

Sakinlərin Müraciət Xidmətinin fəaliyyəti barədə

2018-ci ilin noyabr ayı ərzində Sakinlərin Müraciət Xidmətində cavablandırılan zənglərin sayı 2730 vahid, birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 2000 vahid, tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı isə 730 vahid olmuşdur.

➤ Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə:

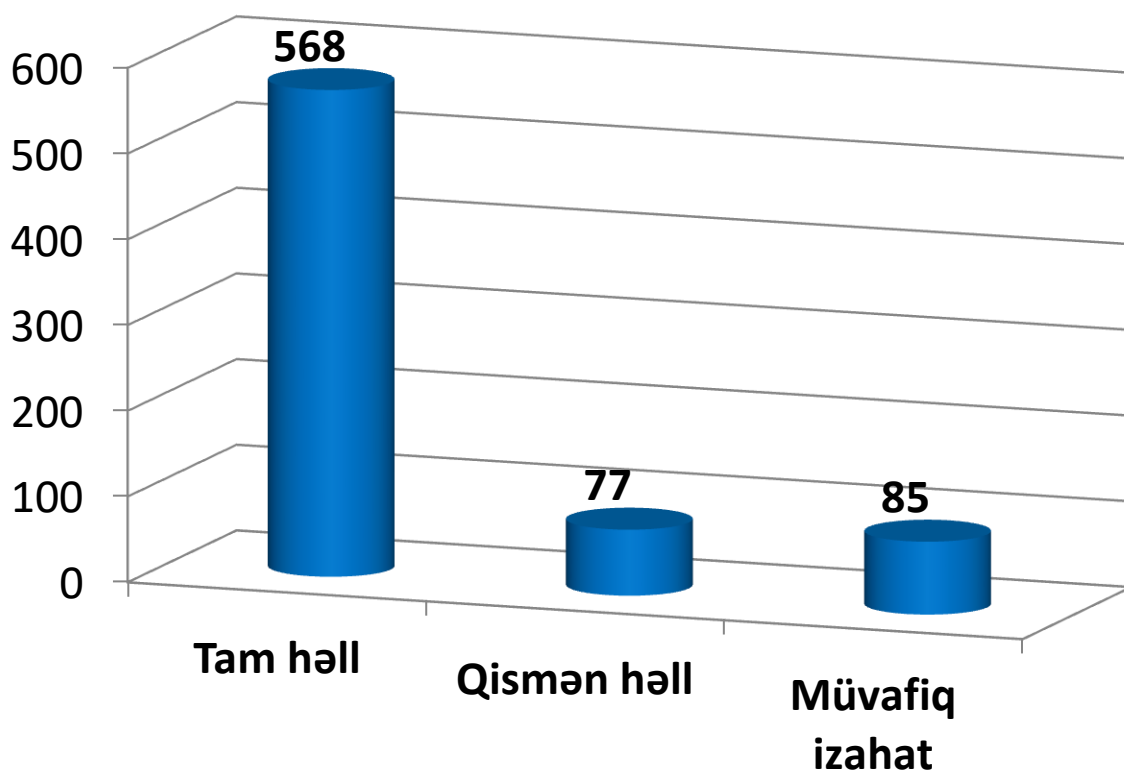
- ümumilikdə cavablandırılmış zənglər 22,6 % və ya 797 vahid az;**
- birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı 26,3 % və ya 714 vahid az;**
- tərtib edilmiş icraat vərəqələrinin sayı 10,2 % və ya 83 vahid az olmuşdur.**

Nəticədə 2018-ci ilin noyabr ayı üçün 1 gün ərzində cavablandırılmış zənglərin orta hesabla sayı 91 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində xidmət tərəfindən qurum rəhbərlərinin mobil telefonlarına göndərilən SMS sayı 29 vahid olmuşdur.

Hesabat ayı ərzində icraat vərəqəsi qeydiyyatata alınmış 730 vahid müraciətin 568 vahidi və ya 77,8 %-i tam, 77 vahidi və ya 10,6 %-i qismən, 85 vahidi və ya 11,6 %-i müvafiq izahat verilərək həll edilmişdir.

