



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

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

HESABAT



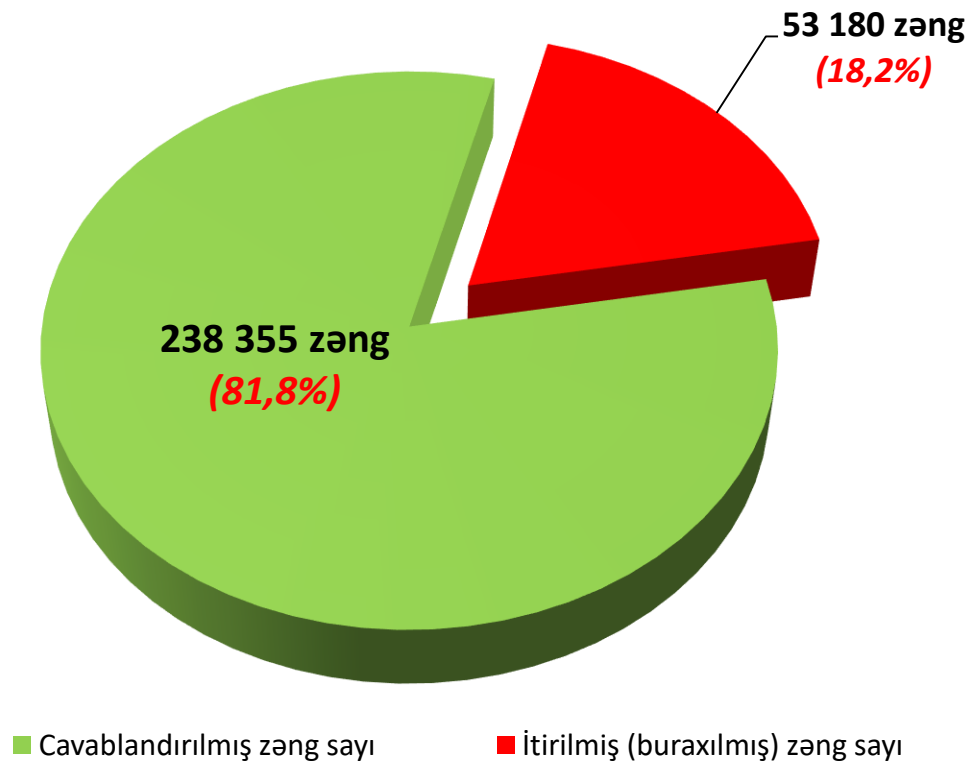
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

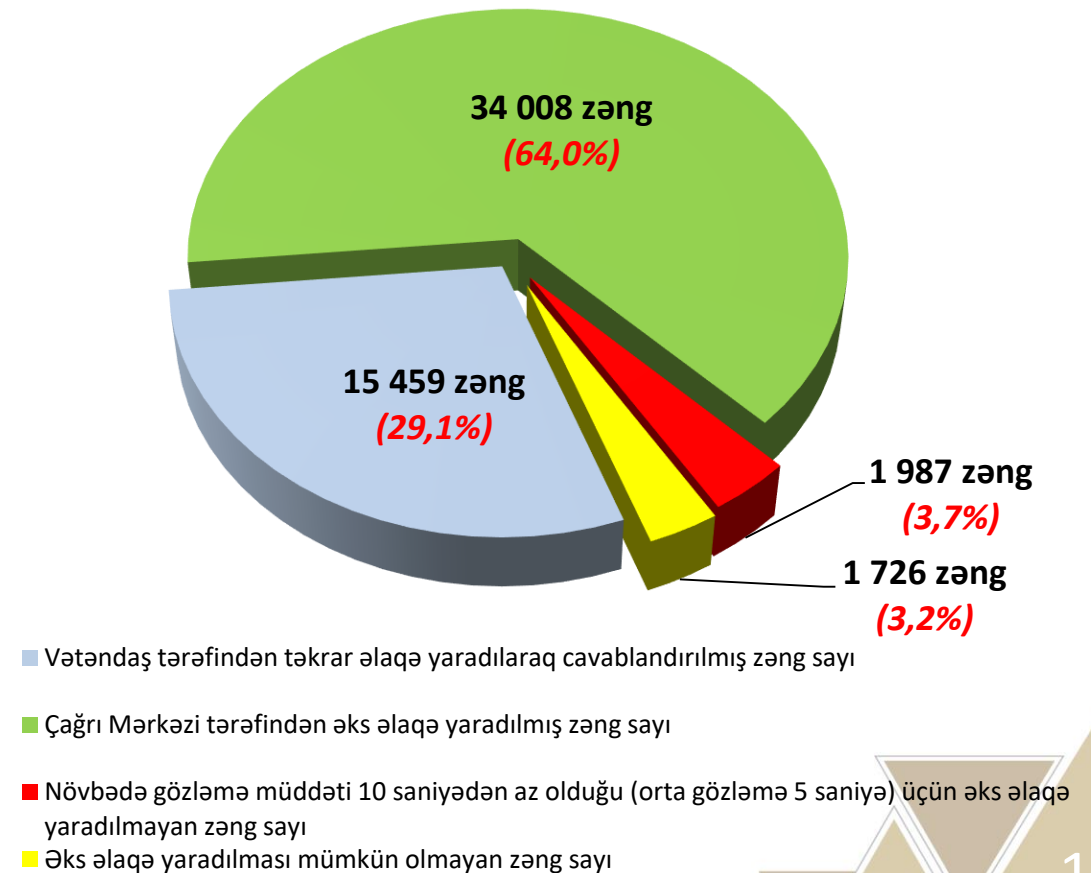
Daxil olmuş zəng sayı: **291 535**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



