



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Çağrı Mərkəzi**

*2026-cı ilin yanvar ayı üzrə görülmüş işlər haqqında*

**HESABAT**



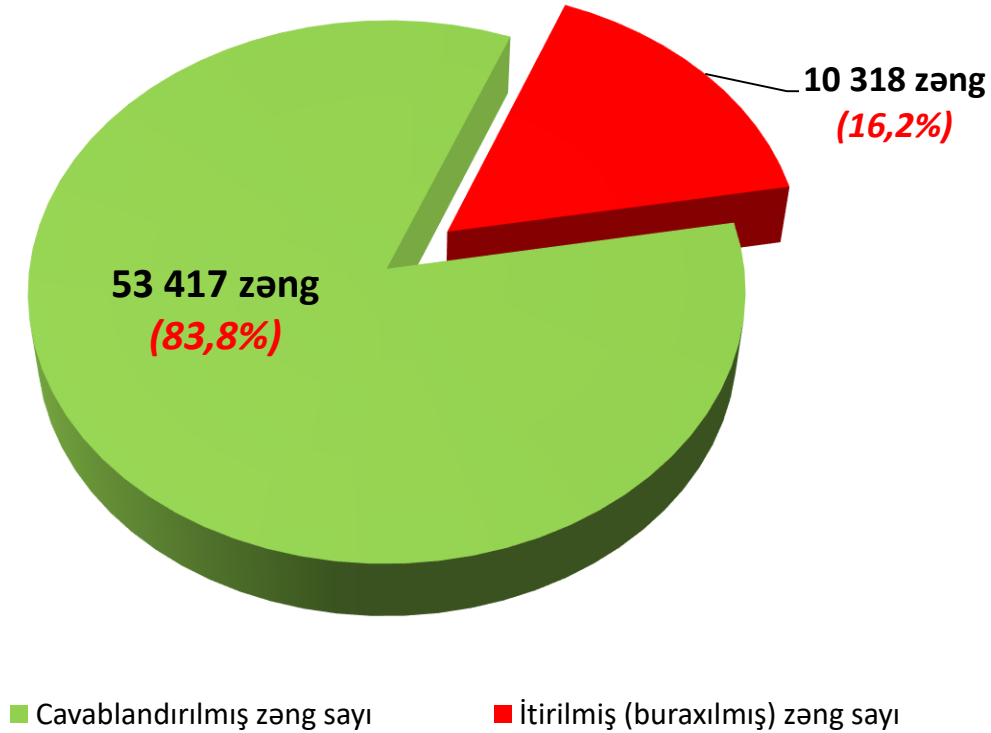
# Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



