



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

Dekabr ayı üzrə görülmüş işlər barədə

HESABAT



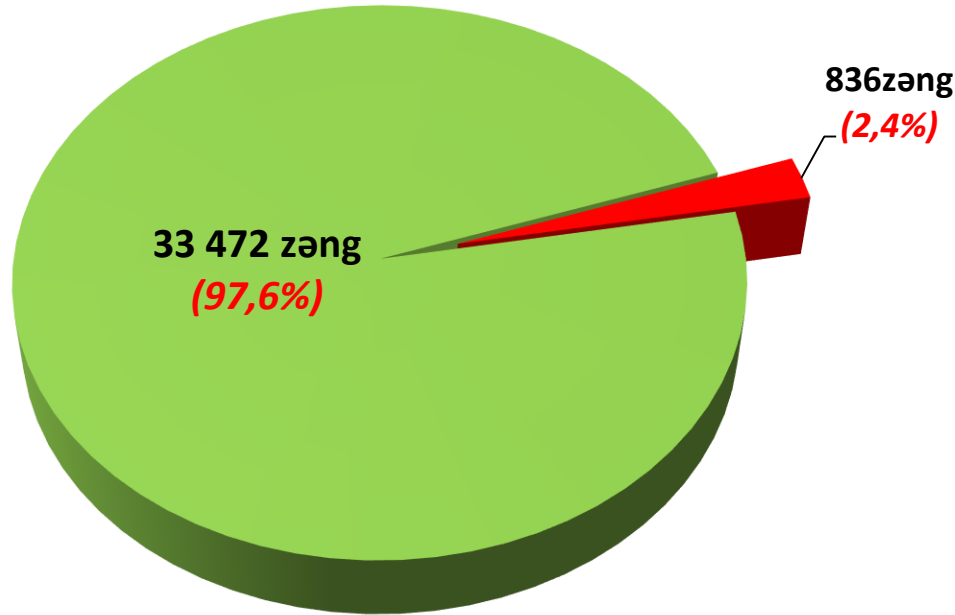
Daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

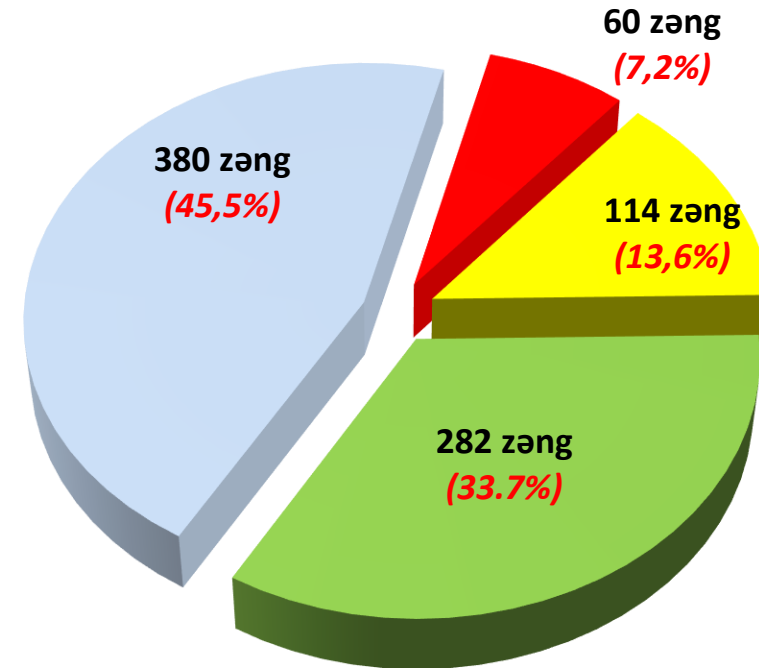
Çağrı Mərkəzinə canlı rejimdə daxil olmuş zəng sayı: **34 308**

Zənglərin birbaşa cavablandırma göstəricisi



■ Cavablandırılmış zəng sayı ■ İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı

İtirilmiş zənglər (836 zəng) ilə görülmüş işlər



■ Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən az olduğu (orta gözləmə 2,5 saniyə) üçün əks əlaqə yaradılması zəruri hesab edilməyən zəng sayı
■ Çağrı Mərkəzi tərəfindən sonradan əlaqə yaradılmış zəng sayı
■ Vətəndaş tərəfindən təkrar əlaqə yaradılaraq cavablandırılmış zəng sayı
■ Sistemdə baş verən xəta səbəbindən əlaqə yaradılması mümkün olmayan zəng sayı

Qeyd 1: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti 15 saniyə, orta cavablandırma müddəti isə 3 dəqiqə 21 saniyə olmuşdur.



Daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin bölgüsü

Müraciət sayı:
40 140

■ Qanunvericiliyin izahı

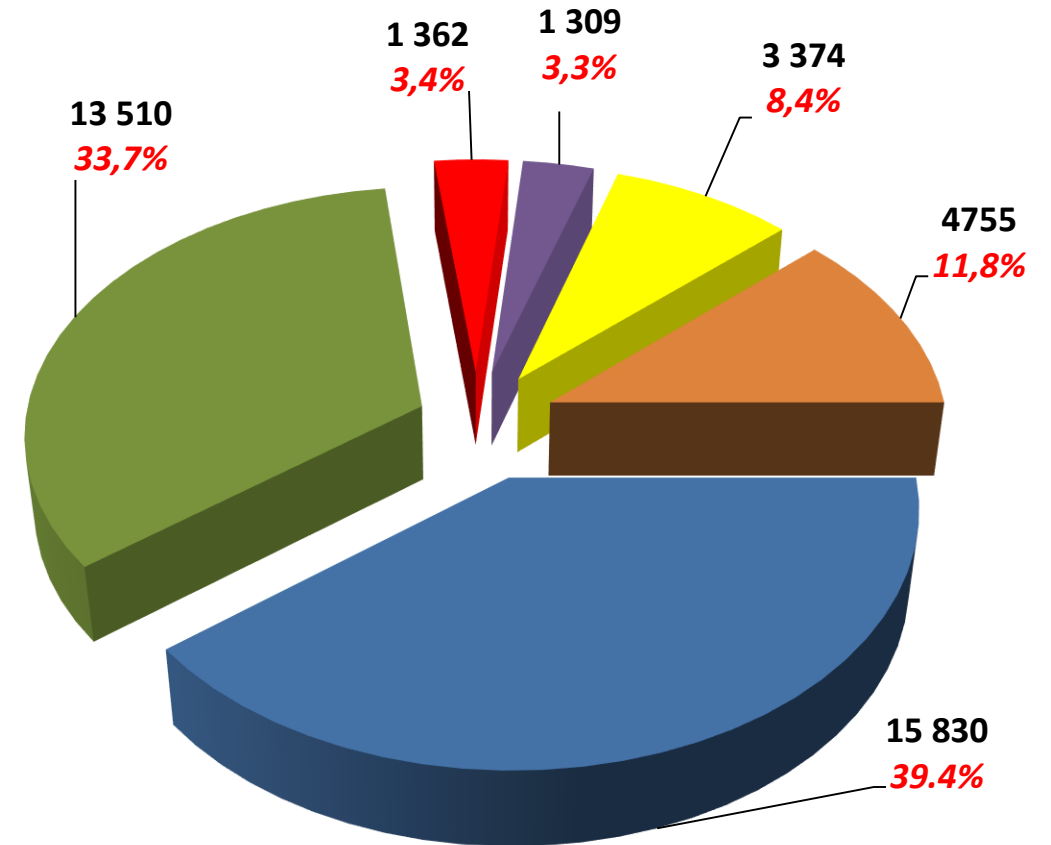
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ Yönləndirilmiş zənglər (səsli menyuya, rəsmi saytlara, xidmət mərkəzlərinə və.s)

■ Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər (əlaqə kəsilmə, texniki səbəblər və.s)

■ Quruma aid olmayan

■ Digər



Qeyd: Birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan 428 sual xarakterli müraciət araşdırılaraq sonradan cavablandırılmış, 1148 şikayət xarakterli müraciət aidiyyəti üzrə göndərilmiş, 5 038 müraciətə isə səsli menyuya (İVR) vasitəsilə müvafiq xidmət göstərilmişdir.



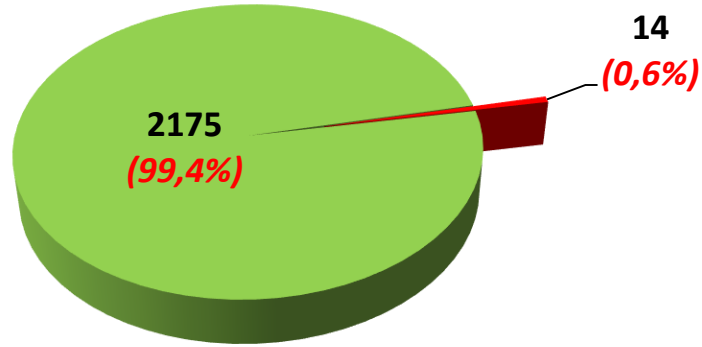
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Dövlət Xidmətləri üzrə BÖLGÜSÜ



