

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin Avqust ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1606 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1339 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 267 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

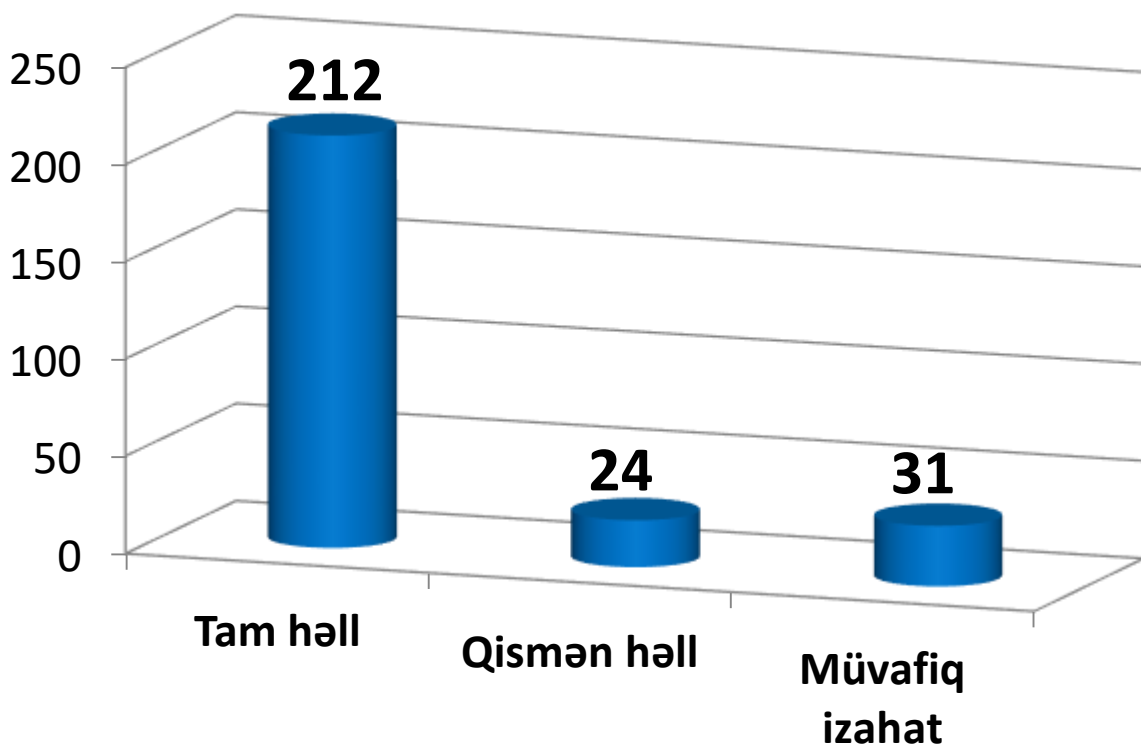
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 35,4 % və ya 881 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 35,5 % və ya 737 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 35 % və ya 144 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin avqust ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 52 vahid olmuşdur.

