



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2024-cü il üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



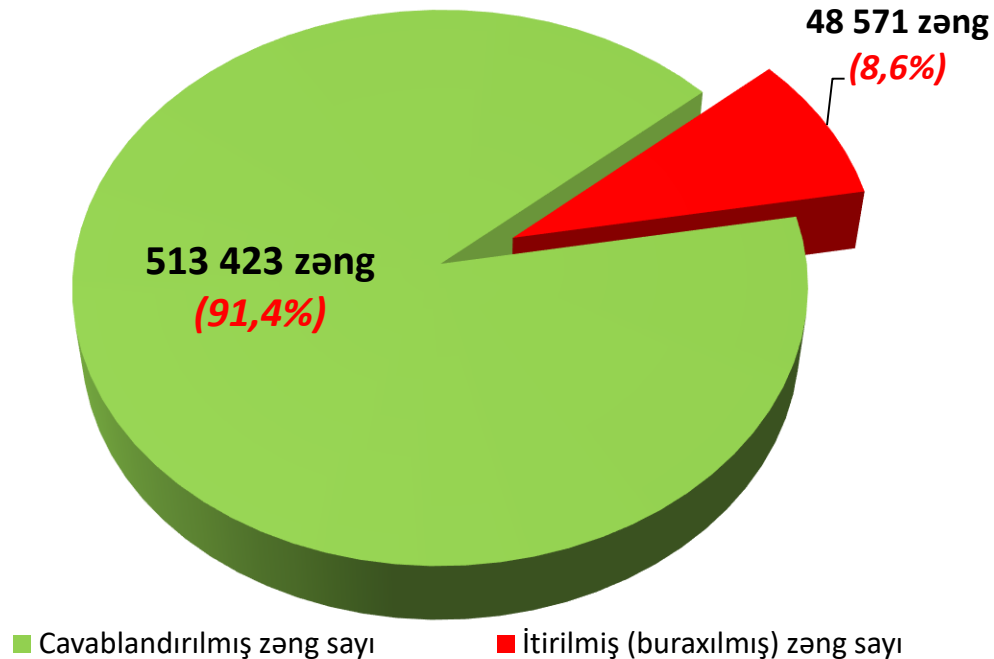
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



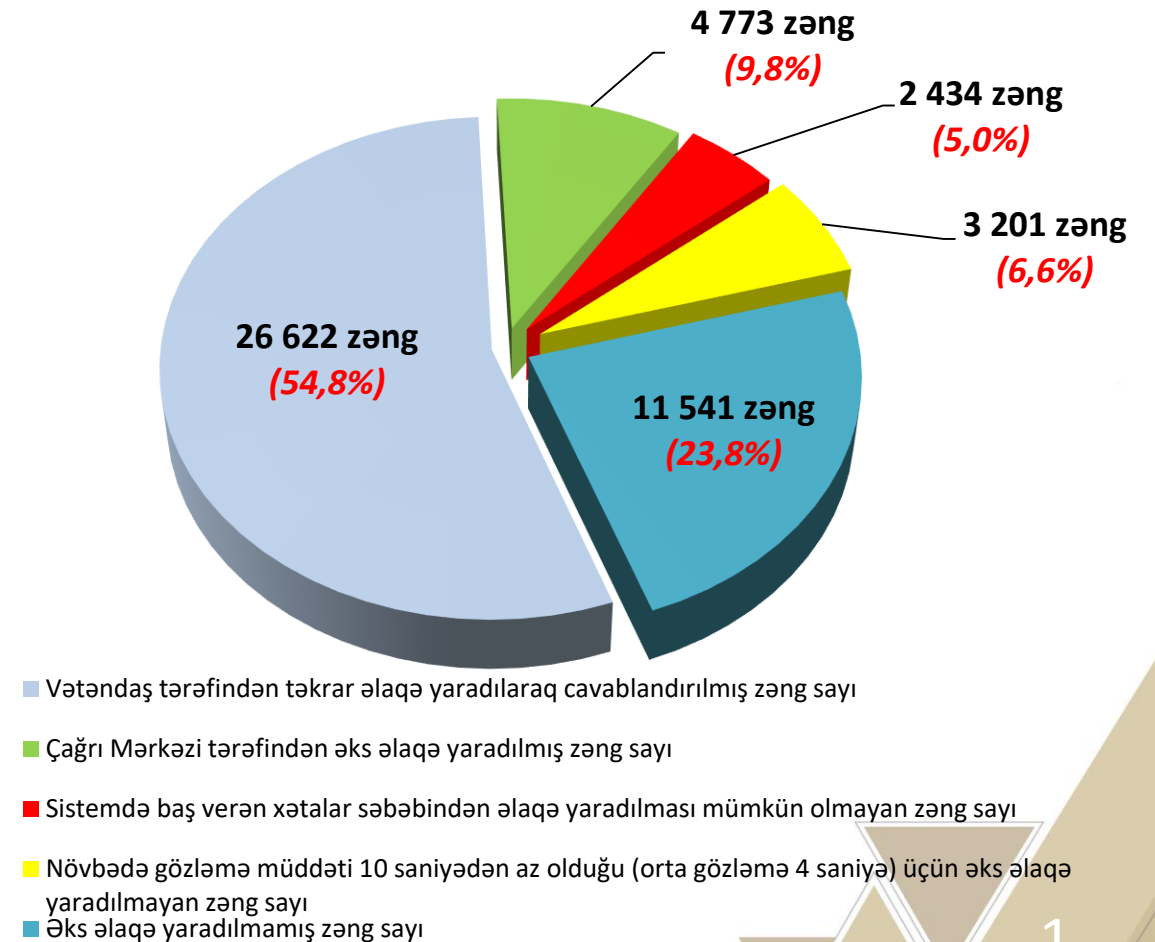
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **561 994**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (48 571 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 6 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 40 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
560 798

