



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ



**Çağrı Mərkəzi**

*2023-cü il üzrə görülmüş işlər haqqında*

**HESABAT**



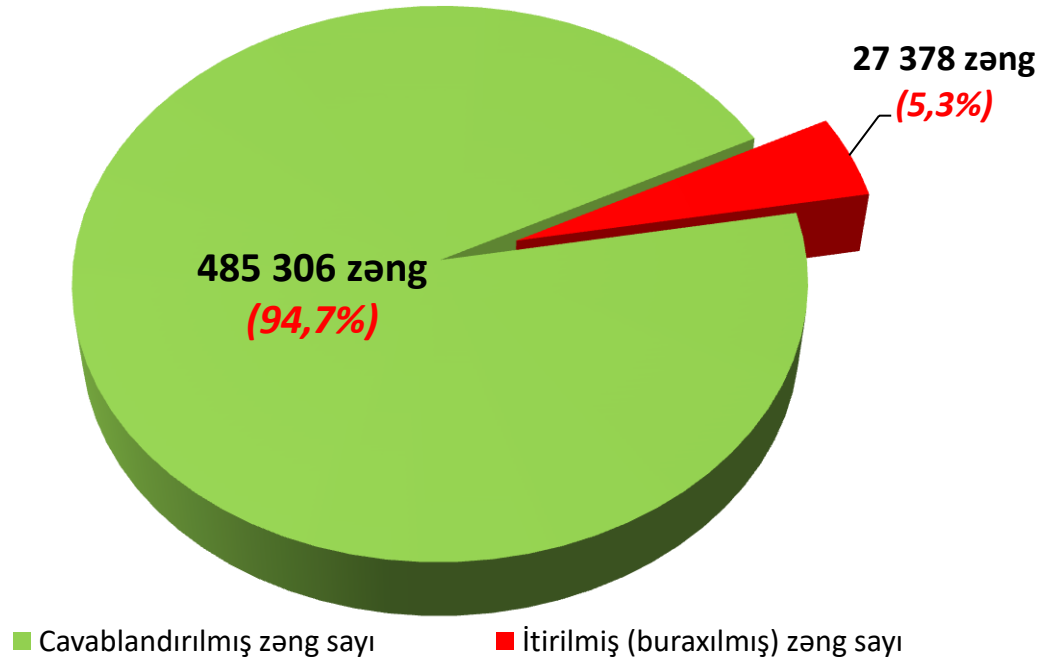
# Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



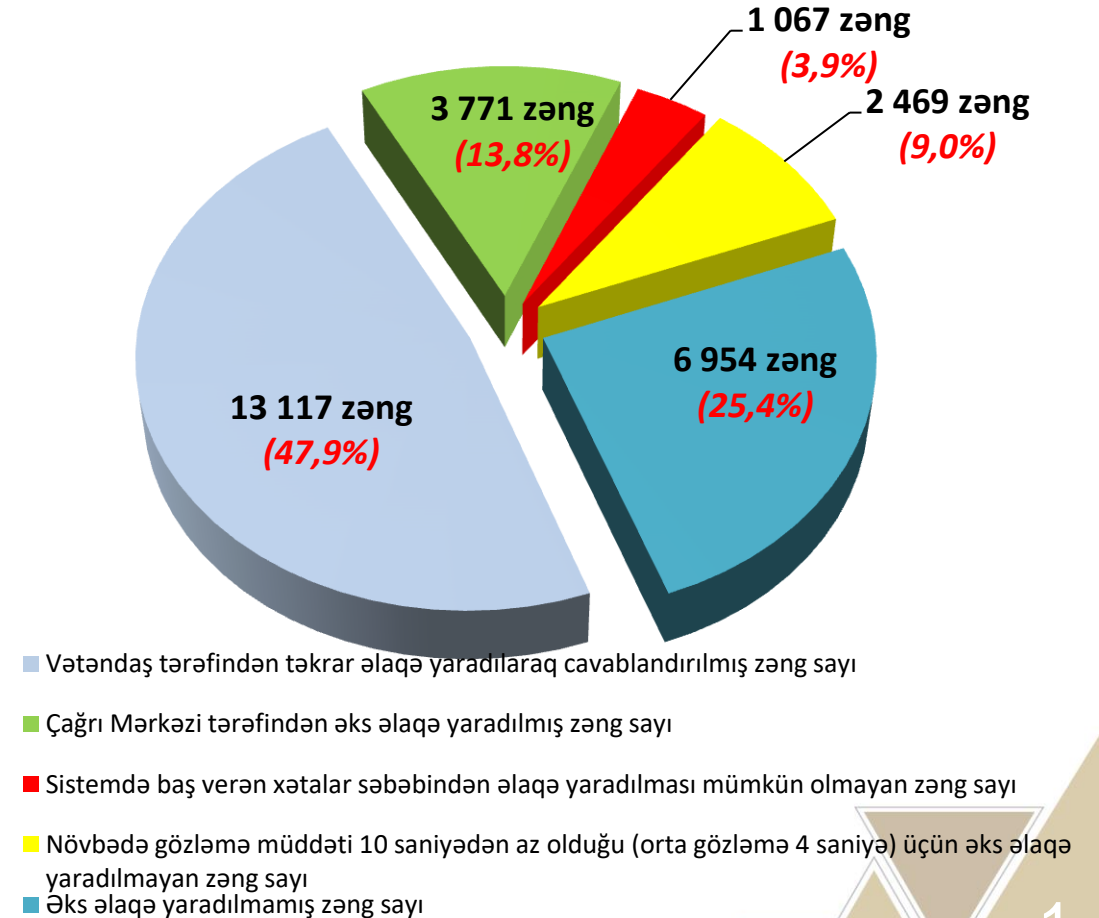
AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **512 684**

## Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



## İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (27 378 zəng)



**Qeyd:** Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **41 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 41 saniyə** olmuşdur.



# Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:  
**549 925**

■ Qanunvericiliyin izahı

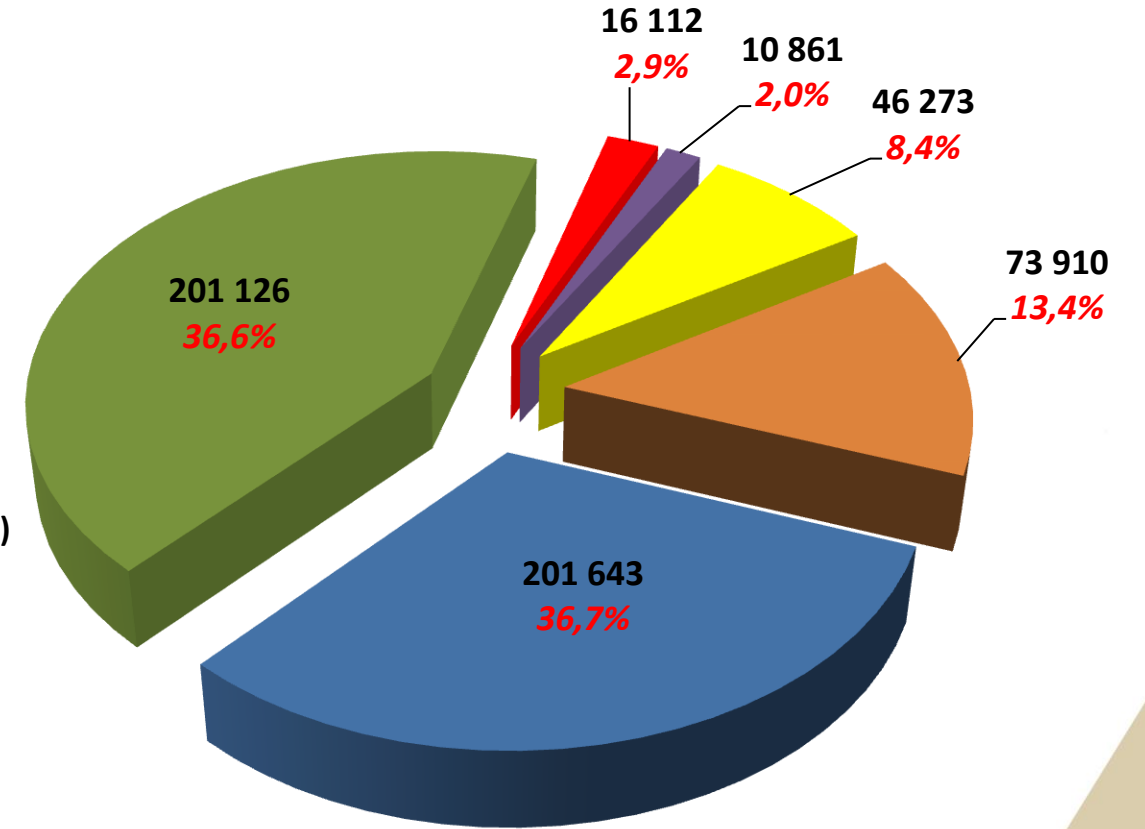
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





