



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2024-cü ilin oktyabr ayı üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



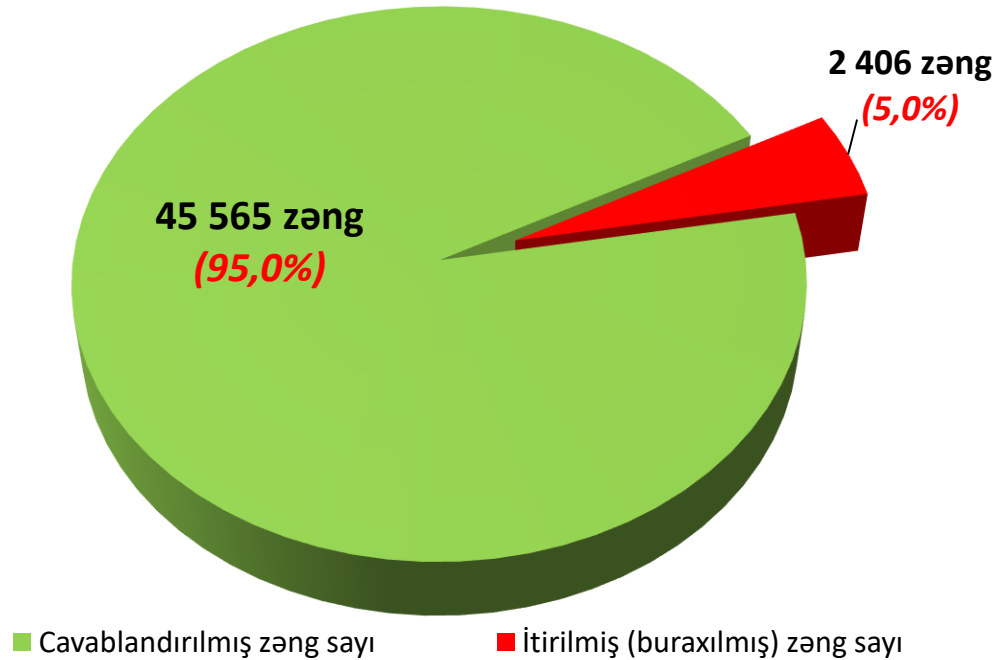
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



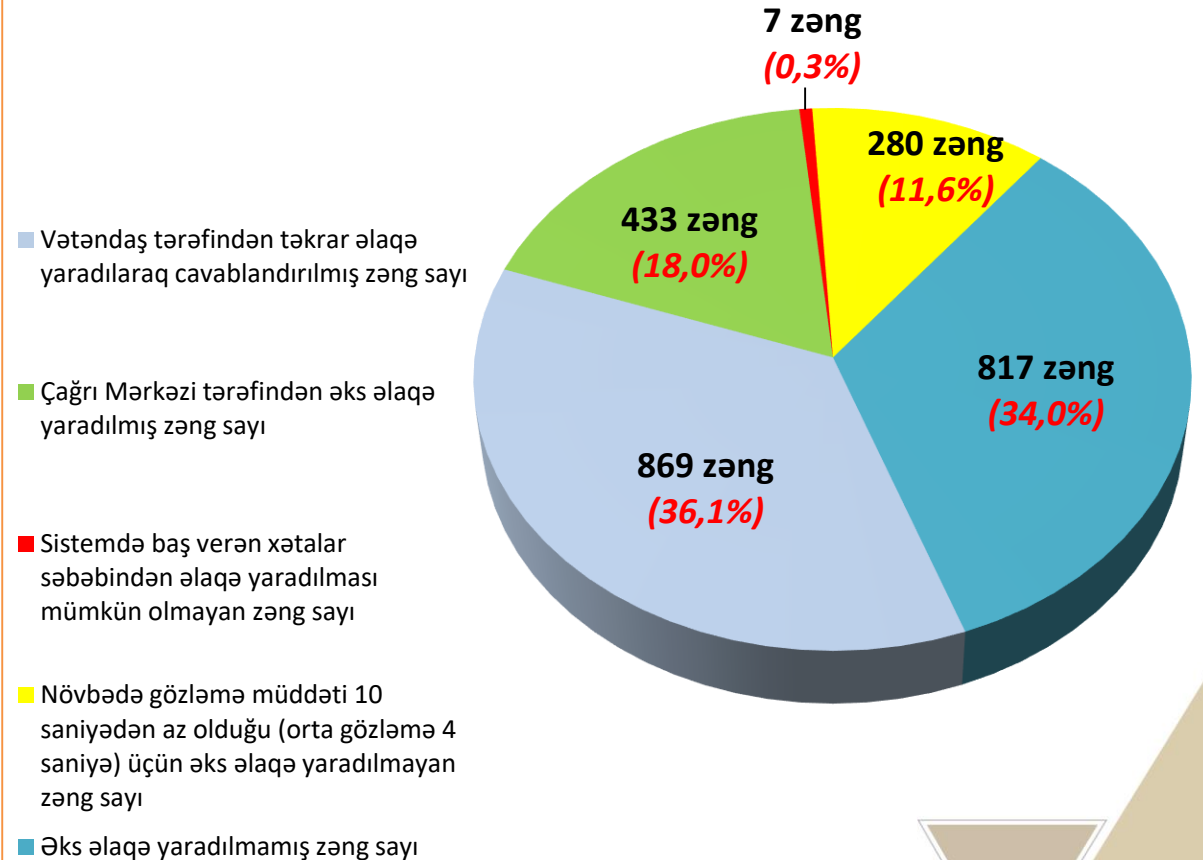
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **47 971**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (2 406 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **45 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 51 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
49 448

