

## **Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə**

**2020-ci ilin yanvar ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1875 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1478 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 397 vahid olmuşdur.**

**➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:**

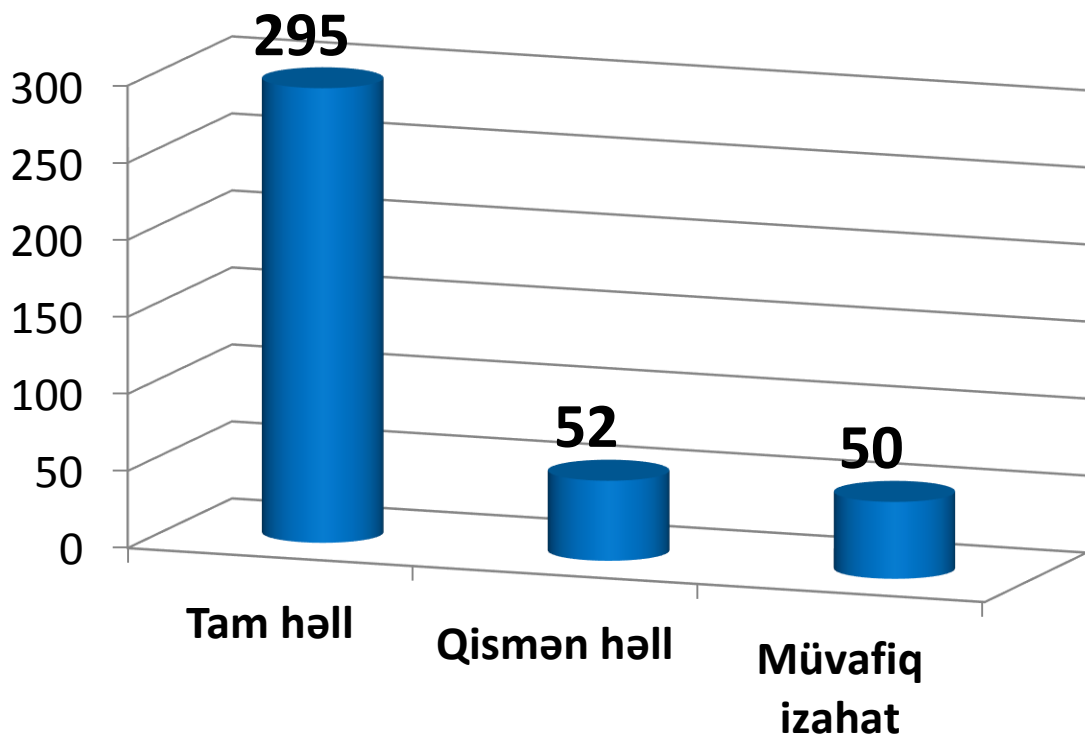
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 24,9 % və ya 468 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 17,4 % və ya 257 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 53,1 % və ya 211 vahid az olmuşdur.**

**Nəticədə 2020-ci ilin yanvar 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 7 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 397 vahid müraciətin 295 vahidi və ya 74,3 %-i tam, 52 vahidi və ya 13,1 %-i qismən, 50 vahidi və ya 12,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.**

