



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ



Çağrı Mərkəzi

2024-cü ilin mart ayı üzrə görülmüş işlər haqqında

HESABAT



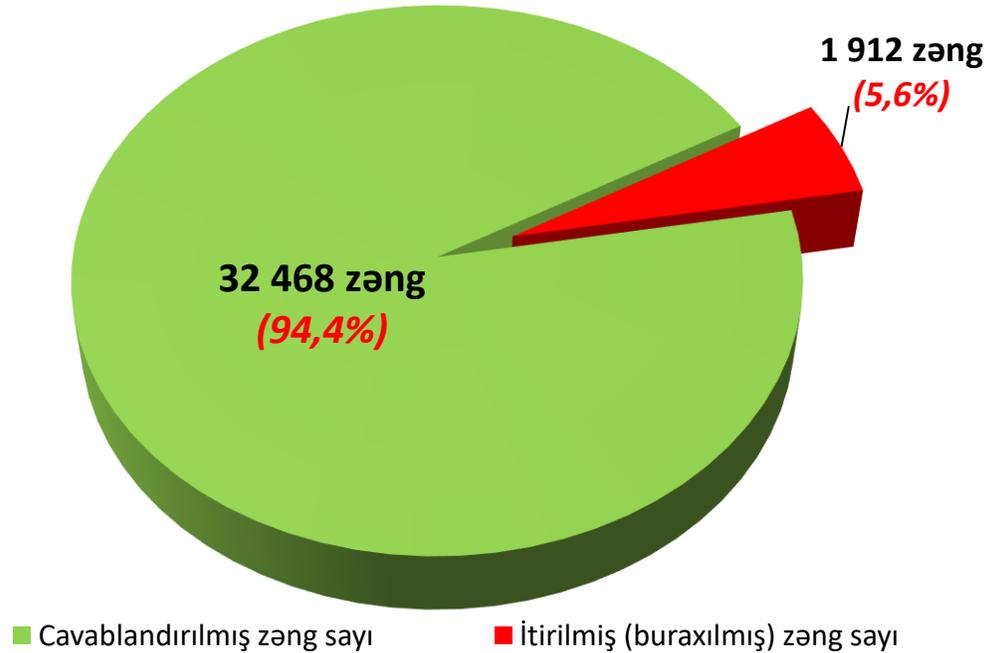
Canlı rejimdə daxil olmuş zənglər üzrə görülmüş işlər



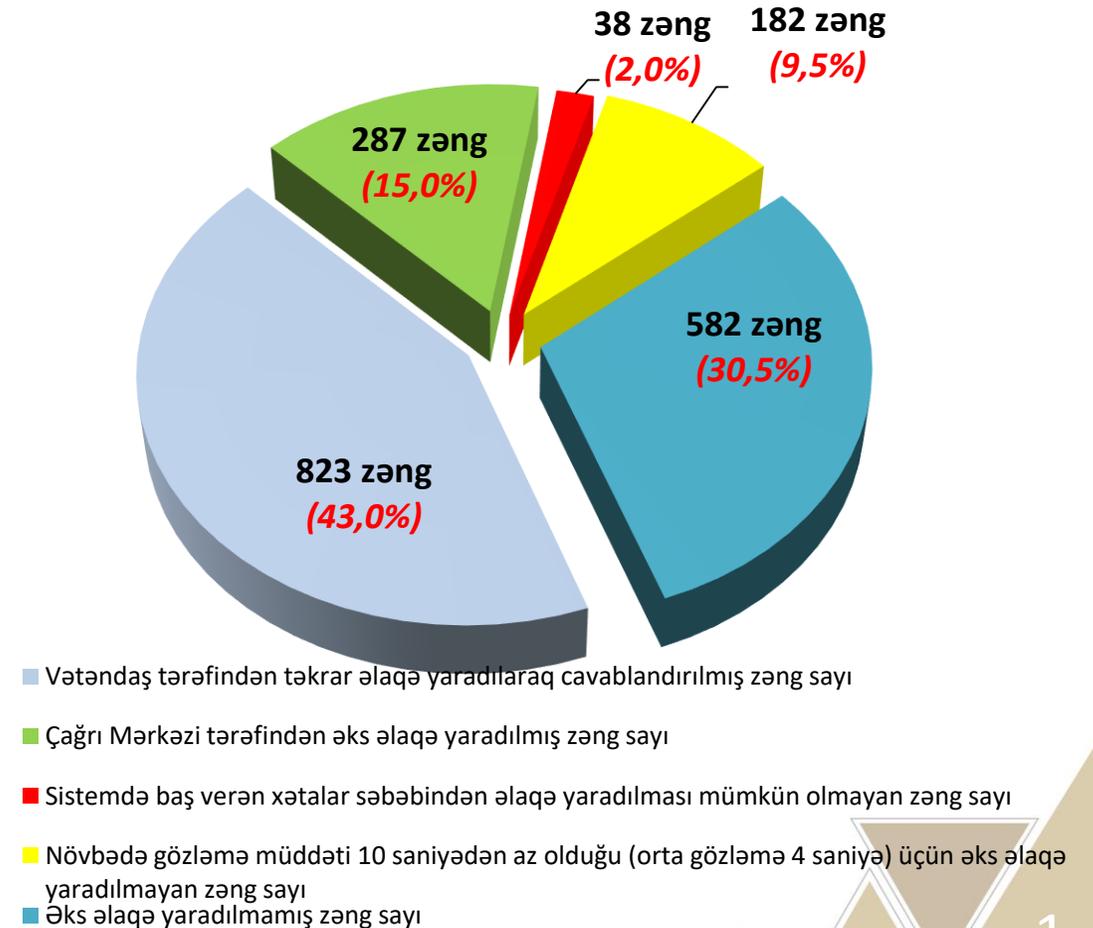
AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Daxil olmuş zəng sayı: **34 380**

