

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin fevral ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1679 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1274 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 405 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

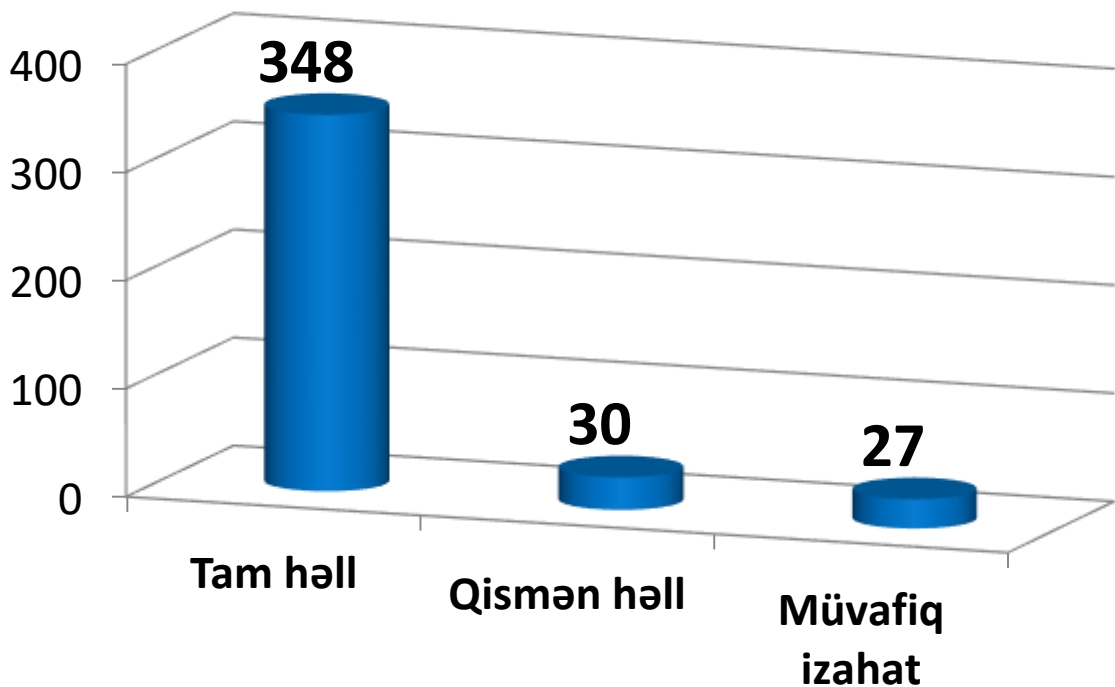
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 29,2 % və ya 694 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 32,6 % və ya 617 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 0,2 % və ya 1 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin fevral ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 60 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 49 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 405 vahid müraciətin 348 vahidi və ya 85,9 %-i tam, 30 vahidi və ya 7,4 %-i qismən, 27 vahidi və ya 6,7 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

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



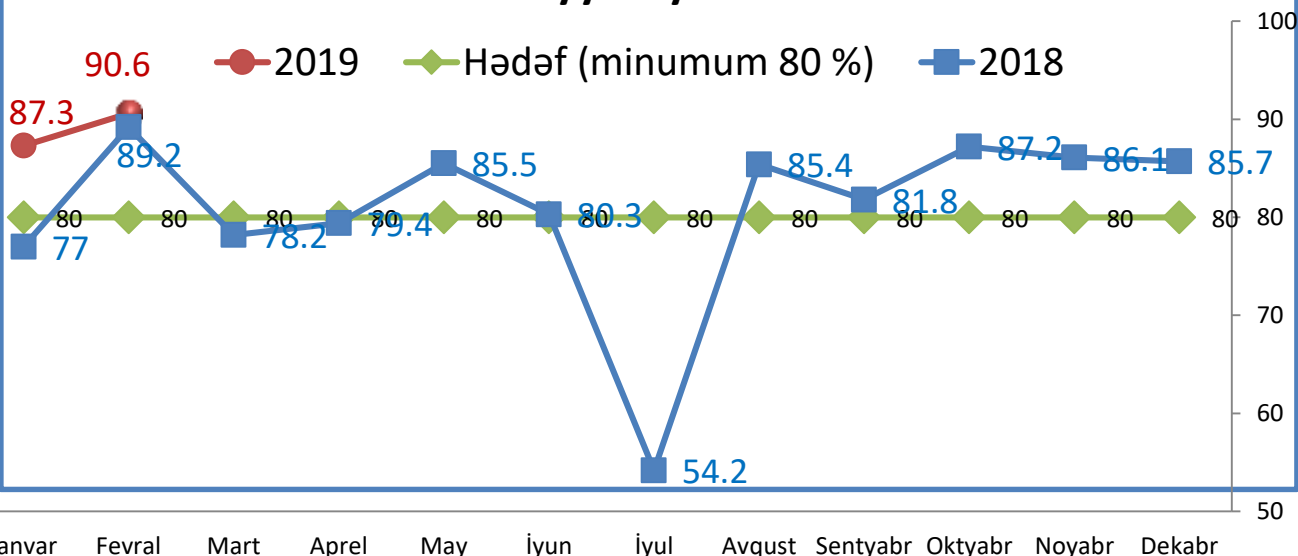
2019-cu ilin fevral ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

