

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ PREZİDENTİ YANINDA
VƏTƏNDAŞLARA XİDMƏT VƏ SOSIAL İNNOVASİYALAR
ÜZRƏ DÖVLƏT AGENTLİYİNİN 2020-Cİ İLİN YARIMİLLİK
NƏTİCƏLƏRİNƏ DAİR HESABATI**

2020

TOPLAM MÜRACİƏT

2.791.144

Gündəlik müraciət

18.100

Müraciətlərin müqayisəsi

2020

2019

I rüb

1.907.332

+0.4% ↑

1.900.460

I rüb

II rüb

883.812

-50% ↓

1.754.552

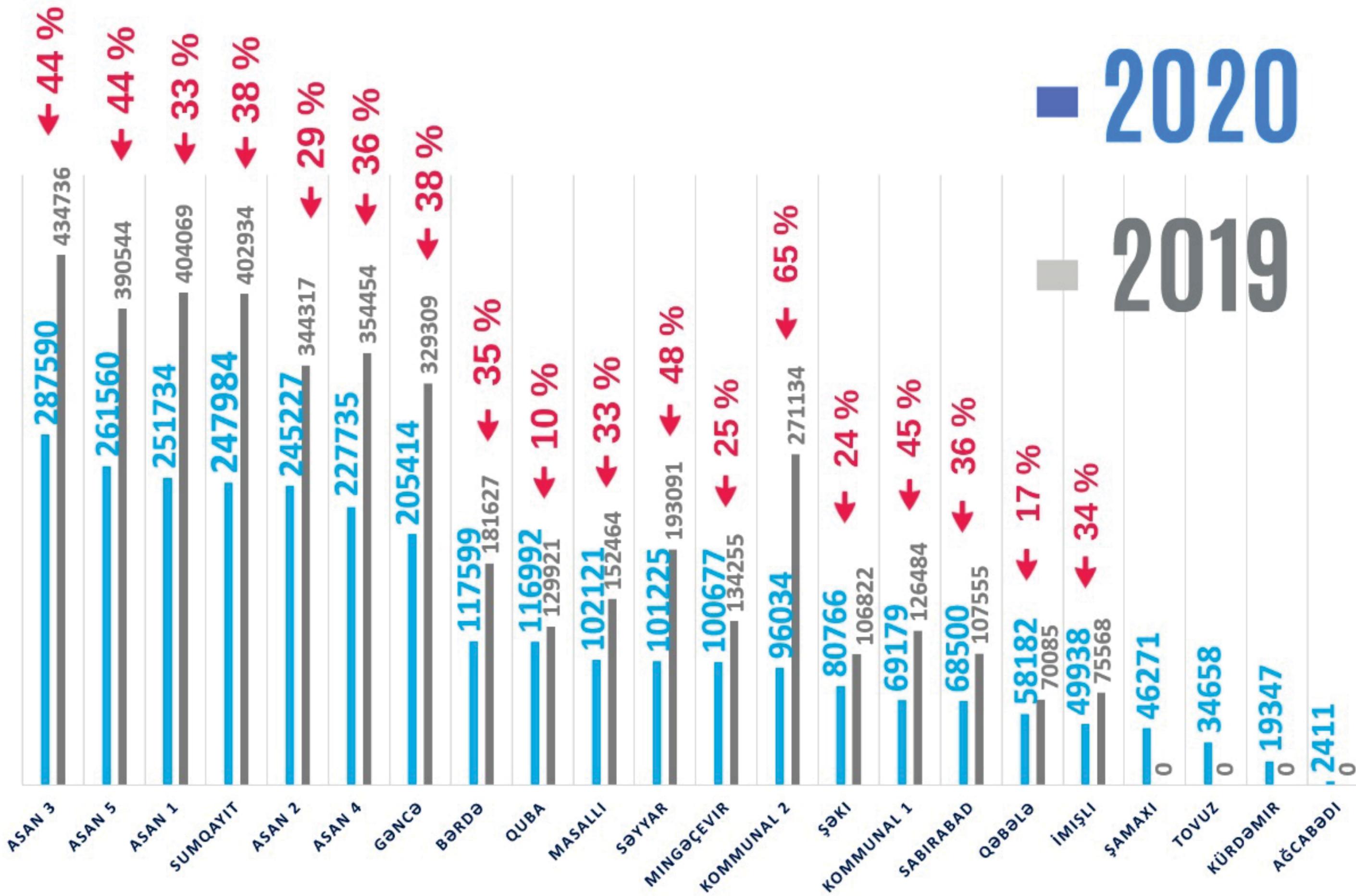
II rüb

2.791.141

-34% ↓

4.213.680

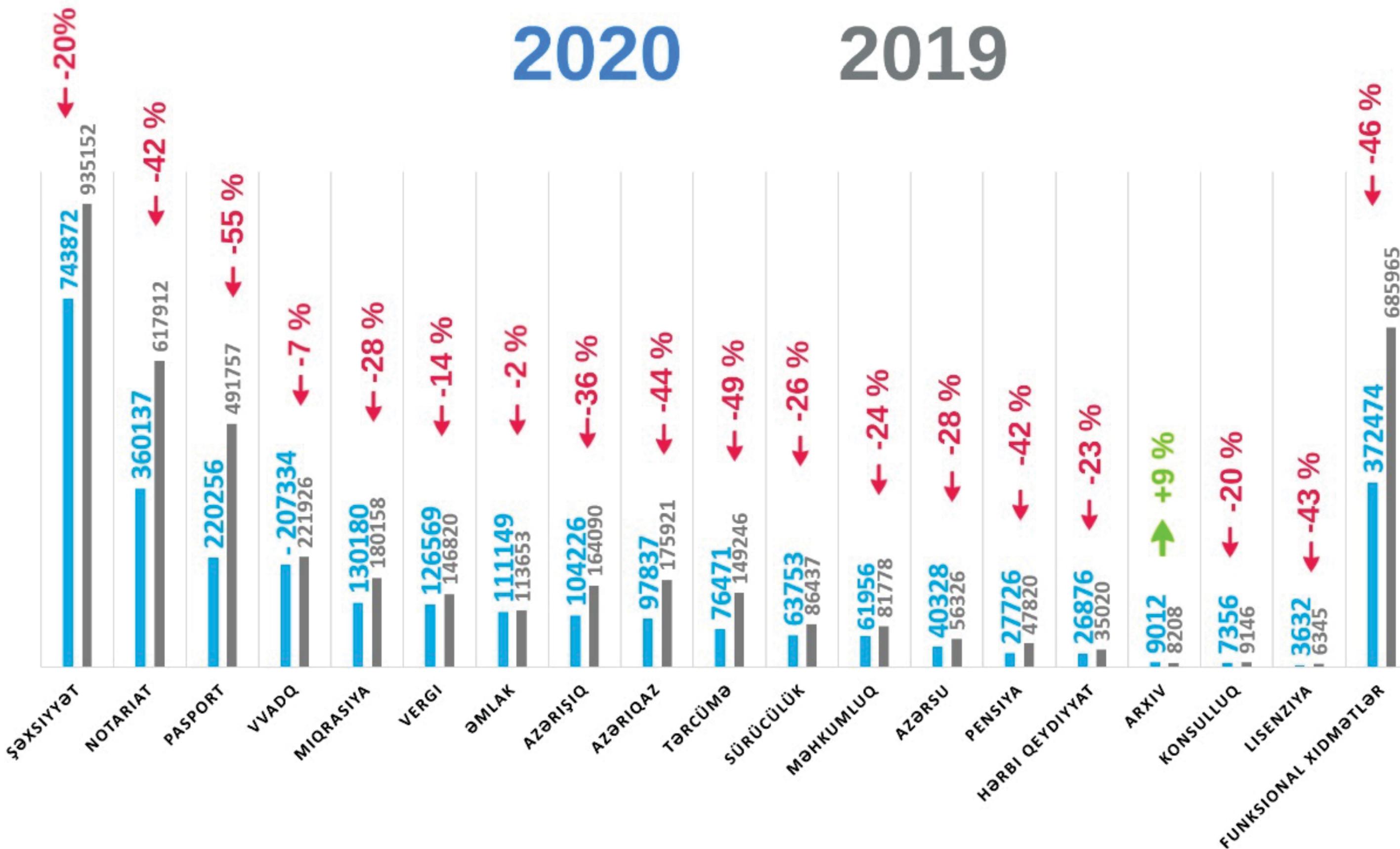
Müraciətlərin Mərkəzlər üzrə statistikası



