



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

*2026-cı ilin yanvar-mart ayları üzrə görülmüş işlər
haqqında*

HESABAT



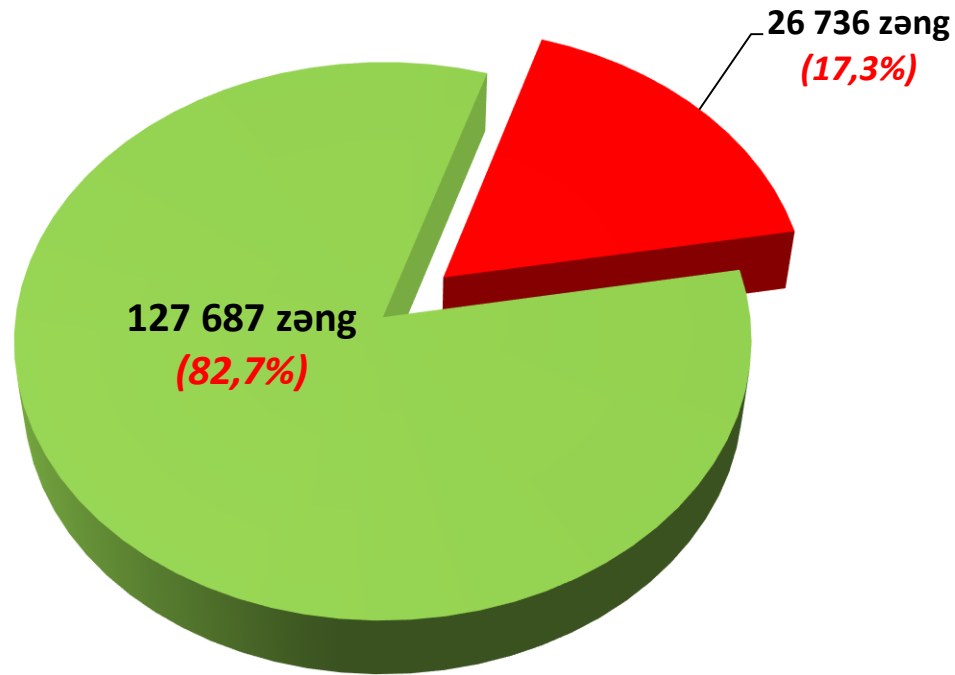
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **154 423**

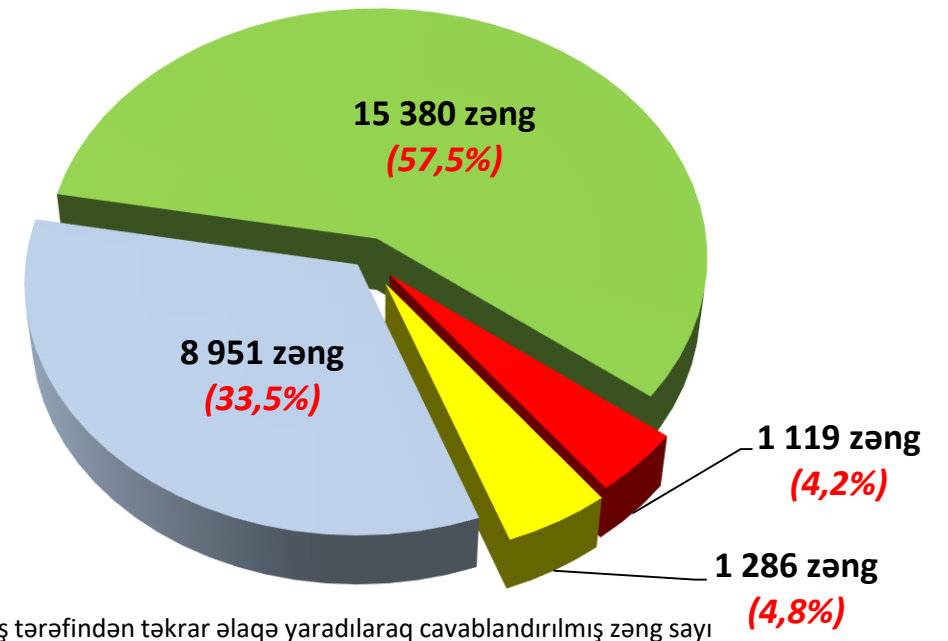
Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



■ Cavablandırılmış zəng sayı ■ İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd 1 : Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 29 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 34 saniyə** olmuşdur.

İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (26 736 zəng)



- Vətəndaş tərəfindən təkrar əlaqə yaradılaraq cavablandırılmış zəng sayı
- Çağrı Mərkəzi tərəfindən əks əlaqə yaradılmış zəng sayı
- Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən az olduğu (orta gözləmə 5 saniyə) üçün əks əlaqə yaradılmayan zəng sayı
- Əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zəng sayı

Qeyd 2: İqtisadiyyatın və vergi ödəyicilərinin sayının artımı, əməkdaş sayının stabil saxlanması zənglərin itirilməsi ilə nəticələnir.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü

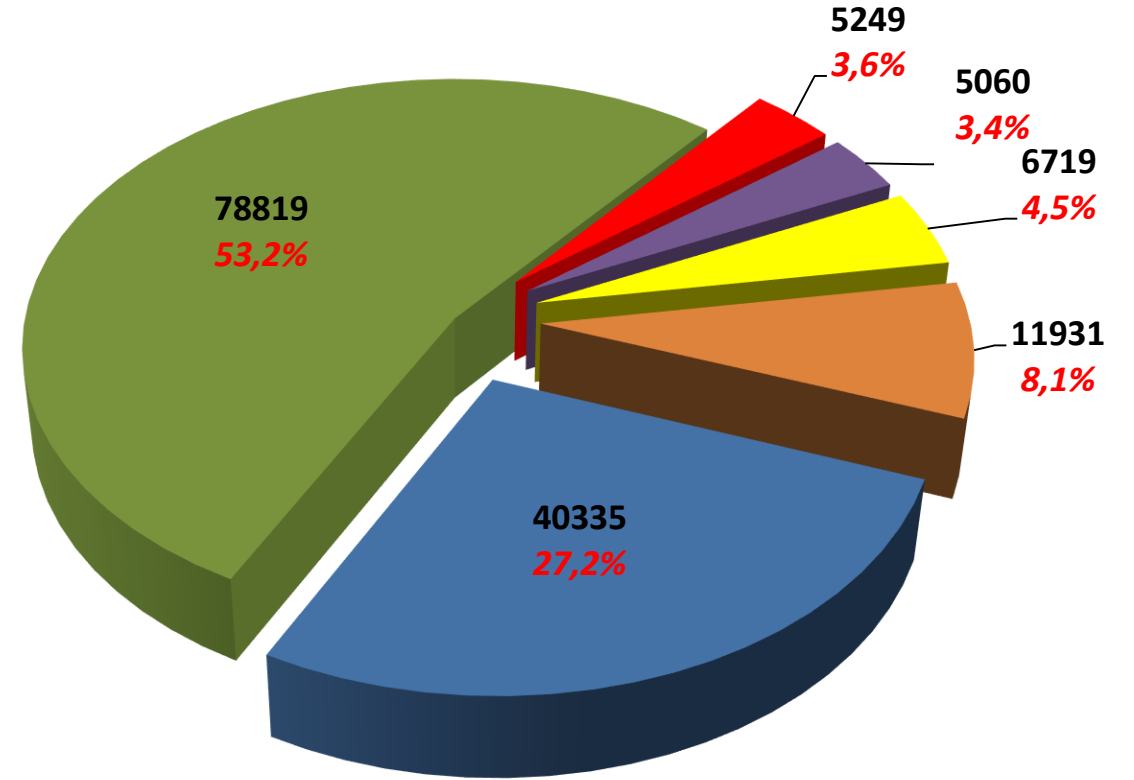


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:

148 113

- 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





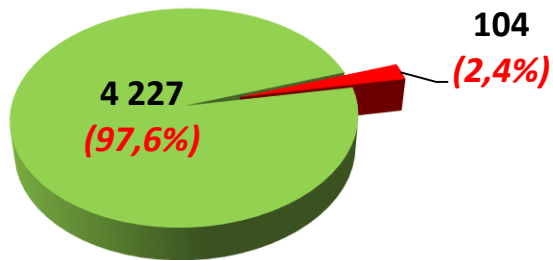
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 4 331
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,8%)



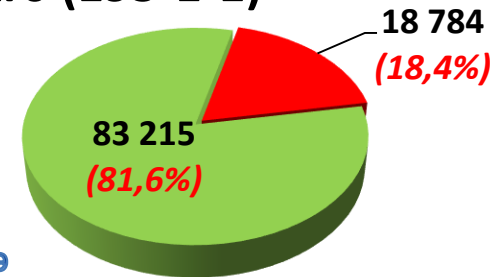
Orta gözləmə müddəti: 9 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 03 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 19 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 101 999
ÇM-də xüsusi çəkisi: (66,1%)



