

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2019-cu ilin aprel ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2200 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1742 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 458 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

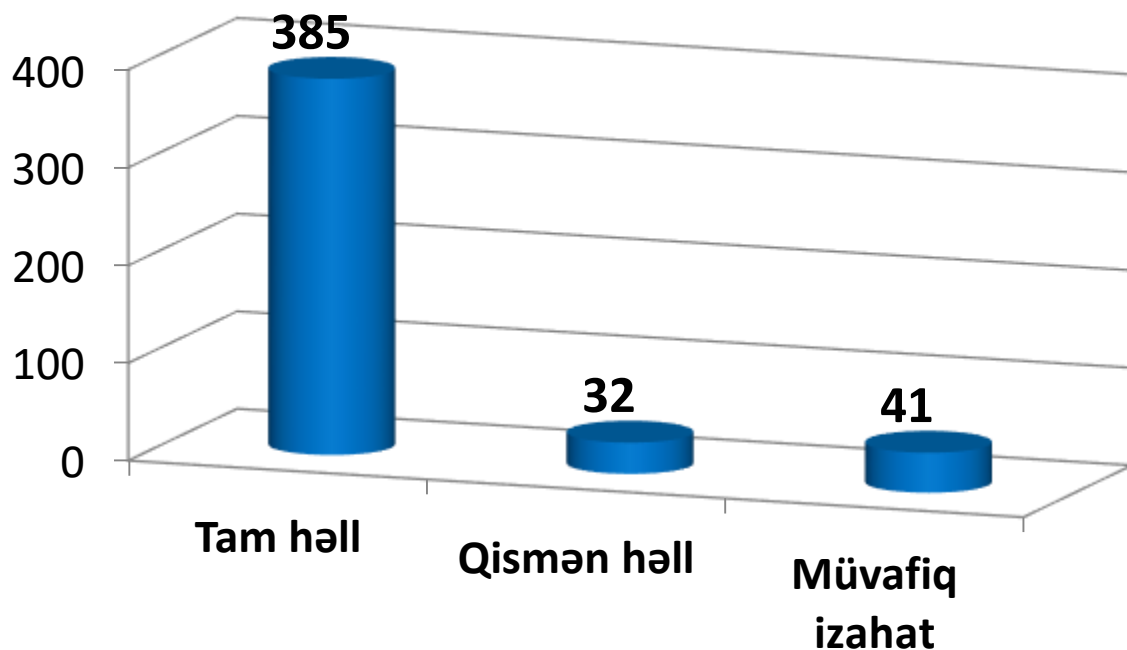
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 18,2 % və ya 488 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 24 % və ya 550 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 13,5 % və ya 62 vahid çox olmuşdur.**

Nəticədə 2019-cu ilin aprel ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 73 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 86 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 458 vahid müraciətin 385 vahidi və ya 84 %-i tam, 32 vahidi və ya 7 %-i qismən, 41 vahidi və ya 9 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2019-cu il aprel ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



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 aprel ayı üzrə bu göstərici 4,1 % 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%	7 %	41	82	1811	1169	
4,1 %		123		2980				

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 %
		3,3 %	8%	59	94	1811	1169	
		5,1 %		153		2980		

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	00:43	07:32:45	01:23:08	1811	116
		00:12		08:55:53		2603	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin aprel ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 12 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 34 saniyə olmuşdur.

