

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin sentyabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1822 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1361 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 461 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

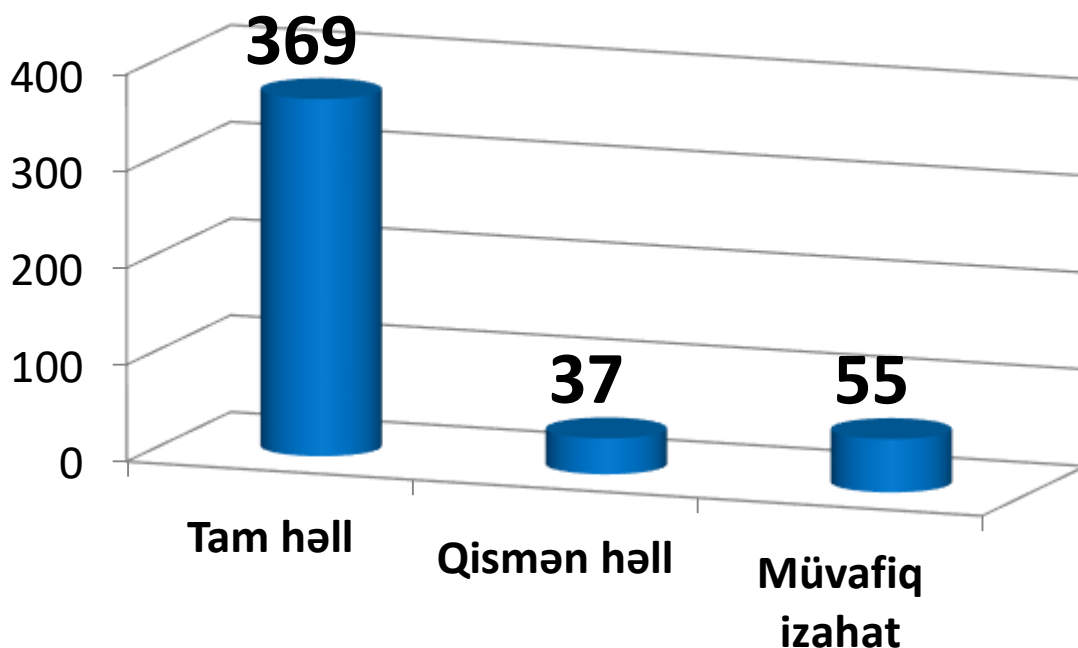
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 1,5 % və ya 27 vahid çox;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 8,5 % və ya 127 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 33,4 % və ya 154 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin sentyabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 60 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 11 vahid olmuşdur.