Cavablandırılmış və itirilmiş zənglər



İtirilmiş zənglərin bölgüsü və görülmüş işlər (1 912 zəng)



Qeyd: Cavablandırılmış zənglər üzrə orta gözləmə müddəti **46 saniyə**, orta cavablandırma müddəti isə **3 dəqiqə 35 saniyə** olmuşdur.



Cavablandırılmış zənglər üzrə müraciətlərin sayı və bölgüsü



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Zənglər üzrə müraciət sayı:
36 148

■ Qanunvericiliyin izahı

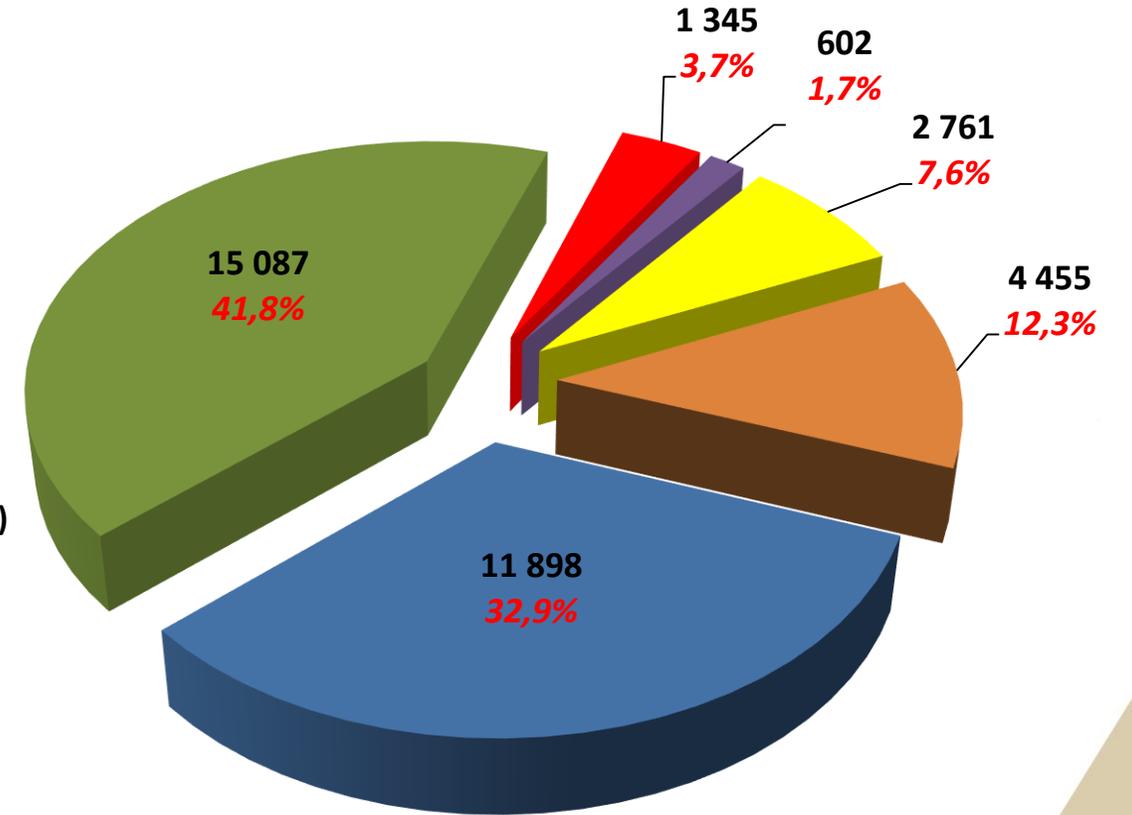
■ Əməliyyatlara dəstək (xidmətlərdən istifadəyə köməklik)

