

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin iyul ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1966 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1555 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 411 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

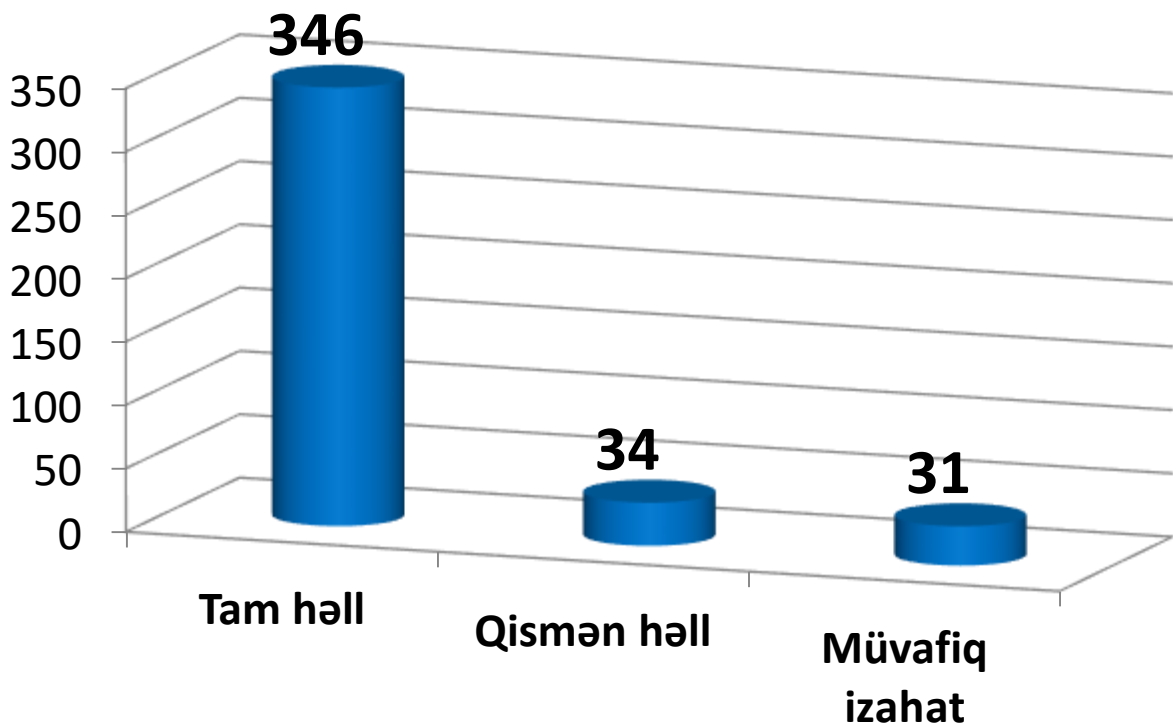
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 52,9 % və ya 2207 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 58,7 % və ya 2211 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 1 % və ya 4 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin iyul ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 63 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 9 vahid olmuşdur.