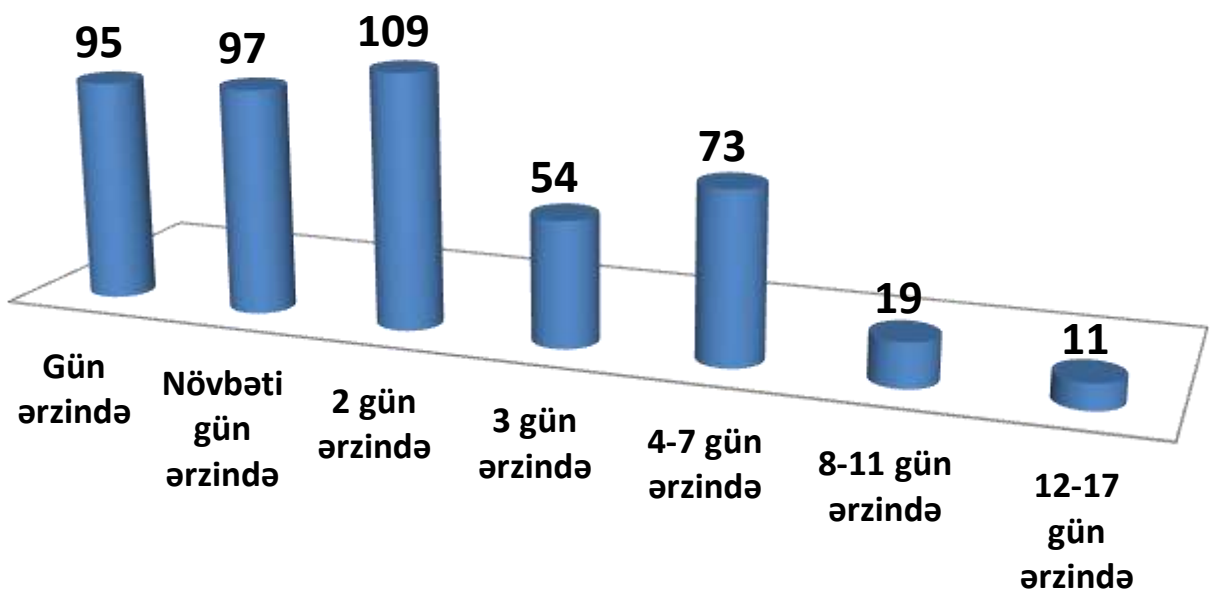
Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf
8.4	Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti						
8.4.2	Buraxılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti	G itirilmiş- (G itirilmiş = M/B)		M- İtirilmiş zənglərin növbəyə daxil olduğu vaxtdan cavablandırılmaya qəbul olunanadək olan müddətlərin cəmi		B- İtirilmiş zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		00:55	01:58	00:54:05	03:04:52	59	94
		01:34		03:58:57		153	
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
		01:43	01:27	39:42:44	04:19:36	1388	354
		01:31		44:02:20		1742	

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
		99,96%	456	458	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
		20,8 %	458	2200	Max 30 %

2019-cu ilin aprel ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,6 gün kimi olmuşdur

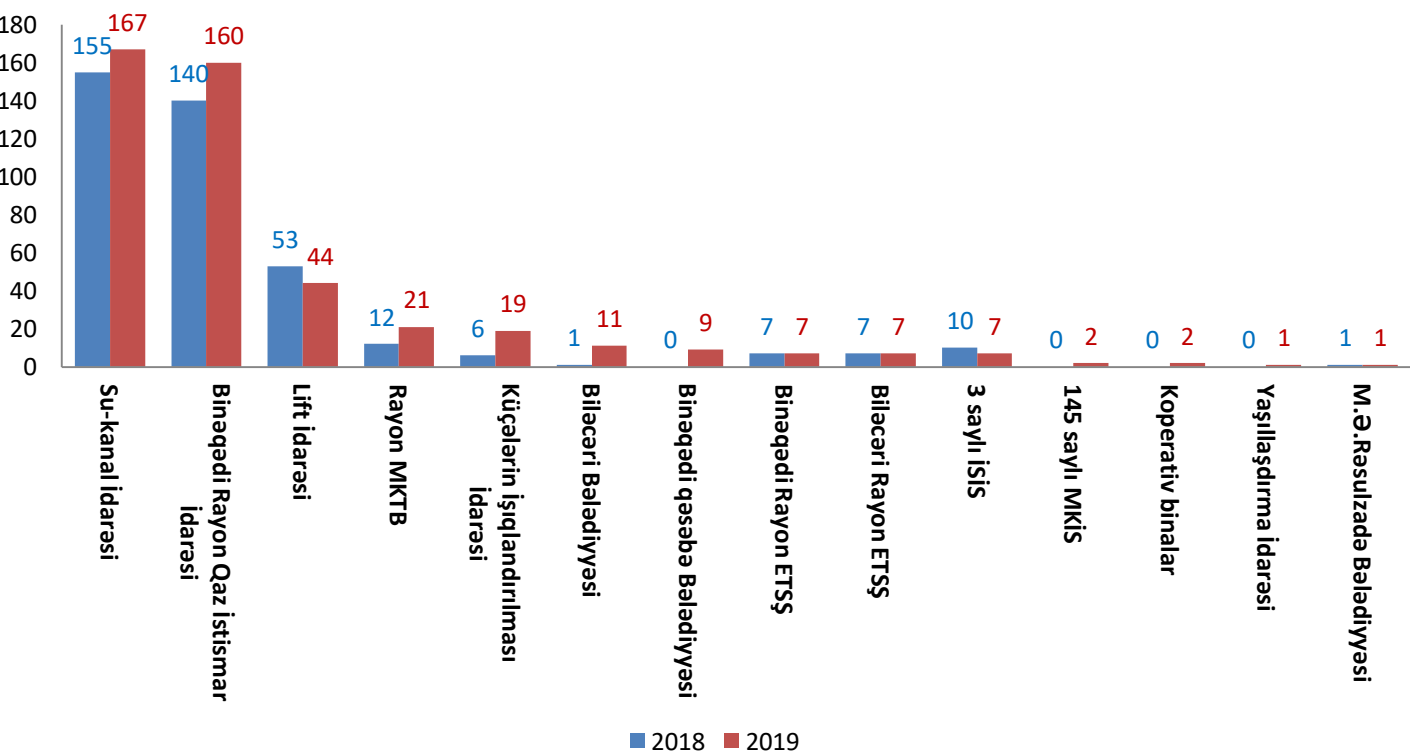
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,6 gün	1182	458	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

