



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Çağrı Mərkəzi**

*Avqust ayı üzrə görülmüş işlər barədə*

**HESABAT**



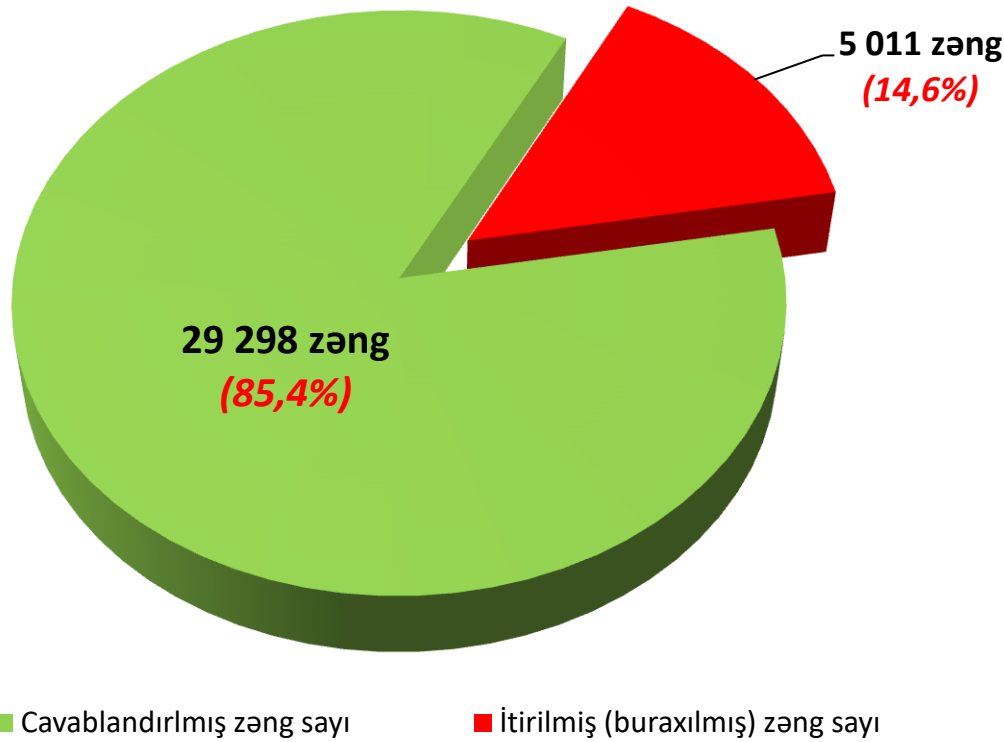
# Ay ərzində daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



