



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2024-cü ilin yanvar ayı üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



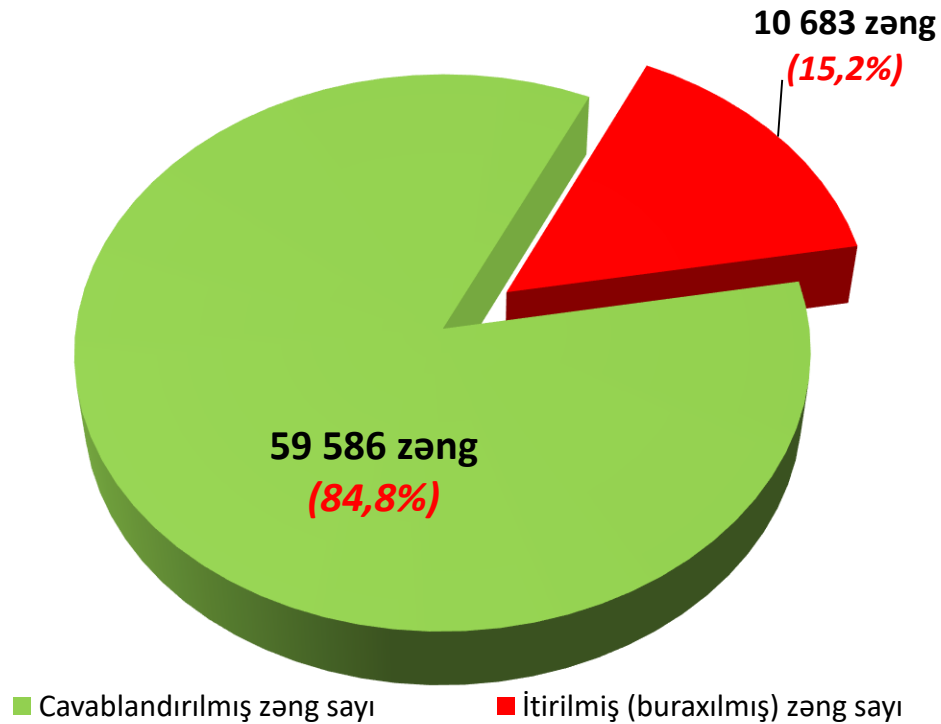
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



