

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin oktyabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1780 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1392 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 391 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

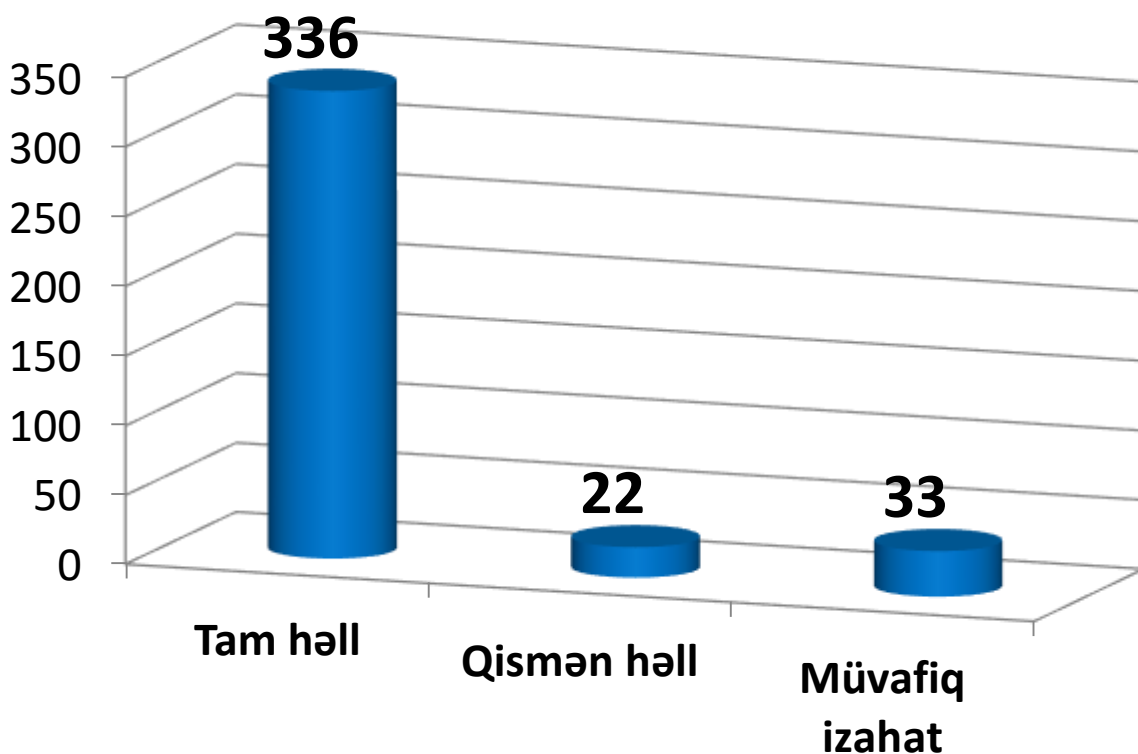
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 56,4 % və ya 2305 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 58,3 % və ya 1945 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 47,7 % və ya 357 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin oktyabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 57 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 37 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 391 vahid müraciətin 336 vahidi və ya 86 %-i tam, 22 vahidi və ya 5,6 %-i qismən, 33 vahidi və ya 8,4 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il oktyabr ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



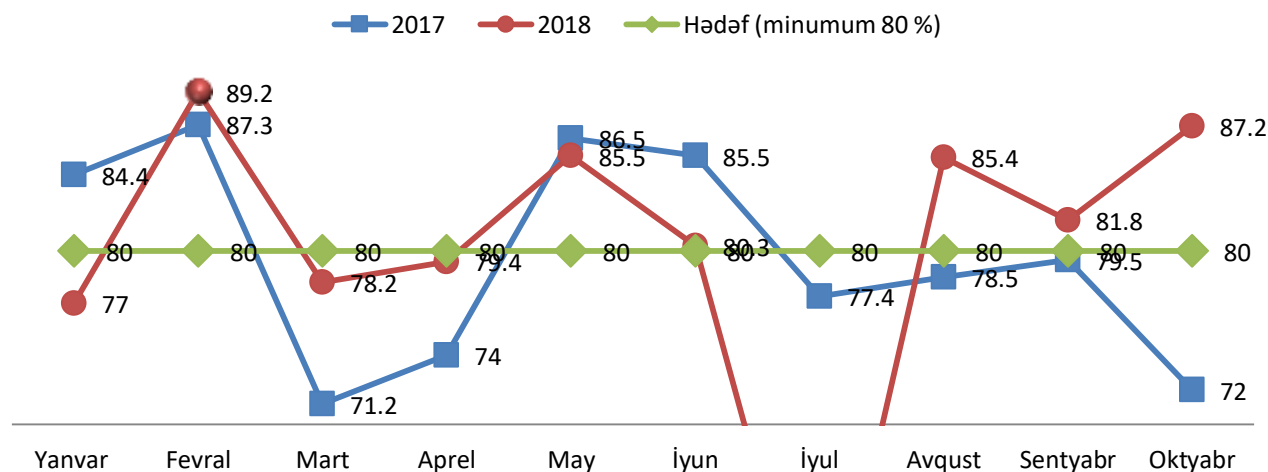
2018-ci ilin oktyabr ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

