



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Mart ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə mart ayı ərzində **25084** zəng (2018-ci il üzrə 106553 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **18185** zəng (2018-ci il də 80942 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində mart ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1137** (2018-ci il üzrə 1445), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1108** (2018-ci il üzrə 1370) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin mart ayı ilə müqayisədə **1,6%** (2018-ci il üzrə 8,4%) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə mart ayında **18523** (2018-ci ildə 80985) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **457** (2018-ci ildə 1913) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1809** (2018-ci il üzrə 5729), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1848** (2018-ci il üzrə 7342), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **467** (2018-ci il üzrə 1572), ümumilikdə isə ay ərzində **4124** (2018-ci ildə 14643) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə aşağıdakı istiqamətlərdə mart ayında **121188** (2018-ci il üzrə 463778) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **22701** (2018-ci il üzrə 143117)

- İkitərəfli sms xidmətilə bağlı **20621** (2018-ci il üzrə 68525)

- Oxunmamış məktublarla bağlı **77866** (2018-ci il üzrə 252136)

Mart ayı üzrə göstəricilər

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		80.01%	14549	18185			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		97.46%	17724	18185			Min 90%
8.2.	Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi						
8.2.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	XS itirilmiş 10 saniyə	Ə	B _{10saniyə}			
		44.01%	169	384			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		65.22%	45	69			
8.9.	Əks əlaqə səviyyəsi						
8.9.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə	ƏS itirilmiş	Ə	O	C	B _{10saniyə}	
		100.00%	169	167	48	384	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	
		100.00%	45	6	18	69	Min 90%
8.3.	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi						
8.3.1.	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə	B _{10saniyə}	B	D			
		2.11%	384	18185			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		2.54%	461	18185			

8.4.	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:18	88:25:57	18185	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:17	81:20:19	17724	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		0:00:55	7:05:38	461	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:41	1090:06:20	17724	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		2.8	660	234	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	15.0	2246	150	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100.00%	384	384	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		2.58%	457	17724	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb Sual	19.04%	87	457	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	39.16%	179	457	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	15.32%	70	457	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	20.79%	95	457	
8.7.5.	Digər	5.69%	26	457	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	75.21%	176	234	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	24.36%	57	234	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	0.43%	1	234	
8.8.3.1.	<i>VSSAD</i>	0.43%	1	234	
8.11.	<i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i>				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		88.20%	15631	17722	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		92.49% 98.81%*	234 250	253	Min 85%
8.13.	<i>Xidmətin keyfiyyəti</i>				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		82.16%	8627.13	10500	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		74.29%	78	105	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P dəqiqlik	P kənarlaşma	Y fakt	Y proq
		90.13%	9.87%	1090:06:20	992:13:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		99.93%	00:06:00	144:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	65.63%	189	288	

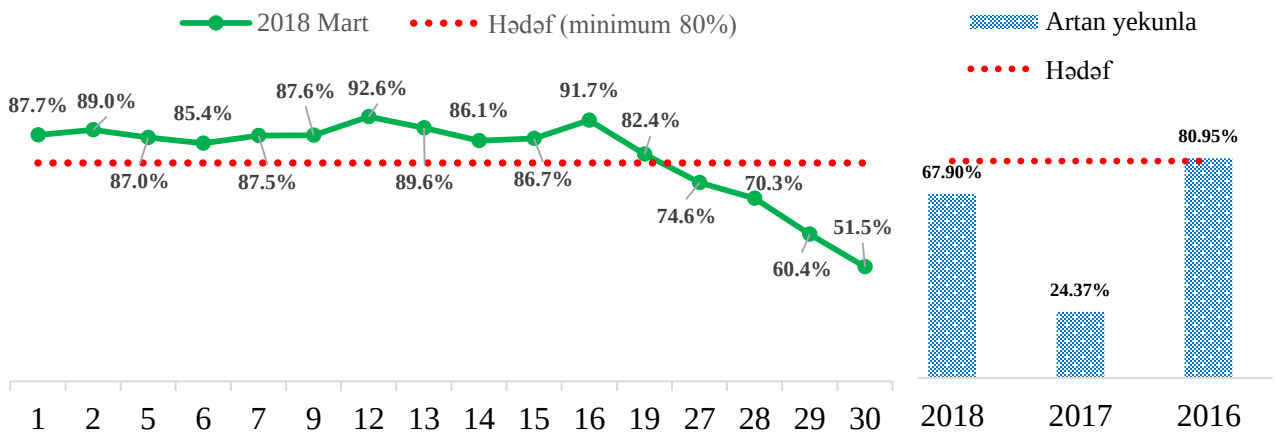
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

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.