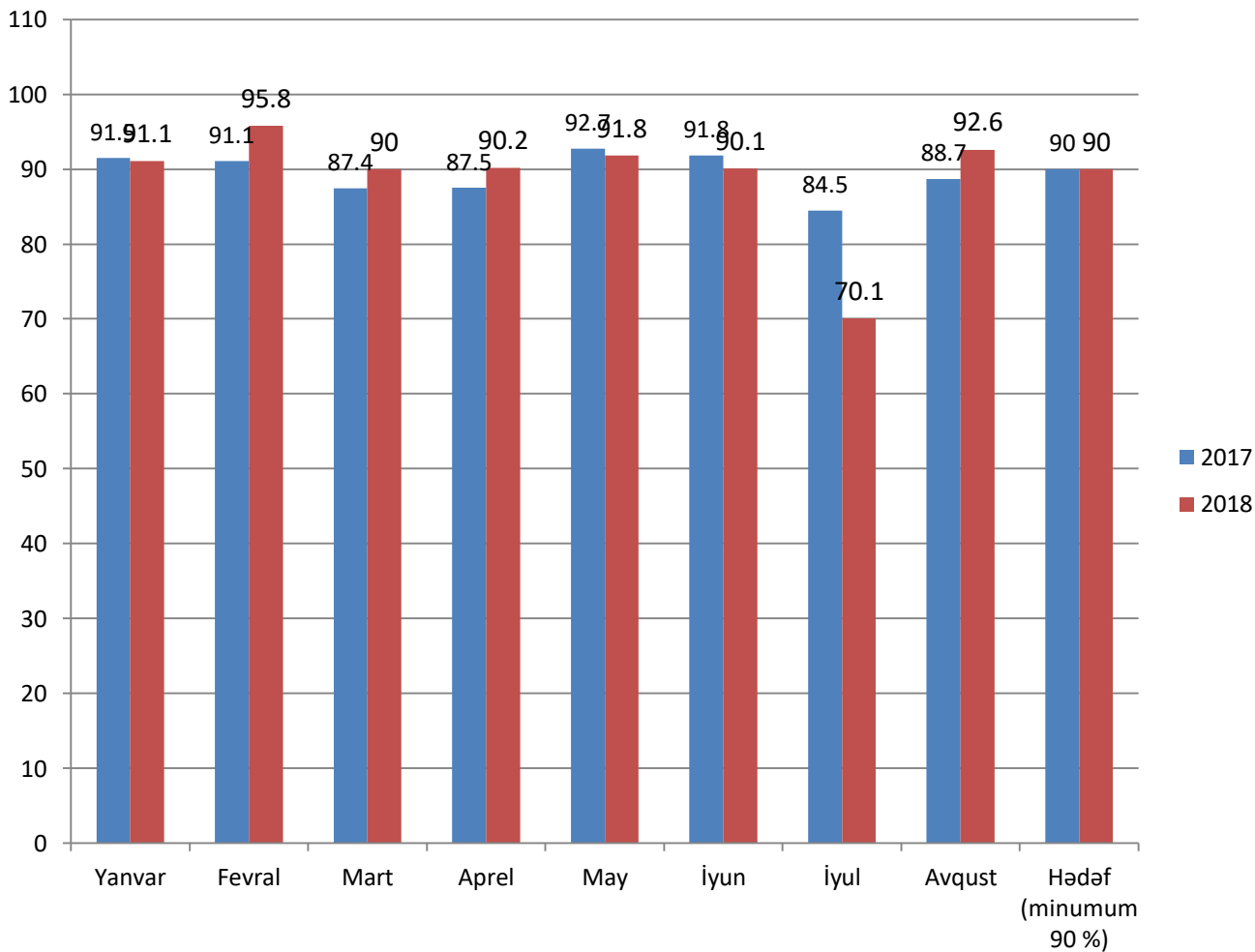
Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 52 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 267 vahid müraciətin 212 vahidi və ya 79,4 %-i tam, 24 vahidi və ya 9 %-i qismən, 31 vahidi və ya 11,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il avqust 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 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	
		97,1%	80,5%	1226	380	1263	472	Min 90 %
		92,6%		1606		1735		



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 avqust ayı üzrə bu göstərici 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 üzrəburaxılma 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 %	16,7%	25	79	1263	472	
6%		104		1735				

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 %
		2,9%	19,5%	37	92	1263	472	
		7,4 %		129		1735		
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	
		00:15	00:43	05:15:45	05:38:16	1263	472	
		00:23		10:54:01		1735		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin avqust ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 23 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 44 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	01:48	00:59:12	02:45:36	37	92	
		01:44		03:44:48		129		