2018-ci il noyabr ayı üzrə müraciət vərəqələrinin icra vəziyyəti



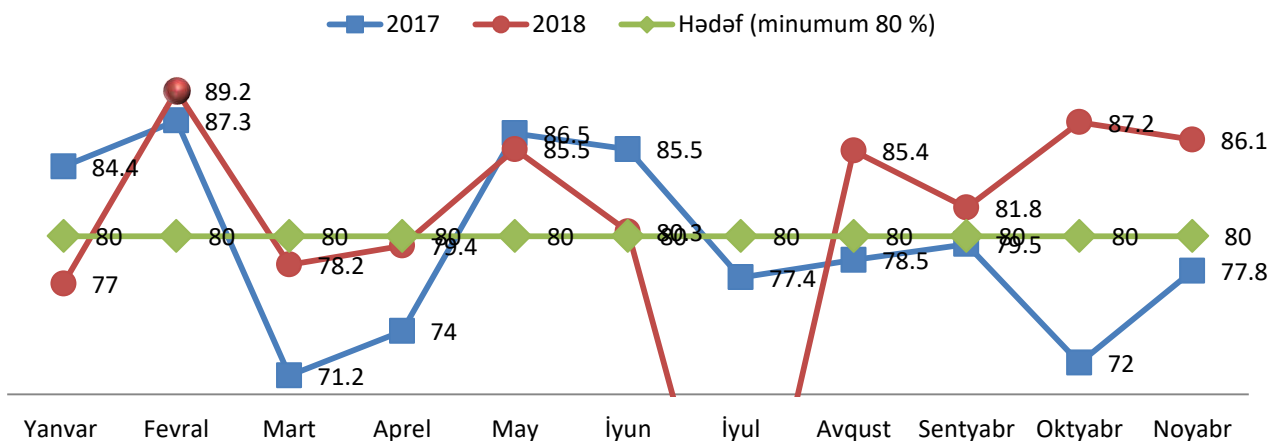
2018-ci ilin noyabr ayı üzrə Sakinlərin Müraciət Xidmətinin Əsas Fəaliyyət göstəriciləri

30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbul faizi (XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

