



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2025-ci il üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



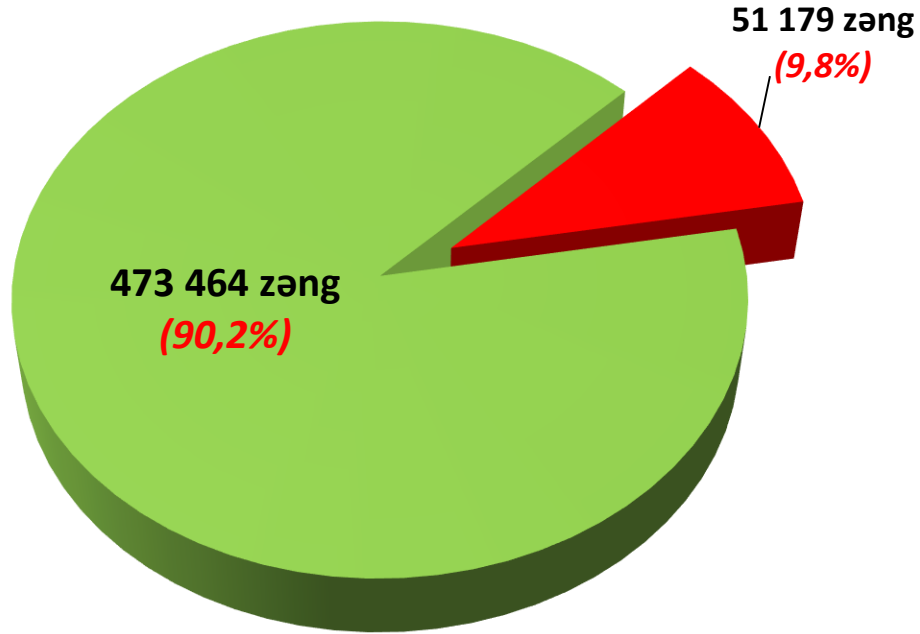
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **524 643**

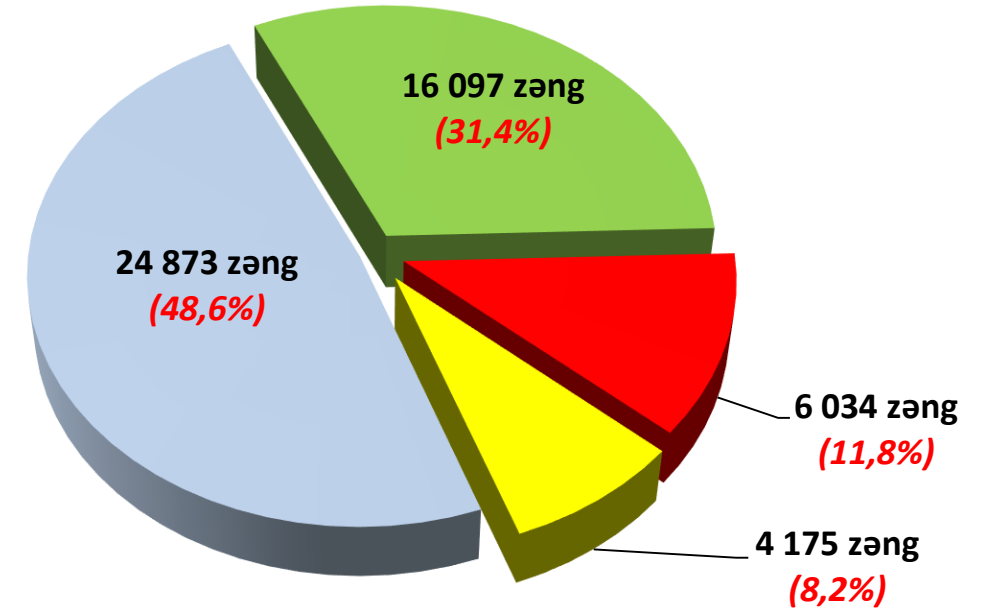
Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



■ Cavablandırılmış zəng sayı ■ İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd 1 : Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **52 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 39 saniyə** olmuşdur.

İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (51 179 zəng)



■ Vətəndaş tərəfindən təkrar əlaqə yaradılaraq cavablandırılmış zəng sayı

■ Çağrı Mərkəzi tərəfindən əks əlaqə yaradılmış zəng sayı

■ Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən az olduğu (orta gözləmə 4 saniyə) üçün əks əlaqə yaradılmayan zəng sayı

■ Əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zəng sayı

Qeyd 2: İqtisadiyyatın və vergi ödəyicilərinin sayının artımı, əməkdaş sayının stabil saxlanması zənglərin itirilməsi ilə nəticələnir.



