

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin Aprel ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2688 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2292 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 396 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

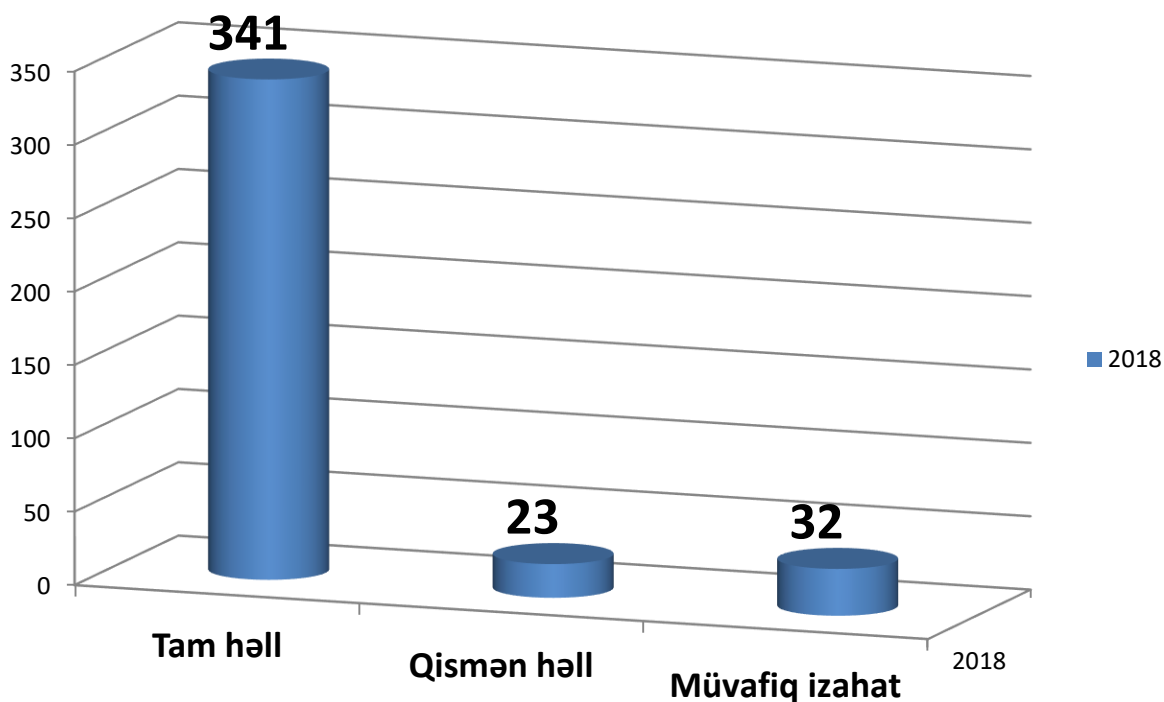
- ümumilikdə daxil olmuş zənglər 18,7 % və ya 619 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 12 % və ya 312 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 43,7 % və ya 307 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin aprel ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 89 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 87 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi açılmış 396 vahid müraciətin 341 vahidi və ya 86,1 % tam, 23 vahidi və ya 5,8 %-i qismən, 32 vahidi və ya 8,1 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il aprel ayı üzrə müraciətlərin icra vəziyyəti