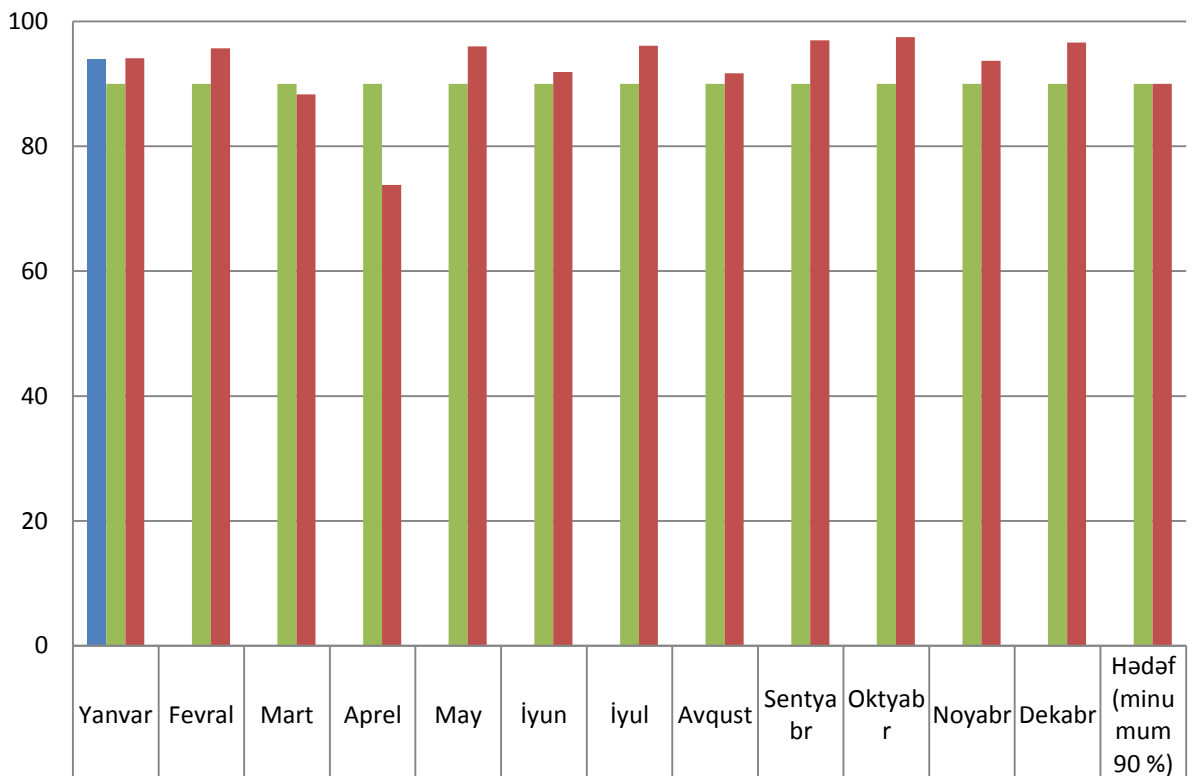
### **2020-ci il yanvar ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti**





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 cavablandırılmaya 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 %
		97,7 %	84,1%	1427	448	1461	533	
		94 %		1875		1994		

## Zənglərin cavablandırmaya qəbul faizi



■ 2020	94												
■ Hədəff(90%)	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
■ 2019	94,1	95,7	88,3	73,8	96	91,9	96,1	91,7	97	97,5	93,7	96,6	90

## 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.

**2020-ci ilin yanvar ayı üzrə bu göstərici 5,2 % 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 %
		1,8 %	14,4 %	26	77	1461	533	
5,2 %		103		1994				

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  Max 5 %
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	
		2,3 %	15,9 %	34	85	1461	533	
		6 %		119		1994		

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
		00:14	00:43	05:40:54	06:21:59	1461	533
		00:21		12:02:53		1994	

## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

**2020-ci ilin yanvar ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 21 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 39 saniyə olmuşdur.**

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
<b>8.4</b>	<b>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>						
<b>8.4.2</b>	<b>Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>	<b>G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)</b>		<b>M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi</b>		<b>B- İtirilmiş zənglərin sayı</b>	
		<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>
		<b>00:54</b>	<b>02:34</b>	<b>00:30:36</b>	<b>00:48:10</b>	<b>34</b>	<b>85</b>
		<b>00:39</b>		<b>01:18:46</b>		<b>119</b>	

Kod	Orta cavablandırma müddəti						
<b>8.5.1</b>	<b>Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə</b>	<b>CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)</b>		<b>M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi</b>		<b>S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı</b>	
		<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>	<b>Binəqədi qrupu</b>	<b>Növbətçi qrupu</b>
		<b>02:02</b>	<b>01:47</b>	<b>38:05:28</b>	<b>10:31:18</b>	<b>1124</b>	<b>354</b>
		<b>01:58</b>		<b>48:36:46</b>		<b>1478</b>	