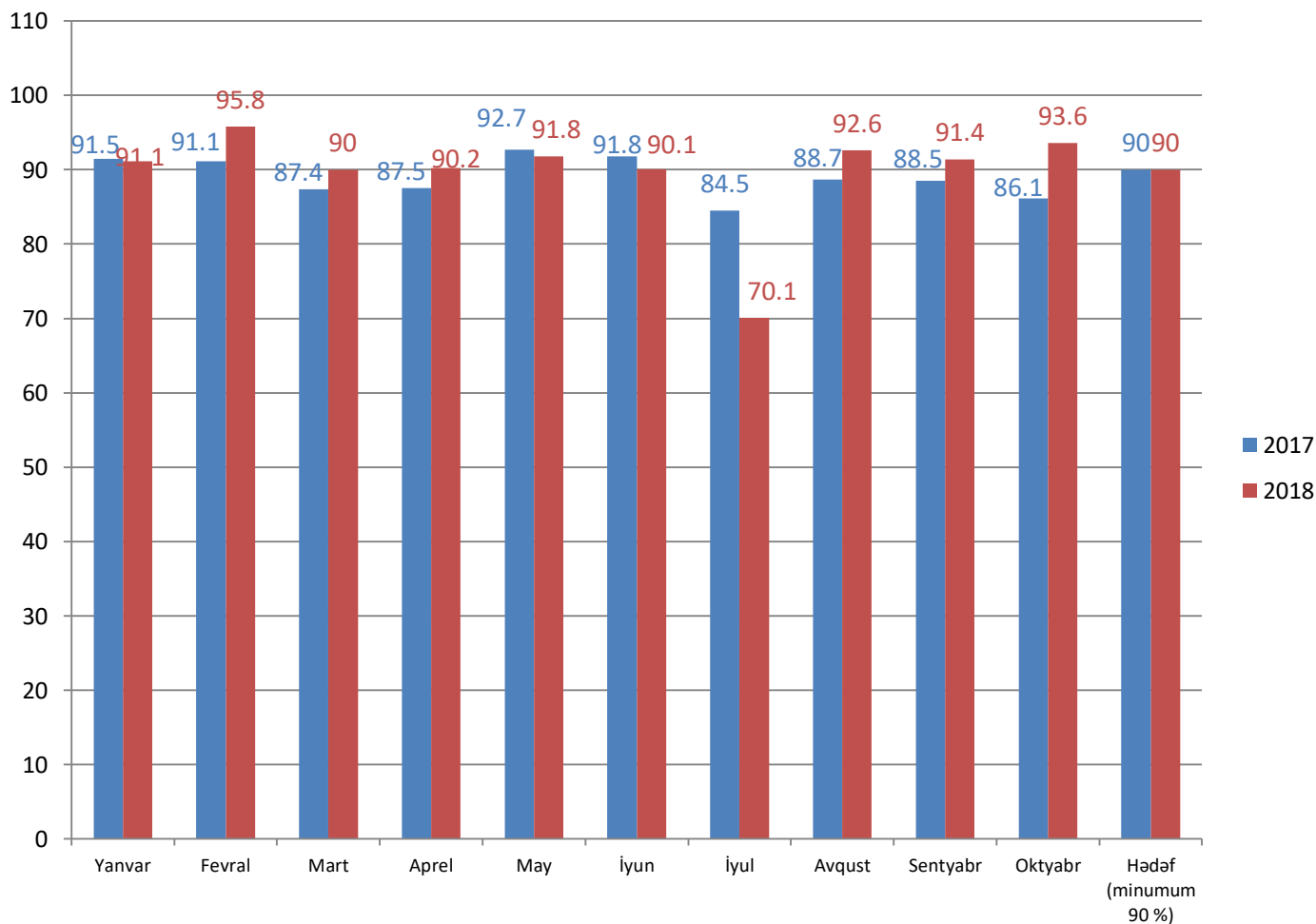
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin oktyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi **87,2 %** olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi							
8.1.1	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində 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 %
		93 %	71,3 %	1298	363	1395	509	
		87,2 %		1661		1904		

