



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2023-cü ilin yanvar ayı üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



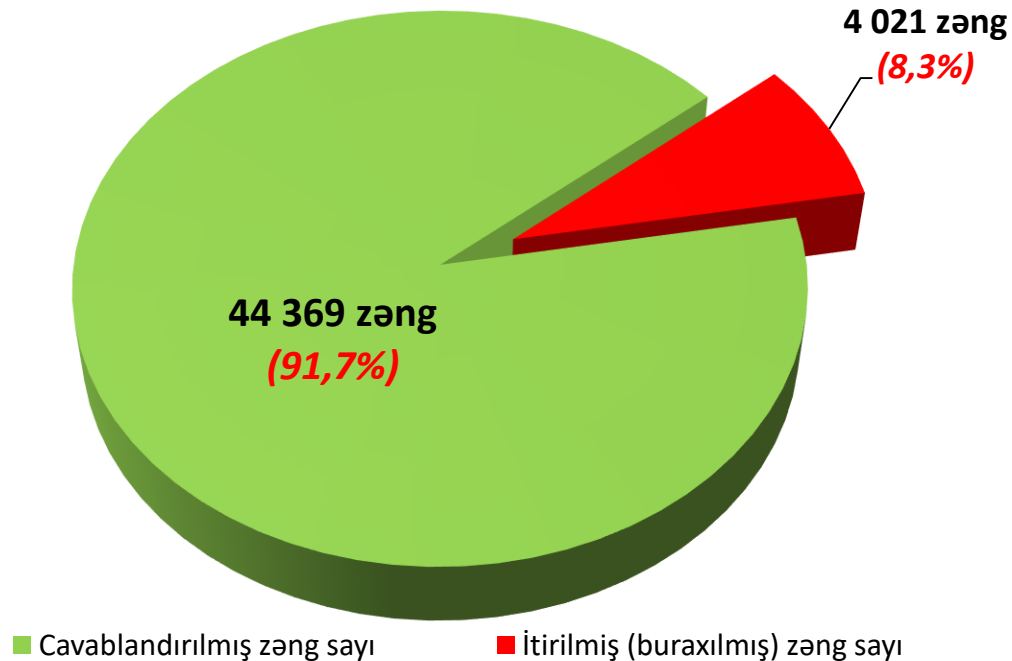
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



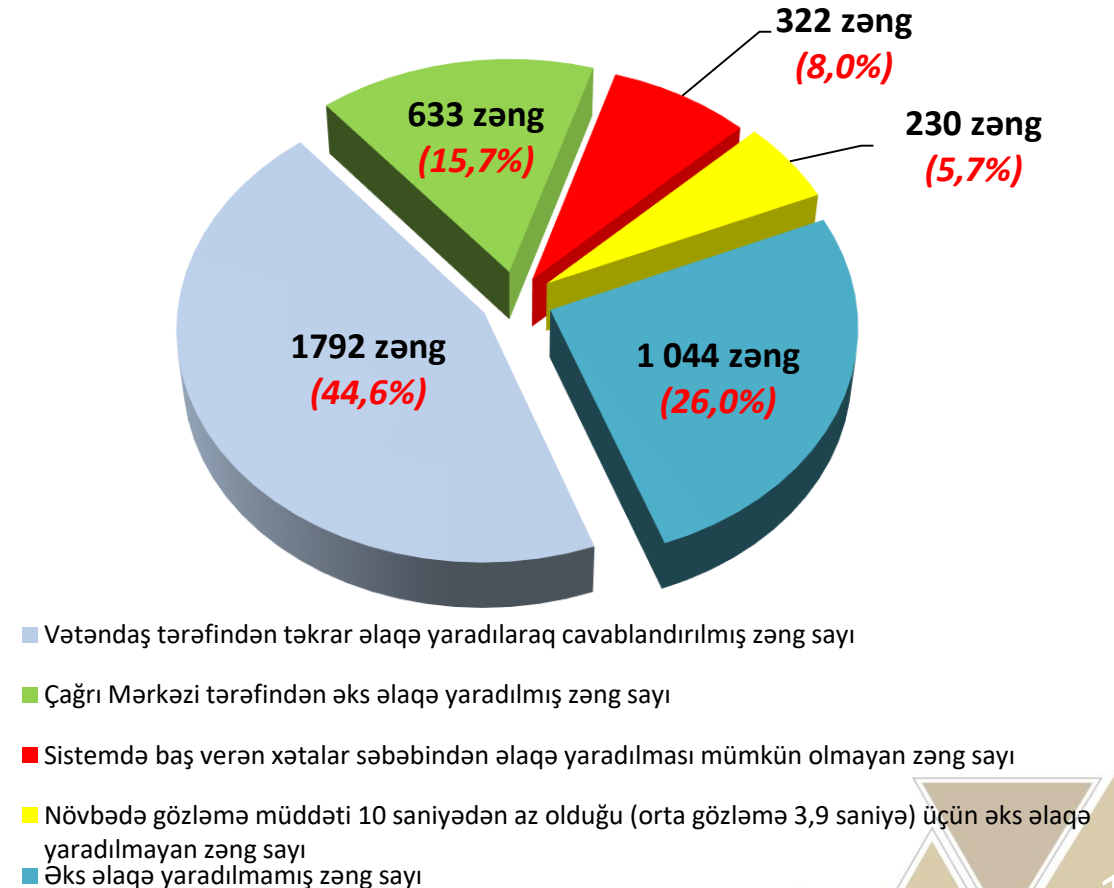
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **48 390**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglər (4 021 zəng) ilə görülmüş işlər