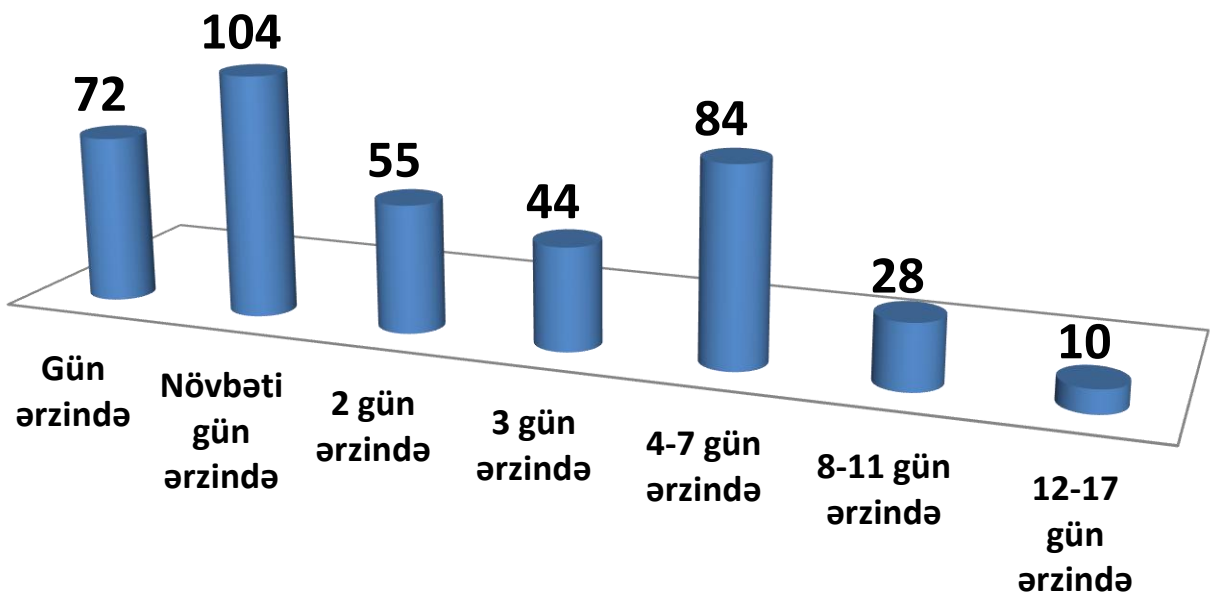
8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H= $N/Q*100$ )	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		99,7 %	396	397	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- Cavablandırılmaya qəbul edilmiş müraciətlərin sayı	Hədəf
		21,2%	397	1875	Max 30 %



**2020-ci ilin yanvar ayı ərzində Xidmət Məkrəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,9 gün kimi olmuşdur**

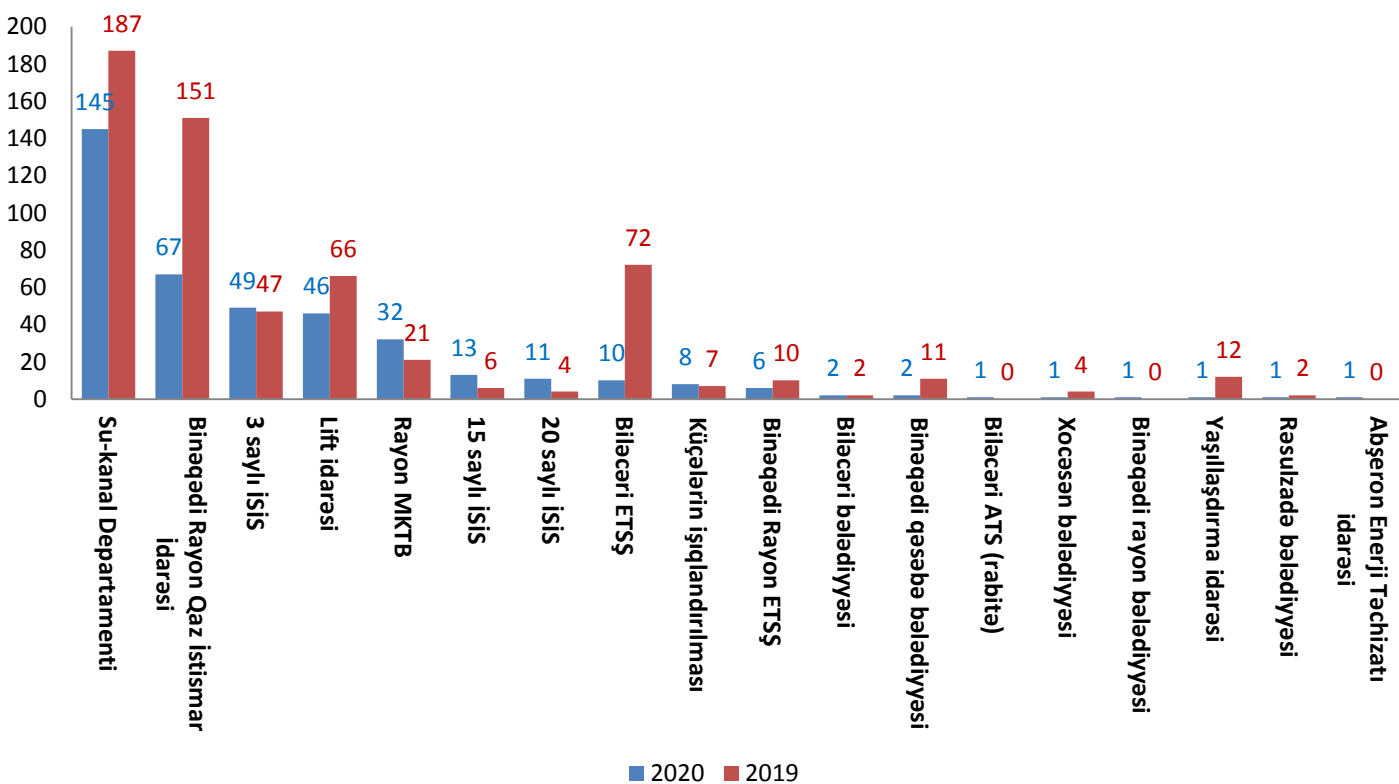
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,9 gün	1163	397	Max 15 gün

## Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

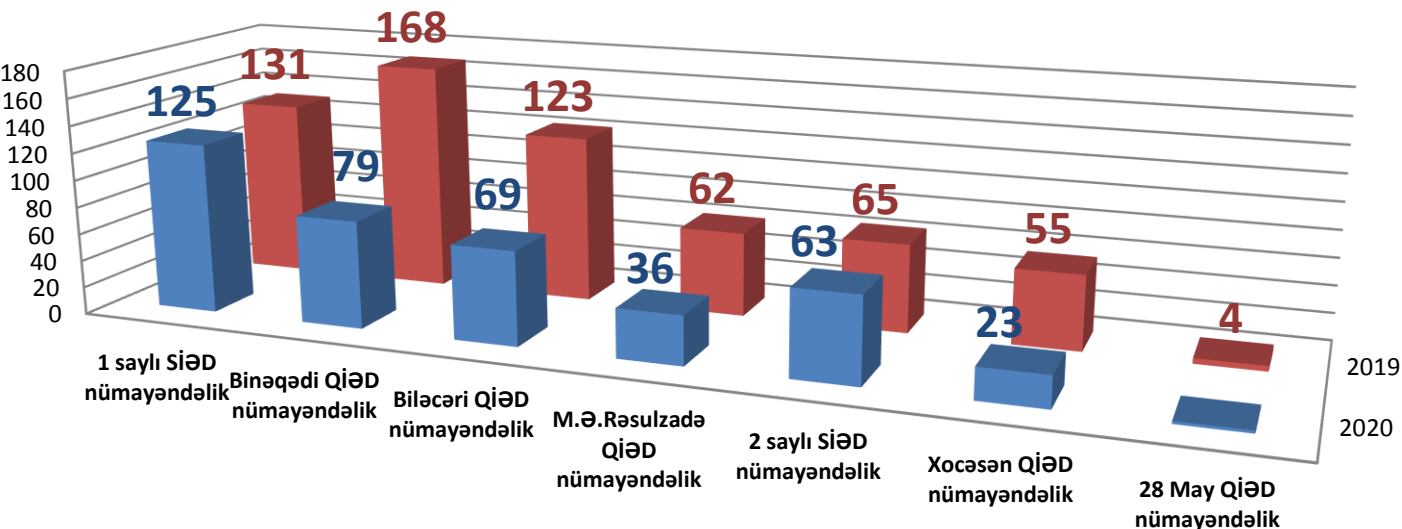


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili  
(01.01.2020 00:00 - 31.01.2020 23:59)

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	145	118	11	16	145
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	67	51	10	6	67
3	3 sayılı İSİS	49	24	14	11	49
4	Lift idarəsi	46	41	3	2	46
5	Rayon MKTB	32	19	4	9	32
6	15 sayılı İSİS	13	8	3	2	13
7	20 sayılı İSİS	11	5	5	1	11
8	Biləcəri ETŞŞ	10	10	0	0	10
9	Küçələrin işıqlandırılması	8	7	1	0	8
10	Binəqədi Rayon ETŞŞ	6	5	0	1	6
11	Biləcəri bələdiyyəsi	2	0	1	1	2
12	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
13	Biləcəri ATS (rabitə)	1	1	0	0	1
14	Xocəsən bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
15	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
16	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1
17	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	0	0	1	1
18	Abşeron Enerji Təchizatı idarəsi	1	1	0	0	1
Yekun		397	295	52	50	397