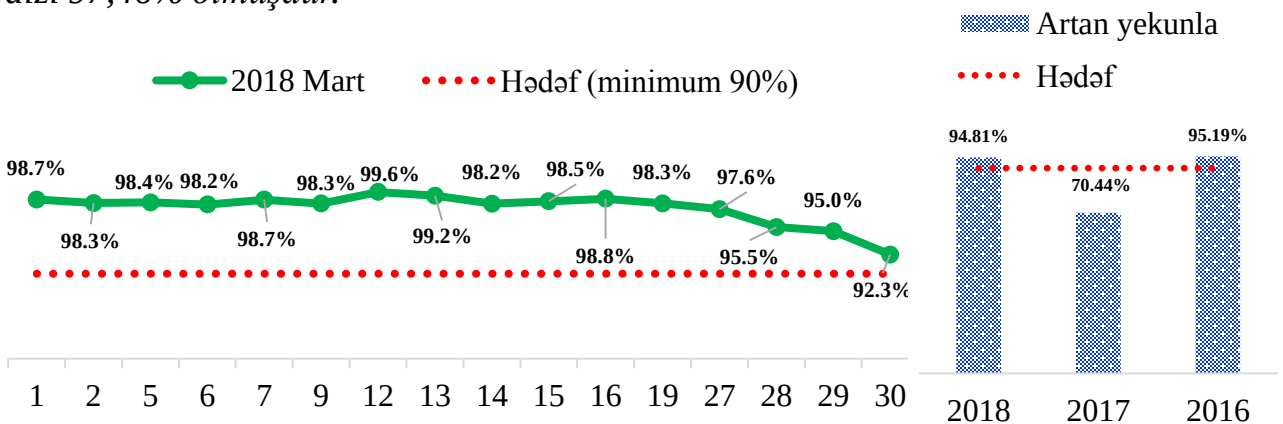
2018-ci ilin Mart ayı üzrə xidmət səviyyəsi 80,01% olmuşdur.



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.

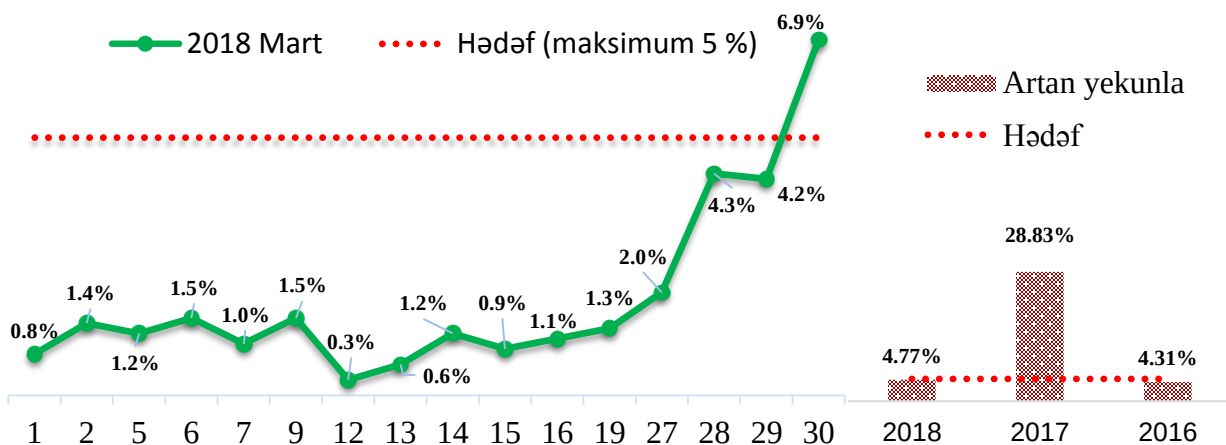
2018-ci ilin Mart ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 97,46% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

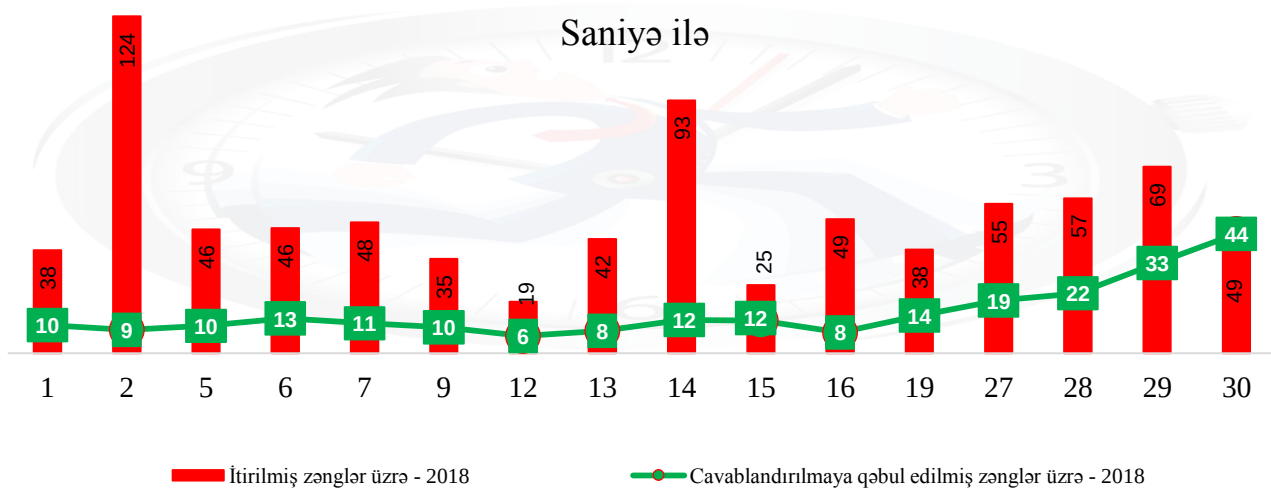
Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Mart ayı ərzində həmin anda xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 17 olmuşdur.

