

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin dekabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2564 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2033 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 531 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

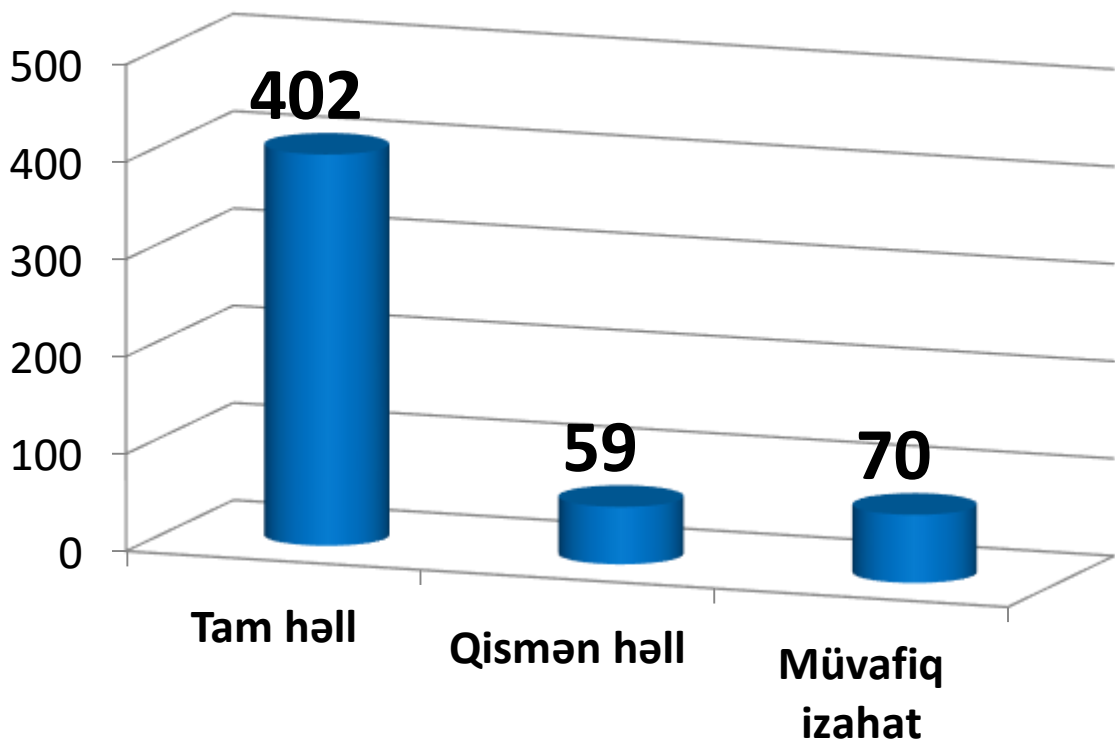
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 14,2 % və ya 425 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 13,7 % və ya 323 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 16,1 % və ya 102 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin dekabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 82 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 24 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 531 vahid müraciətin 402 vahidi və ya 75,7 %-i tam, 59 vahidi və ya 11,1 %-i qismən, 70 vahidi və ya 13,2 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il dekabr ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



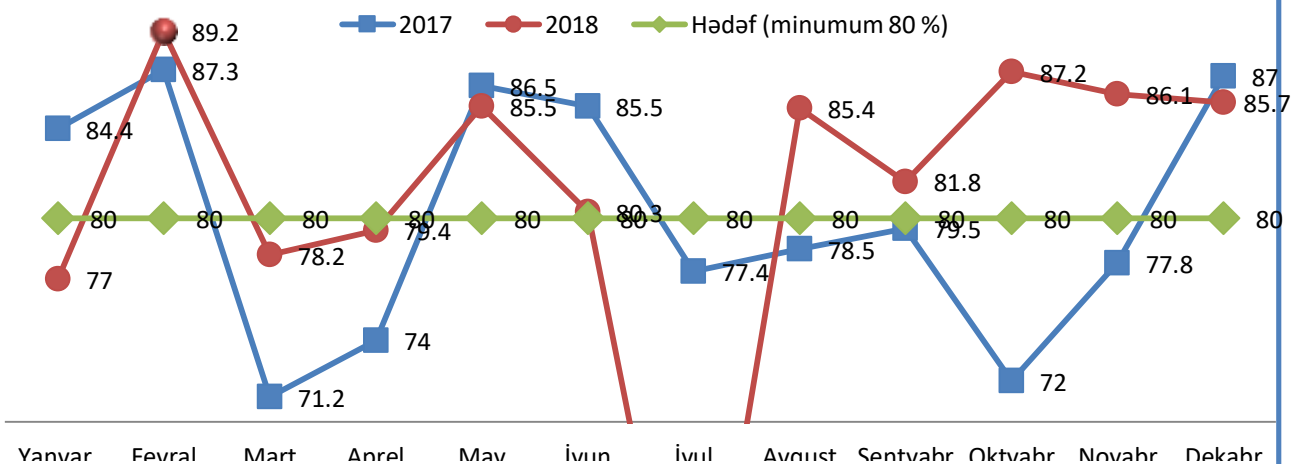
2018-ci ilin dekabr ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

