

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin Mart ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2458 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2009 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 449 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

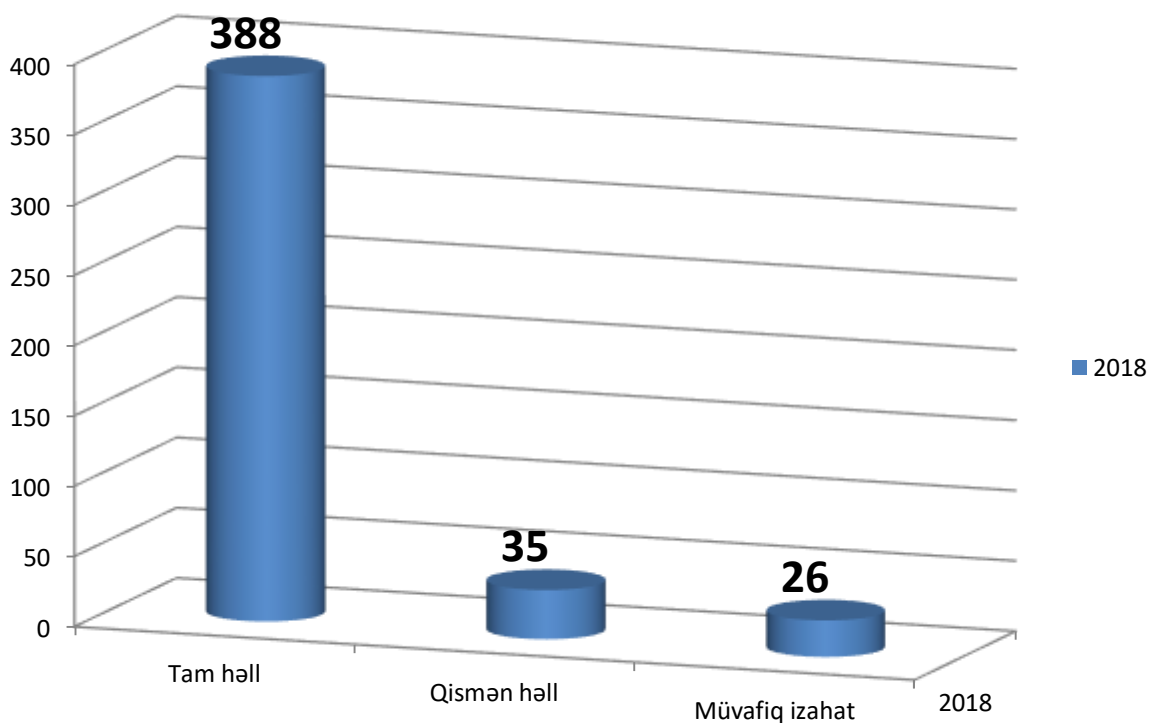
- ümumilikdə daxil olmuş zənglər 39,6 % və ya 1614 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 41,7 % və ya 1438 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 28,1% və ya 176 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin mart ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 79 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 135 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi açılmış 449 vahid müraciətin 388 vahidi və ya 86,4 % tam, 35 vahidi və ya 7,8 %-i qismən, 26 vahidi və ya 5,8 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il mart ayı üzrə müraciətlərin icra vəziyyəti