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



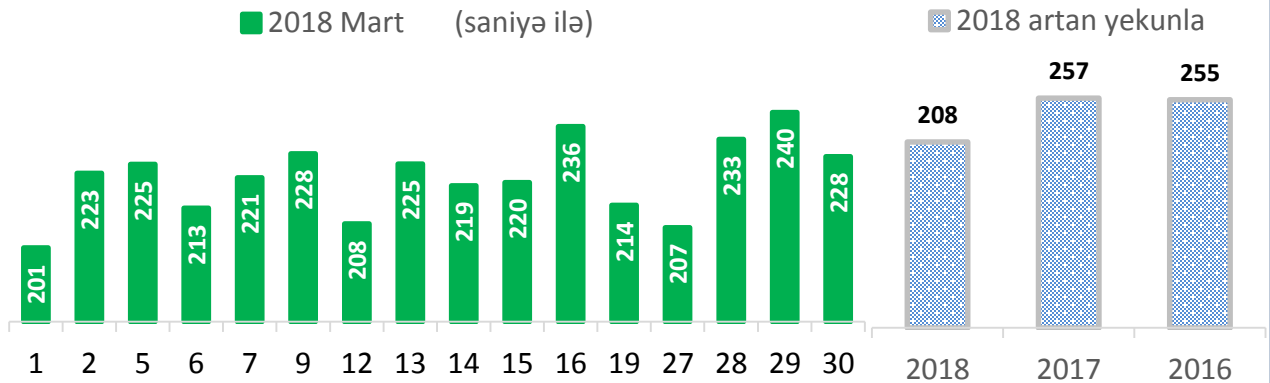
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Mart ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 17 saniyə (2018-ci il üzrə 32 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 55 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 21 saniyə) olmuşdur.



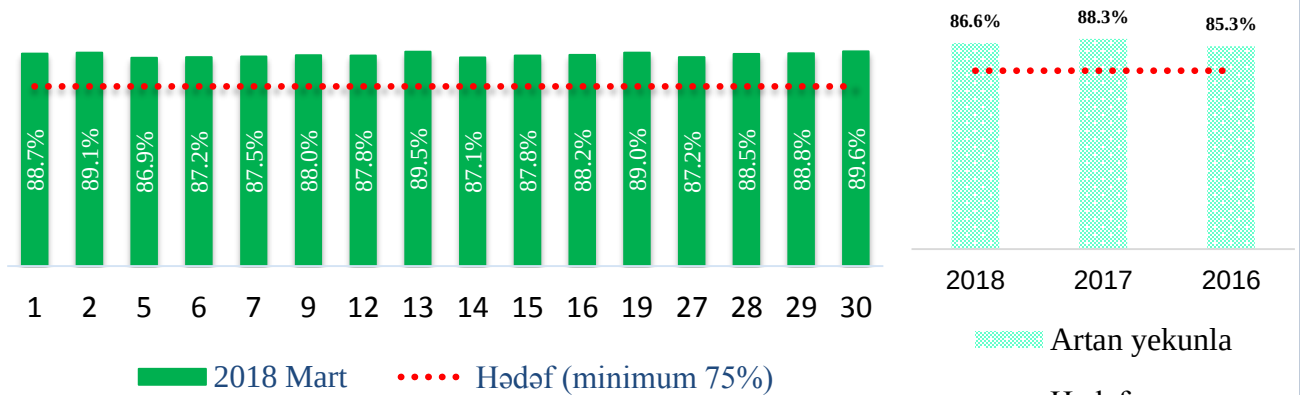
Orta cavablandırma müddəti

2018-ci ilin Mart ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 41 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 28 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 2,8 gün (2018-ci il üzrə 2,5 gün) olmuşdur.



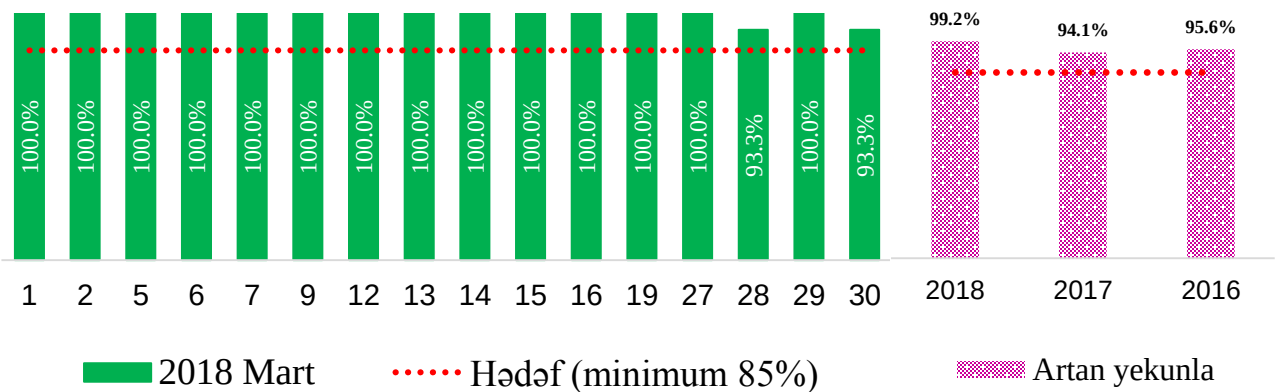
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Mart ayı üzrə bu göstərici 88,20% olmuşdur.

