

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin May ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2093 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1726 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 367 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

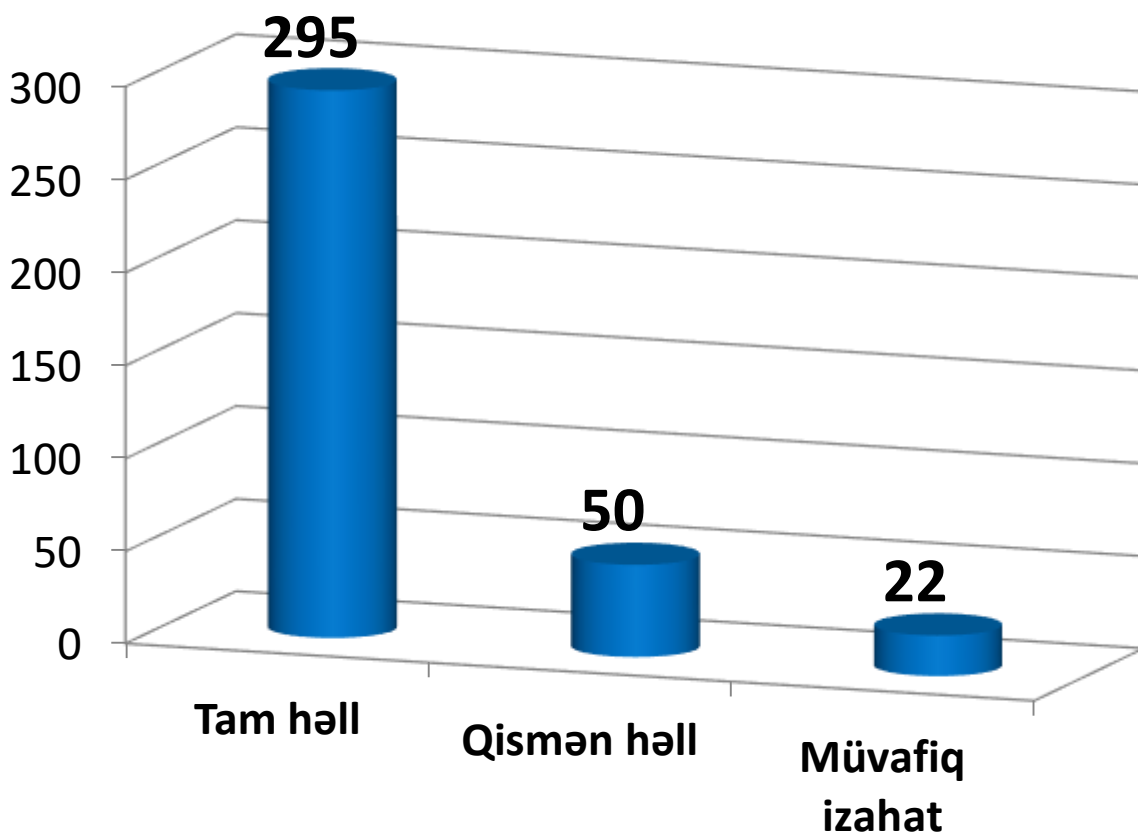
- ümumilikdə daxil olmuş zənglər 6,9 % və ya 157 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 15,5 % və ya 267 vahid çox;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 27,8 % və ya 141 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin may ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 67 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 96 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi açılmış 367 vahid müraciətin 295 vahidi və ya 80,4 % tam, 50 vahidi və ya 13,6 %-i qismən, 22 vahidi və ya 6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il may ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti

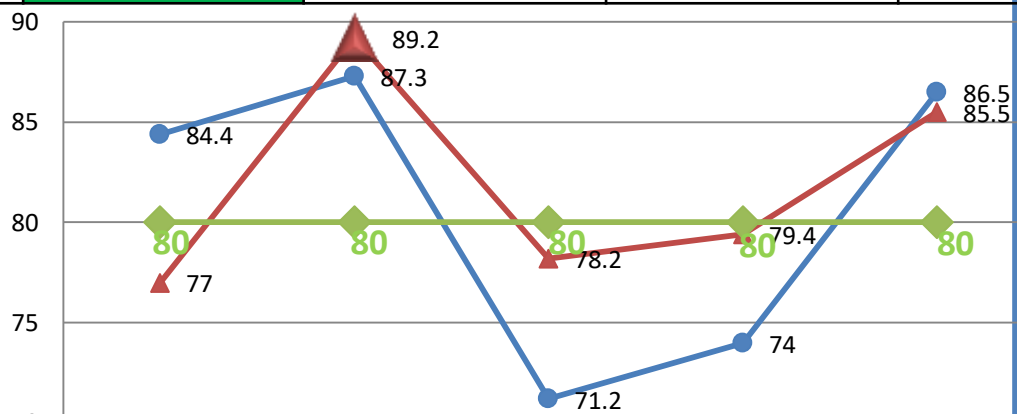


2018-ci il May ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

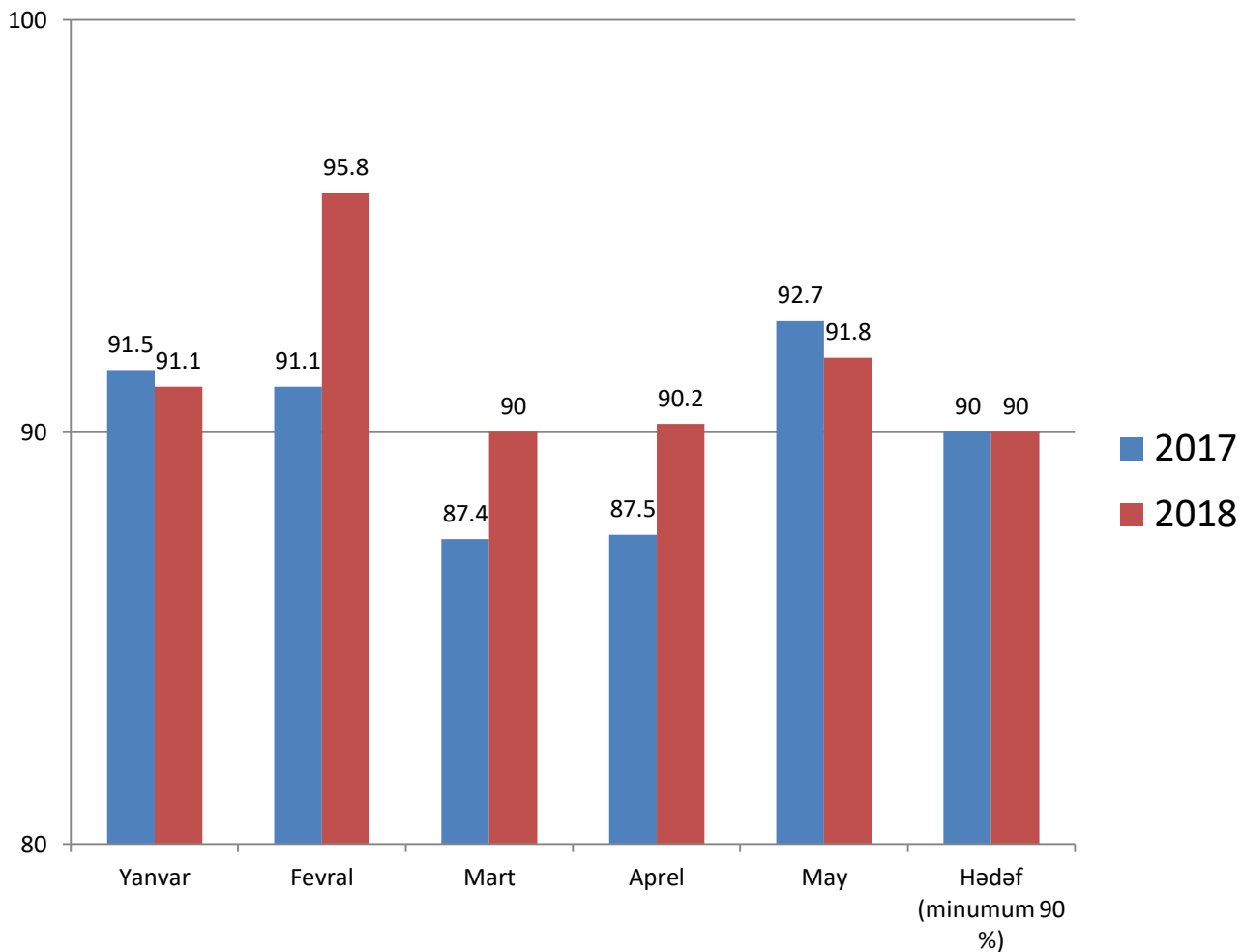
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin May ayı üzrə xidmət səviyyəsi 85,5 % olmuşdur.

