



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Çağrı Mərkəzi**

*Oktyabr ayı üzrə görülmüş işlər barədə*

**HESABAT**



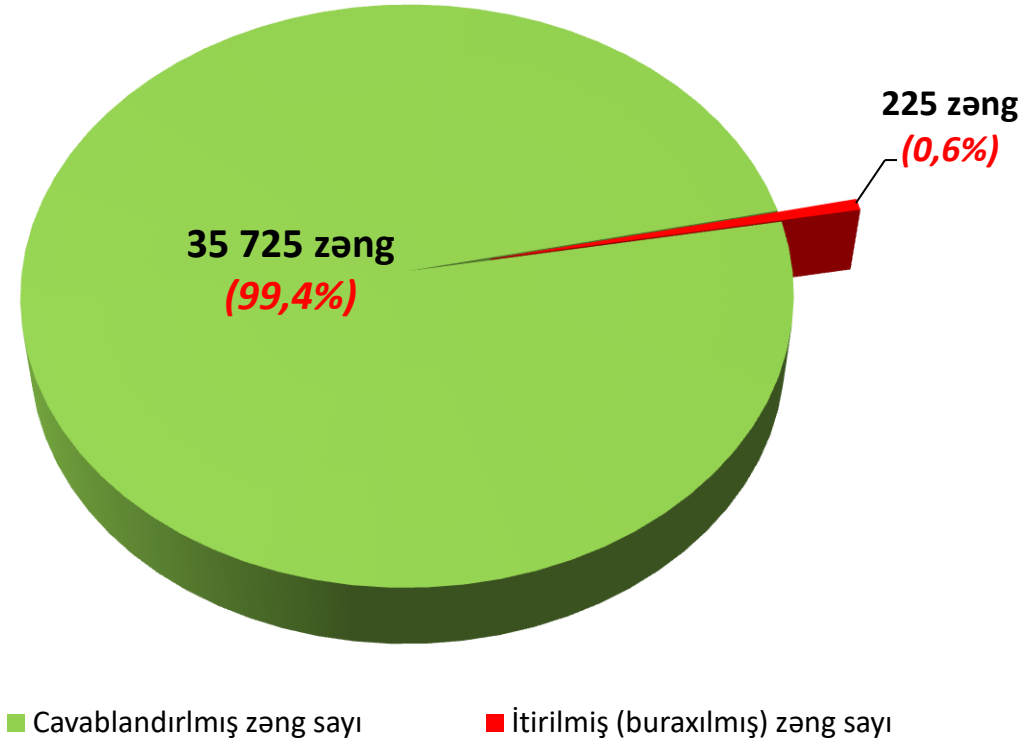
# Daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