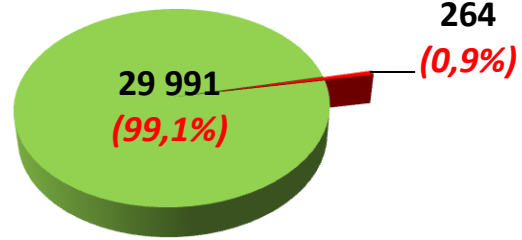
# Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN  
RESPUBLİKASININ  
İQTİSADİYYAT  
NAZİRLİYİ

## Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 30 255  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (5,9%)



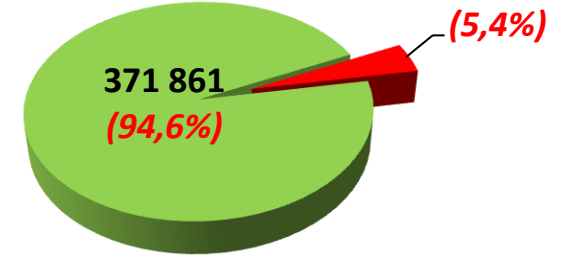
Orta gözləmə müddəti: 4 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 42 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 29 zəng

## DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 393 181  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (76,7%)



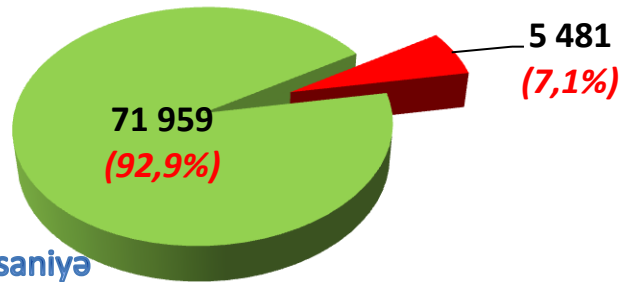
Orta gözləmə müddəti: 45 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 48 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 74 zəng

## ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 77 440  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (15,1%)



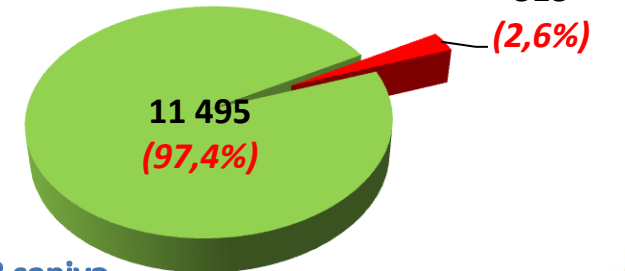
Orta gözləmə müddəti: 42 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 37 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 67 zəng

## AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 11 808  
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,3%)



Orta gözləmə müddəti: 11 saniyə

Orta danışiq müddəti: 5 dəqiqə 38 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 15 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