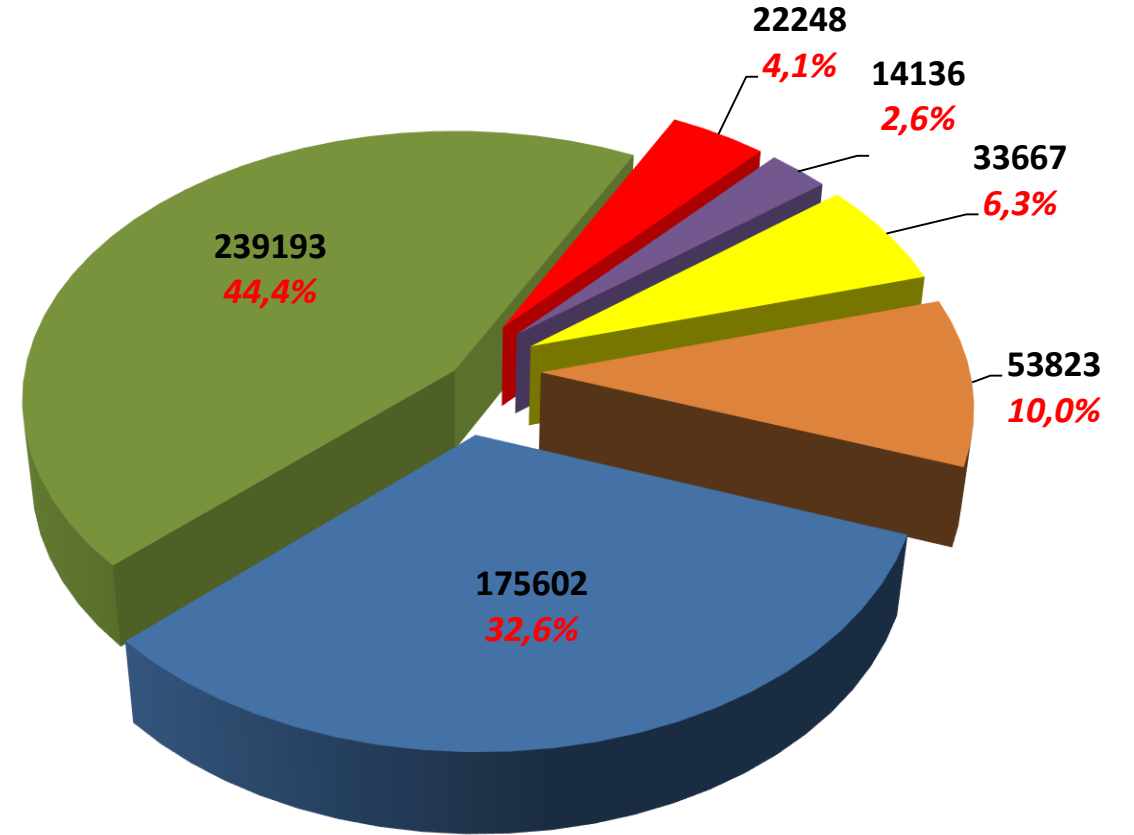
Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
538 669

- 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





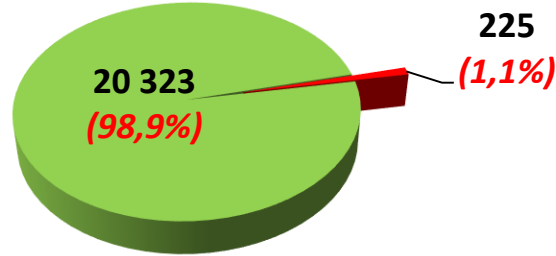
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 20 548
ÇM-də xüsusi çəkisi: (3,9%)



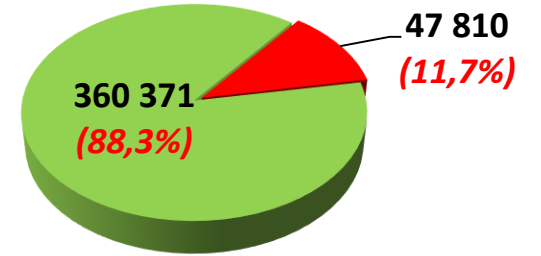
Orta gözləmə müddəti: 4 saniyə

Orta danışıq müddəti: 1 dəqiqə 23 saniyə

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

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 408 181
ÇM-də xüsusi çəkisi: (77,8%)