■ Qanunvericiliyin izahı

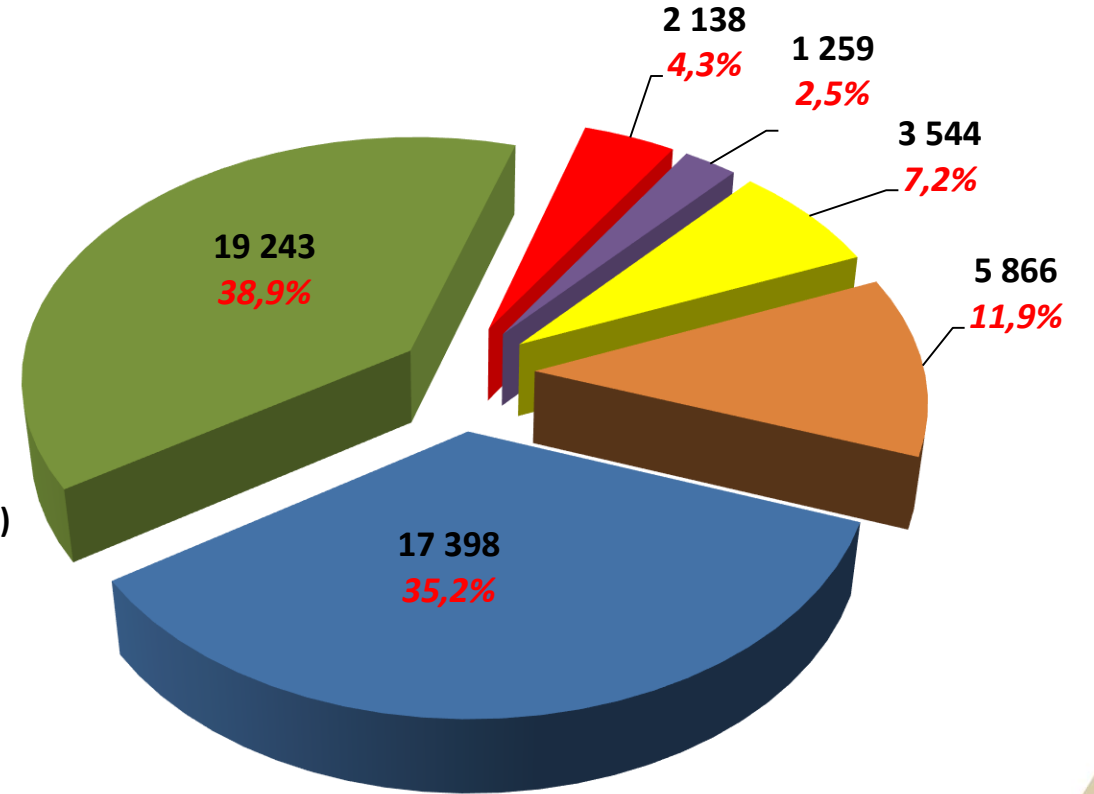
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





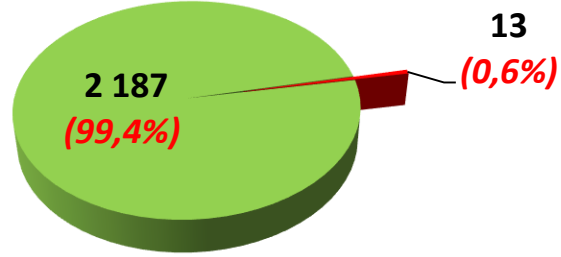
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 2 200
ÇM-də xüsusi çəkisi: (4,6%)



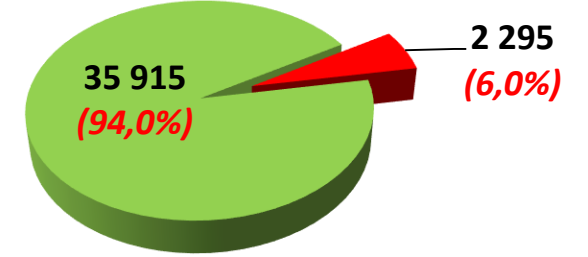
Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 23 saniyə

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

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 38 210
ÇM-də xüsusi çəkisi: (79,6%)



