

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin yanvar ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2343 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1734 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 608 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

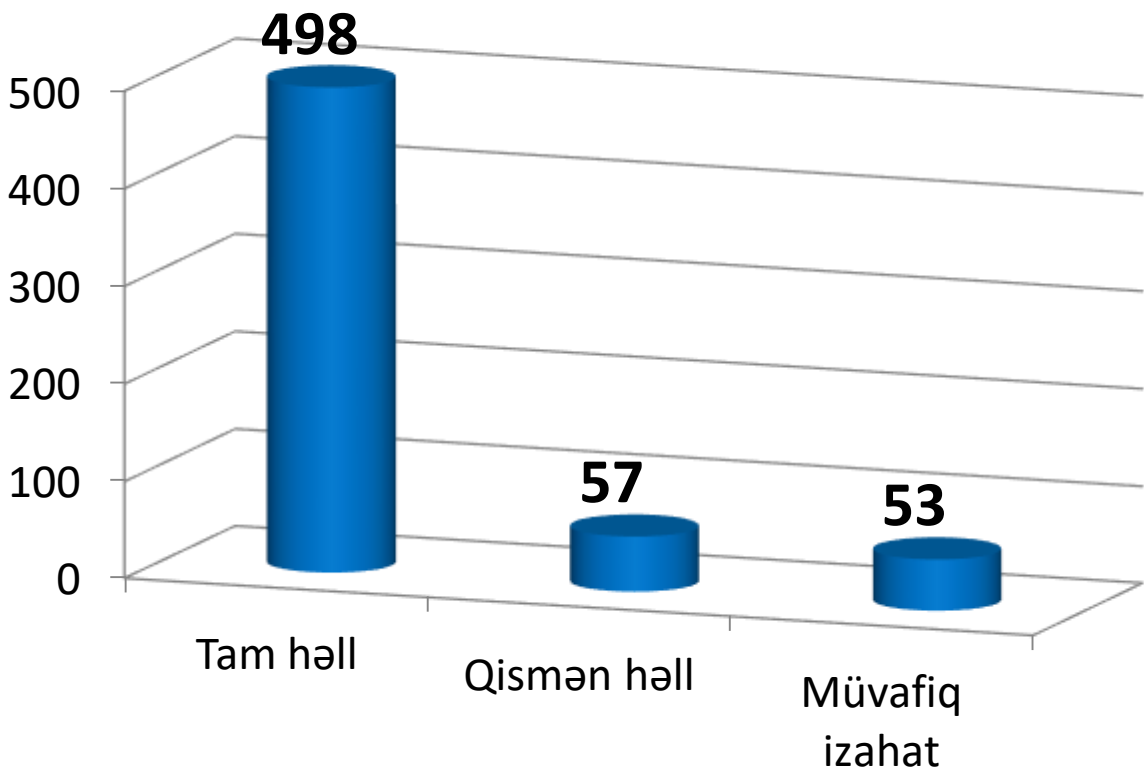
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 39,5 % və ya 1527 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 47,1 % və ya 1546 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 3 % və ya 18 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin yanvar ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 75 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 47 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 608 vahid müraciətin 498 vahidi və ya 81,9 %-i tam, 57 vahidi və ya 9,3 %-i qismən, 53 vahidi və ya 8,7 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu il yanvar ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