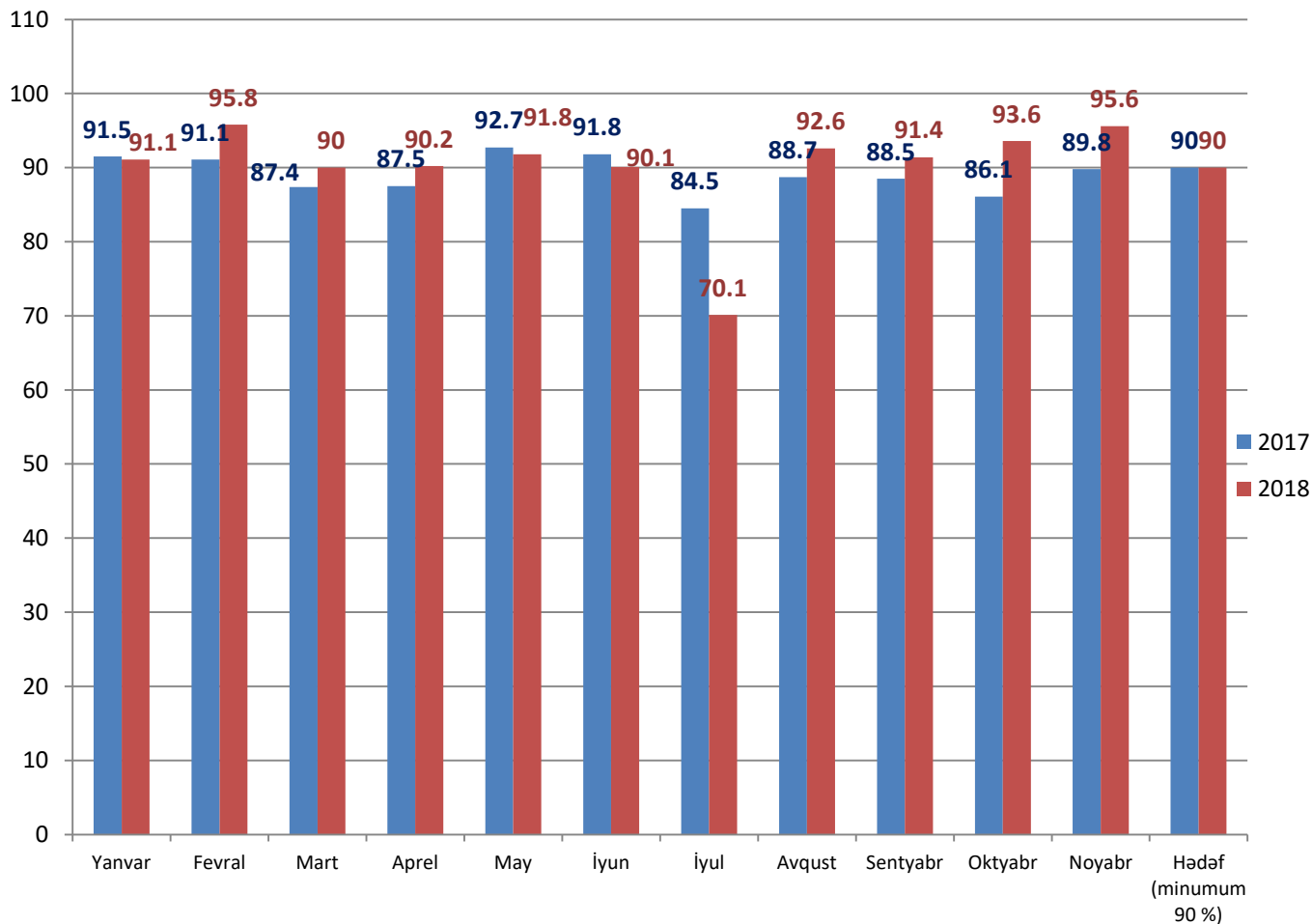
Bu göstərici SMX-ya müraciət edən şəxslər üçün xidmətin hər zaman nə dərəcədə əlçatan olmasının əsas göstəricisidir. 2018-ci ilin noyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 86,1 % olmuşdur.

Kod	Göstəricinin adı	Faktiki göstəricilər	Statistik rəqəmlər				Hədəf	
8.1	Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi							
8.1.1	Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində cavablandırmaya qəbul faizi	CQ 30 saniyə - (CQ 30 san= Q/D*100 %)		Q-30 saniyə ərzində 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 80 %
		88,9 %	74,9 %	2033	426	2288	569	
		86,1 %		2459		2857		

Xidmət Səviyyəsi yanvar-noyabr



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 %	90,3 %	2216	514	2288	569	
		95,6 %		2730		2857		



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 noyabr 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 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 %
		2,7 %	8,3 %	62	47	2288	569	
3,8 %		109		2857				

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 %
		3,71%	9,7 %	72	55	2288	569	
		4,4 %		127		2857		

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
		00:16	00:32	10:10:08	05:03:28	2288	569
		00:19		15:13:36		2857	

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2018-ci ilin noyabr ayı üzrə cavablandırılmaq üçün növbəyə daxil olmuş zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 19 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 40 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
		01:06	01:29	00:01:59	01:21:35	72		55
		00:40		01:23:34		127		

