



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

Vergilər Nazirliyinin Çağrı Mərkəzi

2018-ci ilin Avqust ayı üzrə

HESABAT

ÇAĞRI MƏRKƏZİNİN FƏALİYYƏTİ BARƏDƏ

Çağrı Mərkəzinə Avqust ayı ərzində **24610** zəng (2018-ci il üzrə 242854 zəng) o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **17701** zəng (2018-ci ildə 181320 zəng) daxil olmuşdur.

Orta hesabla 1 iş günü ərzində avqust ayı üzrə canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **843** (2018-ci il üzrə 1155), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **830** (2018-ci il üzrə 1115) ədəd olmuşdur.

Canlı rejimdə təmsilçilər tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı ötən ilin avqust ayı ilə müqayisədə **7,54%** (2018-ci il üzrə 12,90%) artmışdır.

Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə avqust ayında **20034** (2018-ci ildə 186644) sual xarakterli müraciət cavablandırılmış, **678** (2018-ci ildə 5333) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir.

Vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **1428** (2018-ci il üzrə 13212), dövlət büdcəsinə olan vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün ay ərzində **2214** (2018-ci il üzrə 18531), canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq məqsədi ilə sifariş etmək üçün ay ərzində **491** (2018-ci il üzrə 3893), ümumilikdə isə ay ərzində **6909** (2018-ci ildə 61534) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə cari ilin avqust ayında **270504** (2018-ci il üzrə 1408767) SMS göndərilmişdir.

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **33435** (2018-ci il üzrə 358316)

- İkitərəfli sms xidməti üzrə **15519** (2018-ci il üzrə 188601)

- Oxunmamış məktublarla bağlı **221550** (2018-ci il üzrə 861850)

İyul ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

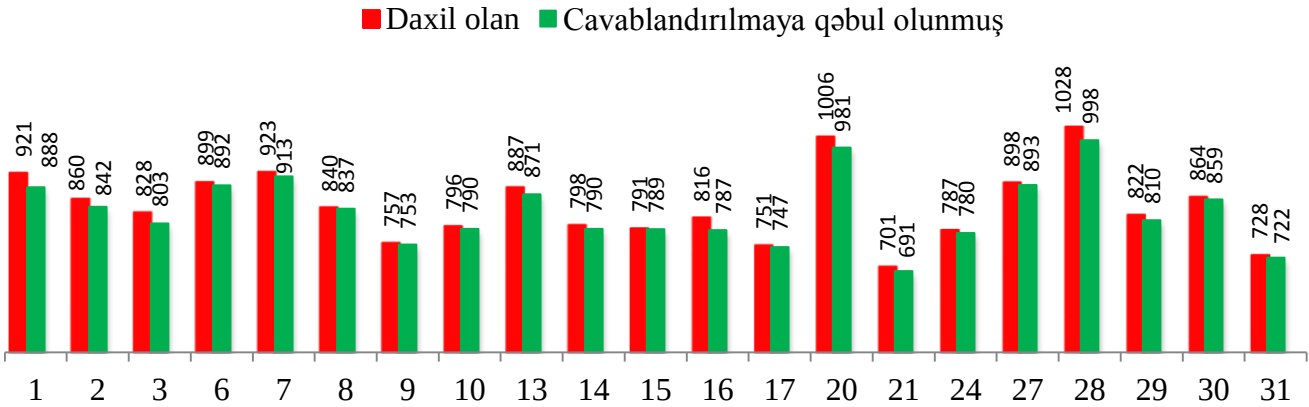
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.1.	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi						
8.1.1.	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində	CS 30 saniyə	Q	D			
		90,37%	15996	17701			Min 80%
8.1.2.	Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan	CS ümumi	Q	D			
		98,50%	17436	17701			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}			
		41,28%	90	218			
8.2.2.	Zəng sifarişi üzrə	XS _{ZS}	Ə	S			
		45,61%	26	57			
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%	90	101	27	218	Min 90%
8.9.2.	Zəng sifarişi üzrə	ƏS _{Zs}	Ə	O	C	S	
		100%	26	0	31	57	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			
		1,23%	218	17701			Max 5%
8.3.2.	Ümumilikdə	B ümumi	B	D			
		1,50%	265	17701			

8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti				
8.4.1.	Ümumilikdə	Gümumi	M	C	
		00:00:10	49:03:52	17701	
8.4.2.	Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə	Gcavablandırılmış	M	C	
		00:00:09	44:32:53	17436	
8.4.3.	İtirilmiş zənglər üzrə	Gitirilmiş	M	B	
		00:01:01	4:30:59	265	
8.5.	Orta cavablandırma müddəti				
8.5.1.	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM	M	S	
		00:03:36	1047:38:51	17436	
8.5.2.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CM_{MV}	M	S	
		4,0	1284	324	Max 7 gün
8.5.3.	Şikayət tipli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	15,9	5319	335	Max 15 gün
8.6.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi	H	N	Q	
		100%	659	659	Min 99,9%
8.7.	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ	M	Q	
		3,89%	678	17436	Max 30%
8.7.1.	Mürəkkəb sual	17,55%	119	678	
8.7.2.	Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta	26,40%	179	678	
8.7.3.	Vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)	19,03%	129	678	
8.7.4.	Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması	30,68%	208	678	
8.7.5.	Anonim	0,29%	2	678	
8.7.6.	Digər	6,05%	41	678	

8.8.	Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi				
		EM	E	Q	
8.8.1.	<i>Daxili</i>	73,46%	238	324	
8.8.2.	<i>Avis Yardım Masası</i>	18,83%	61	324	
8.8.3.	<i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i>	7,71%	25	324	
8.8.3.1.	<i>İTED</i>	5,86%	19	324	
8.8.3.2.	<i>VSD</i>	1,54%	5	324	
8.8.3.3.	<i>RVID</i>	0,31	1	324	
8.11.	Xidmət səviyyəsi barədə sorğular				
8.11.1.	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	S ilk	İ	E	
		87,27%	15015	17206	Min 75%
8.11.2.	Xidmətdən razı qalma faizi	S Razıqalma	R	E	
		93,30% 98,56%*	195	209	Min 85%
8.13.	Xidmətin keyfiyyəti				
8.13.1.	Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə	Xkümümi	T	M	
		87,36%	9609.13	11000	Min 70%
8.13.2.	Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə	Xksay	K	Q	
		87,27%	96	110	
8.14.	<i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i>	P dəqiqlik	P kənarlaşma	Y fakt	Y proq
		93,15%	6,85%	1047:38:51	980:28:00
8.10.	<i>Xidmətin yararlılığı</i>	Y	A1	A2	
		100%	0:00	189:00:00	Min 97%
8.15.	<i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i>	85,19%	322	378	

* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2018-ci ilin Avqust ayı ərzində cavablandırılmaq üçün növbəyə 17701 zəng (2018-ci il üzrə 181320 zəng) daxil olmuş, onlardan 17436 ədədi (2018-ci il üzrə 174987 zəng) birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmişdir.

