

## **Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə**

**2019-cu ilin mart ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2299 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1859 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 440 vahid olmuşdur.**

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

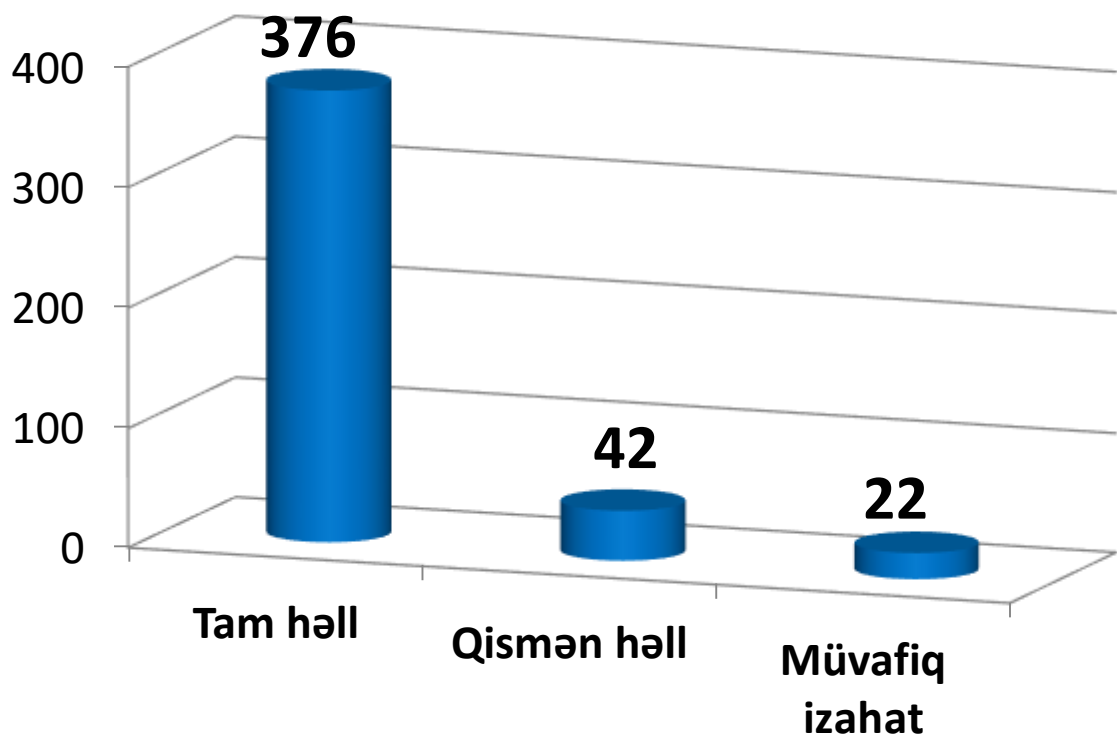
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 6,5 % və ya 159 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 7,5 % və ya 150 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 2 % və ya 9 vahid az olmuşdur.**

**Nəticədə 2019-cu ilin mart ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 74 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 88 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 440 vahid müraciətin 376 vahidi və ya 85,5 %-i tam, 42 vahidi və ya 9,5 %-i qismən, 22 vahidi və ya 5 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.**

### **2019-cu il mart ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti**



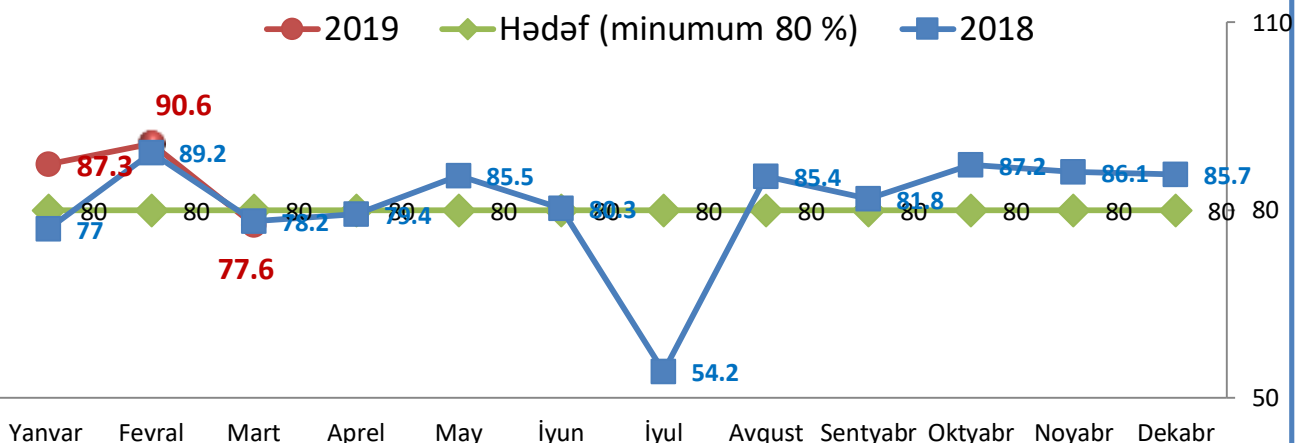
## 2019-cu ilin mart ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

