

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin iyun ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1963 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1531 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 432 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

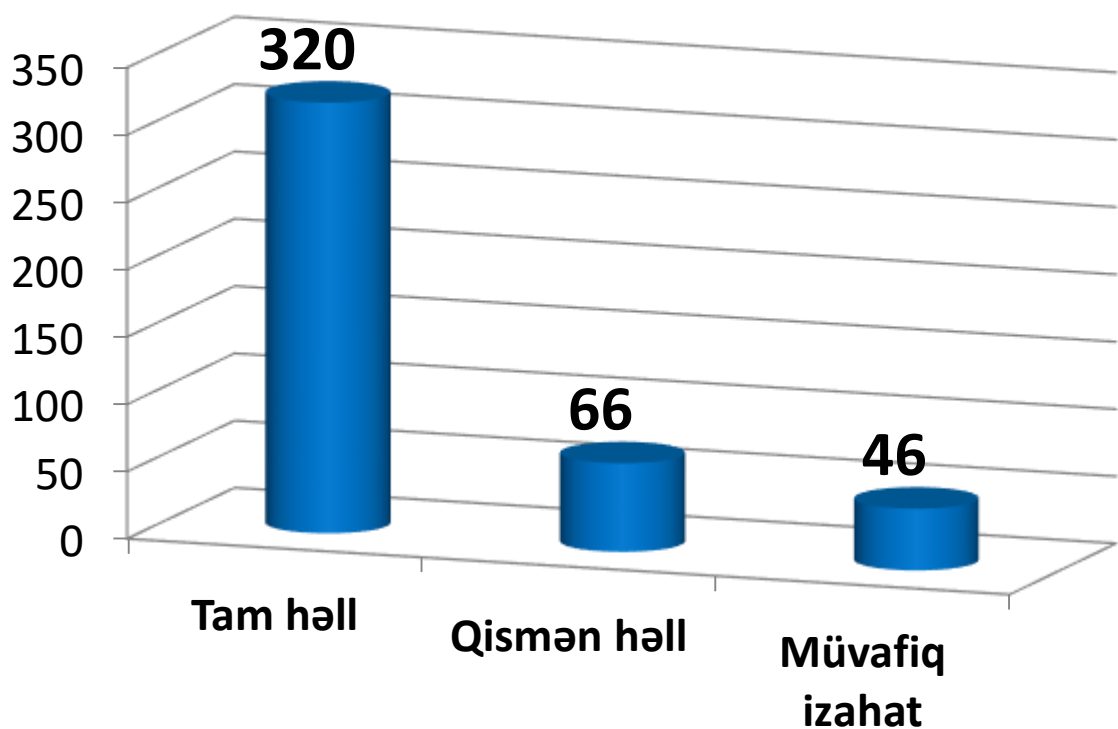
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 31,6 % və ya 907 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 38,5 % və ya 960 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 12,3 % və ya 53 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin iyun ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 65 vahid olmuşdur.

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

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 432 vahid müraciətin 320 vahidi və ya 74,1 %-i tam, 66 vahidi və ya 15,3 %-i qismən, 46 vahidi və ya 10,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu il iyun 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 | CQümümi- (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 % | 81,5 % | 1400 | 563 | 1444 | 691 | |
| | | 91,9% | | 1963 | | 2135 | | |

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 iyun ayı üzrə bu göstərici 7,1 % 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 | Max 5 % |
| | | 2,6% | 16,6 % | 37 | 115 | 1444 | 691 | |
| 7,1 % | | 152 | | 2135 | | | | |

| 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 % | 18,5 % | 44 | 128 | 1444 | 691 | |
| | | 8,1 % | | 172 | | 2135 | | |

| 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 | 00:45 | 00:06:01 | 08:38:15 | 1444 | 691 | |
| | | 00:14 | | 08:44:16 | | 2135 | | |

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin iyun ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 14 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dq 7 saniyə olmuşdur.