■ Qanunvericiliyin izahı

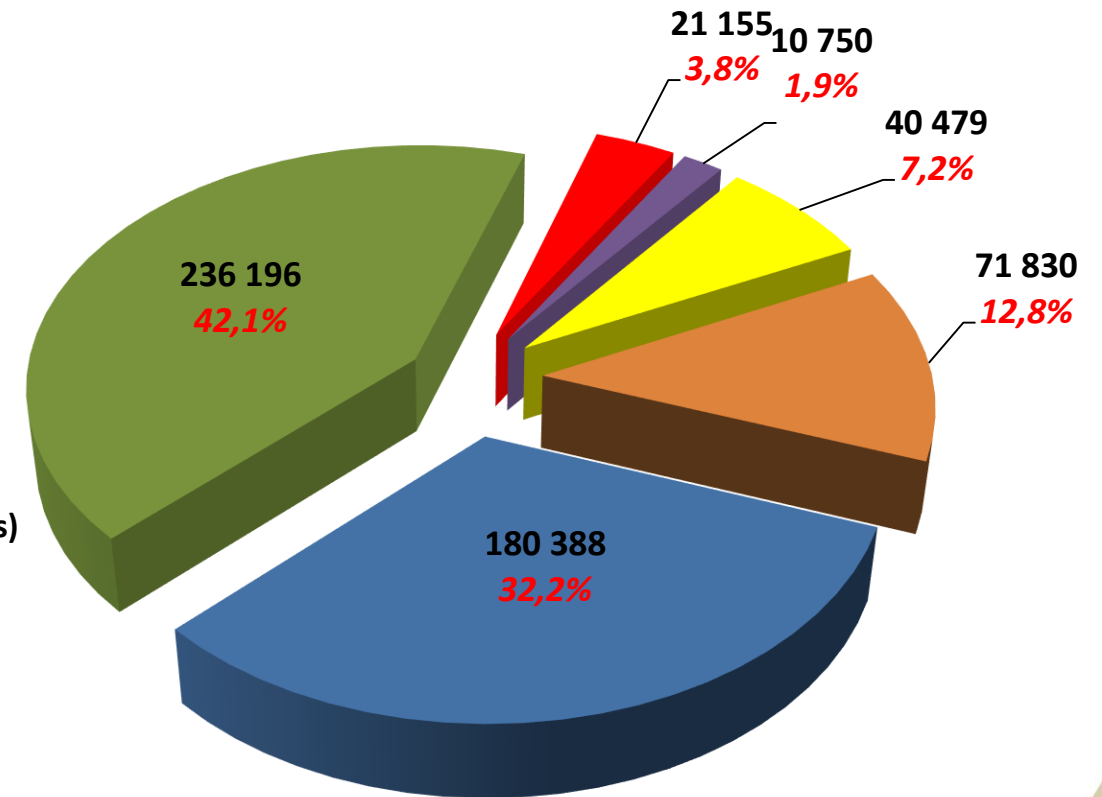
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





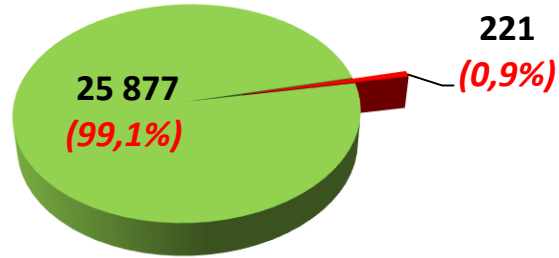
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 26 098
ÇM-də xüsusi çəkisi: (4,6%)



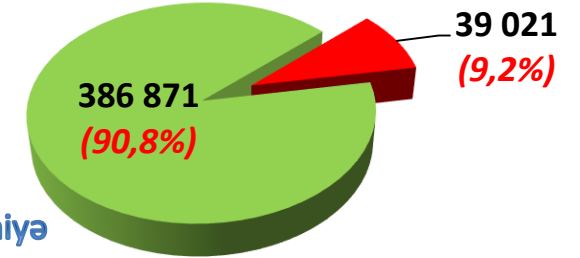
Orta gözləmə müddəti: 4 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 28 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandırıdığı orta zəng sayı: 27 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 425 892
ÇM-də xüsusi çəkisi: (75,8%)