Xidmət Səviyyəsi yanvar-oktyabr



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 %
		97,3 %	83,5 %	1357	425	1395	509	
		93,6 %		1782		1904		



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 oktyabr ayı üzrə bu göstərici **5,6 %** 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 %	15,3 %	28	78	1395	509	
5,6 %		106		1904				

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 %
		2,7 %	16,5 %	38	84	1395	509	
		6,4 %		122		1904		

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	00:47	05:25:30	06:38:43	1395	509	
		00:23		12:04:13		1904		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 23 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 35 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
		01:30	02:18	00:00:57	03:13:12	38	84	
		01:35		03:14:09		122		

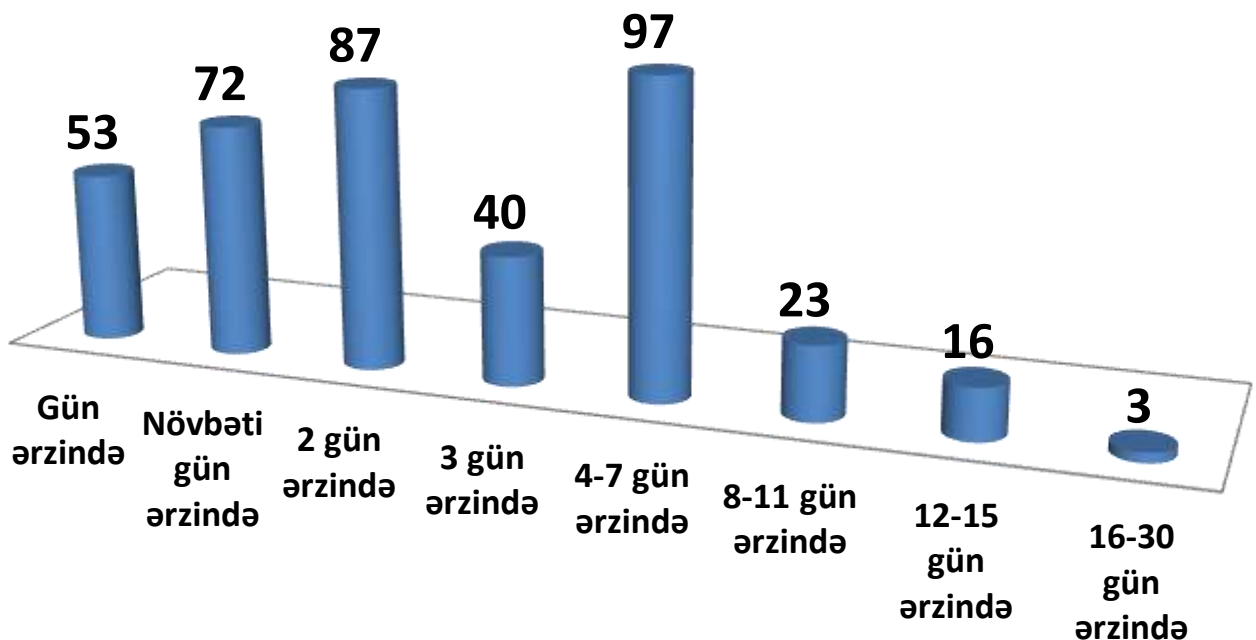
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM- Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:54	01:40	33:54:54	08:53:20	1071	320
		01:51		42:48:14		1391	

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
		99,2 %	388	391	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 %	391	1780	Max 30 %

2018-ci ilin oktyabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,4 gün kimi olmuşdur