Qeyd 1 : Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 29 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 40 saniyə** olmuşdur.

İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (53 180 zəng)



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:
273 558

■ Qanunvericiliyin izahı

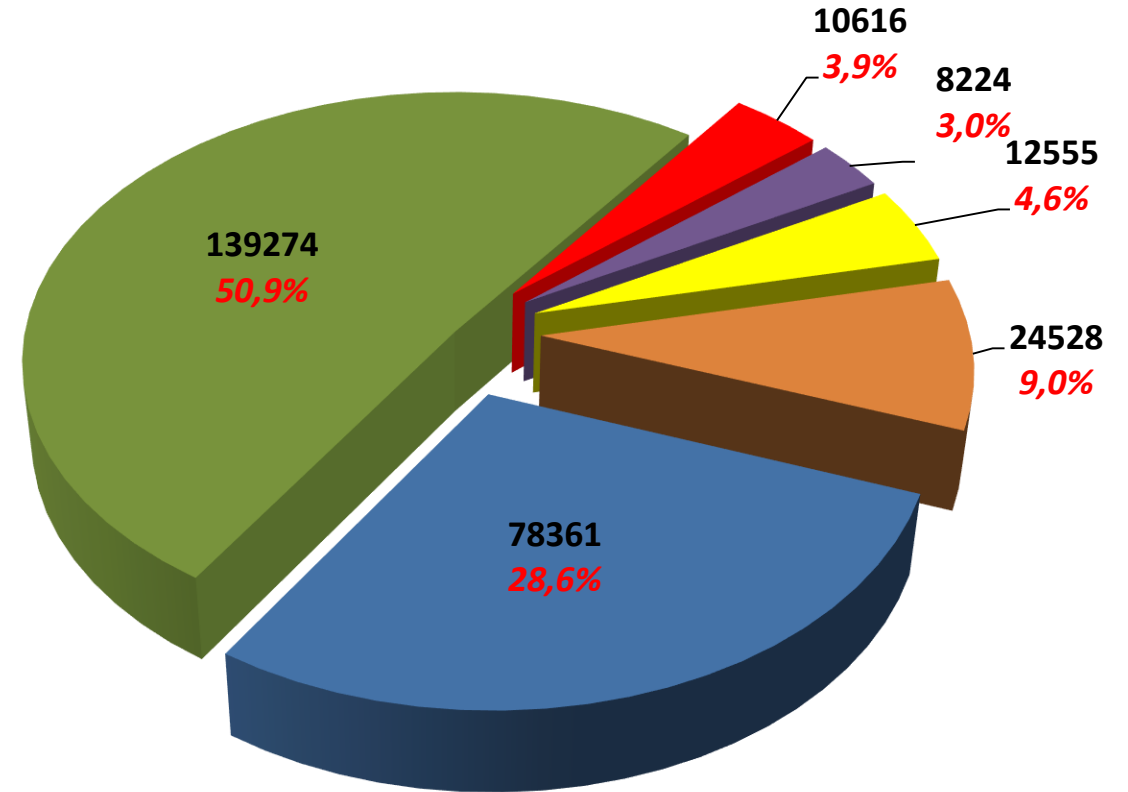
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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



Qeyd: Bir zəng daxilində birdən çox sualın cavablandırılması müraciətlərin zəng sayından artıq olmasına səbəb olur.



