



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Çağrı Mərkəzi**

*2025-ci ilin fevral ayı üzrə görülmüş işlər haqqında*

**HESABAT**



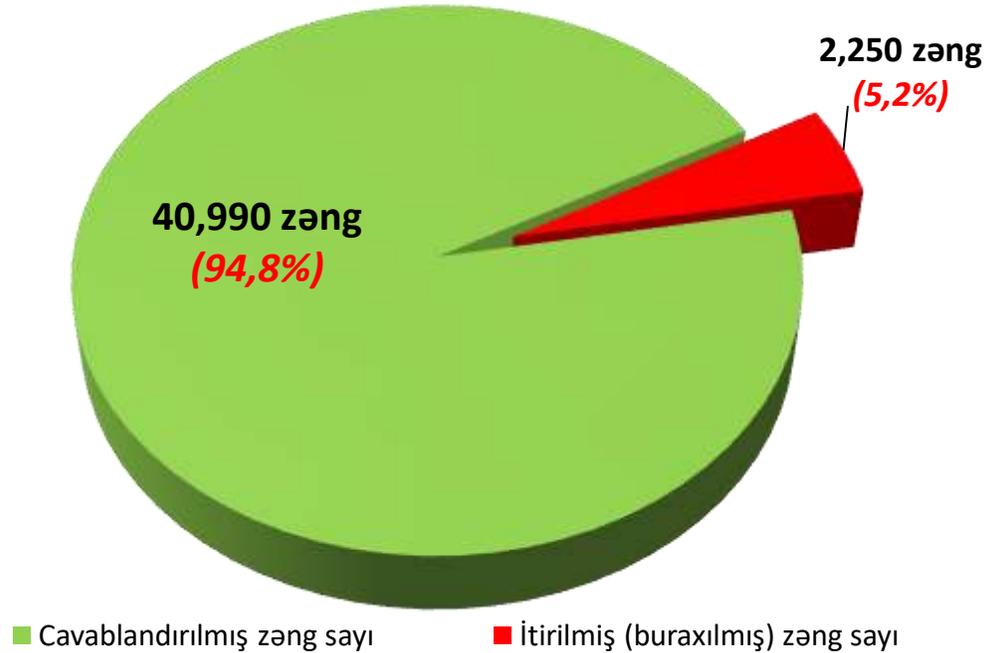
# Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



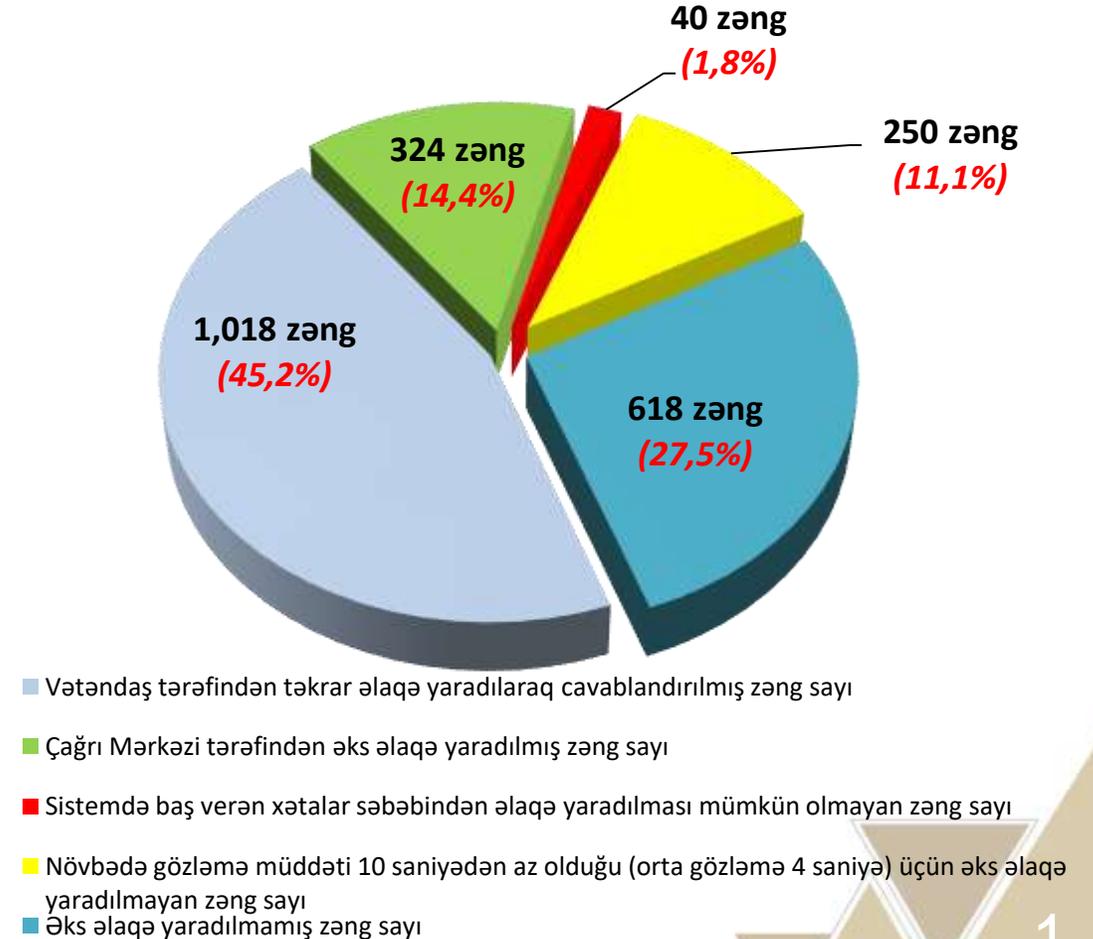
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **43 240**

## Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



## İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (2 250 zəng)



**Qeyd:** Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **44 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 28 saniyə** olmuşdur.



# Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:  
**46 283**

■ Qanunvericiliyin izahı

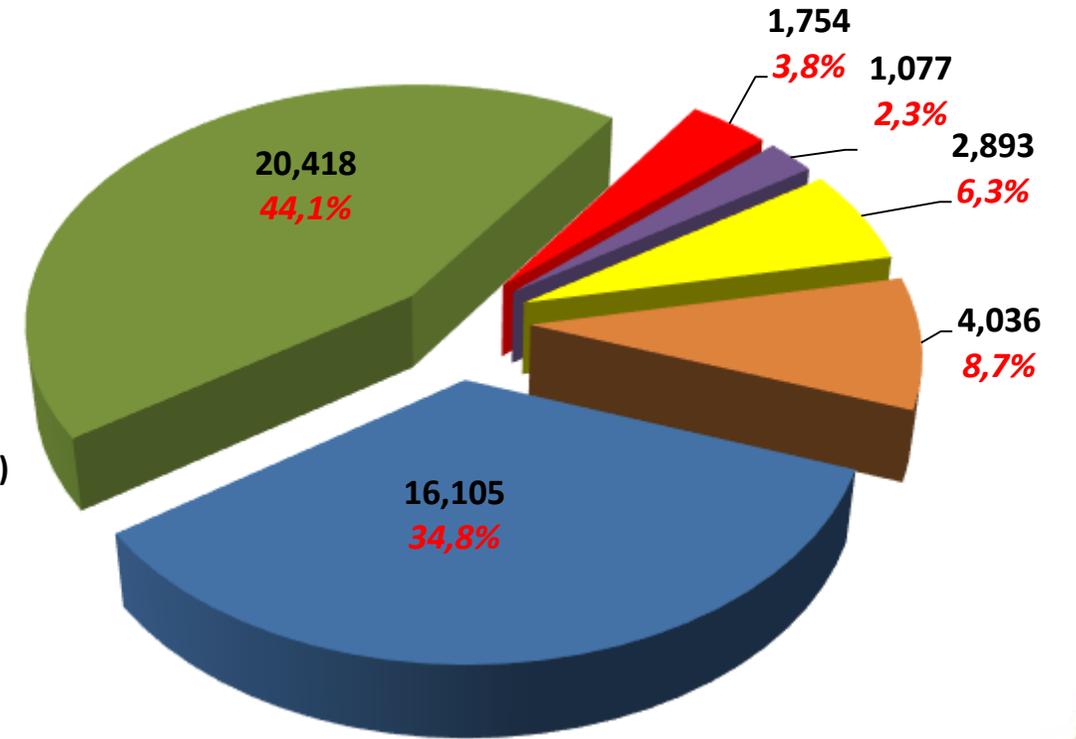
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





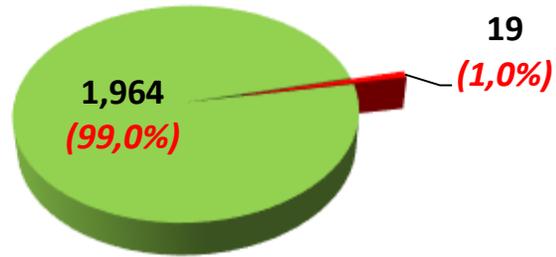
# Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 1 983  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (4,6%)



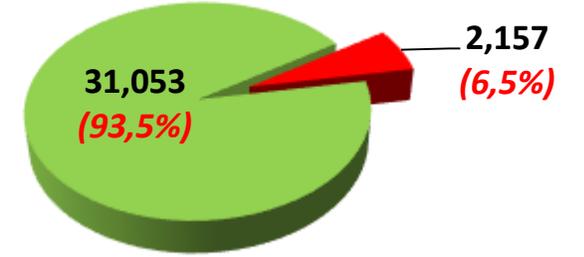
Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 27 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 25 zəng

## DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 33 210  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (76,8%)