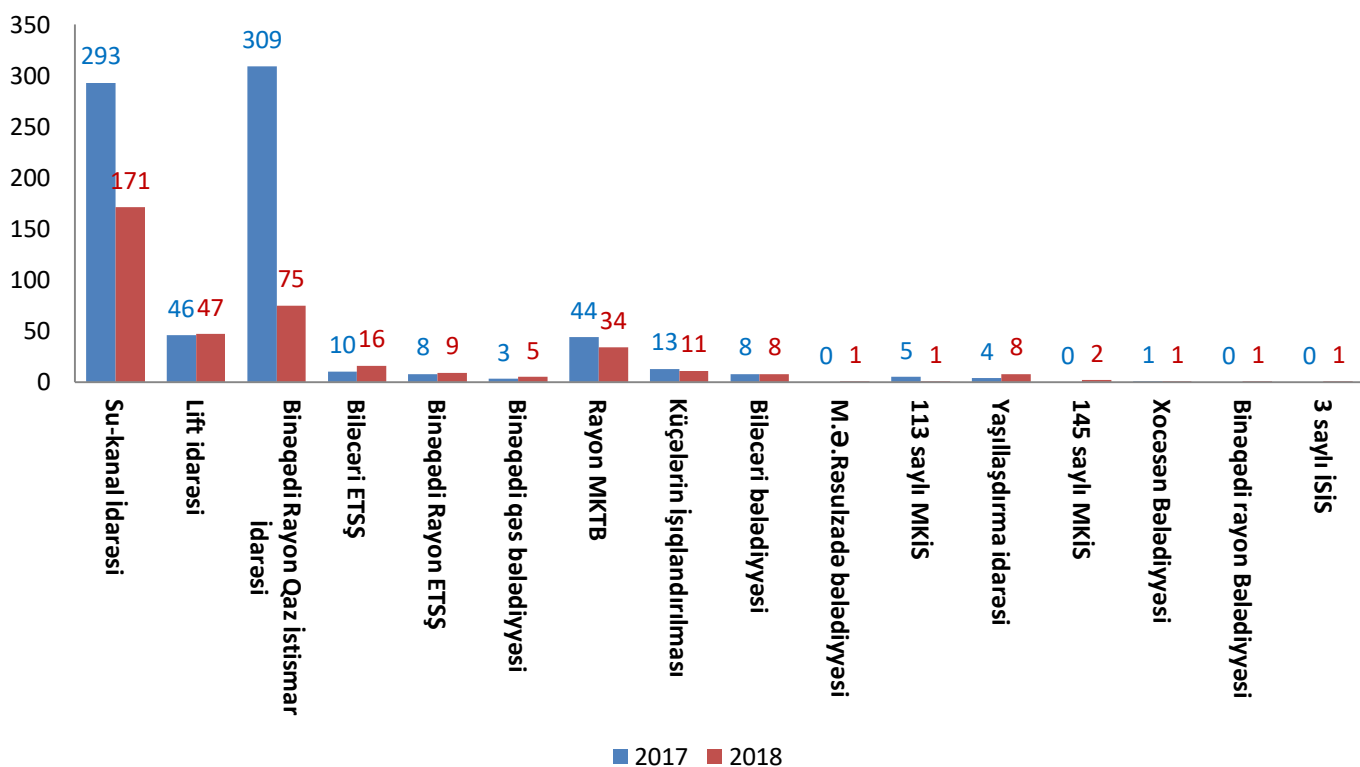
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,4 gün	1346	391	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

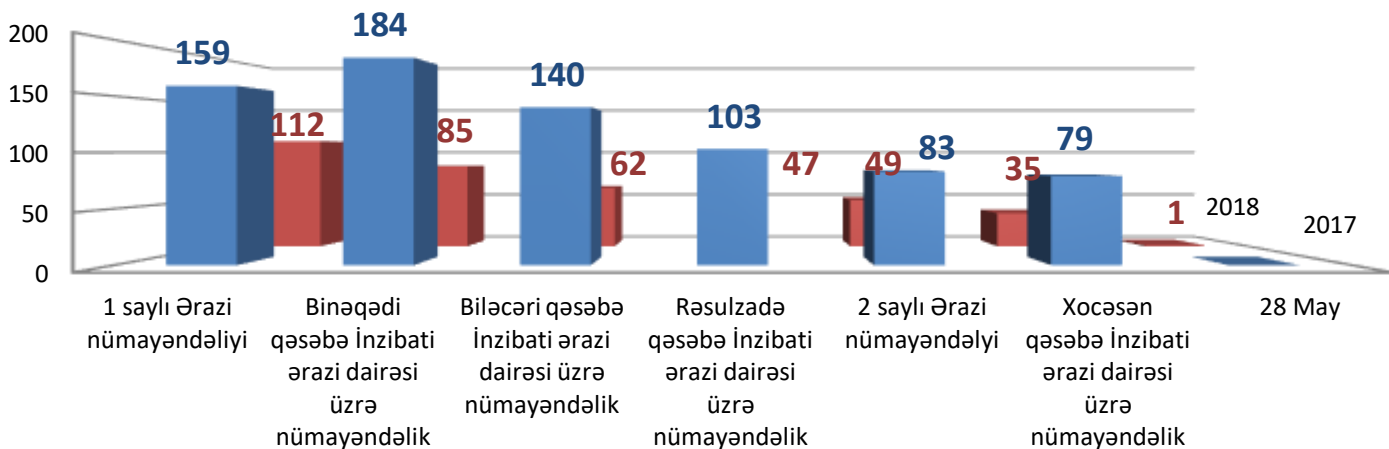


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.10.2018 00:00 - 31.10.2018 23:59)