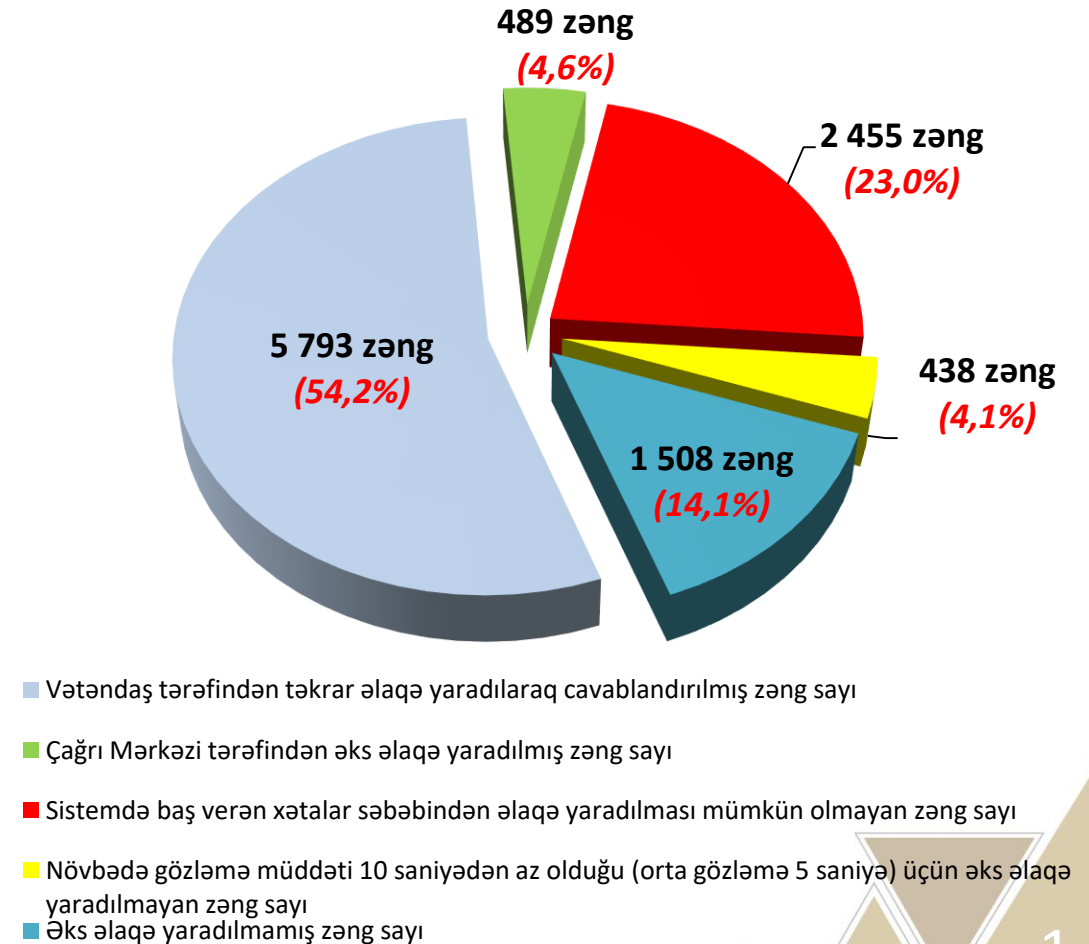
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **70 269**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (10 683 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **1 dəqiqə 46 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:
66 265

■ Qanunvericiliyin izahı

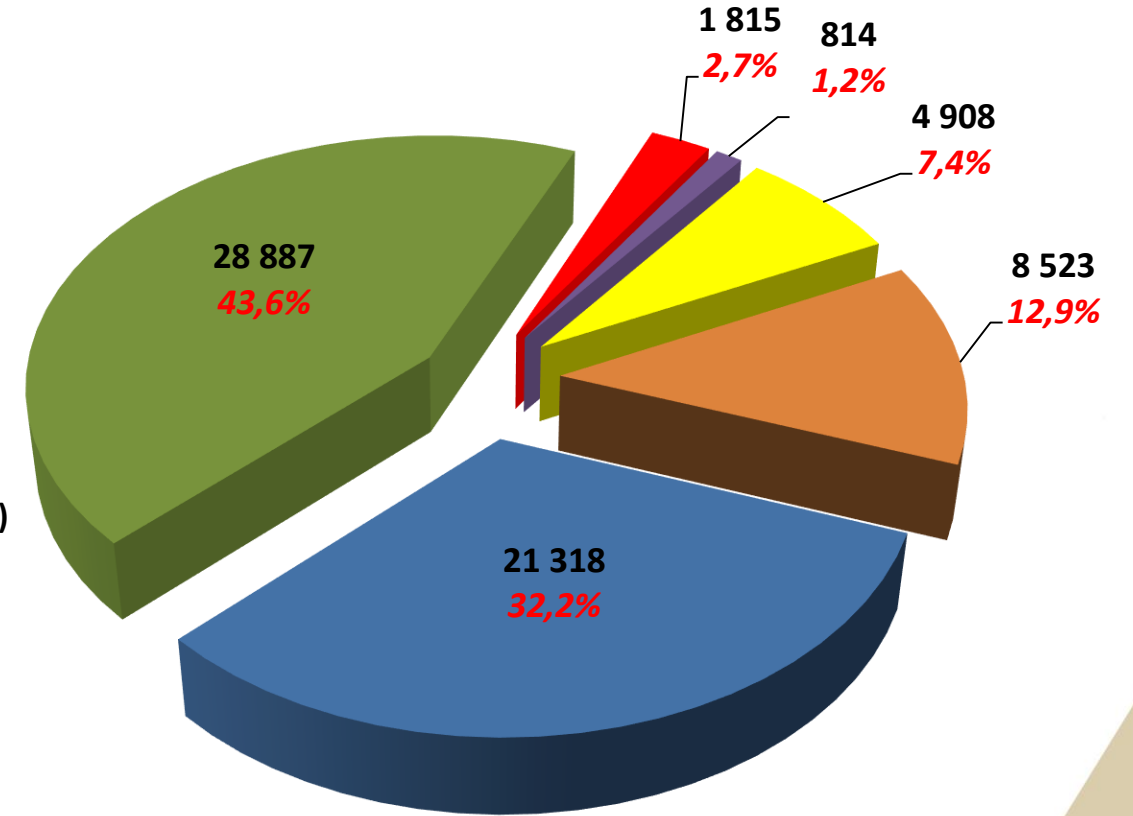
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





