

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin iyul ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 4173 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 3766 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 407 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

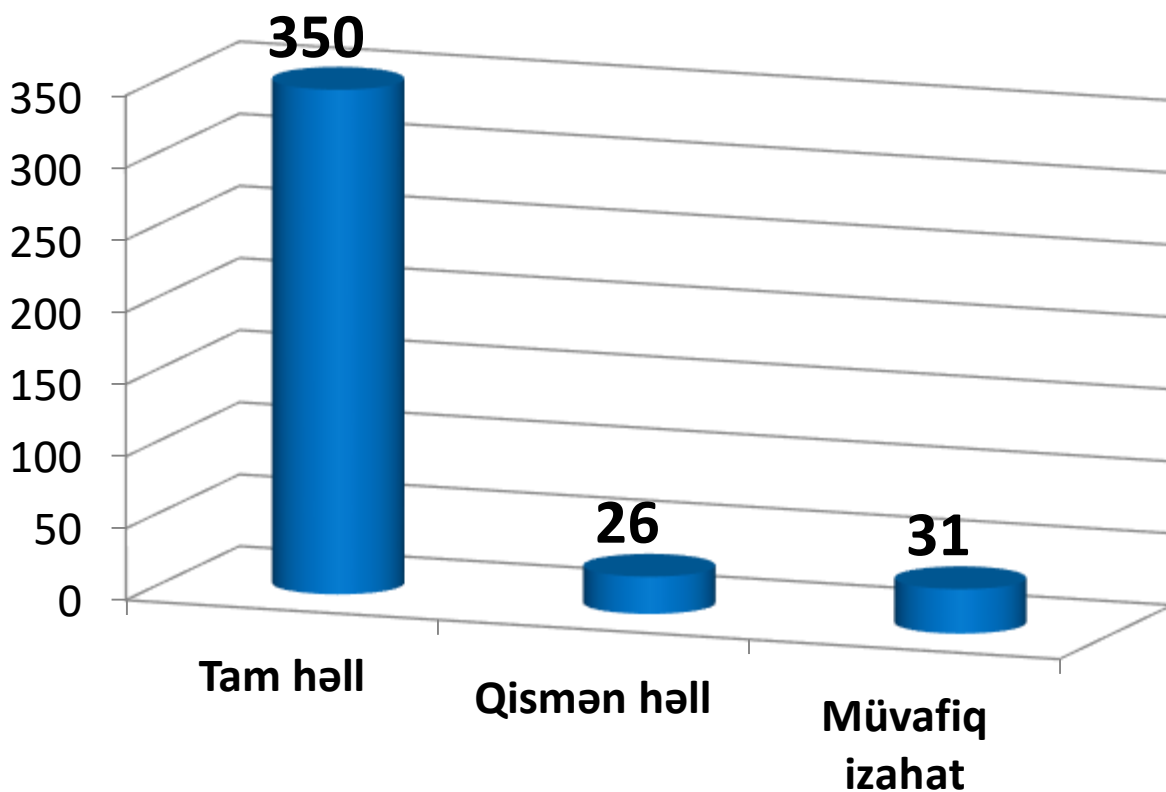
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 45,7 % və ya 1906 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 51,6 % və ya 1943 vahid çox;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 8,3 % və ya 37 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin iyul ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 134 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 57 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 407 vahid müraciətin 350 vahidi və ya 86 %-i tam, 26 vahidi və ya 6,4 %-i qismən, 31 vahidi və ya 7,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il iyul ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti