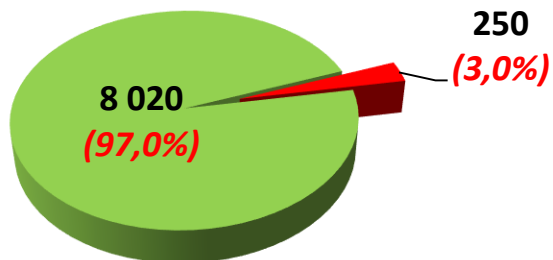
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 8 270
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,8%)



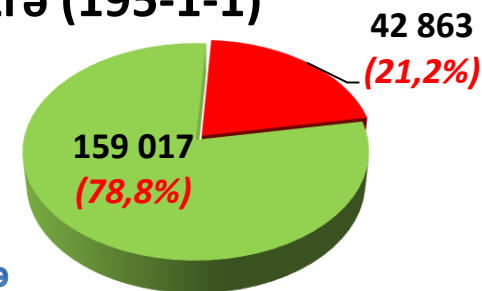
Orta gözləmə müddəti: 10 saniyə

Orta danışiq müddəti: 2 dəqiqə 58 saniyə

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

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 201 880
ÇM-də xüsusi çəkisi: (69,3%)



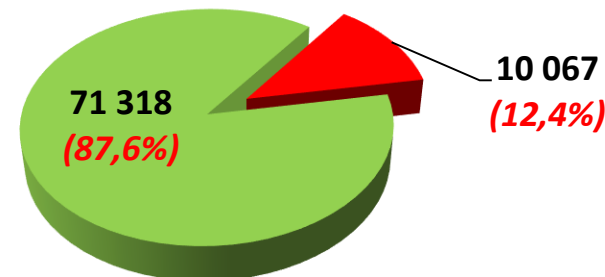
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 51 saniyə

Orta danışiq müddəti: 4 dəqiqə 02 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 76 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 81 385
ÇM-də xüsusi çəkisi: (27,9%)



Orta gözləmə müddəti: 47saniyə

Orta danışiq müddəti: 2 dəqiqə 56 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 89 zəng



Cavablandırılmış zəng sayı



İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 70 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		11 073	455	4 978	5 640
<i>O cümlədən:</i>					
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	649	31	618	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	-	2	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	644	30	614	
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	7	1	6	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	175	3	172	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	-	2	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	176	3	173	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	1		1	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib	1 728	107	1 591	30
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		8 242	186	2 470	5 586
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		210	126	60	24
Təkliflər		69	2	67	-
YEKUN		10 249	421	4 188	5 640



Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri

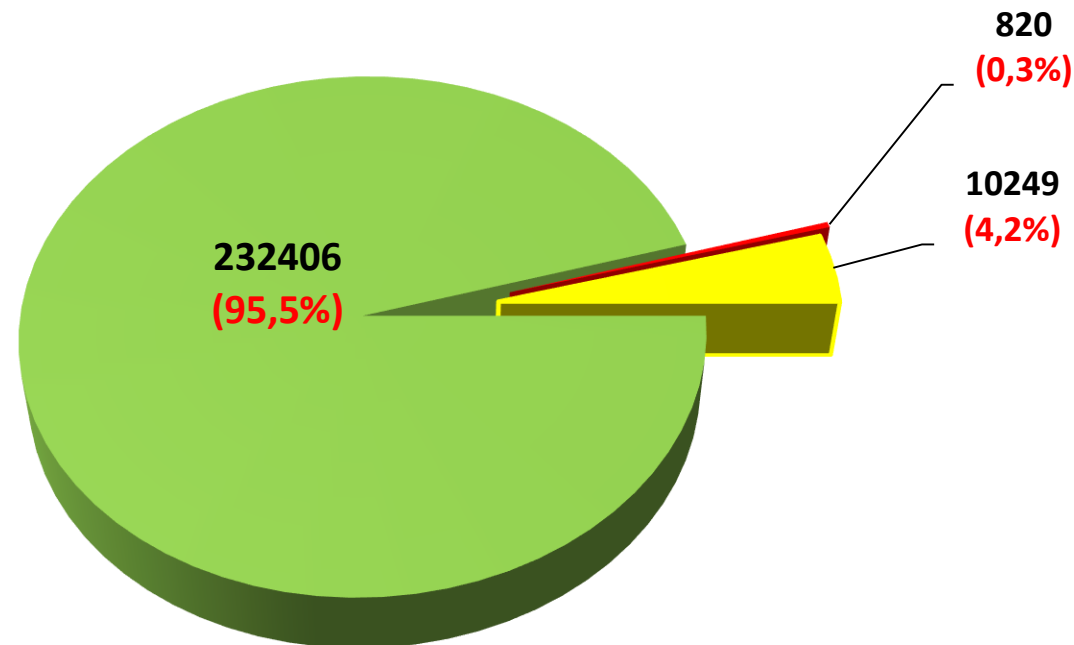


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

■ 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%	91,6%	32,9%	56,1%	41,1%	52,3%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	97,0%	78,8%	87,6%	81,8%	91,1%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	2,4%	20,6%	11,7%	17,6%	8,3%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	99,0%	98,4%	88,9%	96,6%	86,5%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,4%	0,5%	-	0,4%	0,4%
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%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,8%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	85,3	87,3	78,1%	83,9%	87,3%

Daxil olmuş zəng sayı:
2026-cı ildə - 291 535 (+36 321)
2025-ci ildə - 255 214

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

