



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2023-cü ilin iyun ayı üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



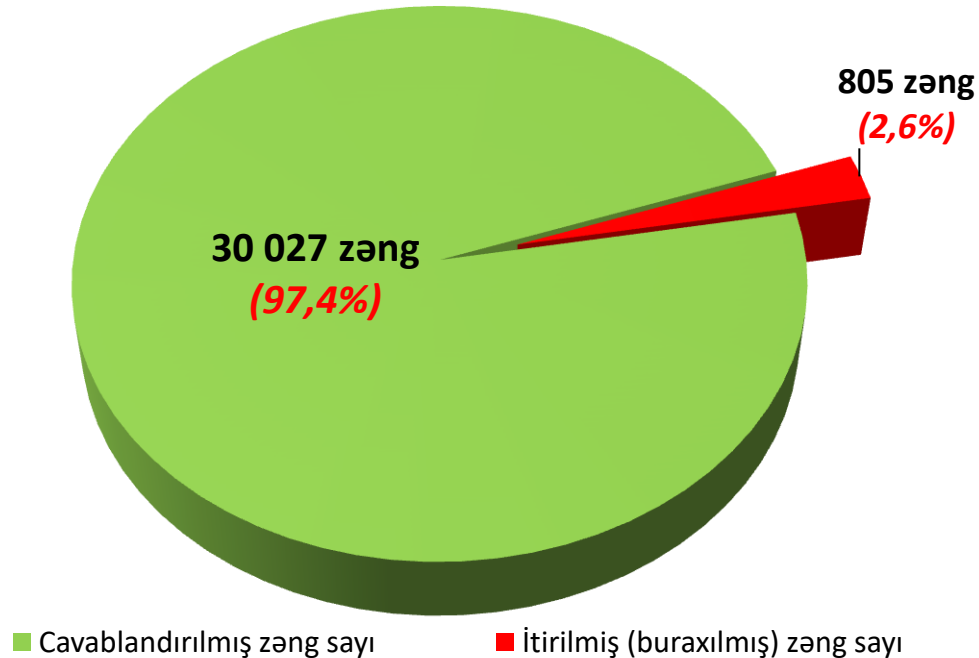
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



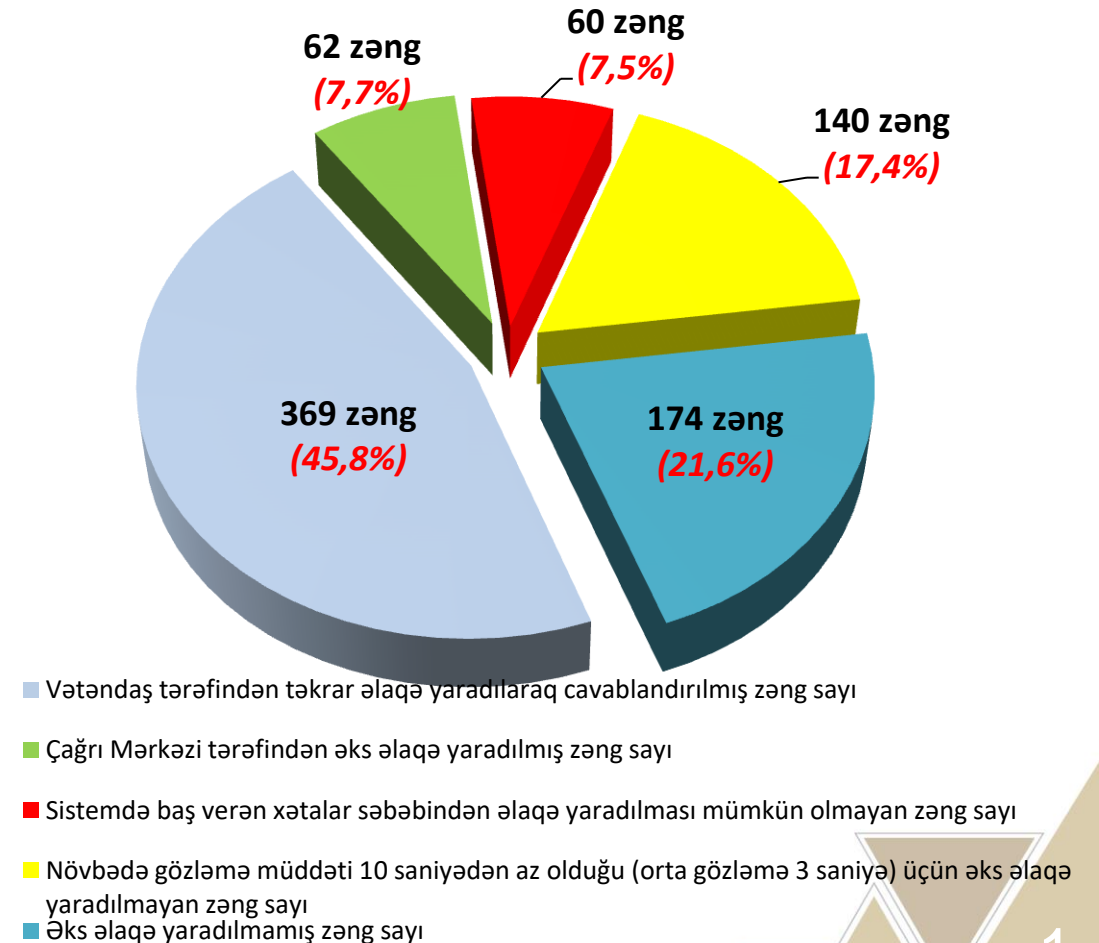
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **30 832**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (805 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **21 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 39 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
34 240