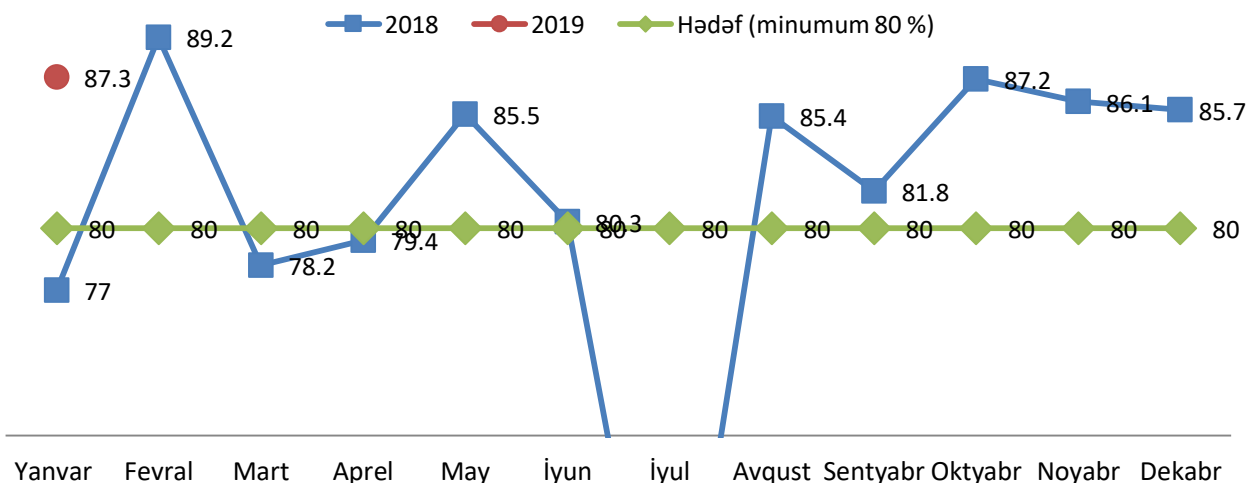
2019-cu ilin yanvar ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

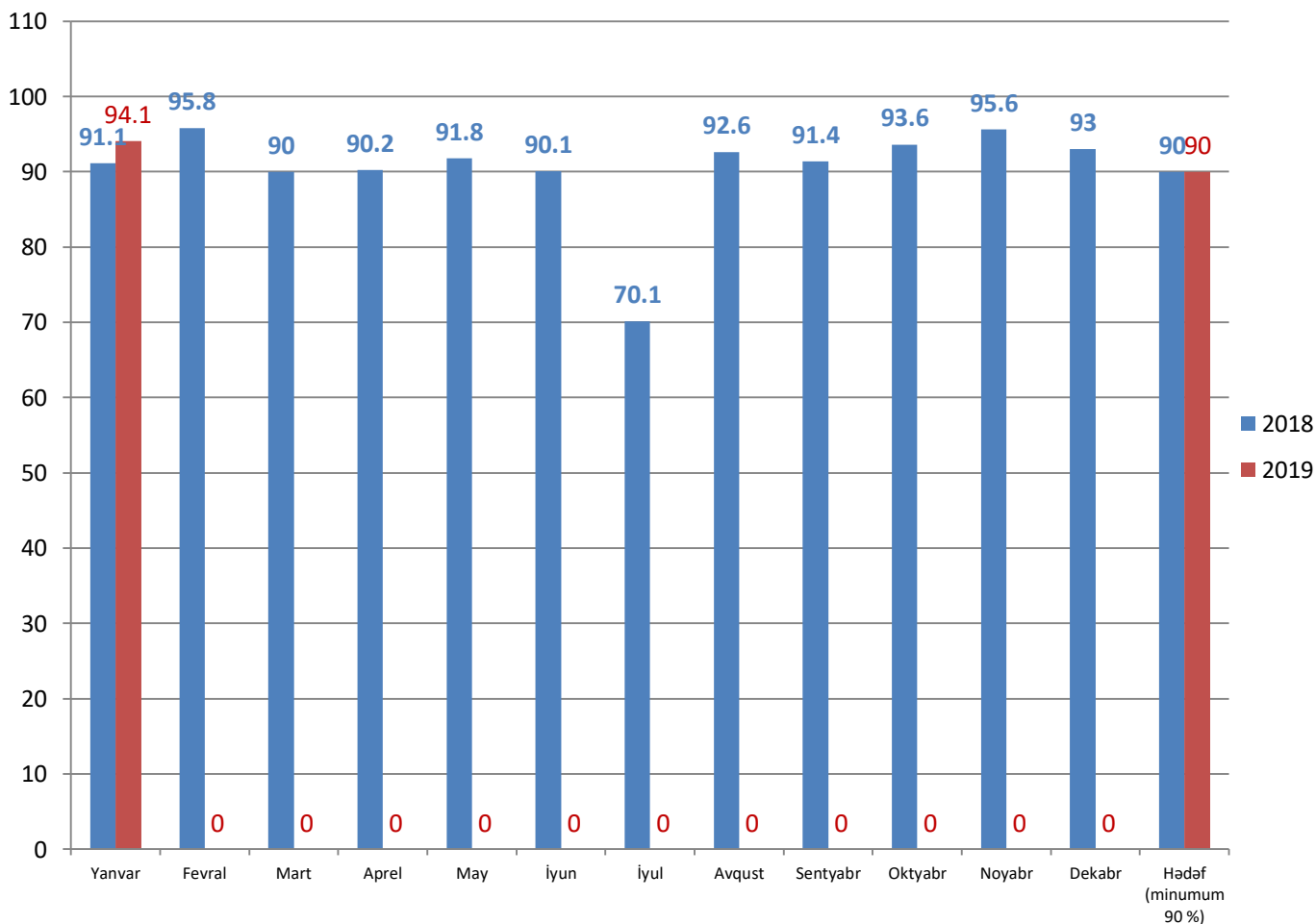
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2019-cu ilin yanvar ayı üzrə xidmət səviyyəsi 87,3 % olmuşdur.