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 %
		92,5%	66,3%	1540	408	1664	615	
		85,5%		1948		2279		



● 2017	84.4	87.3	71.2	74	86.5
▲ 2018	77	89.2	78.2	79.4	85.5
◆ Hədəf (minumum 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 %
		96,2%	80%	1601	492	1664	615	
		91,8%		2093		2279		



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 May ayı üzrə bu göstərici 7,3 % 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 %
		3,1 %	18,7%	51	115	1664	615	
		7,3%		166		2279		

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 %
		3,8%	20%	63	123	1664	615	
		8,2%		186		2279		
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	
		00:14	00:56	07:23:44	09:44:15	1664	615	
		00:27		17:07:59		2279		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin May ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 42 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 44 saniyə olmuşdur.

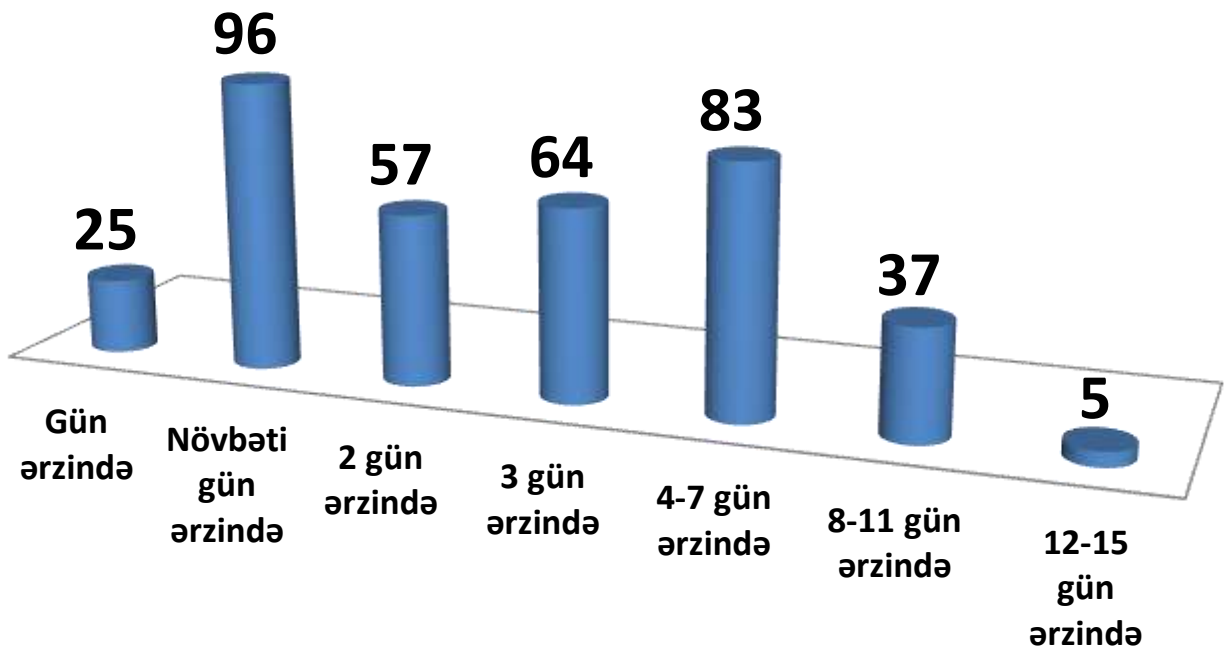
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti							
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)	M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı			
			Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:40	02:37	01:45:00	05:21:51	63	123	
		02:17		07:06:51		186		
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
		01:47	01:28	39:30:03	09:42:16	1329	397	
		01:42		49:12:19		1726		

