



İNFORMASIYA  
KOMMUNİKASIYA  
TEXNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

# İstehlakçılardan sürətli poçt xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

2026-cı ilin I rübü üzrə

**İstehlakçıların sürətli poçt xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və orta cavablandırılma müddətləri**

№	Poçt rabitəsi operatorları	Şikayət indeksi
1	"COLİBRİ EXPRESS" MMC	17.37
2	"TREND EXPRESS" MMC	11.12
3	"AZCAMEX" MMC	3.40
4	"EXPERT" MMC	3.09
5	"MOREX" MMC	2.78
6	"DYNAMEX EXPRESS" MMC	2.77
7	"DH LOGİSTİKA" QSC	2.16
8	"ASER CARGO EXPRESS" MMC	2.16
9	"AZƏRİ EKSPRESS" MMM	2.09
10	"166 EXPRESS" MMC	1.54
11	"STAR EXPRESS AZƏRBAYCAN" MMC	1.36
12	"FIND EXPRESS" MMC	1.24
13	"KANGO" MMC	0.92
14	"LIMAK AZ" MMC	0.44
15	"AZƏRPOÇT" MMC	0.32

№	Poçt rabitəsi operatorları	Orta cavablandırılma müddəti (gün)
1	"DYNAMEX EXPRESS" MMC	12
2	"AZƏRİ EKSPRESS" MMM	11
3	"TREND EXPRESS" MMC	7
4	"COLİBRİ EXPRESS" MMC	6
5	"AZƏRPOÇT" MMC	5
6	"EXPERT" MMC	5
7	"STAR EXPRESS AZƏRBAYCAN" MMC	5
8	"FIND EXPRESS" MMC	3
9	"166 EXPRESS" MMC	3
10	"ASER CARGO EXPRESS" MMC	3
11	"MOREX" MMC	3
12	"DH LOGİSTİKA" QSC	2
13	"LIMAK AZ" MMC	2
14	"AZCAMEX" MMC	2
15	"KANGO" MMC	1

Şikayət indeksi istifadəçi müraciətlərinin intensivliyini və xidmətlə bağlı narazılıq səviyyəsinin nisbi göstəricisini əks etdirir. Bu, müştərilərin bir məhsul və ya xidmətdən hansı səviyyədə narazı qaldıqlarını göstərir. Şikayət indeksinin yüksək olması müştəri narazılığının çox olduğunu, aşağı olması isə müştəri narazılığının daha az olduğunu bildirir. İndeks yalnız Agentliyə daxil olan müraciətlərə əsaslandığından bütün istifadəçi narazılıqlarını tam əhatə etməyə bilər və göstəricilər müqayisəli xarakter daşıyır.

Poçt rabitəsi operatorlarının göstərdiyi sürətli poçt rabitəsi xidmətlərin keyfiyyəti və onların operativliyi iki meyar üzrə hesablanmışdır:

**Şikayət indeksinin hesablanma qaydası aşağıdakı kimidir:**

$$\text{Şikayət indeksi} = \frac{\text{Şikayətlərin xüsusi çəkisi}}{\text{Poçt göndərişlərinə görə bazar payı}}$$

**Şikayətlərin xüsusi çəkisi** – hər bir operator üzrə cəmi şikayət sayının ümumi şikayətlərin sayına nisbətidir.

$$\text{Şikayətlərin xüsusi çəkisi} = \frac{\text{Operator üzrə şikayət sayı}}{\text{Ümumi şikayətlərin sayı}}$$

**Poçt göndərişlərinə görə bazar payı** – hər bir operator üzrə cəmi poçt göndərişlərinin sayının ümumi bazar üzrə poçt göndərişlərinin sayına nisbətidir.

$$\text{Poçt göndərişlərinə görə bazar payı} = \frac{\text{Operator üzrə poçt göndərişlərinin sayı}}{\text{Ümumi poçt göndərişlərinin sayı}}$$

**Operatorun şikayəti ortalama cavablandırma müddəti:** Operatorun "E-Şikayət"də birbaşa istifadəçiyə və Agentliyə verdiyi cavab müddətlərinin ədədi ortasıdır. (Mənbə: "E-Şikayət" elektron sistemi)

**Qeyd:**

- Hesablamaya poçt göndərişlərinin sayı 1000-dən, şikayət sayı 3-dən az olan operatorlar daxil edilməmişdir.
- İKTA-ya daxil olan bütün şikayətlər "E-Şikayət" platformasına inteqrasiya edilir.