

## **Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə**

**2019-cu ilin dekabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2391 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1975 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 416 vahid olmuşdur.**

**➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:**

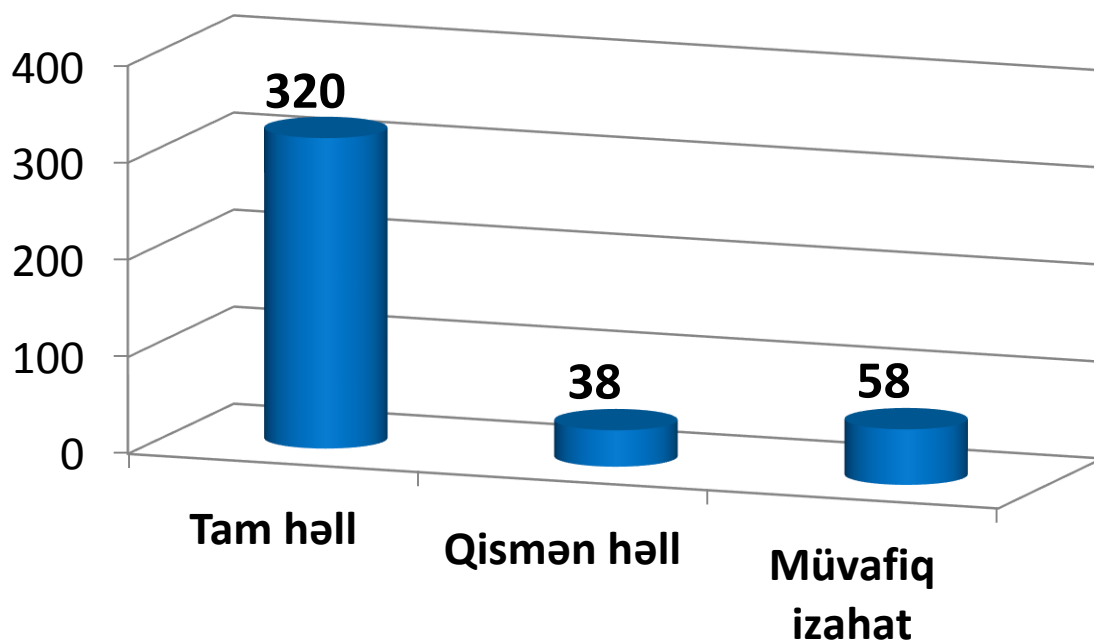
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 6,7 % və ya 173 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2,9 % və ya 58 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 12,5 % və ya 76 vahid çox olmuşdur.**

**Nəticədə 2019-cu ilin dekabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 77 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 13 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 416 vahid müraciətin 320 vahidi və ya 76,9 %-i tam, 38 vahidi və ya 9,2 %-i qismən, 58 vahidi və ya 13,9 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.**