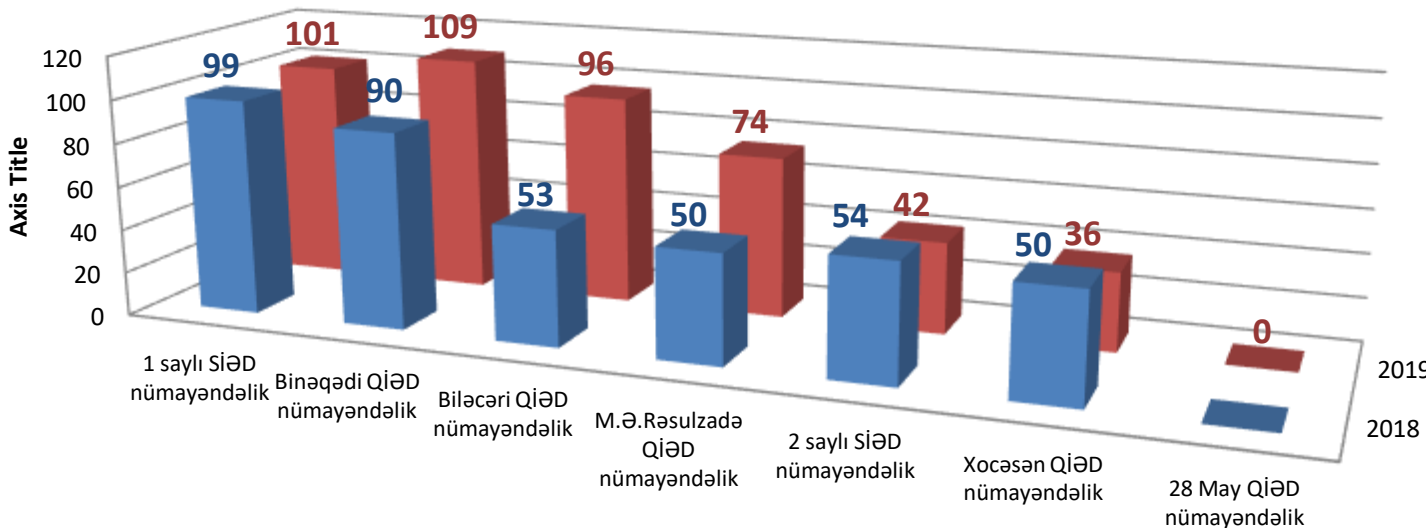


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.04.2019 00:00 - 30.04.2019 23:59)

