



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2024-cü ilin yanvar-mart ayları üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



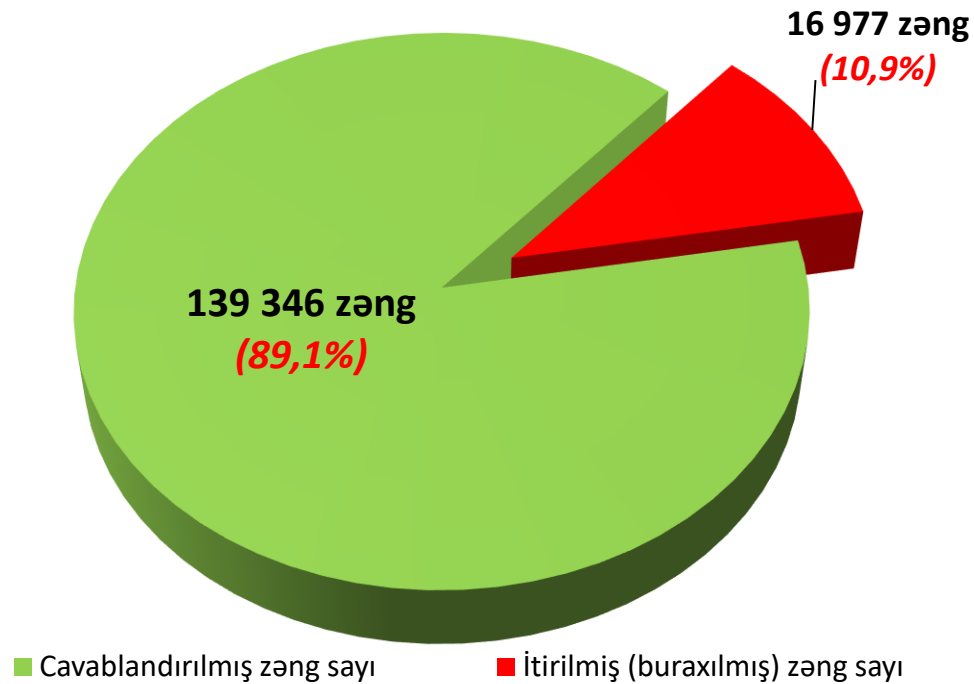
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