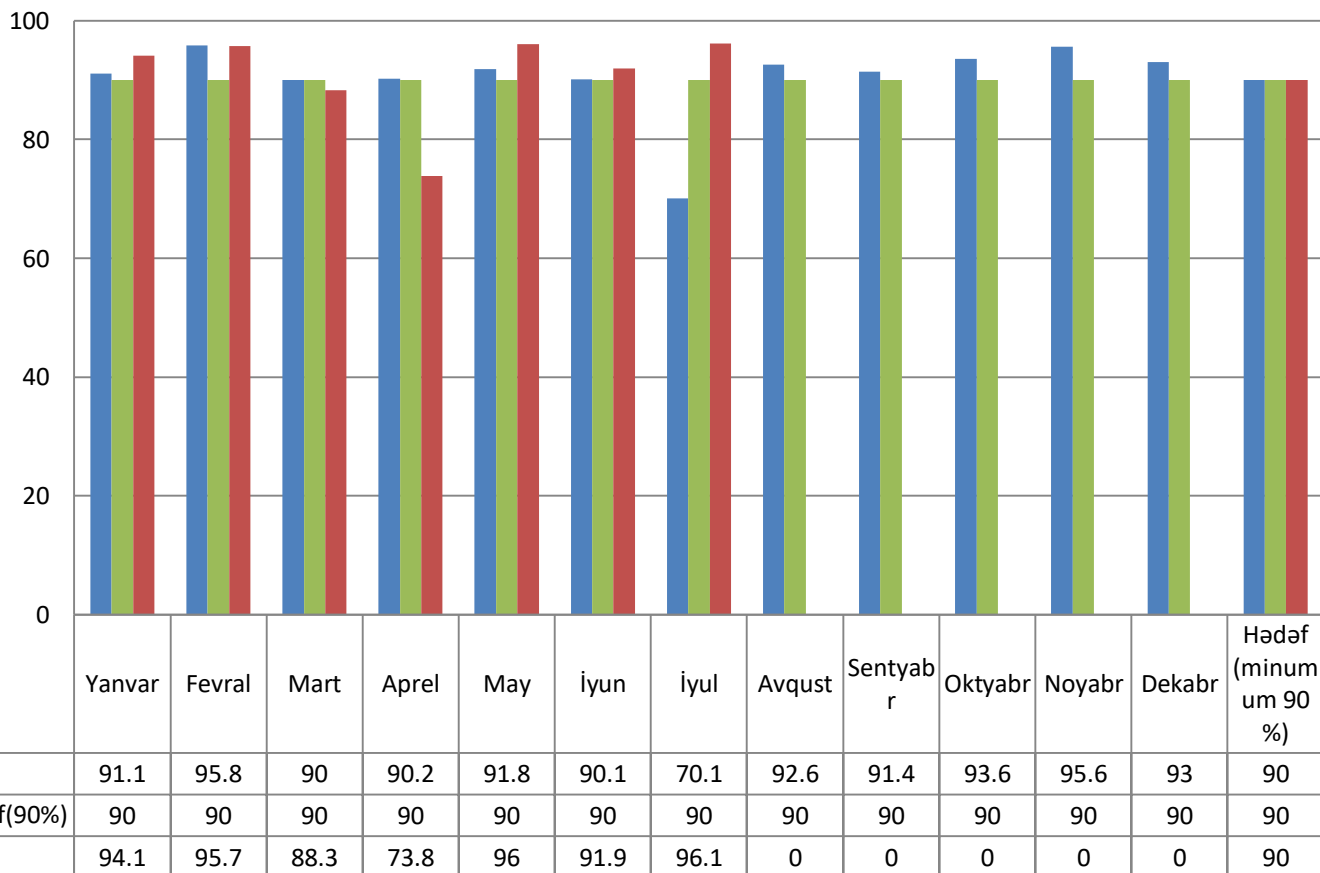
Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatda alınmış 411 vahid müraciətin 346 vahidi və ya 84,2 %-i tam, 34 vahidi və ya 8,3 %-i qismən, 31 vahidi və ya 7,5 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu il iyul 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 %	90 %	1544	422	1576	469	
		96,1%		1966		2045		

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 iyul ayı üzrə bu göstərici 3 % 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 %
		1,5%	8,1 %	23	38	1576	469	
3 %		61		2045				

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	
		2 %	10 %	32	47	1576	469	
		3,9 %		79		2045		

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	00:20	05:41:28	02:36:20	1576	469	
		00:14		08:17:48		2045		

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin iyul ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 14 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dq 37 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
		00:54	00:52	00:28:48	00:40:44	32	47
		01:37		02:08:23		79	

