

## **Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə**

**2019-cu ilin noyabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 3538 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2810 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 728 vahid olmuşdur.**

**➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:**

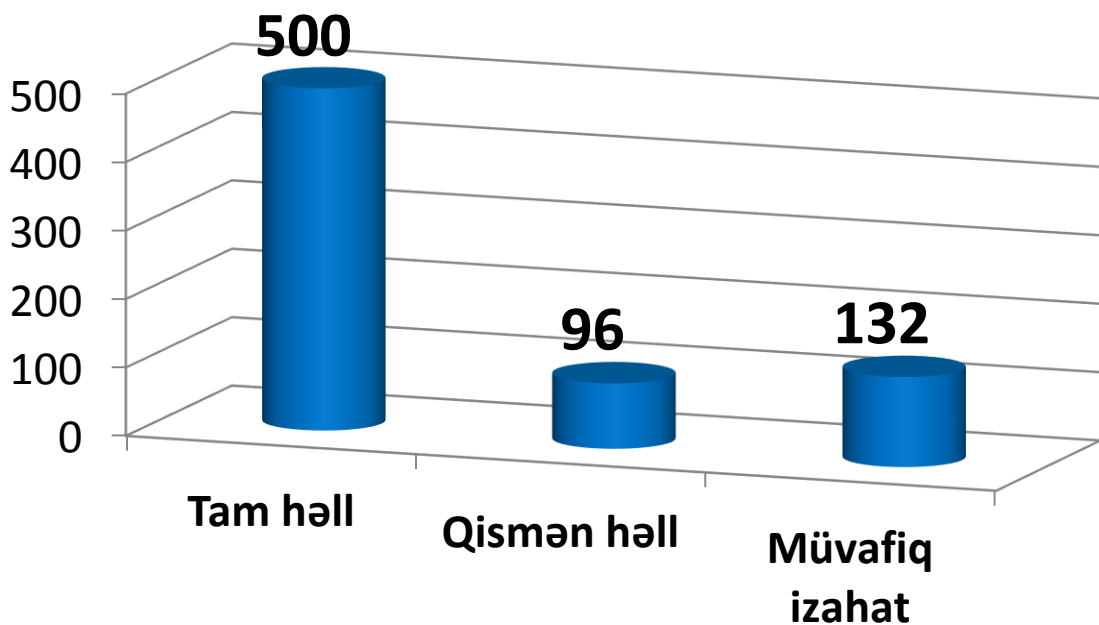
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 22,8 % və ya 808 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 28,8 % və ya 810 vahid çox;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 0,3 % və ya 2 vahid az olmuşdur.**

**Nəticədə 2019-cu ilin noyabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 117 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 14 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 728 vahid müraciətin 500 vahidi və ya 68,7 %-i tam, 96 vahidi və ya 13,2 %-i qismən, 132 vahidi və ya 18,1 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.**

