

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin 2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə hesabatı

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1570 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1198 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 372 vahid olmuşdur.

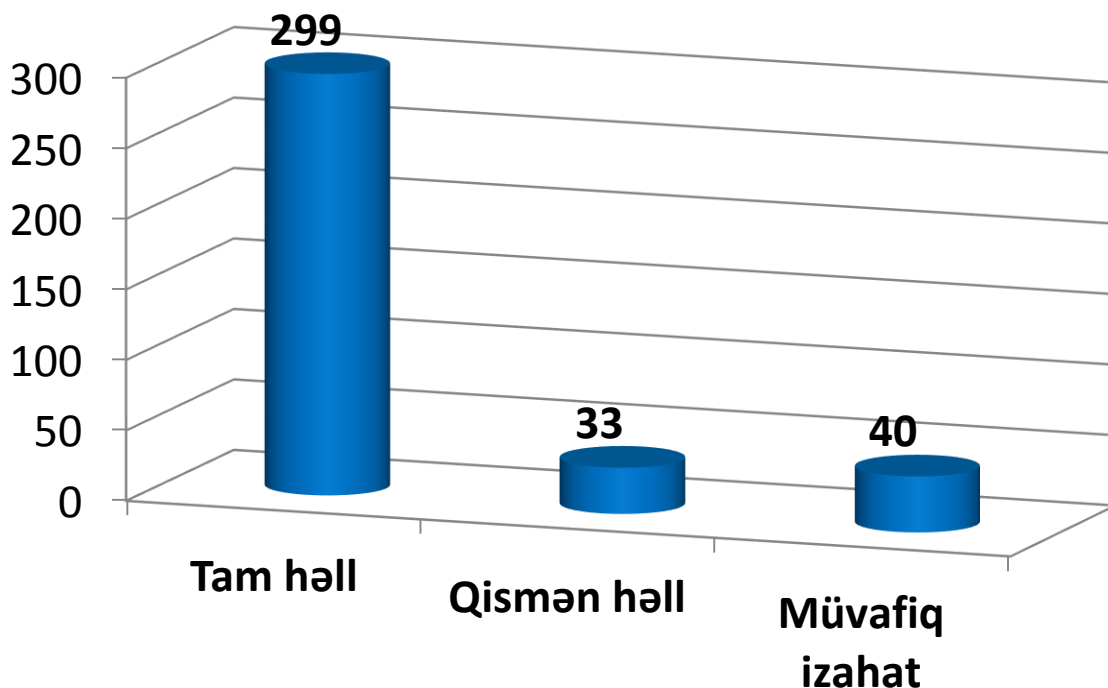
- **Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:**
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 11,9 % və ya 212 vahid az;**
 - birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 13,9 % və ya 193 vahid az;**
 - tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 4,9 % və ya 19 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin oktyabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 50 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 16 vahid olmuşdur.