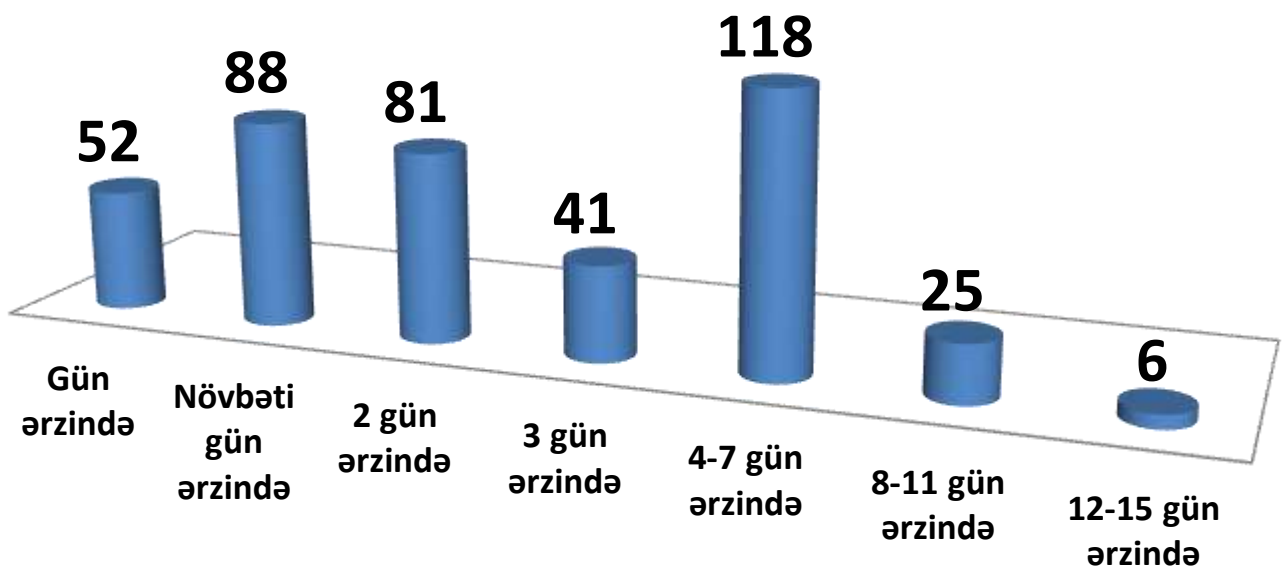
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		02:01	01:29	40:48:14	08:25:49	1214	341
		01:56		50:13:03		1555	

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 %	411	411	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
		20,9 %	411	1966	Max 30 %

2019-cu ilin iyul ayı ərzində Xidmət Məkrəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,1 gün kimi olmuşdur

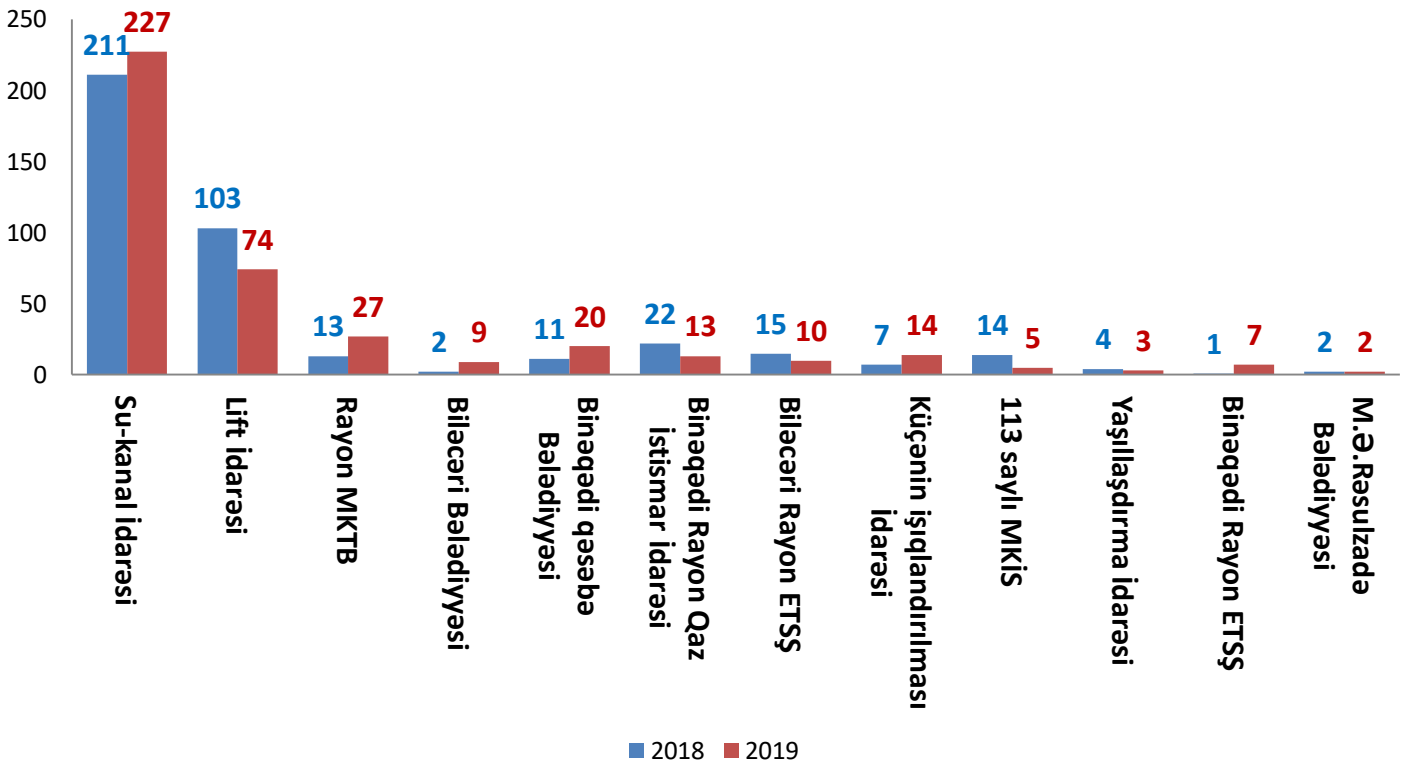
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,1 gün	1241	411	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

