

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin sentyabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1795 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1488 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 307 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

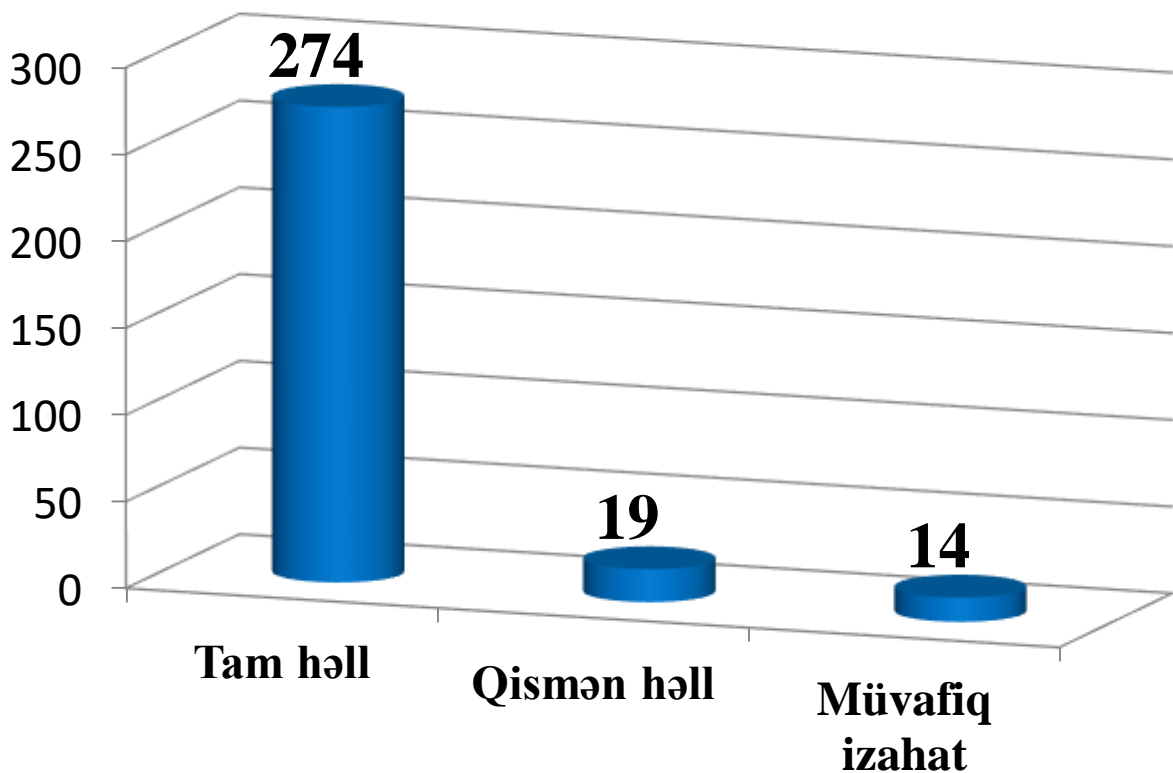
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 18,4 % və ya 406 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 16,6 % və ya 297 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 26,2 % və ya 109 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci 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 47 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 307 vahid müraciətin 274 vahidi və ya 89,2 %-i tam, 19 vahidi və ya 6,2 %-i qismən, 14 vahidi və ya 4,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il sentyabr ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