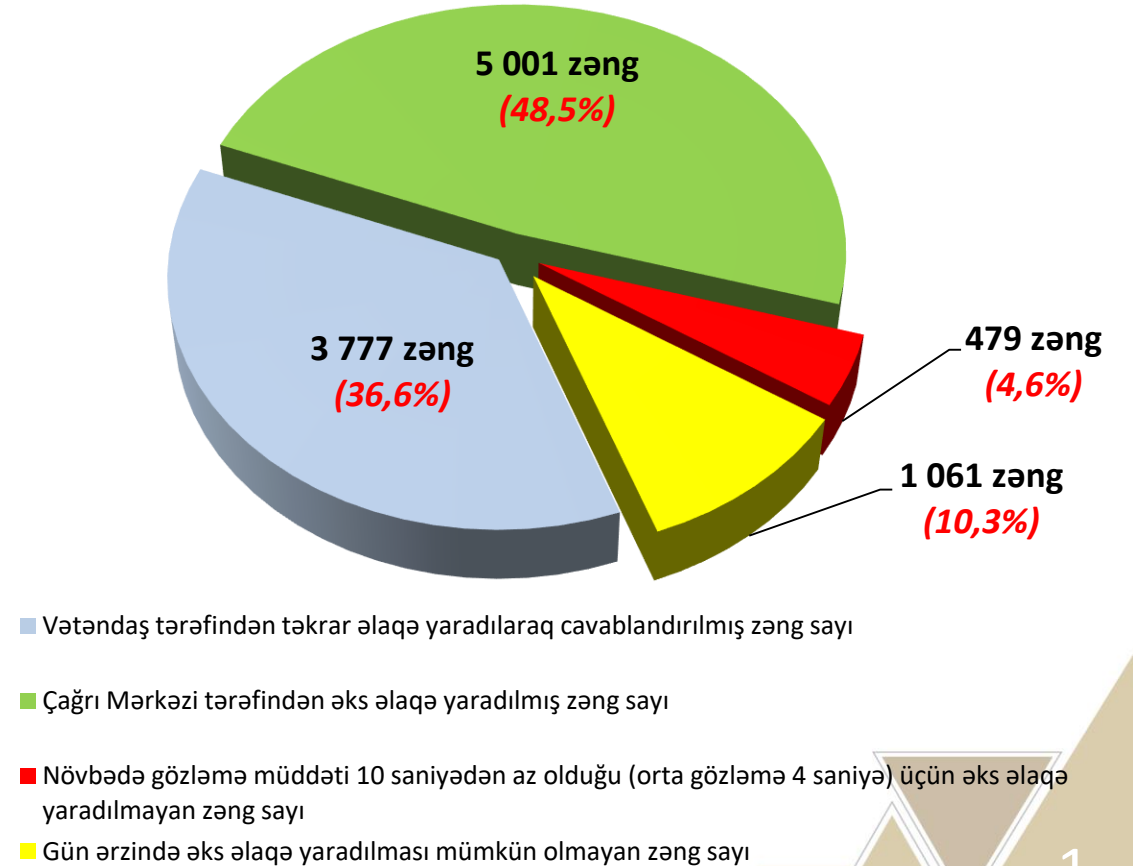
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **63 735**

## Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



## İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (10 318 zəng)



**Qeyd 1** : Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 31 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 32 saniyə** olmuşdur.



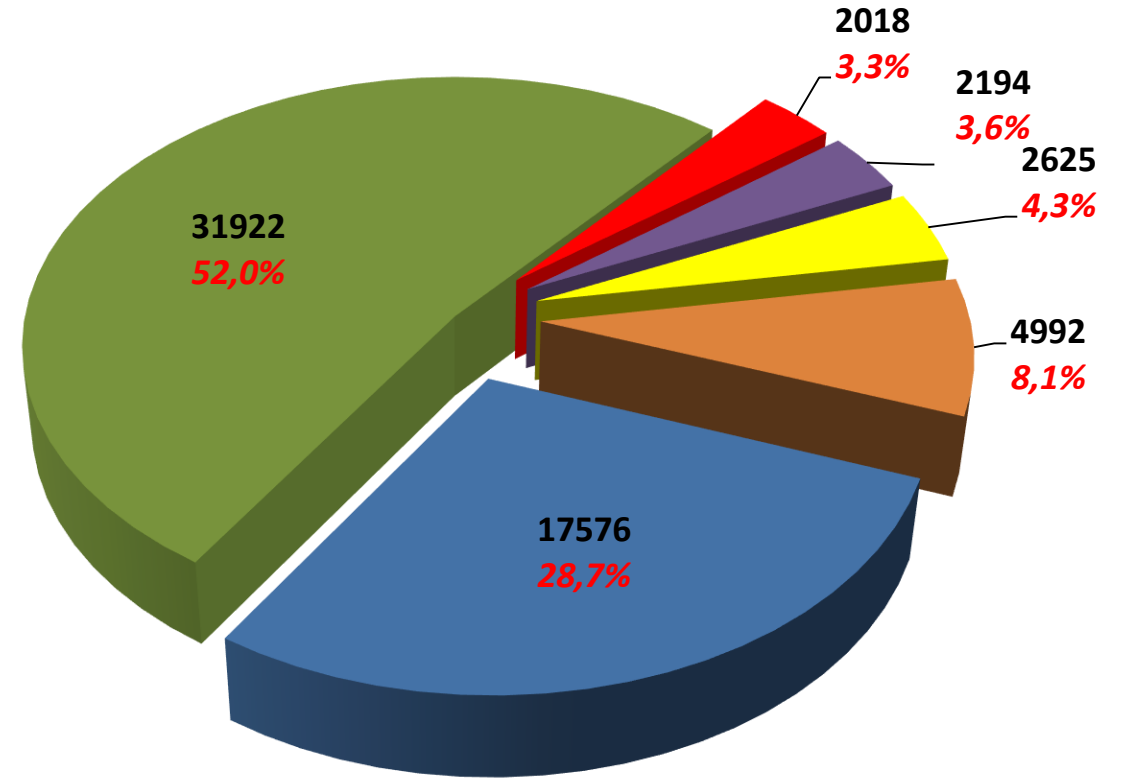
# Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:  
**61 327**