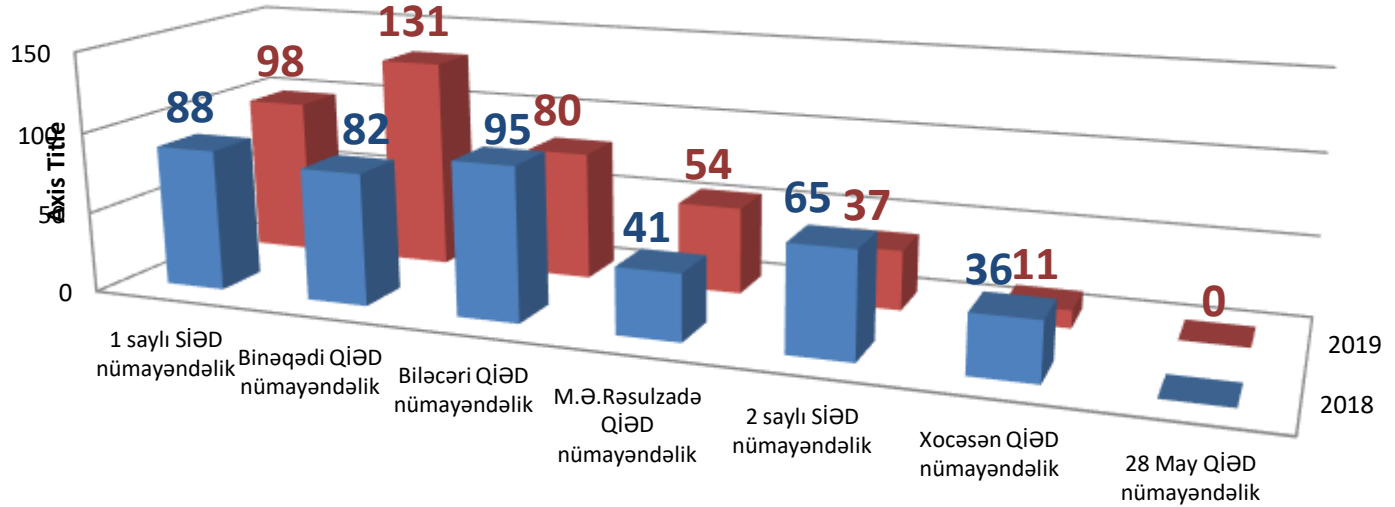


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.07.2019 00:00 - 31.07.2019 23:59)

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	227	189	27	11	227
2	Lift idarəsi	74	70	2	2	74
3	Rayon MKTB	27	19	1	7	27
4	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	20	17	1	2	20
5	Küçələrin işıqlandırılması	14	12	1	1	14
6	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	13	12	0	1	13
7	Biləcəri ETŞŞ	10	5	0	5	10
8	Biləcəri bələdiyyəsi	9	6	2	1	9
9	Binəqədi Rayon ETŞŞ	7	7	0	0	7
10	113 sayılı MİS	5	4	0	1	5
11	Yaşıllaşdırma idarəsi	3	3	0	0	3
12	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
Yekun		411	346	34	31	411



