



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2023-cü ilin noyabr ayı üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



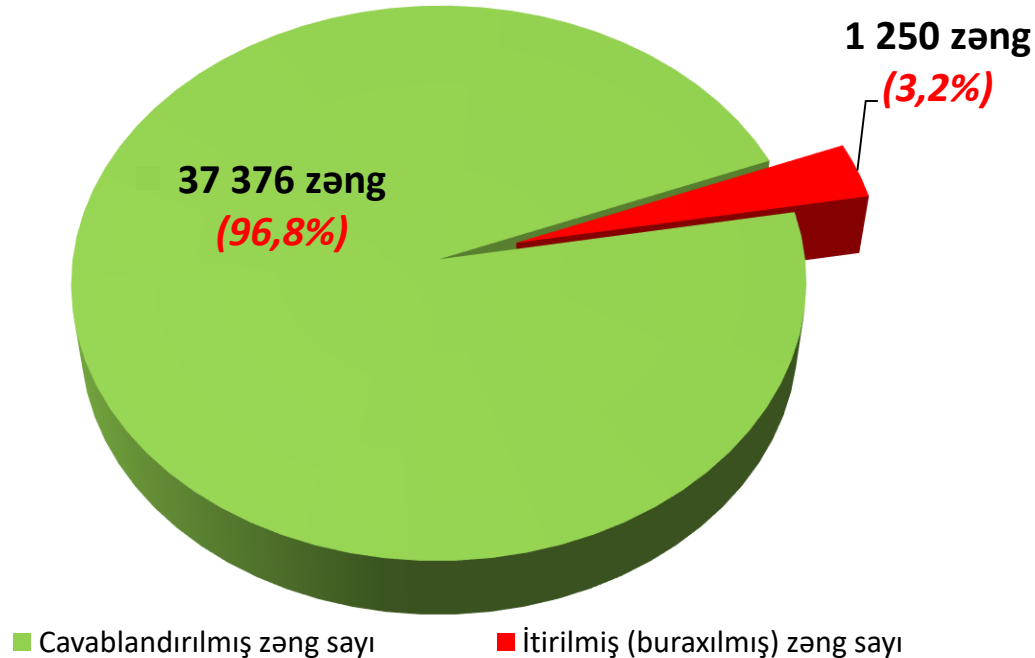
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



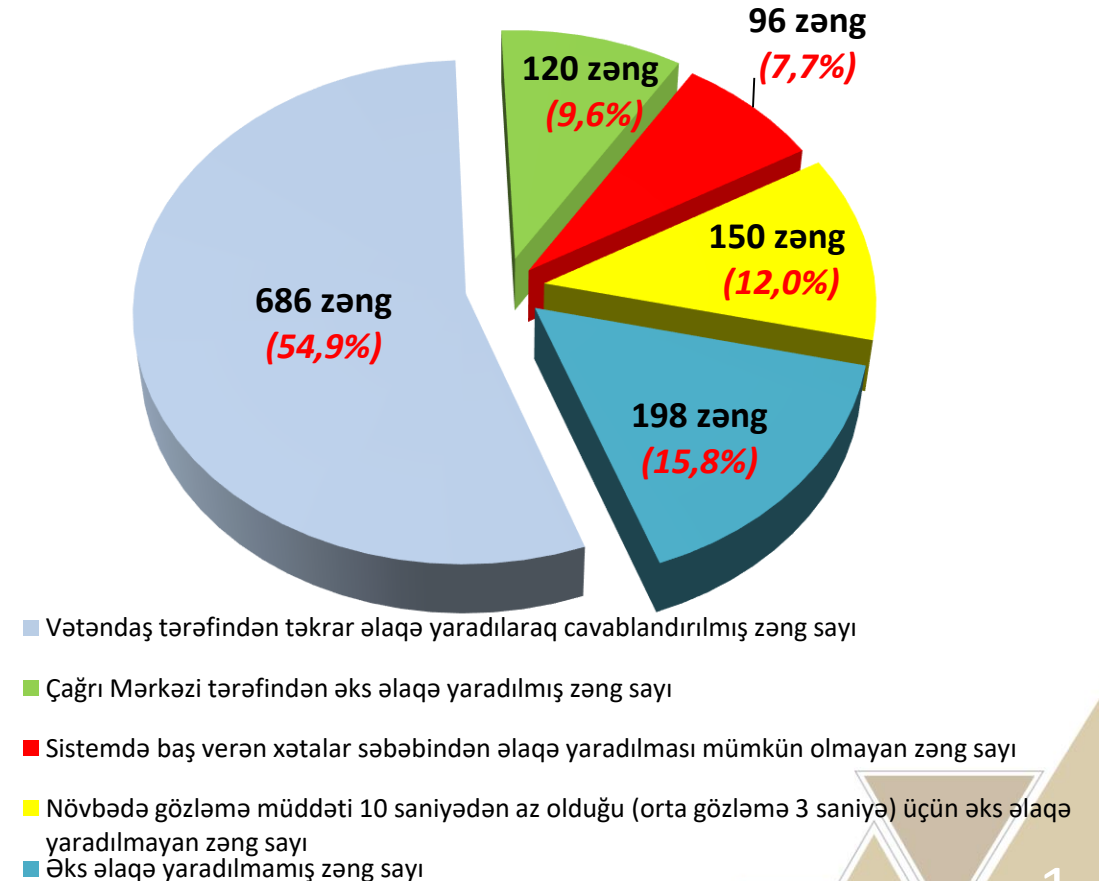
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **38 626**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (1 250 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **27 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 39 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
41 161