2018-ci ilin sentyabr ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin

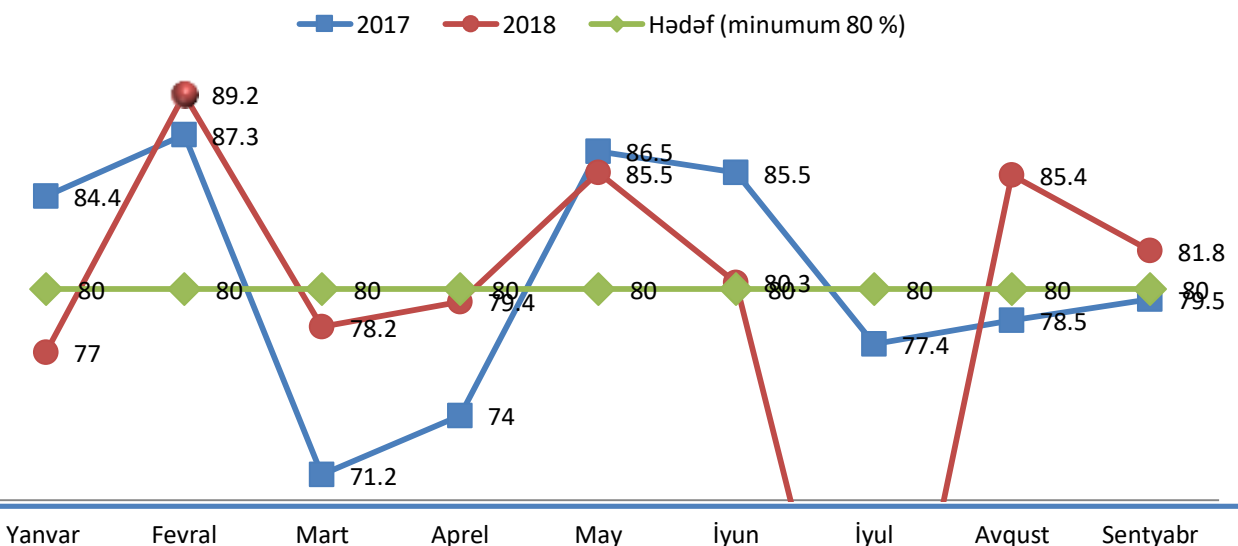
Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