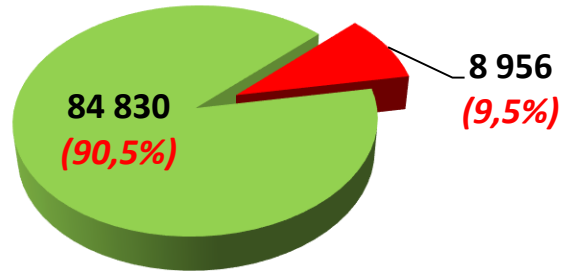
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 16 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 51 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandırıdığı orta zəng sayı: 79 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 93 786
ÇM-də xüsusi çəkisi: (16,7%)



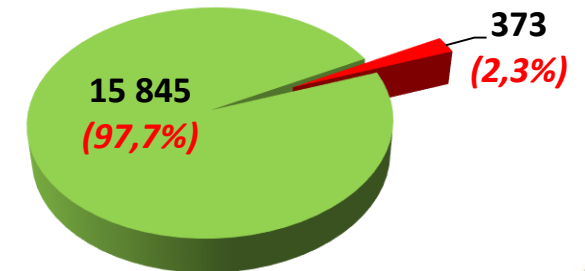
Orta gözləmə müddəti: 51 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 30 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandırıdığı orta zəng sayı: 56 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 16 218
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,9%)



Orta gözləmə müddəti: 10 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 53 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandırıdığı orta zəng sayı: 21 zəng

 Cavablandırılmış zəng sayı

 İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandırıdığı orta zəng sayı 63 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		21 598	339	12 534	6 230	2 495
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	2 666	9	2 654	2	1
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	20	-	20	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	2 685	9	2 673	2	1
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	1	-	1	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	1 958	-	1 958	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	32	-	32	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	1 978	-	1 978	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	12	-	12	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər		5 722	6	3 369	51	2 296
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		10 821	212	4 305	6 120	184
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		298	111	121	52	14
Təkliflər		133	1	127	5	-
YEKUN		16 974	330	7 922	6 228	2 494



Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



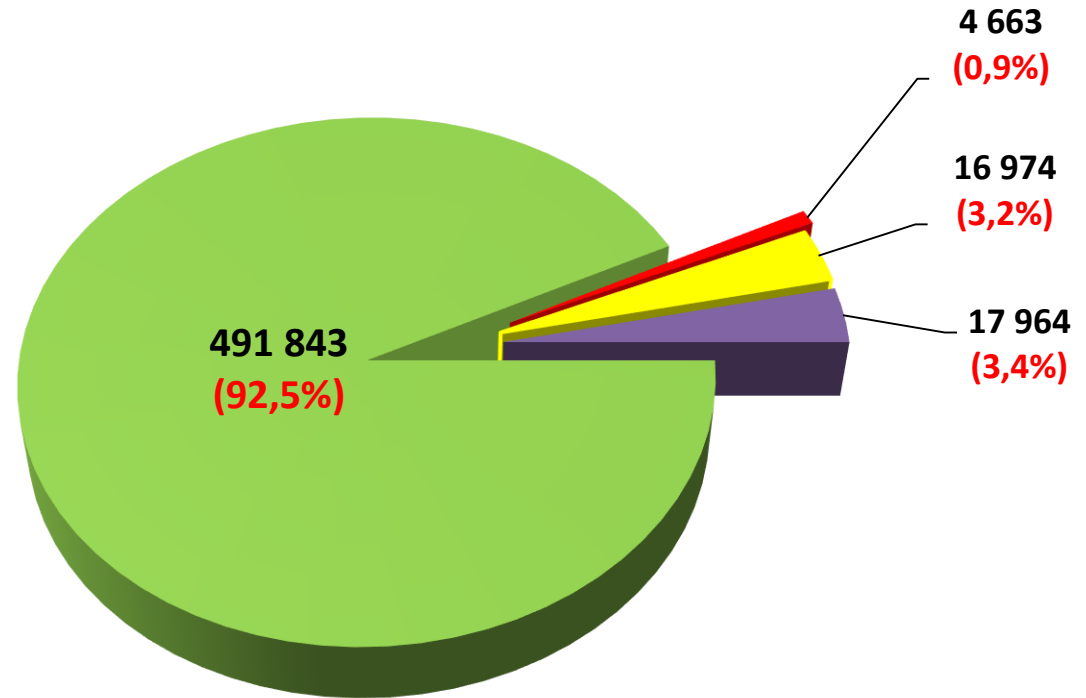
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

■ 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%	98,2%	45,0%	69,8%	92,3%	53,0%	64,9%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,1%	90,8%	90,5%	97,7%	91,4%	94,7%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,3%	8,6%	8,9%	1,9%	8,1%	4,9%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	95,9%	95,9%	85,5%	93,7%	93,9%	95,6%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,03%	1,2%	0,002%	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%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,9%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	81,1%	88,2%	68,1%	78,6%	84,3%	84,2%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	98,9%	98,6%	99,2%	99,0%	98,7%	99,2%

Daxil olmuş zəng sayı:

2024-cü ildə - 561 994 (+49 310)

2023-cü ildə - 512 684

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