### 30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

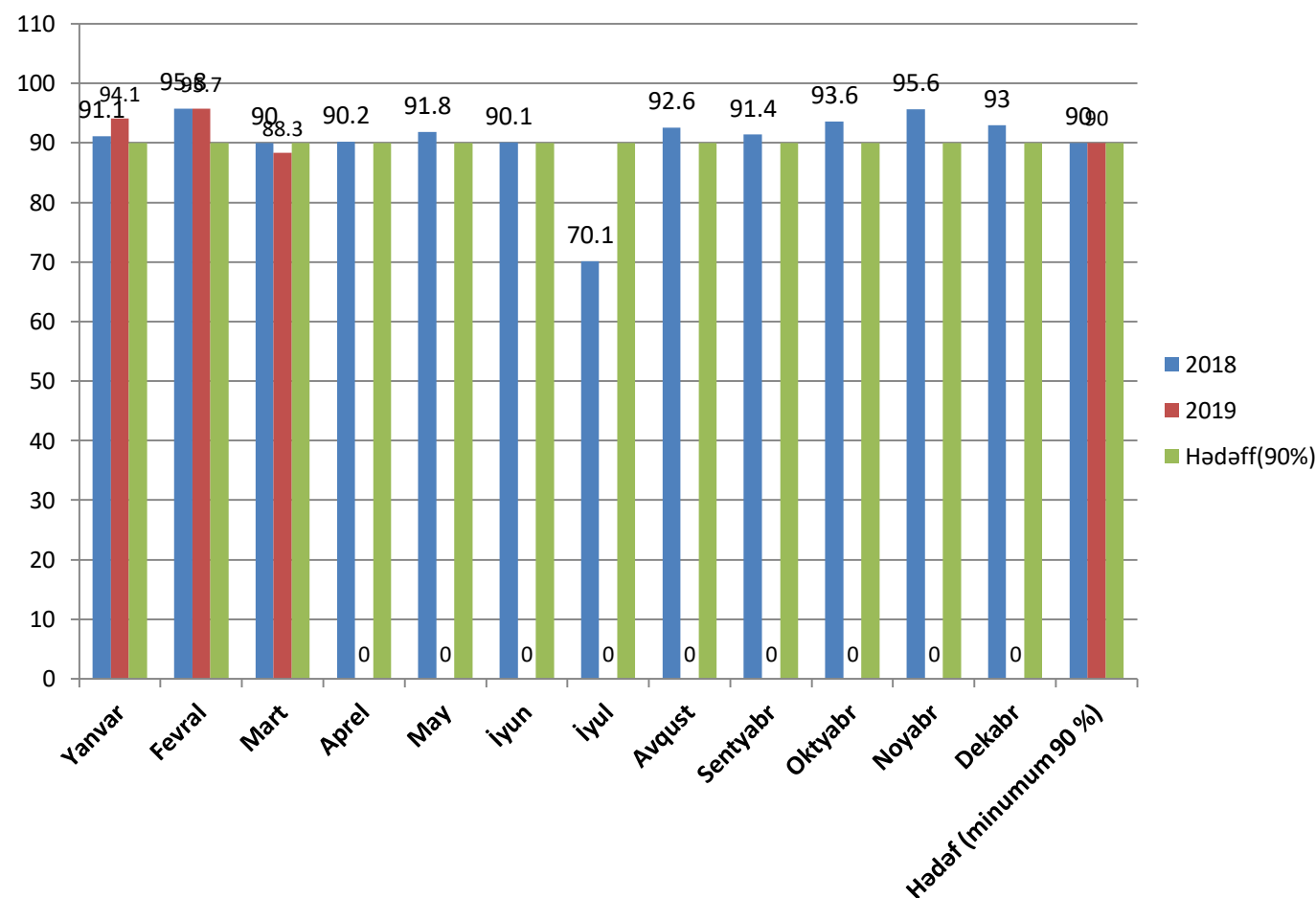
**Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2019-cu ilin mart ayı üzrə xidmət səviyyəsi 77,6 % olmuşdur.**