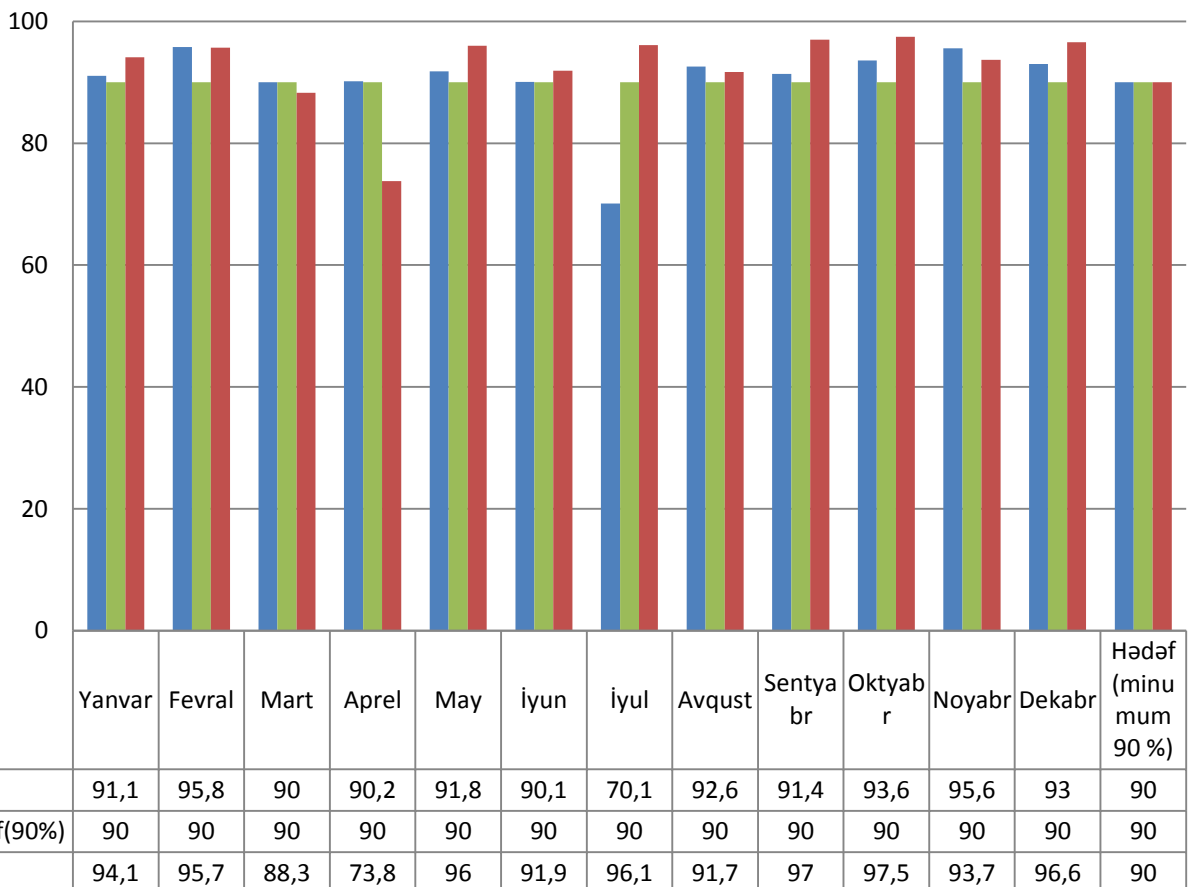
**2019-cu il dekabr ayı üzrə  
müraciət vərəqələrinin icra  
vəziyyəti**





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 cavablandırılmağa 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 %
		97,7 %	93,3%	1833	558	1876	598	
		96,6 %		2391		2474		

## 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 dekabr ayı üzrə bu göstərici 2,6 % 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 %
		1,7 %	5,7 %	31	34	1876	598	
2,6 %		65		2474				

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		
		2,3 %	6,7 %	43	40	1876	598		Max 5 %
		3,4 %		83		2474			

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
		00:15	00:24	00:07:49	00:39:52	1876	598
		01:08		00:47:41		2474	

## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

**2019-cu ilin dekabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dq 8 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dq 27 saniyə olmuşdur.**

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
<b>8.4</b>	<b>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>						
<b>8.4.2</b>	<b>Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>	<b>G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)</b>		<b>M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi</b>		<b>B- İtirilmiş zənglərin sayı</b>	
		<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>
		<b>01:33</b>	<b>01:21</b>	<b>01:06:39</b>	<b>00:00:54</b>	<b>43</b>	<b>40</b>
		<b>01:27</b>		<b>00:02:27</b>		<b>83</b>	

<b>8.5</b>	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>						
<b>8.5.1</b>	<b>Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə</b>	<b>CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)</b>		<b>M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi</b>		<b>S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı</b>	
		<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>
		<b>02:03</b>	<b>02:01</b>	<b>51:06:48</b>	<b>16:05:59</b>	<b>1496</b>	<b>479</b>
		<b>02:02</b>		<b>67:12:47</b>		<b>1975</b>	