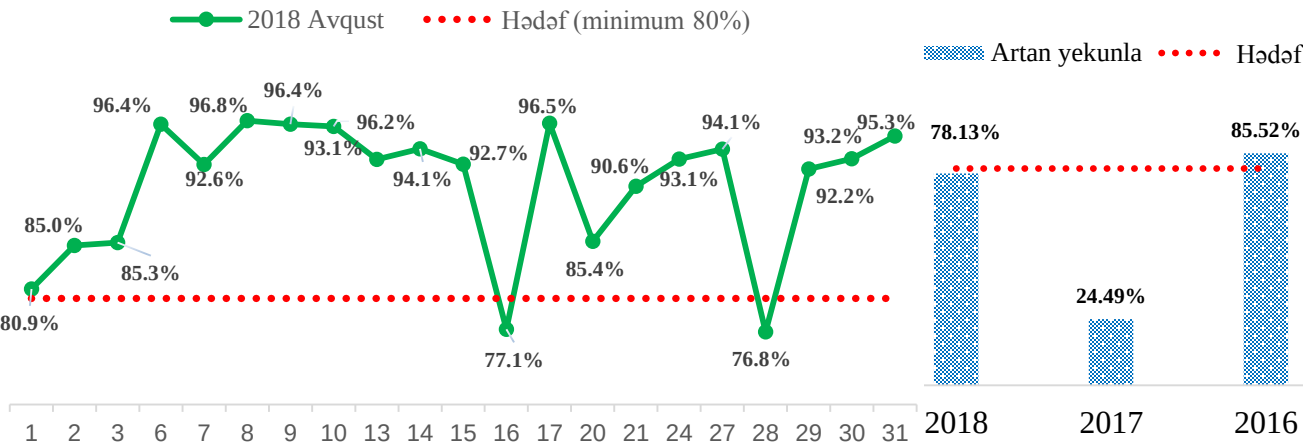


30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

(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.

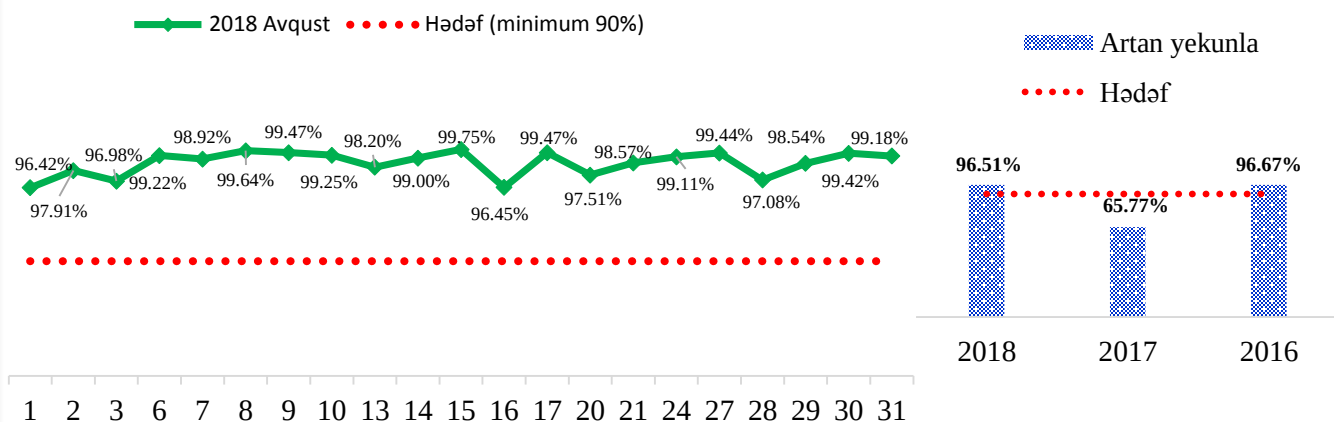
2018-ci ilin Avqust ayı üzrə xidmət səviyyəsi 90,37% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

2018-ci ilin Avqust ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 98,50% olmuşdur.

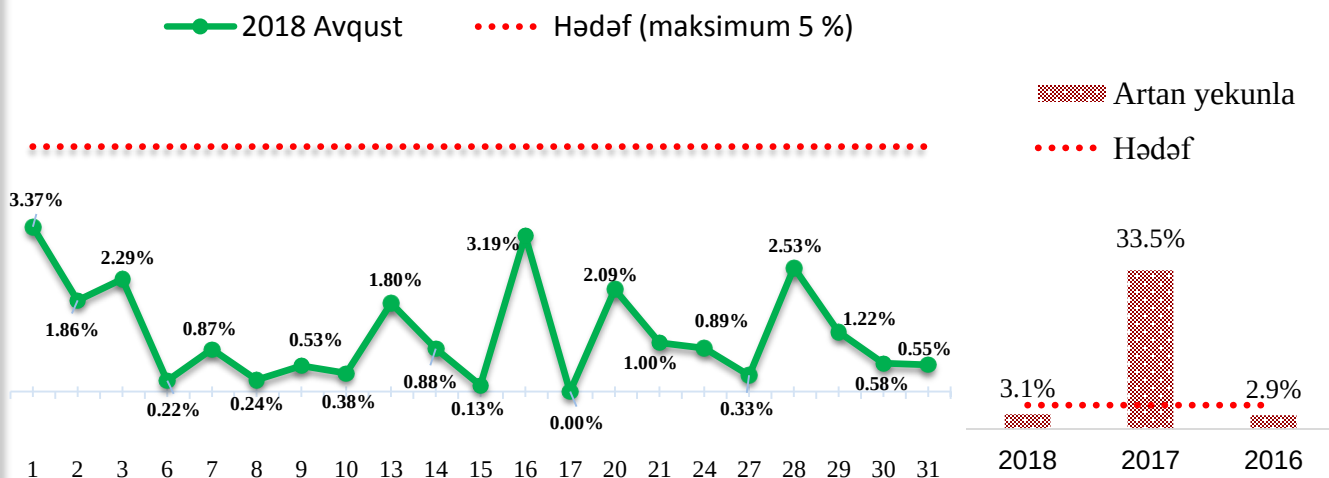
Bu göstərici Çağrı Mərkəzinə müraciət edən şəxslərin neçə faizinin canlı rejimdə xidmət göstərən təmsilçilərlə əlaqə yarada bilməsini əks etdirir və saatlıq, günlük, aylıq, illik zaman kəsiyində ölçülür.