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	171	139	15	17	171
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	75	70	2	3	75
3	Lift idarəsi	47	44	1	2	47
4	Rayon MKTB	34	28	2	4	34
5	Biləcəri ETŞŞ	16	15	0	1	16
6	Küçələrin işıqlandırılması	11	10	1	0	11
7	Binəqədi Rayon ETŞŞ	9	9	0	0	9
8	Yaşıllaşdırma idarəsi	8	4	0	4	8
9	Biləcəri bələdiyyəsi	8	7	1	0	8
10	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	5	5	0	0	5
11	145 sayılı MİS	2	1	0	1	2
12	Xocəsən bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
13	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
14	113 sayılı MİS	1	0	0	1	1
15	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
16	3 sayılı İSİS	1	1	0	0	1
Yekun		391	336	22	33	391



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
■ 2017	159	184	140	103	83	79	0
■ 2018	112	85	62	47	49	35	1

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.09.2018 00:00 - 30.09.2018 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	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	86	71	7	8	86
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	61	54	5	2	61
3	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	52	48	2	2	52
4	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	48	45	2	1	48
5	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	46	43	2	1	46
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	14	13	1	0	14
Yekun		307	274	19	14	307

- 31.10.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Müraciətlərin sayı	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1738	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	8	0,5%
1.2	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2	0,1%
1.3	Binaların abadlıq işləri	11	0,6%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	23	1,3%
1.5	Digər Rayonlar	2	0,1%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	2	0,1%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	61	4%
1.7.1	dəm qazından zəhərlənmə	9	0,5%
1.7.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	39	2,2%
1.7.3	Sürüşmə-uçqun	3	0,2%
1.7.4	Yanğın ilə əlaqədar	10	0,6%
1.8	Kommunal ilə bağlı	950	55%
1.8.1	Elektrik enerjisi	103	6%
1.8.2	İstilik	11	0,6%
1.8.3	Lift	132	8%
1.8.4	Qaz təchizatı	260	15%
1.8.5	Qazılmış sahənin bərpası	3	0,2%
1.8.6	Rabitə-telefon	5	0,3%
1.8.7	Su-kanalizasiya	408	23%
1.8.7.1	Kanalizasiya	135	8%
1.8.7.2	Su	273	16%
1.8.8	Zibil və tullantılar	28	1,6%
1.9	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	1	0,1%
1.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	51	2,9%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	8	0,5%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	12	0,7%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	12	0,7%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	176	10%
1.14	Mənzil məsələləri	4	0,2%
1.15	Natamam zənglər	29	1,7%
1.16	Nəqliyyat	4	0,2%
1.17	Pensiya ilə bağlı	1	0,1%
1.18	Podratçı təşkilatla bağlı	13	0,7%
1.19	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,1%
1.20	Qəbul qrafiki barədə	20	1,2%
1.21	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	2	0,1%
1.22	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	58	3%
1.22.1	Quruma edilən zəng	1	0,1%
1.22.2	Qurumdan daxil olan zəng	57	3%
1.23	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	2	0,1%
1.24	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	51	3%
1.25	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	172	10%
1.26	Səyyar görüşlərlə bağlı	2	0,1%
1.27	Təkliflərlə bağlı	1	0,1%
1.28	Təşəkkür	11	0,6%
1.29	Tikinti ilə bağlı	3	0,2%
1.29.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	2	0,1%
1.29.2	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.30	Ümumtəhsil məsələləri	3	0,2%
1.30.1	Orta məktəblərlə bağlı	1	0,1%
1.30.2	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	2	0,1%
1.31	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	12	0,7%
1.32	Yağışla əlaqədar su axıntısı	2	0,1%
1.33	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,1%
1.34	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	26	1,5%
1.34.1	Ağacların budanması	14	0,8%
1.34.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	12	0,7%
1.35	yola işarə qoyulması	2	0,1%
1.36	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	5	0,3%
1.37	Yolların yararsız olması	2	0,1%
1.38	Zirzəmilərin dezinfeksiya	4	0,2%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	456	26%