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 %
		91,2 %	74,3 %	1738	434	1905	584	
		87,3 %		2172		2489		

Xidmət Səviyyəsi yanvar-dekabr



Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırmaya qəbul faizi (müddət nəzərə alınmadan)							
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 %
		96,6 %	86,1 %	1840	503	1905	584	
		94,1 %		2343		2489		



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 yanvar ayı üzrə bu göstərici 4,9 % 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 %
		2,5%	12 %	48	70	1905	584	
		4,7 %		118		2489		

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 i qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		3,4 %	13,9 %	65	81	1905	584	
		5,9 %		146		2489		

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	00:30	08:28:00	04:52:00	1905	584	
		00:18		13:20:00		2489		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin yanvar ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 18 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 30 saniyə olmuşdur.

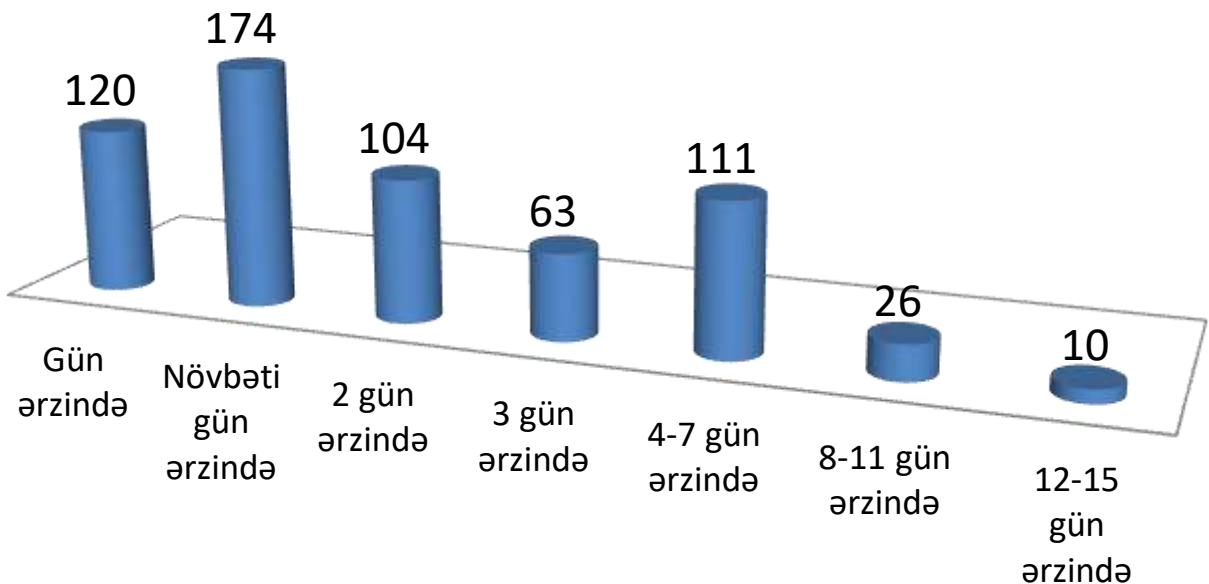
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti						
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)		M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:07	01:29	01:12:35	00:02:09	65	81
		00:30		01:14:44		146	
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
		01:49	01:38	41:17:56	10:05:58	1364	371
		01:47		51:23:54		1735	