Qeyd : Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **57 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 37 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
53 591

■ Qanunvericiliyin izahı

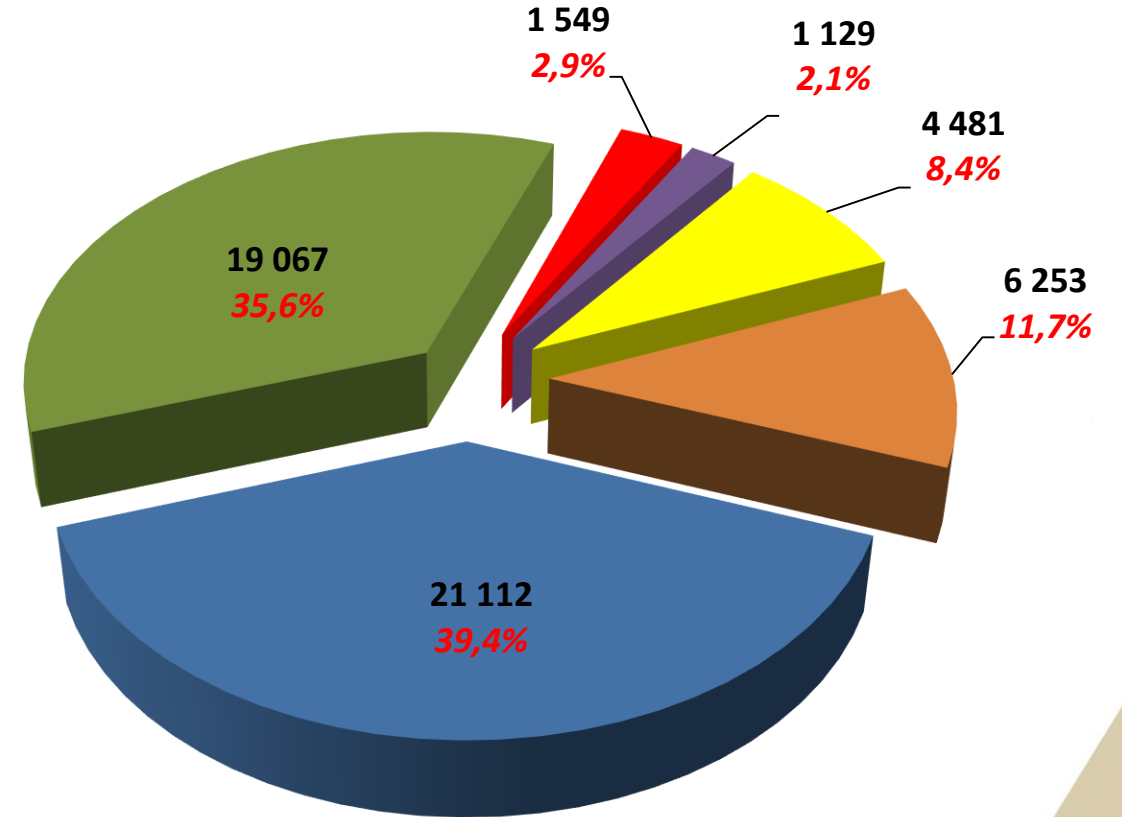
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