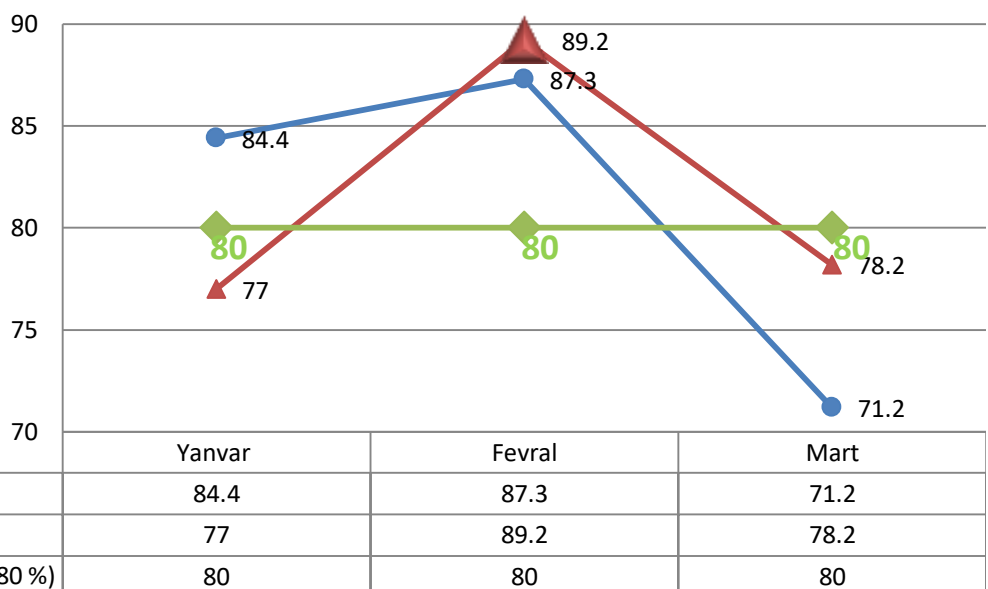


2018-ci il Mart ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

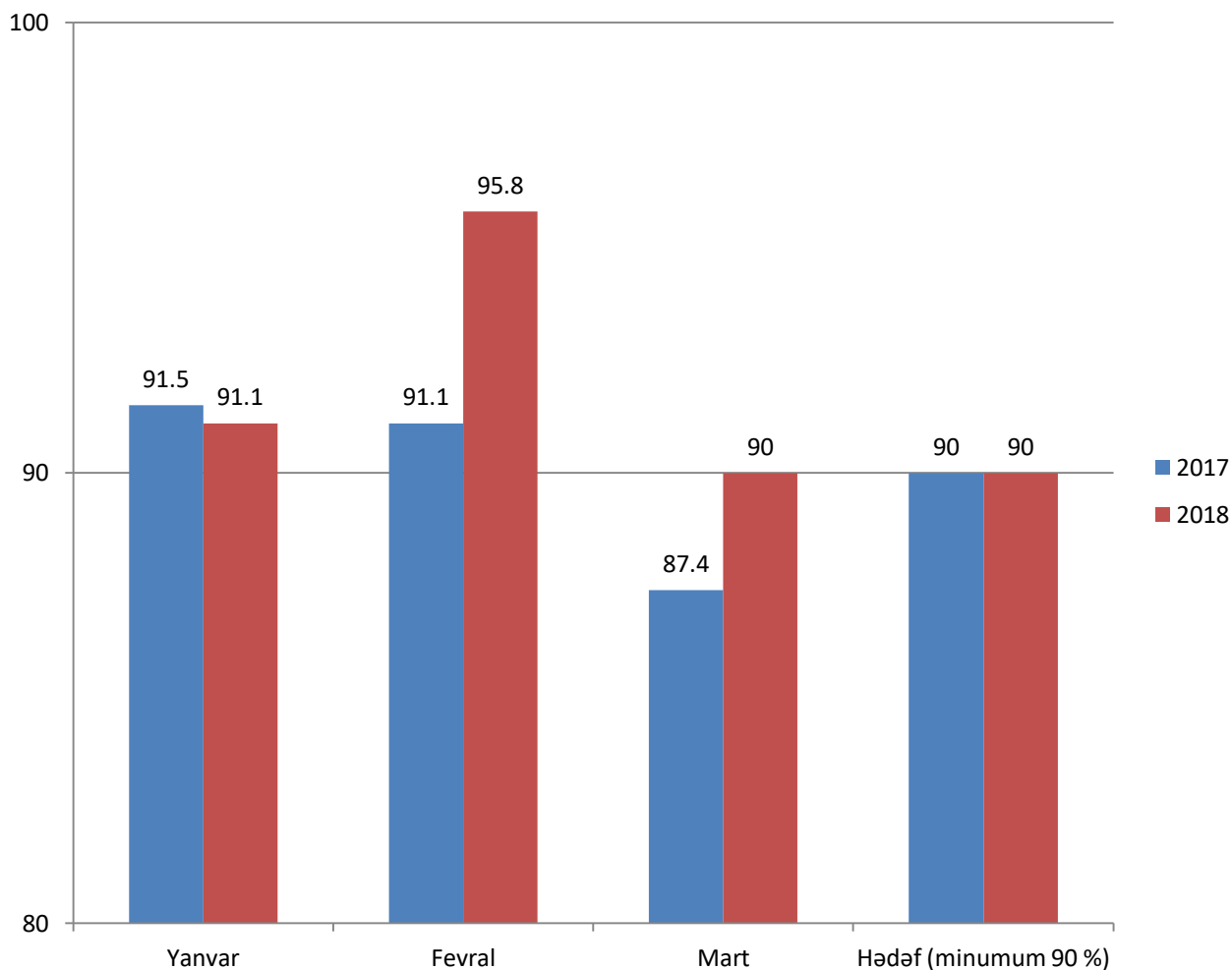
30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin Mart ayı üzrə xidmət səviyyəsi 78,2 % 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 cavablandırmaya qəbul faizi	CQ 30 saniyə - (CQ 30 san= Q/D*100 %)		Q-30 saniyə ərzində 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 80 %
		91,9 %	61,6%	1375	762	1496	1236	
		78,2%		2137		2732		