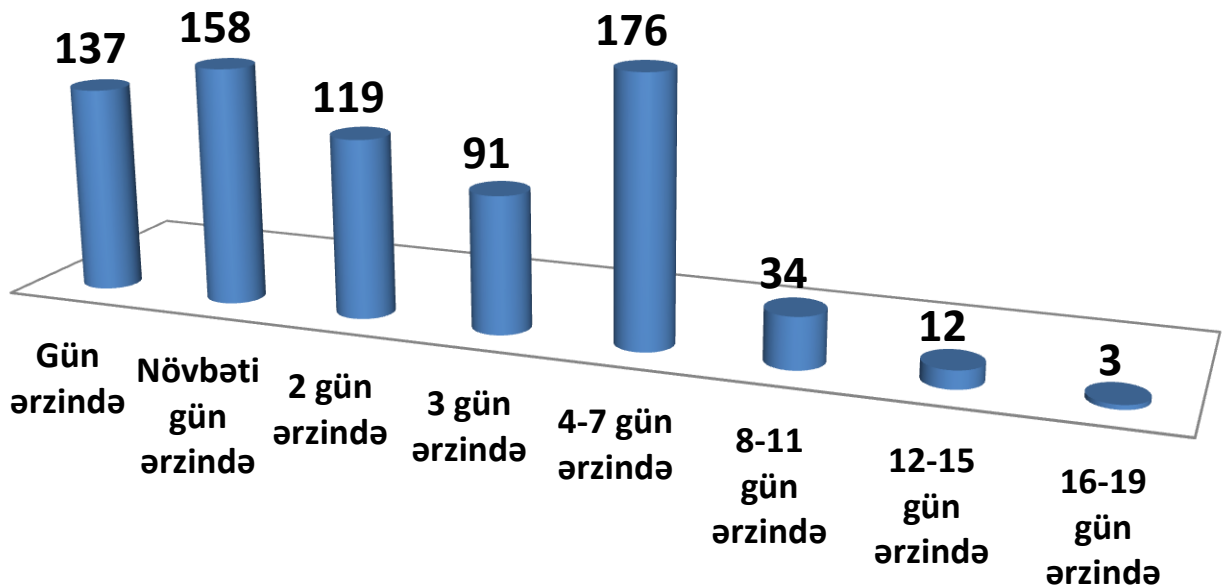
8.5	Orta cavablandırma müddəti						
8.5.1	Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə	CM-Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CM=M/S)		M- Birbaşa cavablandırılan müraciətlərin cavablandırılmasına sərf edilən müddətlərin cəmi		S- Birbaşa cavablandırılan zənglərin sayı	
		Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu	Binəqədi qrupu	Növbətçi qrupu
		01:57	01:39	52:09:45	10:51:45	1605	395
		01:53		63:01:30		2000	

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 %	727	730	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
		26,7 %	730	2730	Max 30 %

2018-ci ilin noyabr ayı ərzində Xidmət Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti 2,9 gün kimi olmuşdur