■ Qanunvericiliyin izahı

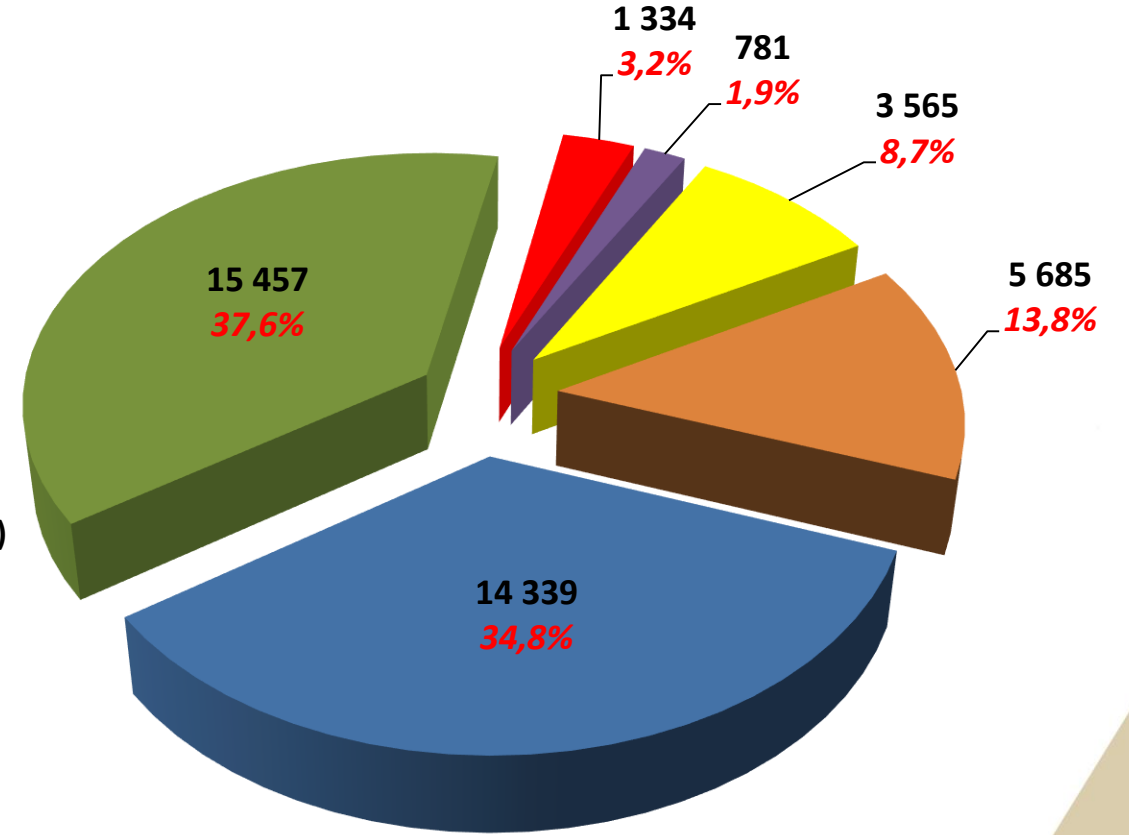
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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

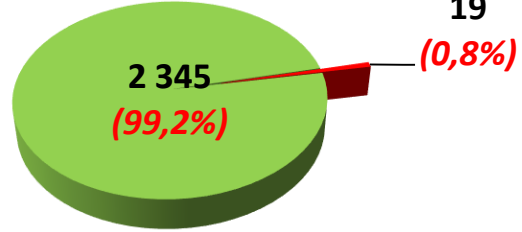


AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

19

Zəng sayı: 2 364
ÇM-də xüsusi çəkisi: (6,1%)



Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

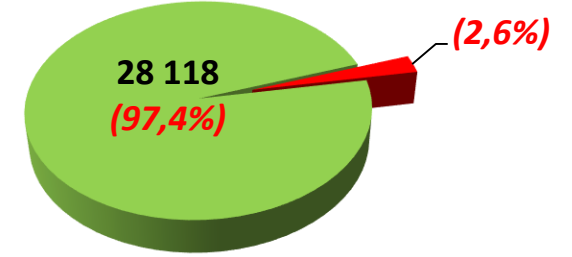
Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 45 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 27 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

741

Zəng sayı: 28 859
ÇM-də xüsusi çəkisi: (74,7%)