- 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





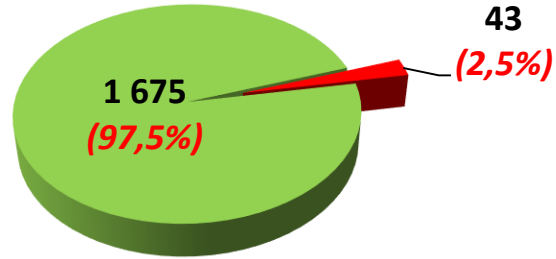
# Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: **1 718**  
ÇM-də xüsusi çəkisi: **(2,7%)**



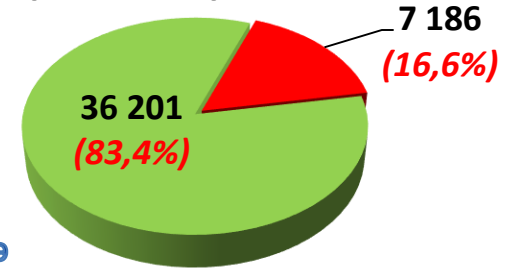
Orta gözləmə müddəti: **9 saniyə**

Orta danışığ müddəti: **3 dəqiqə 3 saniyə**

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: **23 zəng**

## DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: **43 387**  
ÇM-də xüsusi çəkisi: **(68,1%)**



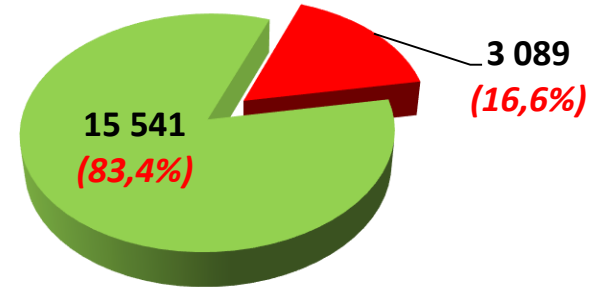
Orta gözləmə müddəti: **1 dəqiqə 47 saniyə**

Orta danışığ müddəti: **3 dəqiqə 55 saniyə**

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: **83 zəng**

## ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: **18 630**  
ÇM-də xüsusi çəkisi: **(29,2%)**



Orta gözləmə müddəti: **1 dəqiqə 3 saniyə**

Orta danışığ müddəti: **2 dəqiqə 39 saniyə**

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: **106 zəng**

 Cavablandırılmış zəng sayı

 İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

**Qeyd:** Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 82 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>1 832</b>	<b>87</b>	<b>798</b>	<b>947</b>
<i>O cümlədən:</i>					
<b>Mürəkkəb sual</b>	<b>MV tərtib edilib</b>	<b>136</b>	<b>6</b>	<b>130</b>	<b>-</b>
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	-	2	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	132	6	126	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	6	-	6	-
<b>Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual</b>	<b>MV tərtib edilib</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>-</b>
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	2	-	2	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	21	2	19	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	7	-	7	-
<b>3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər</b>	<b>Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib</b>	<b>228</b>	<b>11</b>	<b>215</b>	<b>2</b>
<b>Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər</b>		<b>1 385</b>	<b>37</b>	<b>408</b>	<b>940</b>
<b>Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma</b>		<b>44</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>5</b>
<b>Təkliflər</b>		<b>13</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>-</b>
<b>YEKUN</b>		<b>1 670</b>	<b>79</b>	<b>644</b>	<b>947</b>