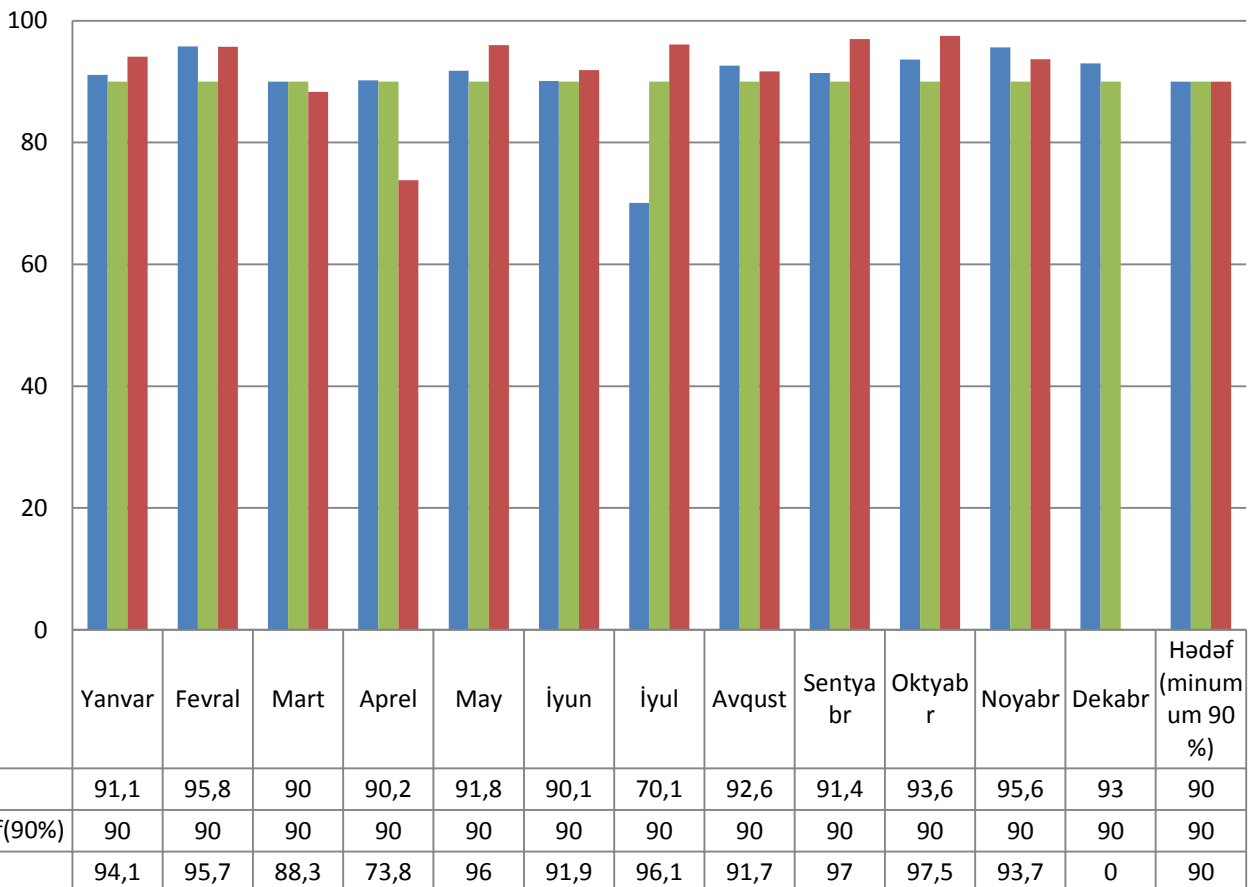
**2019-cu il noyabr ayı üzrə  
müraciət vərəqələrinin icra  
vəziyyəti**





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	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 %
		97,7 %	84,1%	2609	929	2671	1105	
		93,7 %		3538		3776		

## 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 noyabr ayı üzrə bu göstərici 5,4 % 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 %
		1,7 %	14,5 %	45	160	2671	1105	
5,4 %		205		3776				

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	
		2,3 %	15,9 %	62	176	2671	1105	
		6,3 %		238		3776		

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
		00:16	00:45	11:52:16	13:48:45	2671	1105
		00:24		25:41:01		3776	

## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 24 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dq 19 saniyə olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	<b>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>						
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
		01:13	01:22	01:15:26	04:00:32	62	176
		01:19		05:15:58		238	

8.5	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>						
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
		01:59	01:42	66:38:24	22:29:48	2016	794
		01:54		89:08:12		2810	