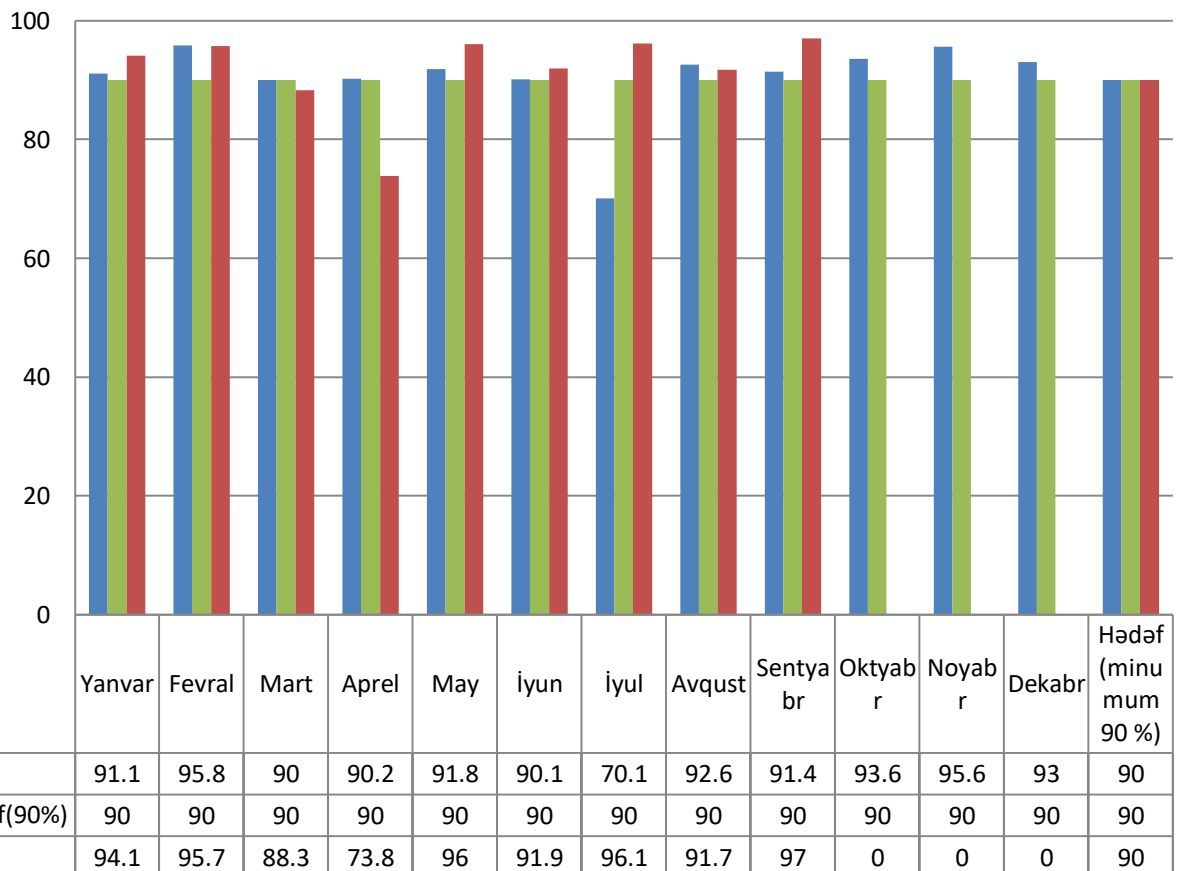
Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 461 vahid müraciətin 369 vahidi və ya 80,1 %-i tam, 37 vahidi və ya 8 %-i qismən, 55 vahidi və ya 11,9 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu il sentyabr 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 %
		98 %	94 %	1401	421	1430	448	
		97 %		1822		1878		

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 sentyabr 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 = $B/D * 100\%$)		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 %
		1,6%	5,1 %	23	23	1430	448	
2,4 %		46		1878				

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 %	6%	29	27	1430	448	
		3 %		56		1878		

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
		00:13	00:21	05:09:50	02:36:48	1430	448
		00:16		08:45:38		1878	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 16 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dq 20 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
		01:36	00:57	00:46:24	00:25:39	29	27
		02:20		02:11:03		56	

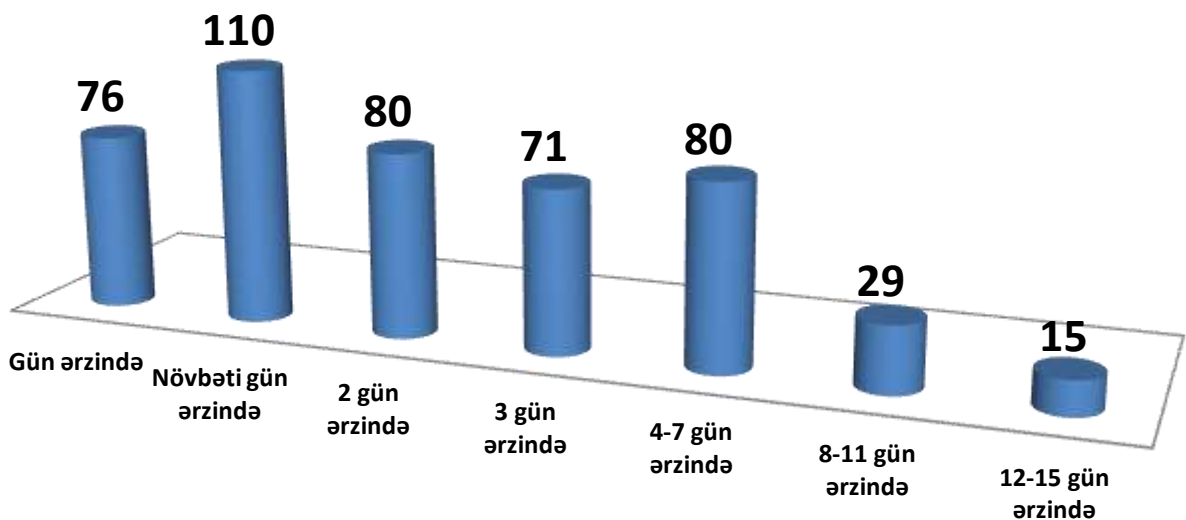
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:50	01:34	00:31:32	08:35:26	1032	329
		00:24		45:41:46		1361	