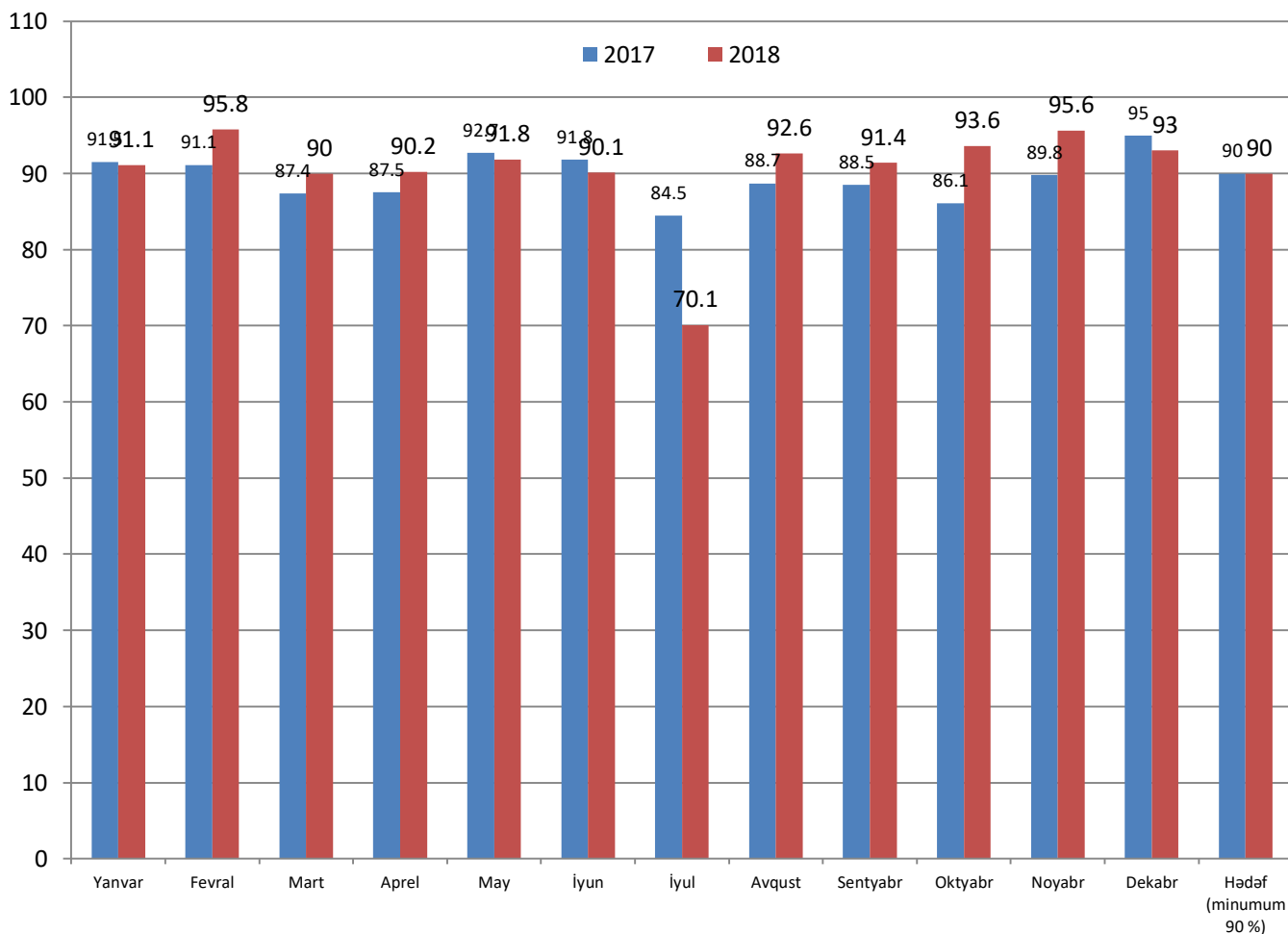
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin dekabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 85,7 % olmuşdur.