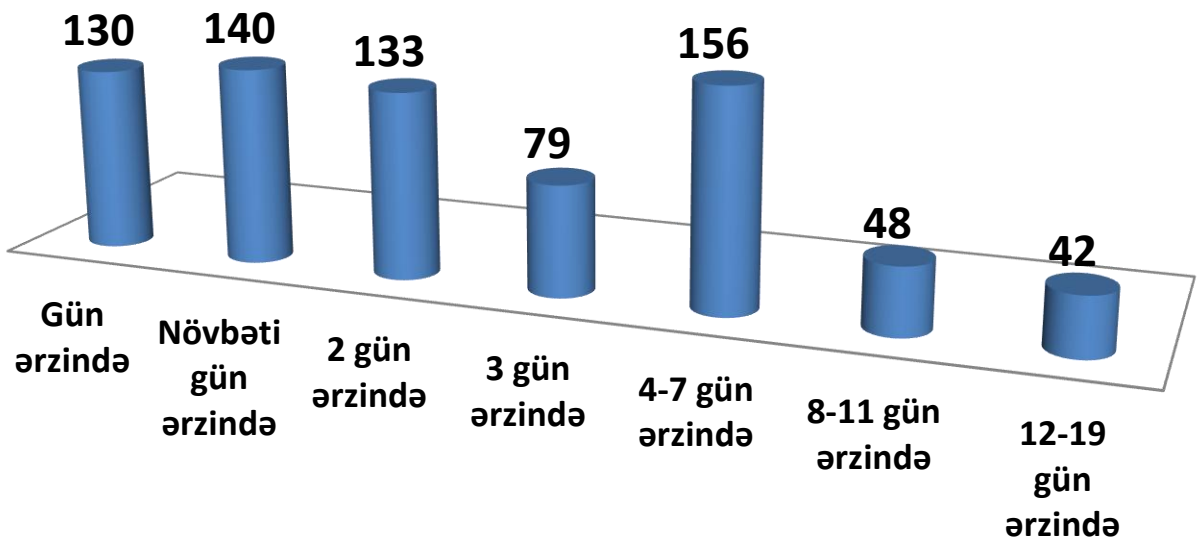
8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H= N/Q*100)	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		99,7 %	726	728	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
		20,6%	728	3538	Max 30 %



**2019-cu ilin noyabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,4 gün kimi olmuşdur**

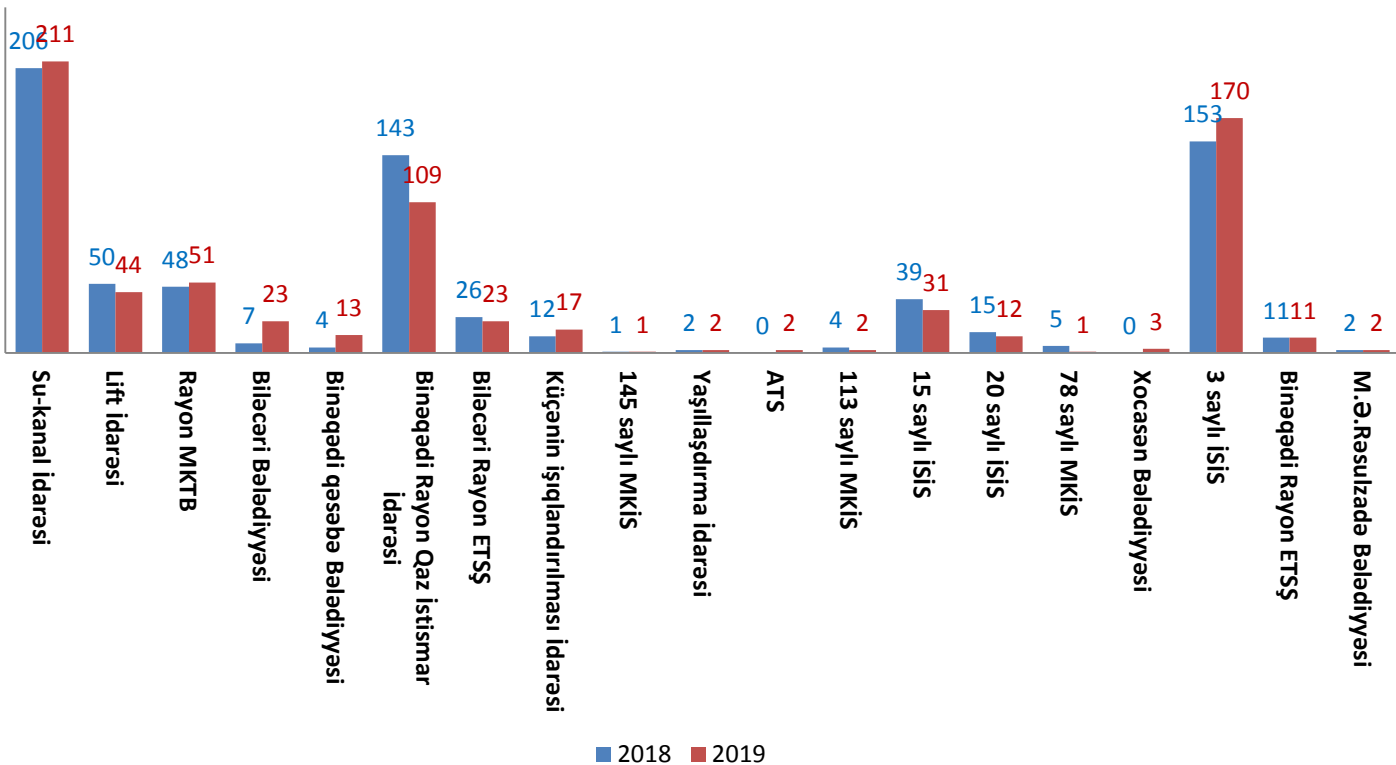
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,4 gün	2443	728	Max 15 gün

## Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

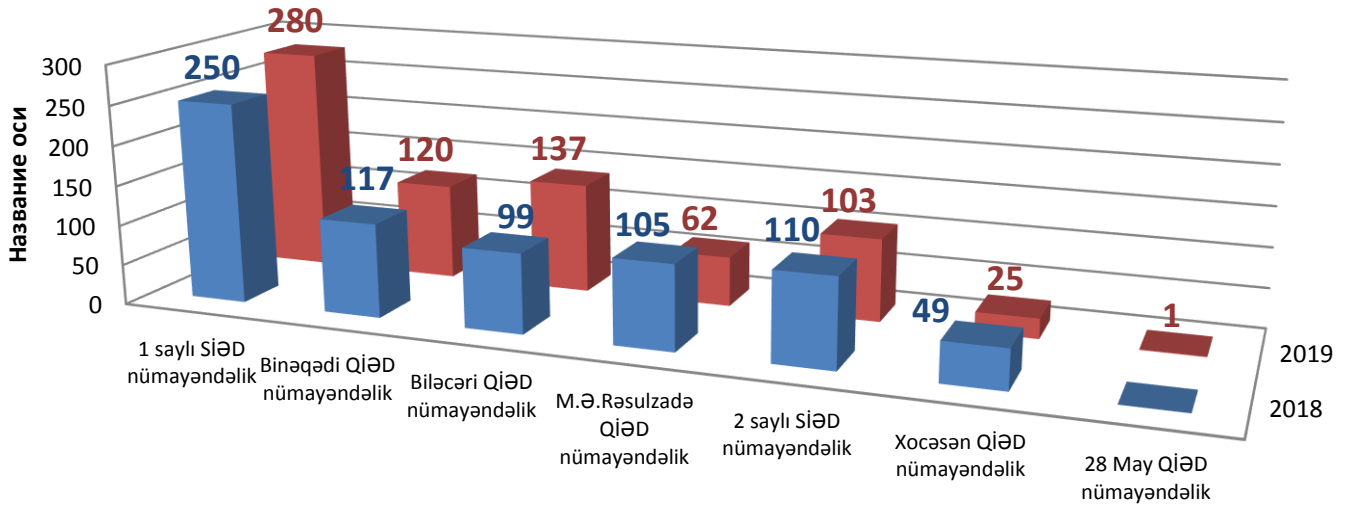


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili  
(01.11.2019 00:00 - 30.11.2019 23:59)

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	211	162	20	29	211
2	3 saylı İSİS	170	94	34	42	170
3	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	109	85	21	3	109
4	Rayon MKTB	51	12	0	39	51
5	Lift idarəsi	44	41	3	0	44
6	15 saylı İSİS	31	16	8	7	31
7	Biləcəri bələdiyyəsi	23	19	2	2	23
8	Biləcəri ETŞŞ	23	21	2	0	23
9	Küçələrin işıqlandırılması	17	15	1	1	17
10	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	13	9	2	2	13
11	20 saylı İSİS	12	8	3	1	12
12	Binəqədi Rayon ETŞŞ	11	11	0	0	11
13	Xocəsən bələdiyyəsi	3	2	0	1	3
14	113 saylı MİS	2	1	0	1	2
15	Yaşıllaşdırma idarəsi	2	0	0	2	2
16	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	1	0	1	2
17	Biləcəri ATS (rabitə)	1	1	0	0	1
18	145 saylı MİS	1	0	0	1	1
19	Telefon rabitəsi (Binəqədi qəsəbə)	1	1	0	0	1
20	78 saylı MİS	1	1	0	0	1
	Yekun	728	500	96	132	728