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 %	367	367	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
		17,5%	367	2093	Max 30 %

2018-ci ilin May ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,64gün kimi olmuşdur

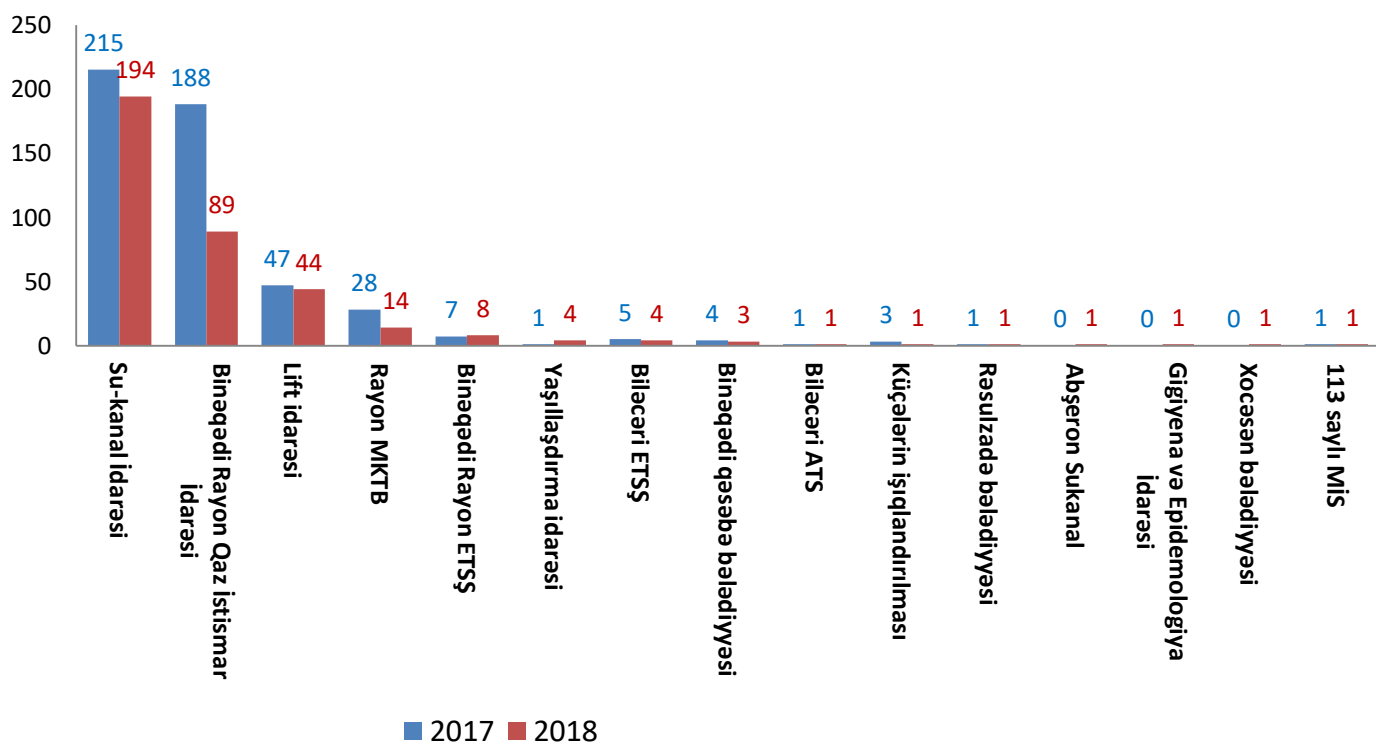
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,4 gün	1234	367	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

