



Azərbaycan Respublikası
Dövlət Gömrük Komitəsi



SOSIAL
TƏDQIQATLAR
MƏRKƏZİ

HAVA NƏQLİYYATINDA GÖMRÜK XİDMƏTLƏRİNDƏN MƏMNUNLUĞUN QİYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ ANALİTİK HESABAT



BAKI 2024



SOSIAL
TƏDQIQATLAR
MƏRKƏZİ

SOSIAL TƏDQIQATLAR MƏRKƏZİ HAQQINDA

Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi (STM) Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2019-cu il 8 fevral tarixli 525 nömrəli Fərmanı ilə yaradılmışdır. STM ictimai münasibətlərin inkişaf dinamikasını sistemli təhlil edən, bu sahədə mövcud tendensiyaları müəyyənləşdirən və dəyişiklikləri proqnozlaşdırən, həmin dəyişikliklərin cəmiyyətə mümkün təsirlərini araşdırən, müasir informasiya texnologiyaları və elmi yanaşmalar tətbiq edilməklə ictimai fikrin öyrənilməsini və sosial tədqiqatlar aparılmasını təmin edən, həyata keçirdiyi elmi-analitik təhlilin nəticələrini dövlət orqanlarına təqdim edən publik hüquqi şəxsdir.



Azərbaycan Respublikası
Dövlət Gömrük Komitəsi



SOSIAL
TƏDQIQATLAR
MƏRKƏZİ

HAVA NƏQLİYYATINDA GÖMRÜK XİDMƏTLƏRİNDƏN MƏMNUNLUĞUN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ ANALİTİK TƏHLİL

İctimai rəyin öyrənilməsi departamenti

Bakı - 2024

Redaktor:

Aqşin Məmmədov

Qrafik dizayner:

Babək Cəfər

Ünvan:

Azərbaycan Respublikası, AZ 1073, Bakı şəhəri,
Yasamal rayonu, İsmayıl bəy Qutqaşınlı küçəsi, 18.
Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi

Telefon:

(+994 12) 510-70-78

(+994 12) 510-23-75

(+994 12) 510-70-69

E-poçt: Info@stm.az

İnternet ünvanı: www.stm.az

Çapa imzalanıb: 04.10.2024

Fiziki çap vərəqi: 3.75

Sifariş: 45

Tiraj: 500

“MM-S” müəssisəsinin mətbəəsində çap edilmişdir.

Ünvan: Azərbaycan Respublikası,

AZ 1102, Bakı şəhəri,

Nəsimi rayonu, A.Tağızadə küçəsi, ev 13.

Telefon: (+994 12) 431 11 00

(+994 50) 314 09 37

© **Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi, 2024**

MÜNDƏRİCAT

Tədqiqatın aktualığı	4
Metodologiya	8
Respondentlər haqqında məlumat	9
Sorğu nəticələrinin təhlili	14
Təklif və tövsiyələr	21
Sorğu anketi	24
Demografik suallar	25

TƏDQIQATIN AKTUALLIĞI

Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən bu hesabat Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsinin sifarişi əsasında hava nəqliyyatında sərnəşinlərin gömrük xidmətlərindən məmnunluq səviyyəsini öyrənmək məqsədilə keçirilmiş sosioloji sorğunun nəticələri əsasında hazırlanıb. Tədqiqatın aktuallığını aşağıdakı tezlərlə ümumiləşdirmək mümkündür:

- Müstəqillik illərində Ümummilli lider Heydər Əliyevin neft strategiyası sayəsində suverenliyimizə xidmət edən qlobal və regional dəhlizlərin, quruda və havada nəqliyyat infrastrukturunun yaradılmasının əsası qoyuldu. Azərbaycanda milli quruculuğun, iqtisadi islahatların və təhlükəsizliyin inkişaf etdirilməsinin aparıcı vektorlarından biri kimi dövlət gömrük siyasəti uğurla həyata keçirildi.
- Prezident İlham Əliyevin ölkəmizin iqtisadi və hərbi gücünü artırmağa, coğrafi mövqeyini onun rəqabət üstünlüyünə çevirməyə qadir siyasəti sayəsində tarixi torpaqlarımız işğaldan azad edildi. Hazırda Azərbaycan regional logistika və enerji arxitekturasını müəyyən edən əsas ölkəyə çevrilib. Azad edilmiş ərazilər nəinki Böyük Qayıdışın magistral yoluna, həm də yeni qlobal logistik marşrutun - Orta dəhlizin mərkəzi arteriyalarını təşkil edən yeni beynəlxalq hava limanlarının, sərhəd-gömrük buraxılış məntəqələrinin, Qarabağda 30 ildən sonra gömrük infrastrukturunun inşa edildiyi məkana çevrilib.
- Dünyanın inkişaf tendensiyaları, geosiyasi, geoiqtisadi və hərbi qarşıdurmaların kəskinləşməsi, nəqliyyat arteriyalarına nəzarət uğrunda mübarizənin güclənməsi fonunda, Azərbaycan geniş regionu əhatə edən coğrafiyada qarşılıqlı fayda verən yeni iqtisadi-logistik mərkəzin yaranmasının strateji təşəbbüskarıdır.
- Azərbaycanın qlobal əhəmiyyətli tədbirlərə ev sahibliyi etməsinin artıq ənənəyə çevrilməsi beynəlxalq aləmdə artan nüfuzunun göstəricisidir. Cari ildə ölkəmiz qlobal miqyasda dünyanın ən nəhəng tədbirinin - COP29 konfransının keçiriləcəyi məkan kimi seçilib. Beynəlxalq tədbirlər, ölkəmizə ildən ilə gələn turistlərin sayının dəfələrlə artması və digər amillər hava nəqliyyatında gömrük xidmətlərinin həm miqyas, həm də keyfiyyət baxımından yüksəlməsini şərtləndirir. Belə ki, operativ gömrük rəsmiləşdirmə prosedurlarının tətbiq edilməsi ölkəmizə qədəm qoyan vətəndaşların ilk təəssüratlarını məhz bu məkanda formalaşdırır.
- Qeyd etmək yerinə düşər ki, 2023-cü ildə Azərbaycana dünyanın 183 ölkəsindən 1 milyon 143,6 min - əvvəlki illə müqayisədə 37,4% çox əcnəbi və vətəndaşlığı olmayan şəxs gəlib. Onların 71,1%-i hava nəqliyyatından istifadə edib.¹ Hava limanlarının qlobal reytinglərini

¹ <https://report.az/turizm/bu-il-azerbaycana-gelen-turistlerin-sayi-37-den-cox-artib/>

hazırlayan "World Airport Awards" indeksinə görə, Azərbaycan dünyanın hava limanlarında göstərilən xidmət səviyyəsinə görə 100 ölkə arasında siyahıda 53-cü yeri tutub. Burada, şübhəsiz ki, gömrük xidmətlərinin keyfiyyəti müstəsna yerə malikdir.²

- Qlobal informasiya cəmiyyətinin, rəqəmsal sivilizasiyanın formalaşmasından irəli gələn iqtisadi təhlükəsizlik çağırışları, münaqişə və digər səbəblərdən qaçqın axınlarının çoxalması kimi məsələlər hər bir dövlətin iqtisadi təhlükəsizliyinin təmin edilməsi sistemində gömrük xidmətini müstəsna sahəyə çevirib.

- Mövcud çağırışlar fonunda rəqəmsallaşmanın Süni İntellekt səviyyəsində həyata keçirilməsindən irəli gələn məsələlər ilk sırada dayanır. Dövlət başçısının xüsusi vurğuladığı kimi, qlobal nəqliyyat qovşaqlarının körpüsü kimi gömrük sistemində Süni İntellekt sisteminin tətbiqi, gömrük logistikası və təchizat zənciri, e-ticarət və digər sahələrdə innovasiyaların təşviqi müvafiq olaraq sözügedən yeniliklərlə bağlı vətəndaşların münasibətinin öyrənilməsinə gündəmə gətirir.

Dövlət xidmətlərinin keyfiyyətindən və əlçatanlığından vətəndaş məmnuniyyəti bütün sahələrdə dövlət siyasətinin səmərəliliyinin başlıca meyarı kimi çıxış edir. Öz növbəsində məmnuniyyətin qiymətləndirilməsinin əsas üsullarından biri də sosioloji sorğuların keçirilməsidir.

Vətəndaş məmnuniyyəti dövlət xidmətlərindən iştirakçıların məmnunluğunun ölçülməsi və bu xidmətlərin davamlı təkmilləşdirilməsi üçün hər bir qurumun fəaliyyət strategiyasının ən mühüm komponentini təşkil edir. "Vətəndaş məmnunluğuna dair ictimai rəylə bağlı datalar vətəndaşların dövlət qurumları ilə ünsiyyətini qiymətləndirmək, xidmətlərlə bağlı fikirlərini öyrənmək üçün istifadə olunur. Belə ki, bu məlumatlar vətəndaşlarda hansı xidmətlərin göstərilməsinə üstünlük verməsini, hansı elementlərin məmnuniyyət, yaxud da narazılıq doğurduğunu müəyyən etməyə, qurumların həyata keçirdiyi yenilik və islahatların nəticələrinin səmərəli təsirini izləməyə imkan verir. Vətəndaş məmnunluğunun öyrənilməsi dövlət xidmətlərini təqdim edən qurumlara fəaliyyətin bütün təbəqələrdən olan iştirakçıları daha yaxşı başa düşməyə, tələb, təklif və ehtiyacları, habelə əlçatanlıq baxımından boşluqları müəyyən etməyə imkan verən mühüm vasitədir. Ümumilikdə müasir dövrdə vətəndaş məmnunluğu dövlətin ümumi siyasətinin aparıcı meyarlarından biri kimi çıxış edir."³

XXI əsrdə gömrük xidməti dövlətin iqtisadi sisteminin bir hissəsi kimi dövlət idarəçiliyinin strateji funksiyalarını yerinə yetirməklə yanaşı, getdikcə daha çox vətəndaşlarla ən çox ünsiyyətdə olan, insan amilinin aparıcı faktora çevrildiyi, müsbət ictimai rəyin formalaşdığı sosial-iqtisadi qurum kimi çıxış edir.

