

## **Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə**

**2018-ci ilin fevral ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2373 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 1891 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 482 vahid olmuşdur.**

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

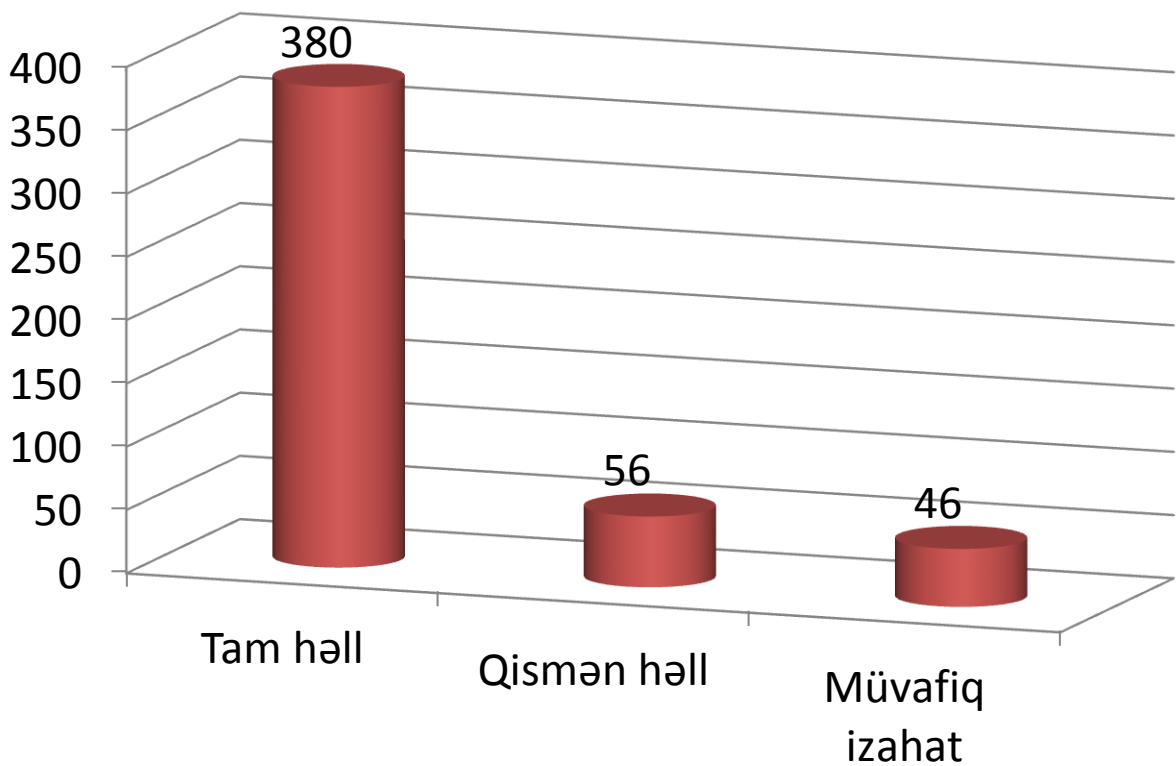
- ümumilikdə daxil olmuş zənglər 41,9 % və ya 2017 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 49,7 % və ya 1868 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 23,6 % və ya 149 vahid az olmuşdur.**

**Nəticədə 2018-ci ilin fevral ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 84 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 140 vahid olmuşdur.**

**Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi açılmış 482 vahid müraciətin 380 vahidi və ya 78,8 % tam, 56 vahidi və ya 11,6 %-i qismən, 46 vahidi və ya 9,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.**