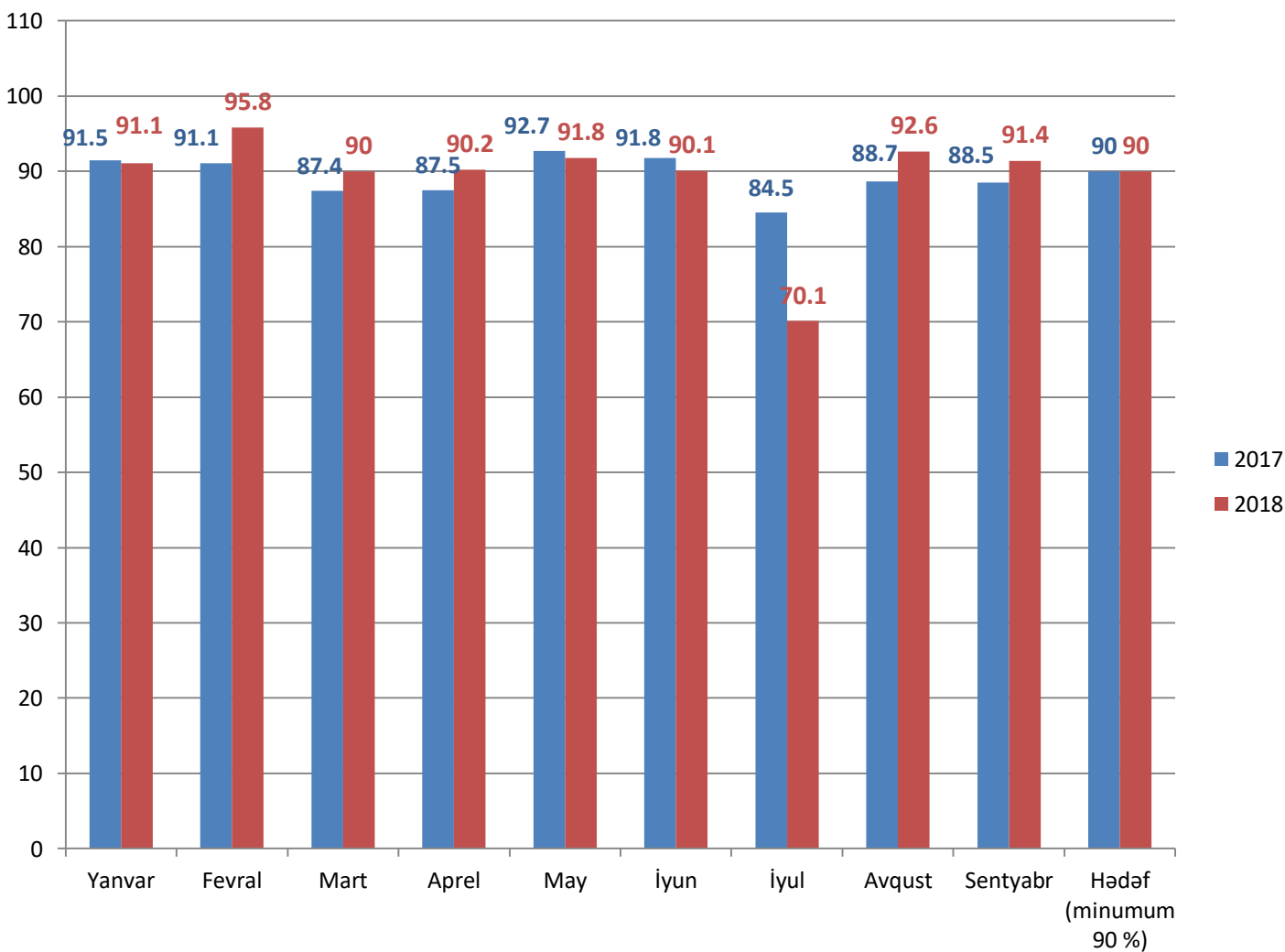
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin sentyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 81,8 % olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi							
8.1.1	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində cavablandırmaya qəbul faizi	CQ 30 saniyə - (CQ 30 san= Q/D*100 %)		Q-30 saniyə ərzində 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 80 %
		88,6 %	64 %	1265	345	1427	539	
		81,8 %		1610		1966		

Xidmət səviyyəsi – yanvar-sentyabr



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 %
		95,8 %	79,7 %	1367	430	1427	539	
		91,4 %		1797		1966		



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 sentyabr ayı üzrə bu göstərici 7,8 % 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 %
		3,6 %	19 %	51	102	1427	539	
		7,8 %		153		1966		

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 %
		4,2 %	20,6 %	60	111	1427	539	
		8,7 %		171		1966		
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	
		00:18	00:50	07:08:06	07:29:10	1427	539	
		00:27		14:37:16		1966		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin sentyabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 27 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 53 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
		01:38	02:01	01:38:00	03:43:51	60		111
		01:53		05:21:51		171		