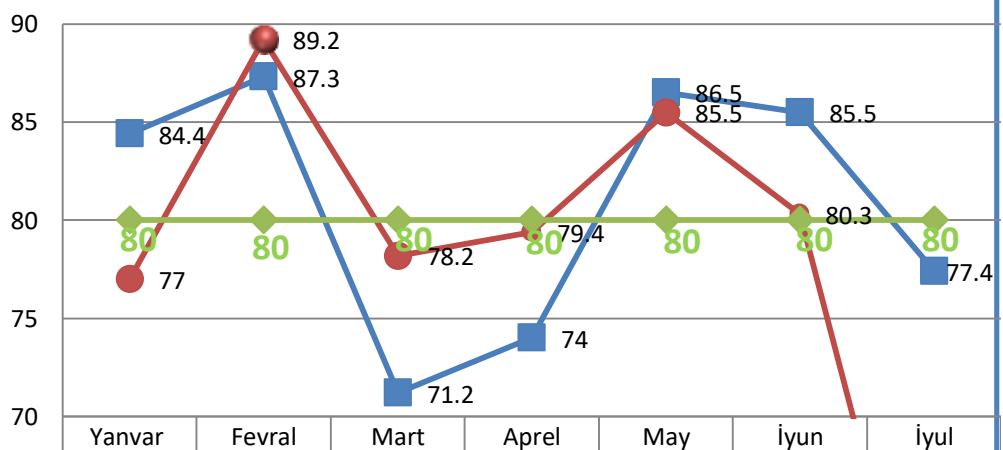


2018-ci ilin iyul ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

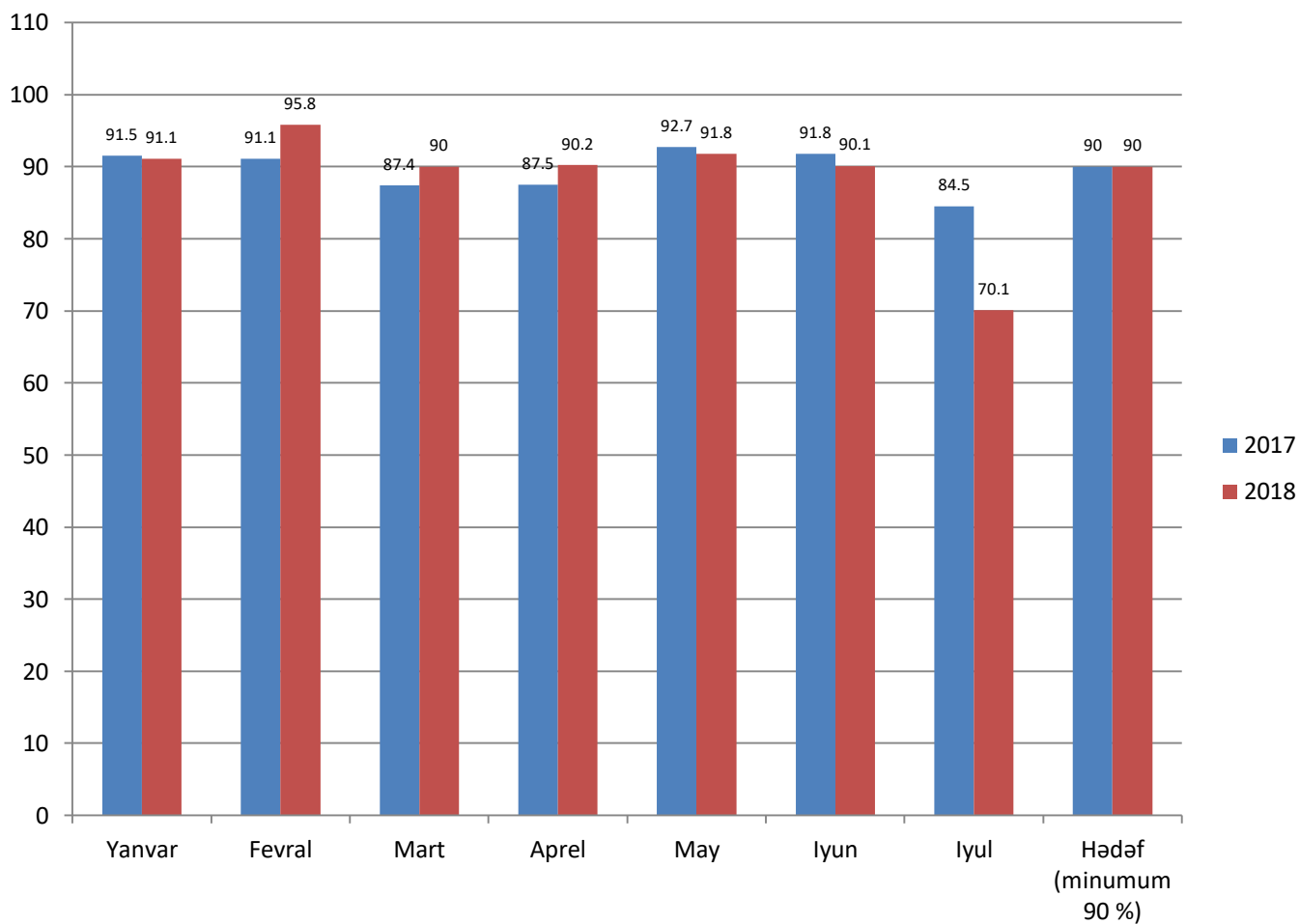
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin İyul ayı üzrə xidmət səviyyəsi 54,2 % olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi							
8.1.1	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul faizi	CQ 30 saniyə - (CQ 30 san= Q/D*100 %)		Q-30 saniyə ərzində cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		Hədəf
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Min 80 %
		71,4%	24,2%	2700	527	3781	2174	
		54,2%		3227		5955		