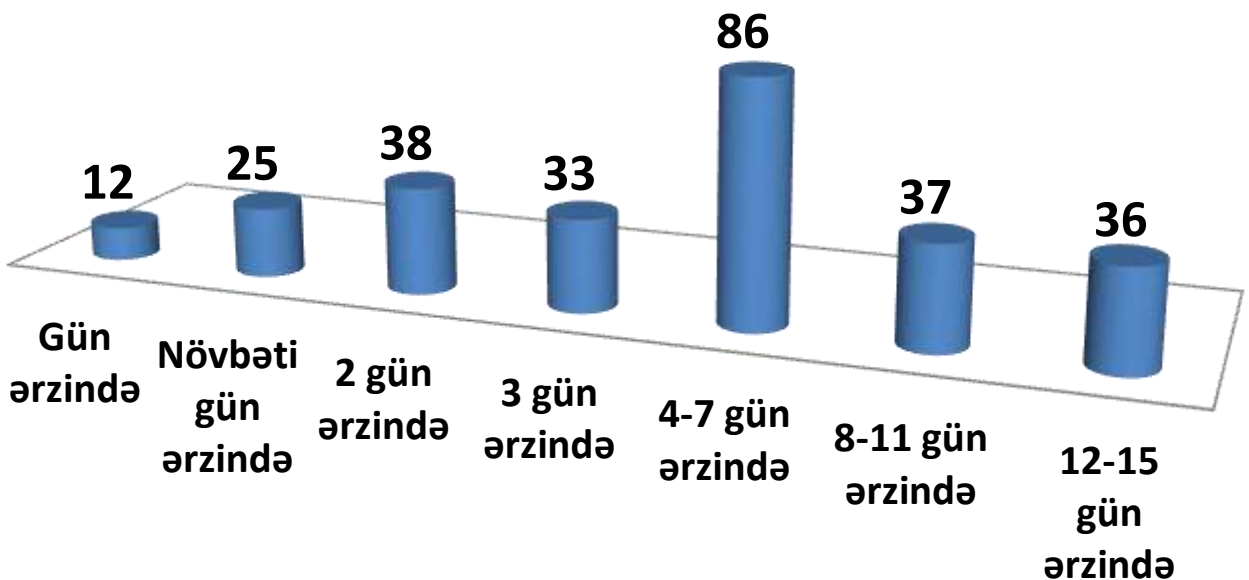
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM- Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:49	01:39	30:54:49	08:44:42	1021	318
		01:46		39:39:31		1339	

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 %	267	267	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
		16,6 %	267	1606	Max 30 %

2018-ci ilin avqust ayı ərzində Xidmət Məkrəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 5,5 gün kimi olmuşdur