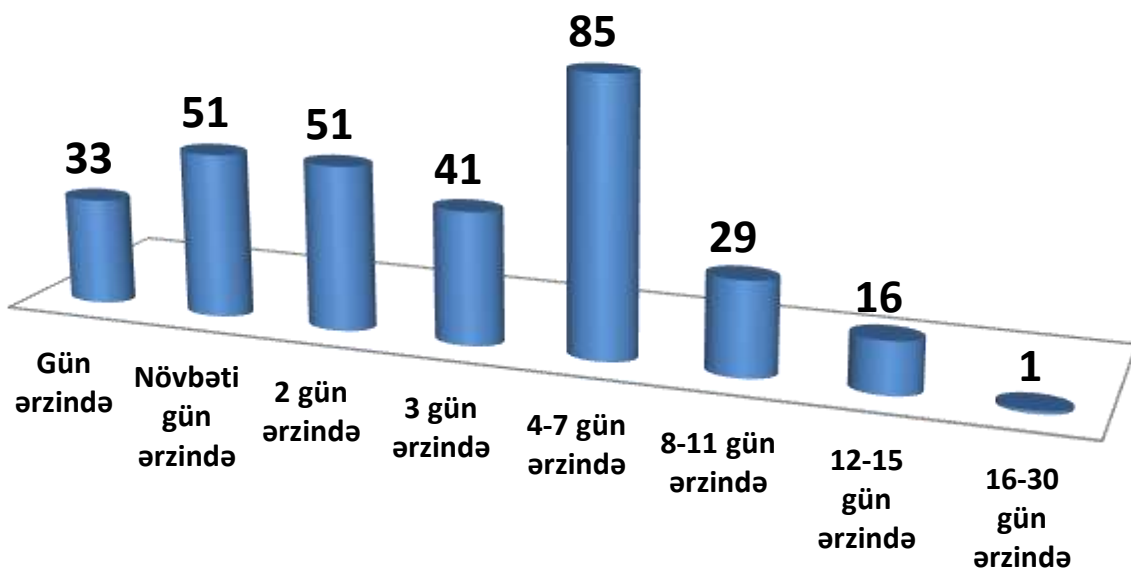
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM- Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:55	01:46	36:13:30	10:25:24	1134	354
		01:53		46:38:54		1488	

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
		99,6 %	306	307	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
		17,1 %	307	1795	Max 30 %

2018-ci ilin sentyabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,9 gün kimi olmuşdur

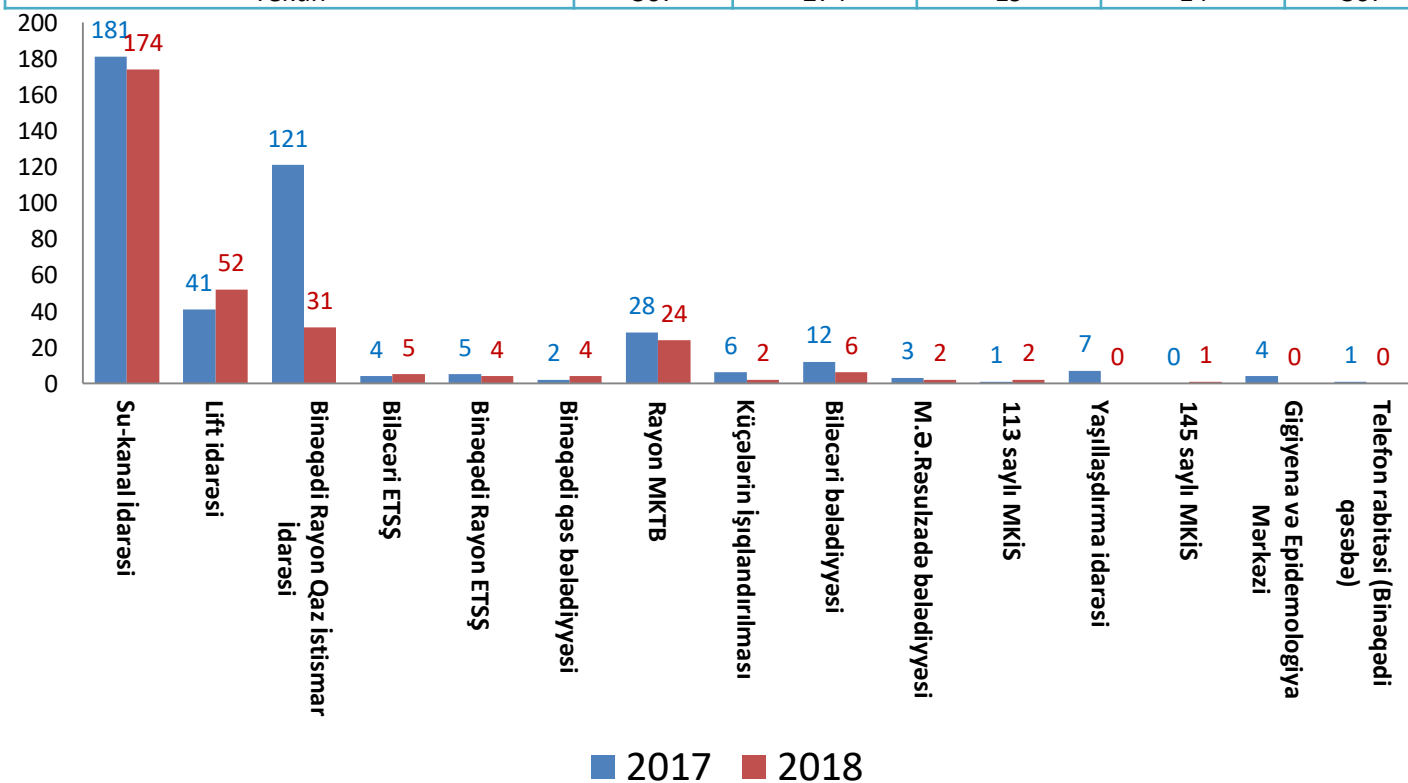
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,9 gün	1208	307	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

