



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Çağrı Mərkəzi**

*2023-cü ilin dekabr ayı üzrə görülmüş işlər haqqında*

**HESABAT**



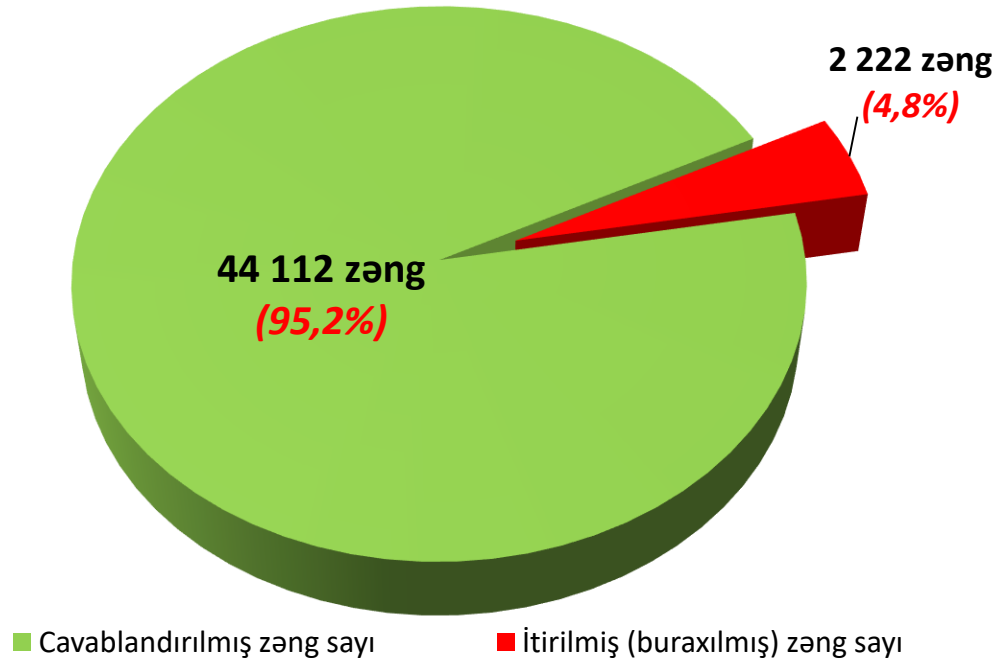
# Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



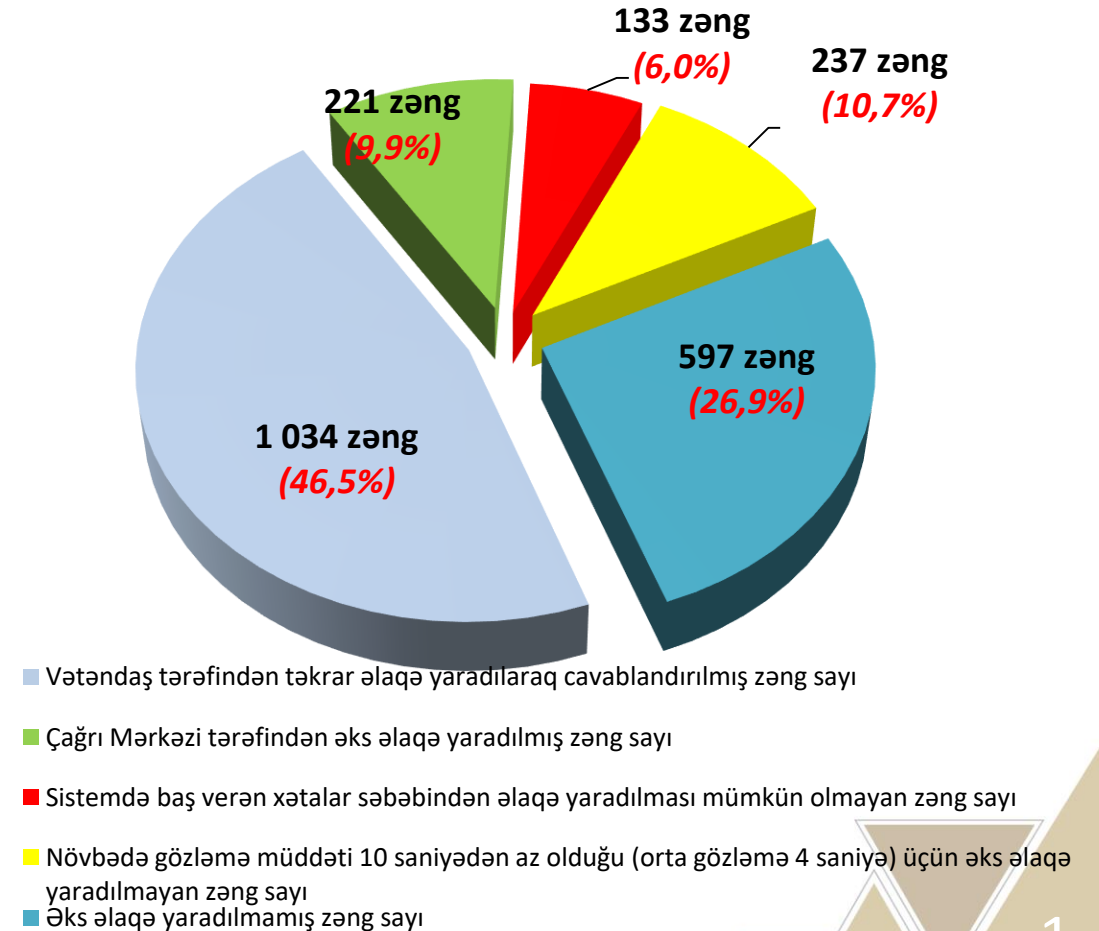
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **46 334**

## Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



## İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (2 222 zəng)



**Qeyd:** Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **41 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 48 saniyə** olmuşdur.



# Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:  
**48 945**

■ Qanunvericiliyin izahı

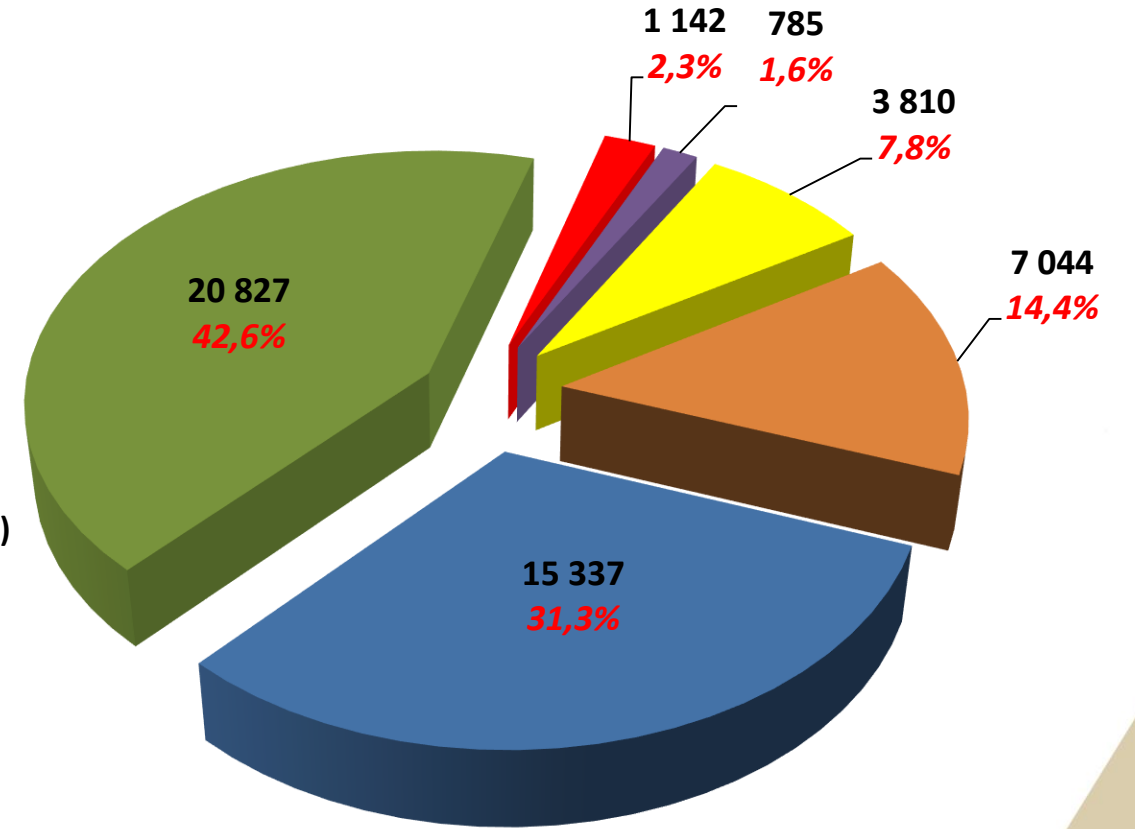
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ Yönləndirilmiş zənglər (səsli menyuya, rəsmi saytlara, xidmət mərkəzlərinə və.s)

■ Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər (əlaqə kəsilən, texniki səbəblər və.s)