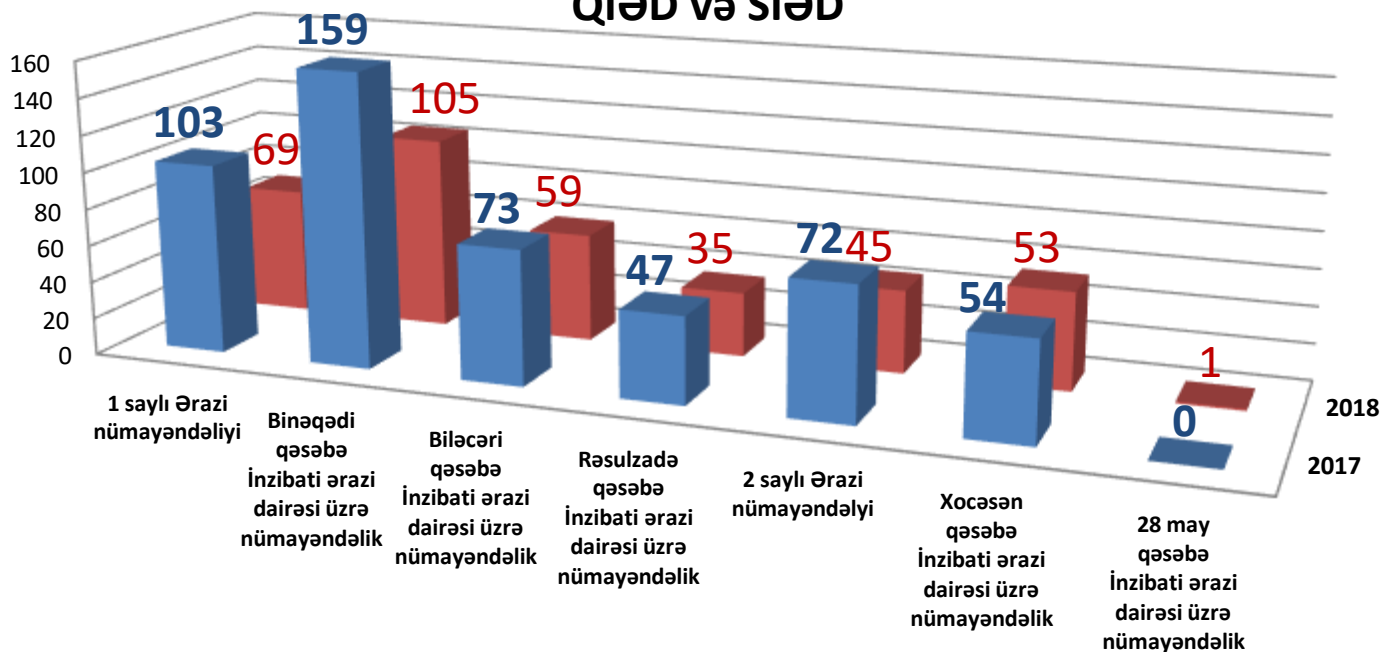


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.05.2018 00:00 - 31.05.2018 23:59)

