

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin iyun ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2870 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2491 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 379 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

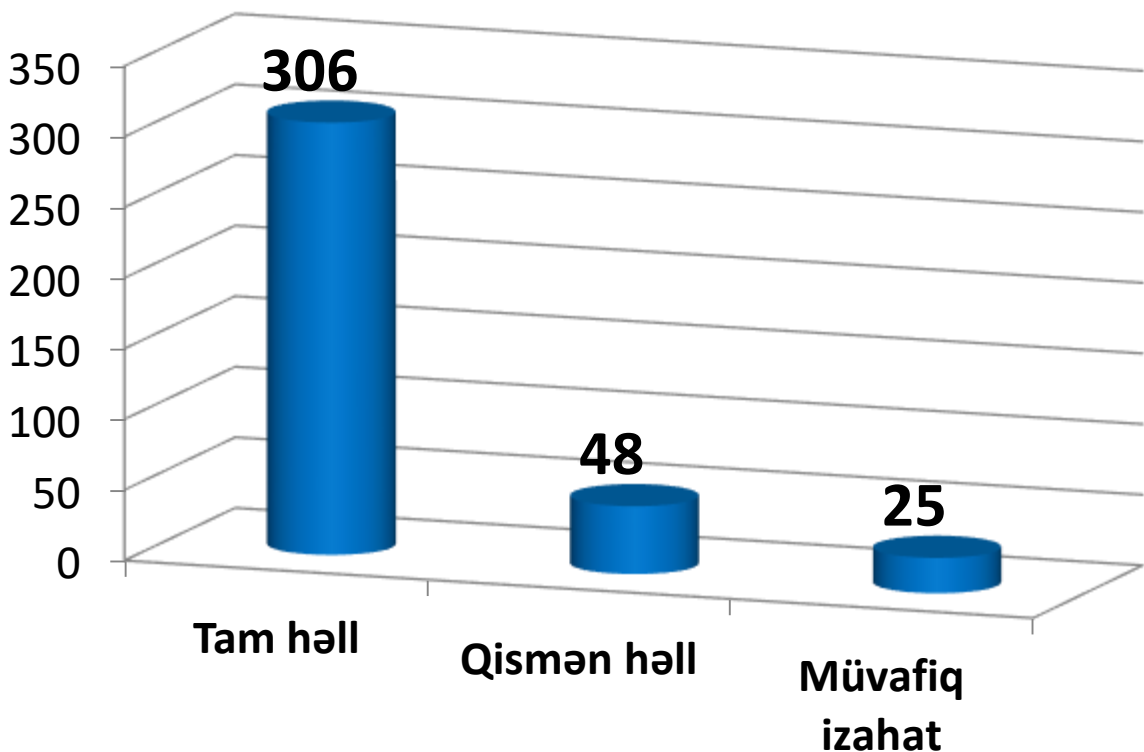
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 21,7 % və ya 622 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 30,4 % və ya 757 vahid çox;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 26,3 % və ya 135 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin iyun ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 96 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 92 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 379 vahid müraciətin 306 vahidi və ya 80,7 %-i tam, 48 vahidi və ya 12,7 %-i qismən, 25 vahidi və ya 6,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il iyun ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti