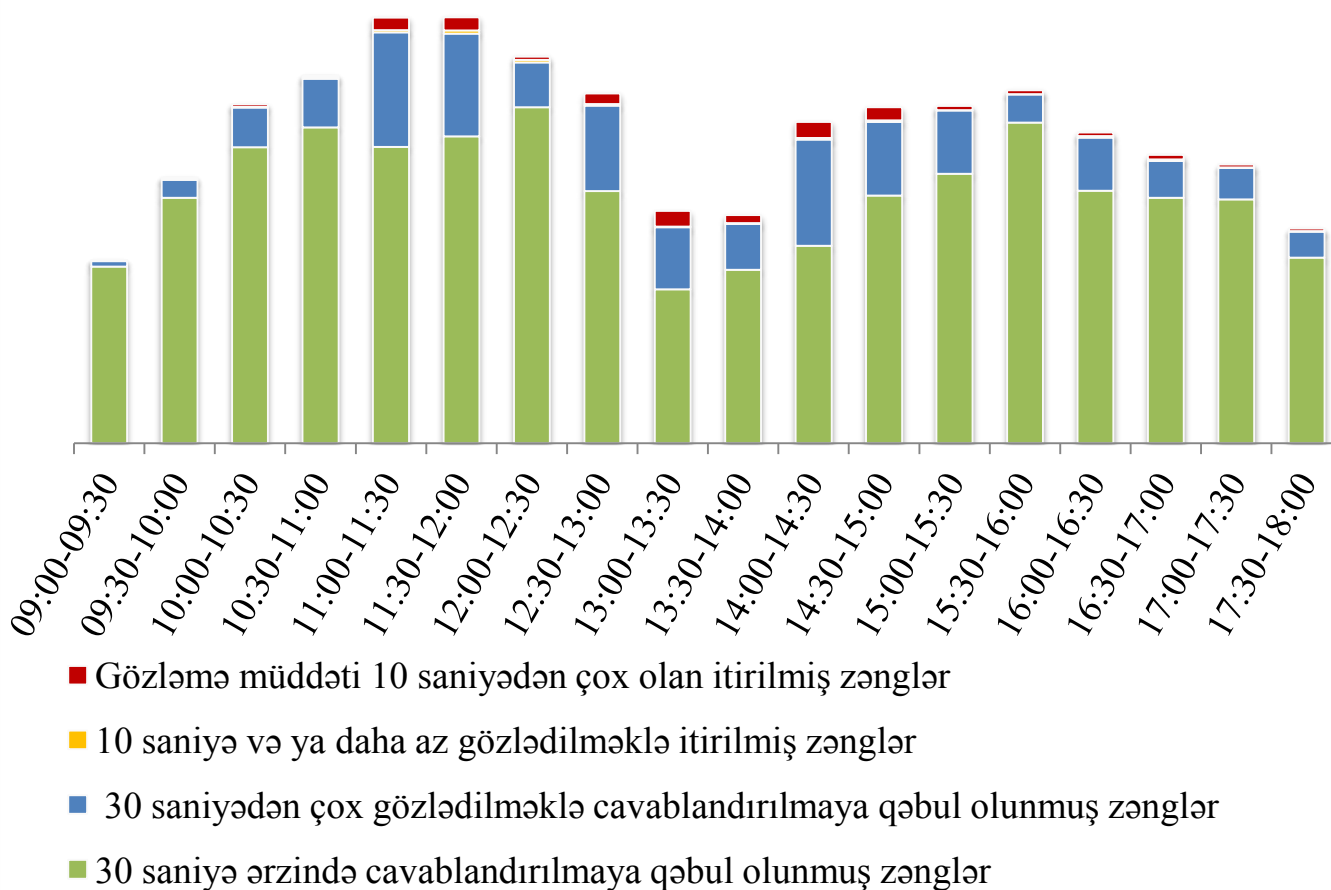


Xidmətdən razı qalma faizi

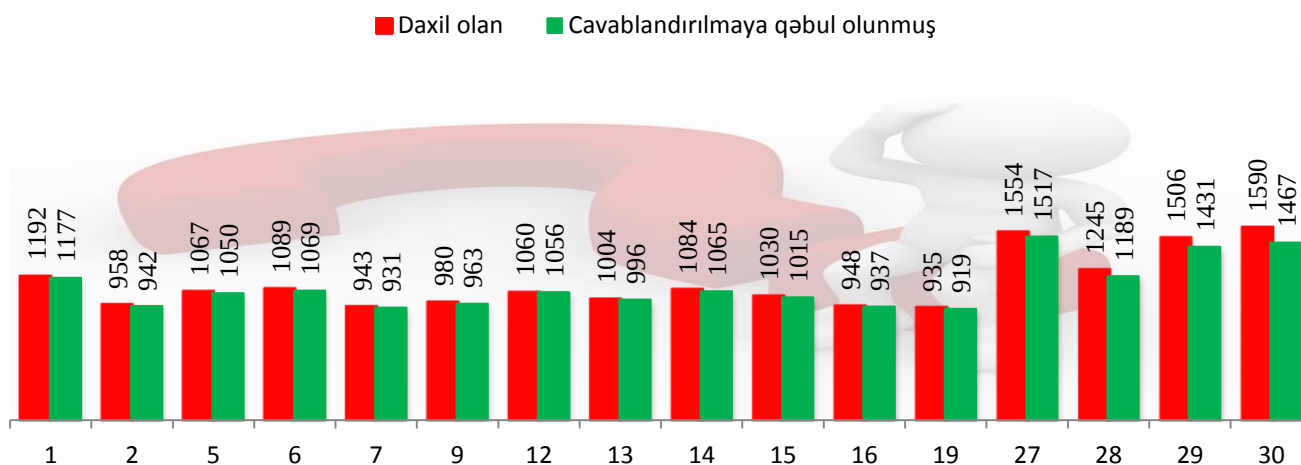
2018-ci ilin Mart ayı üzrə bu göstərici 98,81 % olmuşdur.



