



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

*2024-cü ilin yanvar-sentyabr ayları üzrə görülmüş işlər
haqqında*
HESABAT



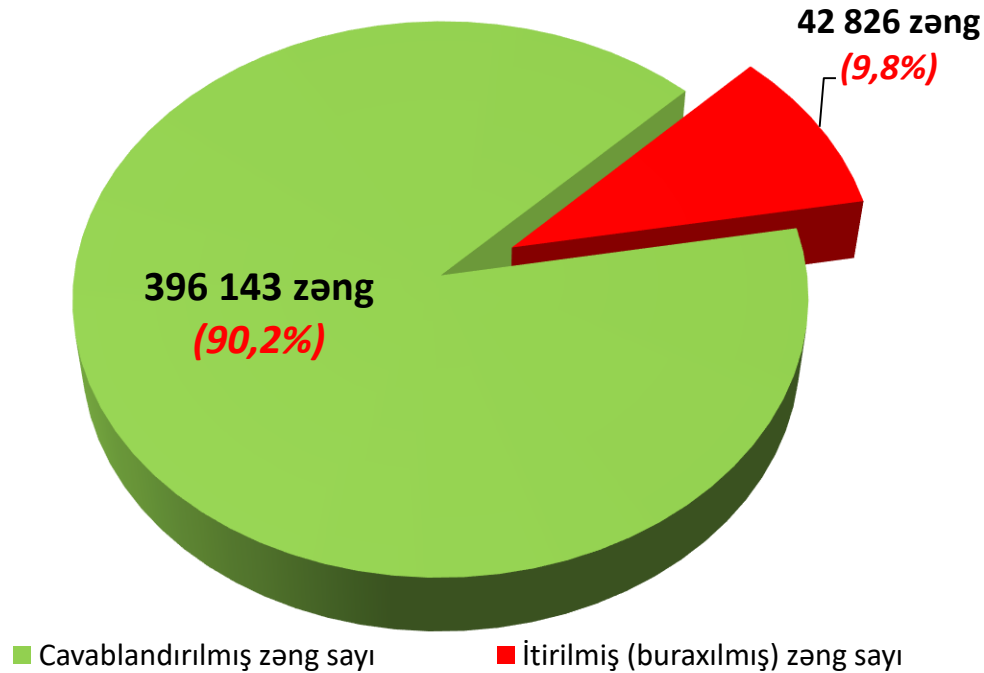
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



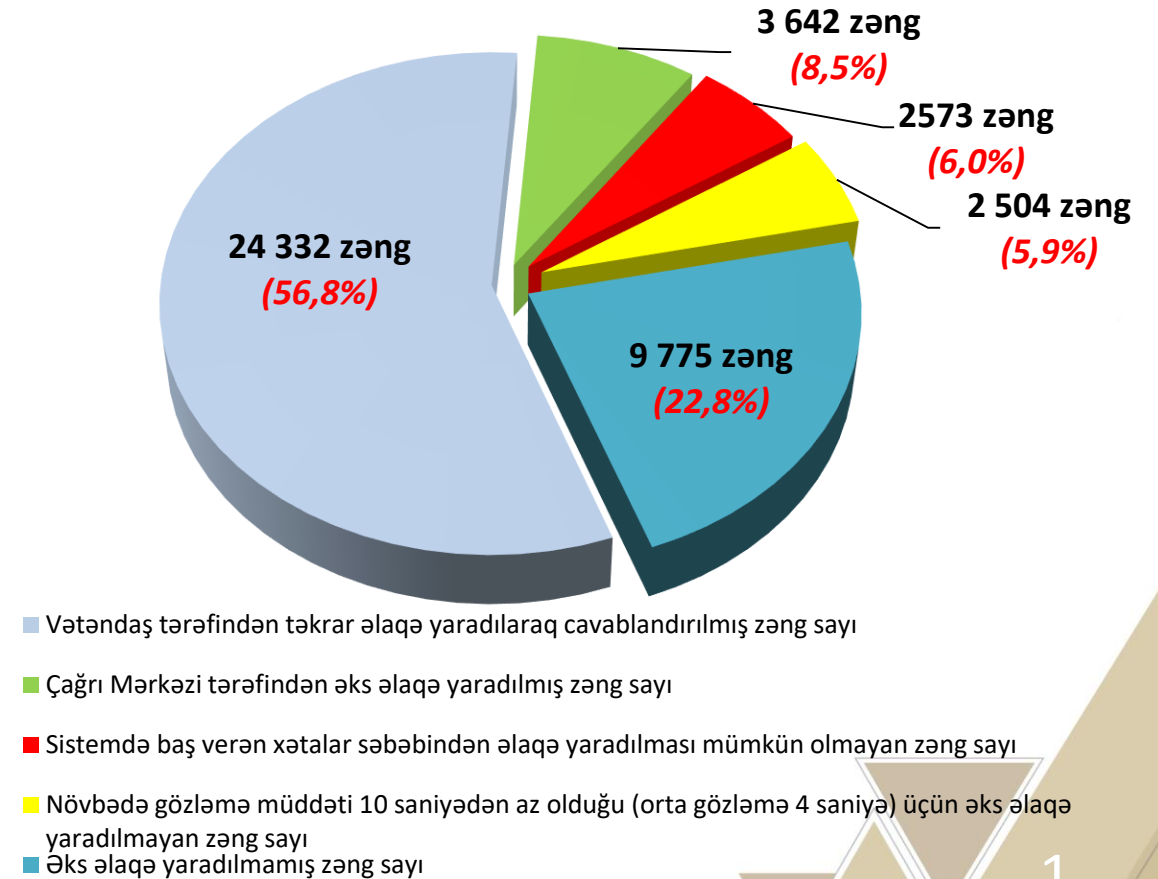
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **438 969**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (42 826 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 14 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 38 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
432 097