**2018-ci il fevral ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti**

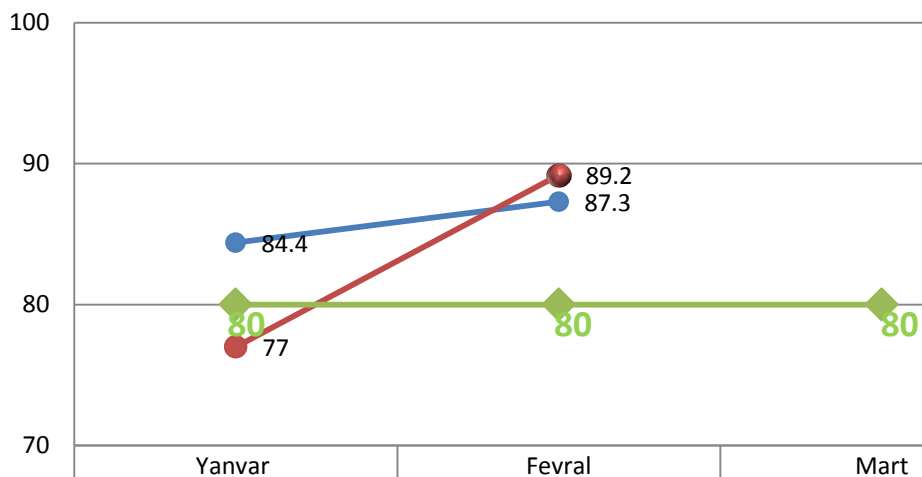


# 2018-ci il Fevral ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

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

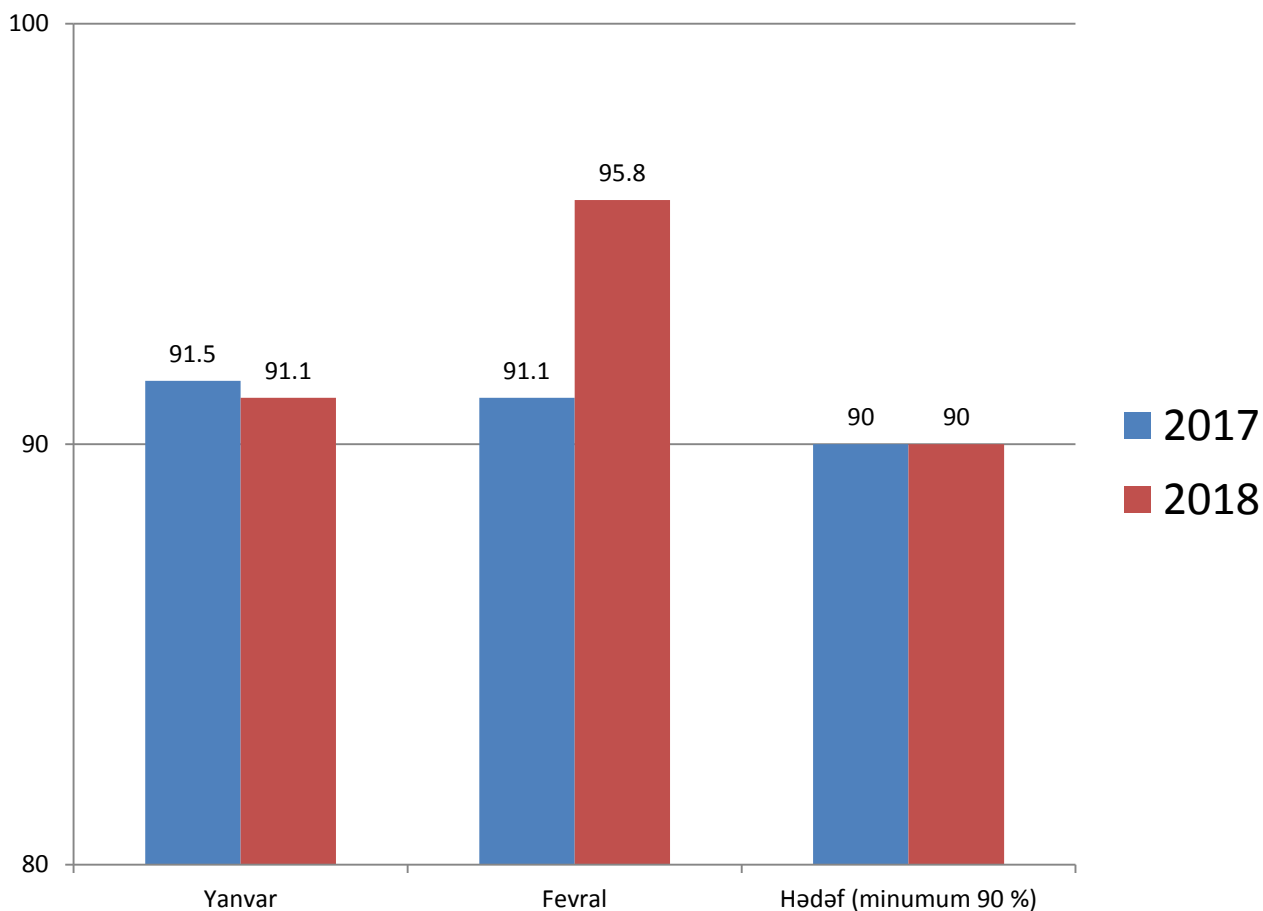
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin Fevral ayı üzrə xidmət səviyyəsi **89,2 %** olmuşdur.