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 %	461	461	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
		25,3%	461	1822	Max 30 %

2019-cu ilin seymur ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,9 gün kimi olmuşdur

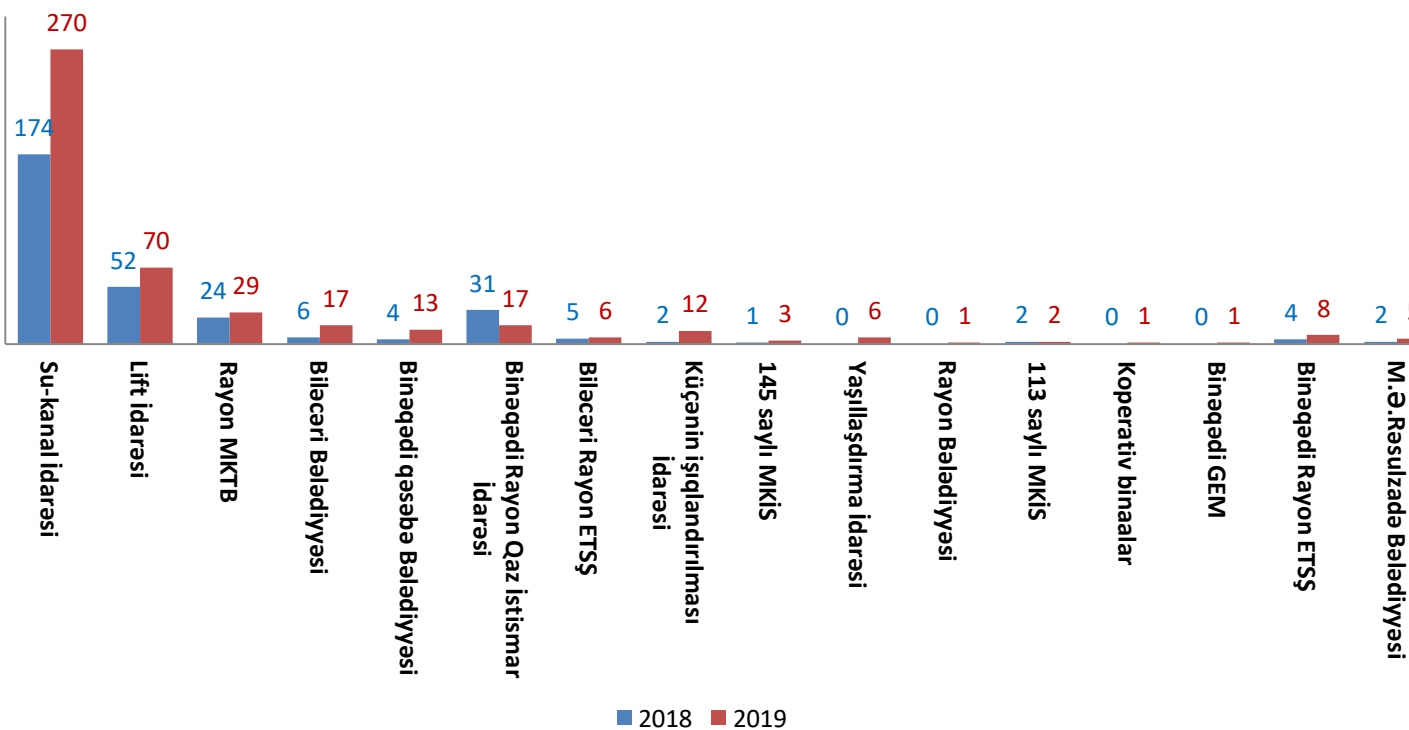
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,9 gün	1353	461	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