■ Qanunvericiliyin izahı

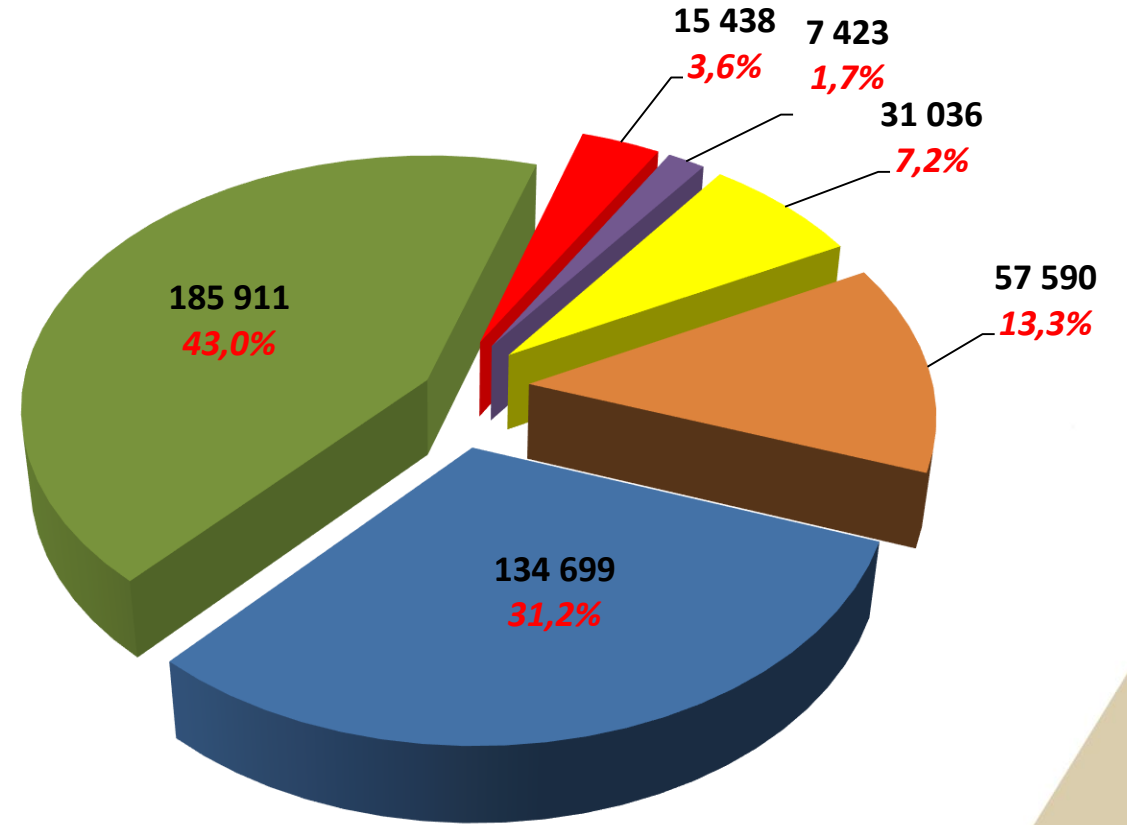
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





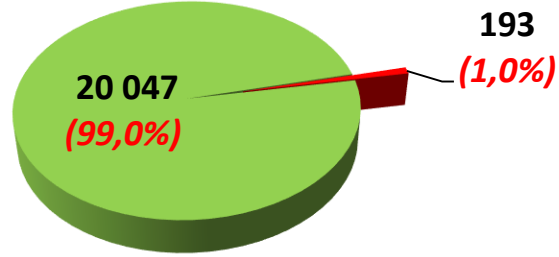
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 20 240
ÇM-də xüsusi çəkisi: (4,6%)



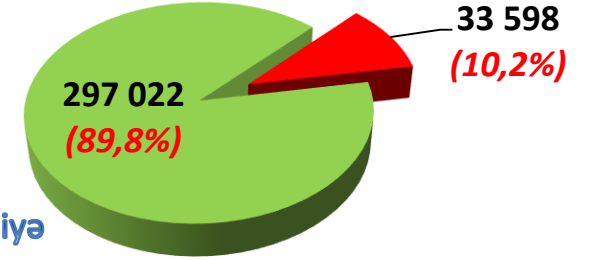
Orta gözləmə müddəti: 4 saniyə

Orta danışığ müddəti: 1 dəqiqə 29 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 28 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 330 620
ÇM-də xüsusi çəkisi: (75,3%)