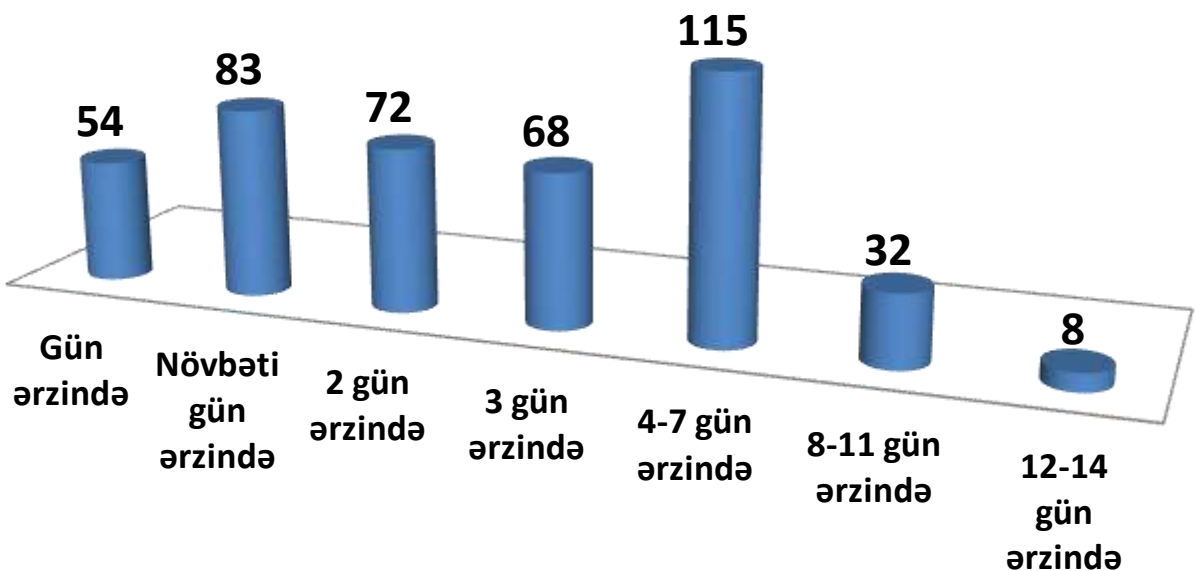
| Kod | Göstəricinin adı | Faktiki göstəricilər | Statistik rəqəmlər | | | | Hədəf |
|-------|--|---|--------------------|--|----------------|---|----------------|
| 8.4 | Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti | | | | | | |
| 8.4.2 | Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti | G itirilmiş- (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 |
| | | 01:14 | 02:26 | 00:54:16 | 05:11:28 | 44 | 128 |
| | | 02:07 | | 06:05:44 | | 172 | |
| 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 |
| | | 01:53 | 01:47 | 51:45:21 | 00:01:47 | 1077 | 454 |
| | | 02:33 | | 65:14:59 | | 1531 | |

| | | | | | |
|-----|--|--|---|---|------------|
| 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 % | 432 | 432 | 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 |
| | | 22 % | 432 | 1963 | Max 30 % |