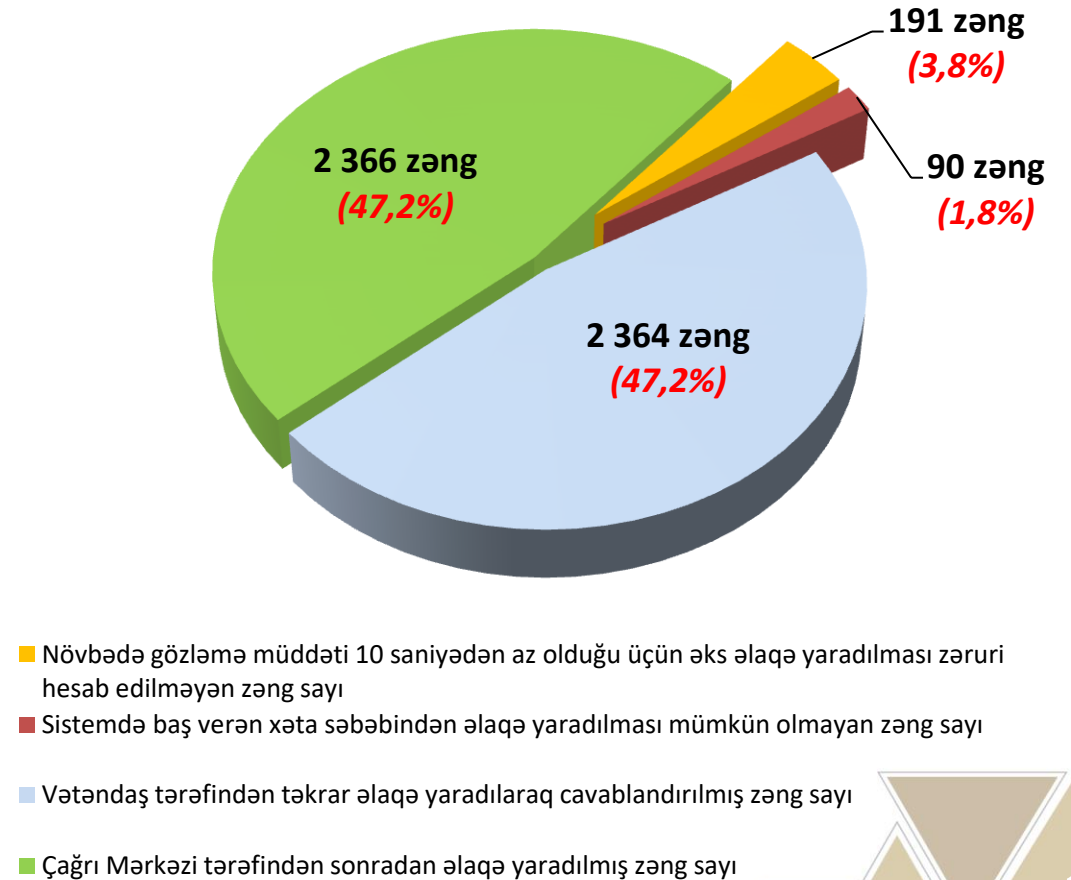
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Çağrı Mərkəzinə canlı rejimdə daxil olmuş zəng sayı: **34 309**

## Zənglərin cavablandırma göstəricisi



## İtirilmiş (buraxılmış) zənglər ilə görülmüş işlər



**Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti 1 dəqiqə 35 saniyə, orta cavablandırma müddəti isə 3 dəqiqə 52 saniyə olmuşdur.**