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 %
		77,3 %	78 %	1284	735	1661	942	
		77,6 %		2019		2603		

### 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 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 %
		88,1 %	88,6 %	1464	835	1661	942	
		88,3%		2299		2603		



# 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 mart ayı üzrə bu göstərici 10,8 % 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 %
		11,4%	9,8 %	189	92	1661	942	
		10,8 %		281		2603		

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.3	<b>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi (müddət nəzərə almadan)</b>							
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 %
		11,9 %	11,4 %	197	107	1661	942	
		11,7 %		304		2603		

8.4	<b>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>						
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
		00:42	00:28	19:22:42	07:19:36	1661	942
		00:37		26:42:18		2603	

## Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin mart ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 37 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 51 saniyə olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	<b>Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti</b>						
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
		02:17	01:04	07:29:49	01:54:08	197	107
		01:51		09:23:57		304	
8.5	<b>Orta cavablandırma müddəti</b>						
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
		01:45	01:37	34:53:00	17:51:51	1196	663
		01:42		52:44:51		1859	

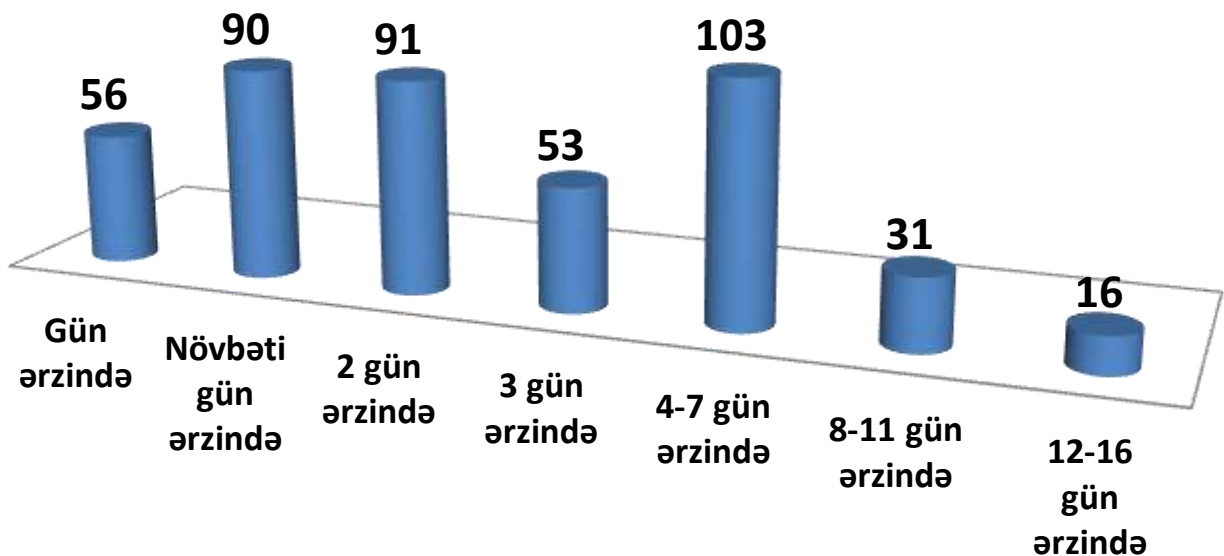
8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H=N/Q*100)	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		99,9 %	439	440	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
		19,1 %	440	2299	Max 30 %