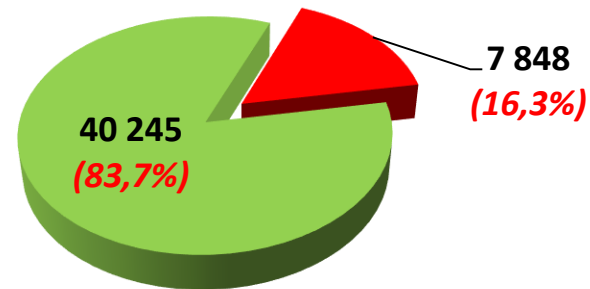
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 46 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 57 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 78 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 48 093
ÇM-də xüsusi çəkisi: (31,1%)



Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 03saniyə

Orta danışığ müddəti: 2 dəqiqə 49 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 102 zəng

 Cavablandırılmış zəng sayı

 İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 76 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
Cəmi		5 482	212	2 229	3 041
<i>O cümlədən:</i>					
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	317	16	301	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	-	2	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	312	16	296	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	7	-	7	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	104	3	101	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	-	2	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	100	2	98	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	6	1	5	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib	714	30	675	9
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		4 203	88	1 092	3 023
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		112	73	30	9
Təkliflər		32	2	30	-
YEKUN		5 061	193	1 827	3 041

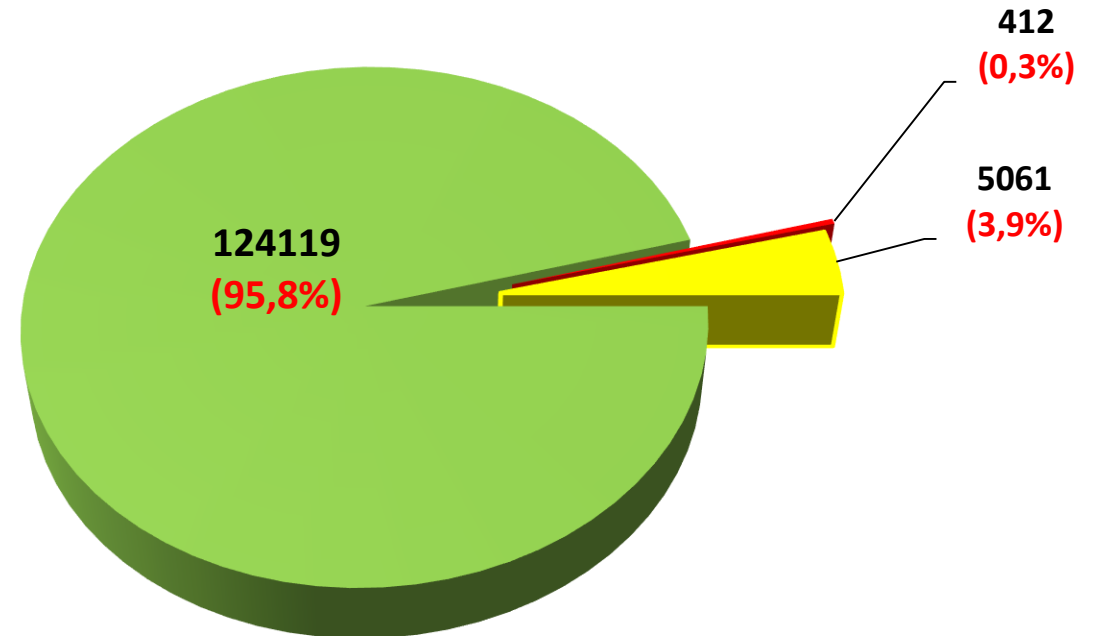


Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

- Dərhal cavablandırılıb
- Müraciət vərəqəsi (sual tipli) tərtib edilərək Çağrı Mərkəzi tərəfindən araşdırıldıqdan sonra cavablandırılıb
- Müraciət vərəqəsi (şikayət tipli) tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib



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	Ümumilikdə ÇM üzrə	
				2026-cı il	2025-ci il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: min 80%	92,8%	31,5%	44,5%	37,3%	56,4%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	97,6%	81,6%	83,7%	82,7%	91,9%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	1,8%	17,7%	15,5%	16,6%	7,5%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	100%	99,0%	85,1%	95,0%	93,0%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,5%	0,5%	-	0,3%	0,6%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	2	2	-	2	2
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,6%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	84,2%	86,6	73,3%	81,5%	87,2%

Daxil olmuş zəng sayı:
2026-cı ildə - 154 423 (+26 872)
2025-ci ildə - 127 551

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