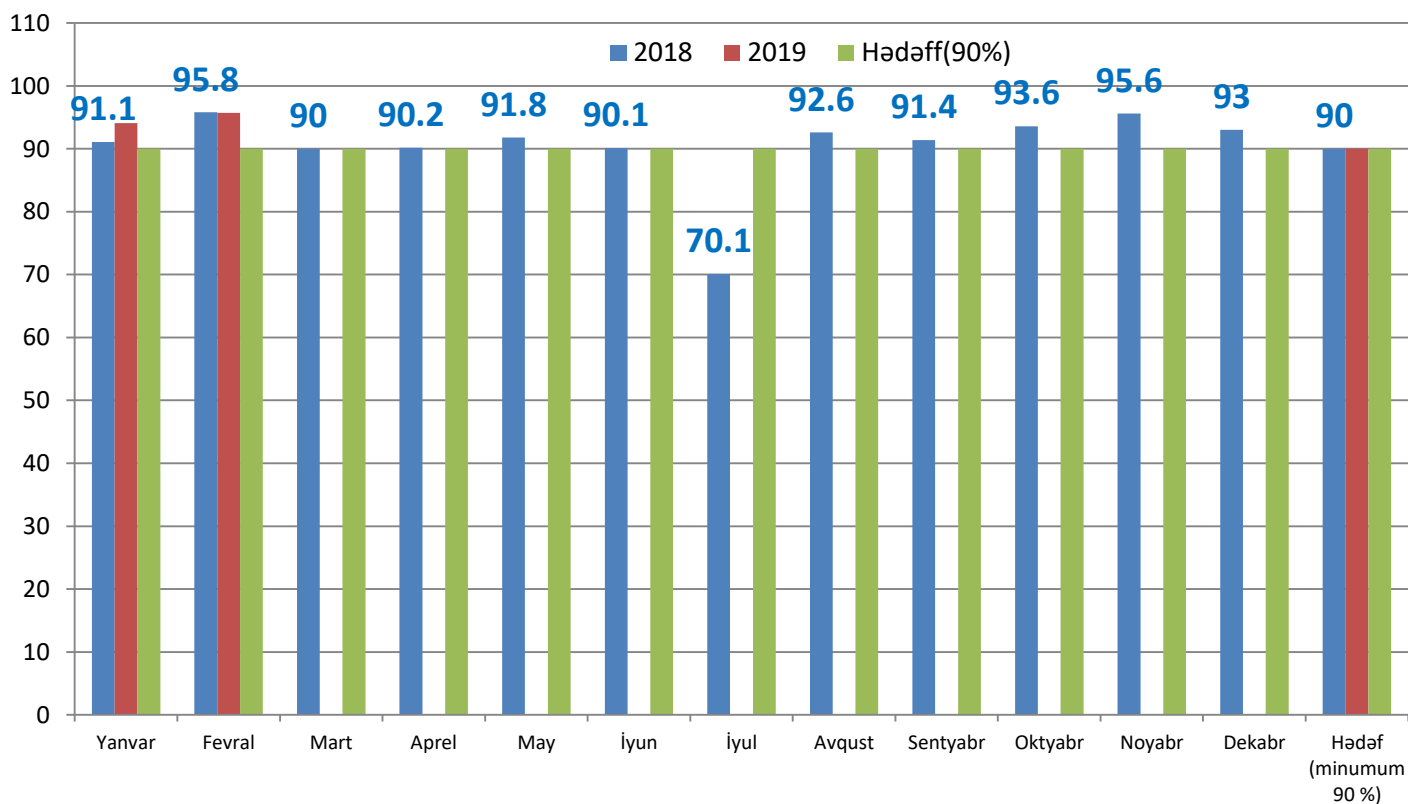
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2019-cu ilin fevral ayı üzrə xidmət səviyyəsi 87,3 % olmuşdur.

