədə	240	0.39%
Verginin hesablanması barədə	1407	2.29%
Verginin ödənilməsi barədə	383	0.62%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	0	0.00%
Mənfəət vergisi	1609	2.62%
Bəyannamə barədə	663	1.08%
Digər müraciət	145	0.24%
Verginin hesablanması barədə	762	1.24%
Verginin ödənilməsi barədə	39	0.06%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	658	1.07%
Bəyannamə barədə	240	0.39%
Digər müraciət	65	0.11%
Verginin hesablanması barədə	310	0.50%
Verginin ödənilməsi barədə	43	0.07%
Torpaq vergisi	134	0.22%
Bəyannamə barədə	38	0.06%
Digər müraciət	17	0.03%
Verginin hesablanması barədə	66	0.11%
Verginin ödənilməsi barədə	13	0.02%
Yol vergisi	19	0.03%
Bəyannamə barədə	8	0.01%
Digər müraciət	7	0.01%
Verginin hesablanması barədə	4	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0.00%
Aksiz	21	0.03%
Bəyannamə barədə	3	0.00%
Digər müraciət	2	0.00%
Verginin hesablanması barədə	16	0.03%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0.00%
Mədən vergisi	12	0.02%
Bəyannamə barədə	5	0.01%
Digər müraciət	0	0.00%
Verginin hesablanması barədə	4	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0.00%
Digər	14851	24.18%
Arayışlar	953	1.55%
Asan doc	58	0.09%
Elektron imza ilə bağlı	4183	6.81%
Əmək müqaviləsi	3	0.00%
İnternet səhifələri	5938	9.67%
İşə qəbul	92	0.15%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	603	0.98%
İnternet sualı	3	0.00%
Məsajlar	1938	3.16%
Proqram təminatı	1080	1.76%