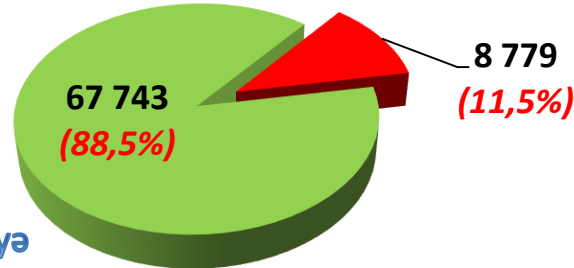
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 23 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 47 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 82 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 76 522
ÇM-də xüsusi çəkisi: (17,4%)



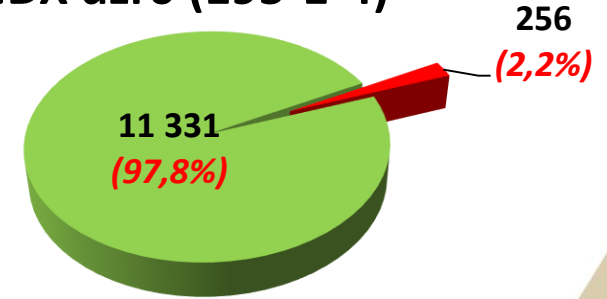
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 2 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 33 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 61 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 11 587
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,7%)



Orta gözləmə müddəti: 10 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 58 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 66 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	16 576	243	9 531	5 096	1 706	
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	2 097	5	2 089	2	1
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	20	-	20	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	2 104	5	2 096	2	1
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	13	-	13	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	1 549	-	1 549	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	32	-	32	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	1 559	-	1 559	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	22	-	22	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib	3 917	5	2 296	43	1 573
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		8 709	147	3 432	5 011	119
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		223	86	86	38	13
Təkliflər		81	-	79	2	-
YEKUN		12 931	238	5 894	5 094	1 705

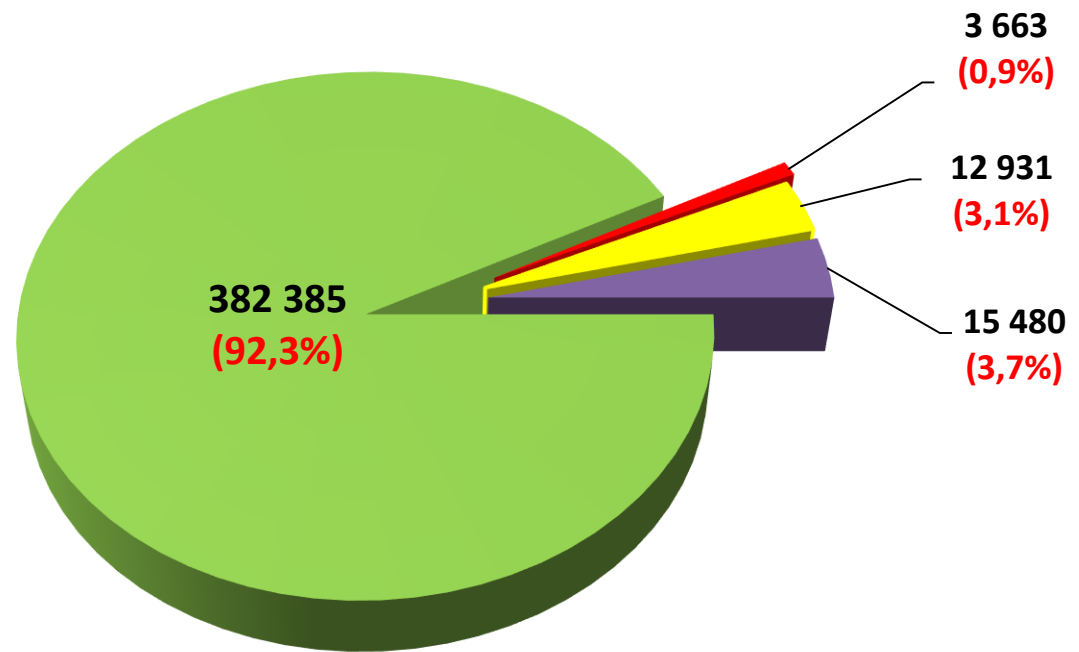


Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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	
					2024-cü il	2023-cü il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: min 80%	97,9%	42,4%	64,0%	92,6%	50,0%	63,9%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,0%	89,8%	88,5%	97,8%	90,2%	94,2%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,4%	9,6%	10,8%	1,8%	9,2%	5,3%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	95,0%	94,5%	84,9%	94,4%	92,5%	95,5%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,03%	1,2%	0,003%	0,01%	0,9%	1,0%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	1	5	1	2	5	4
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,9%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	80,9%	88,1%	67,8%	78,4%	84,0%	84,4%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	99,1%	98,9%	99,5%	99,2%	99,0%	99,1%

Daxil olmuş zəng sayı:
2024-cü ildə - 438 969
2023-cü ildə - 377 425

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