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

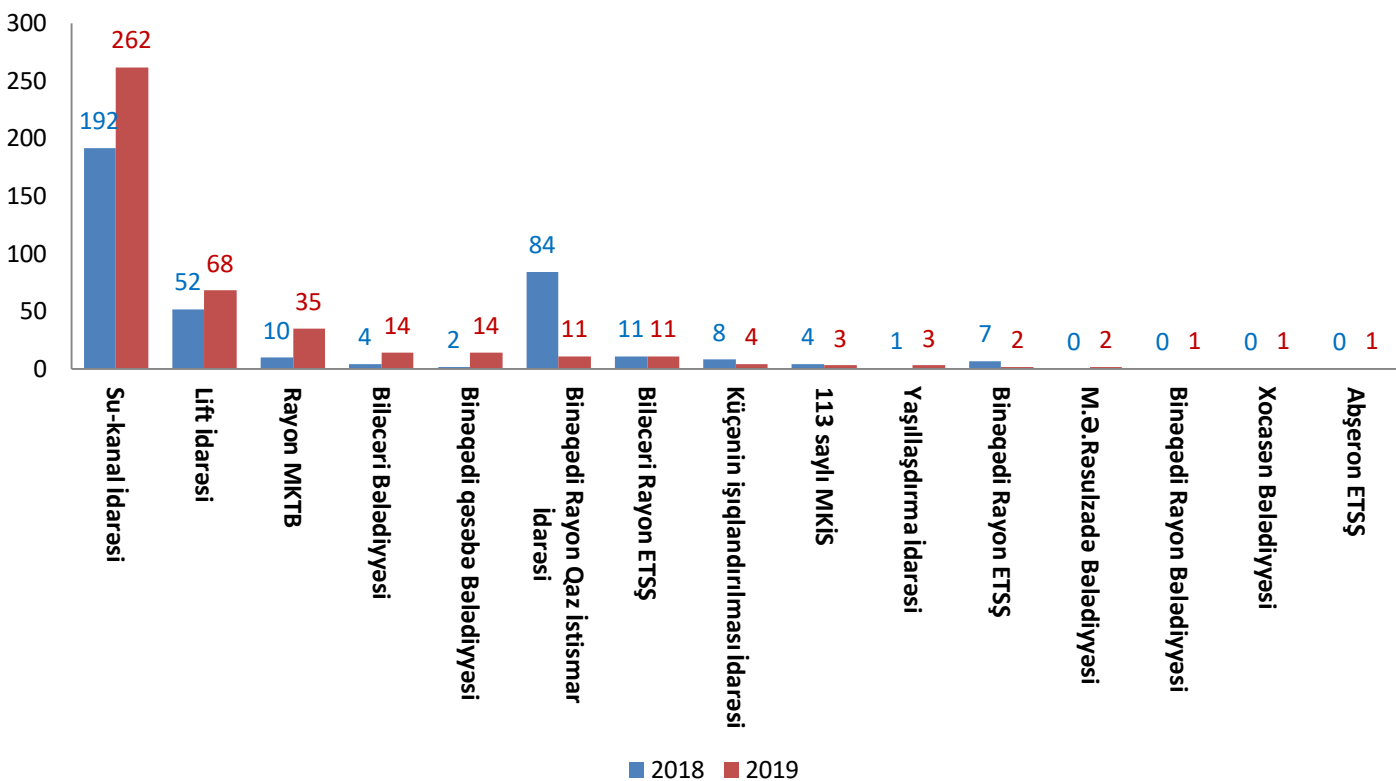
| 8.5.2 | Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti | CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S) | M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı | S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı | Hədəf |
|-------|--|--|---|--|------------|
| | | 3,3 gün | 1413 | 432 | Max 15 gün |