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. Avqust ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı 15 olmuşdur.

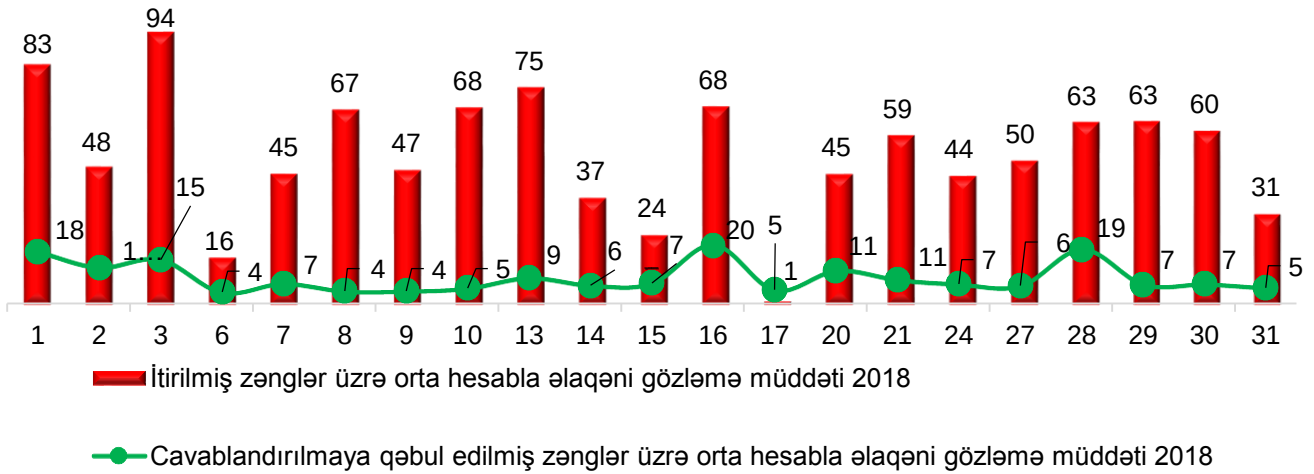
2018-ci ilin Avqust ayı üzrə bu göstərici 1,2% olmuşdur.



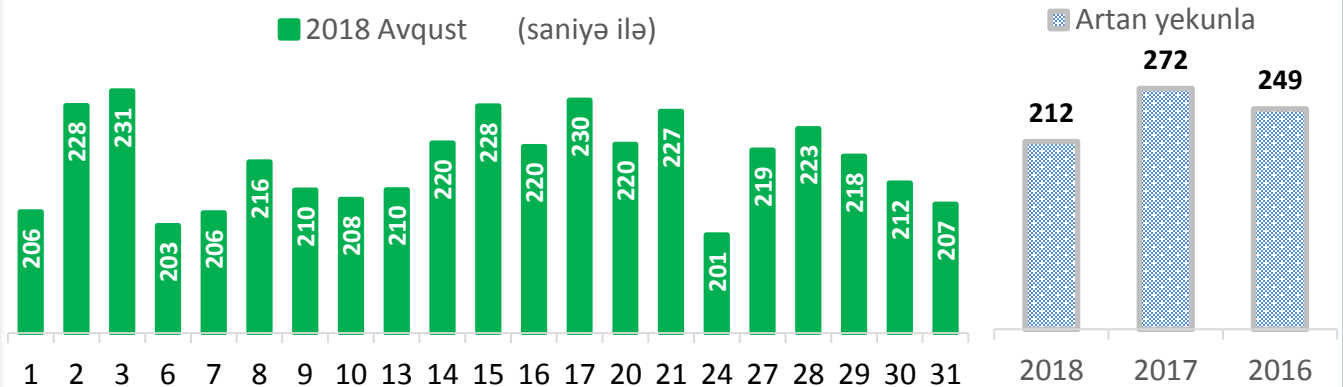
Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

Avqust ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 9 saniyə (2018-ci il üzrə 21 saniyə), buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 1 saniyə (2018-ci il üzrə 1 dəqiqə 16 saniyə) olmuşdur.

Saniyə ilə

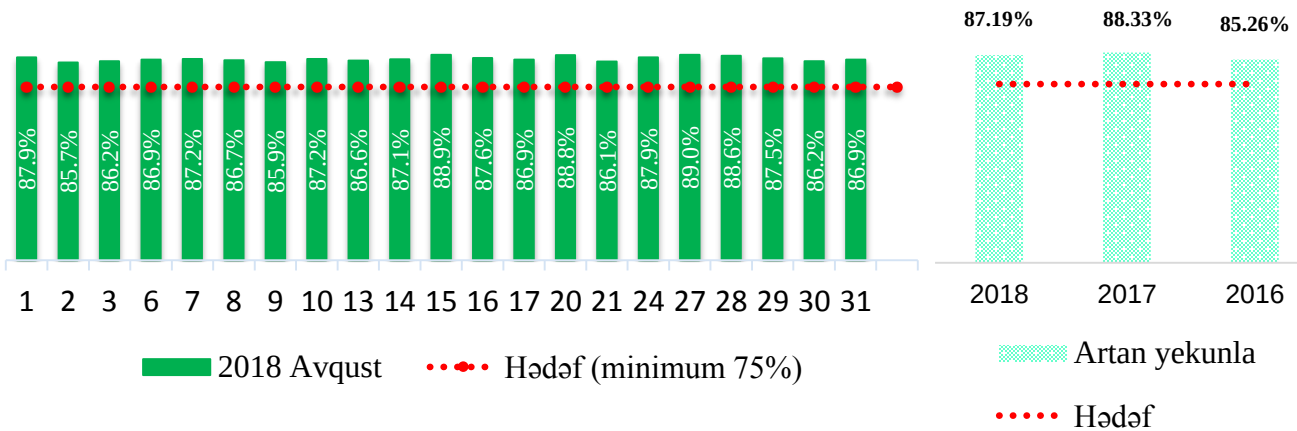


2018-ci ilin Avqust ayında orta cavablandırma müddəti birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə 3 dəqiqə 36 saniyə (2018-ci il üzrə 3 dəqiqə 32 saniyə), Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 4 gün (2018-ci il üzrə 3 gün) olmuşdur.