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 %	608	608	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
		25,9 %	608	2343	Max 30 %

2019-cu ilin yanvar ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,4 gün kimi olmuşdur

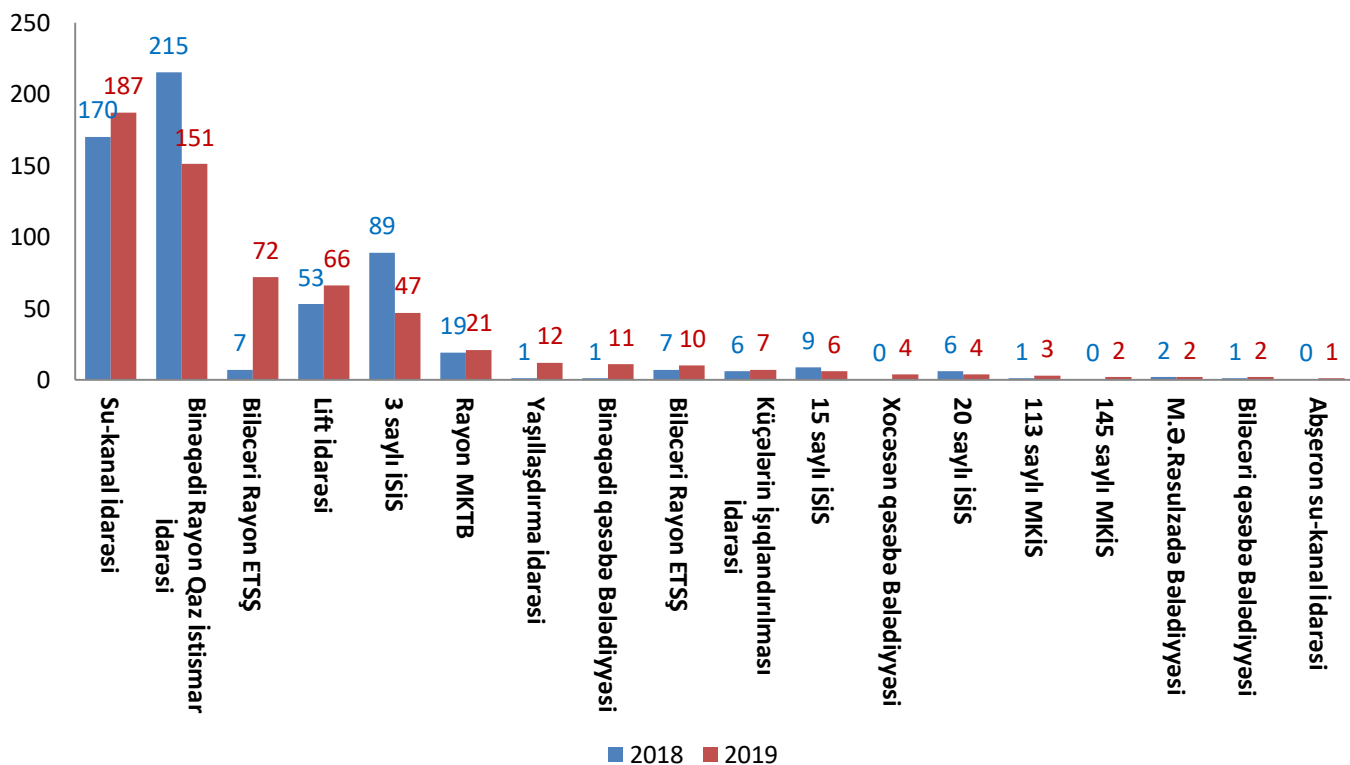
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,4 gün	1473	608	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