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 %
		96,7 %	81,9%	1446	1012	1496	1236	
		90 %		2458		2732		



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 Mart ayı üzrə bu göstərici 9,2 % 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 üzrəburaxılma 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 %
		2,7 %	17,1%	41	211	1496	1236	
		9,2%		252		2732		

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 %
		3,3 %	18,1%	50	224	1496	1236	
		10%		274		2732		
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 cavablandırılma ya 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	00:56	05:49:04	19:13:36	1496	1236	
		00:33		25:02:40		2732		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin Mart ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 36 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 4 saniyə olmuşdur.

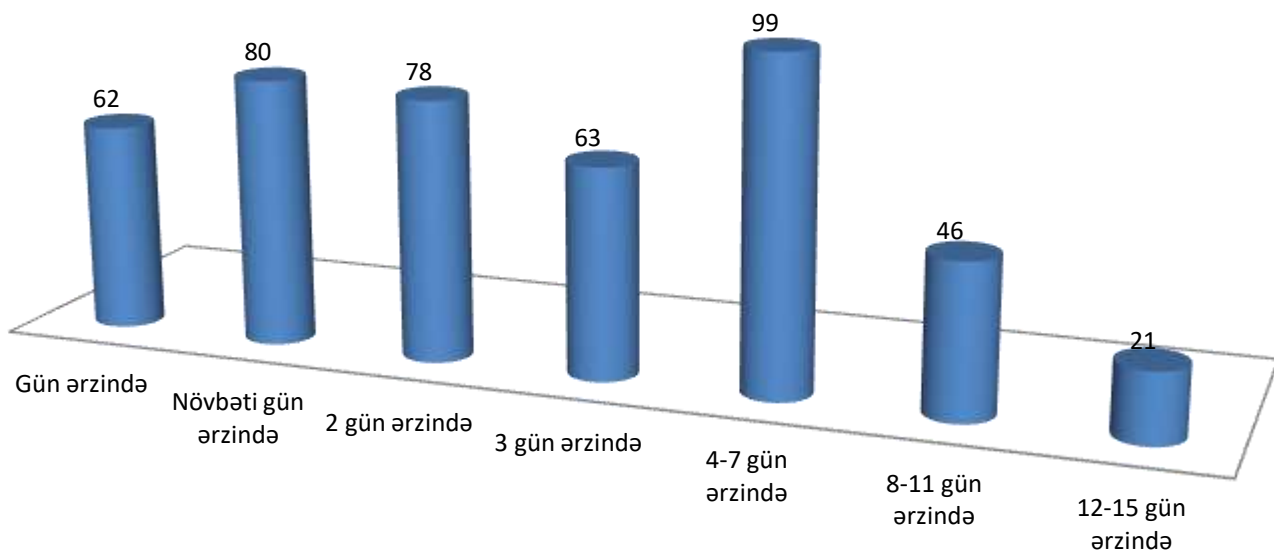
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti						
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)		M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:01	02:18	00:50:50	08:35:02	50	224
		02:04		09:27:02		274	
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
		01:41	01:29	32:56:14	20:38:35	1174	835
		01:36		53:34:49		2009	