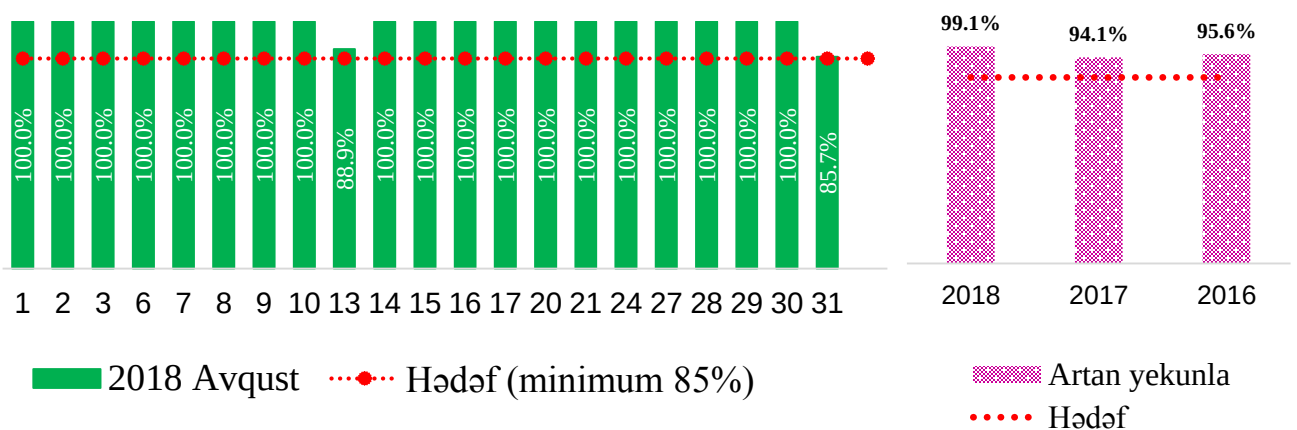
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

2018-ci ilin Avqust ayı üzrə bu göstərici 87,27 % olmuşdur.

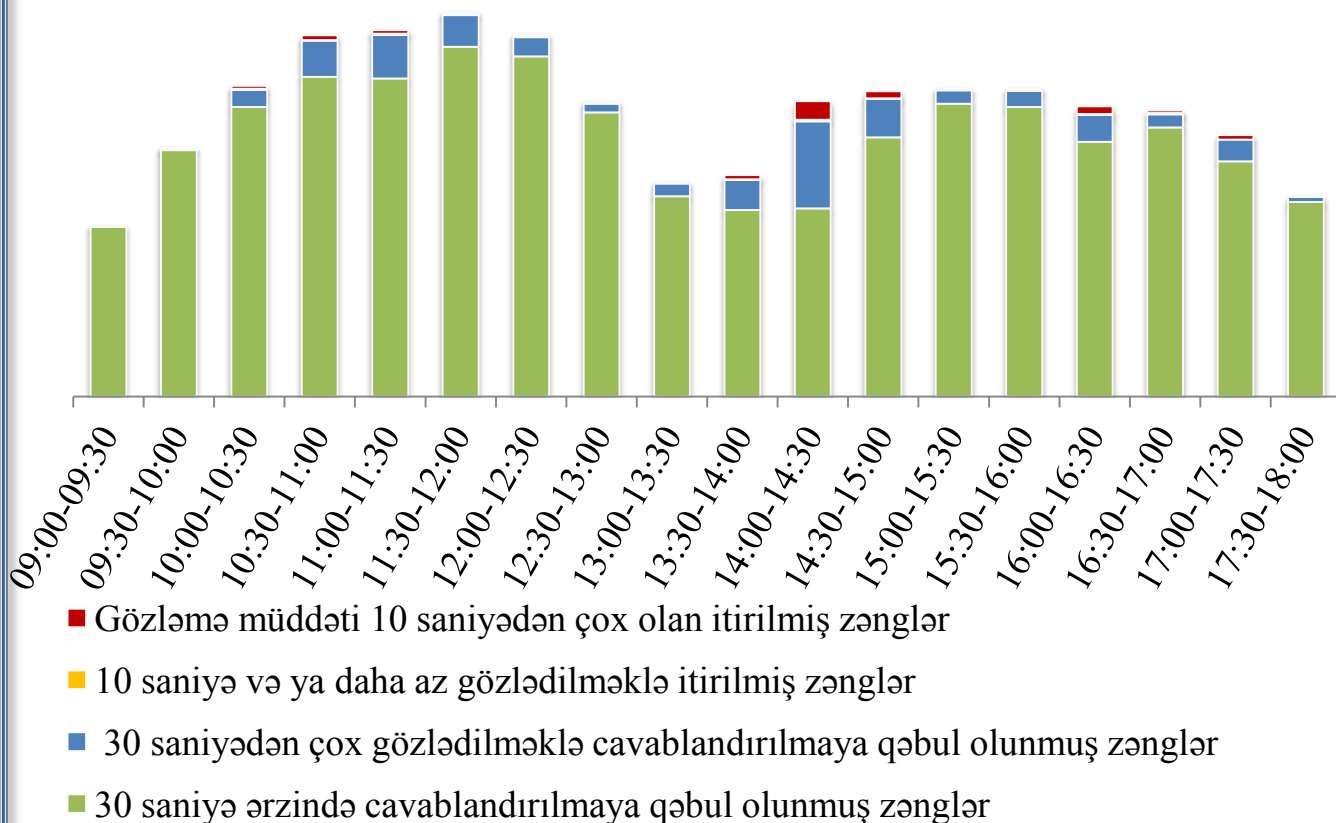


Xidmətdən razı qalma faizi

2018-ci ilin Avqust ayı üzrə bu göstərici 98,56 % olmuşdur.