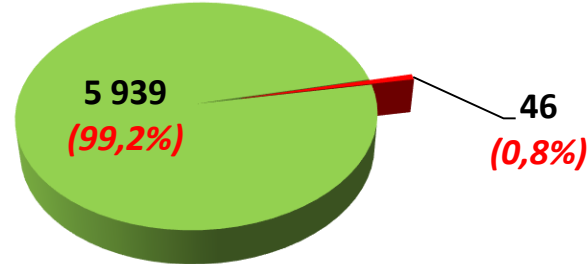
Orta gözləmə müddəti: 56 saniyə

Orta danışiq müddəti: 4 dəqiqə 6 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 69 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 5 985
ÇM-də xüsusi çəkisi: (12,5%)



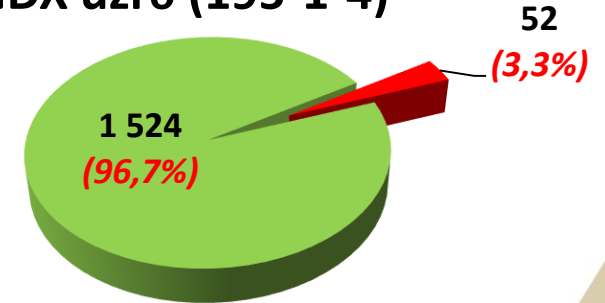
Orta gözləmə müddəti: 5 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 20 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 41 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 1 576
ÇM-də xüsusi çəkisi: (3,3%)



Orta gözləmə müddəti: 14 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 33 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 24 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	1843	35	1127	427	254
<i>O cümlədən:</i>					
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	218	-	218	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	13	-	13	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	219	-	219	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	14	-	14	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	197	-	197	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	22	-	22	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	190	-	190	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	21	-	21	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	607	-	368	6	233
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər	764	23	306	414	21
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	31	12	12	7	-
Təkliflər	26	-	26	-	-
YEKUN	1428	35	712	427	254



Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



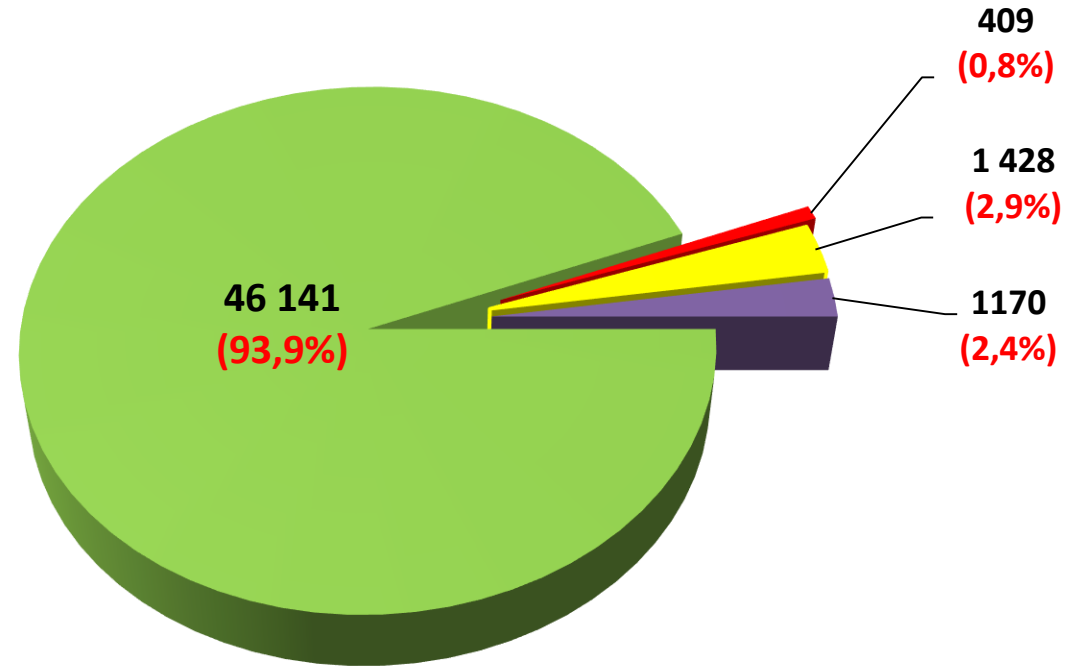
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

■ 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%	98,9%	50,5%	96,1%	88,9%	59,7%	66,9%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,4%	94,0%	99,2%	96,7%	95,0%	95,6%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,1%	5,4%	0,3%	2,8%	4,4%	3,9%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	100%	99,7%	90,0%	100%	99,6%	96,0%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	-	0,9%	-	-	0,9%	0,9%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	-	4	-	-	4	3
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	100%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	81,7%	89,1%	70,9%	77,4%	86,2%	84,2%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	100%	98,3%	99,7%	98,9%	98,5%	99,6%

Daxil olmuş zəng sayı:
2024-cü ildə - 47 971 (-2328)
2023-cü ildə - 50 299

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