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 %
		95,4 %	71,4%	1755	454	1840	636	
		89,2%		2209		2476		



● 2017	84.4	87.3	
● 2018	77	89.2	
◆ Hədəf (minumum 80 %)	80	80	80

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırmaya qəbul faizi (müddət nəzərə alınmadan)							
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 %
		98,7 %	87,6 %	1816	557	1840	636	
		95,8 %		2373		2476		



## 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 Fevral ayı üzrə bu göstərici **3,8%** 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 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	
		<b>1 %</b>	<b>11,9%</b>	18	76	1840	636	
		<b>3,8 %</b>		94		2476		Max 5 %

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 %
		1,3 %	12,4%	24	79	1840	636	
		4,2%		103		2476		
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 cavablandırılma ya 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	00:41	06:07:59	07:14:36	1840	636	
		00:20		13:22:35		2476		

# Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin Fevral ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 34 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 6 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
		00:48	01:58	00:19:12	02:35:22	24	79
		01:42		02:54:34		103	
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
		01:40	01:29	40:26:40	09:32:45	1456	435
		01:35		49:58:85		1891	

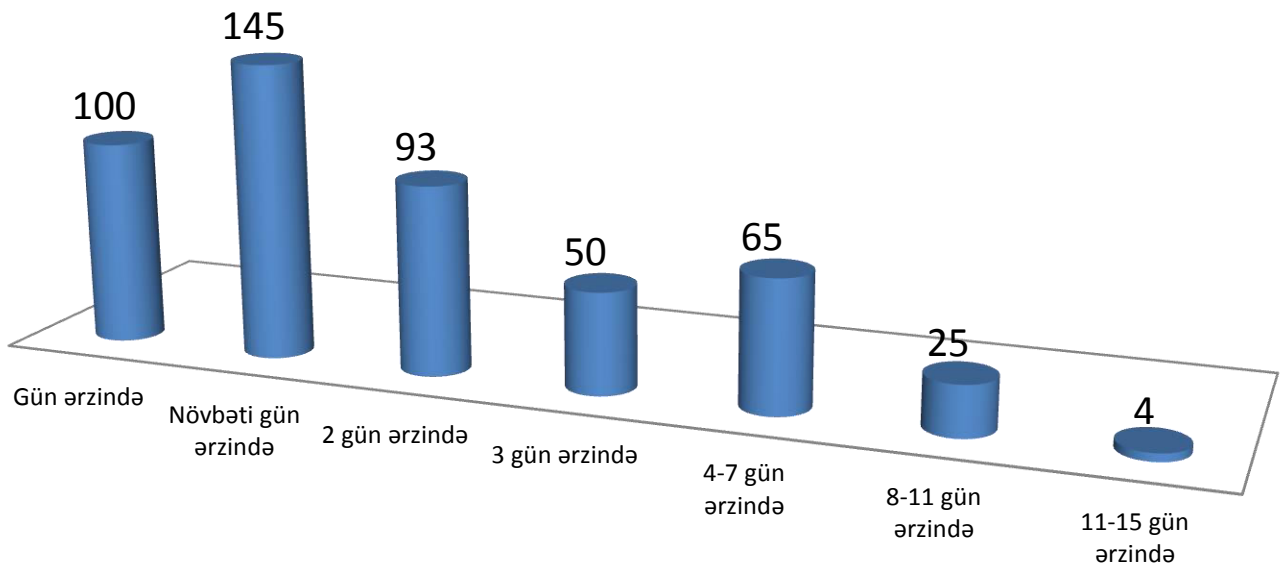
8.6	İcraat vərəqəsi üzrə tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması	H-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılması (H= N/Q*100)	N- nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Q- cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		100 %	482	482	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
		20,3%	482	2373	Max 30 %