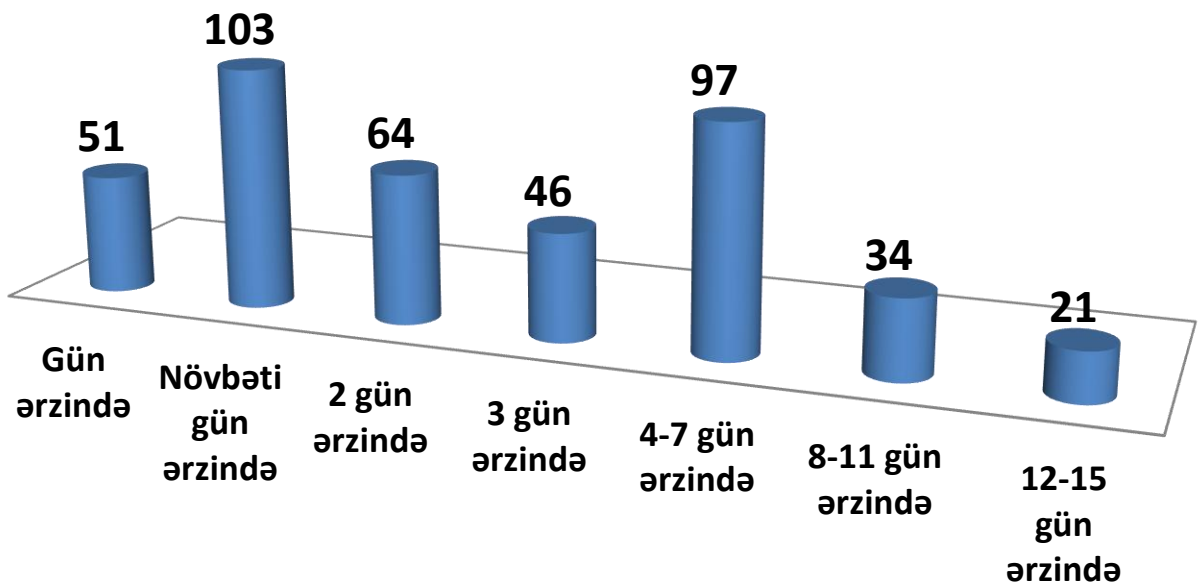
8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H= $N/Q*100$ )	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		100%	416	416	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
		17,4%	416	2391	Max 30 %



**2019-cu ilin dekabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,5 gün kimi olmuşdur**

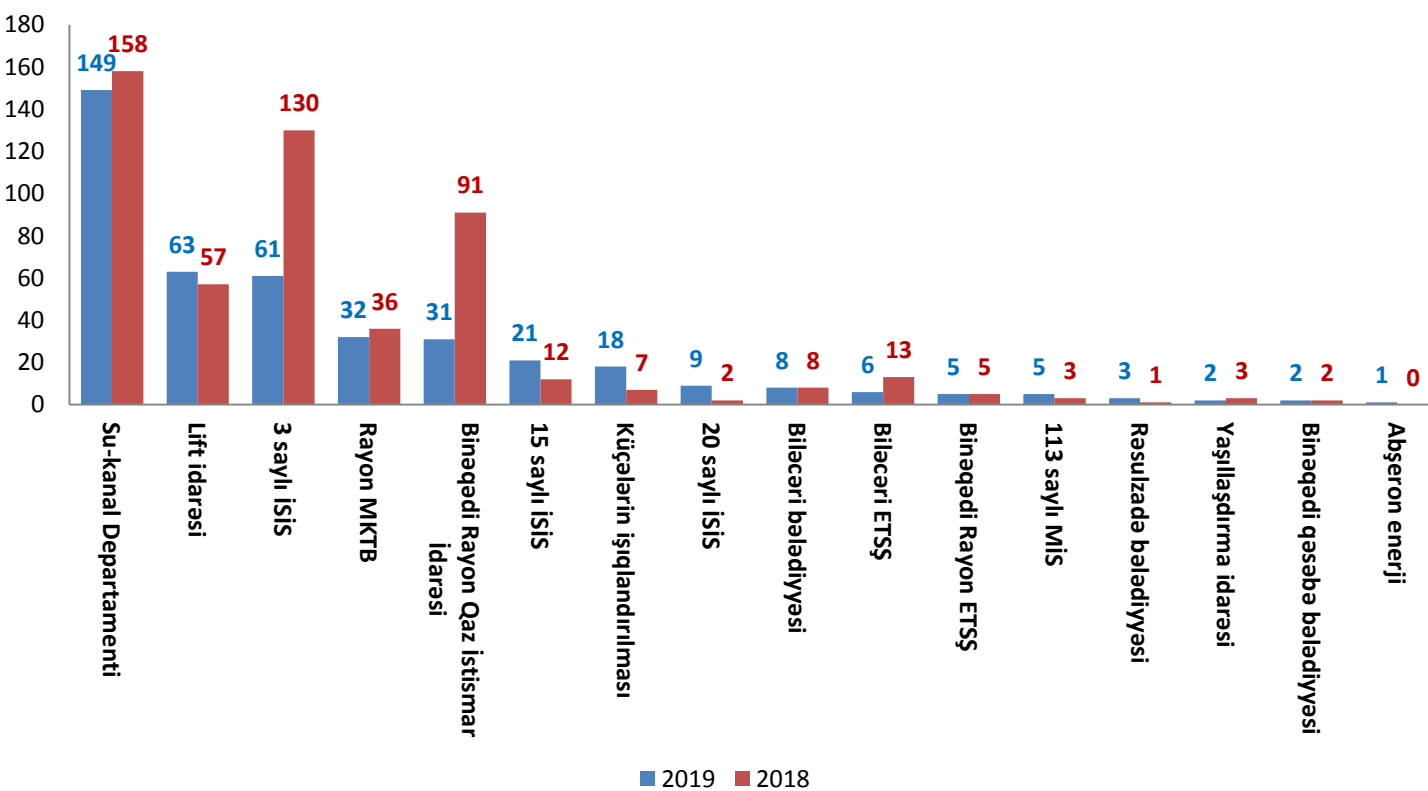
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,5 gün	1457	416	Max 15 gün

**Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)**

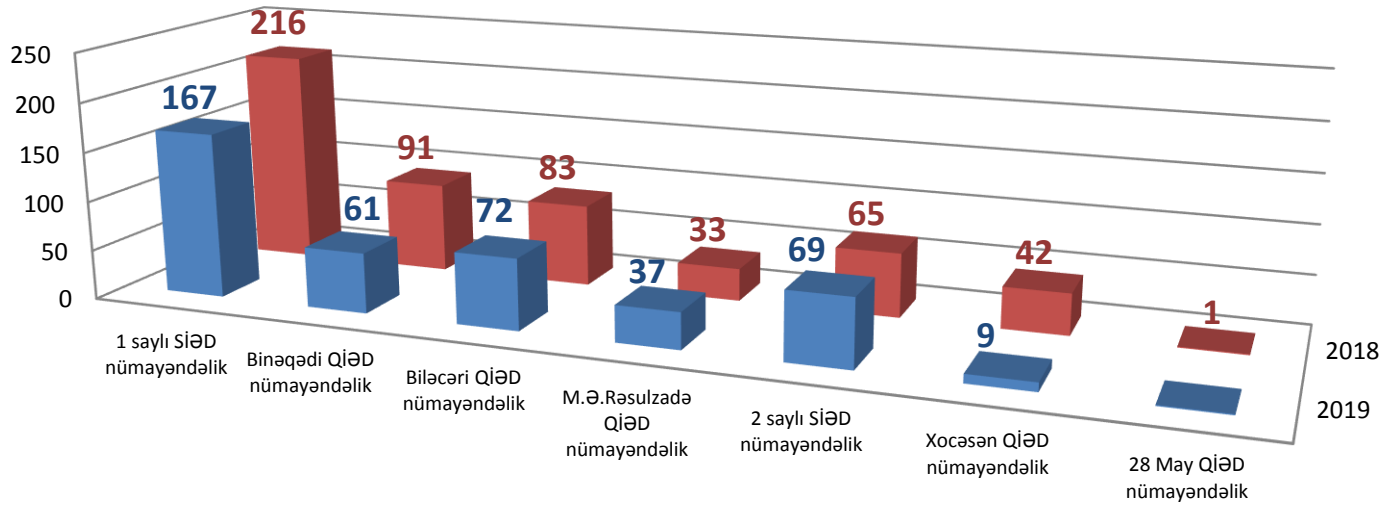


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili  
(01.12.2019 00:00 - 31.12.2019 23:59)

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	149	123	12	14	149
2	Lift idarəsi	63	56	4	3	63
3	3 saylı İSİS	61	39	8	14	61
4	Rayon MKTB	32	11	2	19	32
5	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	31	25	5	1	31
6	15 saylı İSİS	21	16	2	3	21
7	Küçələrin işıqlandırılması	18	17	1	0	18
8	20 saylı İSİS	9	8	0	1	9
9	Biləcəri bələdiyyəsi	8	7	1	0	8
10	Biləcəri ETŞŞ	6	6	0	0	6
11	Binəqədi Rayon ETŞŞ	5	5	0	0	5
12	113 saylı MİS	5	3	1	1	5
13	Rəsulzadə bələdiyyəsi	3	2	1	0	3
14	Yaşıllaşdırma idarəsi	2	1	0	1	2
15	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	2	0	1	1	2
16	Abşeron Enerji Təchizatı idarəsi	1	1	0	0	1
Yekun		416	320	38	58	416