Avqust ayı ərzində daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



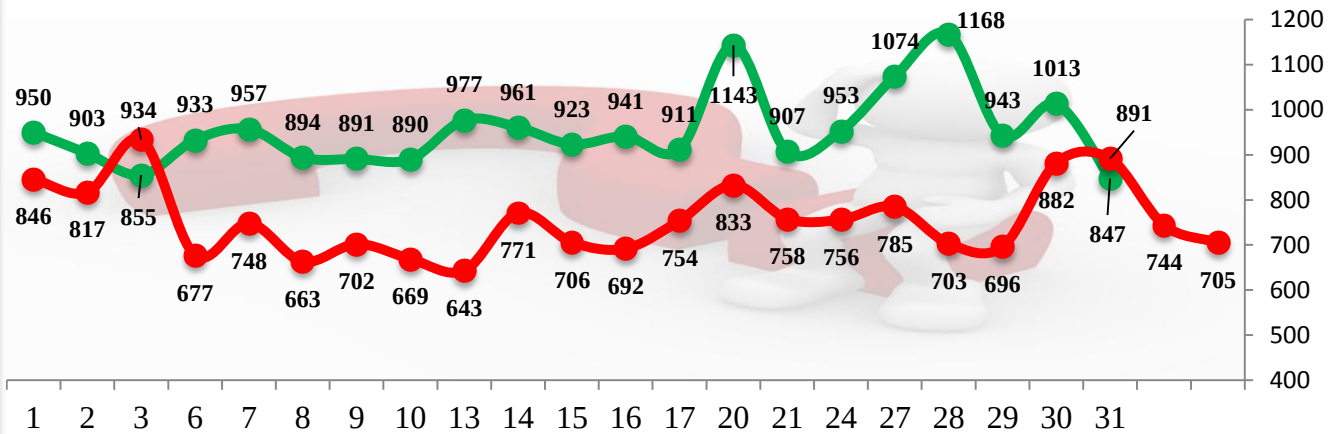
Zənglərin daxil olma istiqamətləri

	Avqust ayı faizlə	Avqust ayı zəng sayı
Bakı şəhəri və Abşeron rayonundan	62,79%	11114
Mobil telefonlardan	35,44%	6274
Respublikanın digər regionlarından	1,77%	313

Sual xarakterli müraciətlərin cavablandırılması

2018-ci ilin Avqust ayı ərzində canlı rejimdə fəaliyyət zamanı təmsilçilər tərəfindən **20034** (2018-ci il üzrə 186644) sual xarakterli müraciət cavablandırılmışdır. Avqust ayı ərzində cavablandırılmış sual xarakterli müraciətlər 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **15,30%** (2017-ci il üzrə 8,71%) çoxdur.

● 2018 Avqust ● 2017 Avqust



Avqust ayında daxil olmuş sual xarakterli müraciətlərin 98,38%-i təmsilçilər tərəfindən birbaşa (2018-ci il üzrə 98,28%), 1,62%-i isə sual tipli müraciət vərəqəsi tərtib edilərək (2018-ci il üzrə 1,72%) araşdırıldıqdan sonra cavablandırılmışdır.

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

2018-ci ilin Yanvar – Avqust ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 5692 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan:

■ Özü təkrar əlaqə yaratmışdır (2684)

■ Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmişdir (2209)

■ Məlumatlandırılması mümkün olmamışdır (799)

■ Az yaşlı uşaq (4)

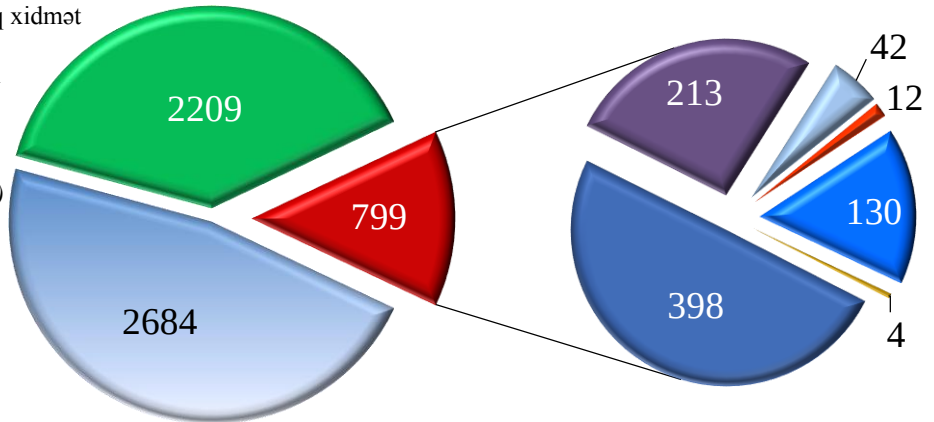
■ Cavab verən olmamışdır (398)

■ Kim olduğu bilinmir (213)

■ Telefon daxil olan zəngləri qəbul etmir (42)

■ Yanlış zəng (12)

■ Yerində deyil (130)

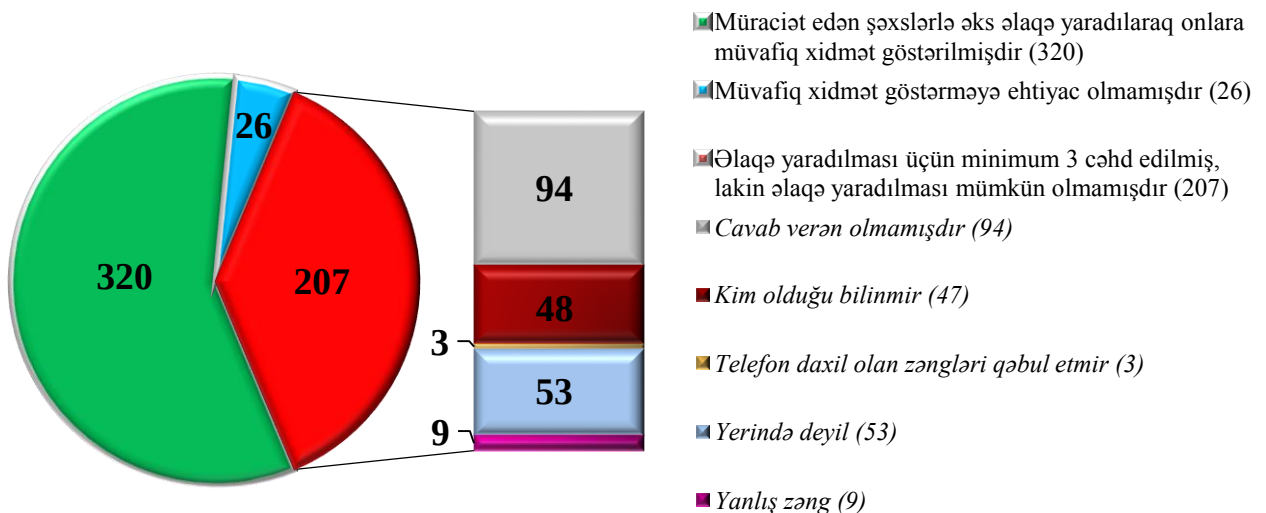


2018-ci ilin Avqust ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 218 itirilmiş zəng olmuşdur. Onlardan 101-i gün ərzində özü təkrar əlaqə yaratmış, 90-ı ilə gün ərzində əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilmiş, 27-nin isə məlumatlandırılması mümkün olmamışdır.

Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2018-ci ilin Yanvar – Avqust ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən 3893 sifariş daxil olmuşdur.

Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş 553 müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

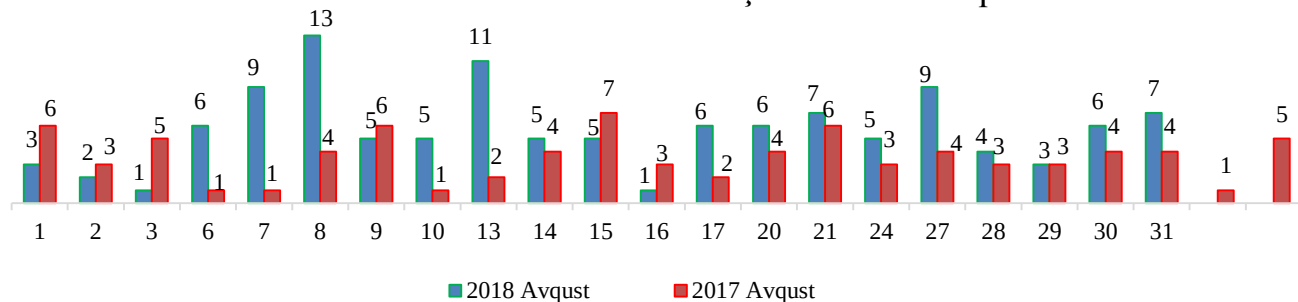


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2018-ci ilin Avqust ayı ərzində **678** (2018-ci il üzrə 5333) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci il müvafiq dövrü ilə müqayisədə **53,74%** (2017-ci il ilə müqayisədə 21,32% azdır) çoxdur.

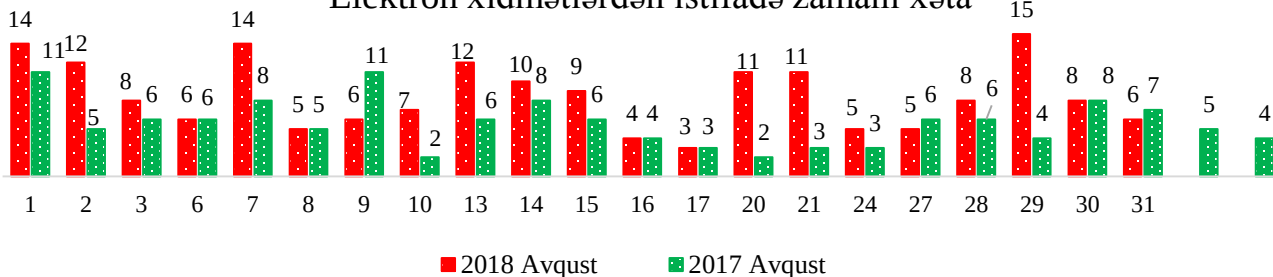
2018-ci ilin Avqust ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında 119 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **45,12%** (2017-ci il ilə müqayisədə 41,01% azdır) çoxdur.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2018-ci ilin Avqust ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında 179 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **38,76%** (2017-ci il ilə müqayisədə 28,68% azdır) çoxdur.

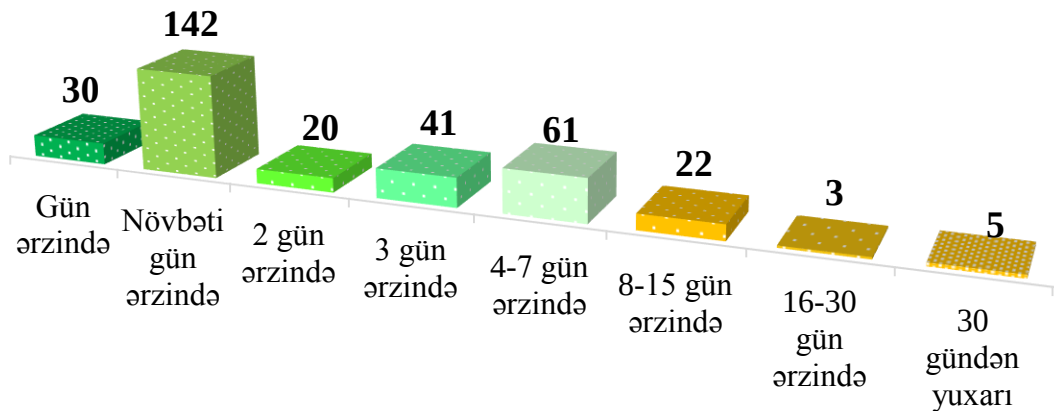
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta



2018-ci ilin Yanvar – Avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 3212 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 2312-i daxili resurslar hesabına, 805-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 34-ü Vergi siyasəti departamentinə, 28-i İqtisadi təhlil və ekspertiza departamentinə, 17-si Rəqəmsal vergi inzibatçılığı departamentinə, 7-si İkitərəfli və çoxtərəfli sazişlərin icrasına nəzarət departamentinə, 5-i Hüquq departamentinə, 4-ü Dövlət qeydiyyatı və uçota nəzarət departamentinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

2018-ci ilin Avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **4 gün** (2018-ci il üzrə 3 gün) olmuşdur.

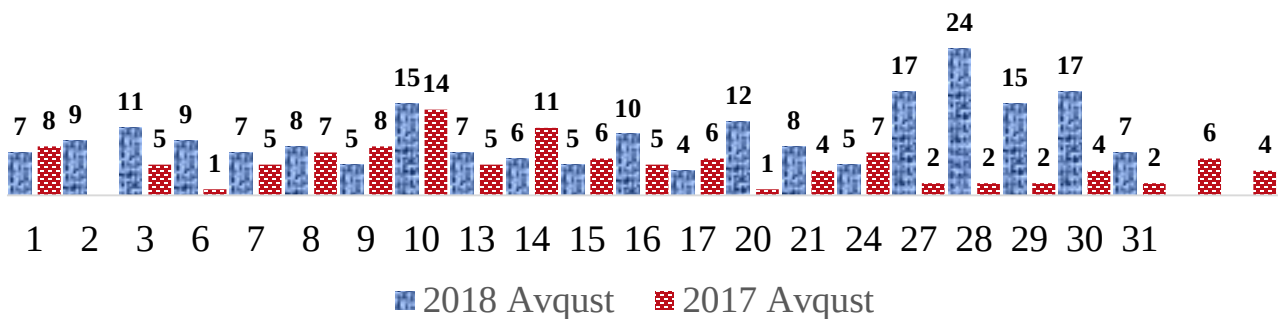
2018-ci ilin Avqust ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



2018-ci ilin Avqust ayı ərzində “vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması” kateqoriyasında 208 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **80,87%** (2017-ci il ilə müqayisədə 3,0%) çoxdur.