■ 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





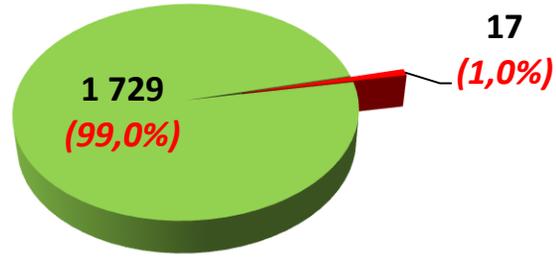
Daxil olmuş zənglərin Nazirliyin Aparatı və Nazirlik yanında Dövlət Xidmətləri üzrə cavablandırma göstəriciləri



AZƏRBAYCAN
RESPUBLİKASININ
İQTİSADİYYAT
NAZİRLİYİ

Nazirliyin Aparatı üzrə (195-1-2)

Zəng sayı: 1 746
ÇM-də xüsusi çəkisi: (5,1%)



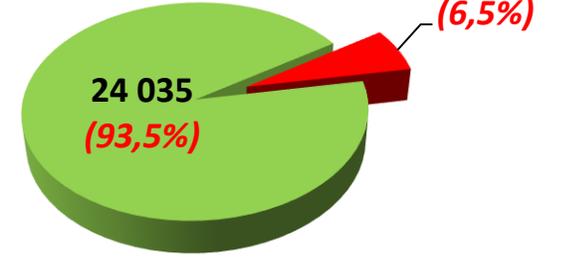
Orta gözləmə müddəti: 3 saniyə

Orta danışiq müddəti: 1 dəqiqə 38 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 25 zəng

DVX üzrə (195-1-1)

Zəng sayı: 25 712
ÇM-də xüsusi çəkisi: (74,8%)



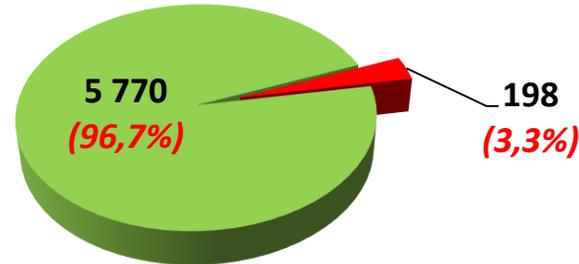
Orta gözləmə müddəti: 57 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 42 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 80 zəng

ƏMDX üzrə (195-1-3)

Zəng sayı: 5 968
ÇM-də xüsusi çəkisi: (17,3%)



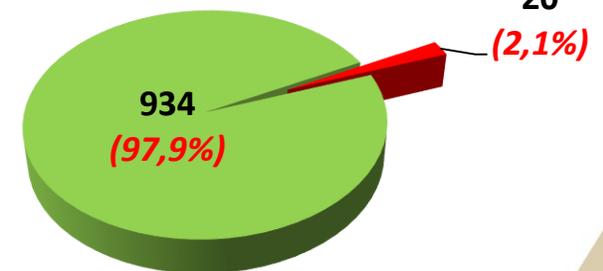
Orta gözləmə müddəti: 20 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 41 saniyə

1 iş günü ərzində 1 əməkdaşın cavablandığı orta zəng sayı: 57 zəng

AİBNDX üzrə (195-1-4)

Zəng sayı: 954
ÇM-də xüsusi çəkisi: (2,8%)