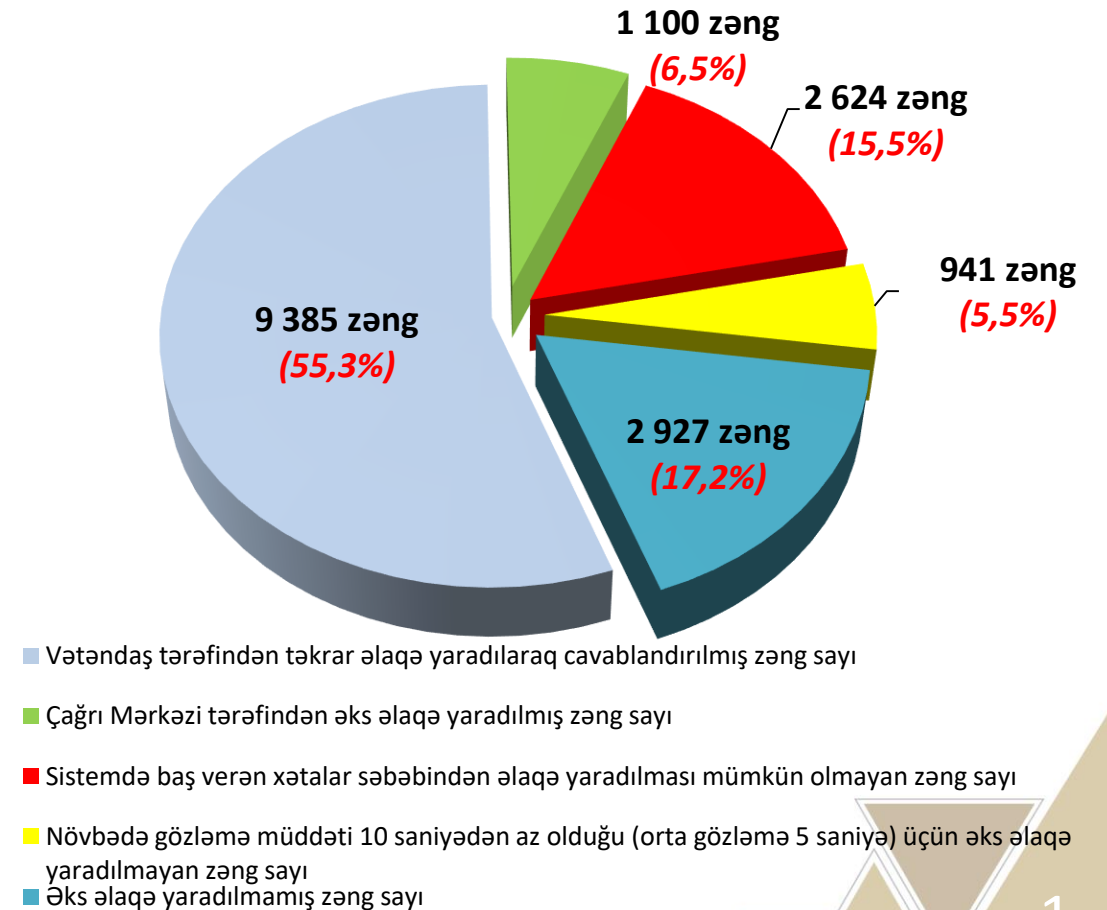
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **156 323**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (16 977 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 17 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 36 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
153 612

■ Qanunvericiliyin izahı

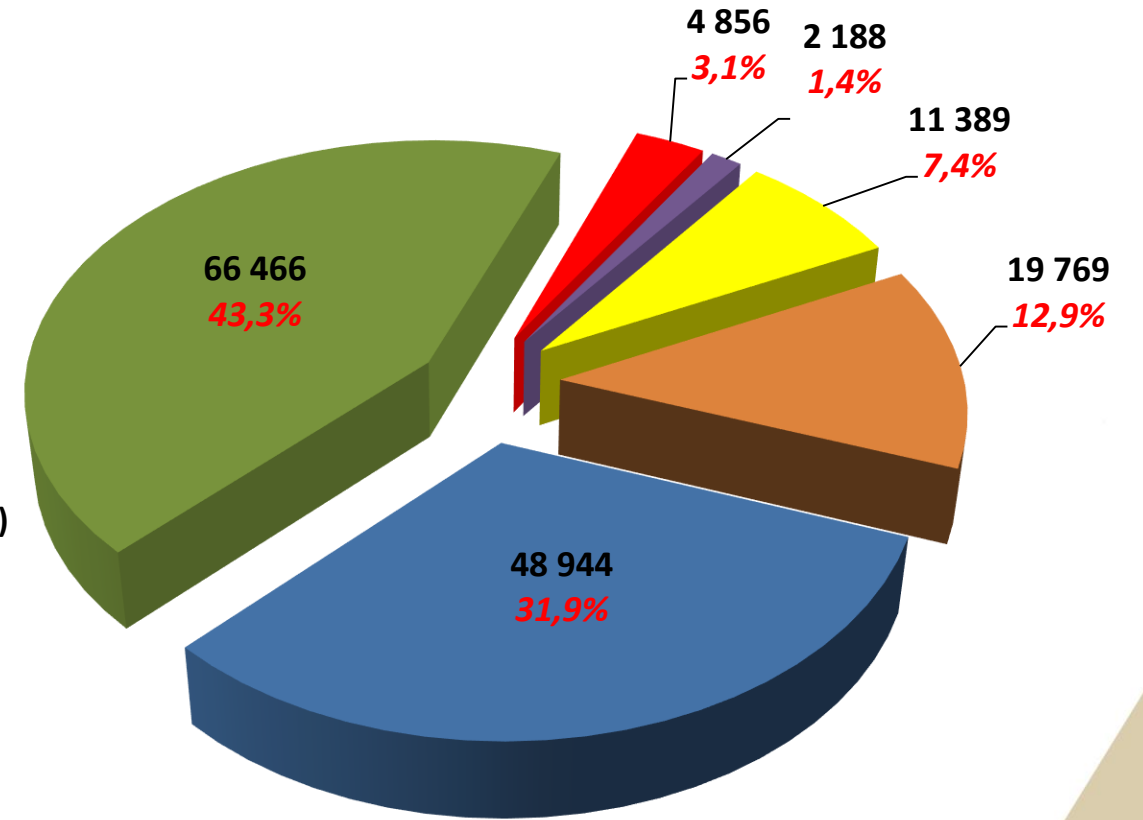
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