	Yanvar	Fevral	Mart	Aprel	May	İyun	İyul
2017	84.4	87.3	71.2	74	86.5	85.5	77.4
2018	77	89.2	78.2	79.4	85.5	80.3	54.2
Hədəf (minumum 80 %)	80	80	80	80	80	80	80

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırmaya qəbul faizi (müddət nəzərə almadan)							
8.1.2	Daxil olan zənglərin müddət nəzərə alınmadan cavablandırılma qəbul faizi	CQümumi- (CQ ümumi = Q/D*100)		Q- cavablandırmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		Hədəf
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		86,5%	41,5%	3271	902	3781	2174	Min 90 %
		70,1%		4173		5955		



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır.

2018-ci ilin İyul ayı üzrə bu göstərici 28,8 % olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.3	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi							
8.3.1	Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə buraxılma faizi	BS 10 saniyə - (BS 10 saniyə = $B/D*100\%$)		B-10 saniyədən çox müddətə gözləyərək növbədən ayrılmış zənglərin sayı		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		Hədəf
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		12,7 %	57%	479	1239	3781	2174	
		28,8%		1718		5955		Max 5 %

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.3	Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi (müddət nəzərə almadan)							
8.3.2	Ümumilikdə-Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma faizi	BS ümumi - (BS ümumi = $B/D*100\%$)		B- Cavablandırılma dan növbədən ayrılmış zənglərin sayı		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		Hədəf
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Max 5 %
		13,5%	58,5%	510	1272	3781	2174	
		29,9 %		1782		5955		
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti							
8.4.1	Ümumilikdə-Növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G ümumi – (G ümumi = M/D)		M– Növbəyə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		00:32	01:46	33:36:32	64:00:44	3781	2174	
		00:59		97:37:16		5955		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti **59** saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla **1 dəqiqə 33** saniyə olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti							
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)	M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı			
			Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:22	02:11	00:11:37	46:17:12	510	1272	
		01:33		46:28:49		1782		