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	88	82	95	41	65	36	0
■ 2019	98	131	80	54	37	11	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.07.2019 00:00 - 31.07.2019 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	131	103	15	13	131
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	98	88	3	7	98
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	80	59	12	9	80
4	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	54	52	2	0	54
5	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	37	33	2	2	37
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	11	11	0	0	11
Yekun		411	346	34	31	411

Binaqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.07.2019 00:00 - 31.07.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1895	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	5	0,3%
1.1.1	18 yaşdan yuxarı olan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	3	0,2%
1.1.2	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	5	0,3%
1.2.1	Yalnız zəng	5	0,3%
1.3	Aliment barədə	1	0,1%
1.4	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	3	0,2%
1.5	Binaların abadlıq işləri	15	1%
1.6	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	13	1%
1.7	Digər Rayonlar	6	0,3%
1.8	Dövlət rüsumu ilə bağlı	1	0,1%
1.9	Əhalinin sosial müdafiəsi ilə bağlı	1	0,1%
1.10	evlərin sökülməsi	2	0,1%
1.11	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	1	0,1%
1.12	Fövqəladə hallarla bağlı	15	1%
1.12.1	dəm qazından zəhərlənmə	1	0,1%
1.12.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	8	0,4%
1.12.3	Sürüşmə-uçqun	1	0,1%
1.12.4	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,3%
1.13	Kommunal ilə bağlı	1164	61%
1.13.1	Elektrik enerjisi	78	4%
1.13.2	Lift	191	10%
1.13.3	Qaz təchizatı	78	4%
1.13.4	Qazılmış sahənin bərpası	4	0,2%
1.13.5	Rəbitə-telefon	2	0,1%
1.13.6	Su-kanalizasiya	715	38%
1.13.6.1	Kanalizasiya	150	8%
1.13.6.2	Su	565	30%
1.13.7	Zibil və tullantılar	79	4%
1.13.8	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	17	1%
1.13.9	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	3	0,2%
1.13.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	24	1%
1.14	Maddi yardımla əlaqədar	3	0,2%
1.15	Məktub və ərizələrlə bağlı	7	0,4%
1.15.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	7	0,4%
1.15.2	Məlumat almaq üçün olan zənglər	166	9%
1.16	Mənzil məsələləri	9	0,5%
1.17	Natamam zənglər	42	2%
1.18	Nəqliyyat	5	0,3%
1.19	Podratçı təşkilatla bağlı	6	0,3%
1.20	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	1	0,1%
1.20.1	Köçkünlərlə iş	1	0,1%
1.20.2	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,1%
1.21	Qəbul qrafiki barədə	15	1%
1.22	Qayyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	3	0,2%
1.23	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	23	1%
1.23.1	Qurumdan daxil olan zəng	23	1%
1.24	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	35	2%
1.25	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	183	10%
1.26	Səhiyyə məsələləri	1	0,1%
1.27	Səyyar görüşlərlə bağlı	2	0,1%
1.28	Sosial xidmət	1	0,1%
1.28.1	Tənha ahıl	1	0,1%
1.29	Təkliflərlə bağlı	1	0,1%
1.30	Təşəkkür	14	1%
1.31	Təsərrüfat işi ilə bağlı	1	0,1%
1.32	Tikinti ilə bağlı	10	1%
1.32.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,1%
1.32.2	Tikintiyyə icazə verilməsi ilə bağlı	5	0,3%
1.32.3	Yaşayış sahəndə dəyişiklik ilə bağlı	4	0,2%
1.33	Torpaqla təmin olunması ilə bağlı	1	0,1%
1.34	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.34.1	Bağçalarla bağlı	2	0,1%
1.35	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	27	1%
1.36	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	7	0,4%
1.37	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	49	3%
1.37.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.37.2	Ağacların budanması	31	2%
1.37.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	17	1%
1.38	yola işarə qoyulması	4	0,2%
1.39	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	11	1%
1.40	Yolların yararsız olması	6	0,3%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	526	28%