■ Qanunvericiliyin izahı

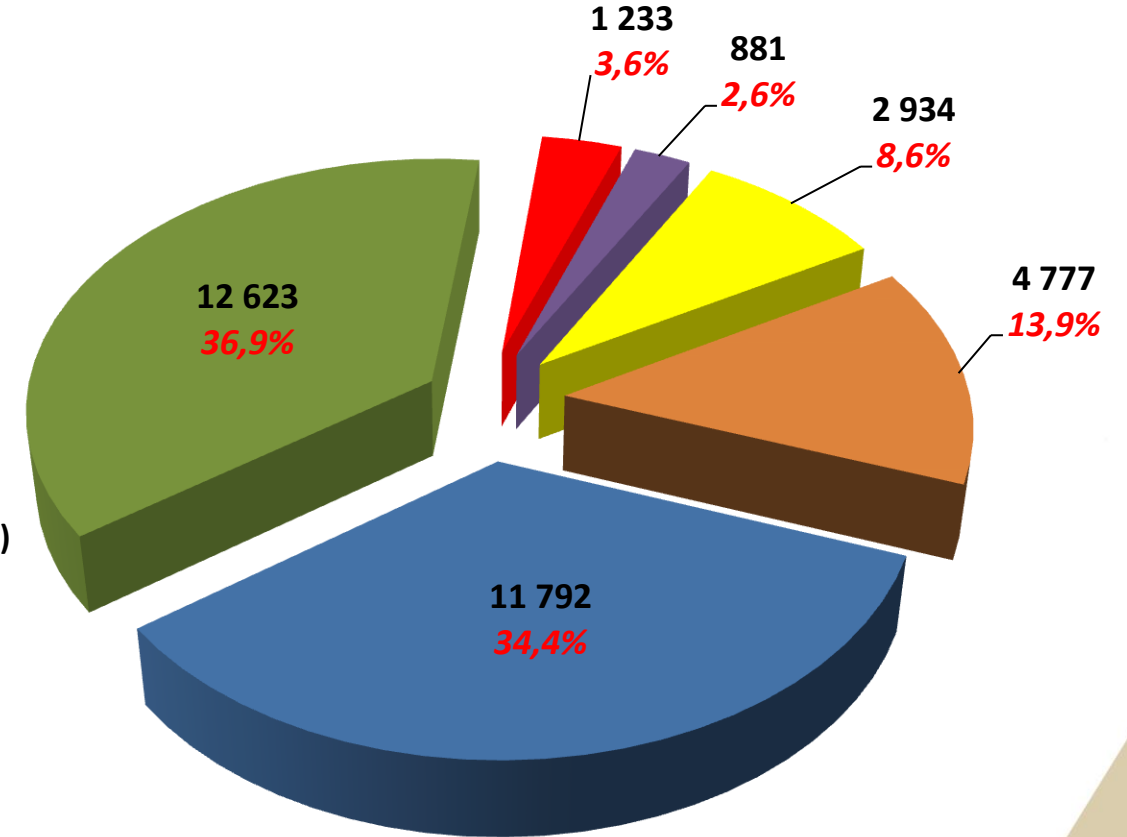
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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

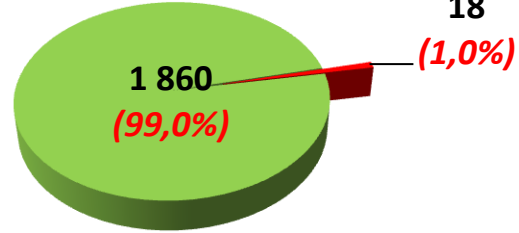


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

18

Zəng sayı: 1 878
ÇM-də xüsusi çəkisi: (6,1%)



Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

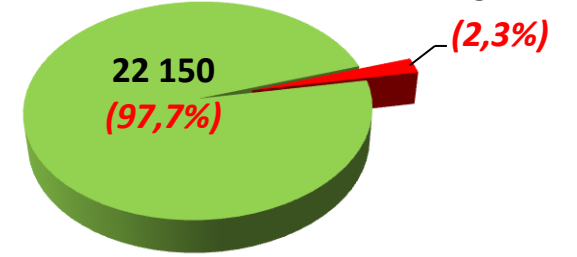
Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 59 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 22 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

512

Zəng sayı: 22 662
ÇM-də xüsusi çəkisi: (73,5%)