# 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
■ 2020	125	79	69	36	63	23	2
■ 2019	131	168	123	62	65	55	4

## Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.01.2020 00:00 - 31.01.2020 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	125	83	20	22	125
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	79	69	8	2	79
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	69	51	12	6	69
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	63	50	5	8	63
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	36	24	6	6	36
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	23	16	1	6	23
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	2	2	0	0	2
Yekun		397	295	52	50	397

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT  
Hesabat dövrü: 01.01.2020 00:00 - 31.01.2020 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki (%-lə)
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1824	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	5	0,3%
1.1.1	Yalnız zəng	5	0,3%
1.2	Binaların abadlıq işləri	7	0,4%
1.3	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	19	1%
1.4	Əmək və məşğulluq məsələləri	2	0,1%
1.5	evlərin sökülməsi	1	0,1%
1.6	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	1	0,1%
1.7	Fövqəladə hallarla bağlı	71	4%
1.7.1	Binanın qəzalı vəziyyətdə olması	4	0,2%
1.7.2	dəm qazından zəhərlənmə	55	3%
1.7.3	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	3	0,2%
1.7.4	Sürüşmə-uçqun	2	0,1%
1.7.5	Yanğın ilə əlaqədar	7	0,4%
1.8	Kommunal ilə bağlı	1152	63%
1.8.1	Elektrik enerjisi	197	11%
1.8.2	İstilik	200	11%
1.8.3	Lift	109	6%
1.8.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	1	0,1%
1.8.5	Qaz təchizatı	184	10%
1.8.6	Qazılmış sahənin bərpası	11	1%
1.8.7	Rabitə-telefon	4	0,2%
1.8.8	Su-kanalizasiya	413	23%
1.8.8.1	Kanalizasiya	107	6%
1.8.8.2	Su	306	17%
1.8.9	Zibil və tullantılar	30	2%
1.8.10	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	3	0,2%
1.8.11	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	13	1%
1.9	Maddi yardımla əlaqədar	4	0,2%
1.10	Məktub və ərizələrlə bağlı	15	1%
1.10.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	15	1%
1.11	Məlumat almaq üçün olan zənglər	156	9%
1.12	Mənzil məsələləri	2	0,1%
1.13	Natamam zənglər	19	1%
1.14	Nəqliyyat	2	0,1%
1.15	Qanunsuz küçə ticarəti	3	0,2%
1.16	Qəbul qrafiki barədə	8	0,4%
1.17	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	7	0,4%
1.18	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	36	2%
1.18.1	Qurumdan daxil olan zəng	36	2%
1.19	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	8	0,4%
1.20	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	101	6%
1.21	Səhiyyə məsələləri	1	0,1%
1.22	Səyyar görüşlərlə bağlı	1	0,1%
1.23	Sığorta ilə bağlı	20	1%
1.24	Sosial xidmət	2	0,1%
1.24.1	Əlil vətəndaşlara	2	0,1%
1.25	Təşəkkür	13	1%
1.26	Tikinti ilə bağlı	7	0,4%
1.26.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	3	0,2%
1.26.2	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmiləşdirilməsi ilə bağlı	4	0,2%
1.27	Torpaqla təmin olunması ilə bağlı	1	0,1%
1.28	Ümumtəhsil məsələləri	3	0,2%
1.28.1	Bağçalarla bağlı	1	0,1%
1.28.2	Orta məktəblərlə bağlı	2	0,1%
1.29	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	6	0,3%
1.30	Yağışla əlaqədar su axıntısı	4	0,2%
1.31	Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar	4	0,2%
1.32	Yaşayış evlərinin sənədləşdirilməsi ilə əlaqədar (Kupça alınması)	2	0,1%
1.33	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,1%
1.34	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	7	0,4%
1.34.1	Ağacların budanması	6	0,3%
1.34.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	1	0,1%
1.35	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	94	5%
1.36	Yolların yarasız olması	26	1%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	462	25%