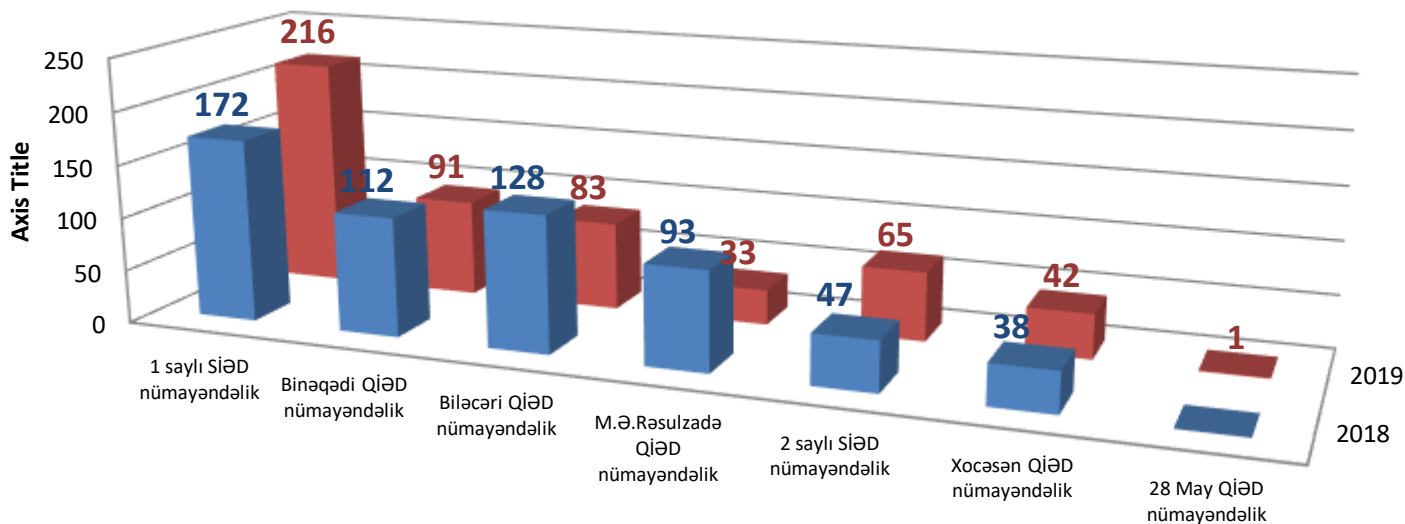


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.01.2019 00:00 - 31.01.2019 23:59)

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	187	150	16	21	187
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	151	126	22	3	151
3	Biləcəri ETŞŞ	72	72	0	0	72
4	Lift idarəsi	66	58	4	4	66
5	3 saylı İSİS	47	27	7	13	47
6	Rayon MKTB	21	15	1	5	21
7	Yaşıllaşdırma idarəsi	12	8	2	2	12
8	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	11	9	2	0	11
9	Binəqədi Rayon ETŞŞ	10	8	1	1	10
10	Küçələrin işıqlandırılması	7	6	1	0	7
11	15 saylı İSİS	6	4	0	2	6
12	Xocəsən bələdiyyəsi	4	4	0	0	4
13	20 saylı İSİS	4	4	0	0	4
14	113 saylı MİS	3	1	0	2	3
15	145 saylı MİS	2	2	0	0	2
16	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
17	Biləcəri bələdiyyəsi	2	1	1	0	2
18	Abşeron su-kanal idarəsi	1	1	0	0	1
	Yekun	608	498	57	53	608