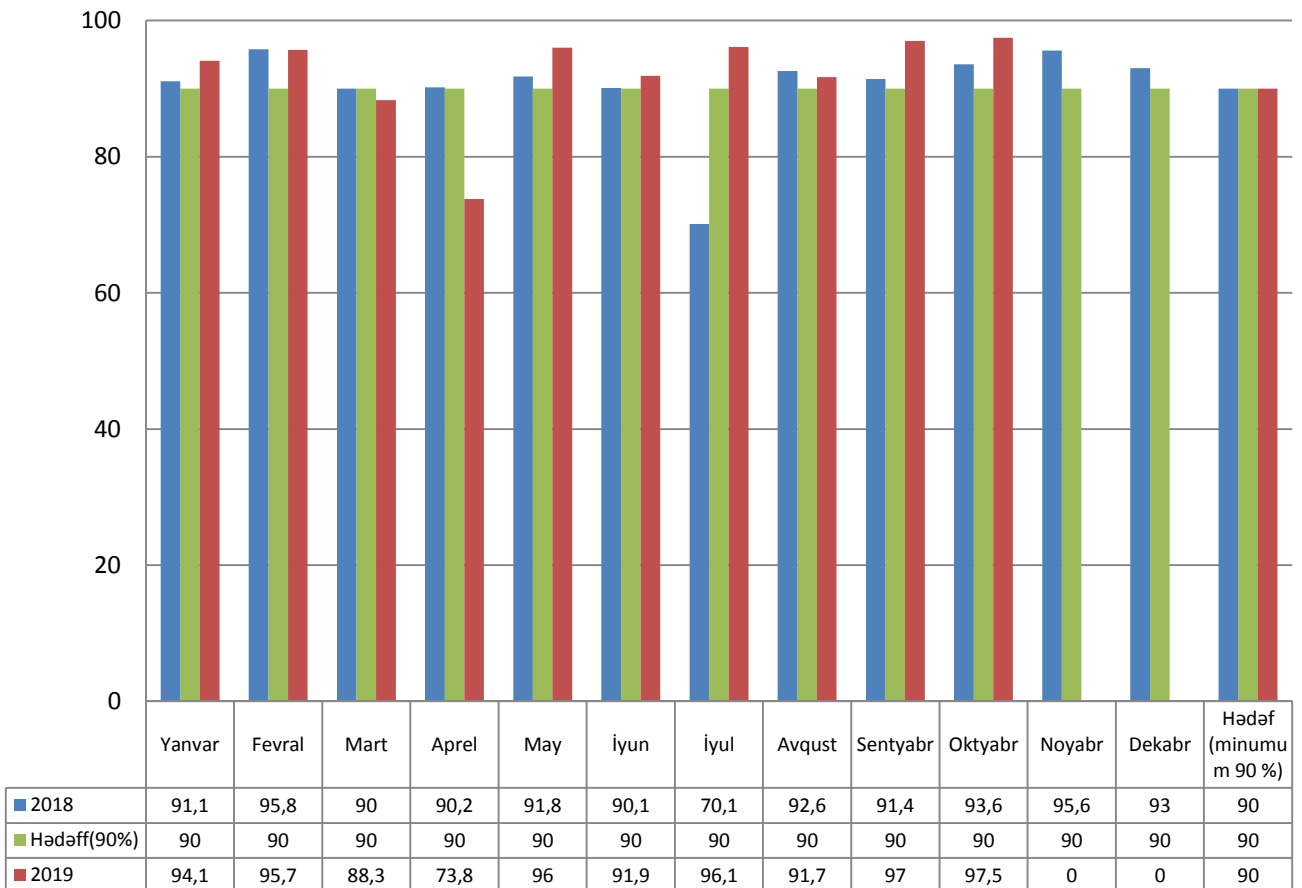
Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 372 vahid müraciətin 299 vahidi və ya 80,4 %-i tam, 33 vahidi və ya 8,9 %-i qismən, 40 vahidi və ya 10,8 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu ilin oktyabr 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 cavablandırılma aya 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 %
		99,1 %	91%	1268	302	1279	332	
		97,5 %		1570		1611		

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 oktyabr ayı üzrə bu göstərici 2,4 % 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 = $B/D \cdot 100\%$)		B-10 saniyədən çox müddətə gözləyərək növbədən ayrılmış zənglərin sayı		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı		Hədəf
		Bineqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Bineqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Bineqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		0,5 %	8,1 %	7	27	1279	332	
		2,1 %		34		1611		Max 5 %

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- Cavablandırılm adan növbədən ayrılmış zənglərin sayı		D- Növbəyə daxil olmuş zənglərin sayı	Hədəf	
		Bineqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Bineqədi qrupu	Növbətçi i qrupu	Bineqəd i qrupu	Növbətçi qrupu	Max 5 %
		0,9 %	9 %	11	30	1279	332	
		2,5 %		41		1611		

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	
		Bineqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Bineqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Bineqəd i qrupu	Növbətçi qrupu
		00:11	00:23	03:54:29	02:07:16	1279	332
		00:13		06:01:45		1611	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 13 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dq 08 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
		00:45	01:17	00:08:15	00:38:30	11		30
		01:08		00:46:45		41		