Müraciətlərin xidmətlər üzrə statistikası

2020

2019



Müraciətlərin tərkibində şikayətlərin sayı

2.791.144 müraciətin **0.3%-i** şikayət ilə nəticələnmişdir.

Əsaslı şikayətlər isə müraciətlərin yalnız **0.04%-ni** təşkil edir.

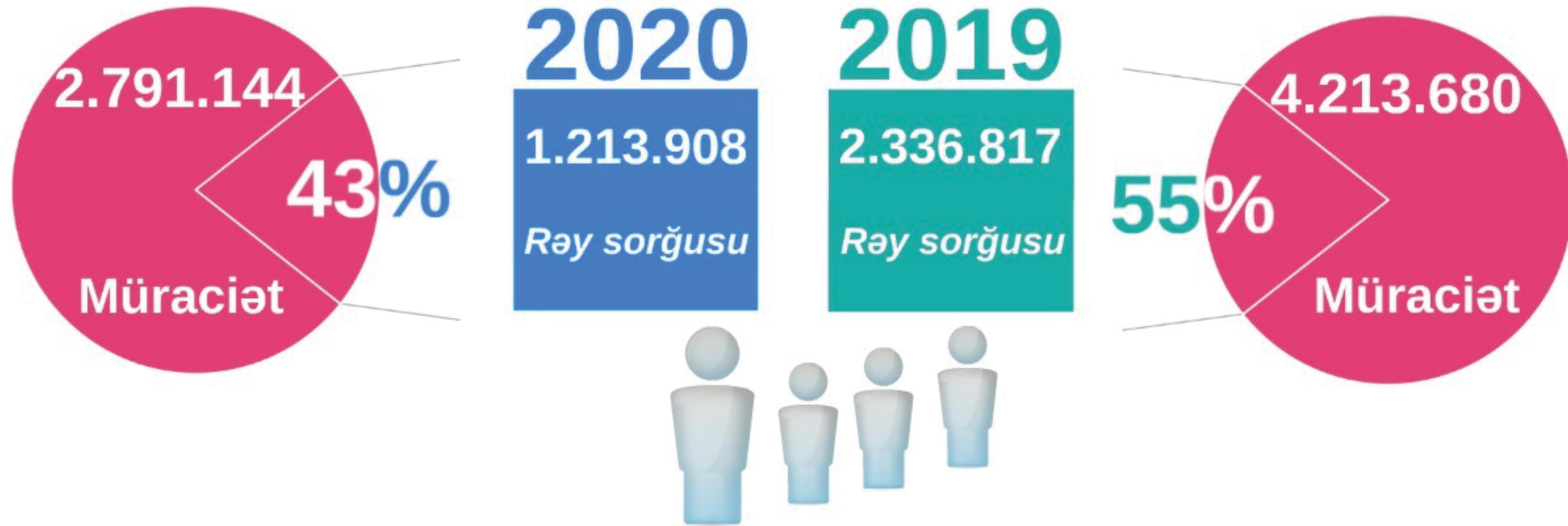
2019
0.4%



ümumi şikayətlər

2020
0.3%

Rəy sorğularının statistikas



Hər **2.3** müraciətdən

Hər **1.8** müraciətdən

rəy sorğusu götürülüb



99.6%

MƏMNUNLUQ ƏMSALI

NƏTİCƏ

Müraciətlər azalıb - **34%**

Şikayətlər azalıb - **53%**

Nöqsan halları azalıb - **10%**

Məmnunluq əmsalı:

99.4%

2019

99.6%

2020



Diqqətiniz üçün təşəkkürlər!