

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin yanvar ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 3870 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 3280 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 590 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

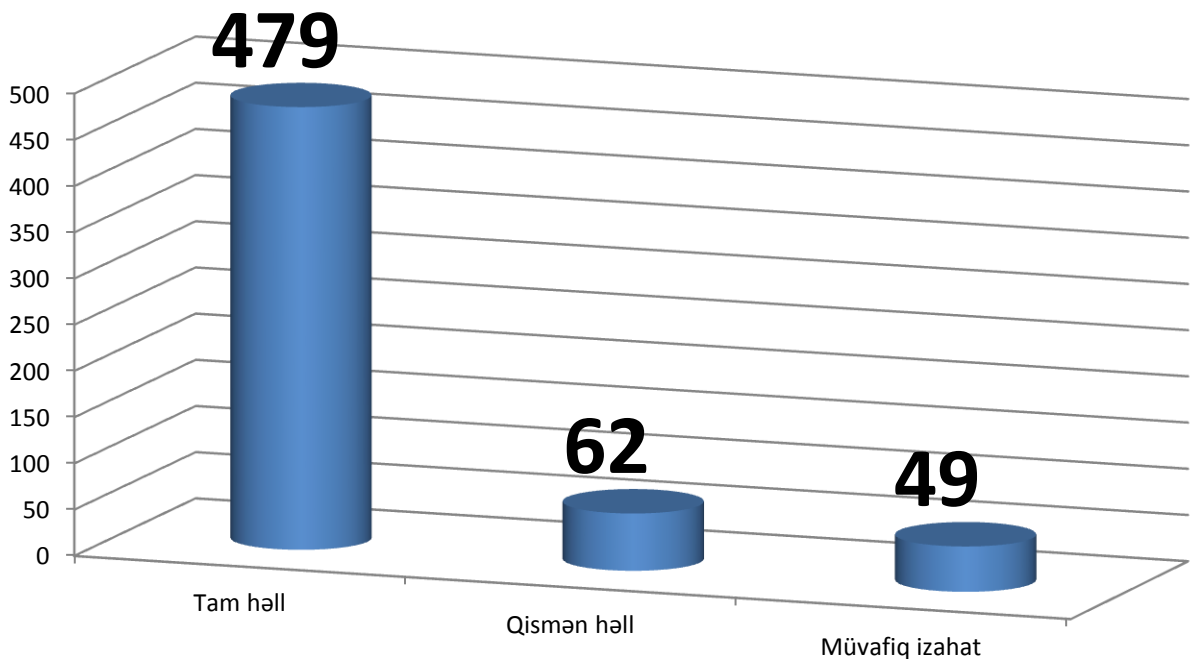
- ümumilikdə daxil olmuş zənglər 39,4 % və ya 1524 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 46,9 % və ya 1539 vahid çox;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 2.5 % və ya 15 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin yanvar ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 125 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 193 vahid olmuşdur.

Hesabat ili ərzində icraat vərəqəsi açılmış 590 vahid müraciətin 479 vahidi və ya 81,2 % tam, 62 vahidi və ya 10,5 %-i qismən, 49 vahidi və ya 8,3 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il yanvar ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