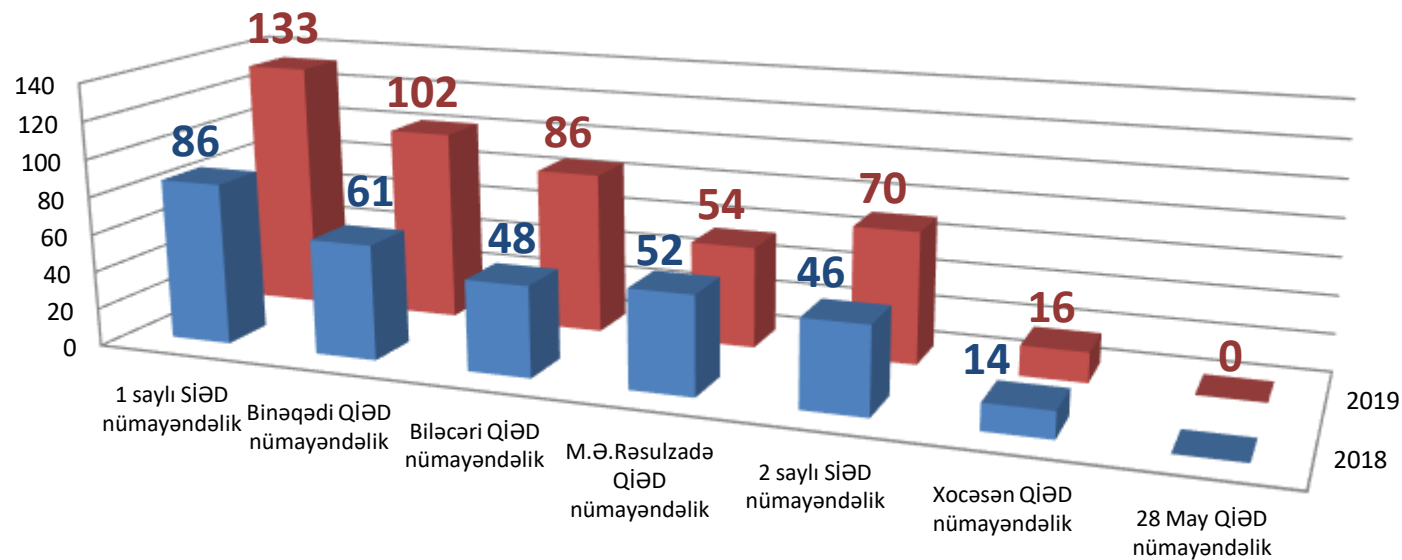


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.09.2019 00:00 - 30.09.2019 23:59)

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	270	219	27	24	270
2	Lift idarəsi	70	61	4	5	70
3	Rayon MKTB	29	18	0	11	29
4	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	17	17	0	0	17
5	Biləcəri bələdiyyəsi	17	11	3	3	17
6	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	13	9	2	2	13
7	Küçələrin işıqlandırılması	12	10	0	2	12
8	Binəqədi Rayon ETSS	8	8	0	0	8
9	Yaşıllaşdırma idarəsi	6	3	0	3	6
10	Biləcəri ETSS	6	5	0	1	6
11	Rəsulzadə bələdiyyəsi	5	3	0	2	5
12	145 sayılı MİS	3	1	1	1	3
13	113 sayılı MİS	2	2	0	0	2
14	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
15	Gigiyena və Epidemologiya Mərkəzi	1	1	0	0	1
16	Kooperativ bina	1	0	0	1	1
Yekun		461	369	37	55	461