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	194	156	28	10	194
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	89	64	20	5	89
3	Lift idarəsi	44	40	1	3	44
4	Rayon MKTB	14	11	1	2	14
5	Binəqədi Rayon ETŞŞ	8	8	0	0	8
6	Yaşıllaşdırma idarəsi	4	4	0	0	4
7	Biləcəri ETŞŞ	4	3	0	1	4
8	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	3	3	0	0	3
9	Biləcəri ATS (rabitə)	1	1	0	0	1
10	Abşeron su-kanal idarəsi	1	1	0	0	1
11	Xocəsən bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
12	113 saylı MİS	1	1	0	0	1
13	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
14	Gigiyena və Epidemologiya Mərkəzi	1	0	0	1	1
15	Küçələrin işıqlandırılması	1	1	0	0	1
Yekun		367	295	50	22	367



QIƏD 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	103	159	73	47	72	54	0
■ 2018	69	105	59	35	45	53	1

Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.05.2018 00:00 - 31.05.2018 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	105	76	21	8	105
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	69	57	6	6	69
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	59	51	4	4	59
4	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	53	41	10	2	53
5	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	45	40	5	0	45
6	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	35	29	4	2	35
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	1	1	0	0	1
Yekun		367	295	50	22	367

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2067	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	3	0,1%
1.2	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2	0,1%
1.3	Binaların abadlıq işləri	11	0,5%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	1	0,05%
1.5	Fövqəladə hallarla bağlı	23	1,1%
1.5.1	dəm qazından zəhərlənmə	11	0,5%
1.5.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	2	0,1%
1.5.3	Sürüşmə-uçqun	1	0,05%
1.5.4	Yanğın ilə əlaqədar	9	0,4%
1.6	Kommunal ilə bağlı	1301	62,9%
1.6.1	Elektrik enerjisi	128	6,2%
1.6.2	İstilik	1	0,05%
1.6.3	Lift	120	5,8%
1.6.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	2	0,1%
1.6.5	Qaz təchizatı	355	17,2%
1.6.6	Qazılmış sahənin bərpası	12	0,6%
1.6.7	Rabitə-telefon	4	0,2%
1.6.8	Su-kanalizasiya	665	32,2%
1.6.8.1	Kanalizasiya	84	4,1%
1.6.8.2	Su	581	28,1%
1.6.9	Zibil və tullantılar	14	0,7%
1.7	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	4	0,2%
1.8	Maddi yardımla əlaqədar	5	0,2%
1.9	Məktub və ərizələrlə bağlı	27	1,3%
1.9.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	27	1,3%
1.10	Məlumat almaq üçün olan zənglər	253	12,2%
1.11	Mənzil məsələləri	1	0,05%
1.12	Natamam zənglər	24	1,2%
1.13	Nəqliyyat	2	0,1%
1.14	Pensiya ilə bağlı	1	0,05%
1.15	Podratçı təşkilatla bağlı	3	0,1%
1.16	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,05%
1.17	Qəbul qrafiki barədə	20	1,0%
1.18	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	3	0,1%
1.19	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	54	2,6%
1.19.1	Quruma edilən zəng	2	0,1%
1.19.2	Qurumdan daxil olan zəng	52	2,5%
1.20	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	1	0,05%
1.21	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	28	1,4%
1.22	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	231	11,2%
1.23	Səhiyyə məsələləri	1	0,05%
1.24	Sosial xidmət	1	0,05%
1.24.1	Əlil vətəndaşlara	1	0,05%
1.25	Təşəkkür	10	0,5%
1.26	Təsərrüfat işi ilə bağlı	1	0,05%
1.27	Tikinti ilə bağlı	2	0,1%
1.27.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,05%
1.27.2	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,05%
1.28	Ümumtəhsil məsələləri	9	0,4%
1.28.1	Bağçalarla bağlı	9	0,4%
1.29	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	18	0,9%
1.29.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,05%
1.29.2	Ağacların budanması	9	0,4%
1.29.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	8	0,4%
1.30	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	16	0,8%
1.31	Yolların yararsız olması	1	0,05%
1.32	Zirzəmilərin dezinfeksiya	9	0,4%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	478	23,1%