**2019-cu ilin mart ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,3 gün kimi olmuşdur**

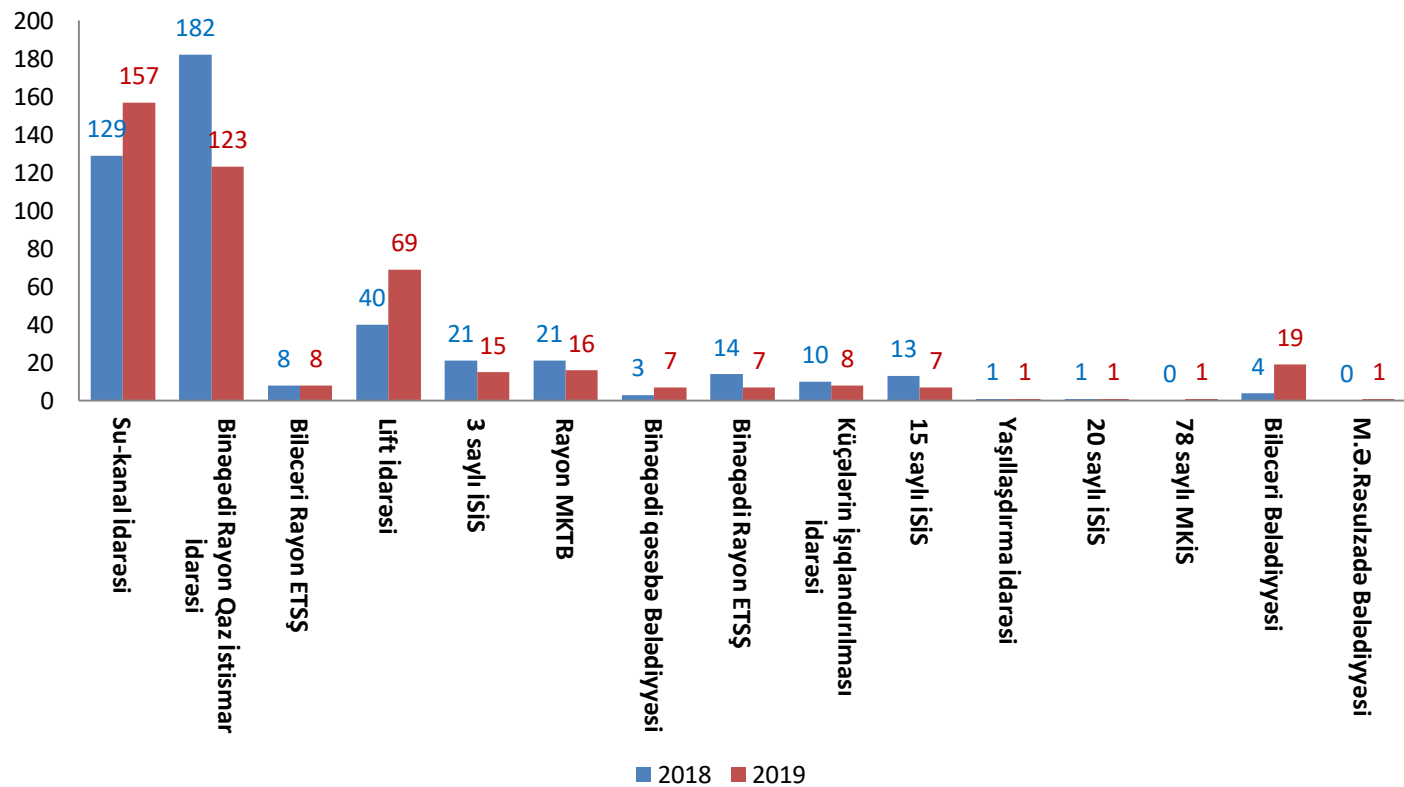
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		3,3 gün	1452	440	Max 15 gün

**Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)**

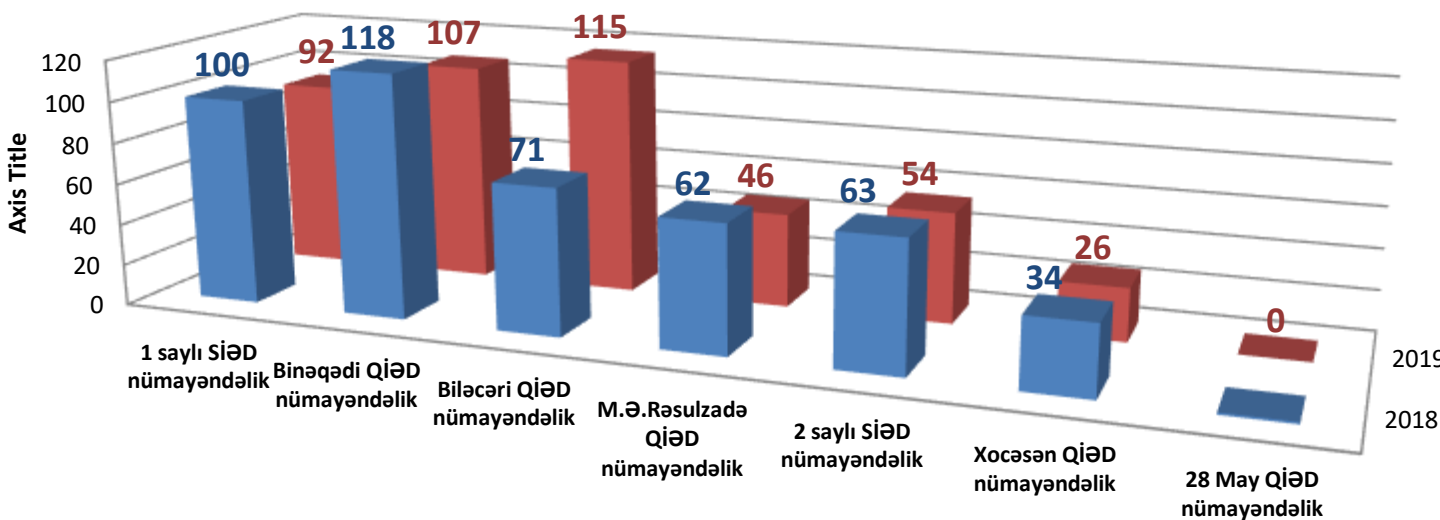


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili (01.03.2019 00:00 - 31.03.2019 23:59)