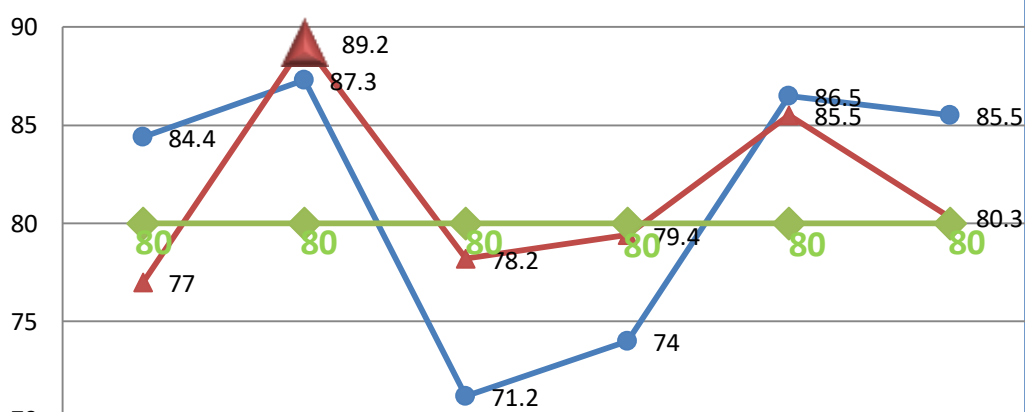


2018-ci ilin iyun ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

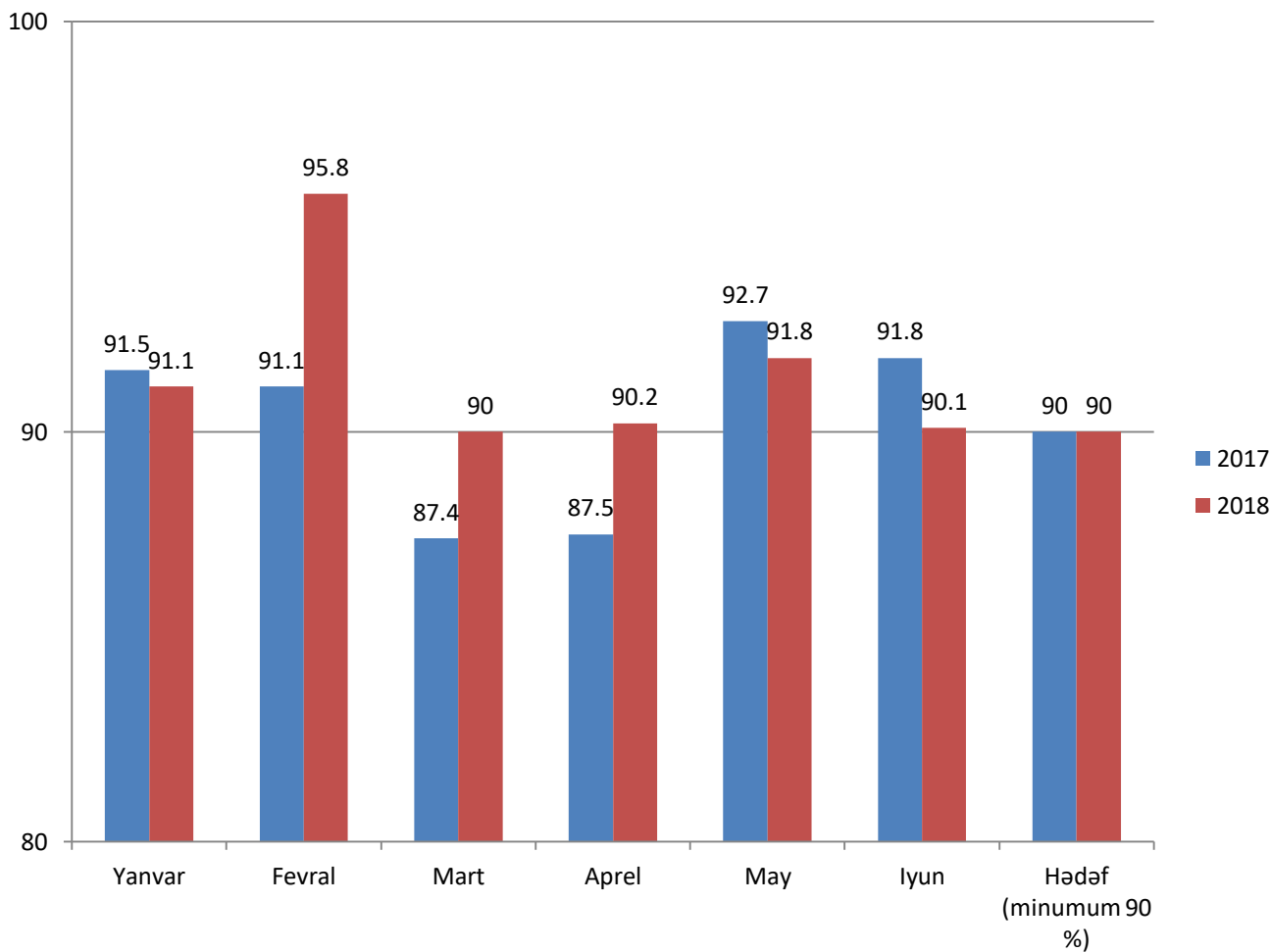
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin İyun ayı üzrə xidmət səviyyəsi 85,5 % olmuşdur.