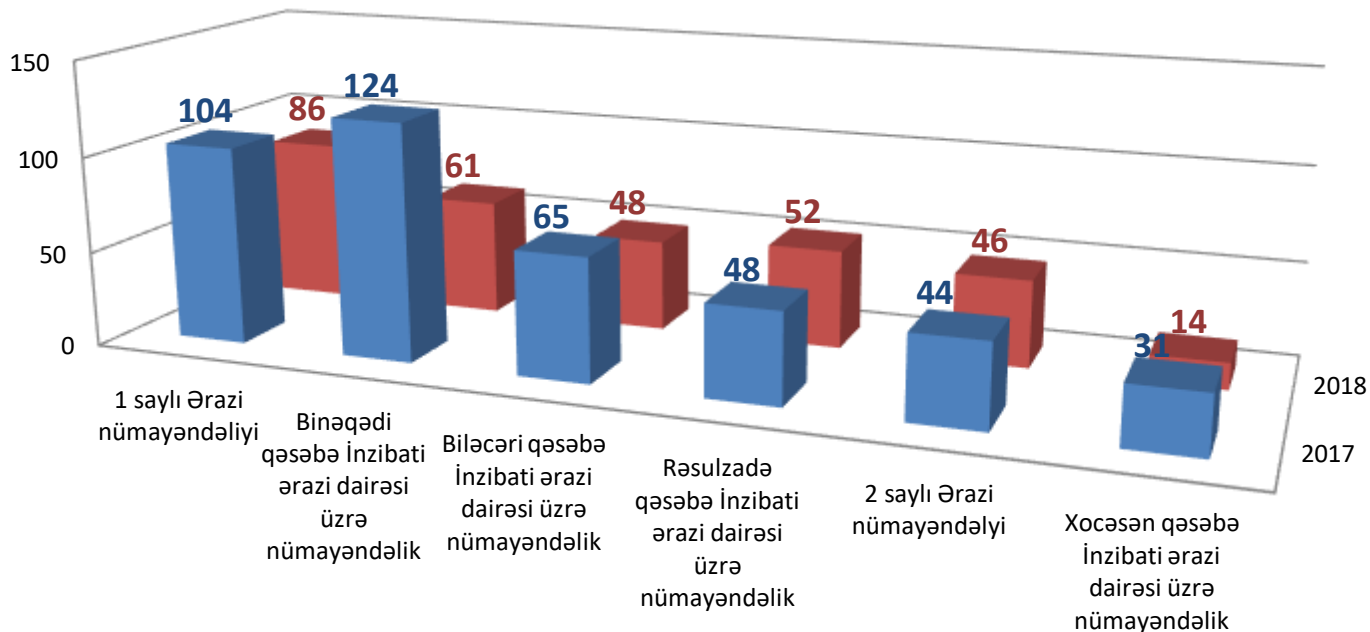


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.09.2018 00:00 - 30.09.2018 23:59)