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

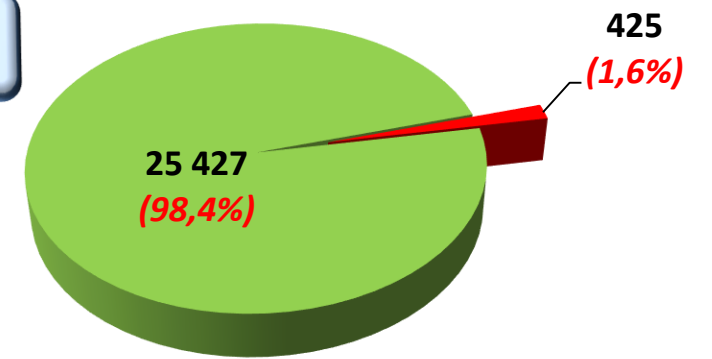
Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı:
2 189 (6,4%)



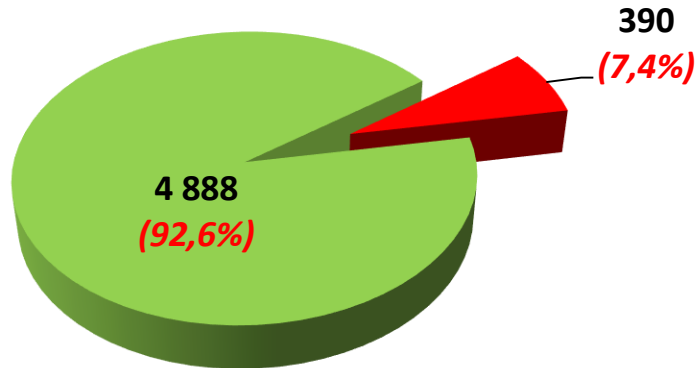
DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı:
25 852 (75,3%)



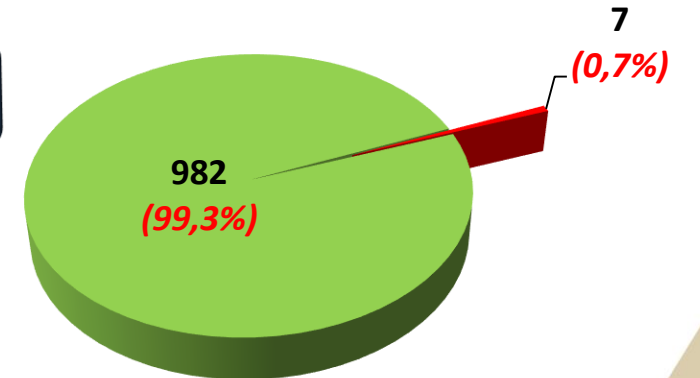
ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı:
5 278 (15,4%)



AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı:
989 (2,9%)



 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%	87,6%
2	Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu faizi	Minimum 90%	97,6%
3	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi	Maksimum 5%	2,1%
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%	1,3%
6	Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması)	Minimum 97%	99,9%
7	İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi	Minimum 75%	85,2%
8	Xidmətdən razıqalma faizi	Minimum 85%	98,1%

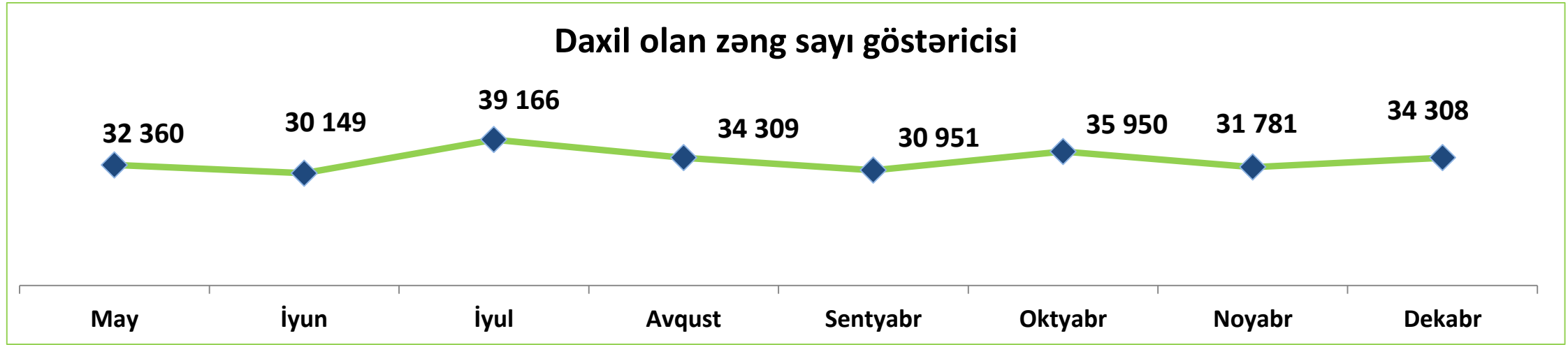


Vahid Çağrı Mərkəzi fəaliyyətə başlayandan (2022-ci ilin may ayı) zənglərin cavablandırma göstəricisi