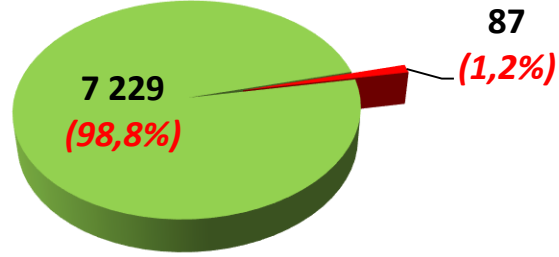
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 7 316
ÇM-də xüsusi çəkisi: (4,7%)



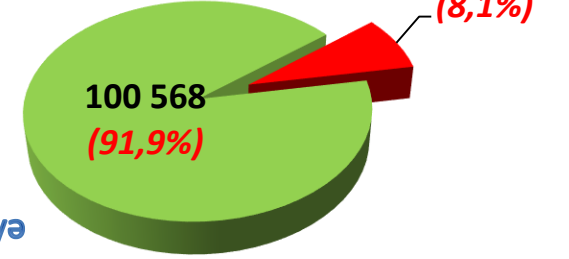
Orta gözləmə müddəti: 4 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 29 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 33 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 109 451
ÇM-də xüsusi çəkisi: (70,0%)



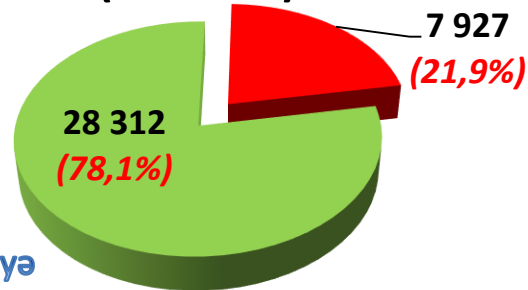
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 9 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 44 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 83 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 36 239
ÇM-də xüsusi çəkisi: (23,2%)



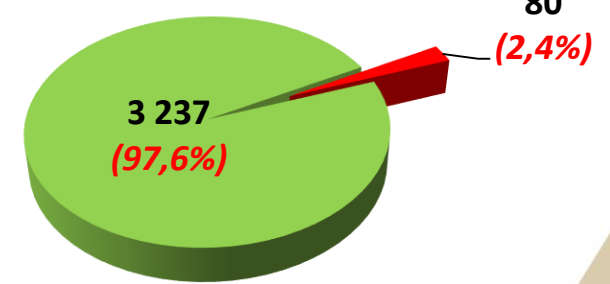
Orta gözləmə müddəti: 2 dəqiqə 10 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 39 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 80 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 3 317
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,1%)



Orta gözləmə müddəti: 12 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 48 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 20 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 71 olmuşdur