**2018-ci ilin Fevral ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 3,8 gün kimi olmuşdur**

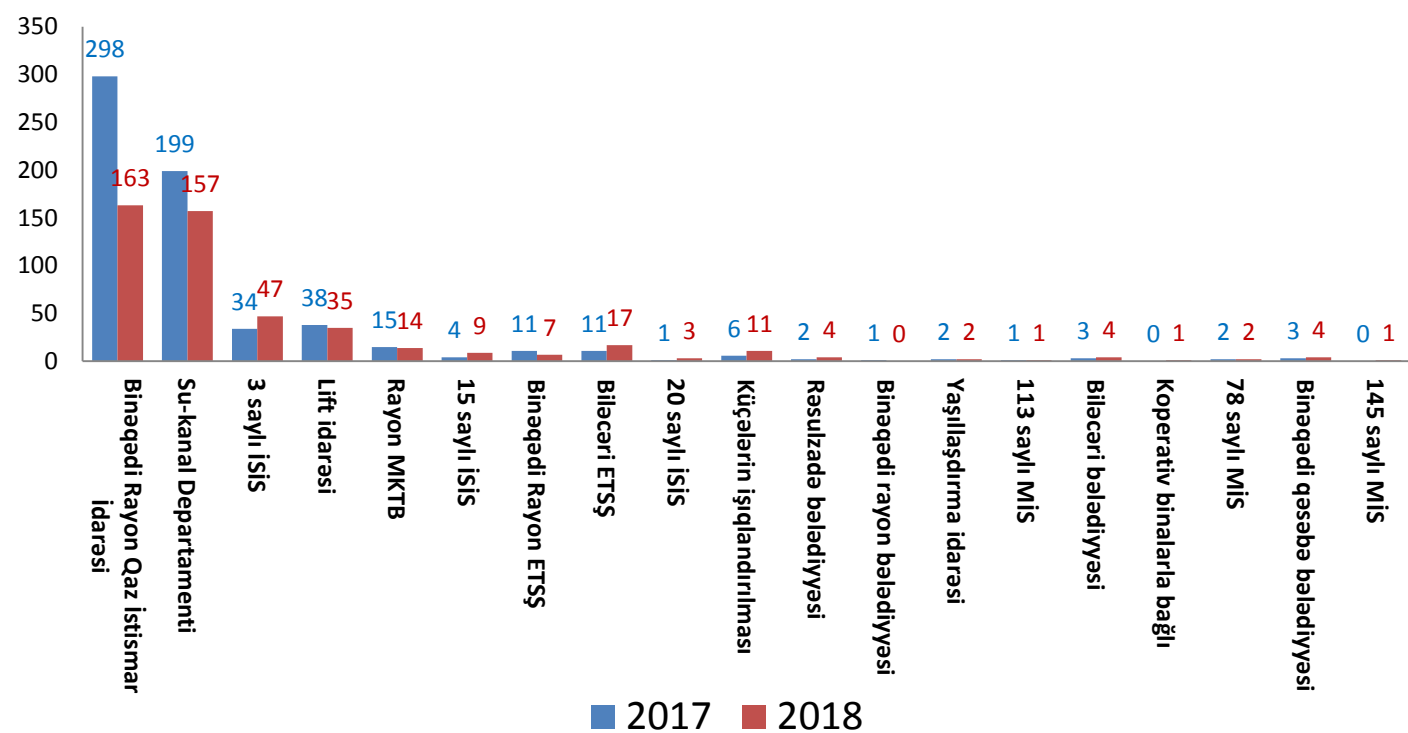
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV-Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,3 gün	1091	482	Max 15 gün