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 %
		88,3%	60,5%	2004	553	2270	914	
80,3%		2557		3184				



	Yanvar	Fevral	Mart	Aprel	May	İyun
● 2017	84.4	87.3	71.2	74	86.5	85.5
▲ 2018	77	89.2	78.2	79.4	85.5	80.3
◆ Hədəf (minimum 80 %)	80	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	Min 90 %
		95,4%	77%	2166	704	2270	914	
		90 ,1%		2870		3184		



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 İyun ayı üzrə bu göstərici **9,1 %** 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	
		4 %	21,8%	90	199	2270	914	
		9,1%		289		3184		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 %
		4,6%	23%	104	210	2270	914	
		9,9 %		314		3184		
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	
		00:19	00:55	11:58:50	13:57:50	2270	914	
		00:29		25:56:40		3184		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti **29** saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla **1** dəqiqə **50** 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
		01:24	02:03	02:25:36	07:10:30	104	210	
		01:50		09:36:06		314		

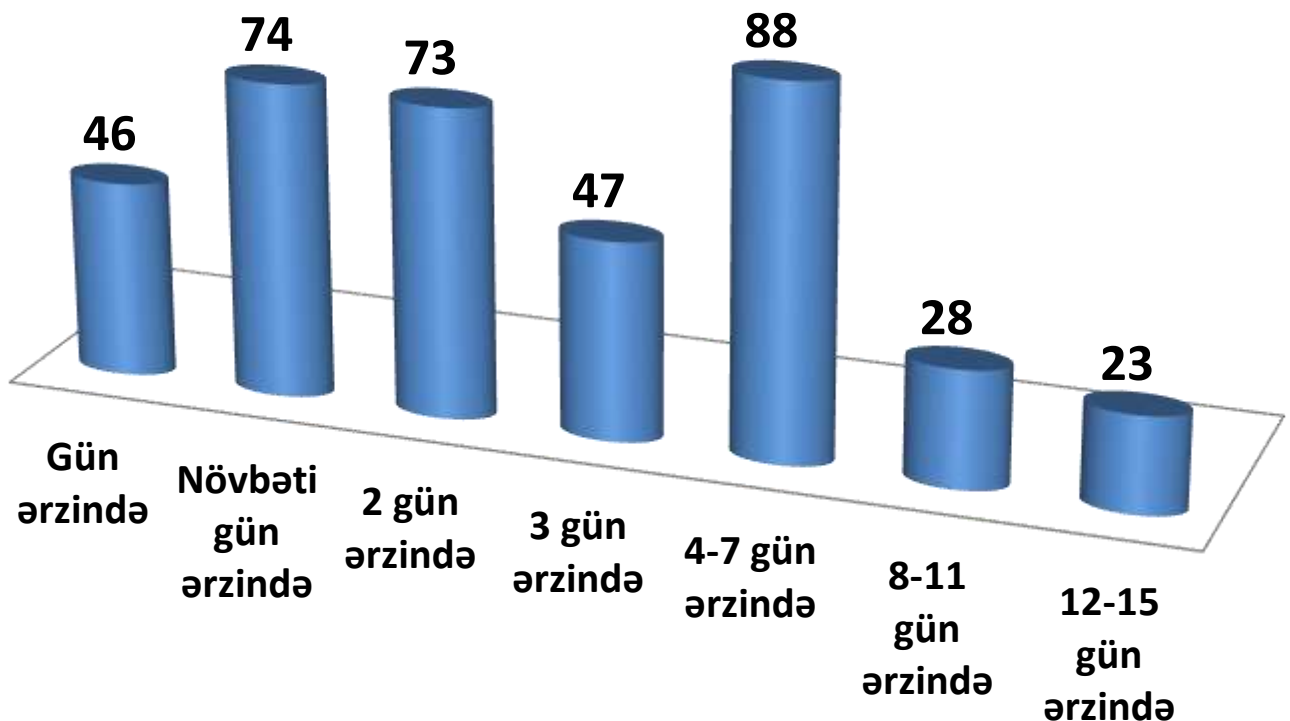
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM- Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:35	01:28	50:32:05	14:04:48	1915	576
		01:33		64:36:53		2491	