² <https://www.worldairportawards.com/worlds-top-100-airports-2023/>

³ Citizen satisfaction with public services. in Government at a Glance 2013, OECD Publishing, Paris. https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/gov_glance-2013-56-en.pdf?expires=1726104904&id=id&accname=guest&checksum=5C9E57C720C0CA42929ACBCCB3ABCC8A

Məhz buna görə də ictimai rəy sorğularının keçirilməsi, nəticələrinin təhlili və qiymətləndirilməsi gömrük xidmətlərinin yüksək meyarlara uyğun təşkil edilməsi, keyfiyyətə nəzarətin həyata keçirilməsi, fəaliyyətə yenidən baxılması, infrastrukturun təkmilləşdirilməsi, ümumilikdə dövlət xidmətlərinin bütün sisteminin təkmilləşdirilməsi yönündə elmi-tədqiqat əsaslı idarəetmə qərarlarının qəbul edilməsi üçün əsas yollardan biridir. Müasir dünyada “Vətəndaş Məmnuniyyəti İndeksi Sistemi” (The Citizen Satisfaction Index System) əsasında reytinglər və hesabatlar da hazırlanır.

Qloballaşan dünya iqtisadiyyatının fəal aktorlarından olan Azərbaycan beynəlxalq sazişlərin də iştirakçısıdır. Şəbəkənin missiyası vətəndaş məmnuniyyətini dövlət idarəçiliyinin mərkəzində yerləşdirməklə müxtəlif sahələrdə (insan resursları, dəstək səmərəliliyi və Avropa dövlət xidmətlərində müştəri məmnuniyyəti) “Lissabon Strategiyası”nı həyata keçirməkdir.

“Avropa Dövlət İdarəçiliyi Şəbəkəsi” (The European Institute of Public Administration (EUPAN)) dövlət idarəçiliklərinə cavabdeh olan Baş Direktorların qeyri-rəsmi şəbəkəsidir.⁴ Qurumun “Təkmilləşdirmə tədbirləri. Vətəndaş-istifadəçi məmnuniyyəti məlumatlarından istifadə etməklə dövlət sektorunun fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi” (Measure to Improve. Improving public sector performance by using citizen - user satisfaction information) adlı sənədi bu sahədə Avropa Təlimatını hazırlayıb.⁵

Təlimata görə, vətəndaş - müştəri məmnuniyyəti dövlət qurumlarına ictimai rəyi əsas tutmaqla xidməti vətəndaşın gözü ilə qiymətləndirmək imkanı verir. Məmnuniyyətin ölçülməsi vətəndaşın gözlənti və ehtiyacları, davranışları və motivasiyası haqqında məlumat verən, dövlət xidmətlərinin performansını təkmilləşdirməyə yönəlik daha geniş alətlər dəstinin ən mühüm tərkib hissəsidir. Bu, dövlət qurumlarına nə kimi dəyər verildiyini, müxtəlif insanların ortaq və fərqli münasibətini və beləliklə, məmnuniyyətini yaxşılaşdırmaq üçün hansı tədbirlərin görülməsinə imkan verir.

Vətəndaş məmnuniyyətini öyrənən rəy sorğuları Dövlət Gömrük Komitəsinin “Gömrük xidmətinin Fəaliyyət Proqramı üzrə Tədbirlər” sənədi, habelə “2022-2023-cü illər üzrə Dövlət Gömrük Komitəsinin Kommunikasiya strategiyası” çərçivəsində sözügedən sahədə vəziyyətin təhlili, respondentlərin gömrük xidmətlərindən gözləntiləri, təklif və tövsiyələrinin nəzərə alınmaqla fəaliyyətin daha da təkmilləşdirilməsi məqsədilə həyata keçirilir.

Qeyd etmək lazımdır ki, Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən də dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlər üzrə keyfiyyət və məmnunluğun öyrənilməsi həyata keçirilir. Bu fəaliyyət “Korrupsiyaya qarşı mübarizənin gücləndirilməsinə dair 2022-2026-cı illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın Tədbirlər Planının 4.9-cu bəndinə əsaslanır. Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planının 4.9-cu bəndi üzrə əsas icraçı, 1.7, 2.4, 2.17, 5.1, 6.2, 6.9-cu bəndlərdə göstərilən tədbirlər üzrə digər icraçı qurumlar sırasındadır. Mərkəz həmçinin Azər-

⁴ <https://www.eupan.eu>

⁵ https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/02/2010_2_BE_Measure_to_Improve_Improving_Public_Sector_Performance_by_Using_Citizen_User_Satisfaction_Information.pdf

baycan Respublikası Prezidentinin 4 aprel 2022-ci il tarixli 3199 №-li Sərəncamının 2.1-ci və 2.2-ci bəndlərində nəzərdə tutulan tapşırıqları icra edir. Milli Fəaliyyət Planının Tədbirlər Planının 4.9-cu bəndində “Dövlət orqanlarının (qurumlarının) göstərdikləri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi məqsədilə rəsmi internet saytları və sosial şəbəkələr vasitəsilə mütəmadi elektron məmnunluq sorğularının keçirilməsi, bu prosesə vətəndaş cəmiyyəti institutlarının və ictimai şuraların cəlb edilməsi” tədbiri nəzərdə tutulub.

Azərbaycanda gömrük orqanları tərəfindən davamlı olaraq, dövlət xidmətlərinin təkmilləşdirilməsi, keyfiyyətinin və əlçatanlığının qiymətləndirilməsi üçün ictimai rəy sorğuları keçirilir. Sorğular sözügedən dövlət xidmətlərinin keyfiyyətlə yerinə yetirilməsini müəyyən edən başlıca indikatorlardan biri kimi, vətəndaşların, gömrük fəaliyyəti iştirakçıları olan bütün tərəflərin məmnunluq səviyyəsini aşkara çıxarır. Sorğular dövlət gömrük siyasəti sahəsində qəbul edilən strateji sənədlərə uyğun olaraq göstərilən gömrük xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, xidmətlərdən bütün iştirakçıların məmnunluğunun artırılmasına, fəaliyyətin rəy əsaslı təkmilləşdirilməsinə töhfə verir.

Tədqiqatın məqsədi: gömrük xidmətləri ilə bağlı ictimai məmnuniyyət səviyyəsinin müəyyən edilməsi, xidmətlərin əlçatanlığının, şəffaflığın artırılması, gömrük işinin təşkili prosesində ictimai iştirakçılığın təmin olunması, xidmətlərin daha da təkmilləşdirilməsi və onların keyfiyyət meyarının yüksəldilməsi üçün arzu və gözləntilərin nəzərə alınması, təklif və tövsiyələrin həyata keçirilməsidir.

Tədqiqatın vəzifələri: gömrük xidmətlərinin göstərilməsinin ən qabaqcıl keyfiyyət standartlarına və müştəri məmnunluğuna uyğunluğunu yoxlamaq; xidmətlərin keyfiyyəti və təşkili ilə bağlı məmnunluq səviyyəsini qiymətləndirmək; xidmətin göstərilməsi üzrə yekun nəticənin əldə edilməsində sərf olunan müddətdən məmnunluğu öyrənmək; xidmət göstərən əməkdaşların peşəkarlığını və davranışlarını qiymətləndirməkdir.

METODOLOGİYA

Tədqiqat kəmiyyət metodologiyası əsasında aparılıb. Topludan seçmənin müəyyən edilməsində ehtimallı seçmə üsulundan istifadə olunub.

Sorğular Heydər Əliyev Beynəlxalq Aeroportunda, ölkə ərazisinə daxil olan və ölkə ərazisini tərk edən Azərbaycan Respublikası vətəndaşları və xarici ölkə vətəndaşları arasında olmaqla, ümumilikdə yaşı 18 və yuxarı olan 1869 respondentlə keçirilib.

Seçmə çərçivəsi ayrı-ayrı parametrik göstəricilər üzrə ehtimallar irəli sürməyə imkan verəcək formada dizayn olunub. Sorğuda əhatə edilmiş respondent sayına əsasən, nəticələrin xəta əmsalı 95% əminlik intervalında 2,3% təşkil edir.

Sorğunun sahə işi (məlumatların toplanılması) 2024-cü ilin 28 avqust - 30 avqust tarixləri arasında icra edilib. Məlumatların toplanılmasında "SurveyToGo" proqram təminatının quraşdırıldığı planşetlərdən istifadə olunmaqla, kompüter dəstəklili üz-üzə müsahibə (Computer Assisted Personal Interview - CAPI) üsulu tətbiq edilib. Sorğular azərbaycan, rus və ingilis dillərində aparılıb.