2018-ci il Yanvar ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin

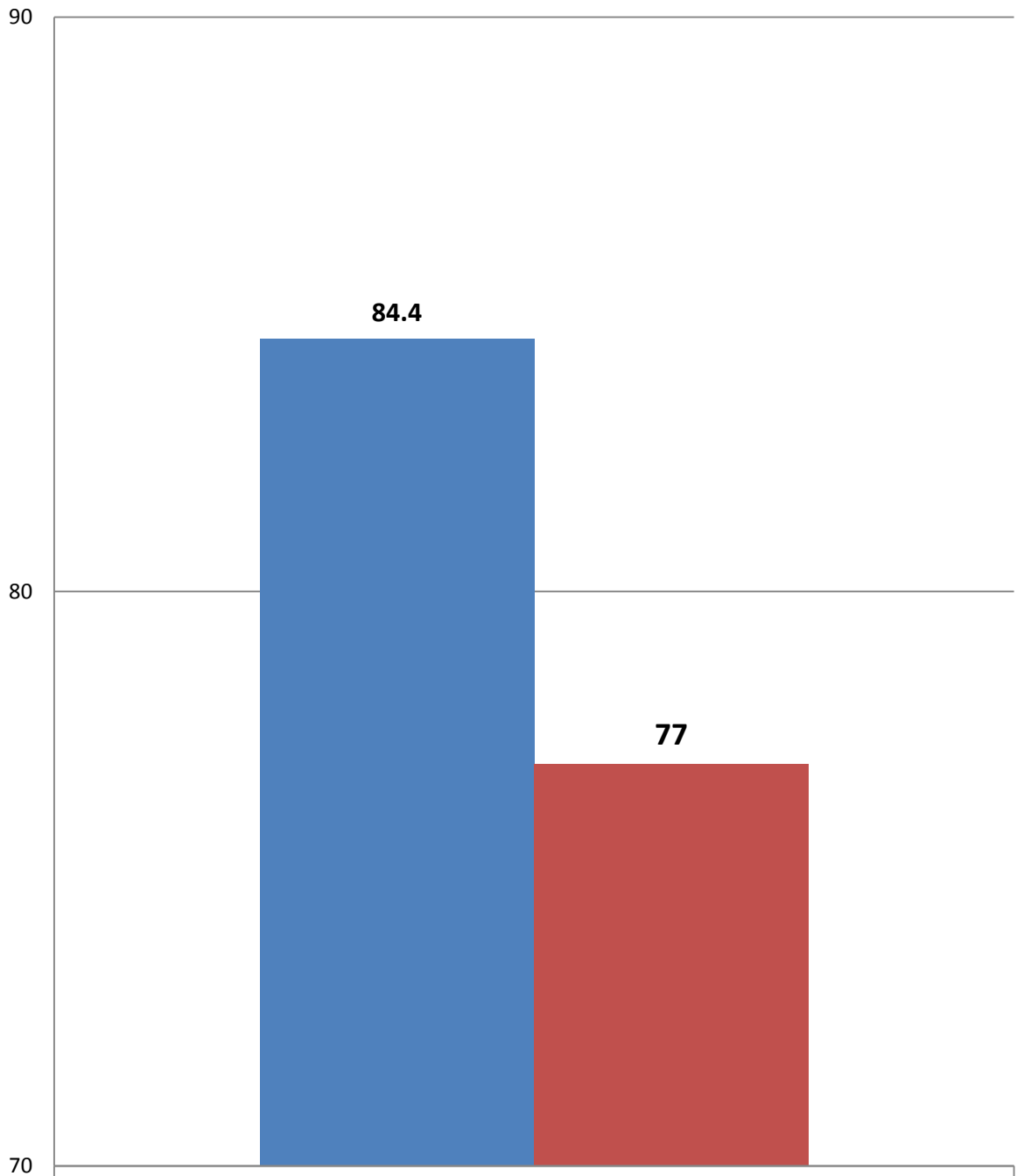
Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

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 Yanvar ayı üzrə xidmət səviyyəsi 77 % 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	Binəqəd i qrupu	Növbətçi qrupu	Min 80 %
		85,3 %	58,3%	2515	758	2948	Min 80%	
77 %		3273		4248				

Xidmət səviyyəsi (30 saniyə ərzində)