Orta gözləmə müddəti: 12 saniyə

Orta danışiq müddəti: 3 dəqiqə 34 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 63 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	1 245	30	785	343	87
<i>O cümlədən:</i>					
Mürəkkəb sual	MV tərtib edilib	207	1	206	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	36	-	36	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	220	1	219	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	23	-	23	-
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta ilə bağlı sual	MV tərtib edilib	100	-	100	-
	Əvvəlki dövrdən qalmış MV sayı	27	-	27	-
	Araşdırıldıqdan sonra ÇM tərəfindən cavablandırılıb	105	-	105	-
	Cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə göndərilib	-	-	-	-
	Növbəti aya keçən MV sayı	22	-	22	-
3-cü şəxslərin fəaliyyətindən (fəaliyyətsizliyindən) şikayətlər	Müraciət vərəqəsi tərtib edilərək aidiyyəti üzrə göndərilib	287	-	205	7
Qurumların və onların əməkdaşlarının hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayətlər		634	22	269	331
Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma		15	7	3	-
Təkliflər		2	-	2	-
YEKUN		938	29	479	343

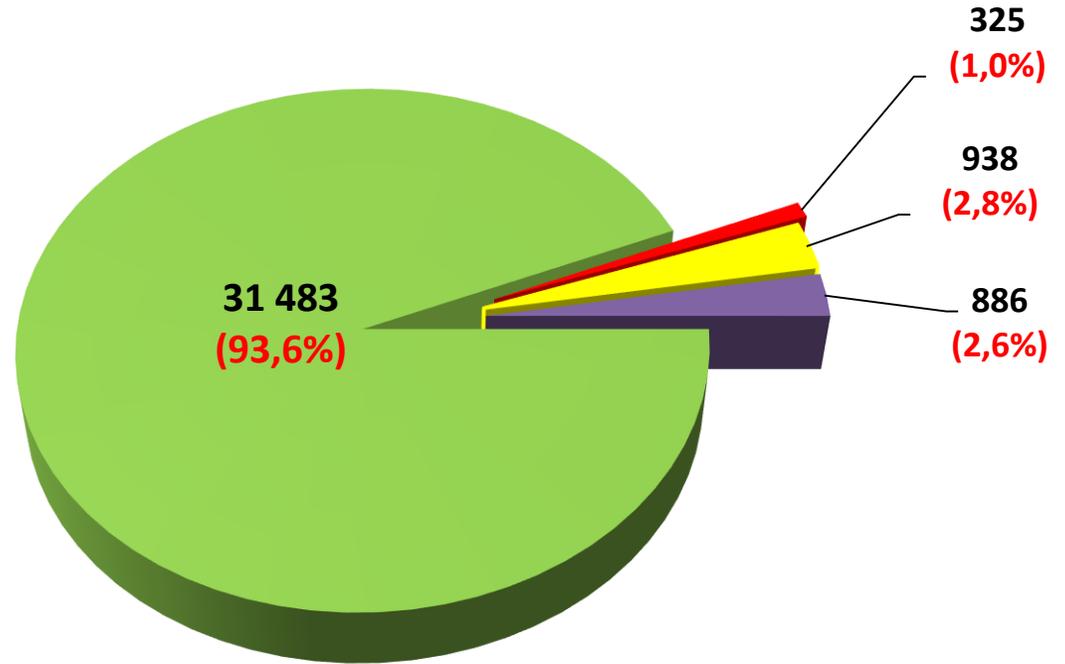


Daxil olmuş zənglərin cavablandırma istiqamətləri



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%	98,6%	54,2%	81,6%	90,9%	62,3%	55,0%
Daxil olan zənglərin ümumilikdə cavablandırılmaya qəbulu: min 90%	99,0%	93,5%	96,7%	97,9%	94,4%	93,2%
Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilməsi: max 5%	0,2%	6,0%	2,9%	1,6%	5,0%	6,3%
Əks əlaqə səviyyəsi (itirilmiş zənglər üzrə): * min 90%	100%	99,6%	90,3%	86,7%	98,6%	97,6%
Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin xüsusi çəkisi: max 30%	0,1%	1,3%	-	-	0,9%	0,9%
MV tərtib edilmiş sorğu xarakterli müraciətlərin orta cavablandırma müddəti: max 7 gün	1	6	-	-	5	4
Xidmətin yararlılığı (proqram təminatının işlək vəziyyətdə olması): min 97%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%
İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi: min 75%	80,7%	87,7%	66,6%	79,3%	83,5%	83,5%
Xidmətdən razıqalma faizi: min 85%	100%	99,3%	99,7%	100%	99,4%	99,4%

Qeyd : *Əks əlaqə səviyyəsinin hesablanmasında xəta ilə bağlı zənglər 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