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	172	112	128	93	47	38	0
■ 2019	216	91	83	33	65	42	1

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.01.2019 00:00 - 31.01.2019 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	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	168	132	20	16	168
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	131	100	12	19	131
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	123	104	12	7	123
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	65	57	4	4	65
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	62	51	5	6	62
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	55	51	4	0	55
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	4	3	0	1	4
Yekun		608	498	57	53	608

31.01.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2249	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	6	0,3%
1.2	Aliment barədə	1	0,04%
1.3	Binaların abadlıq işləri	5	0,2%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	6	0,3%
1.5	Digər Rayonlar	3	0,1%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	226	10%
1.7.1	dəm qazından zəhərlənmə	68	3%
1.7.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	149	7%
1.7.3	Sürüşmə-uçqun	1	0,04%
1.7.4	Yanğın ilə əlaqədar	8	0,4%
1.8	Kommunal ilə bağlı	1445	64%
1.8.1	Elektrik enerjisi	251	11%
1.8.2	İstilik	132	6%
1.8.3	Lift	112	5%
1.8.4	Qaz təchizatı	418	19%
1.8.5	Qazılmış sahənin bərpası	2	0,1%
1.8.6	Rəbitə-telefon	2	0,1%
1.8.7	Su-kanalizasiya	486	22%
1.8.7.1	Kanalizasiya	111	5%
1.8.7.2	Su	375	17%
1.8.8	Zibil və tullantılar	30	1%
1.8.9	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	12	1%
1.9	Maddi yardımla əlaqədar	3	0,1%
1.10	Məktub və ərizələrlə bağlı	14	1%
1.10.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	14	1%
1.11	Məlumat almaq üçün olan zənglər	181	8%
1.12	Mənzil məsələləri	2	0,1%
1.13	Natamam zənglər	28	1%
1.14	Pensiya ilə bağlı	6	0,3%
1.15	Podratçı təşkilatla bağlı	1	0,04%
1.16	Qəbul qrafiki barədə	10	0,4%
1.17	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	2	0,1%
1.18	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	64	3%
1.18.1	Quruma edilən zəng	2	0,1%
1.18.2	Qurumdan daxil olan zəng	62	3%
1.19	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	23	1%
1.20	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	107	5%
1.21	Səhiyyə məsələləri	1	0,04%
1.22	Şəxsiyyət vəsiqəsi ilə əlaqədar	1	0,04%
1.23	Səyyar görüşlərlə bağlı	1	0,04%
1.24	Sosial xidmət	2	0,1%
1.24.1	Tənha ahıl	2	0,1%
1.24	Təkliflərlə bağlı	1	0,04%
1.25	Təşəkkür	18	1%
1.26	Tikinti ilə bağlı	1	0,04%
1.27	Tikintiyyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.28	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	1	0,04%
1.29	Ümumtəhsil məsələləri	1	0,04%
1.30	Bağçalarla bağlı	1	0,04%
1.31	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	14	1%
1.32	Yağışla əlaqədar su axıntısı	24	1%
1.33	Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar	1	0,04%
1.34	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	2	0,1%
1.35	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	26	1%
1.35.1	Ağacların budanması	13	1%
1.35.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	13	1%
1.36	yola işarə qoyulması	2	0,1%
1.37	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	14	1%
1.38	Yolların yararsız olması	3	0,1%
1.39	Zirzəmilərin dezinfeksiya	2	0,1%
2	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	767	34%