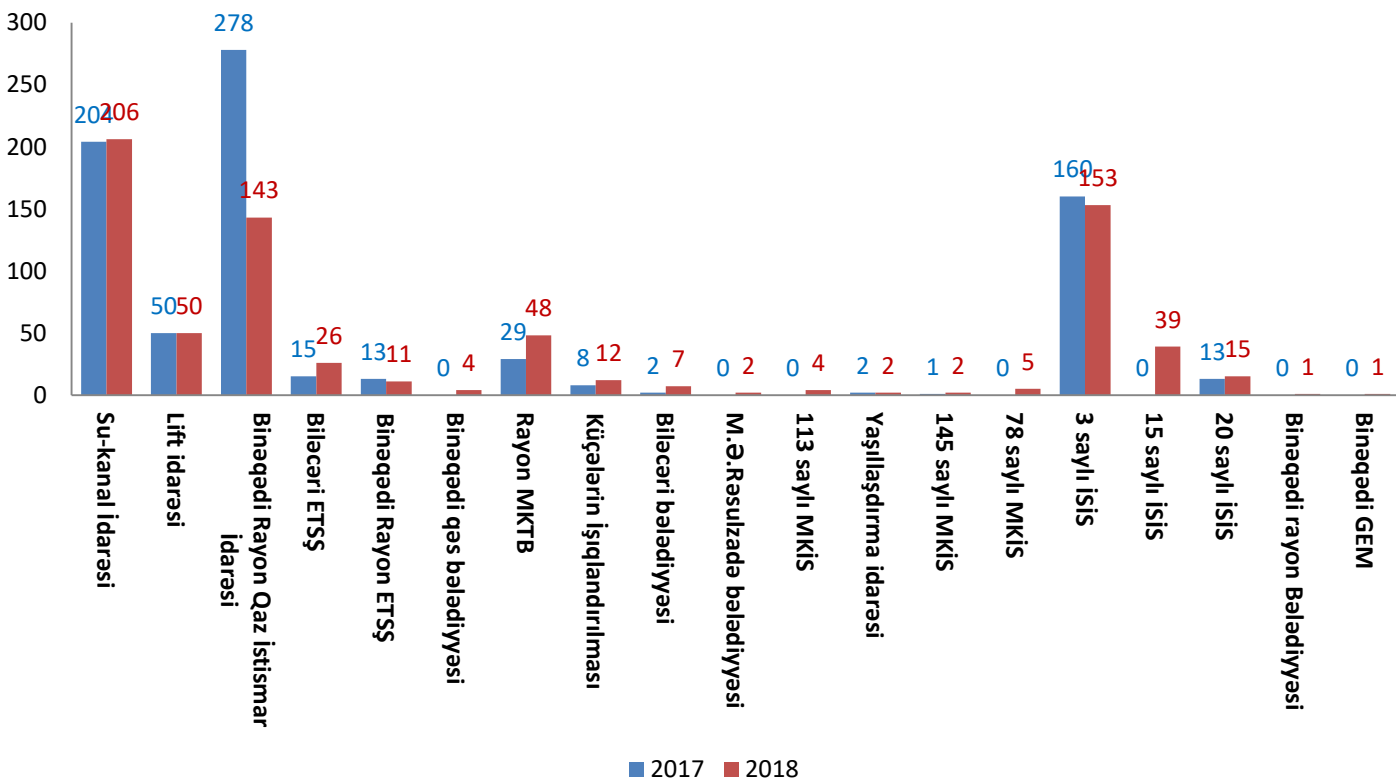
8.5.2	Sakinlərin Müraciət Xidməti tərəfindən cavablandırılan icraat vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti	CMMV- Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər üzrə orta cavablandırma müddəti (CMMV= M/S)	M-Cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılmasına sərf olunan günlərin sayı	S-Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı	Hədəf
		2,9 gün	2121	730	Max 15 gün

Müraciət vərəqələri üzrə cavablandırma müddətləri (günlə)