# Ay ərzində daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər

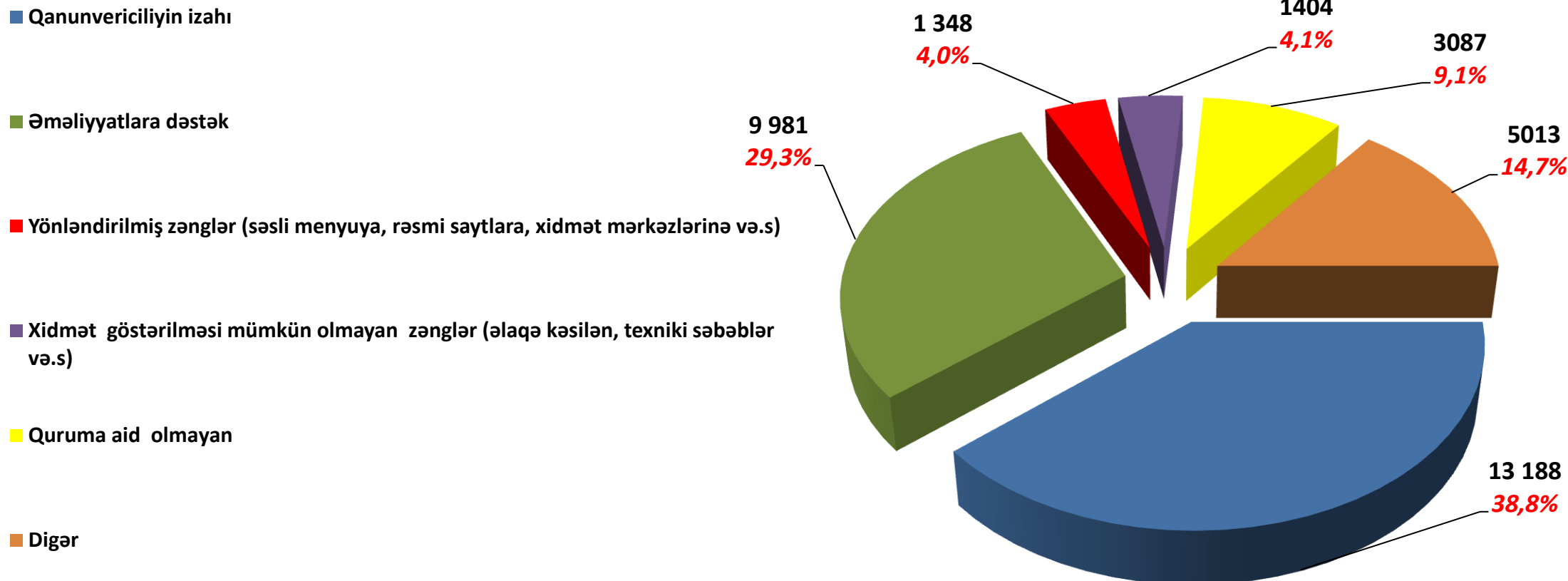


AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Daxil olmuş müraciətlərin istiqamətləri

Müraciət sayı:

**34 021**



**Qeyd: Birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan 486 sual xarakterli müraciət araşdırılaraq sonradan cavablandırılmış, 7 379 müraciətə isə səsli menyuya (İVR) vasitəsilə müvafiq xidmət göstərilməmişdir.**



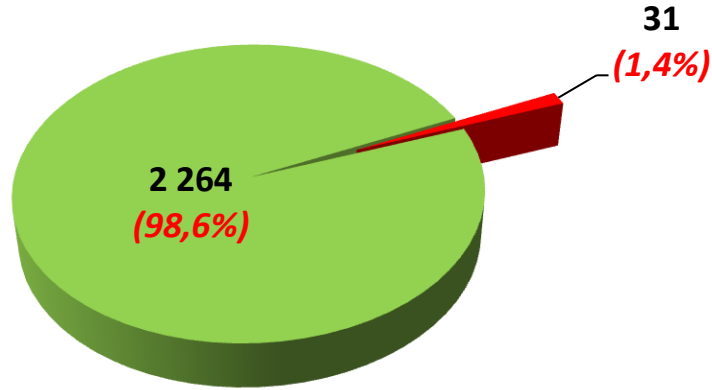
# Ay ərzində daxil olmuş zənglərin cavablandırma göstəricisi



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

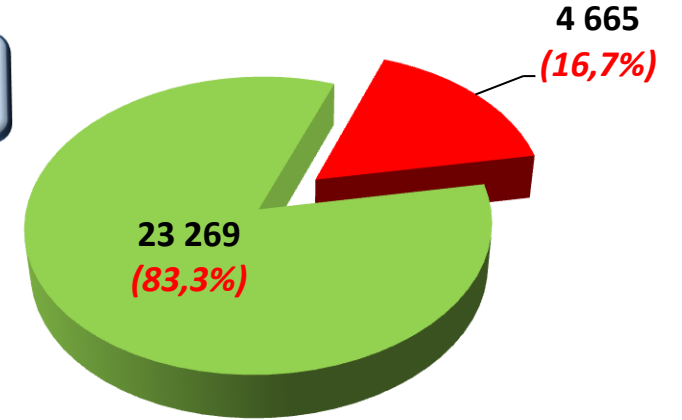
## Nazirliyin Aparatı üzrə

Zəng sayı:  
2 295 (6,7%)