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	86	61	48	52	46	14	0
■ 2019	133	102	86	54	70	16	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.09.2019 00:00 - 30.09.2019 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	133	108	5	20	133
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	102	81	11	10	102
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	86	69	10	7	86
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	70	58	4	8	70
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	54	42	7	5	54
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	16	11	0	5	16
Yekun		461	369	37	55	461

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.09.2019 00:00 - 30.09.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1734	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	1	0,1%
1.1.1	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	20	1%
1.3	Yalnız zəng	20	1%
1.4	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	1	0,1%
1.5	Binaların abadlıq işləri	12	1%
1.6	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	19	1%
1.7	Digər Rayonlar	3	0,2%
1.8	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,1%
1.9	Evlərinin sanədləşdirilməsi barədə	11	1%
1.10	Fövqəladə hallarla bağlı	30	2%
1.10.1	Binanın qəzalı vəziyyətdə olması	3	0,2%
1.10.2	dəm qazından zəhərlənmə	4	0,2%
1.10.3	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	20	1%
1.10.4	Sürüşmə-uçqun	3	0,2%
1.11	Kommunal ilə bağlı	1062	61%
1.11.1	Elektrik enerjisi	87	5%
1.11.2	İstilik	1	0,1%
1.11.3	Lift	153	9%
1.11.4	Qaz təchizatı	103	6%
1.11.5	Qazılmış sahənin bərpası	14	1%
1.11.6	Rabitə-telefon	5	0,3%
1.11.7	Su-kanalizasiya	638	37%
1.11.7.1	Kanalizasiya	253	15%
1.11.7.2	Su	385	22%
1.11.8	Zibil və tullantılar	54	3%
1.11.9	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	7	0,4%
1.11.10	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	2	0,1%
1.11.11	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	18	1%
1.12	Maddi yardımla əlaqədar	4	0,2%
1.13	Məktub və ərizələrlə bağlı	15	1%
1.13.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	15	1%
1.14	Məlumat almaq üçün olan zənglər	170	10%
1.15	Mənzil məsələləri	2	0,1%
1.16	Natamam zənglər	30	2%
1.17	Nəqliyyat	5	0,3%
1.18	Nigah məsələləri	1	0,1%
1.19	Pensiya ilə bağlı	1	0,1%
1.20	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	1	0,1%
1.20.1	Qaçqınlarla iş	1	0,1%
1.21	Qəbul qrafiki barədə	7	0,4%
1.22	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	3	0,2%
1.23	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	18	1%
1.23.1	Qurumdan daxil olan zəng	18	1%
1.24	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	22	1%
1.25	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	150	9%
1.26	Seçkilərlə bağlı	1	0,1%
1.27	Səyyar görüşlərlə bağlı	3	0,2%
1.28	Sosial xidmət	2	0,1%
1.28.1	Əlil vətəndaşlara	1	0,1%
1.28.2	Tənha ahıl	1	0,1%
1.29	Təşəkkür	10	1%
1.30	Tikinti ilə bağlı	5	0,3%
1.30.1	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmiləşdirilməsi ilə bağlı	3	0,2%
1.30.2	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.31	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	3	0,2%
1.32	Ümumtəhsil məsələləri	12	1%
1.32.1	Bağçalarla bağlı	9	1%
1.32.2	Orta məktəblərlə bağlı	2	0,1%
1.32.3	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	1	0,1%
1.33	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	17	1%
1.34	Yağışla əlaqədar su axıntısı	20	1%
1.35	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	2	0,1%
1.36	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	28	2%
1.36.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.36.2	Ağacların budanması	22	1%
1.36.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	5	0,3%
1.37	yola işarə qoyulması	1	0,1%
1.38	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	12	1%
1.39	Yolların yararsız olması	7	0,4%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	651	38%