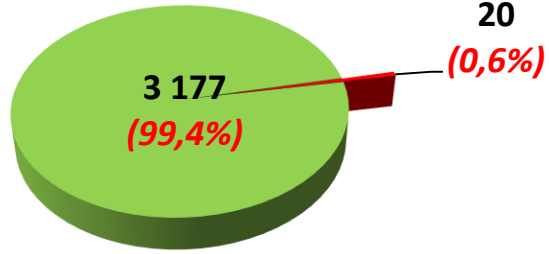
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 3 197
ÇM-də xüsusi çəkisi: (4,5%)



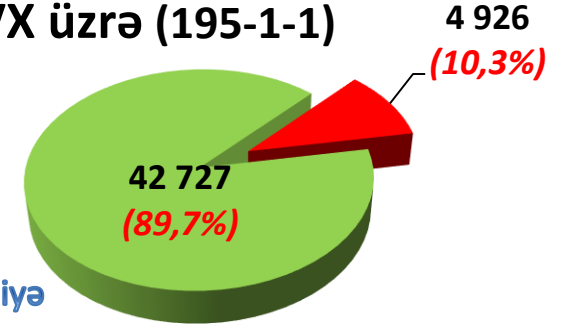
Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

Orta danışığ müddəti: 1 dəqiqə 20 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 38 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 47 653
ÇM-də xüsusi çəkisi: (67,8%)



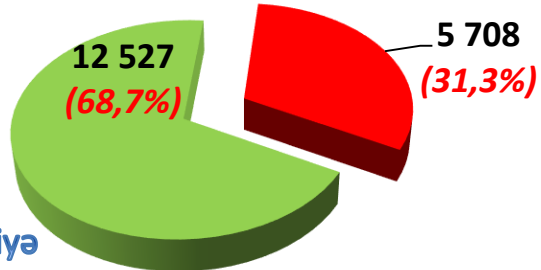
Orta gözləmə müddəti: 1 dəqiqə 28 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 42 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 88 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 18 235
ÇM-də xüsusi çəkisi: (26,0%)



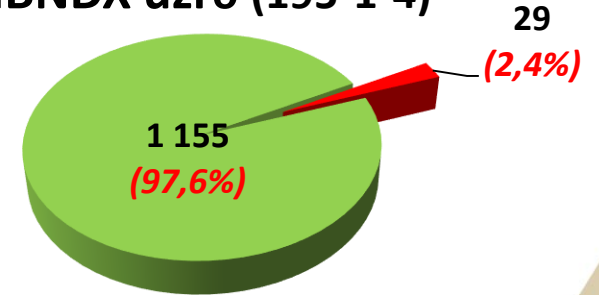
Orta gözləmə müddəti: 3 dəqiqə 23 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 28 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 103 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 1 184
ÇM-də xüsusi çəkisi: (1,7%)