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 %
		94,4 %	78,6 %	1264	326	1339	415	
90,6 %		1590		1754				

Xidmət Səviyyəsi yanvar-dekabr



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 %
		98,5 %	86,7 %	1319	360	1339	415	
		95,7 %		1679		1754		



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 fevral ayı üzrə bu göstərici 3,9 % 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 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 %
		1,3%	12,5 %	17	52	1339	415	
3,9 %		69		1754				

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 i qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		1,5 %	13,3 %	20	55	1339	415	
		4,3 %		75		1754		

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
		00:13	00:34	04:50:07	03:55:10	1339	415
		00:18		08:45:17		1754	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin fevral ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 18 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 38 saniyə olmuşdur.

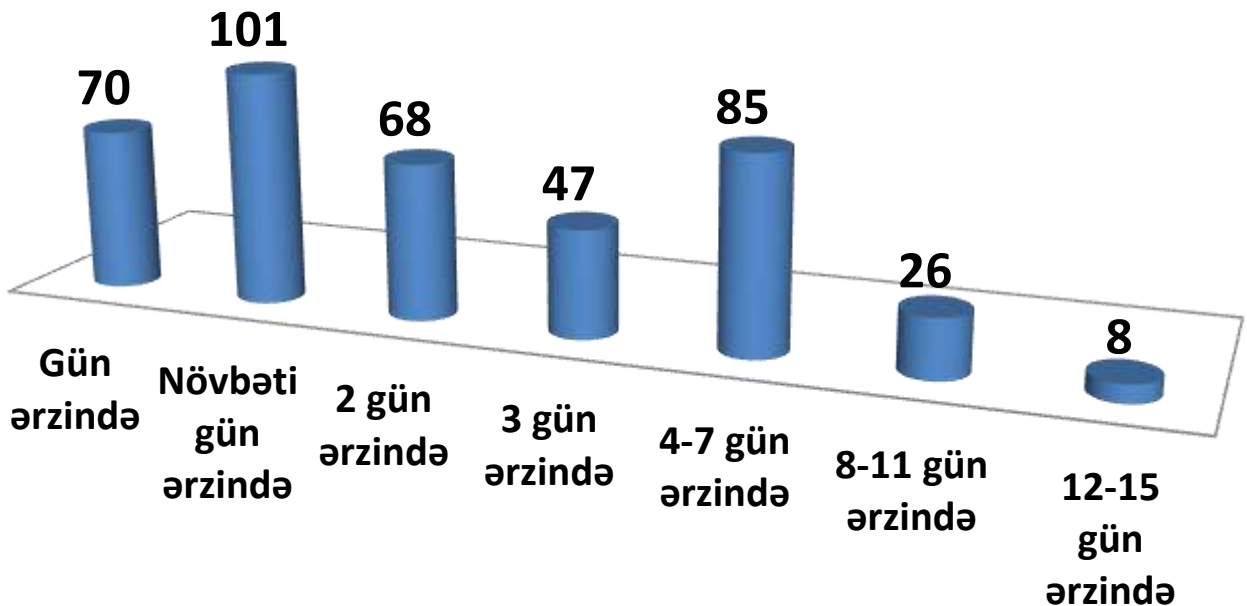
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti						
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)		M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:08	01:50	00:22:40	01:40:50	20	55
		01:38		02:03:30		75	
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
		01:56	01:45	32:40:24	00:07:35	1014	260
		01:32		32:47:59		1274	

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 %	405	405	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
		24,1 %	405	1679	Max 30 %

2019-cu ilin fevral ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,8 gün kimi olmuşdur