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 %	379	379	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
		13,2%	379	2870	Max 30 %

2018-ci ilin İyun ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,7 gün kimi olmuşdur

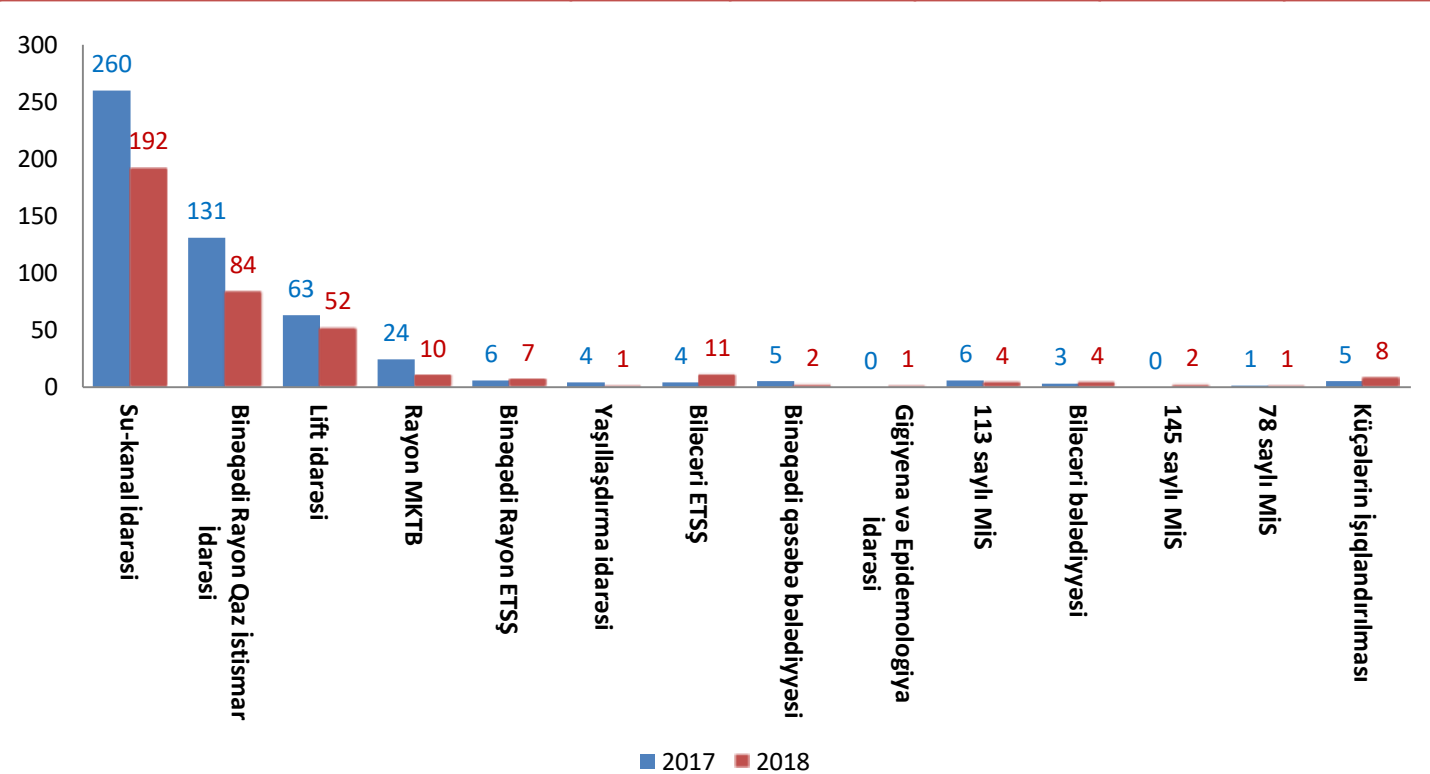
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,7 gün	1425	379	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

