

## **Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə**

**2019-cu ilin may ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 1877 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1471 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 406 vahid olmuşdur.**

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

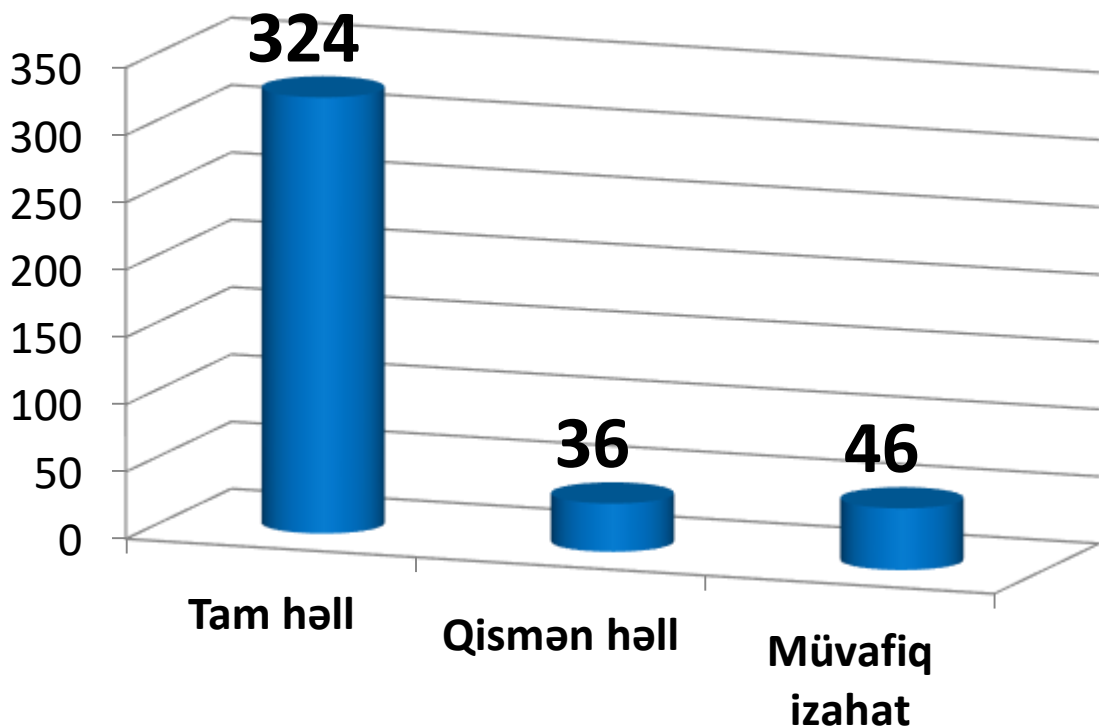
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 10,3 % və ya 216 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 14,8 % və ya 255 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 9,6 % və ya 39 vahid çox olmuşdur.**

**Nəticədə 2019-cu ilin may 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 8 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 406 vahid müraciətin 324 vahidi və ya 79,8 %-i tam, 36 vahidi və ya 8,9 %-i qismən, 46 vahidi və ya 11,3 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.**

### **2019-cu il may 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 may ayı üzrə bu göstərici **2,9 %** 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 %
		0,9%	8,5 %	13	43	1450	506	
		2,9 %		56		1956		

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 %
		1,7 %	10,9 %	24	55	1450	506	
		4 %		79		1956		

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
		00:12	00:29	00:04:50	04:04:34	1450	506
		00:08		04:09:24		1956	

# Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2019-cu ilin may ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 8 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 1 dəqiqə 19 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
		01:02	01:26	00:24:48	01:18:50	24	55	
		01:19		01:43:38		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
		01:55	01:40	36:38:25	09:00:00	1147	324	
		01:52		45:38:25		1471		