■ 2017

Yanvar

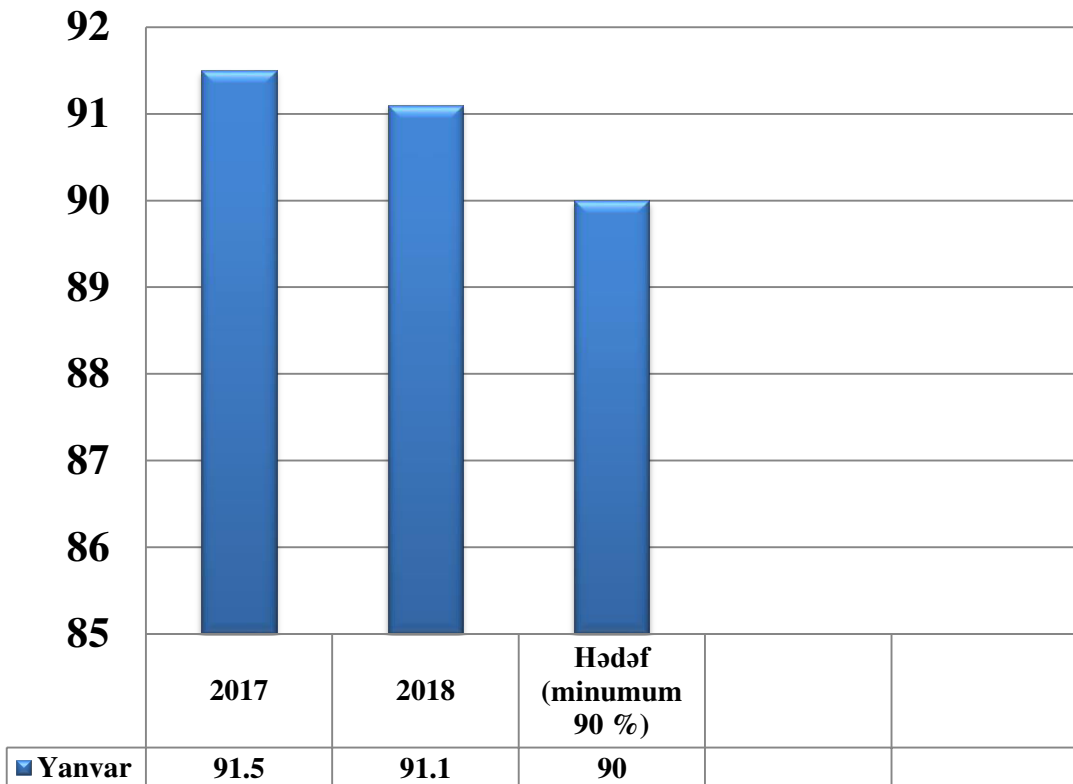
84.4

■ 2018

77

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	Min 90 %
		94,9 %	82,4%	2798	1072	2948	1300	
		91,1 %		3870		4248		

Zənglərin cavablandırmaya qəbul faizi (müddət nəzərə almadan)
Yanvar (2017-2018)



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 Yanvar ayı üzrə bu göstərici **8,9%** 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 üzrəburaxılma 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 Max 5 %
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		4,5 %	16,7%	133	217	2948	1300	
		8,2 %		350		4248		

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 %
		5 %	17,5%	150	228	2948	1300	
		8,9%		378		4248		
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 cavablandırılma ya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		00:22	01:02	18:56:01	22:23:20	2948	1300	
		00:34		41:19:21		4248		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin Yanvar ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 34 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 6 saniyə olmuşdur.