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 %	449	449	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- Cavablandırılmış aya qəbul edilmiş müraciətlərin sayı	Hədəf
		18,3%	449	2458	Max 30 %

2018-ci ilin Mart ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,6 gün kimi olmuşdur

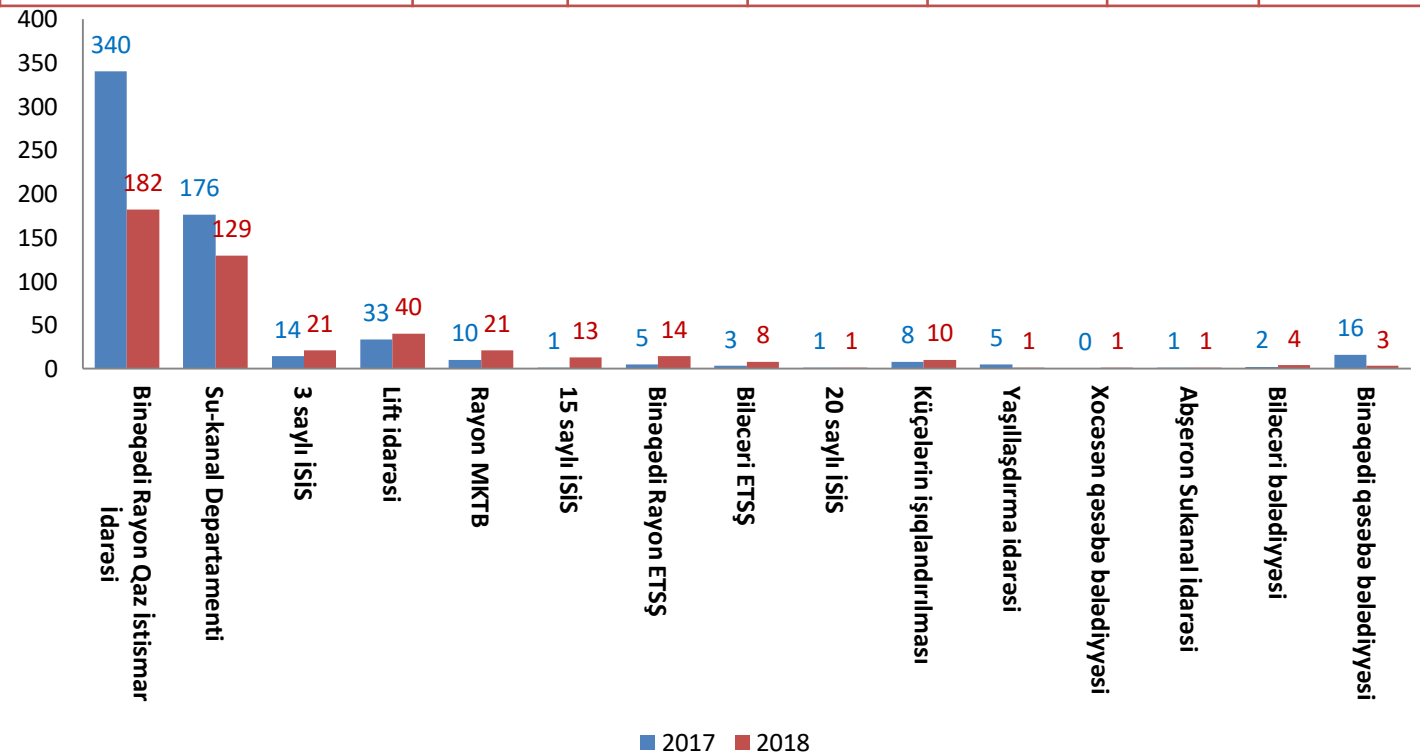
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,6 gün	1632	449	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