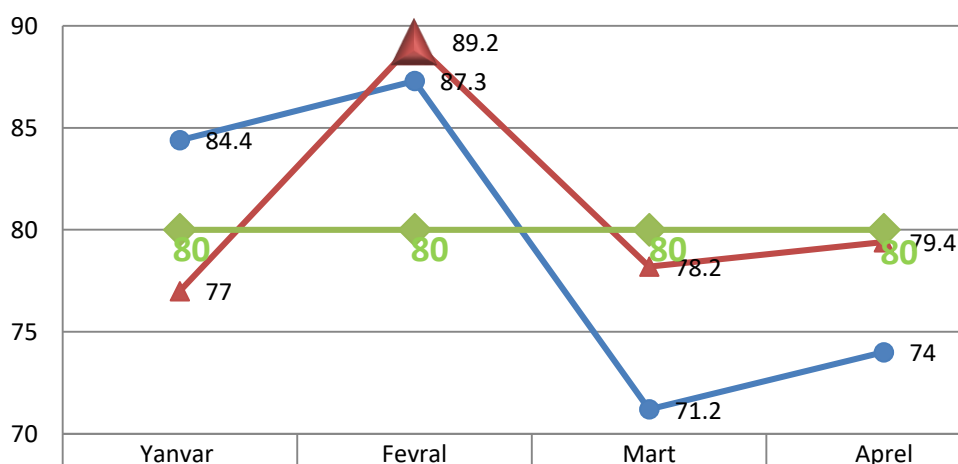


2018-ci il Aprel ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

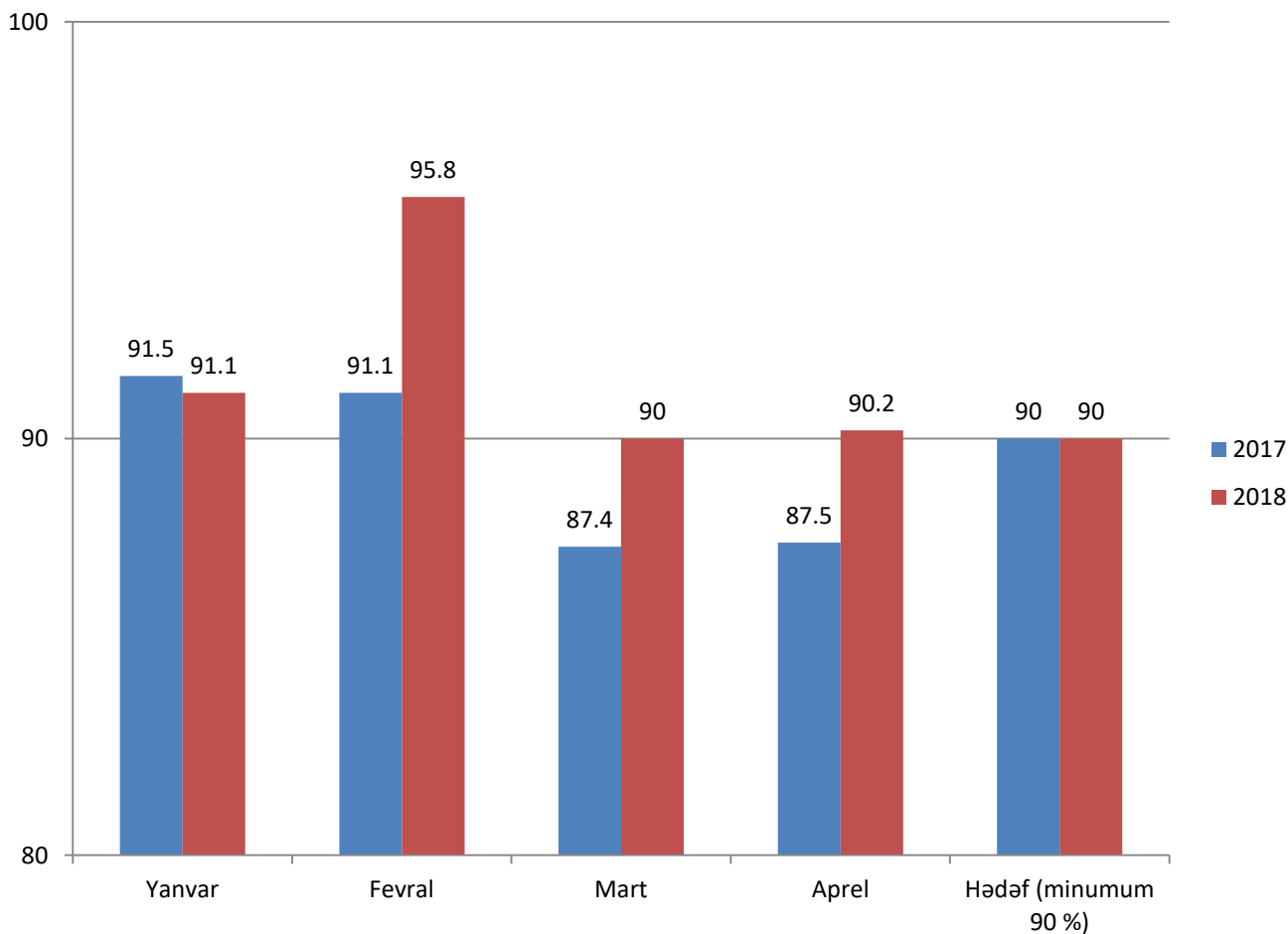
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin Aprel ayı üzrə xidmət səviyyəsi 79,4 % olmuşdur.

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 %
		91,8%	60,1%	1662	703	1811	1169	
		79,4%		2365		2980		



● 2017	84.4	87.3	71.2	74
▲ 2018	77	89.2	78.2	79.4
◆ Hədəf (minumum 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	
		96,8 %	80%	1753	935	1811	1169	Min 90 %
		90,2%		2688		2980		



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 Aprel ayı üzrə bu göstərici 9,2 % 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
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		2,7 %	19,2%	48	225	1811	1169	
		9,2%		273		2980		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 %
		3,32%	20%	58	234	1811	1169	
		9,8%		292		2980		
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	
		00:14	00:56	07:2:34	18:11:04	1811	1169	
		00:30		25:13:38		2980		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin Mart ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 36 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 4 saniyə olmuşdur.