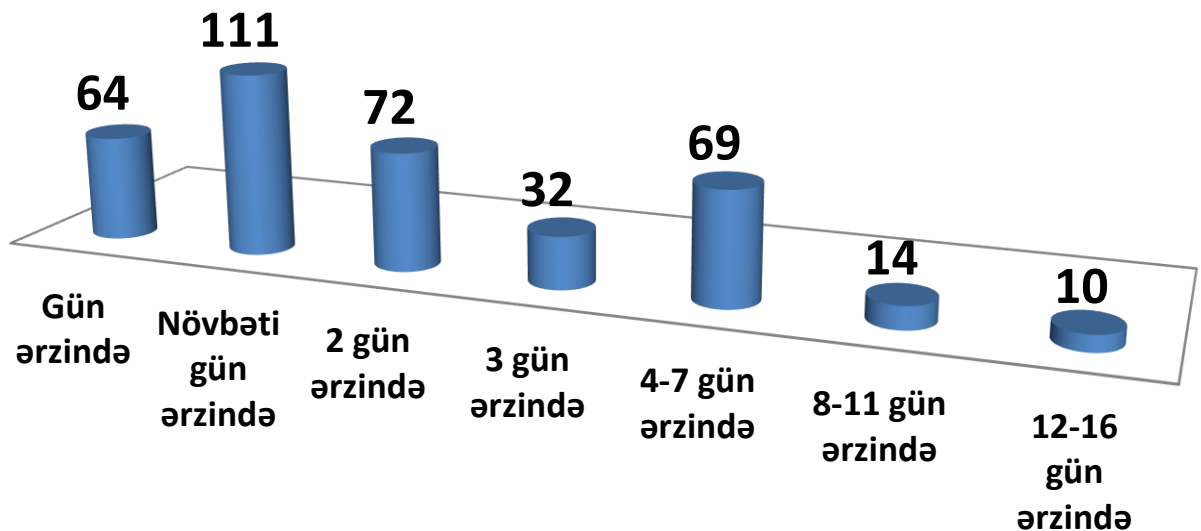
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:48	01:41	00:29:36	06:28:51	967	231
		00:24		07:57:27		1198	

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 iş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		99,7 %	371	372	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
		23,7%	372	1570	Max 30 %

2019-cu ilin oktyabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,6 gün kimi olmuşdur

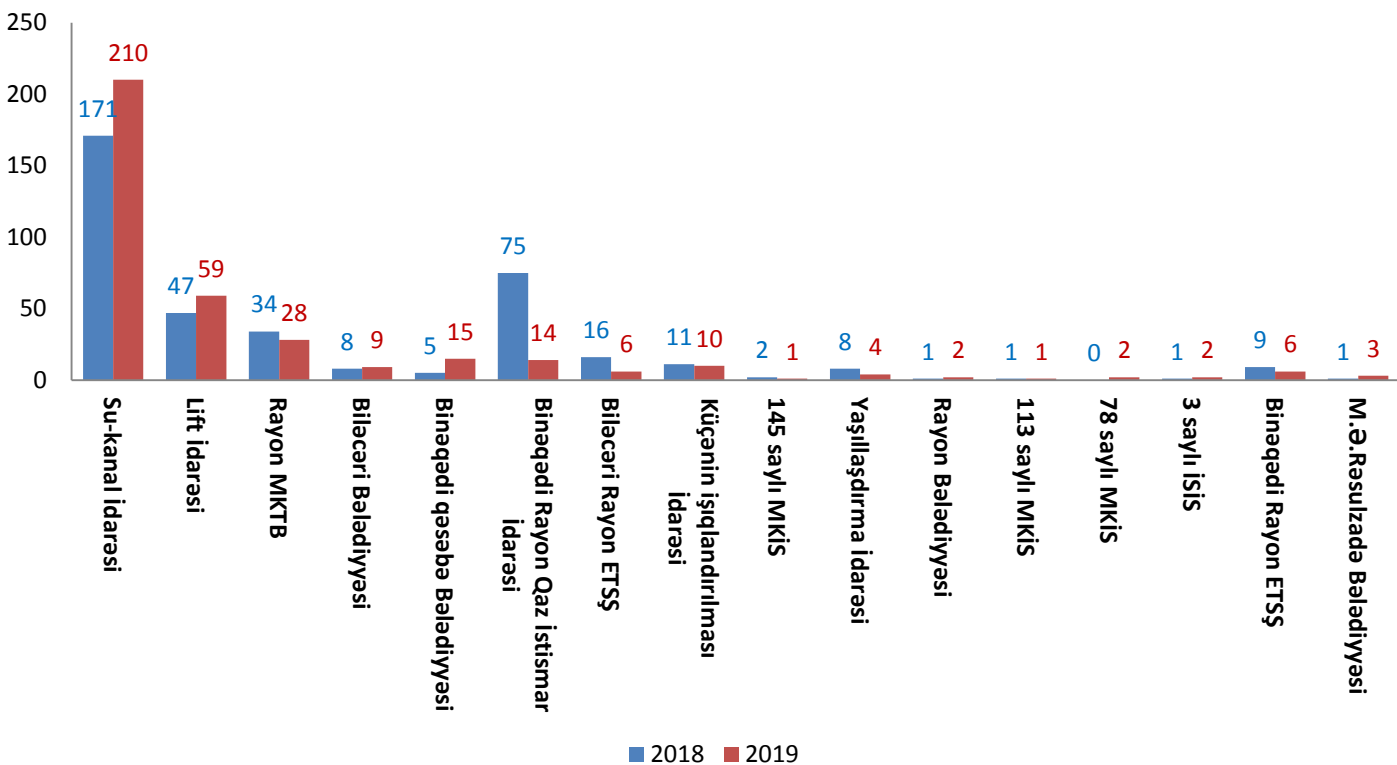
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,6 gün	965	372	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