Orta gözləmə müddəti: 21 saniyə

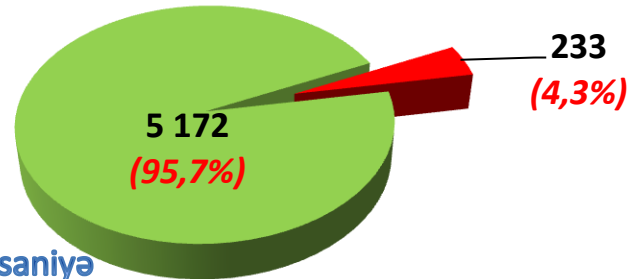
Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 48 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 66 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

233

Zəng sayı: 5 405
ÇM-də xüsusi çəkisi: (17,5%)



Orta gözləmə müddəti: 28 saniyə

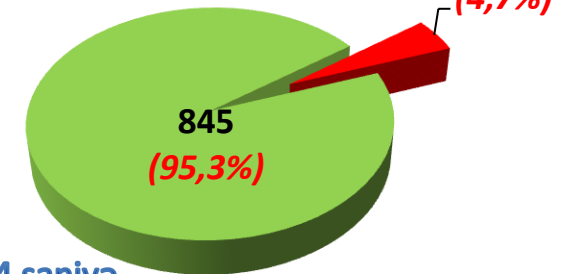
Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 17 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 70 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

42

Zəng sayı: 887
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,9%)



Orta gözləmə müddəti: 19 saniyə

Orta danışiq müddəti: 5 dəqiqə 54 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 55 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
Cəmi		1315	31	791	298	195
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	172	5	164	2	1
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	19	-	19	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	180	5	172	2	1
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	11	-	11	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	102	-	102	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	47	-	47	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	134	-	134	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	15	-	15	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib	481	3	287	4	187
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		541	19	227	288	7
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		17	4	9	4	-
Təkliflər		2	-	2	-	-
YEKUN		1041	26	525	296	194

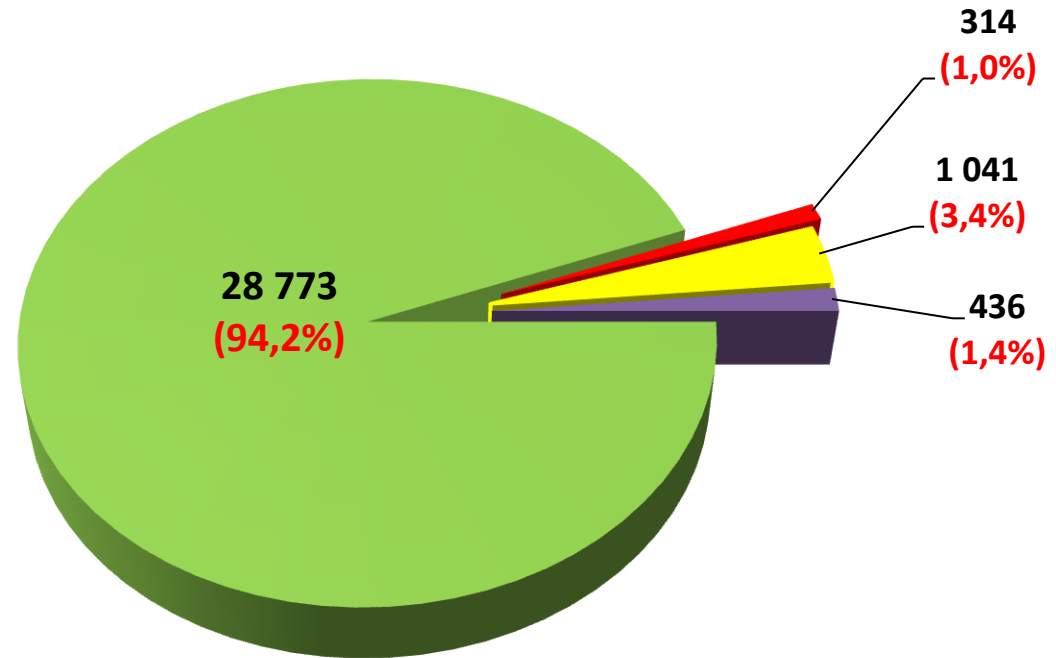


Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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 Aparatı	DVX	ƏMDX	AİBNDX	Ümumilikdə ÇM üzrə	
					2023-cü il	2022-ci il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: min 80%	98,1%	77,7%	73,9%	87,5%	78,5%	76,8%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,0%	97,7%	95,7%	95,3%	97,4%	95,2%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,4%	1,8%	3,8%	4,2%	2,2%	4,4%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	85,7%	100%	76,4%	70,3%	91,0%	99,9%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,3%	1,2%	0,04%	0,1%	0,9%	1,7%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	1	4	1	2	4	5
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,8%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	81,1%	88,4%	70,0%	80,4%	84,5%	86,4%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	98,4%	99,8%	99,9%	99,0%	99,7%	95,3%

Qeyd : *Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanmasında xəta ilə bağlı 60 zəng əks əlaqə edilməmiş kimi nəzərə alınmışdır.

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

Az 1007 Bakı şəhəri, Nəsimi
rayonu, Mirəli Qaşqay 56
E-poçt: office@economy.gov.az
www.economy.gov.az