Hədəf qrup üzrə respondentlər sadə təsadüfi üsulla sorğuya cəlb edilib. Bu məqsədlə Heydər Əliyev Beynəlxalq Aeroportunun Hava Nəqliyyatında Baş Gömrük İdarəsinin "Terminal-1 Beynəlxalq Hava Limanı" və "Terminal-2 Beynəlxalq Hava Limanı" gediş və gəliş xətlərində gömrük postlarından sonra yerləşdirilən STM-in interviyeyə komandası tərəfindən sərnişinlərə sorğuda iştirak məqsədilə müraciət olunub.

Sorğu anketinə qapalı və dərəcələndirmə cavab variantlarının olduğu 6 əsas sual və 5 sosial-demografik sual olmaqla, ümumilikdə 11 sual daxil edilib. Suallar toplusu Azərbaycan Respublikası Dövlət Gömrük Komitəsinin müvafiq işçi qrupu ilə müzakirə edilib və yekun variant razılaşdırılıb.

Bütün müsahibələrdə anonimlik təmin edilib, respondentlərə sorğunun könüllü iştirak əsasında aparıldığı, məlumatların yalnız ümumiləşdirilmiş qaydada istifadə ediləcəyi barədə zəruri məlumatlar çatdırılıb.

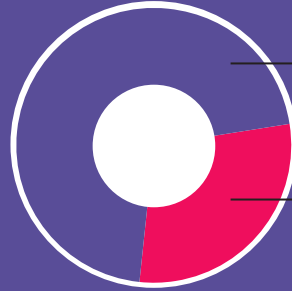
Sorğu prosesinin gedişində sahə işinin keyfiyyətinə nəzarət olunub. Sorğu nəticələri "IBM SPSS" (Statistical Package for the Social Sciences) proqram təminatı vasitəsilə emal edilib və təhlil olunub.

RESPONDENTLƏR HAQQINDA MƏLUMAT



SƏRNIŞIN KATEQORİYASI

Heydər Əliyev Beynəlxalq Aeroportunda sərnişinlərin gömrük xidmətləri ilə bağlı məmnunluq səviyyəsini öyrənmək məqsədilə onlar həm gediş, həm də gəliş xətləri üzrə sorğuda iştiraka dəvət edilib. Sorğuda iştirak edənlərin 71.3%-i (n-1333) ölkəyə daxil olan və 28.7%-i (n-536) ölkəni tərk edən sərnişinlər olub.



 71,3%

Ölkəyə daxil olan

 28,7%

Ölkəni tərk edən



GENDER BÖLGÜSÜ

Respondentlərin 57.6%-i (n-1076) kişilərdən, 42.4%-i (n-793) qadınlardan ibarət olub.

- Respondentlər arasında ölkəyə daxil olanların 55.7%-i (n-743) kişilərdən, 44.3%-i (n-590) qadınlardan ibarət olub.
- Ölkəni tərk edənlərin isə 62.1%-ni (n-333) kişilər, 37.9%-ni (n-203) qadınlar təşkil edib.

 57,6% Kişi

 42,4% Qadın



VƏTƏNDAŞLIQ VƏZİYYƏTİ

Sorğuda iştirak edənlərin 38.8%-i (n-725) Azərbaycan Respublikası vətəndaşları, 61.2%-i (n-1144) xarici ölkə vətəndaşları olub.

- Ölkə ərazisinə daxil olanların 45.1%-i (n-601) Azərbaycan Respublikası vətəndaşları, 54.9%-i (n-732) xarici ölkə vətəndaşları olub. Ölkə ərazisini tərk edənlərin isə 23.1%-ni (n-124) Azərbaycan Respublikası vətəndaşları, 76.9%-ni (n-412) xarici ölkə vətəndaşları təşkil edib.
- Sorğu iştirakçıları arasında kişilərin 38.0%-i (n-409) Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarından, 62.0%-i (n-667) xarici ölkə vətəndaşlarından; qadınlardan isə 39.8%-i (n-316) Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarından, 60.2%-i (n-477) xarici ölkə vətəndaşlarından ibarət olub.



Azərbaycan Respublikası vətəndaşları



Xarici ölkə vətəndaşları

38,8%

61,2%



XARİCİ ÖLKƏ VƏTƏNDAŞLARI

Sorğuda iştirak edən xarici ölkə vətəndaşlarının 38.1%-i (n-436) Rusiya Federasiyasının, 13.9%-i (n-159) Türkiyə Respublikasının, 10.0%-i (n-114) Hindistan Respublikasının, 4.5%-i (n-51) Pakisan İslam Respublikasının, 3.7%-i (n-42) Birləşmiş Ərəb Əmirliklərinin, 3.5%-i (n-40) Qazaxıstan Respublikasının, 3.5%-i (n-40) Küveyt Dövlətinin və 22.8%-i digər ölkələrin vətəndaşlarıdır.

- Ölkə ərazisinə daxil olan xarici vətəndaşlar arasında Rusiya Federasiyasına (35.8%), Türkiyə Respublikasına (14.9%), Hindistan Respublikasına (6.4%) mənsub olan respondentlər üstünlük təşkil edib.

- Ölkə ərazisini tərk edən xarici vətəndaşlar arasında ilk üç yerdə Rusiya Federasiyasına (42.2%), Hindistan Respublikasına (16.3%) və Türkiyə Respublikasına (12.1%) mənsub olan respondentlər qərarlaşıb.

Vətəndaşlıq	N	%
Rusiya Federasiyası	436	38.1%
Türkiyə Respublikası	159	13.9%
Hindistan Respublikası	114	10.0%
Pakistan İslam Respublikası	51	4.5%
Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri	42	3.7%
Qazaxıstan Respublikası	40	3.5%
Küveyt Dövləti	40	3.5%
Səudiyyə Ərəbistanı Krallığı	37	3.2%
Gürcüstan Respublikası	34	3.0%
Özbəkistan Respublikası	27	2.4%
İsrail Respublikası	18	1.6%
Moldova Respublikası	15	1.3%
Amerika Birləşmiş Ştatları	12	1.0%
Çin Xalq Respublikası	11	1.0%
Oman Sultanlığı	9	0.8%
Ukrayna Respublikası	9	0.8%

Türkmenistan Respublikası	8	0.7%
Belarus Respublikası	7	0.6%
Almaniya Federativ Resp.	6	0.5%
Böyük Britaniya Krallığı	6	0.5%
İran İslam Respublikası	5	0.4%
Əlcəzair Xalq Demokratik Resp.	4	0.3%
Misir Ərəb Respublikası	3	0.3%
İndoneziya Respublikası	3	0.3%
Kanada	3	0.3%
Mərakeş Krallığı	3	0.3%
Filippin Respublikası	3	0.3%
Qətər Dövləti	4	0.3%
Avstraliya İttifaqı	2	0.2%
Braziliya Federativ Resp.	2	0.2%
Fransa Respublikası	2	0.2%
İrlandiya Respublikası	2	0.2%
İordaniya Həşimilər Krallığı	2	0.2%
Koreya Respublikası	2	0.2%
Rumıniya Respublikası	2	0.2%
Tacikistan Respublikası	2	0.2%
Somali Federativ Respublikası	2	0.2%
Albaniya Respublikası	1	0.1%
Avstriya Respublikası	1	0.1%
Banqladeş Xalq Respublikası	1	0.1%
Bosniya və Hersoqovina	1	0.1%
Çex Respublikası	1	0.1%
Əfqanıstan İslam Respublikası	1	0.1%
Fici Respublikası	1	0.1%
İraq Respublikası	1	0.1%
İtaliya Respublikası	1	0.1%
Yaponiya	1	0.1%
Keniya Respublikası	1	0.1%
Qırğızıstan Respublikası	1	0.1%
Livan Respublikası	1	0.1%
Polşa Respublikası	1	0.1%
Venesuela Bolivar Respublikası	1	0.1%
Suriya Ərəb Respublikası	1	0.1%
Serbiya Respublikası	1	0.1%



ÖLKƏYƏ DAXİL OLAN XARİCİ ÖLKƏ VƏTƏNDAŞLARI

Vətəndaşlığı	N	%	Vətəndaşlığı	N	%
Rusiya Federasiyası	262	35.8%	Almaniya Federativ Respublikası	2	0.3%
Türkiyə Respublikası	109	14.9%	Avstraliya İttifaqı	2	0.3%
Hindistan Respublikası	47	6.4%	Braziliya Federativ Respublikası	2	0.3%
Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri	33	4.5%	Misir Ərəb Respublikası	2	0.3%
Gürcüstan Respublikası	33	4.5%	İrlandiya Respublikası	2	0.3%
Qazaxıstan Respublikası	33	4.5%	İordaniya Həşimilər Krallığı	2	0.3%
Səudiyyə Ərəbistanı Krallığı	31	4.2%	Kanada	2	0.3%
Pakistan İslam Respublikası	30	4.1%	Koreya Respublikası	2	0.3%
Küveyt Dövləti	20	2.7%	Rumıniya Respublikası	2	0.3%
İsrail Respublikası	17	2.3%	Avstriya Respublikası	1	0.1%
Moldova Respublikası	15	2.0%	Banqladeş Xalq Respublikası	1	0.1%
Amerika Birləşmiş Ştatları	12	1.6%	Bosniya və Hersoqovina	1	0.1%
Özbəkistan Respublikası	9	1.2%	Çex Respublikası	1	0.1%
Ukrayna Respublikası	8	1.1%	Əfqanıstan İslam Respublikası	1	0.1%
Belarus Respublikası	7	1.0%	Fici Respublikası	1	0.1%
Oman Sultanlığı	5	0.7%	Fransa Respublikası	1	0.1%
Türkmənistan Respublikası	5	0.7%	İraq Respublikası	1	0.1%
Çin Xalq Respublikası	4	0.5%	İtaliya Respublikası	1	0.1%
Böyük Britaniya Krallığı	4	0.5%	Keniya Respublikası	1	0.1%
İran İslam Respublikası	4	0.5%	Qırğızıstan Respublikası	1	0.1%
İndoneziya Respublikası	3	0.4%	Polşa Respublikası	1	0.1%
Mərakeş Krallığı	3	0.4%	Qətər Dövləti	1	0.1%
Filippin Respublikası	3	0.4%	Venesuela Bolivar Respublikası	1	0.1%
Əlcəzair Xalq Demokratik Resp.	2	0.3%	Suriya Ərəb Respublikası	1	0.1%