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



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

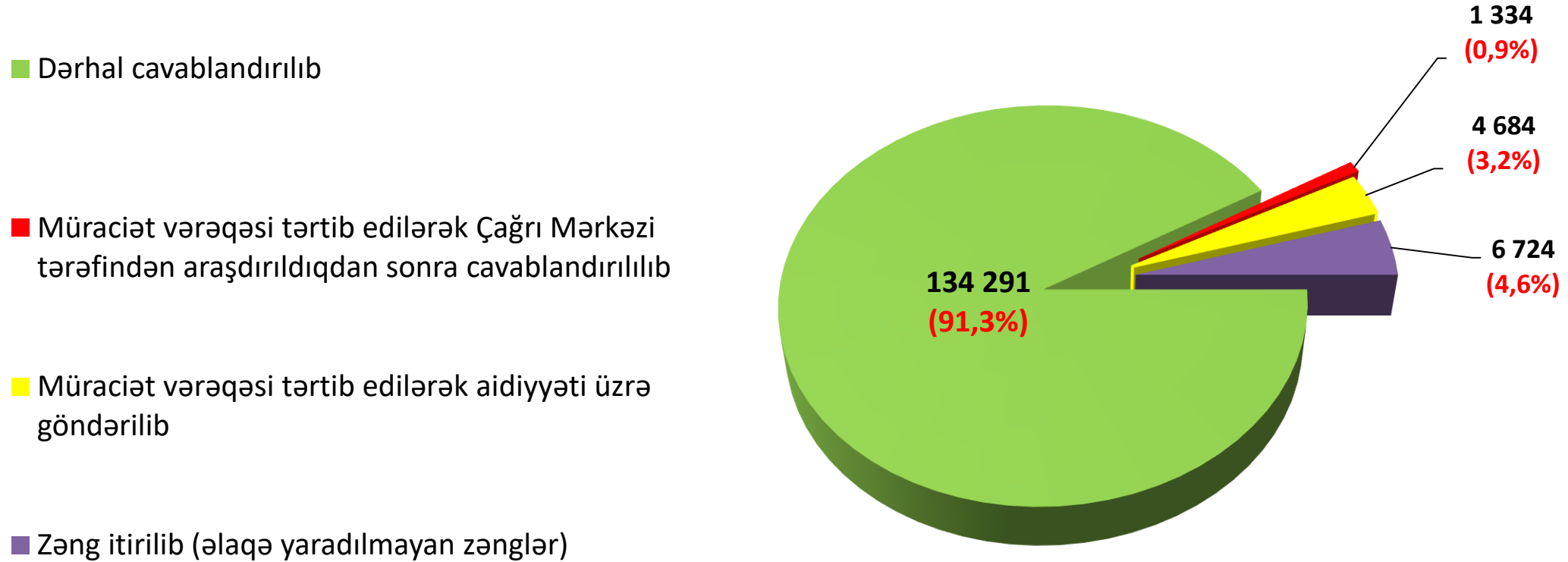
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş zənglərin təsnifatı	Çağrı Mərkəzi üzrə	O cümlədən				
		Nazirliyin Aparatı	DVX	ƏMDX	AİBNDX	
Cəmi	6 011	92	3 077	2 475	367	
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	907	4	902	1	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	20	-	20	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	903	4	898	1	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	24	-	24	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	420	-	420	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	32	-	32	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	431	-	431	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	21	-	21	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	1 045	-	705	10	330	
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər	3 544	64	992	2 451	37	
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	63	24	26	13	-	
Təkliflər	32	-	32	-	-	
YEKUN	4 684	88	1 755	2 474	367	



Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



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	
					2024-cü il	2023-cü il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: min 80%	97,2%	49,7%	37,4%	91,4%	50,0%	53,3%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	98,8%	91,9%	78,1%	97,6%	89,1%	92,0%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,5%	7,6%	21,0%	2,1%	10,3%	7,5%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	94,3%	99,9%	82,9%	91,6%	91,8%	93,5%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,1%	1,3%	0,1%	-	1,0%	1,0%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	1	7	1	-	7	4
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,98%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	79,9%	87,8%	67,9%	78,2%	82,6%	84,6%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	98,9%	99,4%	99,2%	99,4%	99,3%	99,5%

Qeyd : *Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanmasında xəta ilə bağlı zənglər 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