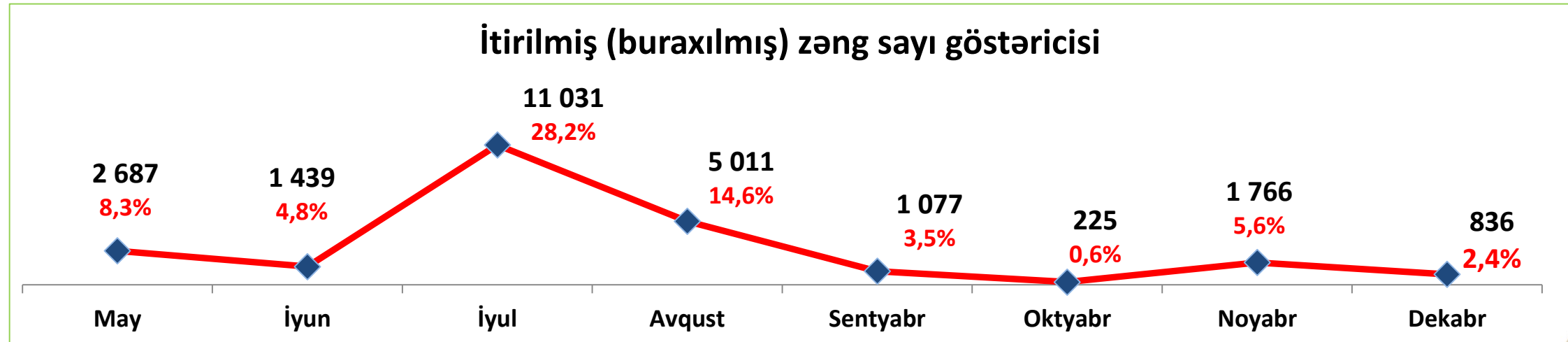


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olan zəng sayı göstəricisi



İtirilmiş (buraxılmış) zəng sayı göstəricisi





Əsas hədəf göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə anoloji dövrlə müqayisəsi



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



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

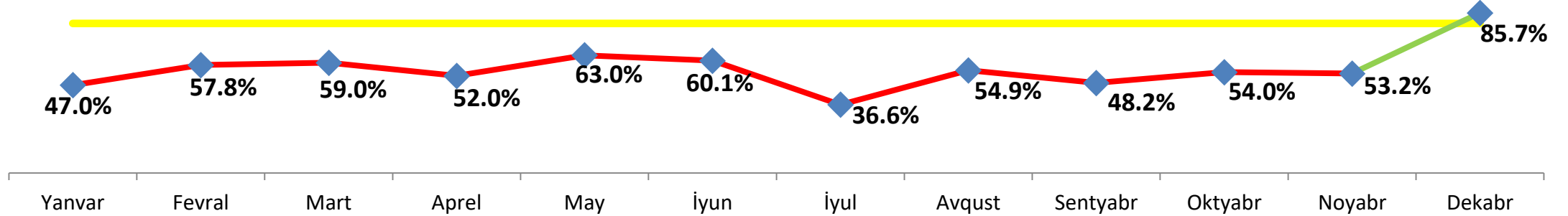


Son 2 ildə daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə nəticələri



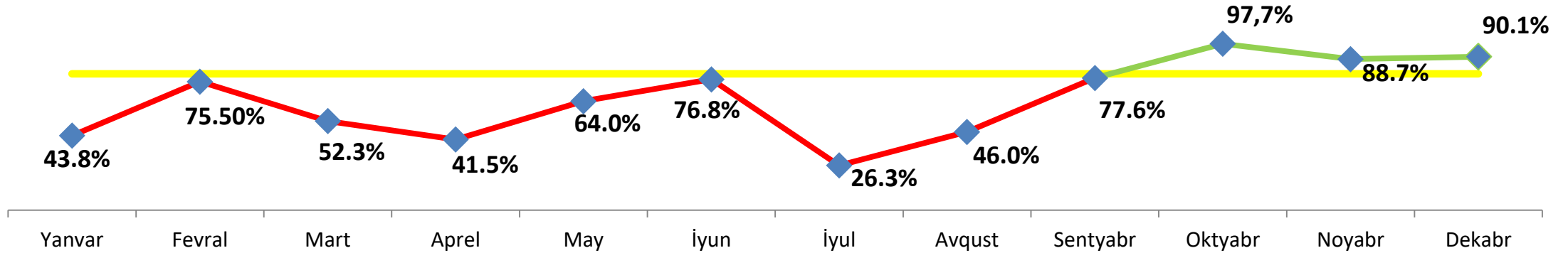
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