ÖLKƏNİ TƏRK EDƏN XARİCİ ÖLKƏ VƏTƏNDAŞLARI

Rusiya Federasiyası	174	42.2%	Böyük Britaniya Krallığı	2	0.5%
Hindistan Respublikası	67	16.3%	Tacikistan Respublikası	2	0.5%
Türkiyə Respublikası	50	12.1%	Somali Federativ Respublikası	2	0.5%
Pakistan İslam Respublikası	21	5.1%	Albaniya Respublikası	1	0.2%
Küveyt Dövləti	20	4.9%	Misir Ərəb Respublikası	1	0.2%
Özbəkistan Respublikası	18	4.4%	Fransa Respublikası	1	0.2%
Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri	9	2.2%	Gürcüstan Respublikası	1	0.2%
Çin Xalq Respublikası	7	1.7%	İran İslam Respublikası	1	0.2%
Qazaxıstan Respublikası	7	1.7%	İsrail Respublikası	1	0.2%
Səudiyyə Ərəbistanı Krallığı	6	1.5%	Yaponiya	1	0.2%
Almaniya Federativ Respublikası	4	1.0%	Kanada	1	0.2%
Oman Sultanlığı	4	1.0%	Livan Respublikası	1	0.2%
Qətər Dövləti	3	0.7%	Ukrayna Respublikası	1	0.2%
Türkmənistan Respublikası	3	0.7%	Serbiya Respublikası	1	0.2%
Əlcəzair Xalq Demokratik Resp.	2	0.5%			



UÇUŞ REYSİ

Respondentlərin 18.7%-i (n-350) Moskva, 14.9%-i (n-279) İstanbul, 7.0%-i (n-131) Tbilisi, 6.3%-i (n-117) Antalya, 5.7%-i (n-107) Dubay, 3.3%-i (n-61) Doha, 2.8%-i (n-53) Küveyt, 2.7%-i (n-51) Delhi, 2.6%-i (n-49) Surqut, 2.5%-i (n-47) Sankt-Peterburq, 2.4%-i (n-45) Əbu-Dabi, 2.2%-i (n-41) Ankara, 2.2%-i (n-41) Astana, 2.0%-i (n-38) Ər-Riyad və digər reyslərlə hərəkət edən sərnəşinlər olub.

- Ölkə ərazisinə daxil olanlar arasında Moskva (17.6%), İstanbul (16.4%), Tbilisi (8.9%), Antalya (7.4%) və Dubay (5.3%) reysləri ilə hərəkət edən respondentlər üstünlük təşkil edib.

- Ölkə ərazisini tərk edənlər üzrə respondentlərin əsas hissəsi Moskva (21.6%), İstanbul (11.4%), Delhi (8.0%), Dubay (6.7%) və Sankt-Peterburq (5.2%) reysləri ilə hərəkət edənlər olub.

Reys	N	%	Reys	N	%
Moskva	350	18.7%	Minvod	15	0.8%
İstanbul	279	14.9%	Şarm-əl-Şeyx	13	0.7%
Tbilisi	131	7.0%	Mumbai	14	0.7%
Antalya	117	6.3%	London	14	0.7%
Dubay	107	5.7%	Batumi	11	0.6%
Doha	61	3.3%	Dalaman	12	0.6%
Küveyt	53	2.8%	Milan	11	0.6%
Delhi	51	2.7%	Bodrum	10	0.5%
Surqut	49	2.6%	Soçi	10	0.5%
Sankt-Peterburq	47	2.5%	Trabzon	7	0.4%
Əbu-Dabi	45	2.4%	Praqa	8	0.4%
Ankara	41	2.2%	İslamabad	7	0.4%
Astana	41	2.2%	Pekin	8	0.4%
Ər-Riyad	38	2.0%	Almatı	6	0.3%
Təl-Əviv	32	1.7%	Lahor	6	0.3%
Krasnoyarsk	30	1.6%	Samara	6	0.3%
Bağdad	30	1.6%	Nyu-York	6	0.3%
Daşkənd	26	1.4%	Yekaterinburq	3	0.2%
Şarsah	23	1.2%	Bəhreyn	4	0.2%
Kişineau	21	1.1%	Kazan	4	0.2%
İzmir	17	0.9%	Vladıqafqaz	4	0.2%
Tümen	16	0.9%	Çelyabinsk	2	0.1%
Qrozni	17	0.9%	Digər	49	2.6%
Novosibirsk	17	0.9%			



ÖLKƏYƏ DAXİL OLAN UÇUŞ REYSİ

Reys	N	%	Reys	N	%	Reys	N	%
Moskva	234	17.6%	Ankara	22	1.7%	Delhi	8	0.6%
İstanbul	218	16.4%	Şarsah	20	1.5%	Trabzon	6	0.5%
Tbilisi	118	8.9%	Sankt-Peterburq	19	1.4%	Novosibirsk	5	0.4%
Antalya	99	7.4%	İzmir	17	1.3%	Praqa	4	0.3%
Dubay	71	5.3%	Qrozni	17	1.3%	Nyu-York	4	0.3%
Surqut	46	3.5%	Kişineau	17	1.3%	Yekaterinburq	3	0.2%
Əbu-Dabi	40	3.0%	Şarm-əl-Şeyx	13	1.0%	Mumbai	3	0.2%
Doha	40	3.0%	Bodrum	10	0.8%	İslamabad	2	0.2%
Astana	34	2.6%	Tümen	11	0.8%	Pekin	2	0.2%
Küveyt	32	2.4%	Batumi	11	0.8%	Bəhreyn	2	0.2%
Krasnoyarsk	30	2.3%	London	11	0.8%	Lahor	2	0.2%
Ər-Riyad	30	2.3%	Dalaman	10	0.8%	Çelyabinsk	2	0.2%
Digər	30	2.3%	Minvod	11	0.8%	Soçi	1	0.1%
Bağdad	29	2.2%	Milan	10	0.8%	Almatı	1	0.1%
Təl-Əviv	27	2.0%	Daşkənd	9	0.7%	Kazan	1	0.1%
						Samara	1	0.1%



ÖLKƏNİ TƏRK EDƏN UÇUŞ REYSİ

Reys	N	%	Reys	N	%	Reys	N	%
Moskva	116	21.6%	Mumbai	11	2.1%	Lahor	4	0.7%
İstanbul	61	11.4%	Soçi	9	1.7%	Minvod	4	0.7%
Delhi	43	8.0%	Ər-Riyad	8	1.5%	Vladıqafqaz	4	0.7%
Dubay	36	6.7%	Astana	7	1.3%	Surqut	3	0.6%
Sankt-Peterburq	28	5.2%	Pekin	6	1.1%	Şarsah	3	0.6%
Doha	21	3.9%	Əbu-Dabi	5	0.9%	London	3	0.6%
Küveyt	21	3.9%	Təl-Əviv	5	0.9%	Kazan	3	0.6%
Ankara	19	3.5%	Tümen	5	0.9%	Bəhreyn	2	0.4%
Digər	19	3.5%	İslamabad	5	0.9%	Dalaman	2	0.4%
Antalya	18	3.4%	Almatı	5	0.9%	Nyu-York	2	0.4%
Daşkənd	17	3.2%	Samara	5	0.9%	Trabzon	1	0.2%
Tbilisi	13	2.4%	Praqa	4	0.7%	Bağdad	1	0.2%
Novosibirsk	12	2.2%	Kişineau	4	0.7%	Milan	1	0.2%

SORĞU NƏTİCƏLƏRİNİN TƏHLİLİ



GÖMRÜK BURAXILIŞ DƏHLİZİ

Ümumi sorğu iştirakçılarının 16.6%-i (n-311) gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz”, 83.4%-i (n-1557) “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçib.

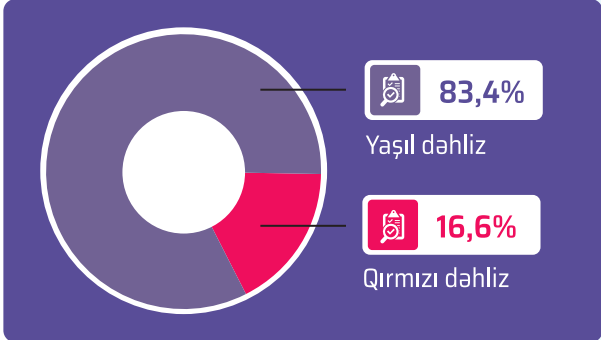
- Respondentlər arasında ölkə ərazisinə daxil olanların 11.3%-i (n-151) gömrük sərhədindən “qırmızı dəhliz”, 88.7%-i (n-1182) “yaşıl dəhliz” üzrə hərəkət edib.