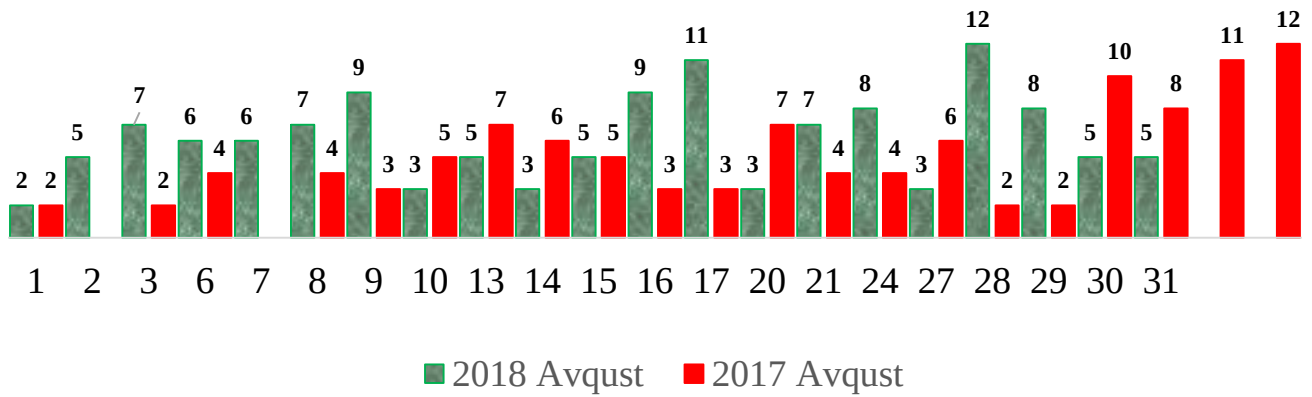
Avqust ayı ərzində tərtib edilmiş müraciət vərəqələri əsasında Vergilər Nazirliyinin struktur bölmələri tərəfindən 67 (2018-ci ildə 697) nəzarət tədbiri keçirilmişdir.

Vergi ödəyicisi tərəfindən vergi qanunvericiliyinin pozulması



2018-ci ilin Avqust ayı ərzində “vergi orqanlarının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında 129 müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2017-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **17,27%** (2017-ci il üzrə 3,76% azdır) çoxdur.

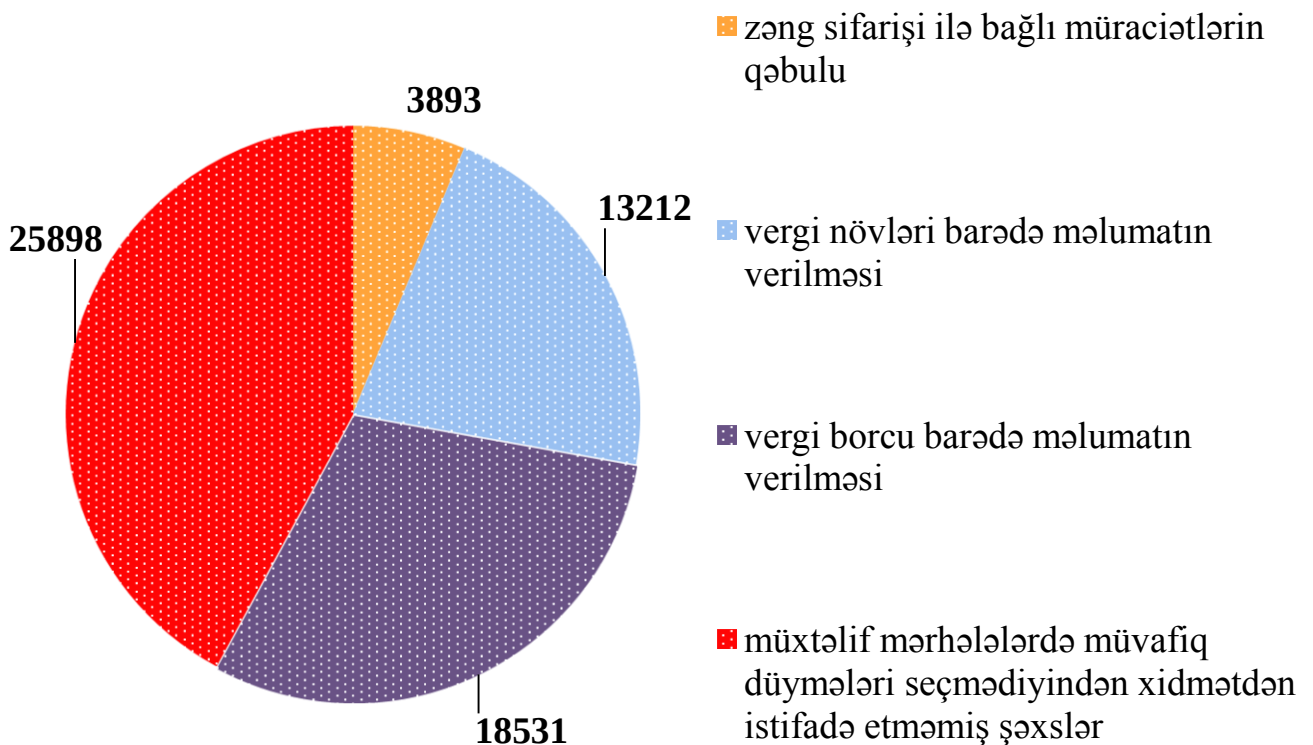
Vergi orqanının vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)



Tərtib edilmiş müraciət vərəqləri əsasında 2018-ci ildə Vergilər Nazirliyinin 4 əməkdaşı barədə intizam tənbeh tədbiri tətbiq edilib.