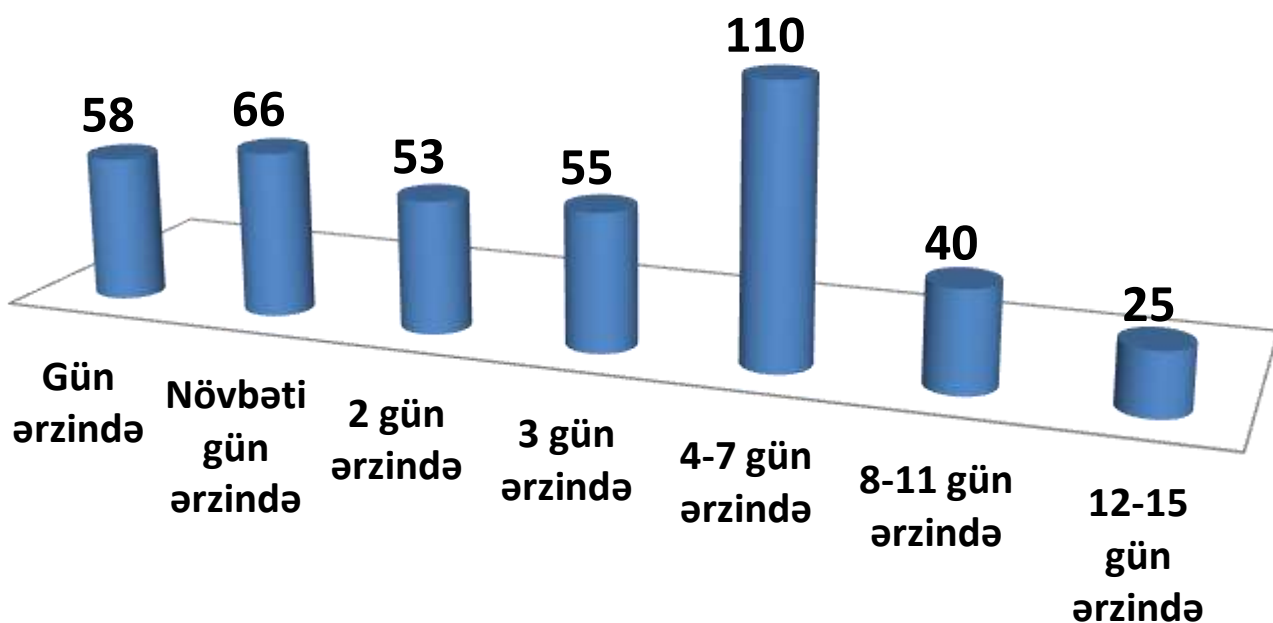
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM- Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:32	01:36	74:57:16	22:09:36	2933	831
		01:33		97:06:52		3764	

8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H=N/Q*100)	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		100 %	407	407	Min 99,9 %
8.7	Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi	MÇ- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi (MÇ=M/Q*100 %)	M-müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin sayı	Q- Cavablandırılm aya qəbul edilmiş müraciətlərin sayı	Hədəf
		9,8%	407	4173	Max 30 %

2018-ci ilin İyul ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 4 gün kimi olmuşdur

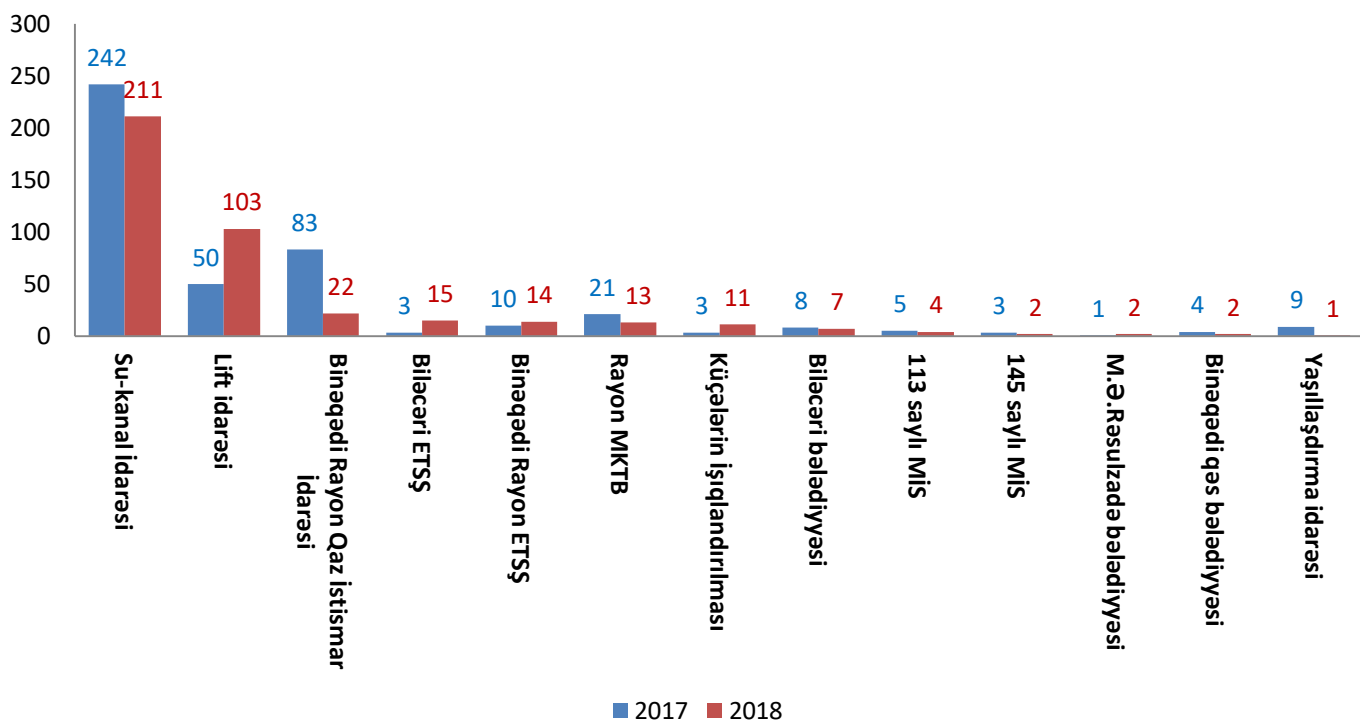
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		4 gün	1620	407	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