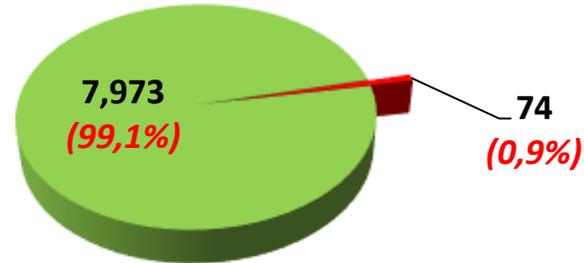
Orta gözləmə müddəti: 56 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 41 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 73 zəng

## ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 8 047  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (18,6%)



Orta gözləmə müddəti: 6 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 4 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 48 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

**Qeyd:** Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 62 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	
<b>Cəmi</b>	<b>1119</b>	<b>18</b>	<b>614</b>	<b>487</b>	<b>-</b>
<i>O cümlədən:</i>					
<b>Mürəkkəb sual</b>	<b>MV tərtib edilib</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	2	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	112	112	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	3	3	-	-
<b>Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual</b>	<b>MV tərtib edilib</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	11	11	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	31	31	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	3	3	-	-
<b>3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər</b>	<b>233</b>	<b>2</b>	<b>224</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
<b>Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər</b>	<b>728</b>	<b>11</b>	<b>240</b>	<b>477</b>	<b>-</b>
<b>Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>Təkliflər</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>YEKUN</b>	<b>983</b>	<b>18</b>	<b>478</b>	<b>487</b>	<b>-</b>

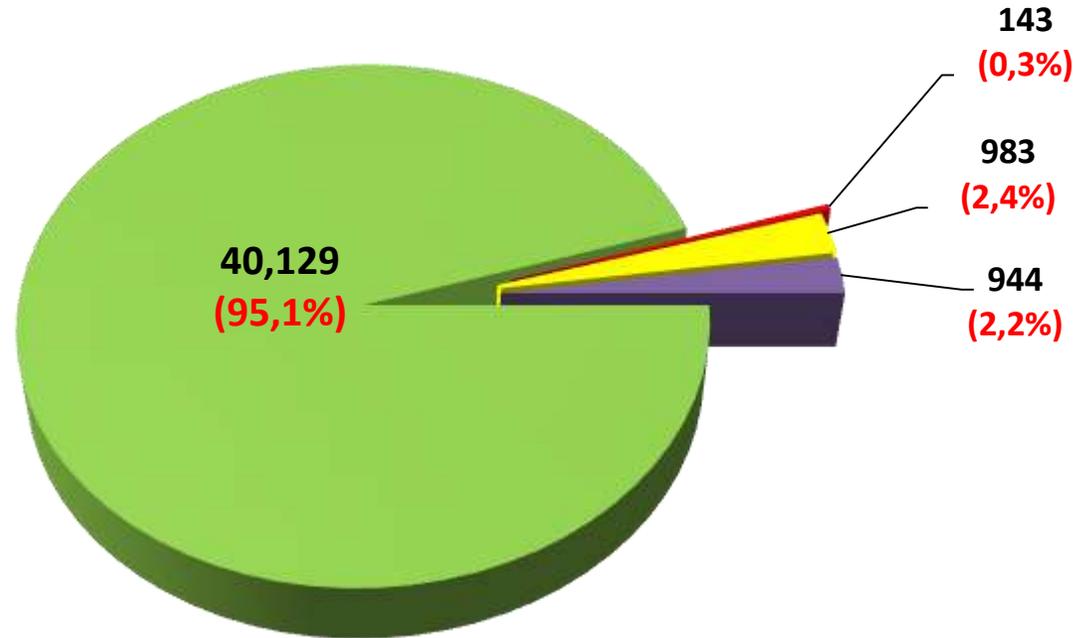


## Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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	Ümumilikdə ÇM üzrə	
				2025-ci il	2024-cü il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 80%</b>	98,5%	57,6%	94,9%	66,4%	56,0%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 90%</b>	99,0%	93,5%	99,1%	94,8%	91,4%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: <b>max 5%</b>	0,3%	5,9%	0,5%	4,6%	8,0%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * <b>min 90%</b>	83,3%	86,7%	97,3%	86,9%	92,4%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: <b>max 30%</b>	-	0,4%	-	0,3%	0,9%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: <b>max 7 gün</b>	-	1	-	1	7
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): <b>min 97%</b>	99,3%	99,3%	99,3%	99,3%	99,9%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: <b>min 75%</b>	80,8%	88,9%	67,2%	84,5%	81,9%
Xidmətdən razıqalma faizi: <b>min 85%</b>	98,8%	98,2%	99,9%	98,7%	99,2%

**Daxil olmuş zəng sayı:**  
**2025-ci ildə - 43 240 (-7255)**  
**2024-cü ildə - 50 495**

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

Az 1007 Bakı şəhəri, Nəsimi  
rayonu, Mirəli Qaşqay 56  
E-poçt: [office@economy.gov.az](mailto:office@economy.gov.az)  
[www.economy.gov.az](http://www.economy.gov.az)