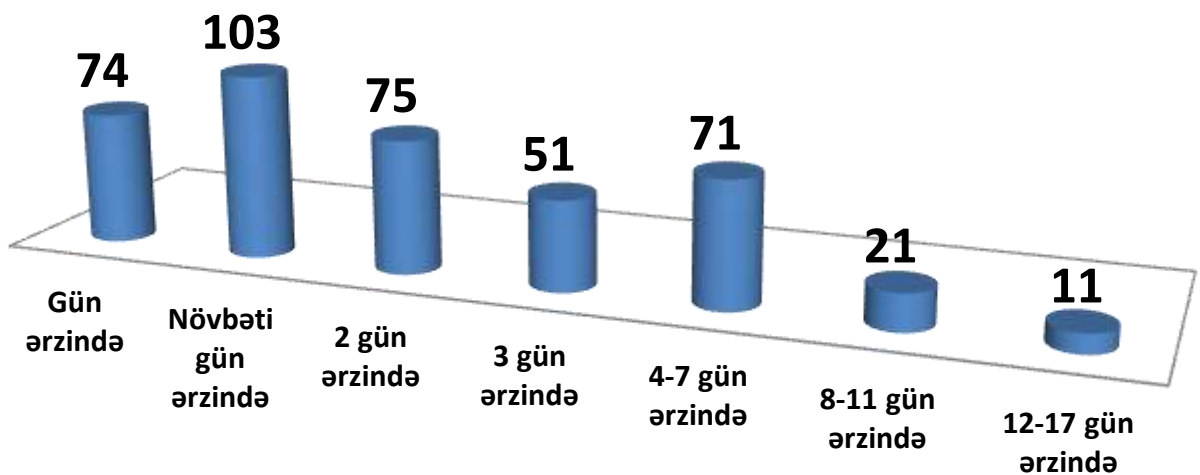
8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H=N/Q*100)	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		99 %	402	406	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
		21,6 %	406	1877	Max 30 %



**2019-cu ilin may ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,8 gün kimi olmuşdur**

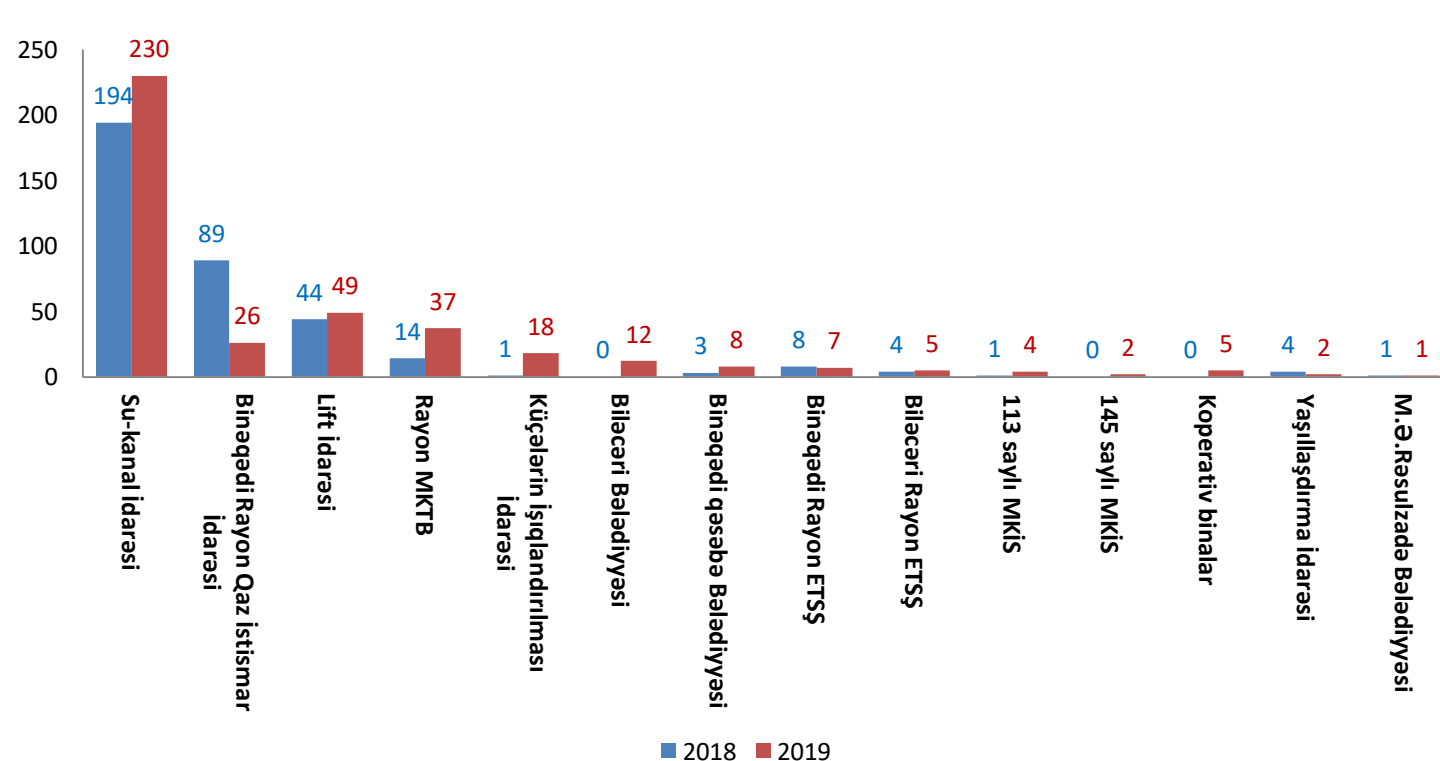
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasında sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,8 gün	1127	406	Max 15 gün

## Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

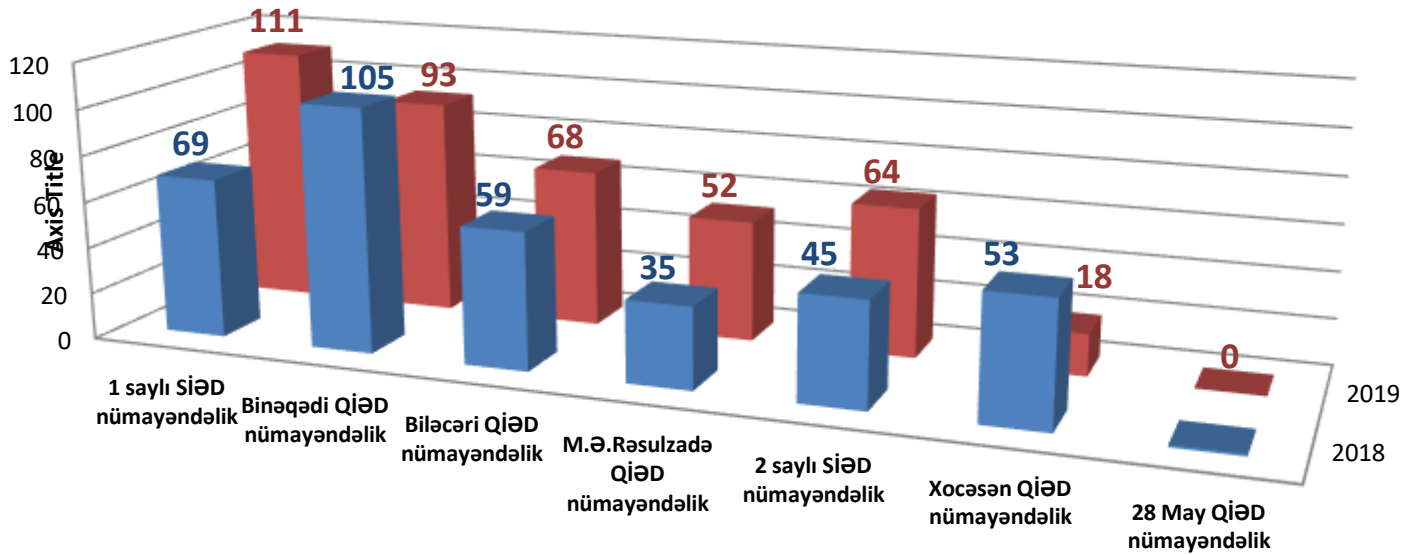


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili  
(01.05.2019 00:00 - 31.05.2019 23:59)

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	230	188	28	14	230
2	Lift idarəsi	49	45	1	3	49
3	Rayon MKTB	37	22	2	13	37
4	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	26	24	2	0	26
5	Küçələrin işıqlandırılması	18	10	0	8	18
6	Biləcəri bələdiyyəsi	12	9	1	2	12
7	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	8	7	1	0	8
8	Binəqədi Rayon ETSS	7	7	0	0	7
9	Biləcəri ETSS	5	5	0	0	5
10	Kooperativ bina	5	0	0	5	5
11	113 sayılı MİS	4	2	1	1	4
12	145 sayılı MİS	2	2	0	0	2
13	Yaşıllaşdırma idarəsi	2	2	0	0	2
14	Rəsulzadə bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
Yekun		406	324	36	46	406



# 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	69	105	59	35	45	53	1
■ 2019	111	93	68	52	64	18	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.05.2019 00:00 - 31.05.2019 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	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	111	81	3	27	111
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	93	70	17	6	93
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	68	52	11	5	68
4	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	64	56	3	5	64
5	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	52	49	1	2	52
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	18	16	1	1	18
Yekun		406	324	36	46	406