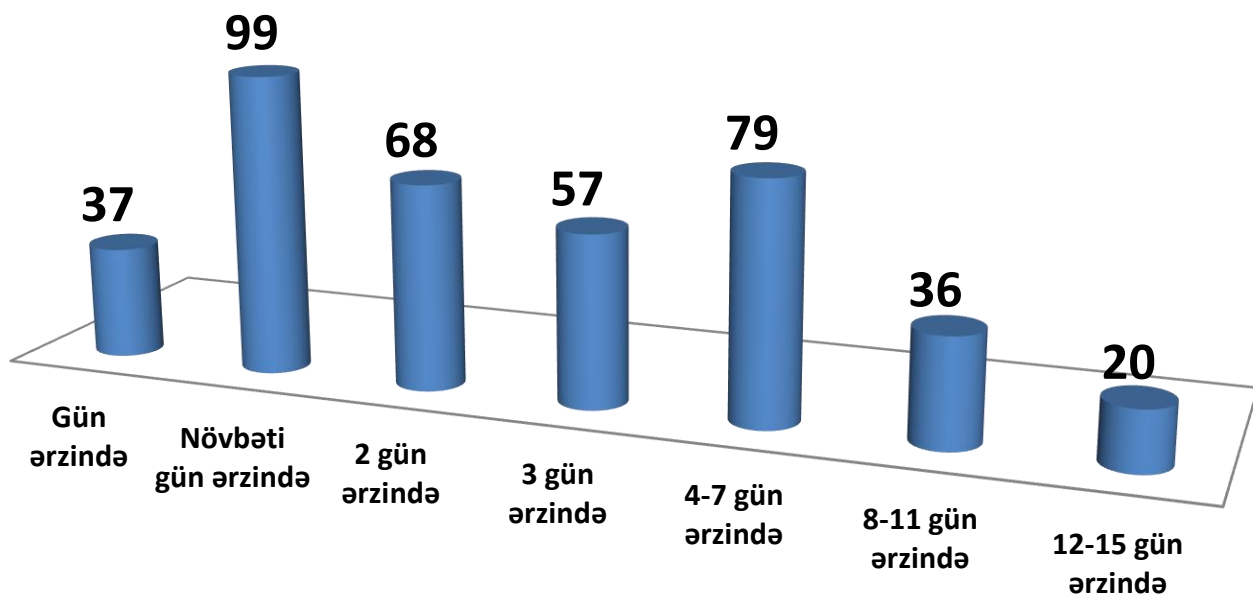
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti							
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)	M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı			
			Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:00	01:57	00:58:00	07:36:18	58	234	
		01:46		08:34:18		292		
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
		01:35	01:21	39:23:55	17:57:18	1193	798	
		01:30		57:21:13		2292		

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 %	396	396	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
		14,7%	396	2688	Max 30 %

2018-ci ilin Aprel ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,6 gün kimi olmuşdur