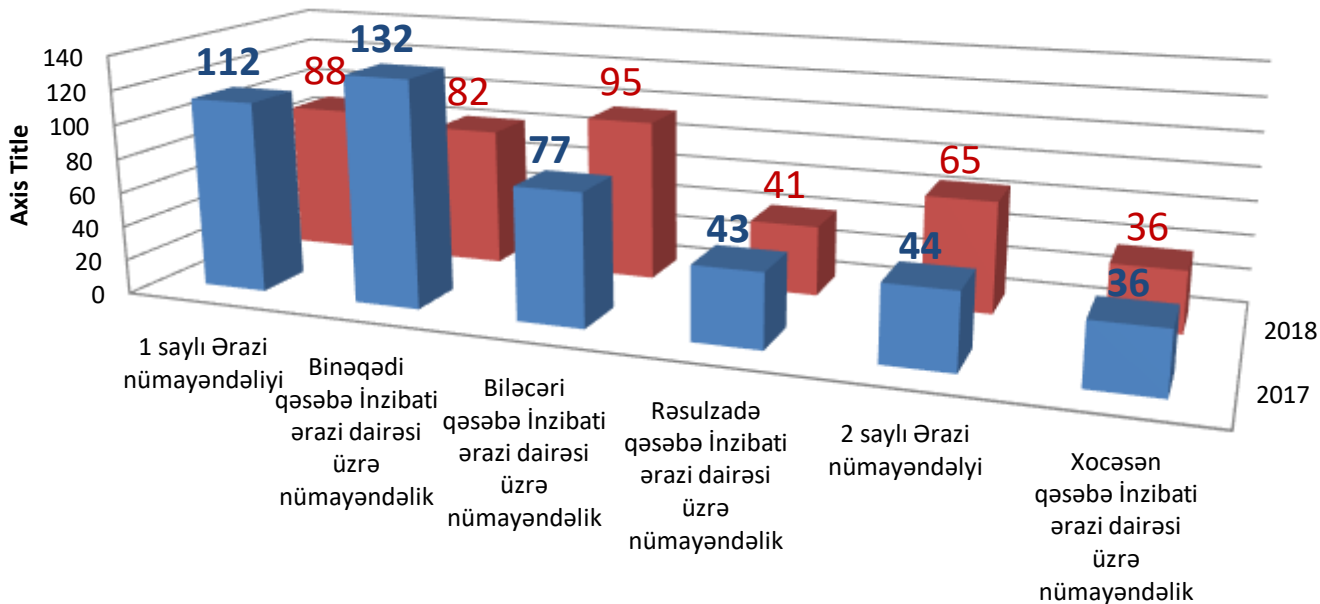


Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.07.2018 - 31.07.2018)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	Su-kanal Departamenti	211	177	22	12	211
2	Lift idarəsi	103	99	0	4	103
3	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	22	15	3	4	22
4	Biləcəri ETŞŞ	15	11	0	4	15
5	Binəqədi Rayon ETŞŞ	14	9	0	5	14
6	Rayon MKTB	13	13	0	0	13
7	Küçələrin işıqlandırılması	11	10	0	1	11
8	Biləcəri bələdiyyəsi	7	6	1	0	7
9	113 saylı MİS	4	4	0	0	4
10	145 saylı MİS	2	2	0	0	2
11	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
12	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	2	1	0	1	2
13	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1
Yekun		407	350	26	31	407



