

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin avqust ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1900 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1553 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 347 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

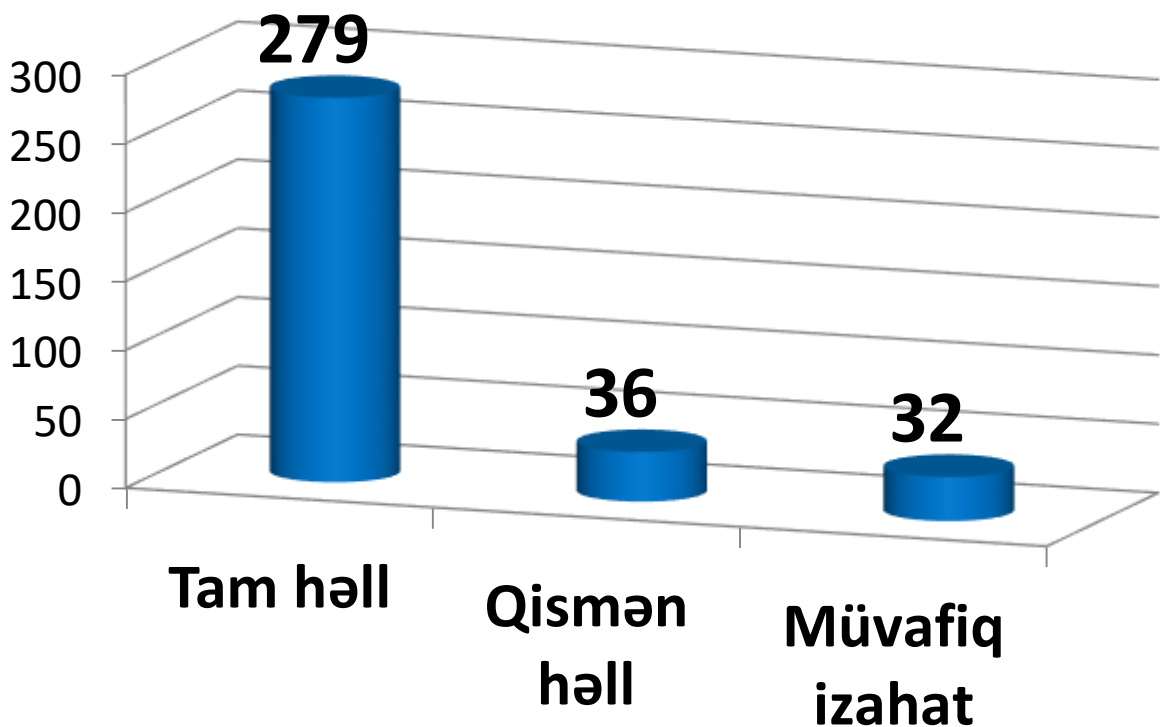
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 15,5 % və ya 294 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 13,8 % və ya 214 vahid çox;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 23,1 % və ya 80 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin avqust ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 61 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 10 vahid olmuşdur.