Ölkə ərazisini tərk edən respondentlərin 29.9%-i (n-160) gömrük nəzarətini “qırmızı dəhliz”, 70.1%-i (n-375) “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçib.

- Sorğu iştirakçıları arasında Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının 18.4%-i (n-133) “qırmızı dəhliz”, 81.6%-i “yaşıl dəhliz” (n-591) vasitəsilə hərəkət edib. Xarici ölkə vətəndaşlarının isə 15.6%-i gömrük nəzarətindən (n-178) “qırmızı dəhliz”, 84.4%-i (n-966) “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçib.

- Sorğu iştirakçıları arasında kişilərin 17.2%-i (n-185) gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz”, 82.8%-i (n-891) “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçib. Qadınlar üzrə analogi göstəricilər 15.9%-ə (n-126) və 84.1%-ə (n-666) bərabər olub.

- Ölkəyə daxil olan respondentlərin ən çox hərəkət etdiyi ilk beş reys üzrə nəticələri nəzərdən keçirdikdə, Moskva reysi ilə hərəkət edənlərin 2.1%-i (n-5), İstanbul reysi üzrə 19.3%-i (n-42), Tbilisi reysi üzrə 16.9%-i (n-20), Antalya reysi üzrə 4.0%-i (n-4), Dubay reysi üzrə 16.9%-i (n-12) gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçib.



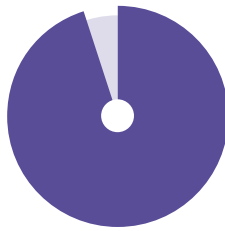


GÖMRÜK XİDMƏTİNİN TƏŞKİLİNDƏN MƏMNUNLUQ

Gömrük xidmətinin təşkili ilə bağlı sərnişinlərin məmnunluq səviyyəsini öyrənmək məqsədilə onlara bu barədə sual ünvanlanıb. Sorğuda iştirak edənlərin 95.5%-i (n-1784) gömrük xidmətinin təşkilindən razı qaldığını, 3.2%-i (n-59) razı qalmadığını bildirib. Respondentlərin 1.4%-i (n-26) bu barədə rəyini bildirməkdə çətinlik çəkib. Gömrük xidmətinin təşkilindən razı qalan sərnişinlərin yüksək faizi (95.5%) xidmətlərin sərnişinlərin ehtiyaclarına uyğun və effektiv təşkil olunduğunu göstərir.



Gömrük xidmətinin təşkilindən razı qaldınız mı?



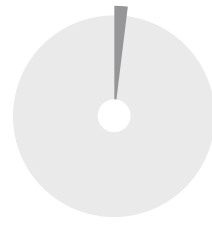
95,5%

Bəli,
razi qaldım



3,2%

Xeyr,
razi qalmadım



1,4%

Cavab verməkdə
çətinlik çəkirəm (ÇÇ)

- Sorğu iştirakçıları arasında ölkə ərazisinə daxil olanların 95.8%-i (n-1277) xidmətin təşkilindən razı qaldığını, 2.6%-i (n-35) razı qalmadığını ifadə edib. Onların 1.6%-i (n-21) fikir bildirməkdə çətinlik çəkib. Ölkə ərazisini tərk edənlərin 94.6%-i (n-507) xidmətin təşkilindən razı qaldığını, 4.5%-i (n-24) razı qalmadığını bildirib, 0.9%-i (n-5) rəyini ifadə etməkdə çətinlik çəkib.
- Gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçənlərin 93.2%-i (n-290), “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçənlərin 95.9%-i (n-1493) gömrük xidmətinin təşkilindən razı olduğunu ifadə edib. Onların müvafiq olaraq 6.1%-i (n-19) və 2.6%-i (n-40) xidmətin təşkilindən razı qalmadığını bildirdi. Respondentlərin 0.6%-i (n-2) və 1.5%-i (n-24) bu barədə rəyini bildirməyib.
- Respondentlərin xidmətin təşkili ilə bağlı mövqelərində onların vətəndaşlıq vəziyyətinə görə əhəmiyyətli fərqlər qeydə alınmayıb. Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının 95.6%-i (n-693), xarici ölkə vətəndaşlarının 95.4%-i (n-1091) gömrük xidmətinin təşkilindən razı qaldığını ifadə edib.
- Xidmətin təşkili barədə rəyləri respondentlərin daha çox hərəkət etdikləri reyslər üzrə nəzərdən keçirdikdə, Moskva reysi ilə hərəkət edənlərin 95.4%-i (n-334), İstanbul reysi üzrə 95.0%-i (n-265), Tbilisi reysi üzrə 96.9%-i (n-127), Antalya reysi üzrə 98.3%-i (n-115) və Dubay reysi üzrə 97.2%-i (n-104) xidmətin təşkilindən razı qaldığını bildirib.
- Sorğu iştirakçıları arasında kişilərin 95.3%-i (n-1025), qadınların 95.7%-i (n-759) xidmətin təşkilindən razı olduğunu ifadə edib.



GÖMRÜK XİDMƏTİNİN GÖSTƏRİLMƏSİ MÜDDƏTİNDƏN MƏMNUNLUQ

Sorğu çərçivəsində gömrük xidmətinin göstərilməsi müddətindən sərnişinlərin məmnunluq səviyyəsi öyrənilib. Nəticələrə əsasən, respondentlərin 95.1%-i (n-1778) xidmətin göstərilmə müddətindən razı qaldığını, 3.3%-i (n-62) razı qalmadığını bildirib. Respondentlərin 1.6%-i (n-29) cavab verməkdə çətinlik çəkib.



Gömrük xidmətinin göstərilməsi müddətindən razı qaldınız mı?

95,1%

Bəli, razı qaldım

3,3%

Xeyr, razı qalmadım

1,6%

Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm

- Respondentlər arasında ölkə ərazisinə daxil olanların 95.5%-i (n-1273), ölkə ərazisini tərk edənlərin 94.2%-i (n-505) gömrük xidmətinin göstərilməsi müddətindən razı qaldığını ifadə edib. Ölkə ərazisinə daxil olanların 2.7%-i (n-36), ölkə ərazisini tərk edənlərin 4.9%-i (n-26) xidmətin göstərilməsi müddətindən razı qalmayıb. Onların müvafiq olaraq 1.8%-i (n-24) və 0.9%-i (n-5) bu barədə rəyini bildirməyib.

- Sorğuda iştirak edən Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının 95.0%-i (n-689), xarici ölkə vətəndaşlarının 95.2%-i (n-1089) xidmətin göstərilməsi müddətindən məmnun olduğunu ifadə edib.

- Sorğu iştirakçıları arasında kişilərin 95.4%-i (n-1021), qadınların 95.5%-i (n-757) xidmətin göstərilməsi müddətindən razı olduğunu bildirib.

- Gömrük nəzarətini "qırmızı dəhliz"dən keçən respondentlərin 94.9%-i (n-295) xidmətin göstərilməsi müddətindən razı qaldığını, 4.2%-i (n-13) razı qalmadığını bildirib. Onların 1.0%-i (n-3) rəyini bildirməkdə çətinlik çəkib. Gömrük sərhədini "yaşıl dəhliz"dən keçən sorğu iştirakçılarının 95.2%-i (n-1482) xidmətin göstərilməsi müddətindən razı qaldığını, 3.1%-i (n-49) razı qalmadığını ifadə edib. 1.7%-i (n-26) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib.

- Moskva reysi ilə hərəkət edən respondentlərin 94.9%-i (n-332), İstanbul reysi üzrə 95.3%-i (n-266), Tbilisi reysi üzrə 96.9%-i (n-127), Antalya reysi üzrə 99.1%-i (n-116) və Dubay reysi üzrə 92.5%-i (n-99) xidmətin göstərilməsi müddətindən razı qaldığını bildirib. Beləliklə, ən yüksək məmnuniyyət səviyyəsi Antalya reysi ilə hərəkət edən sərnişinlər üzrə (99.1%), müqayisə etibarilə nisbətən aşağı məmnuniyyət səviyyəsi isə Dubay reysi ilə hərəkət edənlər üzrə (92.5%) qeydə alınıb.

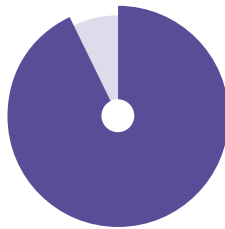


GÖMRÜK ƏMƏKDAŞLARININ PEŞƏKARLIĞINDAN MƏMNUNLUQ

Sərnişinlərin gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığı ilə bağlı rəylərini öyrənmək məqsədilə onlara bu barədə sual ünvanlanıb. Gömrük nəzarətindən “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçənlərin gömrük əməkdaşları ilə təmaslarının minimal olmasını nəzərə alaraq, bu sual məhz “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçən sərnişinlərə yönəldilib. Nəticələrə əsasən, sorğuda iştirak edənlərin 94.2%-i (n-294) gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığından razı qaldığını, 4.8%-i (n-15) razı qalmadığını bildirib. Respondentlərin 1.0%-i (n-3) bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.



Gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığından razı qaldınız mı?



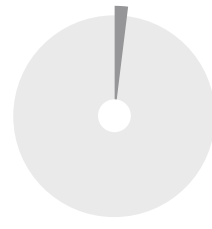
94,2%

Bəli,
razi qaldım



4,8%

Xeyr,
razi qalmadım



1,0%

Cavab verməkdə
çətinlik çəkirəm

- Respondentlər arasında ölkə ərazisinə “qırmızı dəhliz” vasitəsilə daxil olanların 92.1%-i (n-139) əməkdaşların peşəkarlığından razı qaldığını, 6.6%-i (n-10) razı qalmadığını bildirib, 1.3%-i (n-2) fikir bildirməkdə çətinlik çəkib. Gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçərək ölkə ərazisini tərk edən respondentlər arasında gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığından razı qalanlar 96.3% (n-155), razı qalmayanlar 3.1% (n-5) təşkil edib. 0.6% (n-1) bu barədə rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Nəticələr ölkəyə daxil olan sərnişinlərin ölkəni tərk edənlərlə müqayisədə məmnuniyyət səviyyəsinin nisbətən aşağı olduğunu göstərir.

- Gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçən sorğu iştirakçıları arasında Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının 90.3%-i (n-121) gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığından razı qaldığını, 8.2%-i (n-11) razı qalmadığını ifadə edib. 1.5%-i (n-2) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Xarici ölkə vətəndaşlarının isə 97.2%-i (n-173) razı qaldığını, 2.2%-i (n-4) razı qalmadığını bildirdi. 0.6%-i (n-1) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Azərbaycan Respublikası vətəndaşları arasında məmnuniyyət səviyyəsinin xarici vətəndaşlarla müqayisədə nisbətən aşağı olması sərnişinlərin şəxsi təcrübələrindən irəli gələn müxtəlif amillərlə bağlı ola bilər. Belə ki, növbəti bölmədə görülməyi kimi, yerli və xarici vətəndaşların gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışı barədə məmnunluq göstəricisinin təqribən bərabər olması gömrük əməkdaşlarının vətəndaşlıq vəziyyətindən asılı olmayaraq, hər kəsə eyni xidmət keyfiyyəti ilə yanaşdığını deməyə əsas verir.

- Respondentlər arasında kişilərin 94.1%-i (n-174), qadınların 94.5%-i (n-120) gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığından məmnunluğunu ifadə edib.



GÖMRÜK ƏMƏKDAŞLARININ MÜNƏSİBƏT VƏ DAVRANIŞINDAN MƏMNUNLUQ

Sərnişinlərin gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışı ilə bağlı fikirlərini öyrənmək məqsədilə onlara bu barədə sual ünvanlanıb. Respondentlərin 96.5%-i (n-301) əməkdaşların münasibət və davranışından razı qaldığını, 2.5%-i (n-8) razı qalmadığını bildirib. Sorğu iştirakçılarının 1.0%-i (n-3) bu barədə rəy bildirməkdə çətinlik çəkib.



Gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışından razı qaldınız mı?

96,5% Bəli, razı qaldım

2,5% Xeyr, razı qalmadım

1,0% Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm

- Ölkə ərazisinə gömrük sərhədindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə daxil olan respondentlərin 98.0%-i (n-148) gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışından razı qaldığını, 1.3%-i (n-2) razı qalmadığını bildirib, 0.7%-i (n-1) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Gömrük nəzarətini “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçərək ölkə ərazisini tərk edən respondentlərin 95.0%-i (n-153) gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışından razı qaldığını, 3.7%-i (n-6) razı qalmadığını ifadə edib, 1.2%-i (n-2) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib.

- Gömrük nəzarətindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçən respondentlər arasında Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının 97.0%-i (n-130) gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışından razı qaldığını, 2.2%-i (n-3) razı qalmadığını ifadə edib. 0.7%-i (n-1) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Xarici ölkə vətəndaşlarının 96.1%-i (n-171) razı qaldığını, 2.8%-i (n-5) razı qalmadığını bildirib. 1.1%-i (n-2) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib.

- Sorğu iştirakçıları arasında kişilərin 96.8%-i (n-179), qadınların 96.1%-i (n-122) əməkdaşların münasibət və davranışından razı olduğunu bildirib.



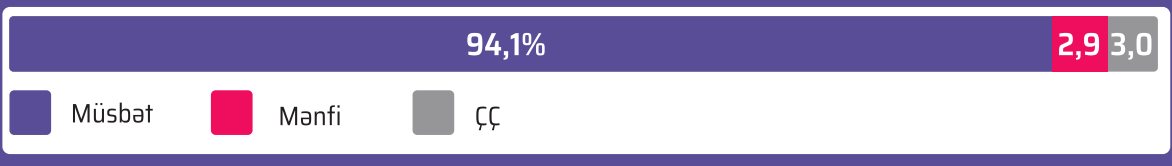


ÜMUMİ QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Sərnişinlərin gömrük nəzarətindən hansı təəssüratla ayrıldığını öyrənmək məqsədilə onlara bu barədə sual ünvanlanıb. Sorğuda iştirak edənlərin 94.1%-i (n-1759) gömrük keçid məntəqəsindən ümumi olaraq müsbət təəssüratla, 2.9%-i (n-54) mənfi təəssüratla ayrıldığını bildirib. Respondentlərin 3.0%-i (n-56) bu barədə rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Sərnişinlərin gömrük keçid məntəqəsindən müsbət təəssüratla (94.1%) ayrılması gömrük xidmətlərinin vətəndaş məmnuniyyətini təmin etməkdə yüksək standartlara malik olduğunu göstərir.



Gömrük keçid məntəqəsindən ümumi olaraq hansı təəssüratla ayrıldınız?



- Ölkə ərazisinə daxil olan respondentlərin 94.3%-i (n-1257) gömrük məntəqəsindən müsbət, 2.6%-i (n-35) mənfi təəssüratla ayrıldığını bildirib. Onların 3.1%-i (n-41) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Ölkə ərazisini tərk edənlər üzrə müsbət təəssüratla ayrıldığını qeyd edənlər 93.7% (n-502), mənfi təəssüratla ayrıldığını bildirenlər 3.5% (n-19) təşkil edib. 2.8% rəy (n-15) bildirməkdə çətinlik çəkib.
- Sorğu iştirakçıları arasında Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının 92.0%-i (n-667) gömrük məntəqəsindən müsbət, 4.3%-i (n-31) mənfi təəssüratla ayrıldığını bildirib, 3.7%-i (n-27) rəy bildirməkdə çətinlik çəkib. Xarici ölkə vətəndaşları arasında müsbət təəssüratla ayrılanlar 95.5% (n-1092), mənfi təəssüratla ayrılanlar 2.0% (n-23) təşkil edib. Onların 2.5%-i (n-29) bu barədə fikir bildirməkdə çətinlik çəkib.
- Gömrük sərhədindən “qırmızı dəhliz” vasitəsilə keçən respondentlərin 93.6%-i (n-291), “yaşıl dəhliz” vasitəsilə keçənlərin 94.2%-i (n-1467) gömrük məntəqəsindən müsbət təəssüratla ayrıldığını ifadə edib.
- Respondentlər arasında Rusiya vətəndaşlarının 96.8%-i (n-422), BƏƏ vətəndaşlarının 90.5%-i (n-38), Hindistan vətəndaşlarının 94.7%-i (n-108), Küveyt vətəndaşlarının 90.0%-i (n-36), Türkiyə vətəndaşlarının 98.1%-i (n-156), Pakistan vətəndaşlarının 92.2%-i (n-47), Gürcüstan vətəndaşlarının 91.2%-i (n-31) gömrük məntəqəsindən müsbət təəssüratla ayrıldığını bildirib.
- Moskva reysi ilə hərəkət edən respondentlərin 94.0%-i (n-329), İstanbul reysi ilə hərəkət edənlərin 92.1%-i (n-257), Tbilisi reysi ilə hərəkət edənlərin 93.1%-i (n-122), Antalya reysi ilə hərəkət edənlərin 97.4%-i (n-114), Dubay reysi ilə hərəkət edənlərin 93.5%-i (n-100) və Doha reysi ilə hərəkət edənlərin 91.8%-i (n-56) gömrük məntəqəsindən müsbət təəssüratla ayrıldığını ifadə edib.
- Sorğu iştirakçıları arasında kişilərin 93.8%-i (n-1009), qadınların 94.6%-i (n-750) gömrük məntəqəsindən müsbət təəssüratla ayrıldığını bildirib.

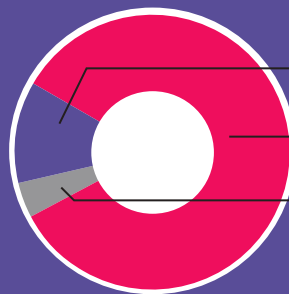


“SMART CUSTOMS” TƏTBİQİNDƏN İSTİFADƏ

Sərnişinlər tərəfindən xaricdən gətirilən malların elektron bəyan edilməsi məqsədilə "Sadələşdirilmiş Bəyannamə - Elektron Ticarət" layihəsi çərçivəsində hazırlanmış "Smart Customs" mobil tətbiqindən istifadə səviyyəsini öyrənmək məqsədilə sorğu iştirakçlarına bu barədə sual ünvanlanıb. Respondentlərin 11.2%-i (n-209) gömrük keçidi zamanı "Smart Customs" tətbiqindən istifadə etdiyini, 85.0%-i (n-1589) istifadə etmədiyini bildirib. Respondentlərin 3.8%-i (n-71) bu barədə fikir bildirməyib. Ümumi nəticələr "Smart Customs" mobil tətbiqinin geniş istifadəsini təmin etmək məqsədilə tanıtılma və məlumatlandırma tədbirlərinin aparılmasına ehtiyac olduğunu göstərir.