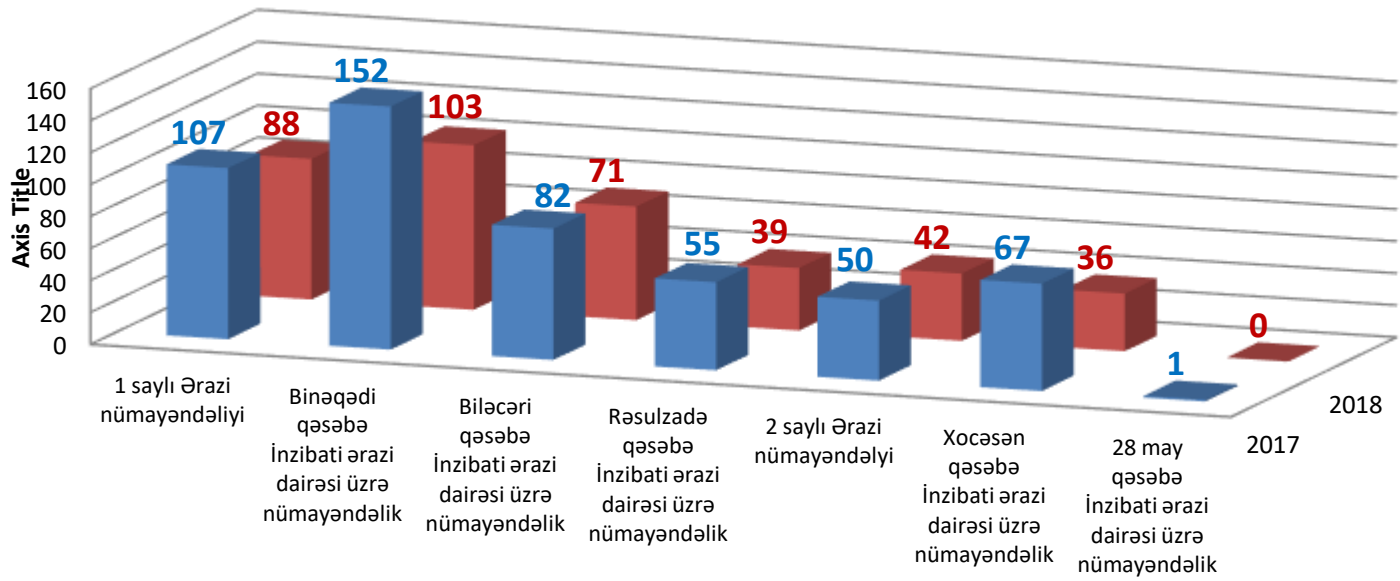


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.06.2018 00:00 - 30.06.2018 23:59)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	Su-kanal Departamenti	192	147	28	17	192
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	84	64	18	2	84
3	Lift idarəsi	52	49	1	2	52
4	Biləcəri ETSS	11	9	0	2	11
5	Rayon MKTB	10	8	0	2	10
6	Küçələrin işıqlandırılması	8	8	0	0	8
7	Binəqədi Rayon ETSS	7	7	0	0	7
8	113 saylı MİS	4	4	0	0	4
9	Biləcəri bələdiyyəsi	4	3	1	0	4
10	145 saylı MİS	2	2	0	0	2
11	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
12	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1
13	Gigiyena və Epidemiologiya Mərkəzi	1	1	0	0	1
14	78 saylı MİS	1	1	0	0	1
Yekun		379	306	48	25	379



QİƏD və SİƏD



	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	28 may qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik
■ 2017	107	152	82	55	50	67	1
■ 2018	88	103	71	39	42	36	0

Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.06.2018 00:00 - 30.06.2018 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	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	42	36	5	1	42
3	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	36	27	6	3	36
4	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	87	78	5	4	87
5	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	71	60	7	4	71
6	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	103	74	19	10	103
7	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	39	30	6	3	39
Yekun		378	305	48	25	378

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT			Hesabat dövrü:
01.06.2018 00:00 - 30.06.2018 23:59			
Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2843	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	2	0,1%
1.2	Aliment barədə	4	0,1%
1.3	Binaların abadlıq işləri	7	0,2%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	2	0,1%
1.5	Digər Rayonlar	5	0,2%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	12	0,4%
1.7.1	dəm qazından zəhərlənmə	6	0,2%
1.7.2	Sürüşmə-uçqun	1	0,04%
1.7.3	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,2%