Mart ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



2018-ci ilin Mart ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 18185 zəng (2018-ci il üzrə 80942 zəng) daxil olmuş, onlardan 17724 ədədi (2018-ci il üzrə 76741 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.



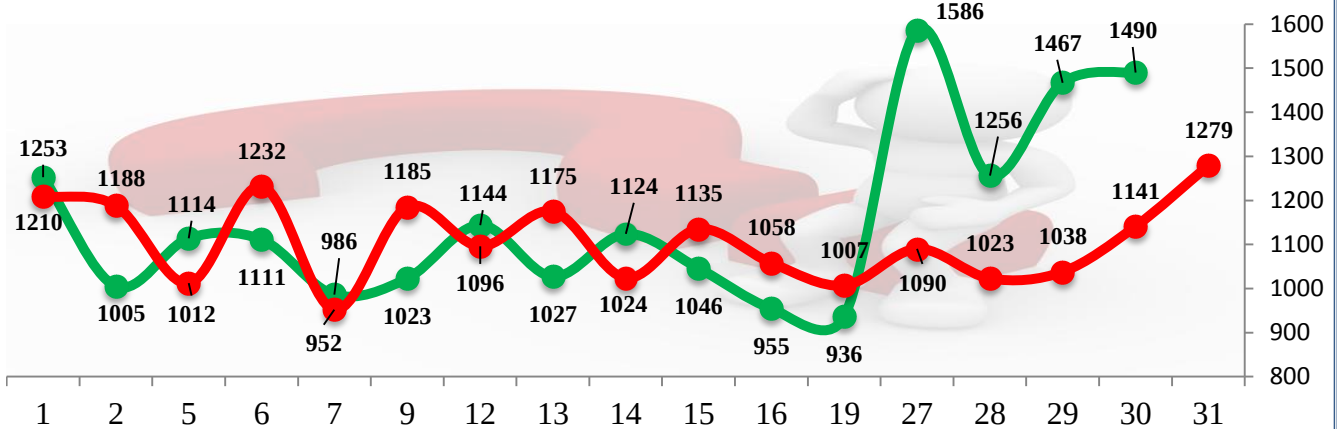
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Mart ayı faizlə	Mart ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	69,2%	12585
Mobil telefonlardan	28,8%	5233
Respublikanın digər regionlarından	2%	367

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Mart ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən 18523 (2018-ci il üzrə 80985) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. 2018-ci il üzrə cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2,6% faiz çoxdur.

● 2018 Mart ● 2017 Mart



Mart ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,74%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,43%), 1,26%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,57%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar - Mart ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 3858 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (1829)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (1484)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (545)

■ Az yaşlı uşaq (3)

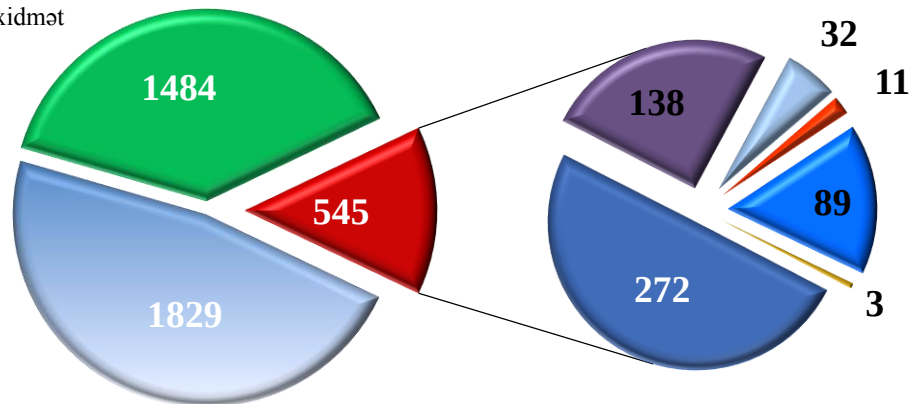
■ Cavab verən olmamışdır (272)

■ Kim olduğu bilinmir (138)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (32)

■ Yanlış zəng (11)

■ Yerində deyil (89)

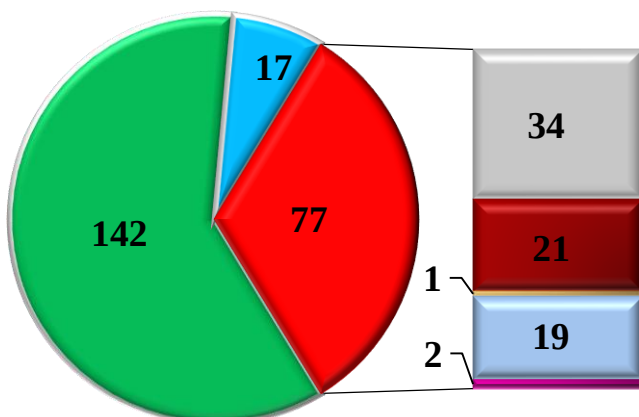


2018-ci ilin Mart ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 384 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 167-si gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 169-u ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 48-nin isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar - Mart ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 1572 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 236 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:



■ Müraciət edən şəxslərlə əks əlaqə yaradılaraq onlara müvafiq xidmət göstərilmişdir (142)

■ Müvafiq xidmət göstərməyə ehtiyac olmamışdır (17)

■ Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamışdır (77)

■ Cavab verən olmamışdır (34)

■ Kim olduğu bilinmir (21)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (1)

■ Yerində deyil (19)