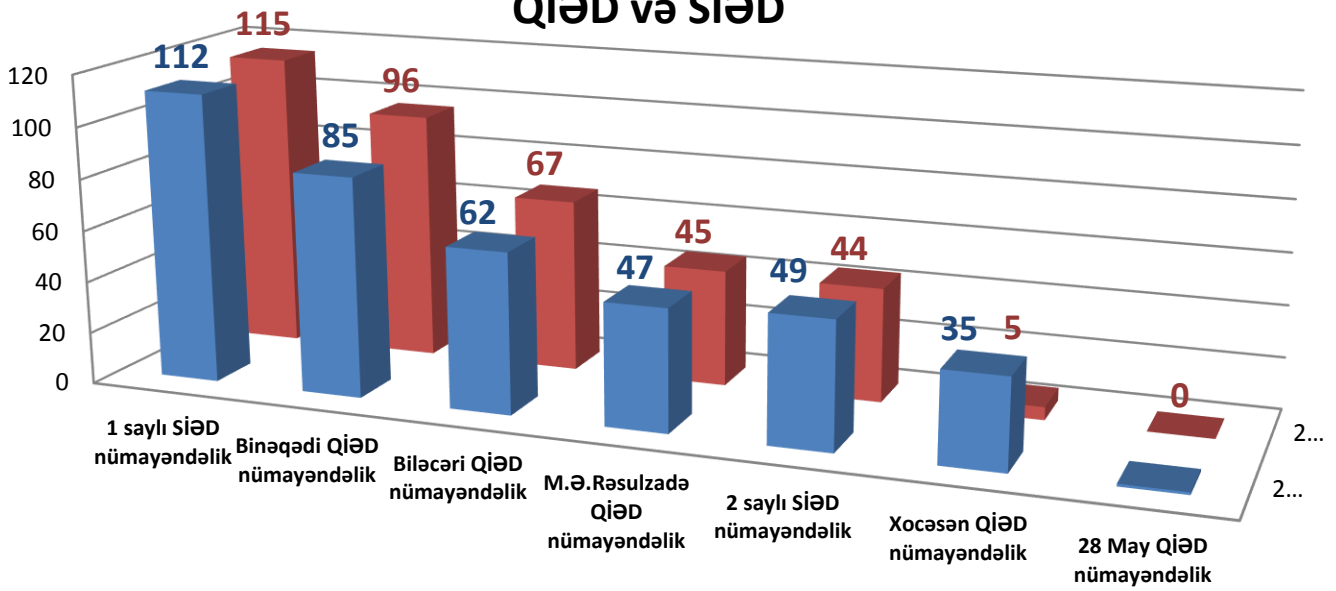


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.10.2019 00:00 - 31.10.2019 23:59)

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	210	175	23	12	210
2	Lift idarəsi	59	54	1	4	59
3	Rayon MKTB	28	14	1	13	28
4	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	15	13	1	1	15
5	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	14	10	3	1	14
6	Küçələrin işıqlandırılması	10	4	2	4	10
7	Biləcəri bələdiyyəsi	9	9	0	0	9
8	Binəqədi Rayon ETSS	6	6	0	0	6
9	Biləcəri ETSS	6	5	0	1	6
10	Yaşıllaşdırma idarəsi	4	3	1	0	4
11	Rəsulzadə bələdiyyəsi	3	2	1	0	3
12	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	2	1	0	1	2
13	78 sayılı MİS	2	2	0	0	2
14	3 sayılı İSİS	2	0	0	2	2
15	145 sayılı MİS	1	0	0	1	1
16	113 sayılı MİS	1	1	0	0	1
Yekun		372	299	33	40	372