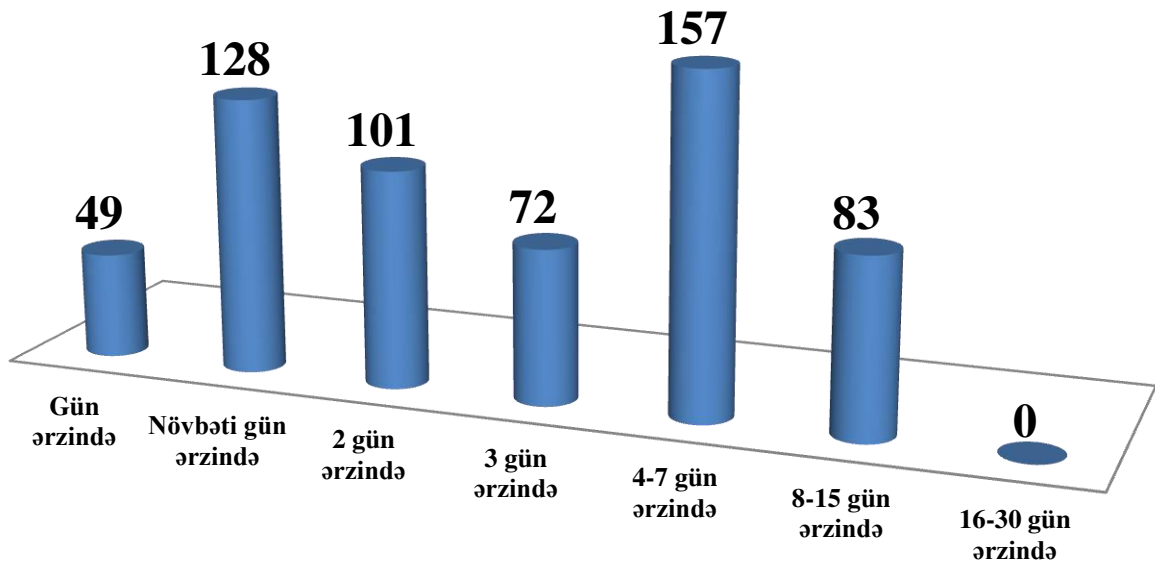
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti						
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)		M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:29	02:15	03:42:30	08:33:00	150	228
		02:06		12:15:30		350	
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
		02:00	01:41	896:14:32	249:40:25	26901	8981
		01:55		1145:54:57		35882	

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 %	590	590	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
		15,2 %	590	3870	Max 30 %

2018-ci ilin Yanvar ayı ərzində Xidmət Məkrəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,8 gün kimi olmuşdur

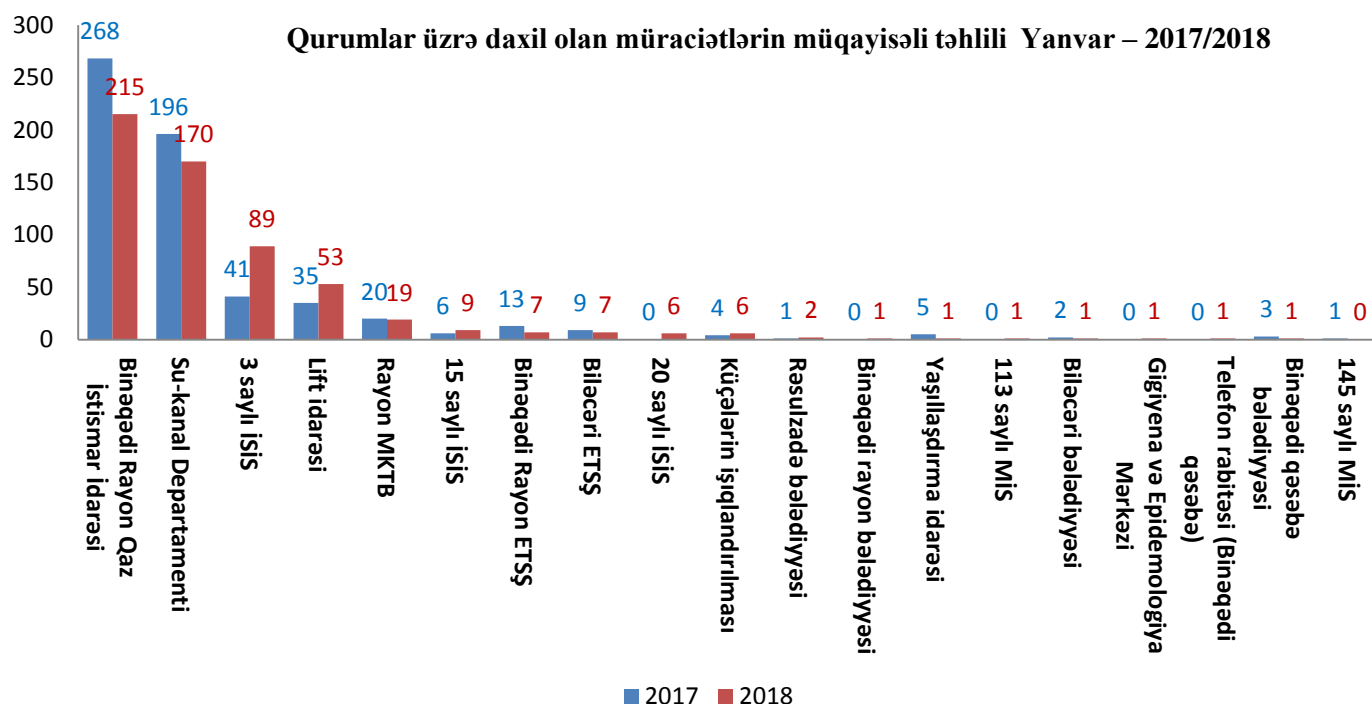
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,8 gün	2269	590	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