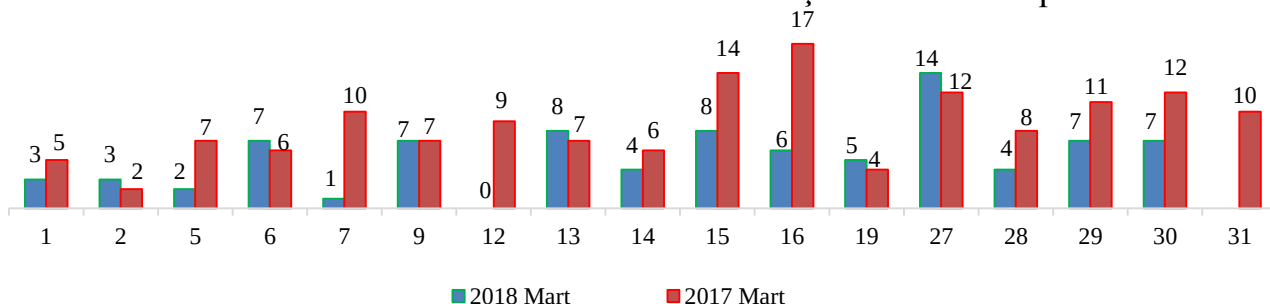
■ Yanlış zəng (2)

Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Mart ayı ərzində 457 (2018-ci il üzrə 1913) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 34,43% (2017-ci il üzrə 33,04%) azdır.

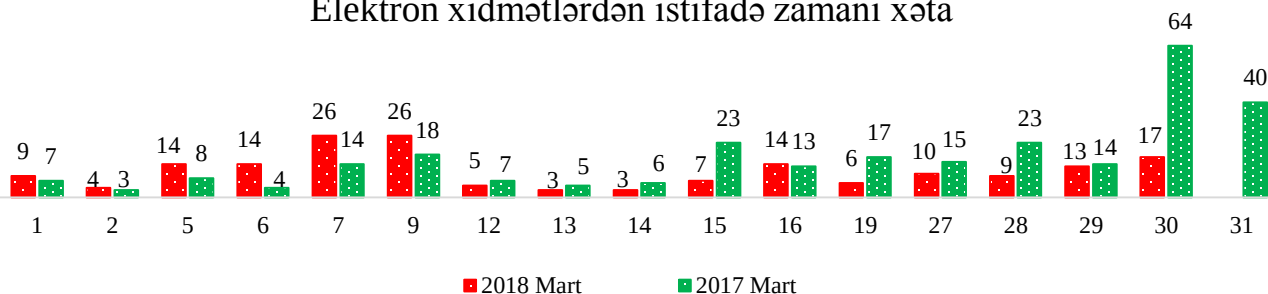
2018-ci ilin Mart ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 87 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 40,8% azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Mart ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 179 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 36,3% çoxdur.

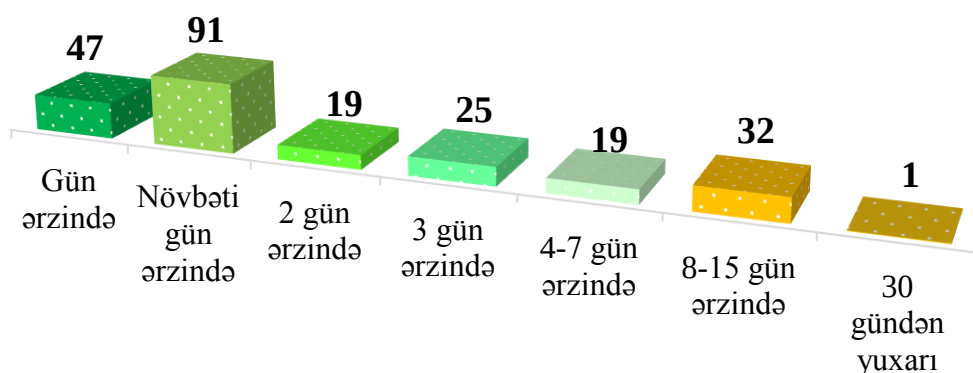
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar - Mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 1272 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 926-i daxili resurslar hesabına, 316-ı elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 11-i 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 müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

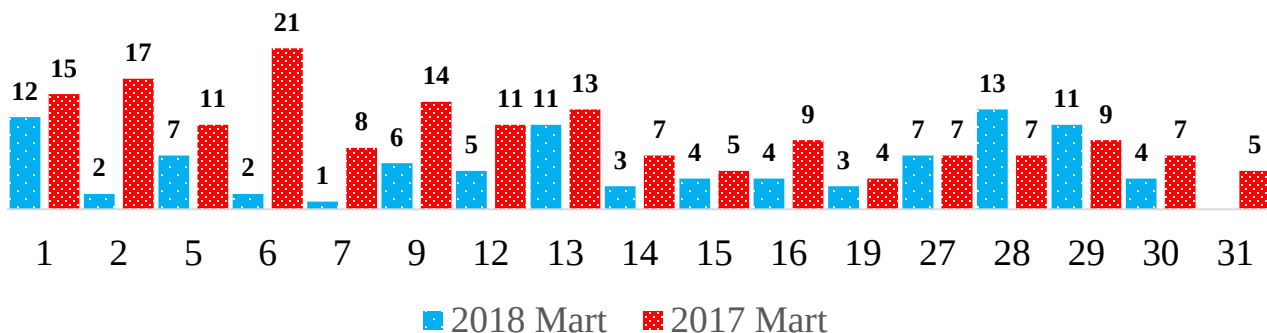
2018-ci ilin Mart ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti 2,8 gün (2018-ci il üzrə 2,5 gün) olmuşdur.