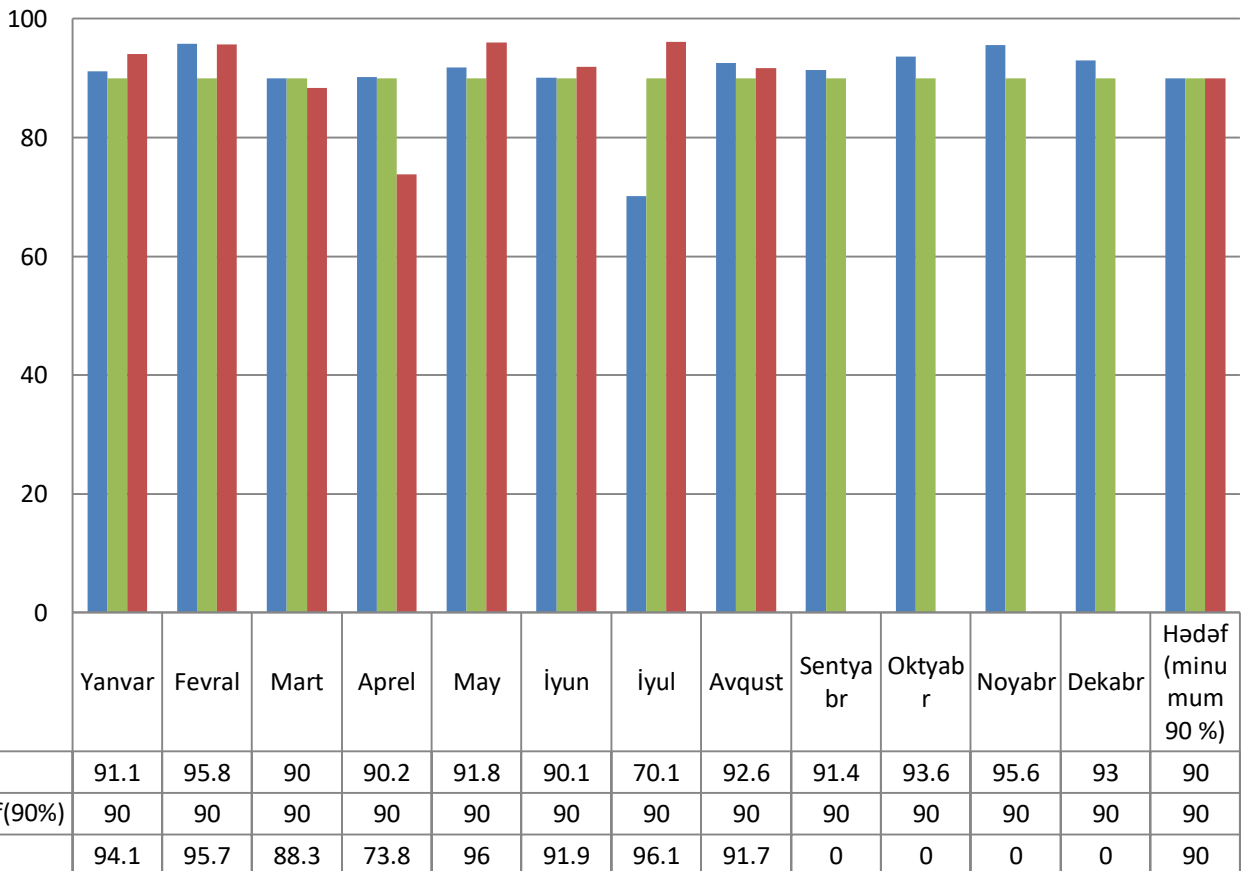
Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 347 vahid müraciətin 279 vahidi və ya 80,4 %-i tam, 36 vahidi və ya 10,4 %-i qismən, 32 vahidi və ya 9,2 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu il avqust ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



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 aya 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 %
		97,5 %	76,5 %	1464	436	1501	570	
		91,7%		1900		2071		

Zənglərin cavablandırmaya qəbul faizi



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.

2019-cu ilin avqust ayı üzrə bu göstərici **7,5 %** 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	Max 5 %
		1,9%	22,3 %	28	127	1501	570	
7,5 %		155		2071				

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 %
		2,5 %	23,5%	37	134	1501	570	
		8,3 %		171		2071		

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	00:43	05:50:14	06:48:30	1501	570	
		00:22		12:38:44		2071		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 22 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dq 41 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
		00:54	01:54	00:33:18	04:14:36	37	134
		01:41		04:47:54		171	