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 %
		92,3 %	68,2 %	1852	511	2007	749	
		85,7 %		2363		2756		

Xidmət Səviyyəsi yanvar-dekabr



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 %
		96,9 %	82,8 %	1944	620	2007	749	
		93 %		2564		2756		



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 dekabr 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 %
		2,3%	11,9 %	47	89	2007	749	
		4,9 %		136		2756		

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	Max 5 %
		3,1%	17,2 %	63	129	2007	749	
		7 %		192		2756		

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	00:47	08:21:45	09:46:43	2007	749
		00:23		18:08:28		2756	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin dekabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 23 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəq 58 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
		01:38	02:09	01:42:54	04:37:21	63	129	
		01:58		06:20:15		192		

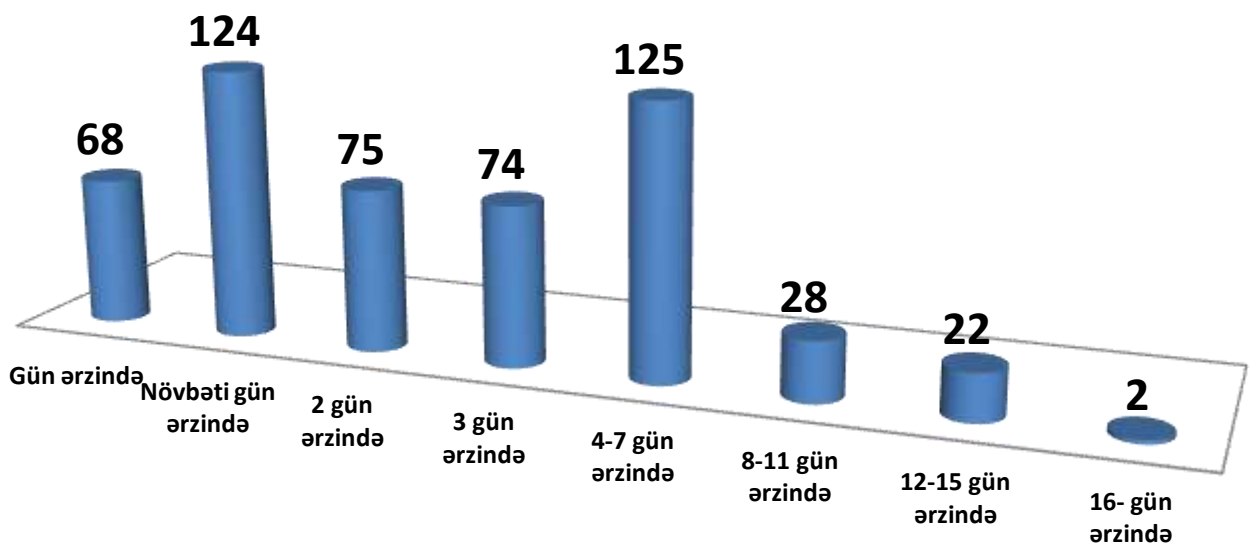
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM- Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:53	01:46	48:18:27	14:32:44	1539	494
		01:51		62:51:11		2033	

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 %	529	531	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
		20,7 %	531	2564	Max 30 %

2018-ci ilin dekabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,5 gün kimi olmuşdur