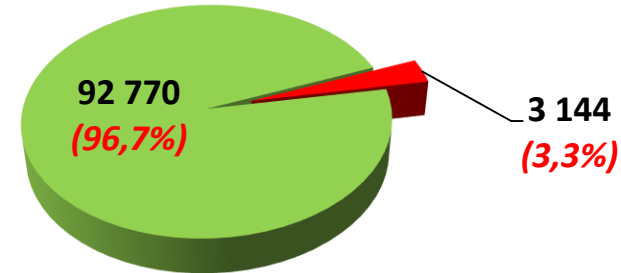
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 4 saniyə

Orta danışıq müddəti: 3 dəqiqə 56 saniyə

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

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 95 914
ÇM-də xüsusi çəkisi: (18,3%)



Orta gözləmə müddəti: 14 saniyə

Orta danışıq müddəti: 3 dəqiqə 01 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 55 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 64 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		13 006	238	8 111	4 657
<i>O cümlədən:</i>					
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	1 168	2	1 165	1
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	-	-	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	1 152	2	1 149	1
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	16	-	16	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	420	-	420	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	12	-	12	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	423	-	423	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	9	-	9	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib	3 067	8	2 997	62
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		7 977	109	3 308	4 560
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		269	119	117	33
Təkliflər		105	-	104	1
YEKUN		11 418	236	6 526	4 656



Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri

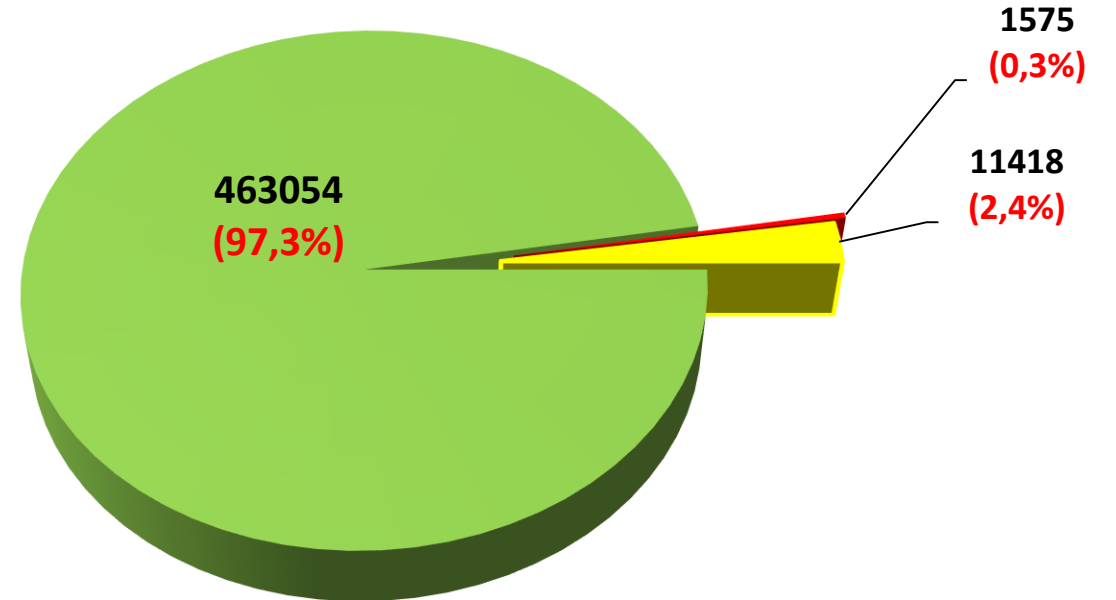


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

■ Dərhal cavablandırılıb

■ Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək Çağrı Mərkəzi tərəfindən araşdırıldıqdan sonra cavablandırılıb

■ Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib



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: min 80%	94,7%	47,3%	85,8%	56,2%	51,8%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	98,9%	88,3%	96,7%	90,2%	91,2%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,2%	10,4%	2,7%	8,6%	8,3%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	95,1%	91,0%	97,0%	90,8%	93,9%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,01%	0,4%	0,001%	0,3%	0,9%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	1	2	1	2	5
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,7%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	89,1%	91,6%	89,4%	90,5%	98,7%

Daxil olmuş zəng sayı:
2025-ci ildə - 524 643 (-21 133)
2024-cü ildə - 545 776

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