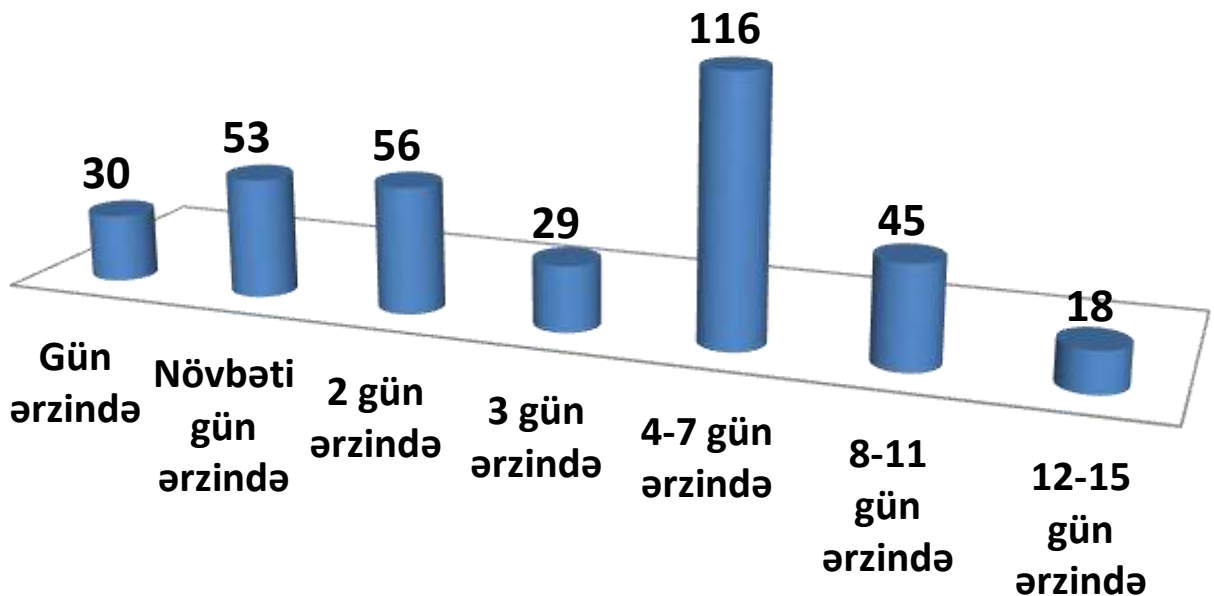
Kod	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:49	01:36	35:54:34	09:47:12	1186	367
		01:46		45:41:46		1553	

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 %	347	347	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- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərin sayı	Hədəf
		18,3%	347	1900	Max 30 %

2019-cu ilin avqust ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 4,4 gün kimi olmuşdur

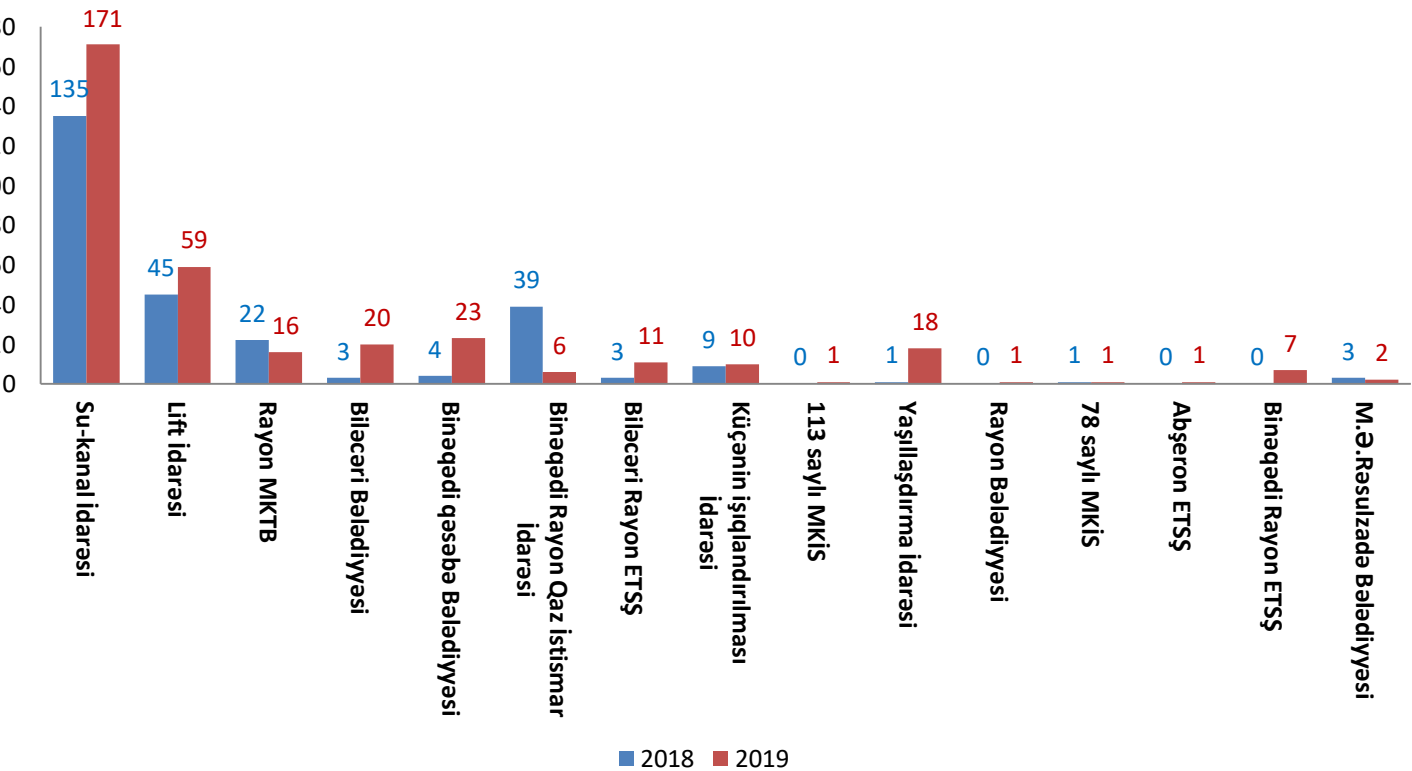
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		4,4 gün	1544	347	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