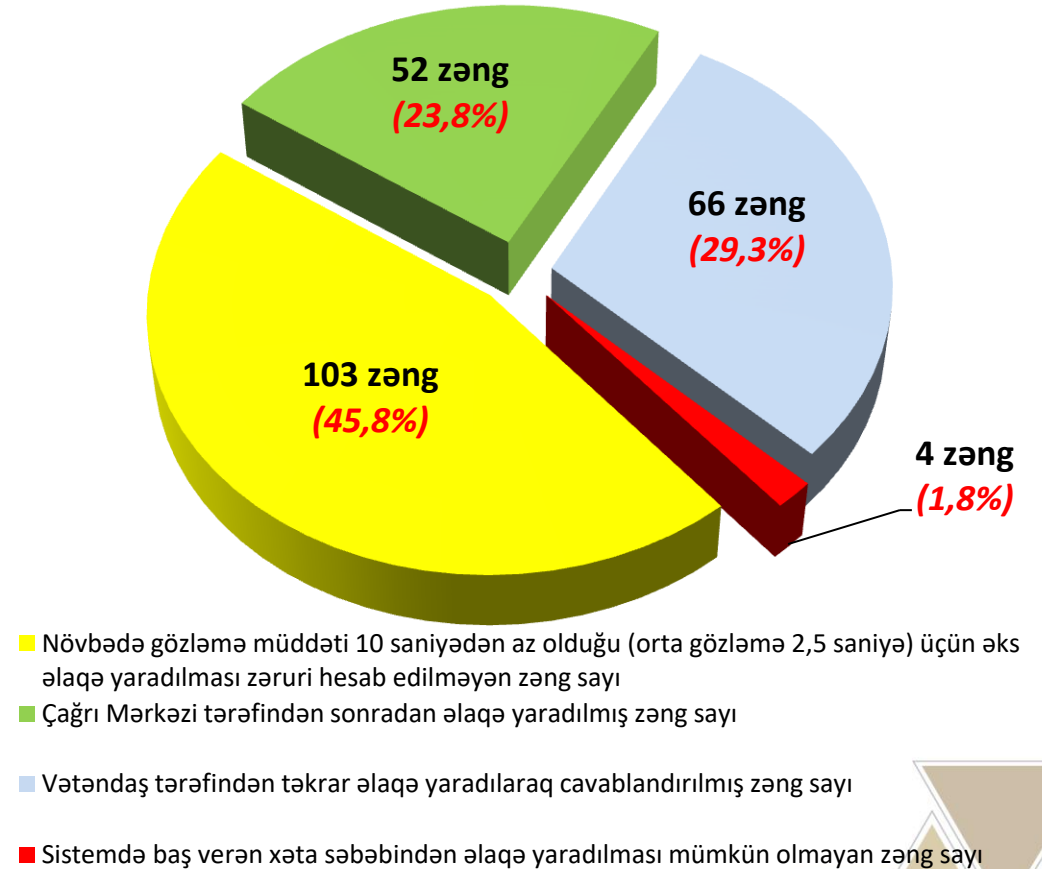
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Çağrı Mərkəzinə canlı rejimdə daxil olmuş zəng sayı: **35 950**

## Zənglərin birbaşa cavablandırma göstəricisi



## İtirilmiş zənglər (225 zəng) ilə görülmüş işlər



**Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti 5 saniyə, orta cavablandırma müddəti isə 3 dəqiqə 45 saniyə olmuşdur.**



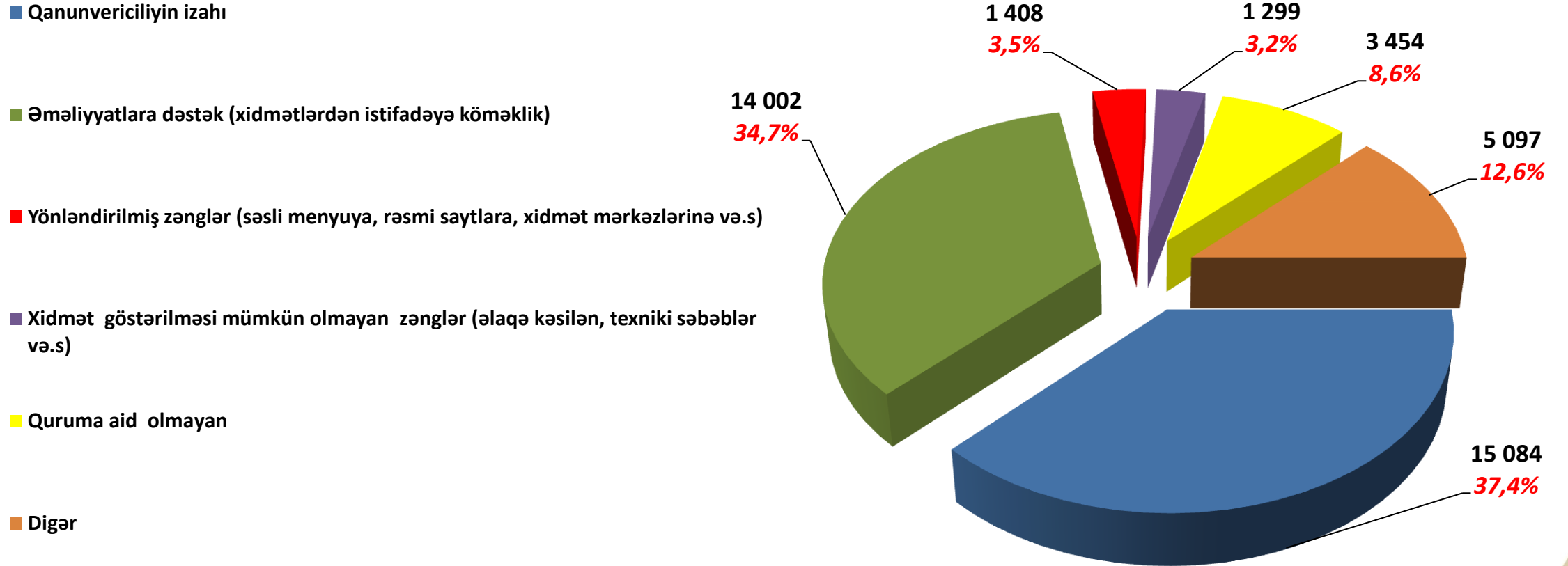
# Daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin bölgüsü