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	174	155	11	8	174
2	Lift idarəsi	52	47	2	3	52
3	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	31	29	2	0	31
4	Rayon MKTB	24	18	3	3	24
5	Biləcəri bələdiyyəsi	6	6	0	0	6
6	Biləcəri ETŞŞ	5	5	0	0	5
7	Binəqədi Rayon ETŞŞ	4	3	1	0	4
8	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	4	4	0	0	4
9	113 saylı MİS	2	2	0	0	2
10	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
11	Küçələrin işıqlandırılması	2	2	0	0	2
12	145 saylı MİS	1	1	0	0	1
Yekun		307	274	19	14	307



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	104	124	65	48	44	31
■ 2018	86	61	48	52	46	14

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

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.09.2018 00:00 - 30.09.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1764	100%
1.1	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	4	0,2%
1.2	Binaların abadlıq işləri	9	0,5%
1.3	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	6	0,3%
1.4	Digər Rayonlar	2	0,1%
1.5	Əmək və məşğulluq məsələləri	2	0,1%
1.6	evlərin sökülməsi	1	0,1%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	32	2%
1.7.1	dəm qazından zəhərlənmə	1	0,1%
1.7.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	29	2%
1.7.3	Yanğın ilə əlaqədar	2	0,1%
1.8	Kommunal ilə bağlı	1052	60%
1.8.1	Elektrik enerjisi	78	4%
1.8.2	İstilik	3	0,2%
1.8.3	Lift	130	7%
1.8.4	Qaz təchizatı	218	12%
1.8.5	Qazılmış sahənin bərpası	2	0,1%
1.8.6	Rabitə-telefon	3	0,2%
1.8.7	Su-kanalizasiya	577	33%
1.8.7.1	Kanalizasiya	142	8%
1.8.7.2	Su	435	25%
1.8.8	Zibil və tullantılar	41	2%
1.9	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	12	1%
1.10	Maddi yardımla əlaqədar	3	0,2%
1.11	Məktub və ərizələrlə bağlı	13	1%
1.11.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	13	1%
1.12	Məlumat almaq üçün olan zənglər	195	11%
1.13	Mənzil məsələləri	2	0,1%
1.14	Natamam zənglər	24	1%
1.15	Nəqliyyat	5	0,3%
1.16	Podratçı təşkilatla bağlı	22	1%
1.17	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,1%
1.18	Qəbul qrafiki barədə	14	1%
1.19	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	1	0,1%
1.20	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	40	2%
1.20.1	Qurumdan daxil olan zəng	40	2%
1.21	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	3	0,2%
1.22	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	36	2%
1.23	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	157	9%
1.24	Səhiyyə məsələləri	1	0,1%
1.25	Səyyar görüşlərlə bağlı	2	0,1%
1.26	Sosial xidmət	1	0,1%
1.26.1	Əlil vətəndaşlara	1	0,1%
1.27	Təşəkkür	13	0,7%
1.28	Ümumtəhsil məsələləri	12	0,7%
1.28.1	Bağçalarla bağlı	4	0,2%
1.28.2	Orta məktəblərlə bağlı	4	0,2%
1.28.3	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	4	0,2%
1.29	Yağışla əlaqədar su axıntısı	57	3%
1.30	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	4	0,2%
1.31	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	19	1,1%
1.31.1	Ağacların budanması	13	0,7%
1.31.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	6	0,3%
1.32	yola işarə qoyulması	4	0,2%
1.33	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməs ilə əlaqədar	5	0,3%
1.34	Yolların yararsız olması	3	0,2%
1.35	Zirzəmilərin dezinfeksiya	4	0,2%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	314	18%