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



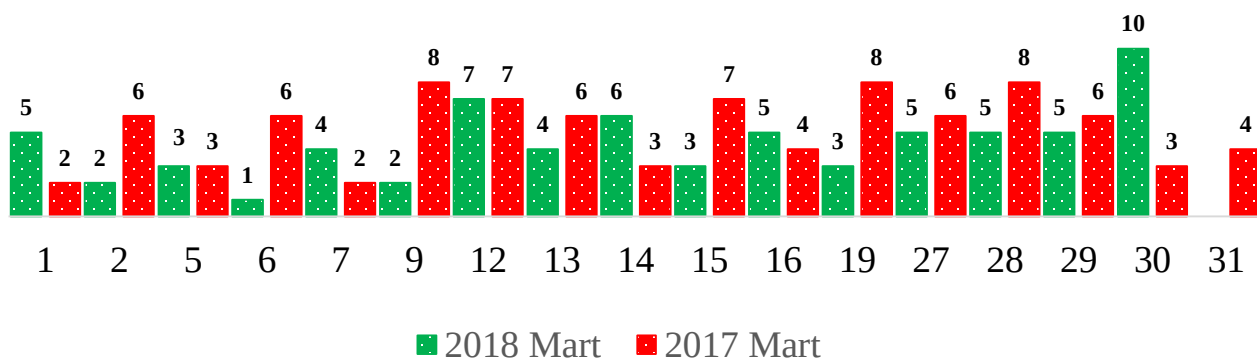
2018-ci ilin Mart ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 95 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 44,1% azalmışdır. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 65 nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Mart ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 70 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 21,3% azdır.

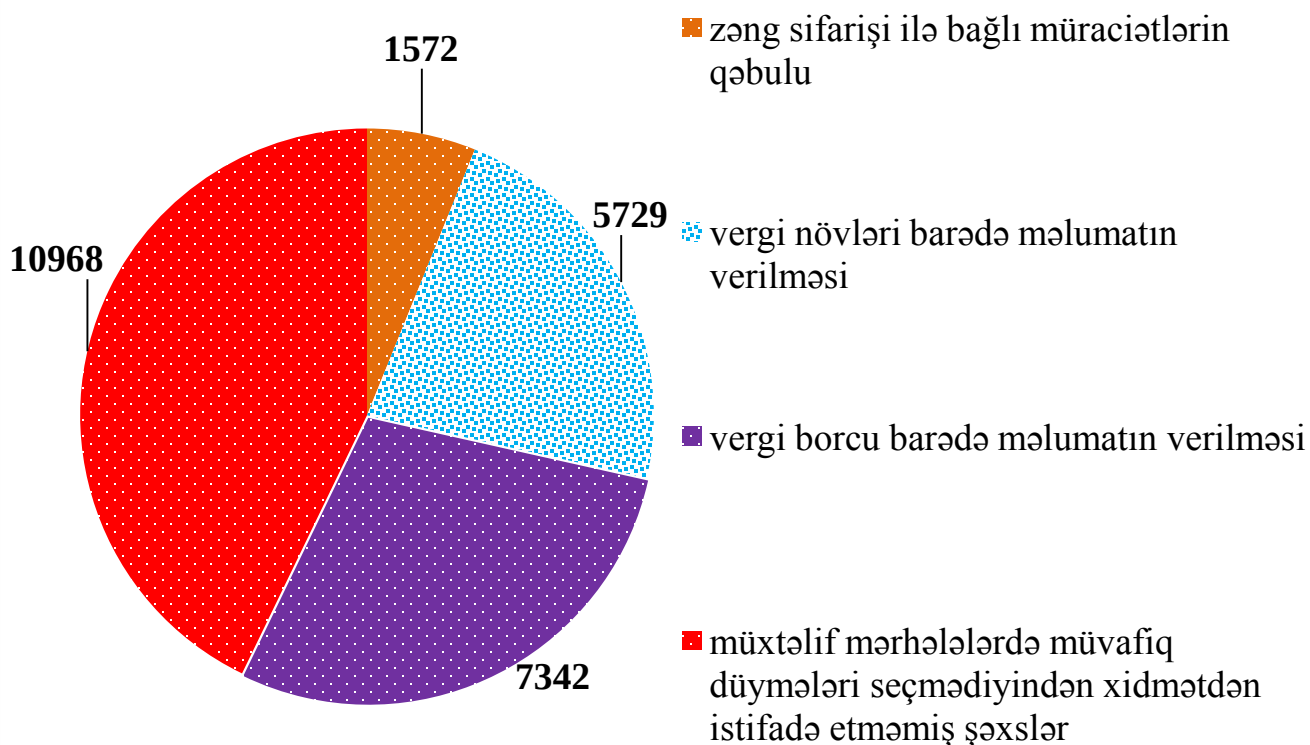
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



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

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – Mart ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 25611 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