**Qeyd:** Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 77 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	
<b>Cəmi</b>	<b>21373</b>	<b>411</b>	<b>12673</b>	<b>5423</b>	<b>2866</b>	
<i>O cümlədən:</i>						
<b>Mürəkkəb sual</b>	<b>MV tərtib edilib</b>	<b>2774</b>	<b>51</b>	<b>2653</b>	<b>36</b>	<b>34</b>
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	11	-	10	-	1
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	2768	51	2647	36	34
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	14	-	13	-	1
	Növbəti ilə keçən MV sayı	3	-	3	-	-
<b>Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual</b>	<b>MV tərtib edilib</b>	<b>2053</b>	<b>-</b>	<b>2053</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	25	-	25	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	2028	-	2028	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti ilə keçən MV sayı	50	-	50	-	-
<b>3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər</b>	<b>6925</b>	<b>15</b>	<b>4140</b>	<b>61</b>	<b>2709</b>	
<b>Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər</b>	<b>9268</b>	<b>293</b>	<b>3608</b>	<b>5256</b>	<b>111</b>	
<b>Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma</b>	<b>248</b>	<b>52</b>	<b>116</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	
<b>Təkliflər</b>	<b>105</b>	<b>-</b>	<b>103</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	
<b>YEKUN</b>	<b>16560</b>	<b>360</b>	<b>7980</b>	<b>5387</b>	<b>2833</b>	

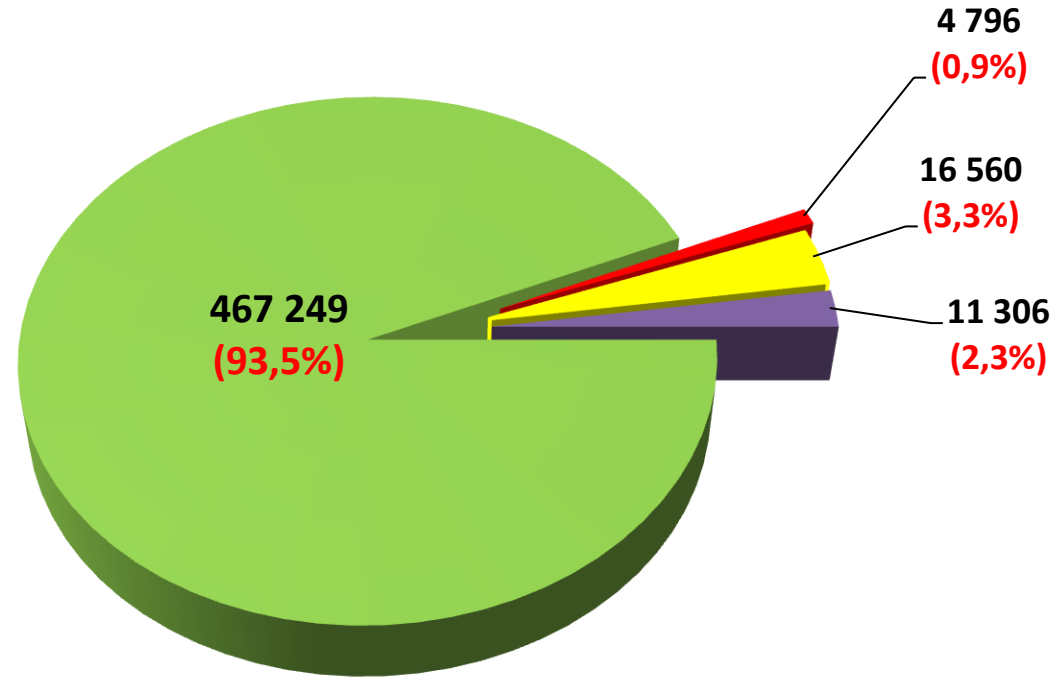


## Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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	AİBNDX	2023-cü il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 80%</b>	97,7%	61,2%	66,6%	92,4%	64,9%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: <b>min 90%</b>	99,1%	94,6%	92,9%	97,4%	94,7%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: <b>max 5%</b>	0,3%	5,0%	6,4%	2,3%	4,9%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * <b>min 90%</b>	83,3%	99,8%	80,1%	78,5%	95,6%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: <b>max 30%</b>	0,2%	1,3%	0,1%	0,3%	1,0%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: <b>max 7 gün</b>	1	4	1	1	4
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): <b>min 97%</b>	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: <b>min 75%</b>	80,4%	87,4%	70,1%	79,0%	84,2%
Xidmətdən razıqalma faizi: <b>min 85%</b>	98,7%	99,3%	99,3%	99,0%	99,2%

**Qeyd** : \*Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanmasında xəta ilə bağlı 1 067 zəng əks əlaqə edilməmiş kimi nəzərə alınmışdır.

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)