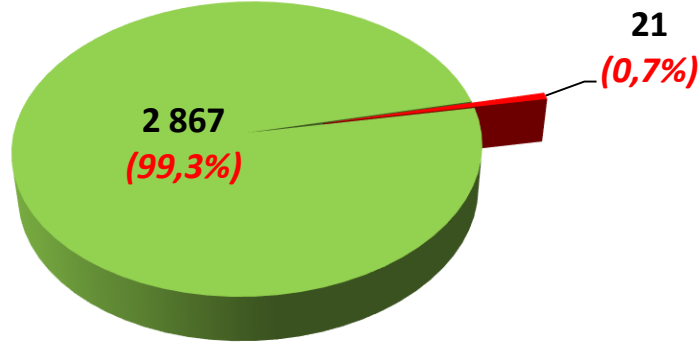
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 2 888
ÇM-də xüsusi çəkisi: (6,0 %)



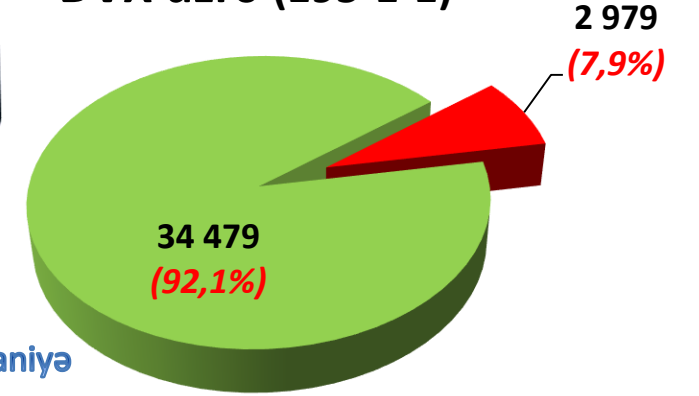
Orta gözləmə müddəti: 4 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 36 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 32 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 37 458
ÇM-də xüsusi çəkisi: (77,4%)



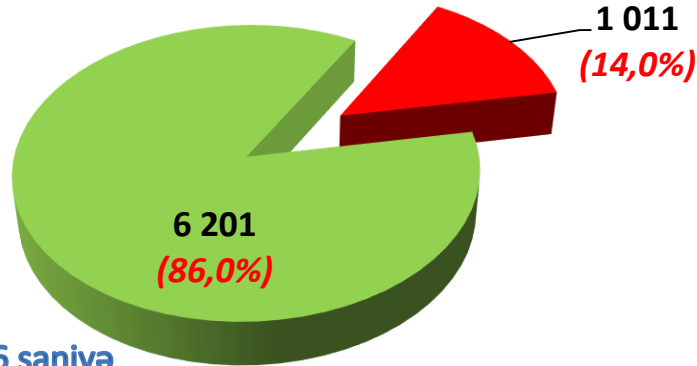
Orta gözləmə müddəti: 58 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 42 saniyə

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

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 7 212
ÇM-də xüsusi çəkisi: (14,9%)



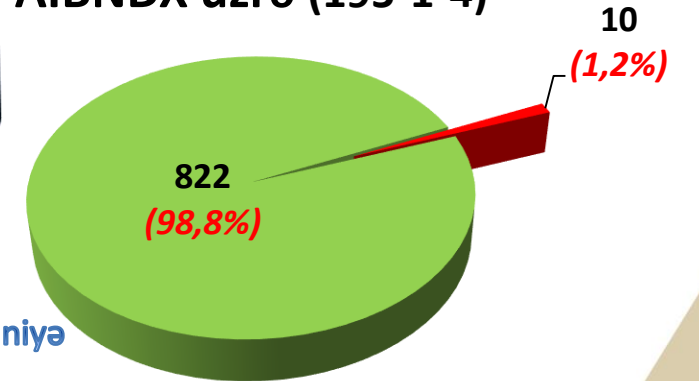
Orta gözləmə müddəti: 83 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 36 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 69 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 832
ÇM-də xüsusi çəkisi: (1,7%)