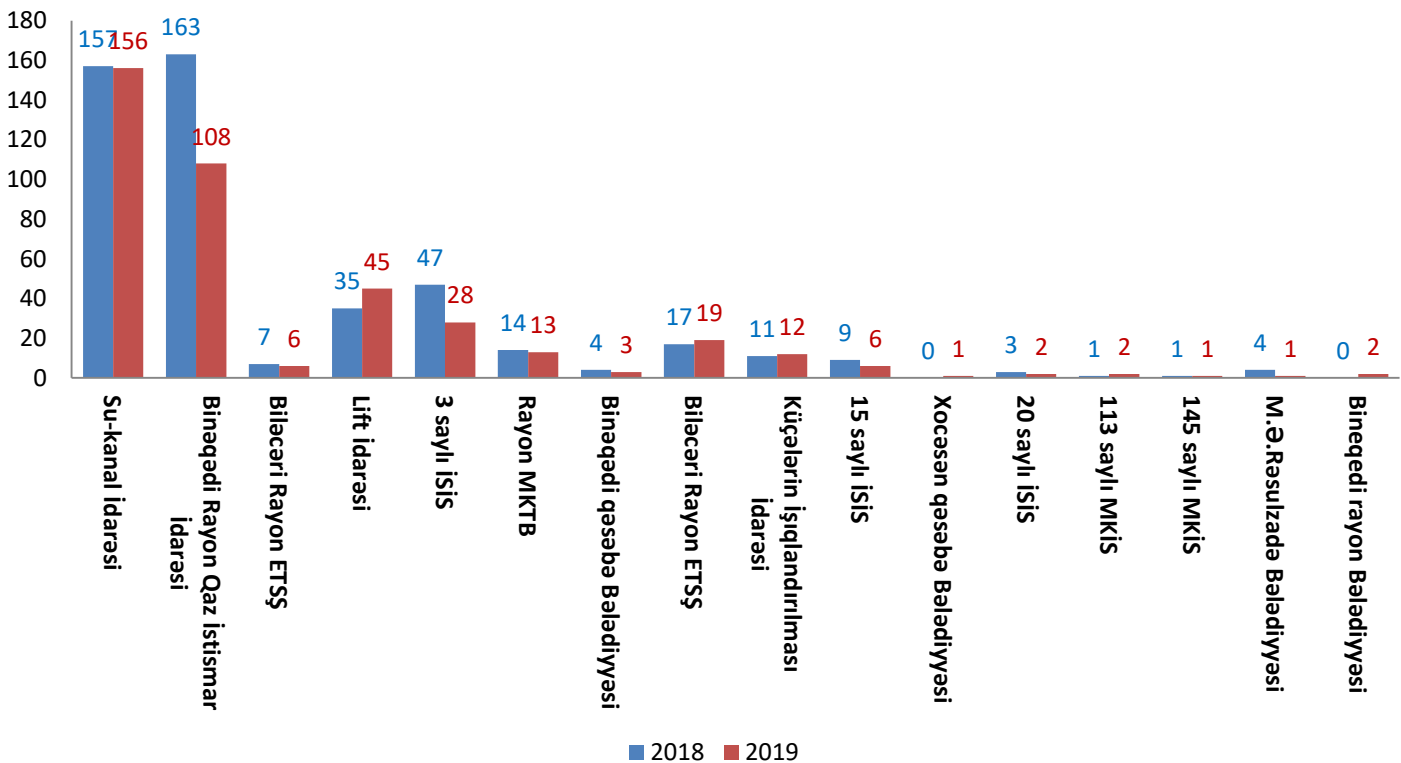
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,8 gün	1150	405	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