Müraciət sayı:  
**40 344**



**Qeyd: Birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan 492 sual xarakterli müraciət araşdırılaraq sonradan cavablandırılmış, 5 754 müraciətə isə səsli menyuya (İVR) vasitəsilə müvafiq xidmət göstərilməmişdir.**



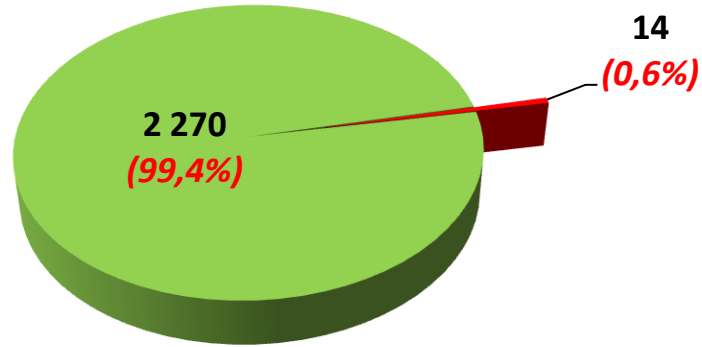
# Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Dövlət Xidmətləri üzrə BÖLGÜSÜ



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

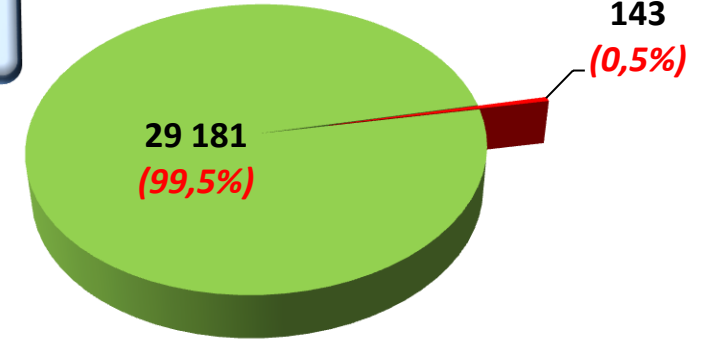
## Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı:  
2 284 (6,4%)



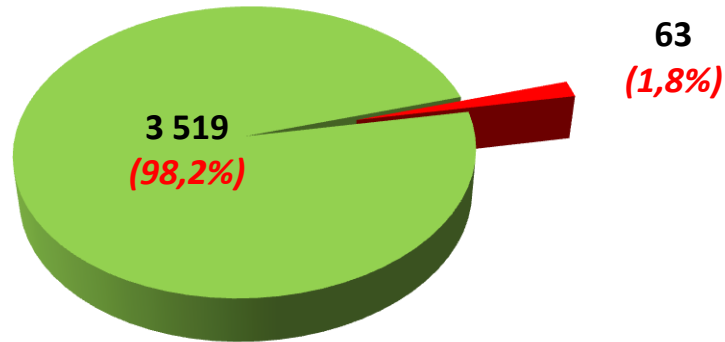
## DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı:  
29 323 (81,5%)



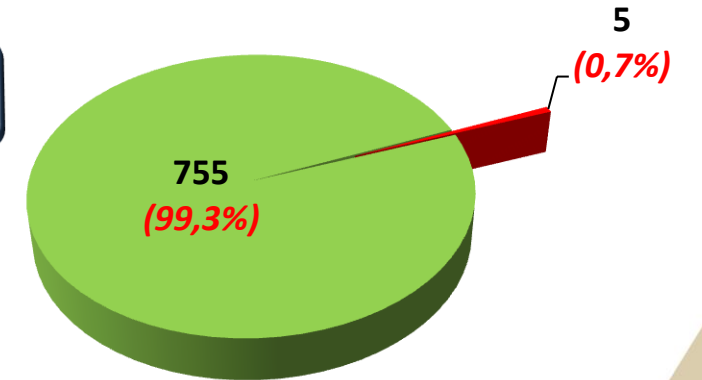
## ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı:  
3 583 (10,0%)



## AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı:  
760 (2,1%)



Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı



# Çağrı Mərkəzi üzrə müəyyən edilmiş əsas hədəflərin icra vəziyyəti



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Nö	Əsas fəaliyyət göstəriciləri (hədəflər)	Hədəf olunan	Faktiki göstərici
1	Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu faizi	Minimum 80%	97,2%
2	Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu faizi	Minimum 90%	99,4%
3	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi	Maksimum 5%	0,3%
4	Sorğu xarakterli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	Maksimum 7 gün	3 gün
5	Sorğu xarakterli müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	Maksimum 30%	1,4%
6	Xidmətin yararlılığı	Minimum 97%	99,9%
7	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	Minimum 75%	86,2%
8	Xidmətdən razıqalma faizi	Minimum 85%	97,0%

**Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə müəyyən edilmiş hədəflərə nail olunmuşdur.**

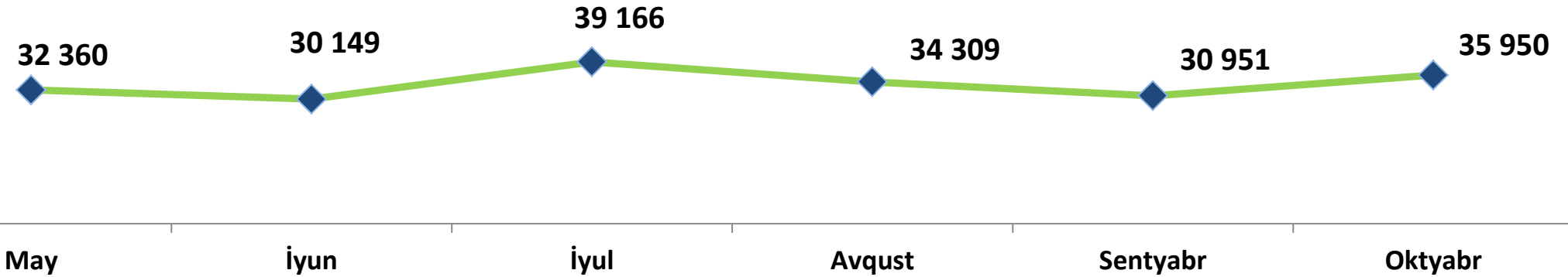


# Vahid Çağrı Mərkəzi fəaliyyətə başlayandan (2022-ci ilin may ayı) zənglərin cavablandırma göstəricisi

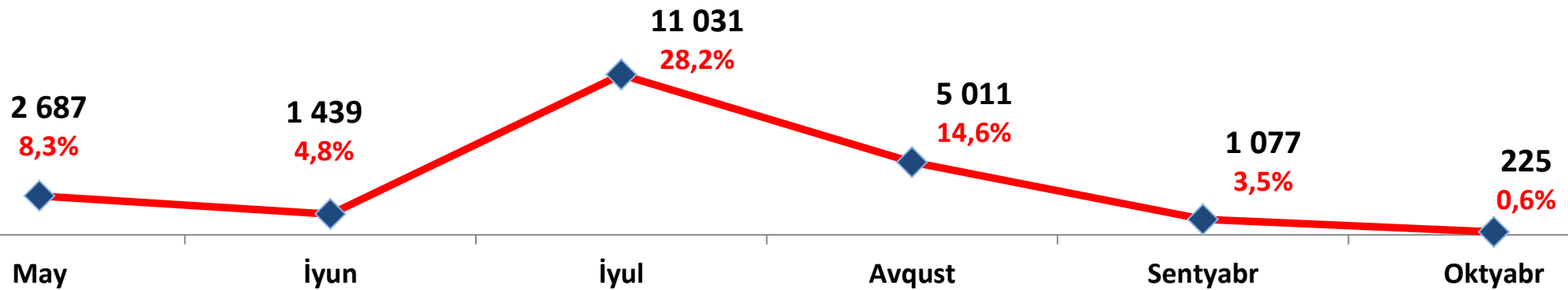


AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Daxil olan zəng sayı göstəricisi



## İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı göstəricisi



**Qeyd: Oktaybr ayı ərzində zənglərin itirilmə göstəricisi, həmin göstəricinin ən yaxşı dövrü olan sentyabr ayından 5 dəfə daha yaxşı göstərici olmuşdur.**



# Əsas hədəf göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə anoloji dövrlə müqayisəsi



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



Əsas fəaliyyət göstəriciləri (hədəflər)	2021-ci il üzrə (oktyabr)	2022-ci il üzrə (oktyabr)
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu faizi: <b>min 80%</b>	54,0%	97,7% ↑
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu faizi: <b>min 90%</b>	89,6%	99,5% ↑
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi: <b>max 5%</b>	9,8%	0,2% ↑
Sorğu xarakterli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti: <b>max 7 gün</b>	4 gün	3 gün ↑
Sorğu xarakterli müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi: <b>max 30%</b>	3,1%	1,7% ↑
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): <b>min 97%</b>	95,3%	99,9% ↑
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: <b>min 75%</b>	87,6%	88,6% ↑
Xidmətdən razıqalma faizi: <b>min 85%</b>	98,6%	99,6% ↑

**Qeyd: Canlı növbəyə daxil olmuş zənglərin cavablandırılma göstəriciləri, Çağrı Mərkəzi tarixinin (2015-ci ildən bu yana) bütün aylarının göstəricilərindən yüksək olmuşdur.**

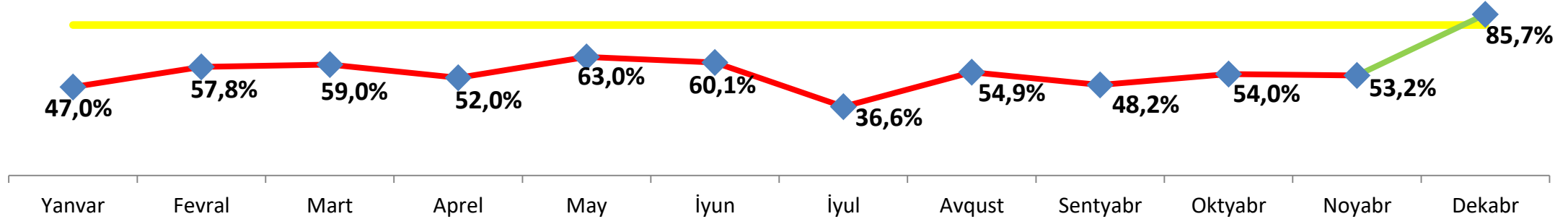


# Son 2 ildə daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə nəticələri



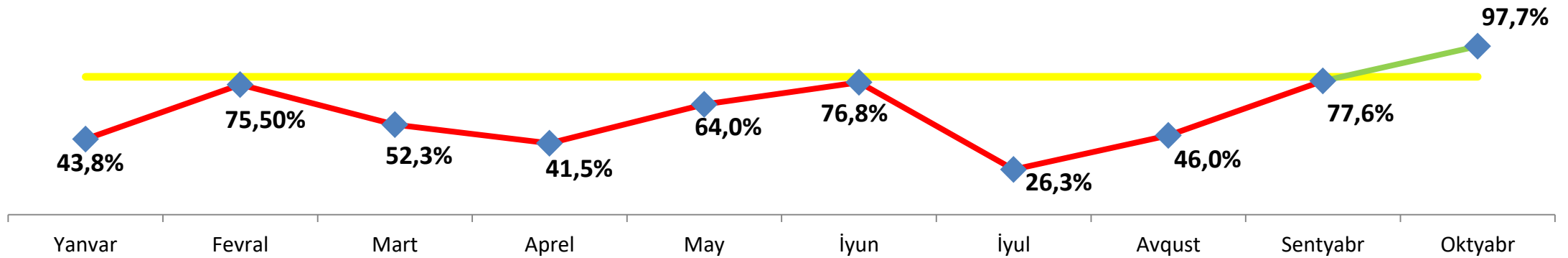
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## 2021-ci il üzrə göstəricilər