Səsli menyu vasitəsilə göstərilən xidmət barədə

2018-ci ilin Yanvar – Avqust ayları ərzində səsli menyu vasitəsi ilə məlumat almaq üçün müraciət edənlərin sayı 61534 olmuşdur ki, onların bölgüsü aşağıdakı kimidir:



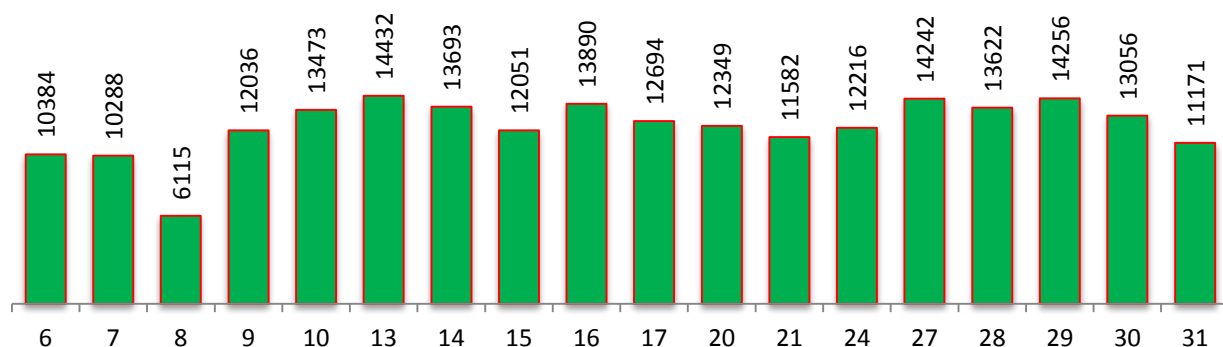
Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

Xidmətlər	I rüb	II rüb	İyul	Avqust	2018
Vergi borcları barədə	7342	6583	2392	2214	18531
Vergi növləri barədə	5729	4475	1580	1428	13212
Zəng sifariş	1572	1394	436	491	3893

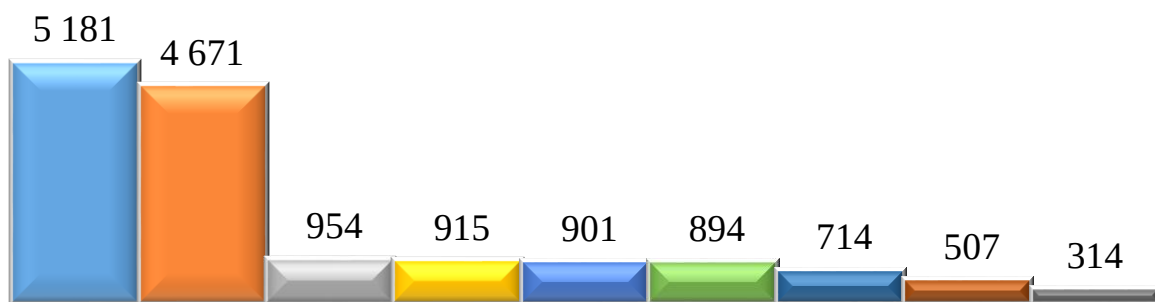
Mesaj xidməti barədə

2018-ci ilin Avqust ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə 33435 (2018-ci il üzrə 358316) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir. Göndərilən 33435 SMS-dən 17681-i (52,88%) vergi ödəyicisinə çatmışdır

Vergi ödəyicilərinin onlayn kargüzarlığında oxunmamış məktub olması haqqında onların mobil telefonlarına SMS göndərməklə məlumat verilməsi xidməti üzrə 2018-ci ilin Avqust ayında 221550 (2018-ci ildə 861850) SMS göndərilmişdir.



“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2018-ci ilin Avqust ayı ərzində vergi ödəyicilərinə 15519 (2018-ci il üzrə 188601) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:



- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusunda sənəd daxil olduqda
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda

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

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
VM Ümumi hissə	88341	48.16%
Şəxsi hesab vərəqəsi	6157	3.36%
Vergi nəzarəti	30298	16.52%
Vergi ödəyicisi (vergi agentı)	6958	3.79%
Vergi orqanları	13470	7.34%
Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi	254	0.14%
Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət	1303	0.71%
Vergi qanunvericiliyinin ümumi müddələri	25235	13.76%
Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar	4666	2.54%
VM Xüsusi hissəsi	53556	29.20%
Sadələşdirilmiş vergi	17030	9.28%
Bəyannamə barədə	9343	5.09%
Digər müraciət	1520	0.83%
Verginin hesablanması barədə	4056	2.21%
Verginin ödənilməsi barədə	2111	1.15%
Gəlir vergisi	12246	6.68%
Bəyannamə barədə	4037	2.20%
Digər müraciət	459	0.25%
Verginin hesablanması barədə	6831	3.72%
Verginin ödənilməsi barədə	919	0.50%
ƏDV	15177	8.27%
Bəyannamə barədə	4596	2.51%
Digər müraciət	1627	0.89%
ƏDV-nin qaytarılması (Tax Free)	83	0.05%
Qeydiyyat barədə	1119	0.61%
Verginin hesablanması barədə	5794	3.16%
Verginin ödənilməsi barədə	1876	1.02%
ƏDV-nin qaytarılması (Ticarət festivalı)	82	0.04%
Mənfəət vergisi	5949	3.24%
Bəyannamə barədə	2448	1.33%
Digər müraciət	499	0.27%
Verginin hesablanması barədə	2827	1.54%
Verginin ödənilməsi barədə	175	0.10%

Kateqoriya	2018	Xüsusi çəki
Əmlak vergisi	2137	1.17%
Bəyannamə barədə	747	0.41%
Digər müraciət	211	0.12%
Verginin hesablanması barədə	1035	0.56%
Verginin ödənilməsi barədə	144	0.08%
Torpaq vergisi	815	0.44%
Bəyannamə barədə	264	0.14%
Digər müraciət	72	0.04%
Verginin hesablanması barədə	383	0.21%
Verginin ödənilməsi barədə	96	0.05%
Yol vergisi	65	0.04%
Bəyannamə barədə	15	0.01%
Digər müraciət	19	0.01%
Verginin hesablanması barədə	30	0.02%
Verginin ödənilməsi barədə	1	0.00%
Aksiz	100	0.05%
Bəyannamə barədə	14	0.01%
Digər müraciət	18	0.01%
Verginin hesablanması barədə	65	0.04%
Verginin ödənilməsi barədə	3	0.00%
Mədən vergisi	37	0.02%
Bəyannamə barədə	10	0.01%
Digər müraciət	6	0.00%
Verginin hesablanması barədə	15	0.01%
Verginin ödənilməsi barədə	6	0.00%
Digər	41529	22.64%
Arayışlar	3816	2.08%
Asan doc	220	0.12%
Elektron imza ilə bağlı	13456	7.34%
Əmək müqaviləsi	3	0.00%
İnternet səhifələri	11673	6.36%
İşə qəbul	382	0.21%
İstifadəçi kodu, parol, şifrə	2089	1.14%
İnternet sualı	3	0.00%
Mesajlar	7289	3.97%
Proqram təminatı	2598	1.42%