# 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	250	117	99	105	110	49	0
■ 2019	280	120	137	62	103	25	1

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.11.2019 00:00 - 30.11.2019 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	1 sayılı ərazi nümayəndəliyi	280	159	39	82	280
2	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	137	108	18	11	137
3	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	120	88	23	9	120
4	2 sayılı ərazi nümayəndəliyi	103	74	12	17	103
5	Rəsulzadə qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	62	49	4	9	62
6	Xocəsən qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	25	21	0	4	25
7	28 May qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	1	1	0	0	1
Yekun		728	500	96	132	728

- 30.11.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	3411	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	1	0,03%
1.1.1	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	1	0,03%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	39	1%
1.2.1	Yalnız zəng	39	1%
1.3	Binaların abadlıq işləri	9	0,3%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	76	2%
1.5	Digər Rayonlar	1	0,03%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,03%
1.7	evlərin sökülməsi	1	0,03%
1.8	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	3	0,1%
1.9	Fövqəladə hallarla bağlı	47	1%
1.9.1	Binanın qəzalı vəziyyətdə olması	5	0,1%
1.9.2	dəm qazından zəhərlənmə	40	1%
1.9.3	Yanğın ilə əlaqədar	2	0,1%
1.10	Kommunal ilə bağlı	2491	73%
1.10.1	Elektrik enerjisi	374	11%
1.10.2	İstilik	757	22%
1.10.3	Lift	164	5%
1.10.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	1	0,03%
1.10.5	Qaz təchizatı	530	16%
1.10.6	Qazılmış sahənin bərpası	7	0,2%
1.10.7	Rabitə-telefon	14	0,4%
1.10.8	Su-kanalizasiya	559	16%
1.10.8.1	Kanalizasiya	225	7%
1.10.8.2	Su	334	10%
1.10.9	Zibil və tullantılar	76	2%
1.10.10	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	9	0,3%
1.10.11	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	26	1%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	2	0,1%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	18	1%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	18	1%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	211	6%
1.14	Mənzil məsələləri	4	0,1%
1.15	Natamam zənglər	46	1%
1.16	Nəqliyyat	3	0,1%
1.17	Pensiya ilə bağlı	1	0,03%
1.18	Podratçı təşkilatla bağlı	1	0,03%
1.19	Qəbul qrafiki barədə	19	1%
1.20	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	1	0,03%
1.21	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	25	1%
1.21.1	Quruma edilən zəng	1	0,03%
1.21.2	Qurumdan daxil olan zəng	24	1%
1.22	Sahibkarlarla bağlı	1	0,03%
1.23	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	12	0,4%
1.24	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	158	5%
1.25	Seçkilərlə bağlı	1	0,03%
1.26	Şəyyar görüşlərlə bağlı	1	0,03%
1.27	Sosial xidmət	1	0,03%
1.27.1	Əlil vətəndaşlara	1	0,03%
1.28	Təşəkkür	29	1%
1.29	Tikinti ilə bağlı	1	0,03%
1.29.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,03%
1.30	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	1	0,03%
1.31	Ümumtəhsil məsələləri	1	0,03%
1.31.1	Bağçalarla bağlı	1	0,03%
1.32	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	20	1%
1.33	Yağışla əlaqədar su axıntısı	99	3%
1.34	Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması)	1	0,03%
1.35	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	33	1%
1.35.1	Ağacların budanması	28	1%
1.35.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	5	0,1%
1.36	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	16	0,5%
1.37	Yolların yararsız olması	10	0,3%
2	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	854	25%