1.8	Kommunal ilə bağlı	2052	72%
1.8.1	Elektrik enerjisi	163	6%
1.8.2	Lift	197	7%
1.8.3	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	1	0,04%
1.8.4	Qaz təchizatı	572	20%
1.8.5	Qazılmış sahənin bərpası	8	0,3%
1.8.6	Rabitə-telefon	3	0,1%
1.8.7	Su-kanalizasiya	1081	38%
1.8.7.1	Kanalizasiya	102	4%
1.8.7.2	Su	979	34%
1.8.8	Zibil və tullantılar	27	1%
1.9	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	1	0,04%
1.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	20	1%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	26	1%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	39	1%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	39	1%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	289	10%
1.14	Mənzil məsələləri	3	0,1%
1.15	Natamam zənglər	29	1%
1.16	Nəqliyyat	1	0,04%
1.17	Podratçı təşkilatla bağlı	6	0,2%
1.18	Qəbul qrafiki barədə	41	1%
1.19	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	4	0,1%
1.20	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	32	1%
1.20.1	Qurumdan daxil olan zəng	32	1%
1.21	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	31	1%
1.22	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	171	6%
1.23	Səhiyyə məsələləri	4	0,1%
1.24	Səyyar görüşlərlə bağlı	5	0,2%
1.25	Şikayətlə bağlı vətəndaşın əlavə zəngi	1	0,04%
1.26	Təşəkkür	10	0,4%
1.27	Tikinti ilə bağlı	1	0,04%
1.27.1	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.28	Ümumtəhsil məsələləri	3	0,1%
1.28.1	Bağçalarla bağlı	2	0,1%
1.28.2	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	1	0,04%
1.29	Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması)	1	0,04%
1.30	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,04%
1.31	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	21	1%
1.31.1	Ağacların budanması	10	0,4%
1.31.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	11	0,4%
1.32	yola işarə qoyulması	1	0,04%
1.33	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	4	0,1%
1.34	Yolların yararsız olması	2	0,1%
1.35	Zirzəmilərin dezinfeksiya	11	0,4%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	455	16%