— Hədəf olunan (80%) — Faktiki göstərici

## 2022-ci il üzrə göstəricilər



**Qeyd: Ümumilikdə son 4 ildə qeyd olunan hədəfə cəmi 2 dəfə nail olunmasına baxmayaraq, cari ilin oktyabr ayının göstəriciləri Çağrı Mərkəzi üzrə ən yüksək göstəricisi olmuşdur.**

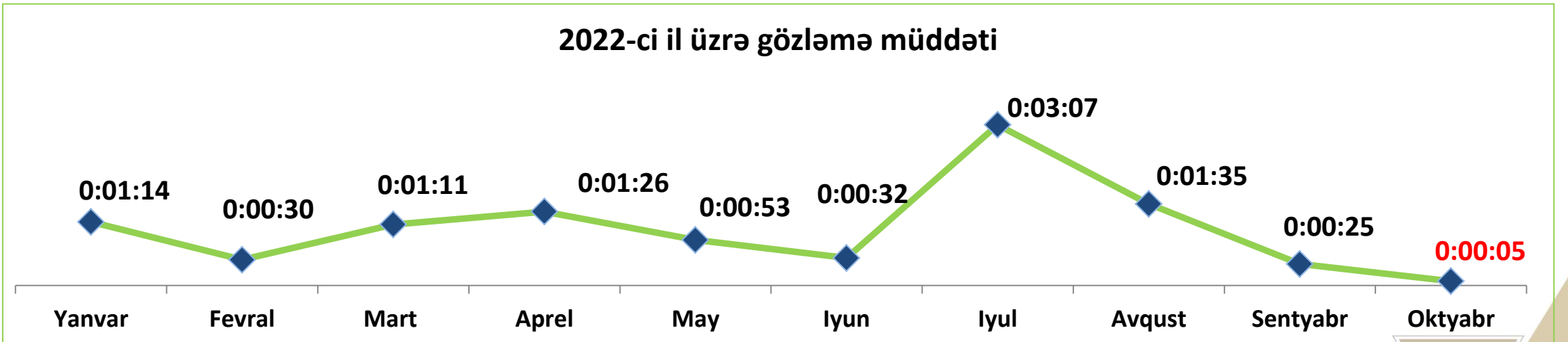
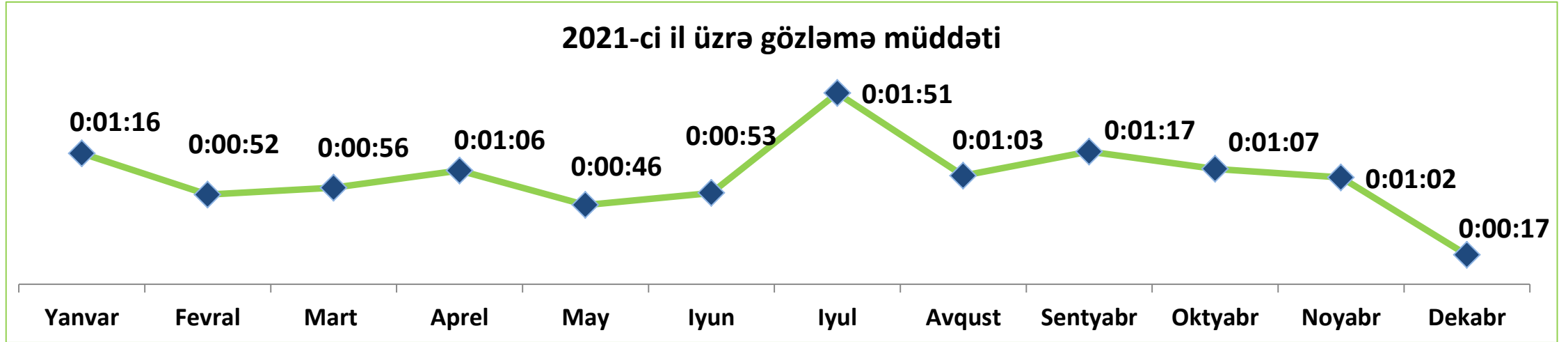




# Son 2 ildə cavablandırılmış zənglər üzrə müraciət edənlərin orta gözləmə müddəti göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə nəticələri