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

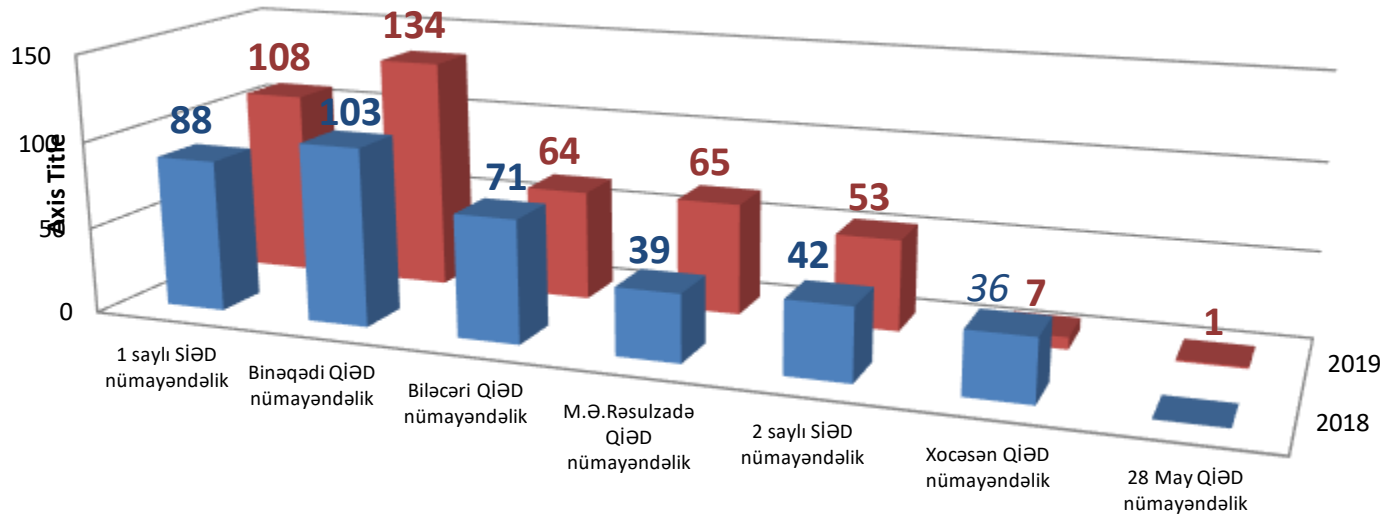


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.06.2019 00:00 - 30.06.2019 23:59)

| 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 | 262 | 190 | 55 | 17 | 262 |
| 2 | Lift idarəsi | 68 | 61 | 2 | 5 | 68 |
| 3 | Rayon MKTB | 35 | 18 | 2 | 15 | 35 |
| 4 | Biləcəri bələdiyyəsi | 14 | 11 | 2 | 1 | 14 |
| 5 | Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi | 14 | 10 | 1 | 3 | 14 |
| 6 | Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi | 11 | 9 | 2 | 0 | 11 |
| 7 | Biləcəri ETŞŞ | 11 | 9 | 1 | 1 | 11 |
| 8 | Küçələrin işıqlandırılması | 4 | 3 | 0 | 1 | 4 |
| 9 | 113 saylı MİS | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 10 | Yaşıllaşdırma idarəsi | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| 11 | Binəqədi Rayon ETŞŞ | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | Rəsulzadə bələdiyyəsi | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 13 | Binəqədi rayon bələdiyyəsi | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | Xocəsən bələdiyyəsi | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | Abşeron Enerji Təchizatı idarəsi | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Yekun | | 432 | 320 | 66 | 46 | 432 |



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 | 88 | 103 | 71 | 39 | 42 | 36 | 0 |
| ■ 2019 | 108 | 134 | 64 | 65 | 53 | 7 | 1 |

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.06.2019 00:00 - 30.06.2019 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 | 134 | 92 | 31 | 11 | 134 |
| 2 | 1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi | 108 | 78 | 7 | 23 | 108 |
| 3 | Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik | 65 | 48 | 14 | 3 | 65 |
| 4 | Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik | 64 | 53 | 7 | 4 | 64 |
| 5 | 2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi | 53 | 41 | 7 | 5 | 53 |
| 6 | Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik | 7 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| 7 | 28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Yekun | | 432 | 320 | 66 | 46 | 432 |