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

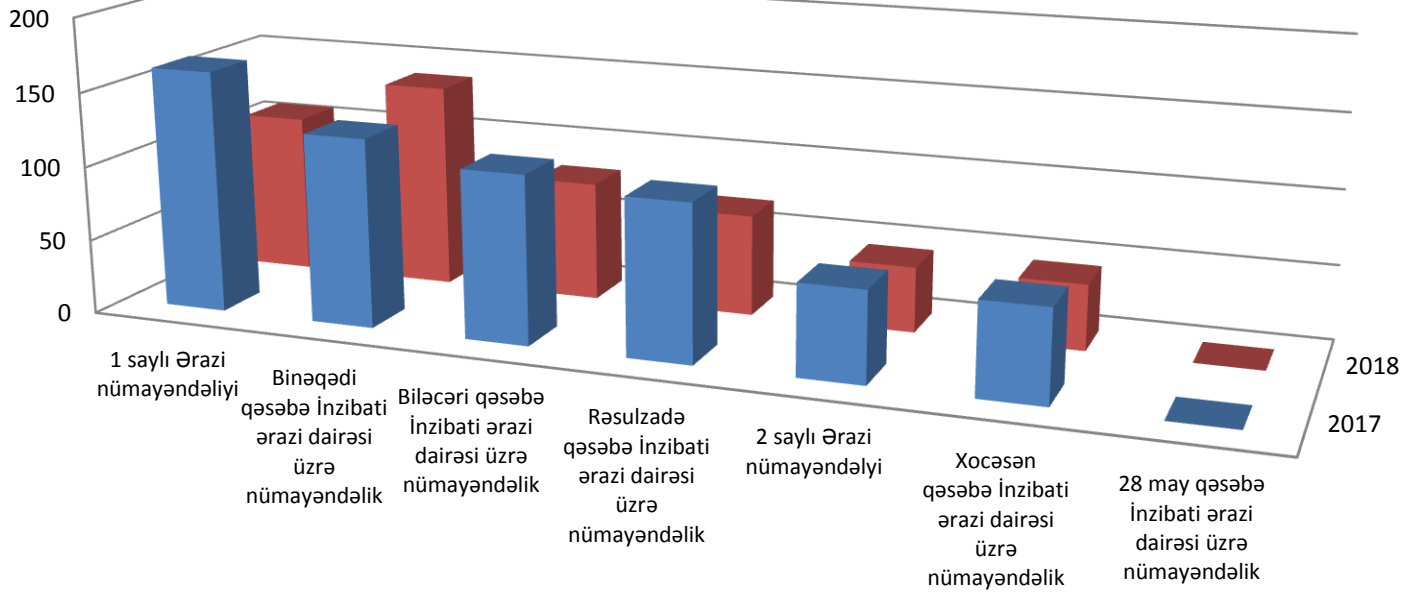


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili  
(01.02.2018 00:00 - 28.02.2018 23:59)

Sıra sayı	Əlaqəli qurumlar	Daxil olmuş şikayətlərin sayı	Həll olunan şikayətlərin sayı			
			Tam həll olunanlar	Qismən həll olunanlar	Müvafiq izahat verilənlər	Cəmi
1	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	163	138	25	0	163
2	Su-kanal Departamenti	157	119	17	21	157
3	3 sayılı İSİS	47	24	11	12	47
4	Lift idarəsi	35	33	0	2	35
5	Biləcəri ETŞŞ	17	17	0	0	17
6	Rayon MKTB	14	11	0	3	14
7	Küçələrin işıqlandırılması	11	9	1	1	11
8	15 sayılı İSİS	9	6	1	2	9
9	Binəqədi Rayon ETŞŞ	7	7	0	0	7
10	Biləcəri bələdiyyəsi	4	3	1	0	4
11	Rəsulzadə bələdiyyəsi	4	3	0	1	4
12	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	4	3	0	1	4
13	20 sayılı İSİS	3	3	0	0	3
14	Yaşıllaşdırma idarəsi	2	1	0	1	2
15	78 sayılı MİS	2	1	0	1	2
16	145 sayılı MİS	1	1	0	0	1
17	113 sayılı MİS	1	1	0	0	1
18	Kooperativ bina	1	0	0	1	1
Yekun		482	380	56	46	482



## QIƏD və SiƏD üzrə bölgü



	1 saylı Ərazi nümayəndəliyi	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	2 saylı Ərazi nümayəndəliyi	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	28 may qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik
■ 2017	163	127	113	105	61	62	0
■ 2018	108	138	80	68	44	44	0