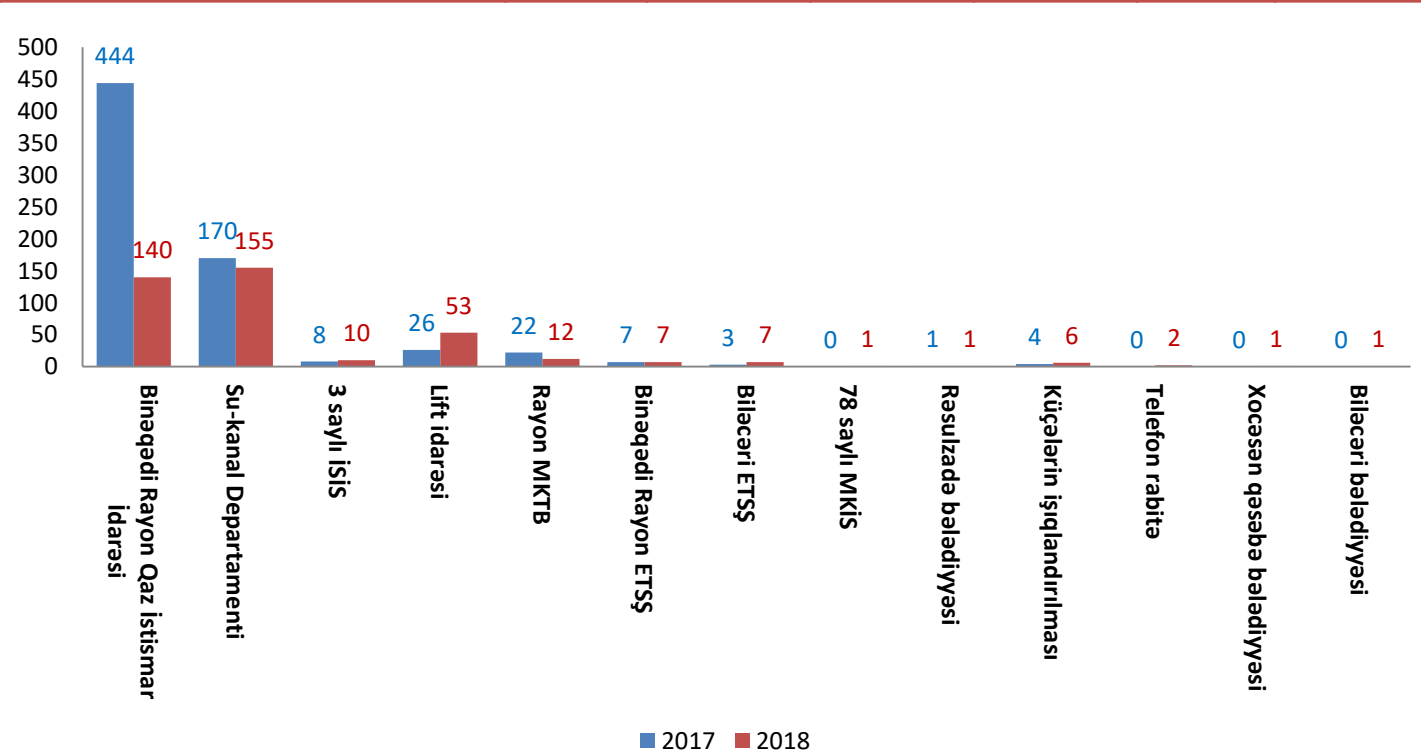
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,6 gün	1409	449	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