Orta gözləmə müddəti: 14 saniyə

Orta danışığ müddəti: 3 dəqiqə 57 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 20 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

Qeyd: Çağrı Mərkəzi üzrə 1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı 79 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	2508	30	1277	1023	178	
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	432	3	428	1	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	20	-	20	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	338	3	334	1	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	114	-	114	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	153	-	153	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	32	-	32	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	159	-	159	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	26	-	26	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	447	-	281	-	166	
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər	1439	20	387	1020	12	
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	17	7	8	2	-	
Təkliflər	20	-	20	-	-	
YEKUN	1923	27	696	1022	178	

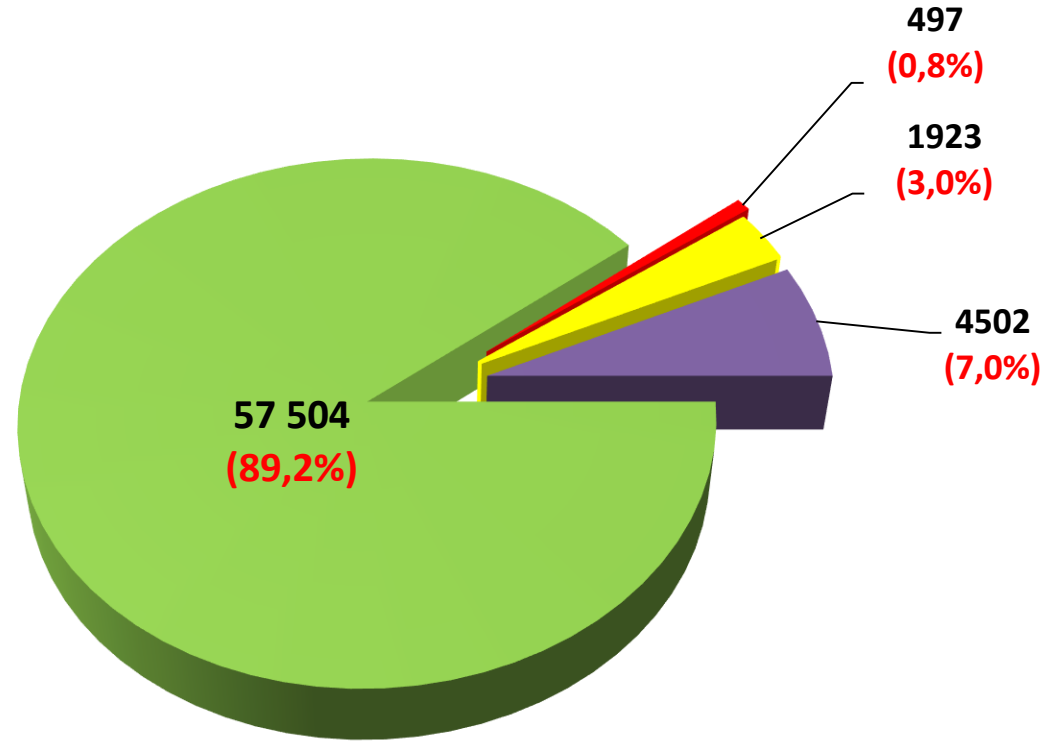


Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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%	98,7%	41,3%	18,6%	90,8%	38,8%	57,9%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,4%	89,7%	68,7%	97,6%	84,8%	91,7%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,1%	9,9%	30,3%	2,4%	14,6%	7,8%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	66,7%	87,8%	56,3%	82,1%	70,8%	97,9%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,1%	1,3%	0,1%	-	1,0%	1,2%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	1	6	0	-	6	5
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	79,1%	88,2%	69,8%	77,5%	82,8%	85,5%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	100%	96,7%	95,7%	95,2%	96,2%	99,5%

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

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