Orta gözləmə müddəti: 9 saniyə

Orta danışiq müddəti: 6 dəqiqə 54 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 11 zəng

Cavablandırılmış zəng sayı

İtililmiş (buraxılmış) zəng sayı



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	2065	28	1072	725	240	
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	254	-	249	-	5
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	11	-	10	-	1
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	237	-	232	-	5
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	5	-	4	-	1
	Növbəti aya keçən MV sayı	23	-	23	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	281	-	281	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	25	-	25	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	258	-	258	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	48	-	48	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	547	2	312	3	230	
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər	952	24	210	715	3	
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	20	2	9	7	2	
Təkliflər	11	-	11	-	-	
	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib					



Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



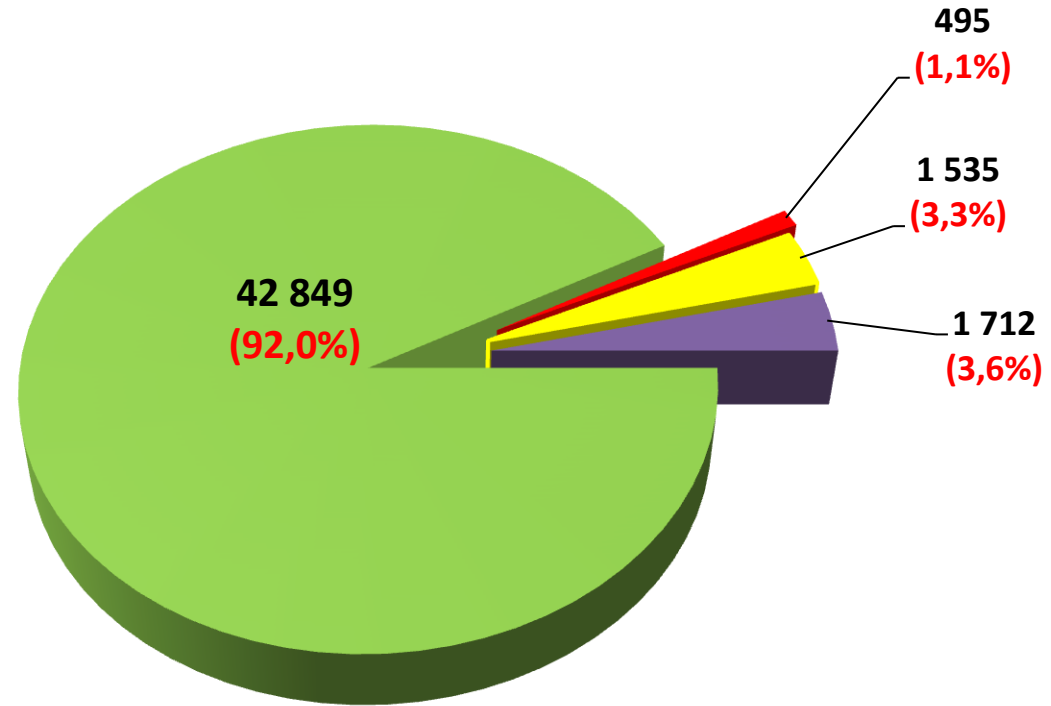
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

■ 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 zamanı cavablandırılmış müraciətlərlə əlaqədardır.



Əsas hədəf göstəricilərinin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Əsas fəaliyyət göstəriciləri (hədəflər)	Çağrı Mərkəzi üzrə	O cümlədən			
		Nazirliyin Aparatı	DVX	ƏMDX	AİBNDX
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: min 80%	57,9%	97,3%	56%	48,1%	94,1%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	91,7%	99,3%	92,1%	86,0%	98,8%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	7,8%	0,2%	7,5%	13,3%	1,1%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): *	min 90%	97,9%	100,0%	99,7%	100,0%
Sorğu xarakterli müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	5	-	5	-	-
Sorğu xarakterli müraciət vərəqələrinin xüsusi çəkisi: max 30%	1,2%	-	1,5%	-	0,6%
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	85,5%	80,3%	88,6%	71,8%	77,9%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	99,5%	99,5%	99,6%	99,0%	99,3%

Qeyd : *Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanması zamanı nəticəsi müəyyən edilməyən zənglər nəzərə alınmamış və həll olunması üçün yardım masasına sifariş yazılmışdır.

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