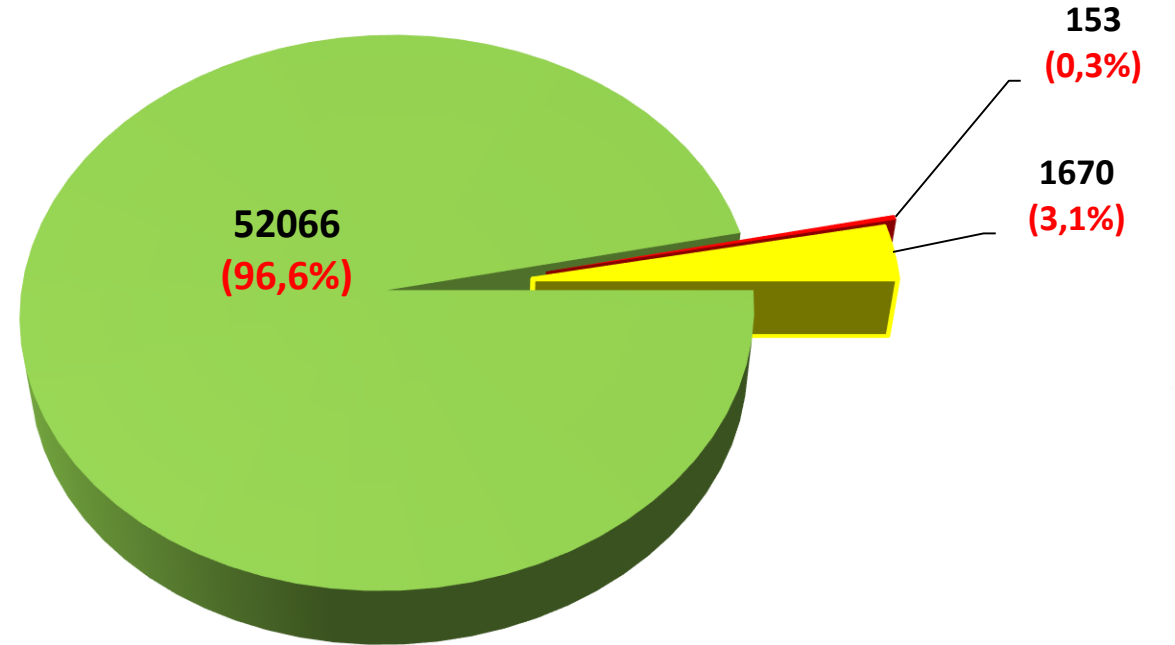


## Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

- Dərhal cavablandırılıb
- Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək Çağrı Mərkəzi tərəfindən araşdırıldıqdan sonra cavablandırılıb
- Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib



**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	
				2026-cı il	2025-ci il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 80%</b>	92,4%	25,3%	46,3%	33,2%	35,0%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 90%</b>	97,5%	83,4%	83,4%	83,8%	86,7%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: <b>max 5%</b>	1,9%	15,8%	15,8%	15,4%	12,6%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * <b>min 90%</b>	100%	98,6%	67,2%	89,2%	95,2%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: <b>max 30%</b>	0,5%	0,4%	-	0,3%	0,5%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: <b>max 7 gün</b>	2	2	-	2	3
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): <b>min 97%</b>	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,9%
Xidmətdən razıqalma faizi: <b>min 85%</b>	83,5%	86,3%	72,6%	81,3%	99,2%

**Daxil olmuş zəng sayı:**  
**2026-cı ildə - 63 735 (6 768)**  
**2025-ci ildə - 56 967**

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)