00:00 - 31.05.2019 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	1812	100%
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	3	0,2%
1.1.1	18 yaşdan yuxarı olan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.1.2	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	1	0,1%
1.2.1	Yalnız zəng	1	0,1%
1.3	Aliment barədə	1	0,1%
1.4	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2	0,1%
1.5	Binaların abadlıq işləri	7	0,4%
1.6	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	13	0,7%
1.7	Digər Rayonlar	4	0,2%
1.8	Əhalinin sosial müdafiəsi ilə bağlı	4	0,2%
1.9	Əmək və məşğulluq məsələləri	3	0,2%
1.10	Ərazinin abadlaşdırılması barədə	1	0,1%
1.11	evlərin sökülməsi	3	0,2%
1.12	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	5	0,3%
1.13	Fövqəladə hallarla bağlı	21	1,2%
1.13.1	dam qazından zəhərlənmə	9	0,5%
1.13.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	3	0,2%
1.13.3	Yanğın ilə əlaqədar	9	0,5%
1.14	Kommunal ilə bağlı	932	51%
1.14.1	Elektrik enerjisi	69	4%
1.14.2	İstilik	6	0,3%
1.14.3	Lift	103	6%
1.14.4	Qaz təchizatı	92	5%
1.14.5	Qazılmış sahənin bərpası	7	0,4%
1.14.6	Rabitə-telefon	1	0,1%
1.14.7	Su-kanalizasiya	615	34%
1.14.7.1	Kanalizasiya	151	8%
1.14.7.2	Su	464	26%
1.14.8	Zibil və tullantılar	28	2%
1.14.9	Zirzəmilərin dezinfeksiyası	11	1%
1.15	Kommunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	4	0,2%
1.16	Kreativ	1	0,1%
1.17	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	66	4%
1.18	Maddi yardımla əlaqədar	15	1%
1.19	Məktub və arizələrlə bağlı	17	1%
1.19.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	17	1%
1.20	Məlumat almaq üçün olan zənglər	212	12%
1.21	Mənzil məsələləri	5	0,3%
1.22	Natamam zənglər	21	1%
1.23	Podratçı təşkilatla bağlı	2	0,1%
1.24	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	4	0,2%
1.24.1	Köçkünlərlə iş	1	0,1%
1.24.2	Qaçqınlarla iş	3	0,2%
1.25	Qanunsuz küçə ticarəti	2	0,1%
1.26	Qəbul qrafiki barədə	15	1%
1.27	Qayyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	8	0,4%
1.28	Qiymət artımı ilə bağlı	1	0,1%
1.29	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	38	2%
1.29.1	Qurumdan daxil olan zəng	38	2%
1.30	Rayon ərazisində keçirilən yarmarkalarla əlaqədar	1	0,1%
1.31	Rayonumuzu təmiz saxlayaq layihəsi	3	0,2%
1.32	Sahibkarlığın inkişafı ilə əlaqədar	1	0,1%
1.33	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	42	2%
1.34	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	226	12%
1.35	Səhiyyə məsələləri	2	0,1%
1.36	Səyyar görüşlərlə bağlı	10	1%
1.37	Sosial xidmət	2	0,1%
1.37.1	Əlil vətəndaşlara	2	0,1%
1.38	Təşəkkür	15	1%
1.39	Tikinti ilə bağlı	5	0,3%
1.39.1	İnşa edilmiş tikililərin ilkin hüquqi qeydiyyatı ilə bağlı	2	0,1%
1.39.2	Tikililərdə aparılmış dəyişikliklər və əlavə tikililərin mövcud vəziyyətdə rəsmləşdirilməsi ilə bağlı	2	0,1%
1.39.3	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	1	0,1%
1.40	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	2	0,1%
1.41	Ümumtəhsil məsələləri	9	0,5%
1.41.1	Bağçalarla bağlı	5	0,3%
1.41.2	Orta məktəblərlə bağlı	1	0,1%
1.41.3	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	3	0,2%
1.42	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	16	1%
1.43	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	3	0,2%
1.44	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	35	2%
1.44.1	ağacın əkmilməsi ilə bağlı	4	0,2%
1.44.2	Ağacların budanması	23	1%
1.44.3	Qurumuş ağacların kəsilməsi	8	0,4%
1.45	yola işarə qoyulması	2	0,1%
1.46	Yolların qardan və buzdan təmizlənməsi	1	0,1%
1.47	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	17	1%
1.48	Yolların yararsız olması	9	0,5%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	517	28,5%