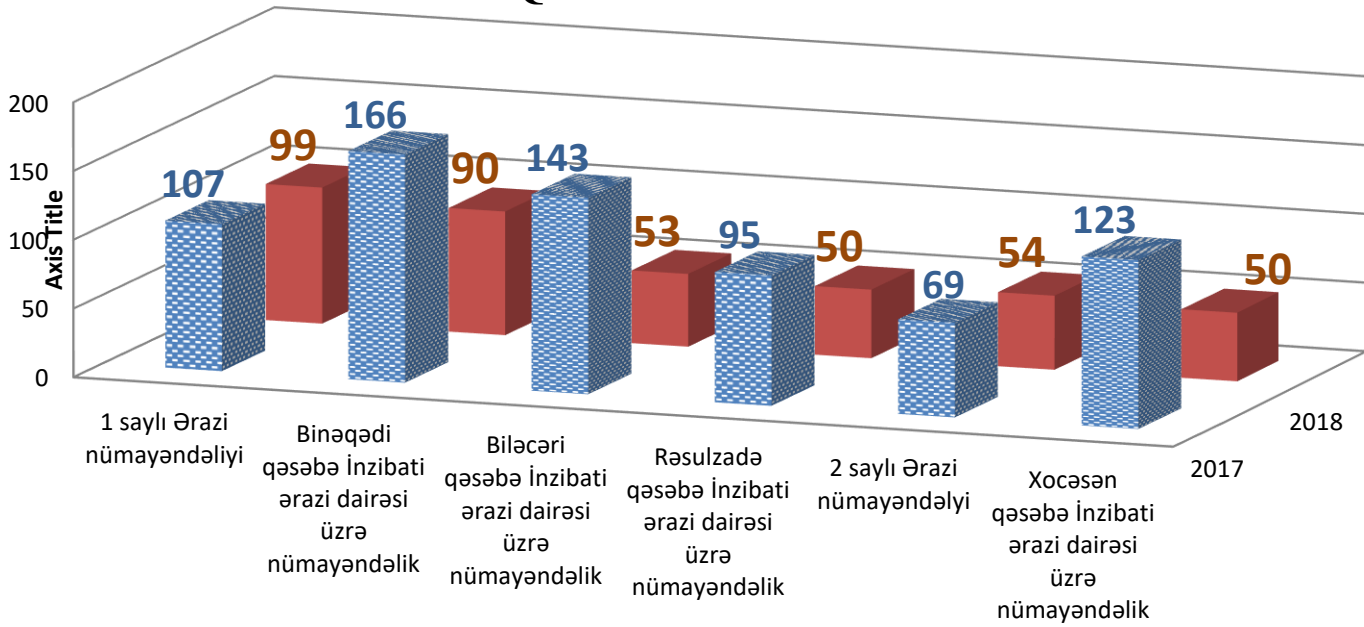


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.04.2018 00:00 - 30.04.2018 23:59)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı				İcraatda olan şikayətlərin sayı
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi	
1	Su-kanal Departamenti	155	134	10	11	155	0
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	140	121	9	10	140	0
3	Lift idarəsi	53	45	1	7	53	0
4	Rayon MKTB	12	12	0	0	12	0
5	3 saylı İSİS	10	7	2	1	10	0
6	Binəqədi Rayon ETŞŞ	7	7	0	0	7	0
7	Biləcəri ETŞŞ	7	6	1	0	7	0
8	Küçələrin işıqlandırılması	6	3	0	3	6	0
9	Telefon rabitəsi (Binəqədi qəsəbə)	2	2	0	0	2	0
10	Xocəsən bələdiyyəsi	1	1	0	0	1	0
11	Biləcəri bələdiyyəsi	1	1	0	0	1	0
12	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1	0
13	78 saylı MİS	1	1	0	0	1	0
Yekun		396	341	23	32	396	0



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	107	166	143	95	69	123
2018	99	90	53	50	54	50

Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.04.2018 - 30.04.2018)

Sıra sayı	İnzibati ərazi nümayəndəlikləri	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			Cəmi
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	
1	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	99	85	3	11	99
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	90	78	9	3	90
3	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	54	51	0	3	54
4	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	53	41	4	8	53
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	50	43	3	4	50
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	50	43	4	3	50
Yekun		396	341	23	32	396

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.04.2018 00:00 - 30.04.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2661	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	1	0,04%
1.1.1	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	4	0,2%
1.3	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2	0,1%
1.4	Binaların abadlıq işləri	11	0,4%
1.5	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	4	0,2%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	33	1,2%
1.7.1	dəm qazından zəhərlənmə	18	0,7%
1.7.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	10	0,4%
1.7.3	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,2%
1.8	İdarə, təşkilat, müəssisə, küçə və meydançalara ad verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.9	Kommunal ilə bağlı	2091	79%
1.9.1	Elektrik enerjisi	65	2%
1.9.2	İstilik	30	1%
1.9.3	Lift	132	5%
1.9.4	Qaz təchizatı	1140	43%
1.9.5	Qazılmış sahənin bərpası	7	0,3%
1.9.6	Rabitə-telefon	5	0,2%
1.9.7	Su-kanalizasiya	705	26%
1.9.7.1	Kanalizasiya	118	4%
1.9.7.2	Su	587	22%
1.10	Zibil və tullantılar	7	0,3%
1.11	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	8	0,3%
1.12	Maddi yardımla əlaqədar	1	0,04%
1.13	Məktub və ərizələrlə bağlı	17	0,6%
1.13.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	17	0,6%
1.14	Məlumat almaq üçün olan zənglər	195	7,3%
1.15	Mənzil məsələləri	3	0,1%
1.16	Natamam zənglər	34	1,3%
1.17	Nəqliyyat	3	0,1%
1.18	Pensiya ilə bağlı	2	0,1%
1.19	Podratçı təşkilatla bağlı	4	0,2%
1.20	Qəbul qrafiki barədə	9	0,3%
1.21	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	2	0,1%
1.22	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	42	1,6%
1.22.1	Qurumdan daxil olan zəng	42	1,6%
1.23	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	1	0,04%
1.24	Sahibkarlığın inkişafı ilə əlaqədar	1	0,04%
1.25	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	27	1,0%
1.26	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	114	4,3%
1.27	Seçkilərlə bağlı	8	0,3%
1.28	Səhiyyə məsələləri	1	0,04%
1.29	Təşəkkür	11	0,4%
1.30	Tikinti ilə bağlı	1	0,04%
1.30.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,04%
1.31	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.31.1	Bağçalarla bağlı	2	0,1%
1.32	Yağışla əlaqədar su axıntısı	3	0,1%
1.33	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,04%
1.34	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	8	0,3%
1.34.1	ağacın əkilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.34.2	Ağacların budanması	6	0,2%
1.34.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	1	0,04%
1.35	yola işarə qoyulması	3	0,1%
1.36	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	1	0,04%
1.37	Yolların yararsız olması	3	0,1%
1.38	Zirzəmilərin dezinfeksiya	6	0,2%
2	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	419	16%