QIƏD və SIƏD



	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik
■ 2017	112	132	77	43	44	36
■ 2018	88	82	95	41	65	36

Sakinlərin Müraciət Xidmətinə inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.07.2018 - 31.07.2018)

Sıra sayı	İnzibati ərazi nümayəndəlikləri	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	95	81	7	7	95
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	88	81	1	6	88
3	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	82	66	7	9	82
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	65	61	2	2	65
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	41	33	5	3	41
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	36	28	4	4	36
Yekun		407	350	26	31	407

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	4149	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	4	0,1%
1.2	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2	0,05%
1.3	Binaların abadlıq işləri	6	0,1%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	5	0,1%
1.5	Digər Rayonlar	3	0,1%
1.6	Fövqəladə hallarla bağlı	9	0,2%
1.6.1	Sürüşmə-uçqun	3	0,1%
1.6.2	Yangın ilə əlaqədar	6	0,1%
1.7	Kommunal ilə bağlı	3360	81,0%
1.7.1	Elektrik enerjisi	968	23%
1.7.2	İstilik	2	0,05%
1.7.3	Lift	323	8%
1.7.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	2	0,05%
1.7.5	Qaz təchizatı	220	5%
1.7.6	Qazılmış sahənin bərpası	10	0,2%
1.7.7	Rabitə-telefon	1	0,02%
1.7.8	Su-kanalizasiya	1725	42%
1.7.8.1	Kanalizasiya	149	4%
1.7.8.2	Su	1576	38%
1.7.9	Zibil və tullantılar	109	3%
1.8	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	22	1%
1.9	Məktub və ərizələrlə bağlı	39	1%
1.9.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	39	1%
1.10	Məlumat almaq üçün olan zənglər	218	5%
1.11	Mənzil məsələləri	2	0,05%
1.12	Natamam zənglər	44	1%
1.13	Nəqliyyat	1	0,02%
1.14	Pensiya ilə bağlı	1	0,02%
1.15	Podratçı təşkilatla bağlı	2	0,05%
1.16	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,02%
1.17	Qəbul qrafiki barədə	43	1%
1.18	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	1	0,02%
1.19	Qiymət artımı ilə bağlı	1	0,02%
1.20	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	56	1%
1.20.1	Quruma edilən zəng	1	0,02%
1.20.2	Qurumdan daxil olan zəng	55	1%
1.21	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	2	0,05%
1.22	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	28	1%
1.23	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	209	5%
1.24	Səhiyyə məsələləri	2	0,05%
1.25	Səyyar görüşlərlə bağlı	7	0,2%
1.26	Sosial xidmət	1	0,02%
1.26.1	Əlil vətəndaşlara	1	0,02%
1.27	Təşəkkür	20	0,5%
1.28	Tikinti ilə bağlı	1	0,02%
1.28.1	Yaşayış sahəndə dəyişiklik ilə bağlı	1	0,02%
1.29	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	4	0,1%
1.30	Ümumtəhsil məsələləri	4	0,1%
1.30.1	Bağçalarla bağlı	3	0,1%
1.30.2	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	1	0,02%
1.31	Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması)	1	0,02%
1.32	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	2	0,05%
1.33	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	24	1%
1.33.1	Ağacların budanması	14	0,3%
1.33.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	10	0,2%
1.34	yola işarə qoyulması	1	0,02%
1.35	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	14	0,3%
1.36	Yolların yararsız olması	4	0,1%
1.37	Zirzəmilərin dezinfeksiya	5	0,1%
2	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	413	10%