# 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
■ 2019	167	61	72	37	69	9	1
■ 2018	216	91	83	33	65	42	1

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.12.2019 00:00 - 31.12.2019 23:59)

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	167	124	15	28	167
2	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	72	59	8	5	72
3	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	69	50	5	14	69
4	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	61	51	5	5	61
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	37	26	5	6	37
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	9	9	0	0	9
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	1	1	0	0	1
Yekun		416	320	38	58	416

Binaqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT  
 Hesabat dövrü: 01.12.2019 00:00 - 31.12.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2327	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	9	0,4%
1.1.1	Yalnız zəng	9	0,4%
1.2	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	3	0,1%
1.3	Binaların abadlıq işləri	3	0,1%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	59	3%
1.5	Digər Rayonlar	1	0,04%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.7	evlərin sökülməsi	3	0,1%
1.8	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	7	0,3%
1.9	Fövqəladə hallarla bağlı	73	3%
1.9.1	Binanın qazalı vəziyyətdə olması	2	0,1%
1.9.2	dəm qazından zəhərlənmə	70	3%
1.9.3	Yanğın ilə əlaqədar	1	0,04%
1.10	Kommunal ilə bağlı	1321	57%
1.10.1	Elektrik enerjisi	129	6%
1.10.2	İstilik	194	8%
1.10.3	Lift	271	12%
1.10.4	Qaz təchizatı	124	5%
1.10.5	Qazılmış sahənin bərpası	13	1%
1.10.6	Rəbitə-telefon	6	0,3%
1.10.7	Su-kanalizasiya	539	23%
1.10.7.1	Kanalizasiya	209	9%
1.10.7.2	Su	330	14%
1.10.8	Zibil və tullantılar	36	2%
1.10.9	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	9	0,4%
1.10.10	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	1	0,04%
1.10.11	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	35	2%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	30	1%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	27	1%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	27	1%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	190	8%
1.14	Mənzil məsələləri	8	0,3%
1.15	Natamam zənglər	18	1%
1.16	Nəqliyyat	6	0,3%
1.17	Nigah məsələləri	1	0,04%
1.18	Podratçı təşkilatla bağlı	3	0,1%
1.19	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	1	0,04%
1.19.1	Qaçqınlarla iş	1	0,04%
1.20	Qanunsuz küçə ticarəti	2	0,09%
1.21	Qəbul qrafiki barədə	16	1%
1.22	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	5	0,2%
1.23	Qiymət artımı ilə bağlı	1	0,04%
1.24	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	52	2%
1.24.1	Qurumdan daxil olan zəng	52	2%
1.25	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	6	0,3%
1.26	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	8	0,3%
1.27	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	165	7%
1.28	Seçkilərlə bağlı	5	0,2%
1.29	Səhiyyə məsələləri	1	0,04%
1.30	Səyyar görüşlərlə bağlı	3	0,1%
1.31	Sığorta ilə bağlı	15	1%
1.32	Sosial xidmət	10	0,4%
1.33	Əlil vətəndaşlara	9	0,4%
1.33.1	Tənha ahıl	1	0,04%
1.34	Təşəkkür	28	1%
1.35	Tikinti ilə bağlı	13	1%
1.35.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,04%
1.35.2	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmiləşdirilməsi ilə bağlı	6	0,3%
1.35.3	Tikintiyyə icazə verilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.35.4	Yaşayış sahəndə dəyişiklik ilə bağlı	4	0,2%
1.36	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	1	0,04%
1.37	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.37.1	Bağçalarla bağlı	1	0,04%
1.37.2	Orta məktəblərlə bağlı	1	0,04%
1.38	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	16	1%
1.39	Yağışla əlaqədar su axıntısı	101	4%
1.40	Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar	1	0,04%
1.41	Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması)	1	0,04%
1.42	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	3	0,1%
1.43	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	17	1%
1.43.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.43.2	Ağacların budanması	12	1%
1.43.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	4	0,2%
1.44	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	23	1%
1.45	Yolların yararsız olması	29	1%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	565	24%