Orta gözləmə müddəti: 25 saniyə

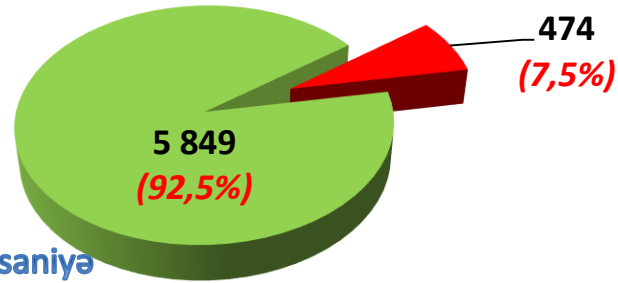
Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 45 saniyə

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

ƏMDX üzrə (195-1-3)

474

Zəng sayı: 6 323
ÇM-də xüsusi çəkisi: (16,4%)



Orta gözləmə müddəti: 47 saniyə

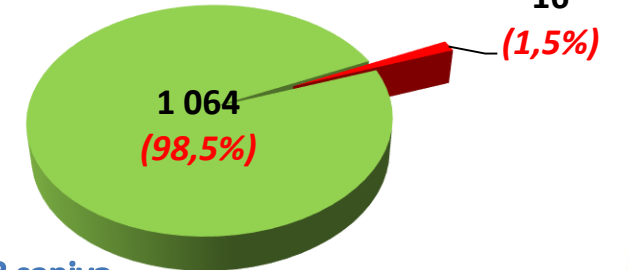
Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 43 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 71 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

16

Zəng sayı: 1 080
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,8%)



Orta gözləmə müddəti: 8 saniyə

Orta danışiq müddəti: 4 dəqiqə 48 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 58 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	1504	28	940	339	197	
<i>O cümlədən:</i>						
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	211	6	200	4	1
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	16	-	16	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	215	6	204	4	1
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	12	-	12	-	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	165	-	165	-	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	30	-	30	-	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	140	-	140	-	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	55	-	55	-	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	432	-	243	5	184	
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər	679	20	323	326	10	
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma	14	2	6	4	2	
Təkliflər	3	-	3	-	-	
YEKUN	1128	22	575	335	196	

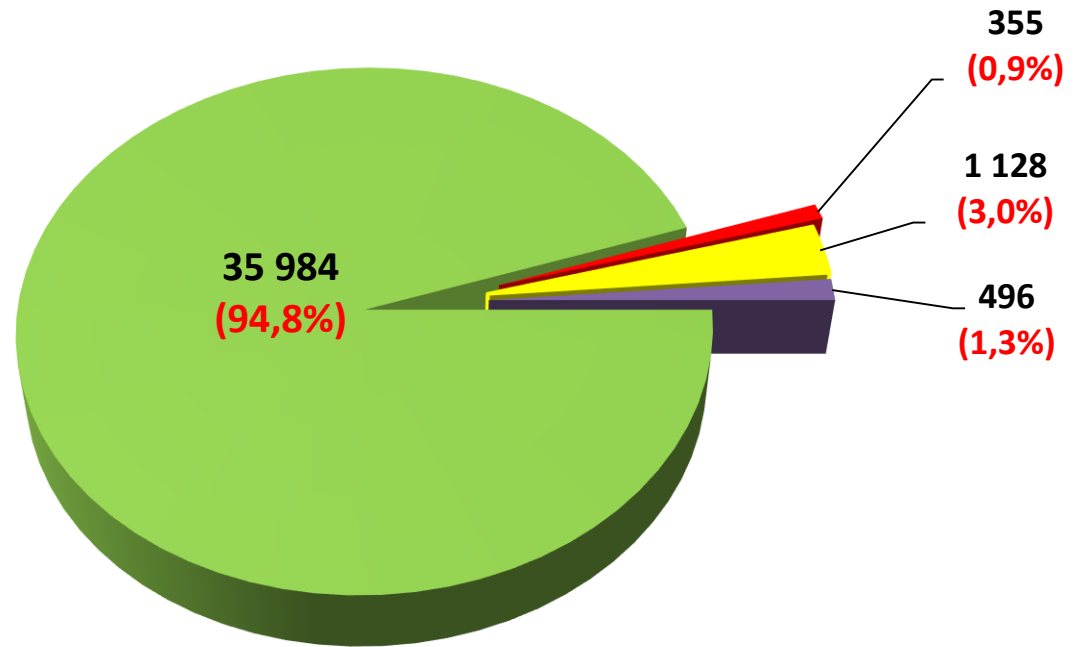


Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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	
					2023-cü il	2022-ci il
Daxil olan zənglərin 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbulu: min 80%	98,4%	75,8%	62,8%	95,2%	75,6%	87,7%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,2%	97,4%	92,5%	98,5%	96,8%	94,4%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,3%	2,2%	6,8%	1,4%	2,8%	5,2%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	83,3%	94,8%	78,2%	80,0%	88,0%	100,0%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,3%	1,3%	0,1%	0,1%	1,0%	1,5%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	0	4	1	0	4	3
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	96,8%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	80,1%	87,2%	69,1%	78,7%	83,6%	85,8%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	99,6%	99,5%	99,9%	99,7%	99,6%	95,3%

Qeyd : *Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanmasında xəta ilə bağlı 96 zəng əks əlaqə edilməmiş kimi nəzərə alınmışdır.

TƏŞƏKKÜR EDİRİK!

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