**Gömrük keçidi zamanı
“Smart Customs”
tətbiqindən istifadə
etməsinizmi?**



✓	11,2%	Bəli
✗	85,0%	Xeyr
??	3,8%	ÇÇ

- Respondentlər arasında ölkə ərazisinə daxil olanların 11.6%-i (n-154) "Smart Customs" mobil tətbiqindən istifadə etdiyini, 84.3%-i (n-1124) istifadə etmədiyini bildirib. Onların 4.1%-i (n-55) bu barədə rəy bildirməyib. Ölkə ərazisini tərk edən sorğu iştirakçılarının 10.3%-i (n-55) "Smart Customs" mobil tətbiqindən istifadə etdiyini, 86.8%-i (n-465) istifadə etmədiyini bildirib, 3.0%-i (n-16) bu sualı cavablandırmayıb.

- Azərbaycan Respublikasının vətəndaşı olan respondentlərin 14.6%-i (n-106) bu mobil tətbiqdən istifadə etdiyini, 81.4%-i (n-590) istifadə etmədiyini qeyd edib. 4.0%-i (n-29) rəy bildirməyib. Xarici ölkə vətəndaşları üzrə 9.0% (n-103) sözügedən mobil tətbiqdən istifadə etdiyini, 87.3% (n-999) istifadə etmədiyini qeyd edib, 3.7% (n-42) cavab verməkdə çətinlik çəkib.

- Sorğu iştirakçıları arasında Rusiya vətəndaşlarının 5.7%-i (n-25), Türkiyə vətəndaşlarının 7.5%-i (n-12), Səudiyyə Ərəbistanı vətəndaşlarının 24.3%-i (n-9), Küveyt vətəndaşlarının 22.5%-i (n-9), BƏƏ vətəndaşlarının 19.0%-i (n-8) və Pakistan vətəndaşlarının 17.6%-i (n-9) mobil tətbiqdən istifadə etdiyini qeyd edib.



TƏKLİF VƏ TÖVSIYƏLƏR

Yekun olaraq qeyd edək ki, dövlət başçısının qeyd etdiyi: Zəfər tarixini yaşadığımız hazırki yeni mərhələdə ölkənin iqtisadi inkişaf və təhlükəsizliyini təmin edən aparıcı dövlət strukturlarından biri kimi milli gömrük xidmətinin ictimai rəy sorğusu əsasında dəyərləndirilməsi strateji əhəmiyyətə malikdir.

“Azərbaycan 2030: sosial-iqtisadi inkişafa dair Milli Prioritetlər” adlı sənəddə “Qələbə nəticəsində işğaldan azad edilmiş ərazilərin ölkənin ümumi iqtisadiyyatına reintegrasiyası, yeni beynəlxalq və regional nəqliyyat-logistika dəhlizlərinin imkanlarından faydalanmaq Azərbaycanın inkişafına böyük təkan verir” fikri əksini tapıb. Sənəddə sitat: “növbəti onillikdə ölkənin sosial-iqtisadi inkişafına dair beş Milli Prioritetin birincisi - Dayanıqlı artan rəqabətqabiliyyətli iqtisadiyyat” kimi müəyyən edilib. Bu da qarşıdakı illərdə milli gömrük sisteminin fəaliyyətinin daha da təkmilləşdirilməsini, vətəndaşların gözləntilərinə, rəqəmsal dövrün çağırışlarına önləyici cavablar verən fəaliyyətin təşkilini ilk sraya çıxarır.

Sosial Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən Dövlət Gömrük Komitəsinin sifarişi ilə, “Heydər Əliyev Beynəlxalq Aeroportunda "Terminal - 1" və "Terminal - 2" Beynəlxalq Hava Limanı” gömrük postunda gömrük xidmətlərindən vətəndaş məmnuniyyətinin öyrənilməsi məqsədi ilə keçirilmiş ictimai rəy sorğusuna respondentlərin cavablarının təhlili aşağıdakı bəzi qənaətləri, təklif və tövsiyələri təqdim etməyə imkan verir:

- Dövlət gömrük xidmətinin əhatəmizdəki dinamik dəyişən, mürəkkəb beynəlxalq geosiyasi mühitdə və ölkə rəhbərliyinin bəyan etdiyi yeni mərhələdə, ictimai rəyə təqdim edilən sorğu anketinin əhatə etdiyi fəaliyyəti ilə bağlı ictimai rəy müsbət, son dövrün maksimum səviyyəsindədir.

- DGK davamlı olaraq sorğular keçirir. Bu baxımdan sorğu nəticələrində vətəndaş məmnuniyyətinin illər üzrə dinamikasının müqayisəli şəkildə təhlili faydalı olar. Bu nəticələr ictimai kommunikasiya və PR sahəsində təşviq edilə bilər. Habelə hesabatların ictimai təqdimatlarının keçirilməsi və müzakirəsi şəffaflıq və yeni təkliflər aspektində əhəmiyyətli olar.

- Təqdim edilən bu sorğuda da respondentlərin sayı əhəmiyyətli dərəcədə genişdir. Bu baxımdan onlara ünvanlanan sualların da bir qədər genişləndirilməsi, daha çox sektorları, xidmət sahələrini (sahibkar məmnuniyyəti, xaricdən malların gətirilməsinə tətbiq edilən dövlət rüsumları, xidmətlərin əlçatanlığı, şəffaflığın artırılması, gömrük işinin təşkilində ictimai iştirakçılıq, qabaqcıl təcrübələrin müqayisəsi) əhatə etməsi faydalı olar.

• Ölkədə gömrük xidmətinin açıqlığı, şəffaflığı və cəmiyyət üçün əlçatan olması əsas xüsusiyyətlərdən biri kimi, yerli və beynəlxalq qurumlar tərəfindən təsdiq edilib. DGK-nın sosial şəbəkələrin müxtəlif seqmentlərində istifadəçilərinin sayı toplam 200 minə yaxınlaşır. Bu geniş auditoriyadan vətəndaş-gömrük xidməti münasibətlərinin təkmilləşdirilməsində daha səmərəli istifadə edilə bilər. Onlayn sorğuları şəbəkələr üzərindən keçirmək, istifadəçilərlə hansı problem və sualların daha aktual olmasını müzakirəyə çıxarmaq olar.

• Hazırkı dövrdə ölkə əhalisinin də onlayn ticarət sahəsində, e-gömrük və s. seqmentlərdə olduqca fəal olmasını nəzərə alaraq, internet mağazalardan istifadənin səbəblərinin, üstünlük verilən çatdırılma xidmətlərinin, bu və ya digər marketpleys bazarlardan seçim səbəblərinin araşdırılması onlayn ticarət sahəsində müəyyən iqtisadi strategiyaların qurulmasına töhfə verə bilər.

• Süni İntellekt əsaslı rəqəmsal texnologiyaların görünməmiş inkişafı gömrük sektorunda ictimaiyyətlə əlaqələr sistemi qarşısında yeni tələblər qoyur. Bu baxımdan qarşıdakı yaxın və ya uzun müddət üçün "Gömrük sektorunda ictimaiyyətlə əlaqələr sisteminin rəqəmsal inkişaf Strategiyası" hazırlana bilər. Strategiyanın əsas məqsədlərindən biri gömrük xidmətlərində vətəndaşlarda e-ticarət sistemində rəqəmsal təhlükəsizliyin təmin edilməsi, maariflənmənin yüksəldilməsi, əhalinin məlumatlandırılması və s. ola bilər.

• Gömrük sahəsində ictimai rəy əsaslı münasibətlərin inkişafında paytaxt və tabeçilikdə olan gömrük orqanlarının vahid kommunikasiya siyasətinin həyata keçirilməsi, müxtəlif xidmət istifadəçiləri: biznes, şirkətlər, fərdi və s. qruplarla konstruktiv qarşılıqlı əlaqənin təmin edilməsi, gömrük işi üzrə ekspertlər və ictimaiyyət arasında qarşılıqlı əlaqə sisteminin yaradılması səmərəli təcrübə hesab edilir.

• Rəqəmsal dövrdə dezinformasiya fəaliyyəti bütün sahələri hədəfə alır və gömrük orqanlarının fəaliyyəti haqqında yalan məlumatlara operativ reaksiya verilməsi sisteminin yaradılması da bir çox ölkələrdə diqqət mərkəzində duran məsələdir.

• Tədqiqat və rəy əsaslı fəaliyyətin inkişaf etdirilməsi, gömrük profilli elm və tədris orqanlarının rəqəmsal əsrdə qabaqcıl təcrübələrlə bağlı fəaliyyətinin ictimaiyyət üçün maraqlı müzakirə, forum və konfranslarla davam etdirilməsi, maarifləndirmə tədbirlərinin aparılması da müasir dövrdə gömrük xidmətlərinin prioritetləri sırasındadır.