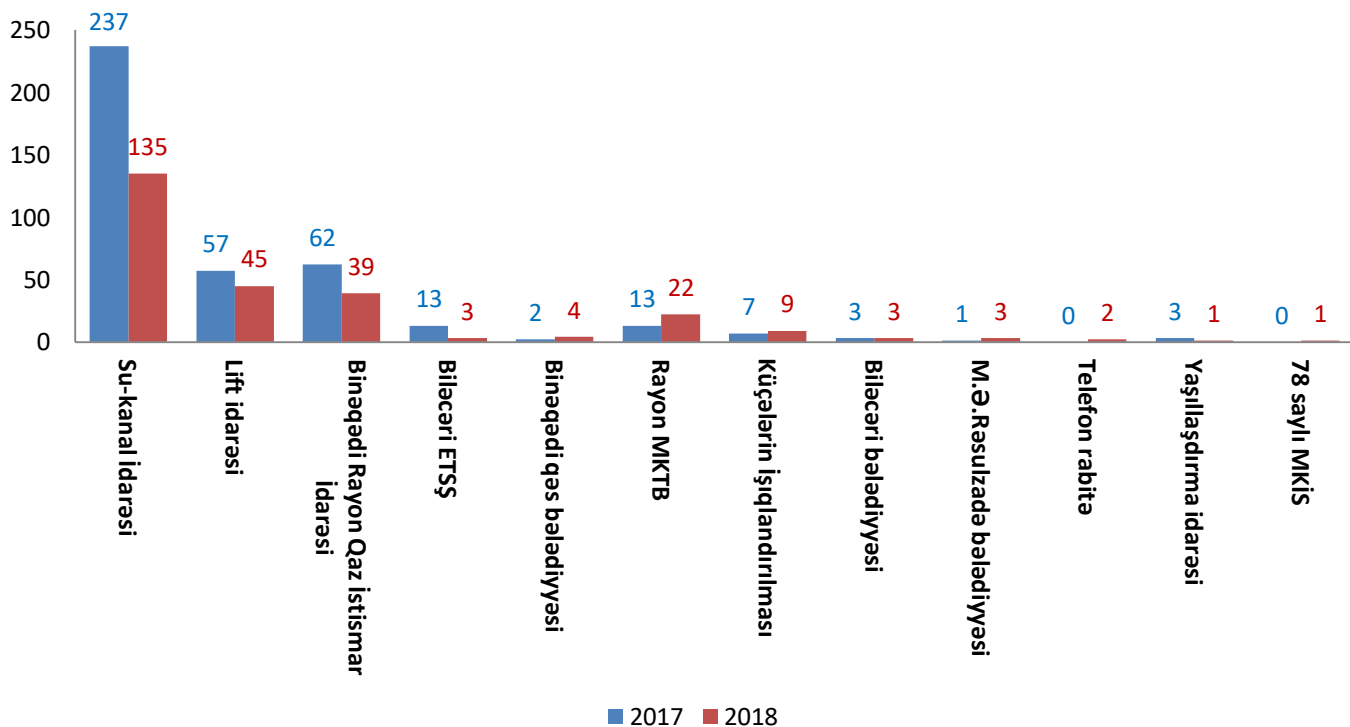
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		5,5 gün	1477	267	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

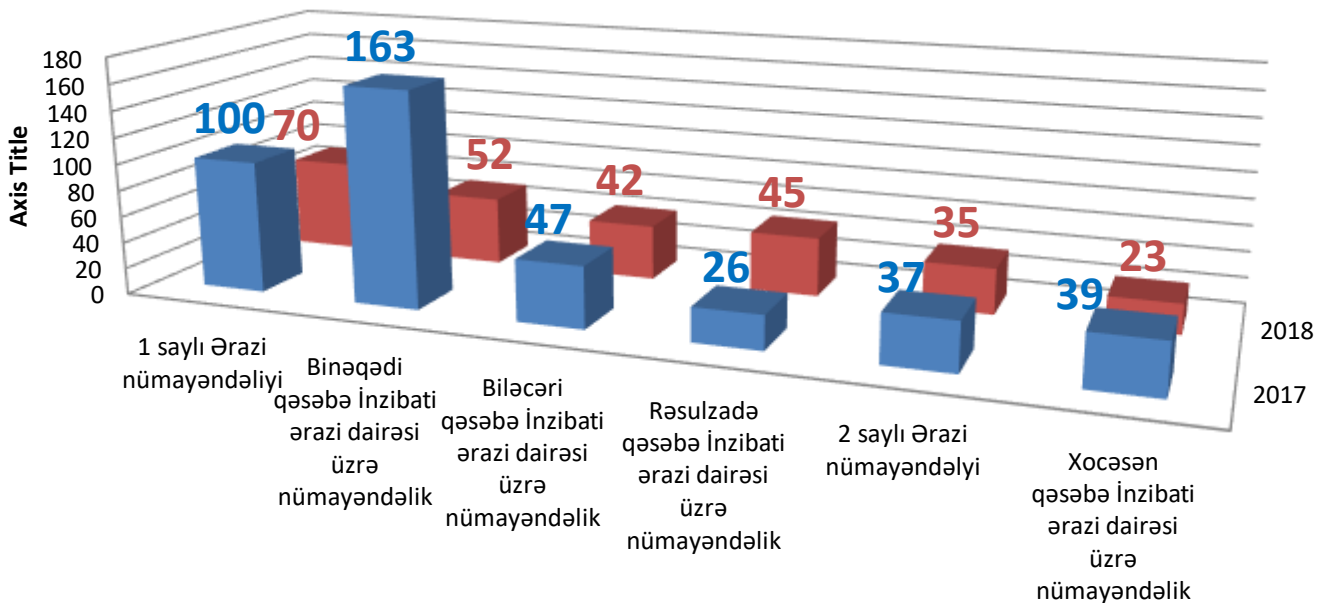


Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.08.2018 - 31.08.2018)