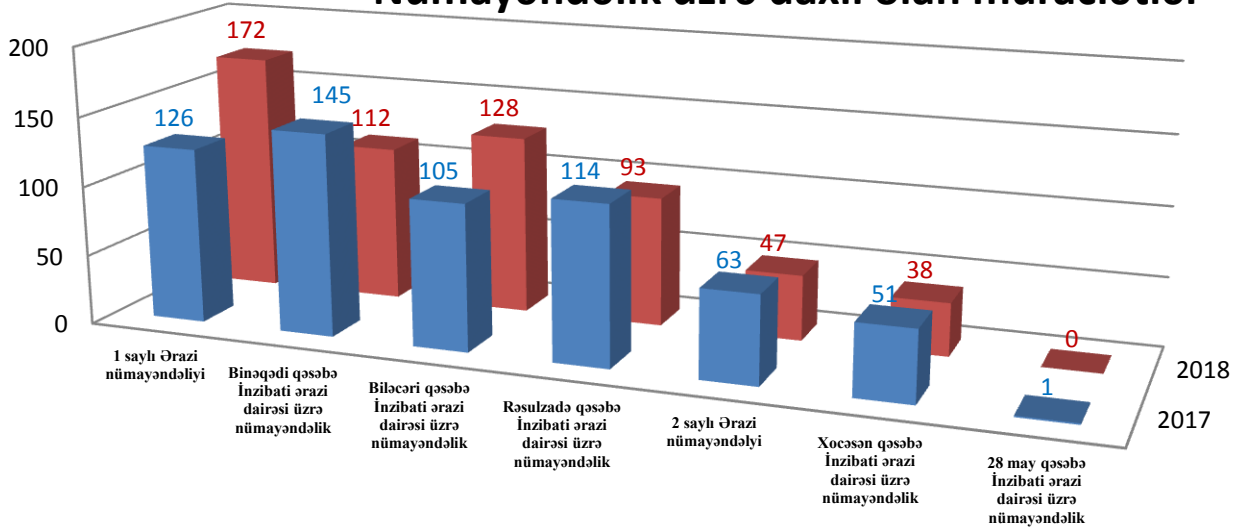


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.01.2018 00:00 - 31.01.2018 23:59)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	215	179	30	6	215
2	Su-kanal Departamenti	170	148	10	12	170
3	3 sayılı İSİS	89	50	20	19	89
4	Lift idarəsi	53	50	1	2	53
5	Rayon MKTB	19	14	1	4	19
6	15 sayılı İSİS	9	8	0	1	9
7	Binəqədi Rayon ETŞŞ	7	7	0	0	7
8	Biləcəri ETŞŞ	7	6	0	1	7
9	20 sayılı İSİS	6	5	0	1	6
10	Küçələrin işıqlandırılması	6	4	0	2	6
11	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
12	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
13	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1
14	113 sayılı MİS	1	0	0	1	1
15	Biləcəri bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
16	Gigiyena və Epidemiologiya Mərkəzi	1	1	0	0	1
17	Telefon rabitəsi (Binəqədi qəsəbə)	1	1	0	0	1
18	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
Yekun		590	479	62	49	590