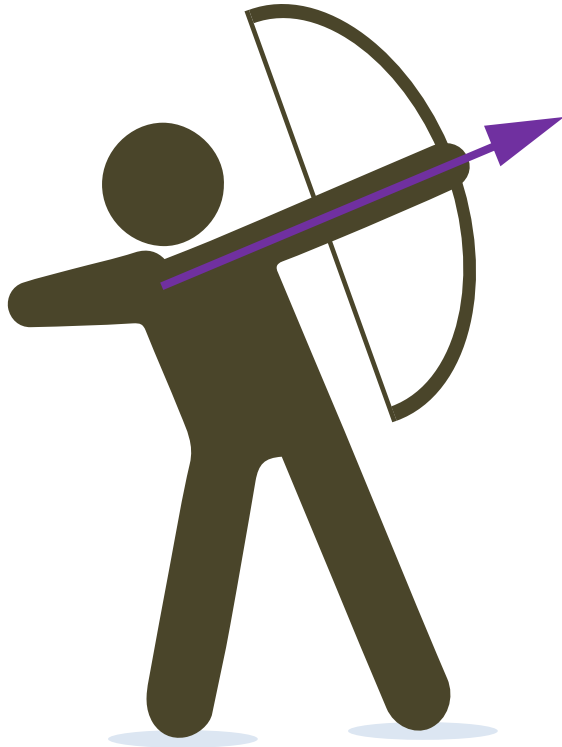
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Qeyd:** Oktyabr ayı ərzində orta gözləmə müddəti göstəricisi analoji dövrlə (2021-ci ilin oktyabr ayı) müqayisədə 15 dəfə aşağı salınmaqla yanaşı, 2017-ci ildən bu yana bütün aylarının göstəricilərindən yüksək olmuşdur.



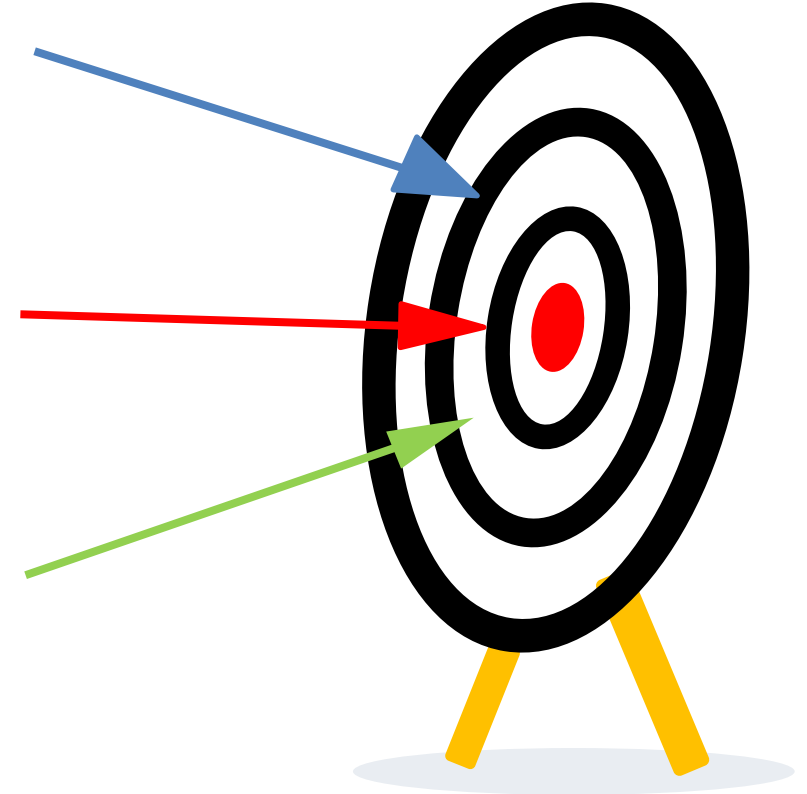
## Hədəflərə çatmaq üçün nələr etdik?



**01** İş bölgüsünü əməkdaşlar arasında bərabər apardıq

**02** Danışiq müddətini artıran lüzumsuz prosesləri aradan qaldırdıq

**03** Hər bir zəngin götürülməsi üçün komanda olaraq mübarizə apardıq



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)