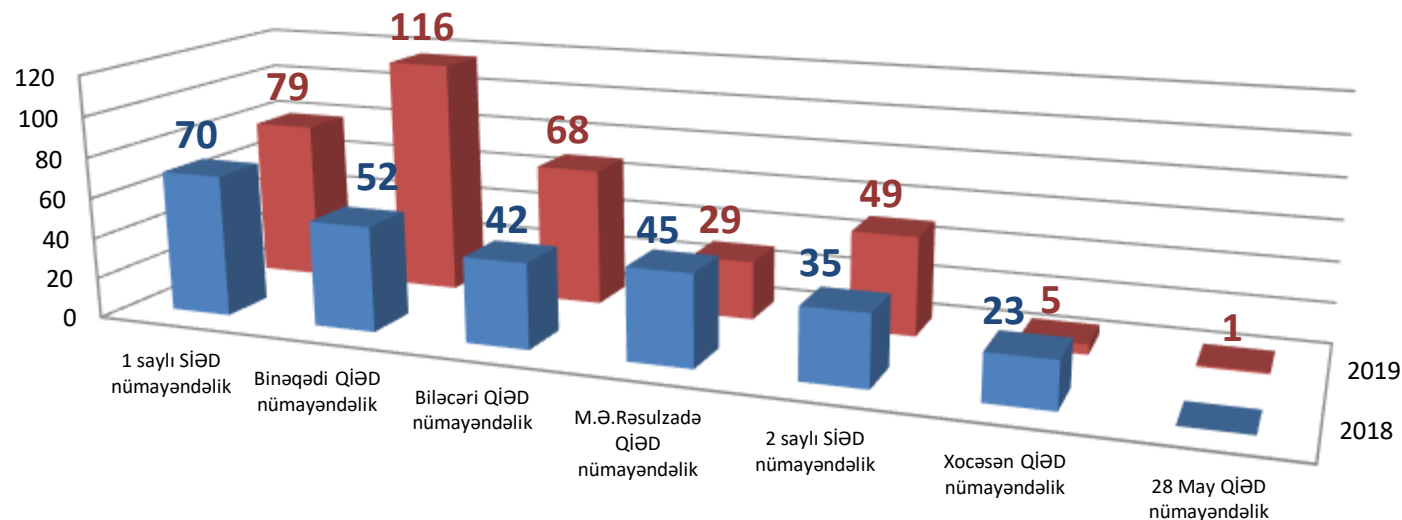


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.08.2019 00:00 - 31.08.2019 23:59)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	Su-kanal Departamenti	171	134	22	15	171
2	Lift idarəsi	59	57	0	2	59
3	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	23	18	3	2	23
4	Biləcəri bələdiyyəsi	20	14	4	2	20
5	Yaşıllaşdırma idarəsi	18	12	2	4	18
6	Rayon MKTB	16	10	3	3	16
7	Biləcəri ETŞŞ	11	10	0	1	11
8	Küçələrin işıqlandırılması	10	8	1	1	10
9	Binəqədi Rayon ETŞŞ	7	6	0	1	7
10	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	6	6	0	0	6
11	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	0	1	1	2
12	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
13	113 sayılı MİS	1	1	0	0	1
14	78 sayılı MİS	1	1	0	0	1
15	Abşeron Enerji Təchizatı idarəsi	1	1	0	0	1
Yekun		347	279	36	32	347