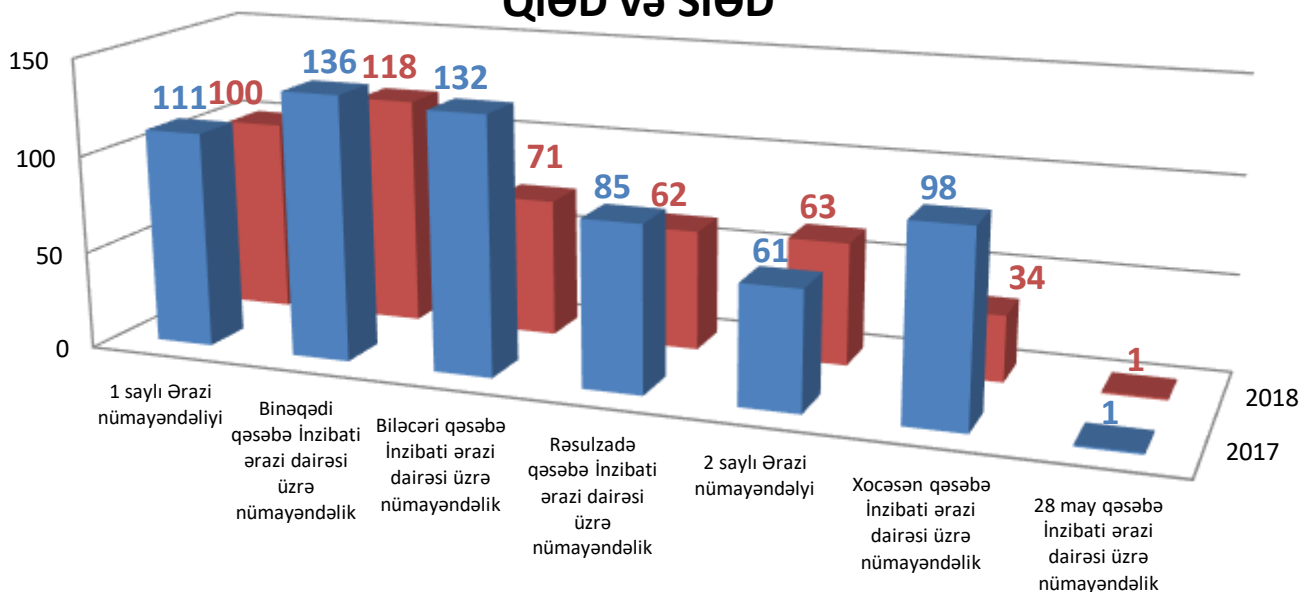


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.03.2018 00:00 - 31.03.2018 23:59)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı				İcraatda olan şikayətlərin sayı
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi	
1	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	182	164	13	5	182	0
2	Su-kanal Departamenti	129	105	16	8	129	0
3	Lift idarəsi	40	39	0	1	40	0
4	Rayon MKTB	21	19	0	2	21	0
5	3 saylı İSİS	21	10	5	6	21	0
6	Binəqədi Rayon ETŞŞ	14	14	0	0	14	0
7	15 saylı İSİS	13	10	1	2	13	0
8	Küçələrin işıqlandırılması	10	10	0	0	10	0
9	Biləcəri ETŞŞ	8	7	0	1	8	0
10	Biləcəri bələdiyyəsi	4	4	0	0	4	0
11	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	3	3	0	0	3	0
12	Abşeron su-kanal idarəsi	1	1	0	0	1	0
13	Xocəsən bələdiyyəsi	1	0	0	1	1	0
14	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1	0
15	20 saylı İSİS	1	1	0	0	1	0
Yekun		449	388	35	26	449	0