Nümayəndəlik üzrə daxil olan müraciətlər



	1 saylı Ərazi nümayəndəliyi	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	2 saylı Ərazi nümayəndəliyi	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	28 may qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik
■ 2017	126	145	105	114	63	51	1
■ 2018	172	112	128	93	47	38	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.01.2018 00:00 - 31.01.2018 23:59)

Sıra sayı	İnzibati ərazi nümayəndəlikləri	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	1 saylı Ərazi nümayəndəliyi	172	129	20	23	172
2	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	128	108	14	6	128
3	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	112	90	14	8	112
4	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	93	82	7	4	93
5	2 saylı Ərazi nümayəndəliyi	47	38	4	5	47
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	38	32	3	3	38
Yekun		590	479	62	49	590

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.01.2018 00:00 - 31.01.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin kateqoriyaları	hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	3870	100%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	2	0,05%
1.3	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	1	0,03%
1.4	Binaların abadlıq işləri	3	0,08%
1.5	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	5	0,13%
1.6	Digər Rayonlar	3	0,08%
1.7	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,03%
1.8	Fövqəladə hallarla bağlı	85	2,20%
1.8.1	dəm qazından zəhərlənmə	77	1,99%
1.8.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	1	0,03%
1.8.3	Sürüşmə-uçqun	2	0,05%
1.8.4	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,13%
1.9	Kommunal ilə bağlı	3126	80,78%
1.9.1	Elektrik enerjisi	132	3,41%
1.9.2	İstilik	360	9,30%
1.9.3	Lift	143	3,70%
1.9.4	Qaz təchizatı	1912	49,41%
1.9.5	Qazılmış sahənin bərpası	3	0,08%
1.9.6	Rabitə-telefon	5	0,13%
1.9.7	Su-kanalizasiya	553	14,29%
1.9.7.1	Kanalizasiya	131	3,39%
1.9.7.2	Su	422	10,90%
1.9.10	Zibil və tullantılar	8	0,21%
1.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	25	0,65%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	9	0,23%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	11	0,28%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	11	0,28%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	210	5,43%
1.14	Mənzil məsələləri	3	0,08%
1.15	Natamam zənglər	85	2,20%
1.16	Nəqliyyat	6	0,16%
1.17	Pensiya ilə bağlı	23	0,59%
1.18	Podratçı təşkilatla bağlı	3	0,08%
1.19	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,03%
1.20	Qəbul qrafiki barədə	14	0,36%
1.21	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	3	0,08%
1.22	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	44	1,14%
1.22.1	Qurumdan daxil olan zəng	44	1,14%
1.23	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	21	0,54%
1.24	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	125	3,23%
1.25	Səhiyyə məsələləri	7	0,18%
1.26	Səyyar görüşlərlə bağlı	3	0,08%
1.27	Təşəkkür	17	0,44%
1.28	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	2	0,05%
1.29	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,05%
1.29.1	Bağçalarla bağlı	2	0,05%
1.30	Yağışla əlaqədar su axıntısı	1	0,03%
1.31	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	7	0,18%
1.32	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	10	0,26%
1.32.1	Ağacların budanması	10	0,26%
1.33	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsə ilə əlaqədar	7	0,18%
1.34	Yolların yararsız olması	6	0,16%
1.35	Zirzəmilərin dezinfeksiya	9	0,23%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	681	17,6%