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	157	129	22	6	157
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	123	112	9	2	123
3	Lift idarəsi	69	67	1	1	69
4	Biləcəri bələdiyyəsi	19	14	3	2	19
5	Rayon MKTB	16	13	0	3	16
6	3 saylı İSİS	15	8	4	3	15
7	Biləcəri ETŞŞ	8	8	0	0	8
8	Küçələrin işıqlandırılması	8	4	1	3	8
9	15 saylı İSİS	7	6	0	1	7
10	Binəqədi Rayon ETŞŞ	7	6	0	1	7
11	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	7	7	0	0	7
12	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	1	0	0	1
13	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
14	78 saylı MİS	1	0	1	0	1
15	20 saylı İSİS	1	0	1	0	1
Yekun		440	376	42	22	440



# 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	100	118	71	62	63	34	1
2019	92	107	115	46	54	26	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.03.2019 00:00 - 31.03.2019 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	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	115	98	12	5	115
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	107	91	13	3	107
3	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	92	76	8	8	92
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	54	47	2	5	54
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	46	43	3	0	46
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	26	21	4	1	26
Yekun		440	376	42	22	440

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2240	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	1	0,04%
1.2	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.3	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	3	0,1%
1.3.1	Yalnız zəng	3	0,1%
1.4	Binaların abadlıq işləri	8	0,4%
1.5	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	5	0,2%
1.6	Digər Rayonlar	3	0,1%
1.7	evlərin sökülməsi	1	0,04%
1.8	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	2	0,1%
1.9	Fövqəladə hallarla bağlı	51	2%
1.9.1	dəm qazından zəhərlənmə	45	2%
1.9.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	1	0,04%
1.9.3	Yanğın ilə əlaqədar	5	0,2%
1.10	Kommunal ilə bağlı	1483	66%
1.10.1	Elektrik enerjisi	71	3%
1.10.2	İstilik	58	3%
1.10.3	Lift	165	7%
1.10.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	2	0,1%
1.10.5	Qaz təchizəti	546	24%
1.10.6	Qazılmış sahənin bərpası	8	0,4%
1.10.7	Su-kanalizasiya	585	26%
1.10.7.1	Kanalizasiya	119	5%
1.10.7.2	Su	466	21%
1.10.8	Zibil və tullantılar	47	2%
1.10.9	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	1	0,04%
1.10.10	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	13	1%
1.11	Maddi yardımla əlaqədar	39	2%
1.12	Məktub və ərizələrlə bağlı	13	1%
1.12.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	13	1%
1.13	Məlumat almaq üçün olan zənglər	209	9%
1.14	Mənzil məsələləri	16	1%
1.15	Natamam zənglər	39	2%
1.16	Pensiya ilə bağlı	3	0,1%
1.17	Qəbul qrafiki barədə	20	1%
1.18	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	24	1%
1.18.1	Qurumdan daxil olan zəng	24	1%
1.19	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	5	0,2%
1.20	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	34	2%
1.21	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	127	6%
1.22	Səhiyyə məsələləri	1	0,04%
1.23	Şəxsiyyət vəsiqəsi ilə əlaqədar	1	0,04%
1.24	Sosial xidmət	7	0,3%
1.24.1	Əlil vətəndaşlara	7	0,3%
1.25	Təşəkkür	17	1%
1.26	Tikinti ilə bağlı	3	0,1%
1.26.1	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmiləşdirilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.26.2	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.27	Ümumtəhsil məsələləri	4	0,2%
1.27.1	Bağçalarla bağlı	3	0,1%
1.27.2	Orta məktəblərlə bağlı	1	0,04%
1.28	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	47	2%
1.29	Yağışla əlaqədar su axıntısı	7	0,3%
1.30	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	3	0,1%
1.31	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	15	1%
1.31.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.31.2	Ağacların budanması	4	0,2%
1.31.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	10	0,4%
1.32	yola işarə qoyulması	1	0,04%
1.33	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	20	1%
1.34	Yolların yararsız olması	15	1%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	505	23%