| Sıra №-si | Müraciətlərin məzmunu | Hesabat ayında daxil olan | Xüsusi çəki |
|-----------|---|---------------------------|-------------|
| 1. | Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər | 1923 | 100% |
| 1.1 | Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər | 3 | 0,2% |
| 1.1.1 | Yalnız zəng | 3 | 0,2% |
| 1.2 | Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı | 2 | 0,1% |
| 1.3 | Binaların abadlıq işləri | 14 | 1% |
| 1.4 | Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar | 8 | 0,4% |
| 1.5 | Digər Rayonlar | 3 | 0,2% |
| 1.6 | Əhalinin sosial müdafiəsi ilə bağlı | 1 | 0,1% |
| 1.7 | evlərin sökülməsi | 2 | 0,1% |
| 1.8 | Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə | 2 | 0,1% |
| 1.9 | Fövqəladə hallarla bağlı | 25 | 1% |
| 1.9.1 | dam qazından zəhərlənmə | 3 | 0,2% |
| 1.9.2 | Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem | 12 | 1% |
| 1.9.3 | Yanğın ilə əlaqədar | 10 | 1% |
| 1.10 | Kommunal ilə bağlı | 1244 | 65% |
| 1.10.1 | Elektrik enerjisi | 86 | 4% |
| 1.10.2 | İstilik | 1 | 0,1% |
| 1.10.3 | Lift | 156 | 8% |
| 1.10.4 | Qaz təchizatı | 40 | 2% |
| 1.10.5 | Qazılmış sahənin bərpası | 2 | 0,1% |
| 1.10.6 | Rabitə-telefon | 1 | 0,1% |
| 1.10.7 | Su-kanalizasiya | 882 | 46% |
| 1.10.7.1 | Kanalizasiya | 136 | 7% |
| 1.10.7.2 | Su | 746 | 39% |
| 1.10.8 | Zibil və tullantılar | 63 | 3% |
| 1.10.9 | Zirzəmilərin dezinfeksiyası | 13 | 1% |
| 1.10.10 | Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar | 17 | 1% |
| 1.11 | Maddi yardımla əlaqədar | 17 | 1% |
| 1.12 | Məktub və ərizələrlə bağlı | 24 | 1% |
| 1.12.1 | Ərizələr barədə məlumat almaq üçün | 24 | 1% |
| 1.13 | Məlumat almaq üçün olan zənglər | 157 | 8% |
| 1.14 | Mənzil məsələləri | 6 | 0,3% |
| 1.15 | Natamam zənglər | 33 | 2% |
| 1.16 | Nigah məsələləri | 1 | 0,1% |
| 1.17 | Pensiya ilə bağlı | 2 | 0,1% |
| 1.18 | Podratçı təşkilatla bağlı | 1 | 0,1% |
| 1.19 | Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı | 1 | 0,1% |
| 1.19.1 | Köçkünlərlə iş | 1 | 0,1% |
| 1.20 | Qanunsuz küçə ticarəti | 5 | 0,3% |
| 1.21 | Qəbul qrafiki barədə | 10 | 1% |
| 1.22 | Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı | 5 | 0,3% |
| 1.23 | Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə | 24 | 1% |
| 1.23.1 | Qurumdan daxil olan zəng | 24 | 1% |
| 1.24 | Sahibsiz heyvanlarla bağlı | 27 | 1% |
| 1.25 | Sakinləri narahat edən digər məsələlər | 191 | 10% |
| 1.26 | Səyyar görüşlərlə bağlı | 2 | 0,1% |
| 1.27 | Sosial xidmət | 1 | 0,1% |
| 1.27.1 | Əlil vətəndaşlara | 1 | 0,1% |
| 1.28 | Rayonumuzu Təmiz Saxlayaq layihəsi | 2 | 0,1% |
| 1.29 | Təşəkkür | 18 | 1% |
| 1.30 | Tikinti ilə bağlı | 3 | 0,2% |
| 1.30.1 | İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı | 1 | 0,1% |
| 1.30.2 | Tikintiyyə icazə verilməsi ilə bağlı | 1 | 0,1% |
| 1.30.3 | Yaşayış sahəndə dəyişiklik ilə bağlı | 1 | 0,1% |
| 1.31 | Ümumtəhsil məsələləri | 7 | 0,4% |
| 1.32 | Bağçalarla bağlı | 4 | 0,2% |
| 1.32.1 | Orta məktəblərlə bağlı | 2 | 0,1% |
| 1.32.2 | Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik | 1 | 0,1% |
| 1.33 | Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri | 12 | 1% |
| 1.34 | Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar | 1 | 0,1% |
| 1.35 | Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması) | 3 | 0,2% |
| 1.36 | Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması | 4 | 0,2% |
| 1.37 | Yaşllaşdırma ilə əlaqədar | 31 | 2% |
| 1.37.1 | Ağacların budanması | 22 | 1% |
| 1.37.2 | Qurumuş ağacların kəsilməsi | 9 | 0,5% |
| 1.38 | yola işarə qoyulması | 1 | 0,1% |
| 1.39 | Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar | 5 | 0,3% |
| 1.40 | Yolların yararsız olması | 8 | 0,4% |
| 2. | Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər | 530 | 28% |