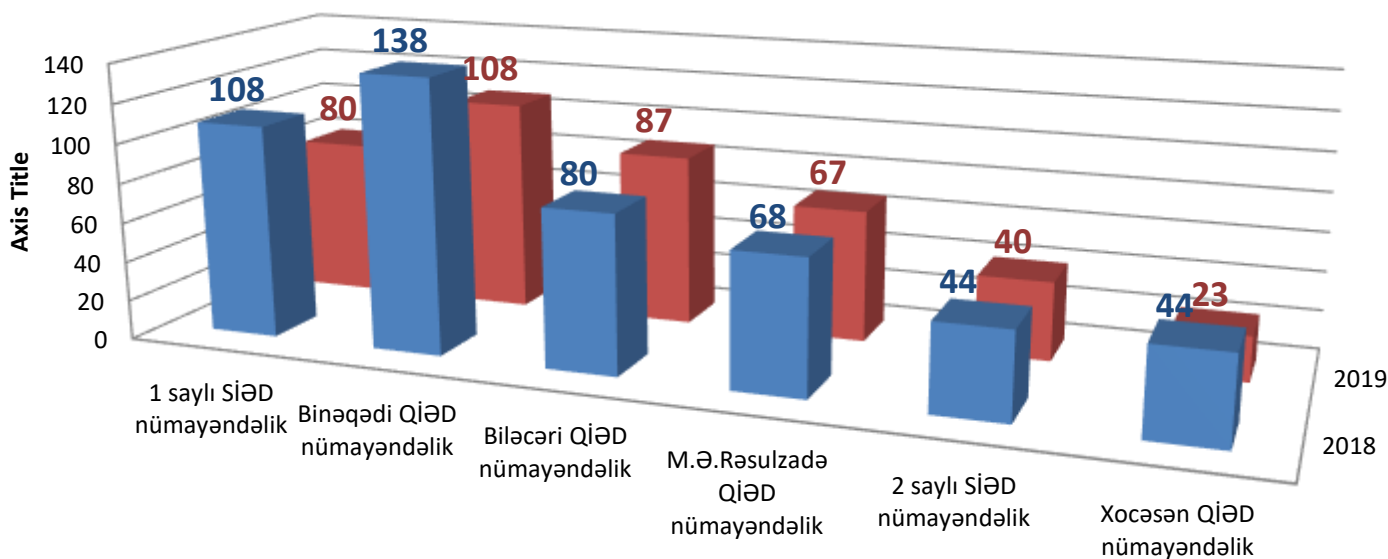


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.02.2019 00:00 - 28.02.2019 23:59)

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	156	126	14	16	156
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	108	97	9	2	108
3	Lift idarəsi	45	43	1	1	45
4	3 sayılı İSİS	28	23	3	2	28
5	Biləcəri ETŞŞ	19	19	0	0	19
6	Rayon MKTB	13	12	1	0	13
7	Küçələrin işıqlandırılması	12	9	1	2	12
8	15 sayılı İSİS	6	4	0	2	6
9	Binəqədi Rayon ETŞŞ	6	6	0	0	6
10	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	3	3	0	0	3
11	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	2	1	0	1	2
12	113 sayılı MİS	2	1	1	0	2
13	20 sayılı İSİS	2	1	0	1	2
14	145 sayılı MİS	1	1	0	0	1
15	Xocəsən bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
16	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
Yekun		405	348	30	27	405



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
■ 2018	108	138	80	68	44	44
■ 2019	80	108	87	67	40	23

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.02.2019 00:00 - 28.02.2019 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	108	87	15	6	108
2	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	87	75	7	5	87
3	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	80	70	5	5	80
4	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	67	61	2	4	67
5	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	40	35	1	4	40
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	23	20	0	3	23
Yekun		405	348	30	27	405

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1601	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	3	0,2%
1.2	Yalnız zəng	4	0,2%
1.3	Binaların abadlıq işləri	5	0,3%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	5	0,3%
1.5	Digər Rayonlar	3	0,2%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,1%
1.7	evlərin sökülməsi	1	0,1%
1.8	Əvvəl edilmiş zəngə əlavə məlumatın verilməsi	1	0,1%
1.9	Fövqəladə hallarla bağlı	44	3%
1.9.1	dəm qazından zəhərlənmə	39	2%
1.9.2	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,3%
1.10	Kommunal ilə bağlı	979	61%
1.10.1	Elektrik enerjisi	143	9%
1.10.2	İstilik	89	6%
1.10.3	Lift	91	6%
1.10.4	Qaz təchizatı	277	17%
1.10.5	Qazılmış sahənin bərpası	10	1%
1.10.6	Su-kanalizasiya	337	21%
1.10.6.1	Kanalizasiya	104	6%
1.10.6.2	Su	233	15%
1.10.7	Zibil və tullantılar	31	2%
1.10.8	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	1	0,1%
1.10.9	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	29	2%
1.11	Maddi yardım ilə əlaqədar	2	0,1%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	16	1%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	16	1%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	163	10%
1.14	Mənzil məsələləri	3	0,2%
1.15	Natamam zənglər	22	1%
1.16	Pensiya ilə bağlı	6	0,4%
1.17	Qəbul qrafiki barədə	13	1%
1.18	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	5	0,3%
1.19	Qiymət artımı ilə bağlı	1	0,1%
1.20	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	35	2%
1.21	Quruma edilən zəng	1	0,1%
1.21.1	Qurumdan daxil olan zəng	34	2%
1.22	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	47	3%
1.23	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	117	7%
1.24	Səhiyyə məsələləri	2	0,1%
1.25	Təkliflərlə bağlı	1	0,1%
1.26	Təşəkkür	10	1%
1.27	Tikinti ilə bağlı	5	0,3%
1.27.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	3	0,2%
1.27.2	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmiləşdirilməsi ilə bağlı	2	0,1%
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	17	1%
1.32	Yağışla əlaqədar su axıntısı	4	0,2%
1.33	Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar	1	0,1%
1.34	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,1%
1.34	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	11	1%
1.34.1	Ağacların budanması	8	0,5%
1.35	Qurumuş ağacların kəsilməsi	3	0,2%
1.36	yola işarə qoyulması	3	0,2%
1.37	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	29	2%
1.38	Yolların yararsız olması	12	1%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	480	30%