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	167	144	10	13	167
2	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	160	139	15	6	160
3	Lift idarəsi	44	42	2	0	44
4	Rayon MKTB	21	13	2	6	21
5	Küçələrin işıqlandırılması	19	11	1	7	19
6	Biləcəri bələdiyyəsi	11	9	0	2	11
7	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	9	7	2	0	9
8	Binəqədi Rayon ETSS	7	7	0	0	7
9	Biləcəri ETSS	7	7	0	0	7
10	3 saylı İSİS	7	5	0	2	7
11	145 saylı MİS	2	1	0	1	2
12	Kooperativ bina	2	0	0	2	2
13	Yaşıllaşdırma idarəsi	1	0	0	1	1
14	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	0	0	1	1
Yekun		458	385	32	41	458



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	99	90	53	50	54	50	0
■ 2019	101	109	96	74	42	36	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.04.2019 00:00 - 30.04.2019 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	109	93	11	5	109
2	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	101	81	4	16	101
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	96	85	5	6	96
4	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	74	63	4	7	74
5	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	42	34	6	2	42
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	36	29	2	5	36
Yekun		458	385	32	41	458

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında daxil olan	Xüsusi çəki
1	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2176	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	2	0,1%
1.1.1	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	4	0,2%
1.3	Yalnız zəng	4	0,2%
1.4	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	5	0,2%
1.5	Binaların abadlıq işləri	14	1%
1.6	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	7	0,3%
1.7	Digər Rayonlar	2	0,1%
1.8	Əhalinin sosial müdafiəsi ilə bağlı	14	1%
1.9	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,05%
1.10	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	2	0,1%
1.11	Fövqəladə hallarla bağlı	24	1%
1.11.1	dəm qazından zəhərlənmə	19	1%
1.11.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	1	0,05%
1.11.3	Yanğın ilə əlaqədar	4	0,2%
1.12	İdarə, təşkilat, müəssisə, küçə və meydançalara ad verilməsi ilə bağlı	1	0,05%
1.13	Kommunal ilə bağlı	1402	64%
1.13.1	Elektrik enerjisi	77	4%
1.13.2	İstilik	51	2%
1.13.3	Lift	112	5%
1.13.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	1	0,05%
1.13.5	Qaz təchizatı	337	15%
1.13.6	Qazılmış sahənin bərpası	7	0,3%
1.13.7	Rabitə-telefon	1	0,05%
1.13.8	Su-kanalizasiya	782	36%
1.13.8.1	Kanalizasiya	97	4%
1.13.8.2	Su	685	31%
1.13.9	Zibil və tullantılar	26	1%
1.13.10	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	8	0,4%
1.14	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	2	0,1%
1.15	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	39	2%
1.16	Maddi yardımla əlaqədar	2	0,1%
1.17	Məktub və ərizələrlə bağlı	37	2%
1.17.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	37	2%
1.18	Məlumat almaq üçün olan zənglər	215	10%
1.19	Mənzil məsələləri	4	0,2%
1.20	Natamam zənglər	22	1%
1.21	Pensiya ilə bağlı	1	0,05%
1.22	Podratçı təşkilatla bağlı	2	0,1%
1.23	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	1	0,05%
1.23.1	Qaçqınlarla iş	1	0,05%
1.24	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,05%
1.25	Qəbul qrafiki barədə	23	1%
1.26	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	4	0,2%
1.27	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	34	2%
1.27.1	Qurumdan daxil olan zəng	34	2%
1.28	Rayonumuzu təmiz saxlayaq layihəsi	1	0,05%
1.29	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	75	3%
1.30	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	144	7%
1.31	Səhiyyə məsələləri	2	0,1%
1.32	Səyyar görüşlərlə bağlı	4	0,2%
1.33	Sosial xidmət	1	0,05%
1.33.1	Əlil vətəndaşlara	1	0,05%
1.34	Təkliflərlə bağlı	2	0,1%
1.35	Təşəkkür	16	1%
1.36	Tikinti ilə bağlı	8	0,4%
1.36.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	4	0,2%
1.36.2	Tikintiyyə icazə verilməsi ilə bağlı	4	0,2%
1.37	Ümumtəhsil məsələləri	6	0,3%
1.37.1	Bağçalarla bağlı	6	0,3%
1.38	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	14	1%
1.39	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	7	0,3%
1.40	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	13	1%
1.40.1	Ağacların budanması	5	0,2%
1.40.1	Qurumuş ağacların kəsilməsi	8	0,4%
1.41	yola işarə qoyulması	1	0,05%
1.42	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	12	1%
1.43	Yolların yararsız olması	5	0,2%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	572	26%