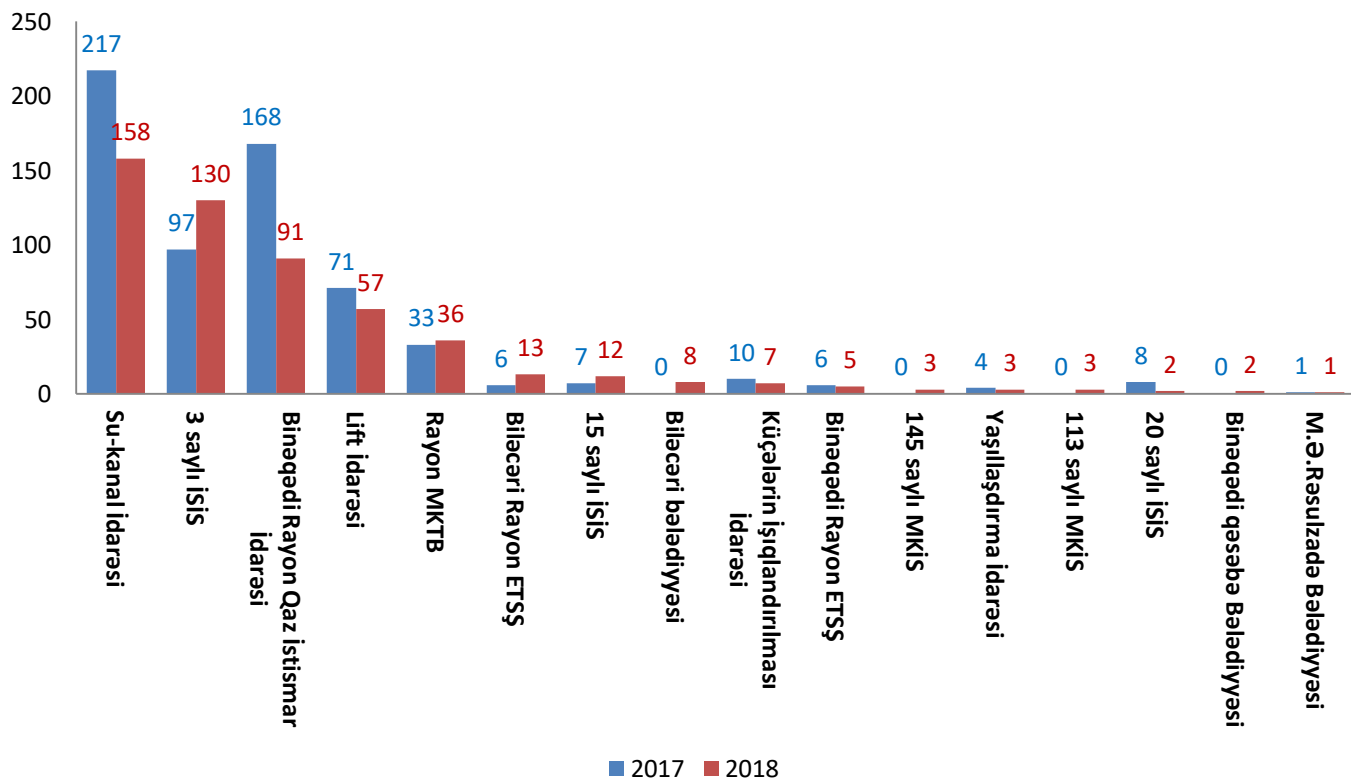
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,5 gün	1876	531	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

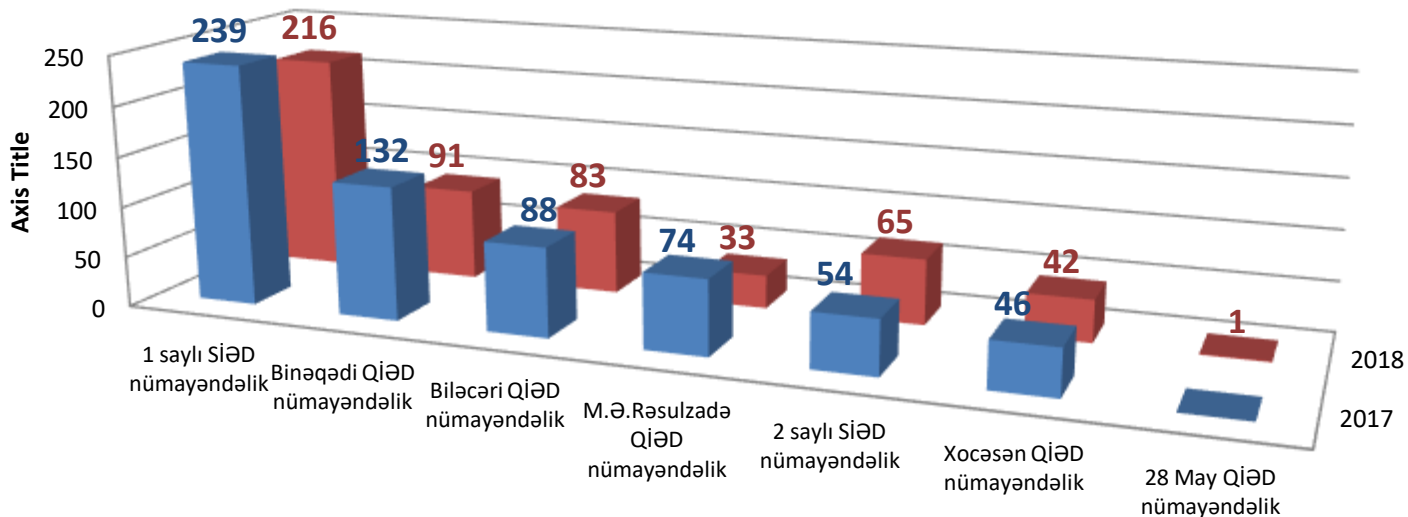


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.12.2018 00:00 - 31.12.2018 23:59)