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	112	85	62	47	49	35	1
■ 2019	115	96	67	45	44	5	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.10.2019 00:00 - 31.10.2019 23:59)

Sıra sayı	İnzibati ərazi nümayəndəlikləri	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			Cəmi
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	
1	1 sayılı ərazi nümayəndəliyi	115	90	6	19	115
2	Binəqədi qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	96	75	14	7	96
3	Biləcəri qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	67	56	5	6	67
4	Rəsulzadə qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	45	39	3	3	45
5	2 sayılı ərazi nümayəndəliyi	44	35	5	4	44
6	Xocəsən qəsəbə inzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	5	4	0	1	5
Yekun		372	299	33	40	372

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.10.2019 00:00 - 31.10.2019 23:59

Sıra Ne-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayı üzrə	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1570	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	35	2%
1.1.1	Yalnız zəng	35	2%
1.2	Aliment barədə	1	0,1%
1.3	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	5	0,3%
1.4	Binaların abadlıq işləri	4	0,3%
1.5	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	16	1%
1.6	Digər Rayonlar	1	0,1%
1.7	Əmək və məşğulluq məsələləri	2	0,1%
1.8	evlərin sökülməsi	3	0,2%
1.9	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	4	0,3%
1.10	Fövqəladə hallarla bağlı	17	1%
1.10.1	Bina üzlüyünün sökülməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.10.2	Binanın qəzalı vəziyyətdə olması	3	0,2%
1.10.3	dəm qazından zəhərlənmə	6	0,4%
1.10.4	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	3	0,2%
1.10.5	Sürüşmə-uçqun	1	0,1%
1.10.6	Yanğın ilə əlaqədar	3	0,2%
1.11	Kommunal ilə bağlı	895	57%
1.11.1	Elektrik enerjisi	78	5%
1.11.2	İstilik	11	1%
1.11.3	Lift	147	9%
1.11.4	Qaz təchizatı	109	7%
1.11.5	Qazılmış sahənin bərpası	11	1%
1.11.6	Rabitə-telefon	6	0,4%
1.11.7	Su-kanalizasiya	475	30%
1.11.7.1	Kanalizasiya	168	11%
1.11.7.2	Su	307	20%
1.11.8	Zibil və tullantılar	54	3%
1.11.9	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	4	0,3%
1.11.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	17	1%
1.12	Maddi yardımla əlaqədar	1	0,1%
1.13	Məktub və ərizələrlə bağlı	12	1%
1.13.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	12	1%
1.14	Məlumat almaq üçün olan zənglər	175	11%
1.15	Mənzil məsələləri	1	0,1%
1.16	Natamam zənglər	31	2%
1.17	Nəqliyyat	3	0,2%
1.18	Podratçı təşkilatla bağlı	4	0,3%
1.19	Qəbul qrafiki barədə	9	1%
1.20	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	2	0,1%
1.21	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	18	1%
1.21.1	Qurumdan daxil olan zəng	18	1%
1.22	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	1	0,1%
1.23	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	25	2%
1.24	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	138	9%
1.25	Şəxsiyyət vəsiqəsi ilə əlaqədar	1	0,1%
1.26	Səyyar görüşlərlə bağlı	3	0,2%
1.27	Təşəkkür	11	1%
1.28	Tikinti ilə bağlı	5	0,3%
1.28.1	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmiləşdirilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.28.2	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.28.3	Yaşayış sahəndə dəyişiklik ilə bağlı	2	0,1%
1.29	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	1	0,1%
1.30	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.30.1	Bağçalarla bağlı	2	0,1%
1.31	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	12	1%
1.32	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	5	0,3%
1.33	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	26	2%
1.33.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.33.2	Ağacların budanması	17	1%
1.33.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	8	1%
1.34	yola işarə qoyulması	1	0,1%
1.35	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	9	1%
1.36	Yolların yararsız olması	3	0,2%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	499	32%