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.02.2018 00:00 - 28.02.2018 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	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	138	108	17	13	138
2	1 saylı Ərazi nümayəndəliyi	108	78	11	19	108
3	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	80	69	8	3	80
4	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	68	53	11	4	68
5	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	44	39	5	0	44
6	2 saylı Ərazi nümayəndəliyi	44	33	4	7	44
<b>Yekun</b>		<b>482</b>	<b>380</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>482</b>

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT  
Hesabat dövrü: 01.02.2018 00:00 - 28.02.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	hesabat ayında	Xüsusi çəki
1	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2373	100
1.1	Ad və soyadın dəyişdirilməsi barədə	2	0,08%
1.1.2	Yetkinlik yaşına çatmayan şəxslərin adının, soyadının dəyişdirilməsi ilə bağlı	2	0,08%
1.2	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	6	0,25%
1.3	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	2	0,08%
1.4	Binaların abadlıq işləri	3	0,13%
1.5	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	12	0,51%
1.6	Digər Rayonlar	3	0,13%
1.7	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.8	Evlərinin sənədləşdirilməsi barədə	1	0,04%
1.9	Əvvəl edilmiş zəngə əlavə məlumatın verilməsi	1	0,04%
1.10	Fövqəladə hallarla bağlı	65	2,74%
1.10.1	dəm qazından zəhərlənmə	49	2,06%
1.10.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	7	0,29%
1.10.3	Yanğın ilə əlaqədar	9	0,38%
1.11	İdarə, təşkilat, müəssisə, küçə və meydançalara ad verilməsi ilə bağlı	1	0,04%
1.12	Kommunal ilə bağlı	1570	66,16%
1.12.1	Elektrik enerjisi	130	5,48%
1.12.2	İstilik	207	8,72%
1.12.3	Lift	84	3,54%
1.12.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	4	0,17%
1.12.5	Qaz təchizatı	630	26,55%
1.12.6	Qazılmış sahənin bərpası	12	0,51%
1.12.7	Rabitə-telefon	2	0,08%
1.12.8	Su-kanalizasiya	480	20,23%
1.12.8.1	Kanalizasiya	87	3,67%
1.12.8.2	Su	393	16,56%
1.12.9	Zibil və tullantılar	21	0,88%
1.13	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	20	0,84%
1.14	Maddi yardımla əlaqədar	3	0,13%
1.15	Məktub və ərizələrlə bağlı	17	0,72%
1.15.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	17	0,72%
1.16	Məlumat almaq üçün olan zənglər	197	8,30%
1.17	Mənzil məsələləri	4	0,17%
1.18	Natamam zənglər	36	1,52%
1.19	Nəqliyyat	4	0,17%
1.20	Pensiya ilə bağlı	8	0,34%
1.21	Podratçı təşkilatla bağlı	7	0,29%
1.22	Qanunsuz küçə ticarəti	2	0,08%
1.23	Qəbul qrafiki barədə	13	0,55%
1.24	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	6	0,25%
1.25	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	57	2,40%
1.25.1	Qurumdan daxil olan zəng	57	2,40%
1.26	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	20	0,84%
1.27	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	96	4,05%
1.28	Seçkilərlə bağlı	2	0,08%
1.29	Səhiyyə məsələləri	3	0,13%
1.30	Səyyar görüşlərlə bağlı	1	0,04%
1.31	Təşəkkür	18	0,76%
1.32	Tüstü bacasının təmizlənməsi barədə	1	0,04%
1.33	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,08%
1.33.1	Bağçalarla bağlı	1	0,04%
1.33.2	Təhsil müəssisəsinə yerləşdirməyə köməklik	1	0,04%
1.34	Yağışla əlaqədar su axıntısı	132	5,56%
1.35	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	4	0,17%
1.36	Yaşıllaşdırma ilə əlaqədar	23	0,97%
1.36.1	Ağacların budanması	3	0,13%
1.36.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	20	0,84%
1.37.	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməsi ilə əlaqədar	29	1,22%
1.38	Zirzəmilərin dezinfeksiya	1	0,04%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	615	25,92%