2021-ci il üzrə göstəricilər



— Hədəf olunan (80%) — Faktiki göstərici

2022-ci il üzrə göstəricilər



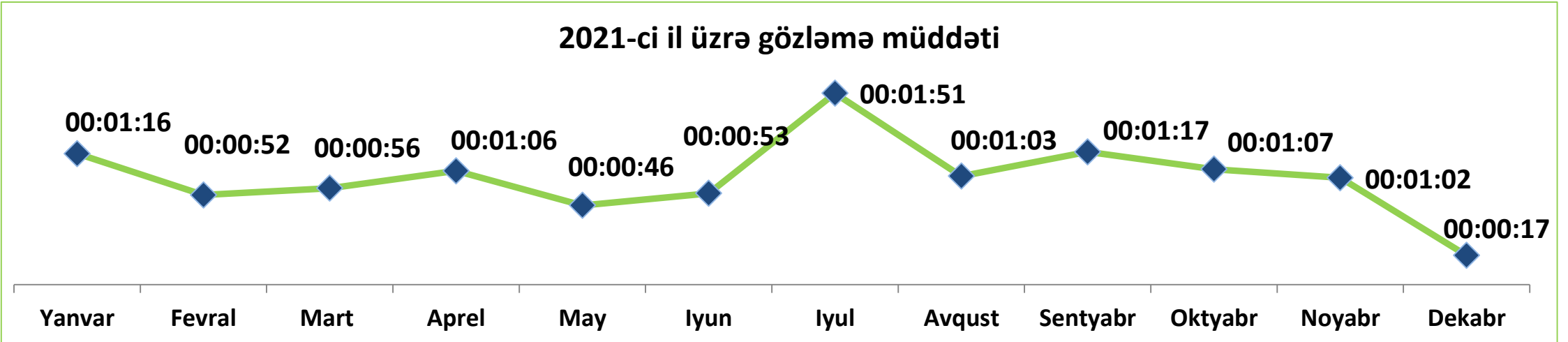


Son 2 ildə cavablandırılmış zənglər üzrə müraciət edənlərin orta gözləmə müddəti göstəricilərinin Dövlət Vergi Xidməti üzrə nəticələri

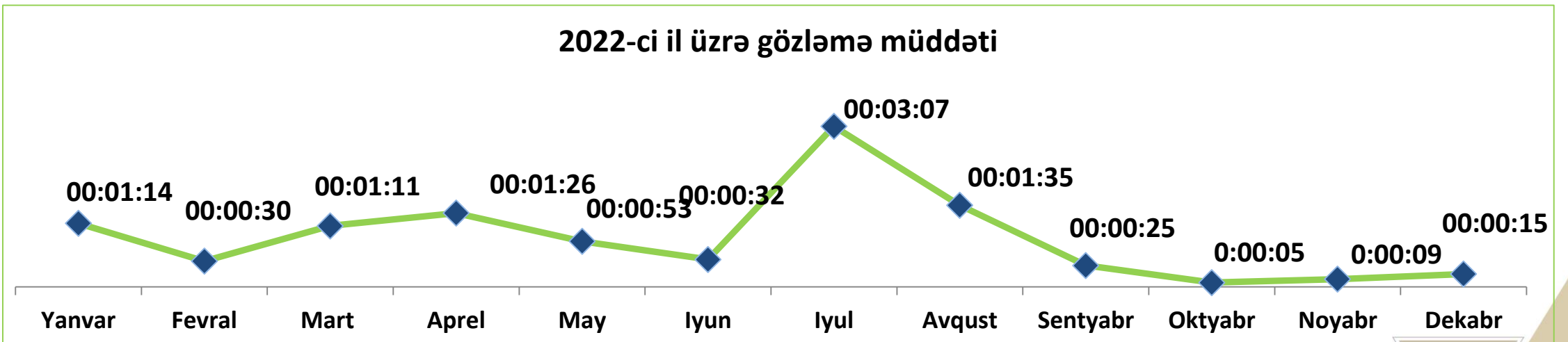


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

2021-ci il üzrə gözləmə müddəti



2022-ci il üzrə gözləmə müddəti



TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