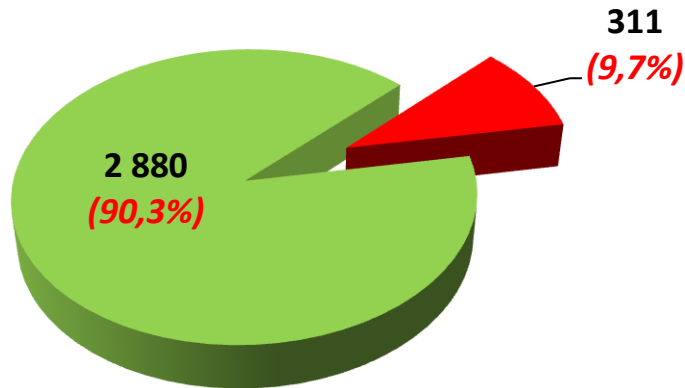
## DVX üzrə

Zəng sayı:  
27 934 (81,4%)



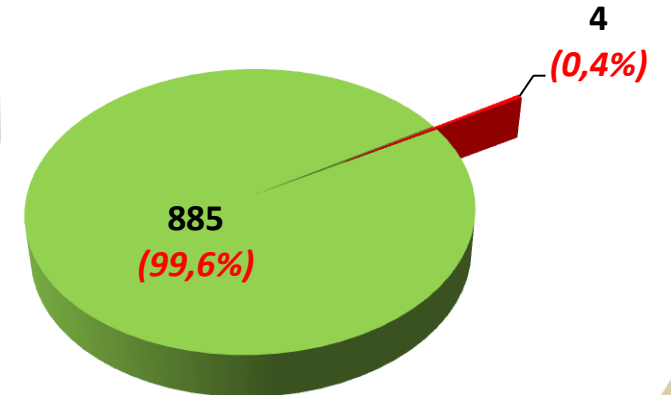
## ƏMDK üzrə

Zəng sayı:  
3 191 (9,3%)



## AİBNDX üzrə

Zəng sayı:  
889 (2,6%)



 Cavablandırılmış zəng sayı

 İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı



# Çağrı Mərkəzi üzrə müəyyən edilmiş əsas hədəflərin icra vəziyyəti



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Nö	Əsas fəaliyyət göstəriciləri (hədəflər)	Hədəf olunan	Faktiki göstərici
1	Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu faizi	Minimum 80%	46,0%
2	Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu faizi	Minimum 90%	85,4%
3	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi	Maksimum 5%	14,0%
4	Sorğu xarakterli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	Maksimum 7 gün	4 gün
5	Sorğu xarakterli müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	Maksimum 30%	1,6%
6	Xidmətin yararlılığı	Minimum 97%	100%
7	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	Minimum 75%	87,4%
8	Xidmətdən razıqalma faizi	Minimum 85%	96,6%



# Əsas hədəf göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə anoloji dövrlə müqayisəsi



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



Əsas fəaliyyət göstəriciləri (hədəflər)	2021-ci il üzrə (avqust)	2022-ci il üzrə (avqust)
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu faizi: <b>min 80%</b>	54,9% ↑	37,6%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu faizi: <b>min 90%</b>	90,8% ↑	83,3%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi: <b>max 5%</b>	8,6% ↑	16,1%
Sorğu xarakterli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti: <b>max 7 gün</b>	4 gün	4 gün
Sorğu xarakterli müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi: <b>max 30%</b>	3,5%	2,0% ↑
Xidmətin yararlılığı: <b>min 97%</b>	100%	100%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: <b>min 75%</b>	87,4%	89,5% ↑
Xidmətdən razıqalma faizi: <b>min 85%</b>	99,1%	99,6% ↑

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

Az 1007 Bakı şəhəri, Nəsimi  
rayonu, Mirəli Qaşqay 56  
E-poçt: [office@economy.gov.az](mailto:office@economy.gov.az)  
[www.economy.gov.az](http://www.economy.gov.az)