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	135	115	10	10	135
2	Lift idarəsi	45	41	1	3	45
3	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	39	23	13	3	39
4	Rayon MKTB	22	9	0	13	22
5	Küçələrin işıqlandırılması	9	9	0	0	9
6	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	4	4	0	0	4
7	Rəsulzadə bələdiyyəsi	3	3	0	0	3
8	Biləcəri bələdiyyəsi	3	3	0	0	3
9	Biləcəri ETŞŞ	3	2	0	1	3
10	Telefon rabitəsi (Binəqədi qəsəbə)	2	2	0	0	2
11	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1
12	78 saylı MİS	1	0	0	1	1
Yekun		267	212	24	31	267



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
■ 2017	100	163	47	26	37	39
■ 2018	70	52	42	45	35	23

Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.08.2018 00:00 - 31.08.2018 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	70	53	5	12	70
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	52	40	9	3	52
3	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	45	40	3	2	45
4	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	42	35	2	5	42
5	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	35	25	2	8	35
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	23	19	3	1	23
Yekun		267	212	24	31	267

01.08.2018 00:00 - 31.08.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	hesabat ayında
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1606
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	1
1.2	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2
1.3	Binaların abadlıq işləri	7
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	4
1.5	Digər Rayonlar	1
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1
1.7	evlərin sökülməsi	1
1.8	Fövqəladə hallarla bağlı	26
1.8.1	dəm qazından zəhərlənmə	3
1.8.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	20
1.8.3	Yanğın ilə əlaqədar	3
1.9	Kommunal ilə bağlı	899
1.9.1	Elektrik enerjisi	81
1.9.2	İstilik	2
1.9.3	Lift	103
1.9.4	Qaz təchizatı	179
1.9.5	Qazılmış sahənin bərpası	6
1.9.6	Rabitə-telefon	4
1.9.7	Su-kanalizasiya	494
1.9.7.1	Kanalizasiya	90
1.9.7.2	Su	404
1.9.8	Zibil və tullantılar	30
1.9.8	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	23
1.10	Maddi yardımla əlaqədar	35
1.11	Məktub və ərizələrlə bağlı	17
1.11.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	17
1.12	Məlumat almaq üçün olan zənglər	172
1.13	Mənzil məsələləri	2
1.14	Natamam zənglər	25
1.15	Podratçı təşkilatla bağlı	3
1.16	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	2
1.16.1	Köçkünlərlə iş	1
1.16.2	Qaçqınlarla iş	1
1.17	Qəbul qrafiki barədə	24
1.18	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	3
1.19	Qiyət artımı ilə bağlı	2
1.20	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	42
1.20.1	Qurumdan daxil olan zəng	42
1.21	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	1
1.22	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	38
1.23	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	186
1.24	Səhiyyə məsələləri	3
1.25	Səyyar görüşlərlə bağlı	7
1.26	Təşəkkür	3
1.27	Tikinti ilə bağlı	1
1.27.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1
1.28	Ümumtəhsil məsələləri	9
1.28.1	Bağçalarla bağlı	3
1.28.2	Orta məktəblərlə bağlı	5
1.28.3	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	1
1.29	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	4
1.30	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	32
1.30.1	Ağacların budanması	13
1.30.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	19
1.31	yola işarə qoyulması	3
1.32	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməs ilə əlaqədar	3
1.33	Yolların yararsız olması	3
1.34	Zirzəmilərin dezinfeksiya	2
2	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	261