QİƏD və SİƏD



	1 sayılı SİƏD nümayəndəlik	Binəqədi QİƏD nümayəndəlik	Biləcəri QİƏD nümayəndəlik	M.Ə.Rəsulzadə QİƏD nümayəndəlik	2 sayılı SİƏD nümayəndəlik	Xocəsən QİƏD nümayəndəlik	28 May QİƏD nümayəndəlik
■ 2018	70	52	42	45	35	23	0
■ 2019	79	116	68	29	49	5	1

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.08.2019 00:00 - 31.08.2019 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	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	116	98	12	6	116
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	79	60	7	12	79
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	68	53	11	4	68
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	49	38	5	6	49
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	29	24	1	4	29
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	5	5	0	0	5
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	1	1	0	0	1
Yekun		347	279	36	32	347

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.08.2019 00:00 - 31.08.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayı üzrə daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1900	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	6	0,3%
1.1.1	Yalnız zəng	6	0,3%
1.2	Binaların abadlıq işləri	7	0,4%
1.3	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	9	0,5%
1.4	Digər Rayonlar	6	0,3%
1.5	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,1%
1.6	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	1	0,1%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	76	4%
1.7.1	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	70	4%
1.7.2	Sürüşmə-uçqun	1	0,1%
1.7.3	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,3%
1.8	Kommunal ilə bağlı	1115	59%
1.8.1	Elektrik enerjisi	154	8%
1.8.2	Lift	129	7%
1.8.3	Qaz təchizatı	82	4%
1.8.4	Qazılmış sahənin bərpası	17	1%
1.8.5	Rabitə-telefon	8	0,4%
1.8.6	Su-kanalizasiya	603	32%
1.8.6.1	Kanalizasiya	148	8%
1.8.6.2	Su	455	24%
1.8.7	Zibil və tullantılar	119	6%
1.8.8	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	3	0,2%
1.9	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	1	0,1%
1.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	20	1%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	39	2%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	5	0,3%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	5	0,3%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	147	8%
1.14	Natamam zənglər	35	2%
1.15	Pensiya ilə bağlı	3	0,2%
1.16	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,1%
1.17	Qəbul qrafiki barədə	8	0,4%
1.18	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	4	0,2%
1.19	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	24	1%
1.19.1	Qurumdan daxil olan zəng	24	1%
1.20	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	18	1%
1.21	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	167	9%
1.22	Seçkilərlə bağlı	1	0,1%
1.23	Səyyar görüşlərlə bağlı	4	0,2%
1.24	Sosial xidmət	2	0,1%
1.24.1	Əlil vətəndaşlara	2	0,1%
1.25	Təkliflərlə bağlı	1	0,1%
1.26	Təşəkkür	9	0,5%
1.27	Tikinti ilə bağlı	12	1%
1.27.1	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	4	0,2%
1.27.2	Yaşayış sahəndə dəyişiklik ilə bağlı	8	0,4%
1.28	Torpaqla təmin olunması ilə bağlı	1	0,1%
1.29	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	1	0,1%
1.30	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.30.1	Bağçalarla bağlı	2	0,1%
1.31	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	6	0,3%
1.32	Yağışla əlaqədar su axıntısı	4	0,2%
1.33	Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması)	1	0,1%
1.34	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,1%
1.35	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	78	4%
1.35.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.35.2	Ağacların budanması	39	2%
1.35.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	38	2%
1.36	yola işarə qoyulması	2	0,1%
1.37	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	7	0,4%
1.38	Yolların yararsız olması	4	0,2%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	387	20%