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	158	131	21	6	158
2	3 saylı İSİS	130	74	21	35	130
3	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	91	79	7	5	91
4	Lift idarəsi	57	51	1	5	57
5	Rayon MKTB	36	23	2	11	36
6	Biləcəri ETŞŞ	13	12	1	0	13
7	15 saylı İSİS	12	5	3	4	12
8	Biləcəri bələdiyyəsi	8	6	2	0	8
9	Küçələrin işıqlandırılması	7	5	0	2	7
10	Binəqədi Rayon ETŞŞ	5	4	0	1	5
11	145 saylı MİS	3	3	0	0	3
12	Yaşıllaşdırma idarəsi	3	1	1	1	3
13	113 saylı MİS	3	3	0	0	3
14	20 saylı İSİS	2	2	0	0	2
15	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
16	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
Yekun		531	402	59	70	531



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
■ 2017	239	132	88	74	54	46	0
■ 2018	216	91	83	33	65	42	1

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.12.2018 00:00 - 31.12.2018 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	216	146	26	44	216
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	91	74	13	4	91
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	83	71	5	7	83
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	65	49	6	10	65
5	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	42	38	3	1	42
6	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	33	23	6	4	33
7	28 May qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	1	1	0	0	1
Yekun		531	402	59	70	531

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.12.2018 00:00 - 31.12.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2488	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	3	0,1%
1.2	Binaların abadlıq işləri	5	0,2%
1.3	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	11	0,4%
1.4	Digər Rayonlar	4	0,2%
1.5	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.6	Fövqəladə hallarla bağlı	50	2%
1.6.1	dəm qazından zəhərlənmə	45	2%
1.6.2	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,2%
1.7	İdarə, təşkilat, müəssisə, küçə və meydançalara ad verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.8	Kommunal ilə bağlı	1792	72%
1.8.1	Elektrik enerjisi	119	5%
1.8.2	İstilik	384	15%
1.8.4	Lift	133	5%
1.8.5	Qaz təchizatı	566	23%
1.8.6	Qazılmış sahənin bərpası	7	0,3%
1.8.7	Su-kanalizasiya	567	23%
1.8.7.1	Kanalizasiya	109	4%
1.8.7.2	Su	458	18%
1.8.8	Zibil və tullantılar	16	1%
1.9	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	12	0,5%
1.10	Maddi yardımla əlaqədar	31	1%
1.11	Məktub və ərizələrlə bağlı	10	0,4%
1.11.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	10	0,4%
1.12	Məlumat almaq üçün olan zənglər	181	7%
1.13	Mənzil məsələləri	1	0,04%
1.14	Natamam zənglər	41	2%
1.15	Podratçı təşkilatla bağlı	5	0,2%
1.16	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	1	0,04%
1.16.1	Köçkünlərlə iş	1	0,04%
1.17	Qanunsuz küçə ticarəti	2	0,1%
1.18	Qəbul qrafiki barədə	11	0,4%
1.19	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	3	0,1%
1.20	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	49	2%
1.20.1	Qurumdan daxil olan zəng	49	2%
1.21	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	3	0,1%
1.22	Sahibkarlarla bağlı	1	0,04%
1.23	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	35	1%
1.24	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	107	4%
1.25	Səhiyyə məsələləri	1	0,04%
1.26	Şikayətlə bağlı vətəndaşın əlavə zəngi	2	0,1%
1.27	Sosial xidmət	3	0,1%
1.27.1	Əlil vətəndaşlara	3	0,1%
1.28	Təşəkkür	26	1%
1.29	Tikinti ilə bağlı	1	0,04%
1.29.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	1	0,04%
1.30	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	4	0,2%
1.31	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	29	1%
1.32	Yağışla əlaqədar su axıntısı	22	1%
1.33	Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar	3	0,1%
1.34	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	1	0,04%
1.35	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	10	0,4%
1.35.1	Ağacların budanması	6	0,2%
1.35.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	4	0,2%
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	5	0,2%
1.39	Zirzəmilərin dezinfeksiya	5	0,2%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	696	28%