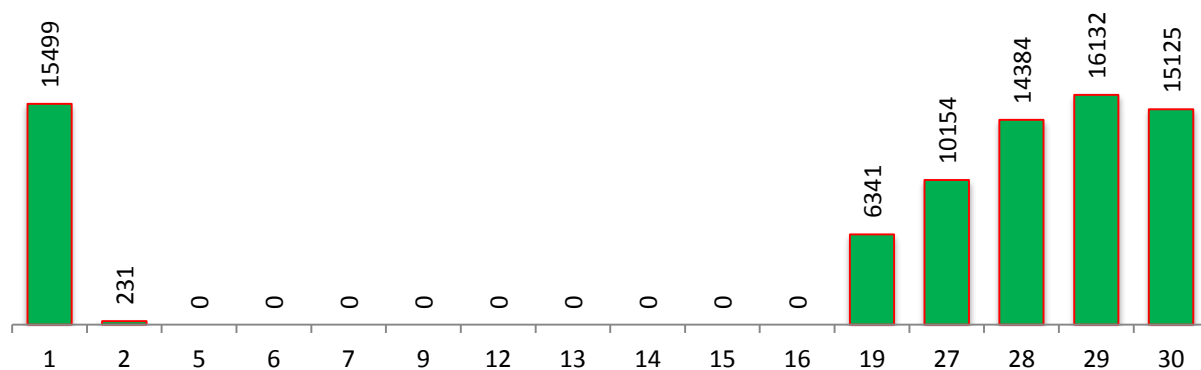
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	Yanvar	Fevral	Mart	2018
Vergi borcları barədə	2950	2544	1848	7342
Vergi növləri barədə	2291	1629	1809	5729
Zəng sifarişi	650	455	467	1572

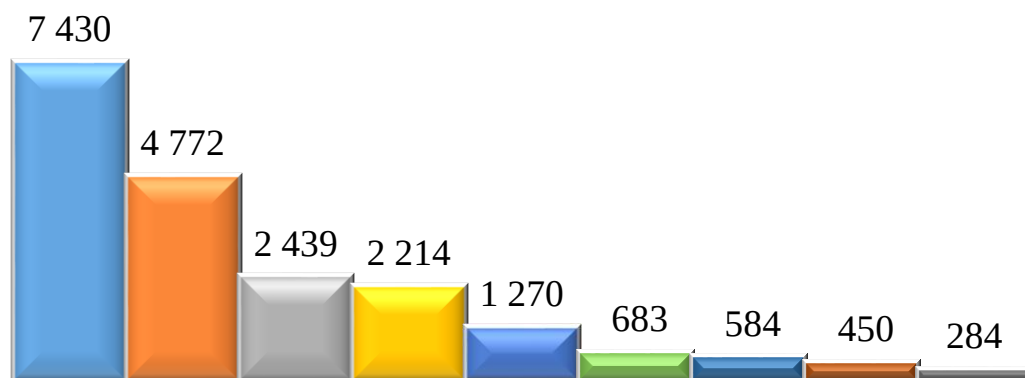
Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Mart ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 22701 (2018-ci il üzrə 143117) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən 22701 SMS-dən 14265-i (62,8%) vergi ödəyicisinə çatmışdır

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2018-ci ilin Mart ayında 77866 (2018-ci ildə 252136) SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin Mart ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 20621 (2018-ci il üzrə 68525) 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 ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	37691	47.28%
Şəxsi hesab vərəqəsi	1951	2.45%
Vergi nəzarəti	11100	13.93%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	3065	3.85%
Vergi orqanları	4939	6.20%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	69	0.09%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	442	0.55%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	14696	18.44%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	1429	1.78%
VM Xüsusi hissəsi	23060	28.93%
Sadələşdirilmiş vergi	7356	9.23%
Bəyannamə barədə	4075	5.11%
Digər müraciət	766	0.96%
Verginin hesablanması barədə	1528	1.92%
Verginin ödənilməsi barədə	987	1.24%
Gəlir vergisi	6274	7.87%
Bəyannamə barədə	2534	3.18%
Digər müraciət	241	0.30%
Verginin hesablanması barədə	3105	3.90%
Verginin ödənilməsi barədə	394	0.49%
ƏDV	5374	6.74%
Bəyannamə barədə	1772	2.22%
Digər müraciət	720	0.90%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	37	0.05%
Qeydiyyat barədə	370	0.46%
Verginin hesablanması barədə	1916	2.40%
Verginin ödənilməsi barədə	559	0.70%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	0	0.00%
Mənfəət vergisi	2641	3.31%
Bəyannamə barədə	1227	1.54%
Digər müraciət	229	0.29%
Verginin hesablanması barədə	1118	1.40%
Verginin ödənilməsi barədə	67	0.08%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	1141	1.43%
Bəyannamə barədə	471	0.59%
Digər müraciət	120	0.15%
Verginin hesablanması barədə	498	0.62%
Verginin ödənilməsi barədə	52	0.07%
Torpaq vergisi	204	0.26%
Bəyannamə barədə	67	0.08%
Digər müraciət	25	0.03%
Verginin hesablanması barədə	97	0.12%
Verginin ödənilməsi barədə	15	0.02%
Yol vergisi	27	0.03%
Bəyannamə barədə	9	0.01%
Digər müraciət	10	0.01%
Verginin hesablanması barədə	7	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0.00%
Aksiz	28	0.04%
Bəyannamə barədə	5	0.01%
Digər müraciət	3	0.00%
Verginin hesablanması barədə	20	0.03%
Verginin ödənilməsi barədə	0	0.00%
Mədən vergisi	15	0.02%
Bəyannamə barədə	6	0.01%
Digər müraciət	0	0.00%
Verginin hesablanması barədə	6	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0.00%
Digər	18962	23.79%
Arayışlar	1393	1.75%
Asan doc	69	0.09%
Elektron imza ilə bağlı	5430	6.81%
Əmək müqaviləsi	3	0.00%
İnternet səhifələri	7103	8.91%
İşə qəbul	105	0.13%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	826	1.04%
Mesajlar	2736	3.43%
Proqram təminatı	1297	1.63%