■ Zəngin daxil olduğu strukturun səlahiyyətinə aid olmayan

■ Digər





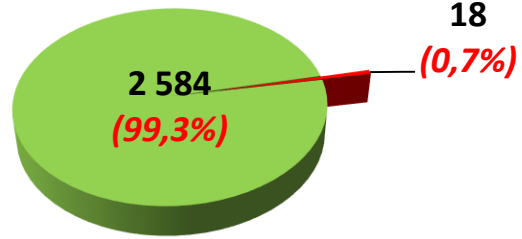
# Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 2 602  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (5,6%)



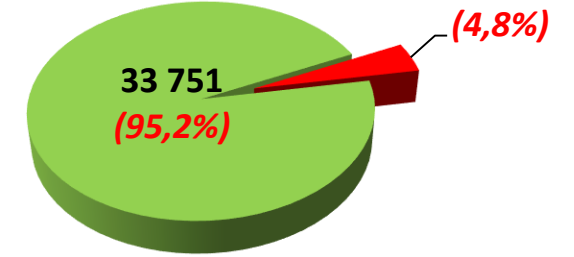
Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 35 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 24 zəng

## DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 35 455  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (76,5%)



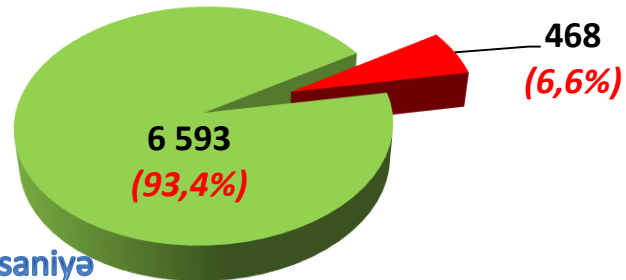
Orta gözləmə müddəti: 46 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 54 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 75 zəng

## ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 7 061  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (15,3%)



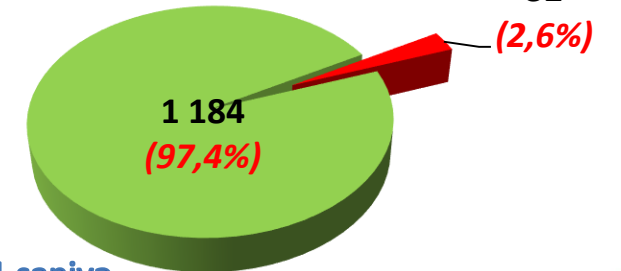
Orta gözləmə müddəti: 35 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 57 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 59 zəng

## AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 1 216  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,6%)



Orta gözləmə müddəti: 10 saniyə

Orta danışiq müddəti: 4 dəqiqə 51 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 17 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

**Qeyd:** Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 60 olmuşdur



# Müraciət vərəqəsi (MV) tərtib edilmiş zənglərin təsnifatı və onların cavablandırılması üçün görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

| Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş zənglərin təsnifatı  | Çağrı Mərkəzi üzrə                                  | O cümlədən         |             |            |            |          |
|---|---|--------------------|-------------|------------|------------|----------|
|   |   | Nazirliyin Aparatı | DVX         | ƏMDX       | AİBNDX     |          |
| <b>Cəmi</b>   | <b>1799</b>   | <b>45</b>          | <b>1060</b> | <b>404</b> | <b>290</b> |          |
| <i>O cümlədən:</i>  |   |                    |             |            |            |          |
| <b>Mürəkkəb sual</b>  | <b>MV tərtib edilib</b>                             | <b>226</b>         | <b>6</b>    | <b>215</b> | <b>4</b>   | <b>1</b> |
|   | Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı                      | 12                 | -           | 12         | -          | -        |
|   | Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb | 229                | 6           | 218        | 4          | 1        |
|   | Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib    | 6                  | -           | 6          | -          | -        |
|   | Növbəti aya keçən MV sayı                           | 3                  | -           | 3          | -          | -        |
| <b>Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual</b>                            | <b>MV tərtib edilib</b>                             | <b>279</b>         | <b>-</b>    | <b>279</b> | <b>-</b>   | <b>-</b> |
|   | Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı                      | 55                 | -           | 55         | -          | -        |
|   | Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb | 284                | -           | 284        | -          | -        |
|   | Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib    | -                  | -           | -          | -          | -        |
|   | Növbəti aya keçən MV sayı                           | 50                 | -           | 50         | -          | -        |
| <b>3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər</b>                      | <b>574</b>  | <b>-</b>           | <b>289</b>  | <b>5</b>   | <b>280</b> |          |
| <b>Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər</b> | <b>688</b>  | <b>35</b>          | <b>255</b>  | <b>389</b> | <b>9</b>   |          |
| <b>Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma</b>   | <b>21</b>   | <b>4</b>           | <b>11</b>   | <b>6</b>   | <b>-</b>   |          |
| <b>Təkliflər</b>  | <b>11</b>   | <b>-</b>           | <b>11</b>   | <b>-</b>   | <b>-</b>   |          |
| <b>YEKUN</b>  | <b>1294</b>   | <b>39</b>          | <b>566</b>  | <b>400</b> | <b>289</b> |          |



## Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



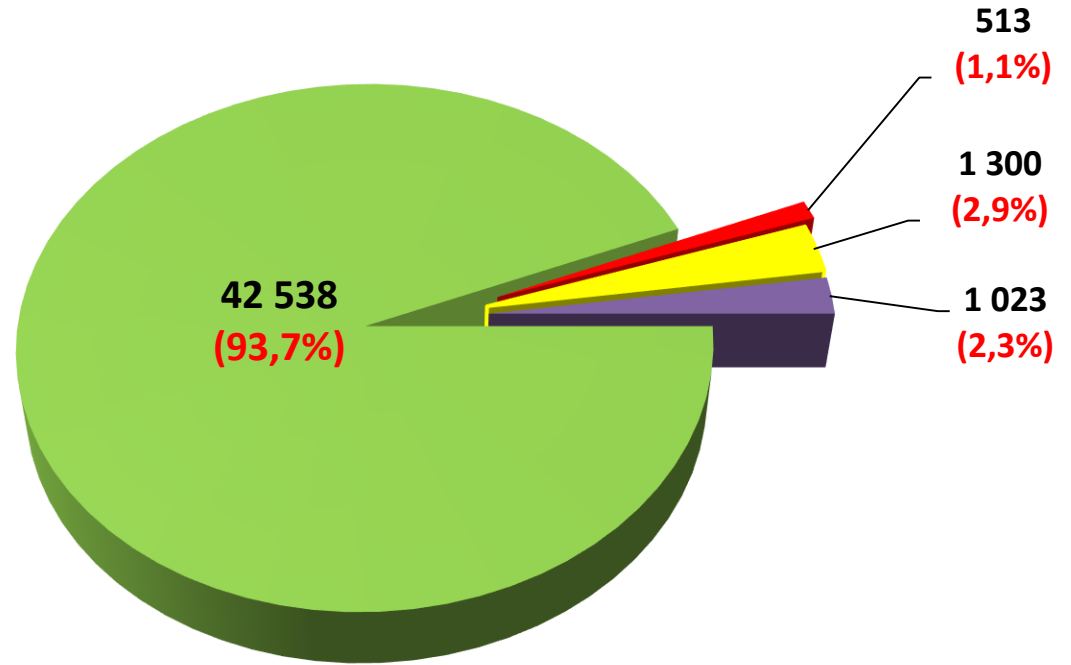
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

■ Dərhal cavablandırılıb

■ Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək Çağrı Mərkəzi tərəfindən araşdırıldıqdan sonra cavablandırılıb

■ Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib

■ Zəng itirilib (əlaqə yaradılmayan zənglər)



**Qeyd :** Daxil olan zənglərin sayı ilə müqayisədə olan fərq əvvəlki dövrdən qalan və əks əlaqə edilmiş zənglərlə əlaqədardır.





# Əsas hədəf göstəricilərinin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə bölgüsü



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

| Əsas fəaliyyət göstəriciləri (hədəflər)   | Nazirliyin<br>Aparatı | DVX   | ƏMDX  | AİBNDX | Ümumilikdə ÇM üzrə |            |
|---|-----------------------|-------|-------|--------|--------------------|------------|
|   |                       |       |       |        | 2023-cü il         | 2022-ci il |
| Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 80%</b>               | 98,9%                 | 56,4% | 70,6% | 93,0%  | 61,9%              | 87,6%      |
| Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 90%</b>                      | 99,3%                 | 95,2% | 93,4% | 97,4%  | 95,2%              | 97,6%      |
| Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: <b>max 5%</b>             | 0,1%                  | 4,3%  | 6,0%  | 2,3%   | 4,3%               | 2,1%       |
| Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * <b>min 90%</b>                                | 100%                  | 99,9% | 71,1% | 64,3%  | 93,3%              | 95,7%      |
| Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: <b>max 30%</b> | 0,2%                  | 1,5%  | 0,1%  | 0,1%   | 1,1%               | 1,3%       |
| MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: <b>max 7 gün</b> | 1                     | 4     | 1     | 1      | 4                  | 3          |
| Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): <b>min 97%</b>            | 100%                  | 100%  | 100%  | 100%   | 100%               | 99,9%      |
| İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: <b>min 75%</b>                               | 80,2%                 | 86,4% | 67,0% | 79,0%  | 83,0%              | 85,2%      |
| Xidmətdən razıqalma faizi: <b>min 85%</b>   | 100%                  | 99,5% | 99,8% | 100%   | 99,6%              | 98,1%      |

**Qeyd** : \*Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanmasında xəta ilə bağlı 133 zəng əks əlaqə edilməmiş kimi nəzərə alınmışdır.

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)