• Vətəndaşların gömrük xidmətləri barədə məmnuniyyət səviyyəsinə bir sıra hallarda onların hava limanına daxil olmasından oranı tərk etməsinə qədər keçdikləri müxtəlif prosedurlar, təhlükəsizlik yoxlamaları, ümumvətəndaş pasportlarının yoxlanışı kimi əslində gömrük xidmətlərinə aid olmayan digər sahələr təsir edir. Vətəndaş məmnunluğunun yüksəldilməsi hava limanında gömrük xidmətləri ilə yanaşı, digər xidmət sahələrinin təkmilləşdirilməsi zərurətini yaradır. Xüsusən də, qabaqcıl xarici təcrübəyə uyğun olaraq, elektron gömrük bəyannamələri ilə yanaşı, vətəndaşların mobil pasport yoxlanışı (mobile passport control), “eGate” sistemlərinin yaradılması xidmətlərdən məmnuniyyət səviyyəsinin yüksəldilməsi, həmçinin sənişinlərin hava limanı ərazisini sürətli tərk etməsi baxımından faydalı ola bilər. Eyni zamanda sənişinlərin hava limanında keçdikləri ayrı-ayrı prosedurlar vahid elektron tətbiq platformasına inteqrasiya edilə bilər.

• COP29 ərəfəsində sənişin axınının nəzərəcarpacaq dərəcədə artması halında ənənəvi yoxlama üsulları yerinə qabaqcıl sənişin məlumatları və biometrik identifikasiya əsasında elektron risk qiymətləndirmə sistemlərinə üstünlük verilməsi yoxlanışların səmərəli təşkili baxımından mühüm ola bilər. Burada nəzərdə tutulan sənişinlərə dair lazımi məlumatların uçuşdan və ya enişdən əvvəl toplanaraq gömrük nəzarəti orqanlarına ötürülməsini təmin edən elektron rabitə sistemidir. Qeyd edək ki, bir sıra hallarda sənişinlərin gömrük yoxlanışı məsul gömrük əməkdaşının ixtiyarındadır və sorğu-sual, davranışların təhlili, baqaj nəzarəti kimi müxtəlif prosedurlarda onların subyektiv meyarları istisna edilmir. Bu kimi hallara qarşı və artan iş yükü qarşısında müasir texnologiyadan istifadə gömrük nəzarətinin səmərəliliyini yüksəldə bilər.

• COP29 ərəfəsində ölkə ərazisinə artan xarici sənişin axınına nəzərə alaraq, hava limanında gömrük xidməti, immiqrasiya, aviashirkətlər, operatorlar, müxtəlif qurumlar və maraqlı tərəflər arasında dialoq və səmərəli əməkdaşlıq üçün əlaqələndirmə qərarqahlarının yaradılması faydalı ola bilər.

• Dubay hava limanında Gömrük İdarəsinin Sənişin Əməliyyatları Departamenti “Birlikdə yenilik edək!” adlı təşəbbüslə çıxış edərək sənişinlərin gömrük xidmətlərinin yaxşılaşdırılması prosesində yaxından iştirakının təmin edilməsi, yenilikçi fikir və təkliflərini təqdim etmələri məqsədilə müxtəlif kampaniyalar təşkil edir.⁶ Sənişinlərin gömrük xidmətlərinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində təkliflərinin öyrənilməsi, cərimə və mükafatlandırma mexanizmlərinin birlikdə tətbiqi baxımından bənzər təcrübələrdən faydalanmaq məqsəduyğun olar.

⁶ <https://www.dubaicustoms.gov.ae/en/mobile/Pages/newsdetails.aspx?itemid=1884>

SORĞU ANKETİ

1 Gömrük xidmətinin təşkilindən razı qaldınız mı?

- Bəli, razı qaldım
- Xeyr, razı qalmadım
- Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

2 Gömrük xidmətinin göstərilməsi müddətindən razı qaldınız mı?

- Bəli, razı qaldım
- Xeyr, razı qalmadım
- Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

3 Gömrük əməkdaşlarının peşəkarlığından razı qaldınız mı?

- Bəli, razı qaldım
- Xeyr, razı qalmadım
- Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

4 Gömrük əməkdaşlarının münasibət və davranışından razı qaldınız mı?

- Bəli, razı qaldım
- Xeyr, razı qalmadım
- Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

5 Gömrük keçidi zamanı "Smart Customs" tətbiqindən istifadə etmişiniz mi?

- Bəli
- Xeyr
- Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

6 Gömrük keçid məntəqəsindən ümumi olaraq hansı təəssüratla ayrıldınız?

- Müsbət
- Mənfi
- Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

DEMOQRAFİK SUALLAR

1 Sərnişin kateqoriyası:

- Ölkə ərazisinə daxil olan
- Ölkə ərazisini tərk edən

2 Gömrük məntəqəsinə daxil olduğu dəhliz:

- Qırmızı dəhliz
- Yaşıl dəhliz

3 Cinsi:

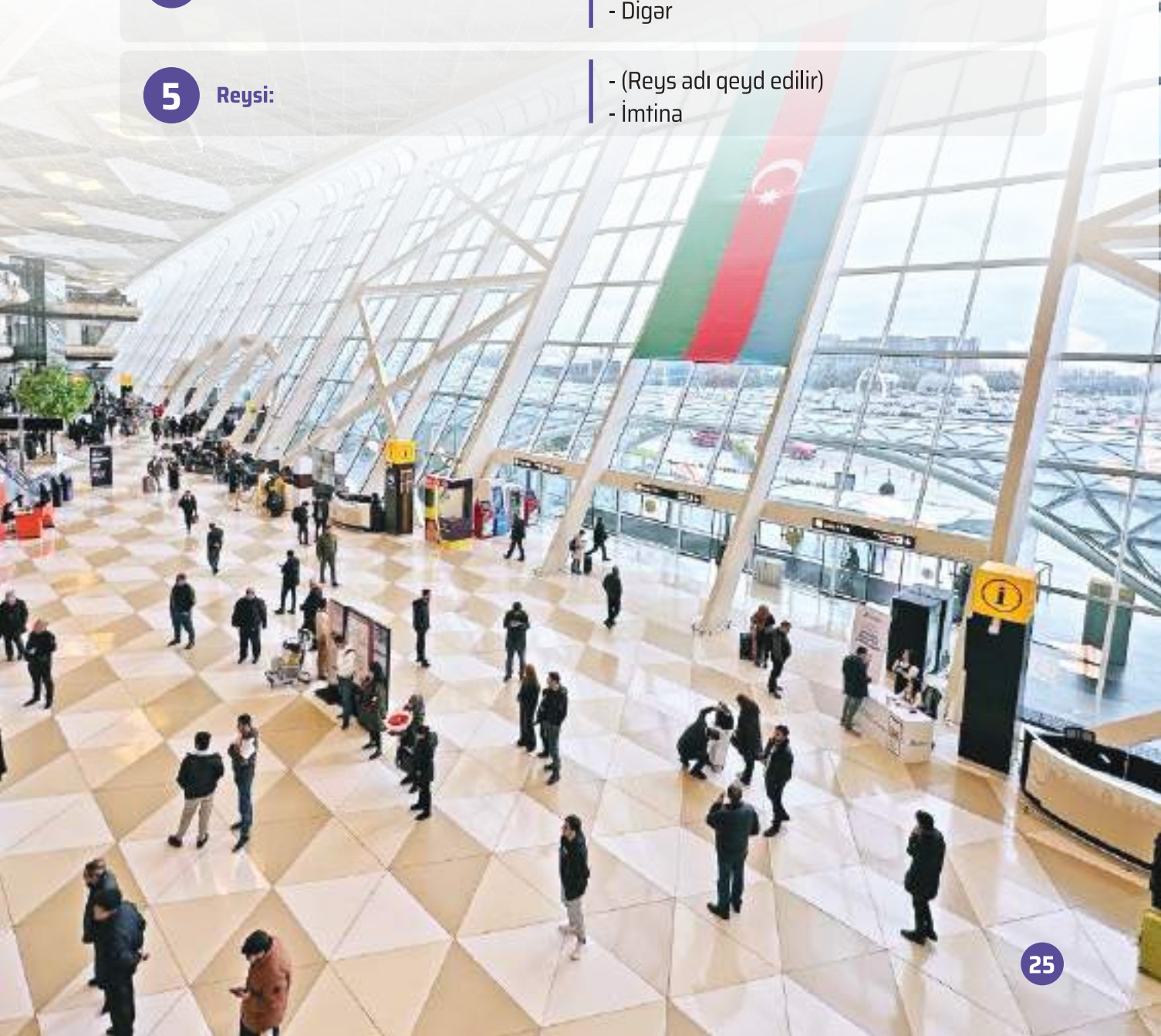
- Kişi
- Qadın

4 Vətəndaşlığı:

- Azərbaycan vətəndaşı
- Xarici ölkə vətəndaşı (Ölkə adı qeyd edilir)
- Digər

5 Reysi:

- (Reys adı qeyd edilir)
- İmtina





Azərbaycan Respublikası, AZ 1073, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İsmayıl bəy Qutqaşınlı küç., 18

Telefon: (+994 12) 510 70 78; (+994 12) 510 23 75; (+994 12) 510 70 69

info@stm.az

www.stm.az