QiƏD və SiƏD



	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	111	136	132	85	61	98	1
■ 2018	100	118	71	62	63	34	1

Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.03.2018 00:00 - 31.03.2018 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	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	118	101	14	3	118
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	100	84	6	10	100
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	71	64	6	1	71
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	63	53	5	5	63
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	62	56	3	3	62
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	34	29	1	4	34
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	1	1	0	0	1
Yekun		449	388	35	26	449

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.03.2018 00:00 - 31.03.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2430	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	1	0,04%
1.1.1	18 yaşdan yuxarı olan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	3	0,1%
1.3	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	1	0,04%
1.4	Binaların abadlıq işləri	3	0,1%
1.5	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	5	0,2%
1.6	Digər Rayonlar	3	0,1%
1.7	Əhalinin sosial müdafiəsi ilə bağlı	1	0,04%
1.8	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.9	evlərin sökülməsi	1	0,04%
1.10	Fövqəladə hallarla bağlı	57	2,3%
1.10.1	dəm qazından zəhərlənmə	47	1,9%
1.10.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	7	0,3%
1.10.3	Sürüşmə-uçqun	1	0,04%
1.10.4	Yanğın ilə əlaqədar	2	0,1%
1.11	Kommunal ilə bağlı	1724	70,9%
1.11.1	Elektrik enerjisi	141	5,8%
1.11.2	İstilik	98	4,0%
1.11.3	Lift	140	5,8%
1.11.4	Qaz təchizatı	850	35%
1.11.5	Qazılmış sahənin bərpası	15	0,6%
1.11.6	Rabitə-telefon	2	0,1%
1.11.7	Su-kanalizasiya	465	19,1%
1.11.7.1	Kanalizasiya	75	3,1%
1.11.7.2	Su	390	16,0%
1.11.8	Zibil və tullantılar	13	0,5%
1.12	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	12	0,5%
1.13	Maddi yardımla əlaqədar	63	2,6%
1.14	Məktub və ərizələrlə bağlı	14	0,6%
1.14.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	14	0,6%
1.15	Məlumat almaq üçün olan zənglər	209	8,6%
1.16	Mənzil məsələləri	4	0,2%
1.17	Natamam zənglər	50	2,1%
1.18	Nəqliyyat	3	0,1%
1.19	Pensiya ilə bağlı	4	0,2%
1.20	Podratçı təşkilatla bağlı	3	0,1%
1.21	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,04%
1.22	Qəbul qrafiki barədə	5	0,2%
1.23	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	1	0,04%
1.24	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	35	1,4%
1.24.1	Qurumdan daxil olan zəng	35	1,4%
1.25	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	36	1,5%
1.26	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	106	4,4%
1.27	Seçkilərlə bağlı	3	0,1%
1.28	Səhiyyə məsələləri	1	0,04%
1.29	Şəxsiyyət vəsiqəsi ilə əlaqədar	2	0,1%
1.30	Təşəkkür	22	0,9%
1.31	Tikinti ilə bağlı	2	0,1%
1.31.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,04%
1.31.2	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.32	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	2	0,1%
1.33	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.34	Bağçalarla bağlı	1	0,04%
1.34.1	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	1	0,04%
1.35	Yağışla əlaqədar su axıntısı	3	0,1%
1.36	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	3	0,1%
1.37	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	23	0,9%
1.37.1	Ağacların budanması	7	0,3%
1.37.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	16	0,7%
1.38	yola işarə qoyulması	2	0,1%
1.39	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	6	0,2%
1.40	Yolların yararsız olması	6	0,2%
1.41	Zirzəmilərin dezinfeksiya	7	0,3%
1.42	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	488	20,1%