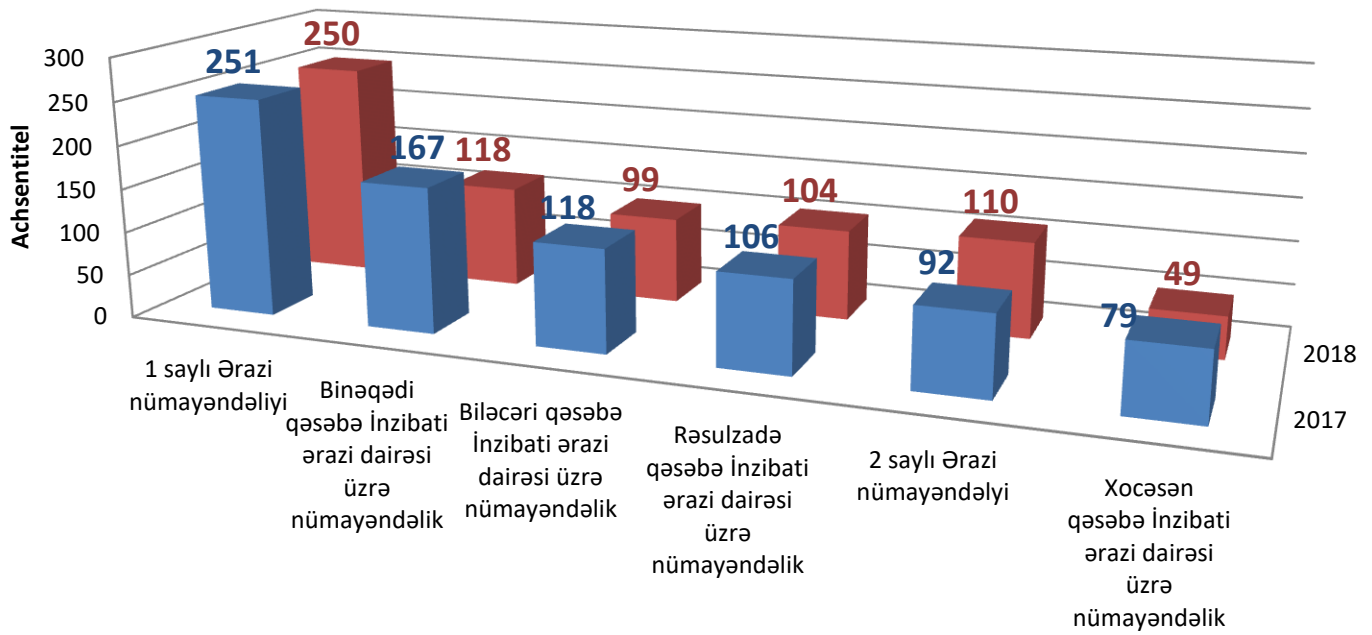


Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə - 1646 daxil olan şikayətlərin qurumlar üzrə təhlili
(01.11.2018 00:00 - 30.11.2018 23:59)

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	206	171	15	20	206
2	3 saylı İSİS	153	91	37	25	153
3	Binəqədi Rayon Qaz İstismar İdarəsi	143	129	9	5	143
4	Lift idarəsi	50	47	1	2	50
5	Rayon MKTB	48	29	4	15	48
6	15 saylı İSİS	39	25	9	5	39
7	Biləcəri ETŞŞ	26	26	0	0	26
8	20 saylı İSİS	15	9	1	5	15
9	Küçələrin işıqlandırılması	12	10	1	1	12
10	Binəqədi Rayon ETŞŞ	11	11	0	0	11
11	Biləcəri bələdiyyəsi	7	6	0	1	7
12	78 saylı MİS	5	3	0	2	5
13	113 saylı MİS	4	2	0	2	4
14	Binəqədi qəsəbə bələdiyyəsi	4	3	0	1	4
15	Yaşıllaşdırma idarəsi	2	2	0	0	2
16	Rəsulzadə bələdiyyəsi	2	2	0	0	2
17	145 saylı MİS	1	1	0	0	1
18	Binəqədi rayon bələdiyyəsi	1	1	0	0	1
19	Gigiyena və Epidemiologiya Mərkəzi	1	0	0	1	1
	Yekun	730	568	77	85	730



QIƏD və SIƏD



	1 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik
■ 2017	251	167	118	106	92	79
■ 2018	250	118	99	104	110	49

Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyətinin Sakinlərin Müraciət Xidmətinə 1646 inzibati ərazi nümayəndəlikləri üzrə daxil olan şikayətlərin təhlili (01.11.2018 00:00 - 30.11.2018 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	250	181	34	35	250
2	Binəqədi qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	118	97	14	7	118
3	2 sayılı Ərazi nümayəndəliyi	110	85	11	14	110
4	Rəsulzadə qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	104	80	12	12	104
5	Biləcəri qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	99	82	4	13	99
6	Xocəsən qəsəbə İnzibati ərazi dairəsi üzrə nümayəndəlik	49	43	2	4	49
Yekun		730	568	77	85	730

Binəqədi İcra Hakimiyyətinin 1646 SMX üzrə aylıq HESABAT
Hesabat dövrü: 01.11.2018 00:00 - 30.11.2018 23:59

Sıra №-si	Müraciətlərin məzmunu	Hesabat ayında	Xüsusi çəki
1.	Canlı əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	2663	100%
1.1	Aidiyyəti üzrə olmayan zənglər	6	0,2%
1.2	Bələdiyyələrin fəaliyyəti ilə bağlı	1	0,04%
1.3	Binaların abadlıq işləri	2	0,1%
1.4	Binanın dam örtüyünün təmiri ilə əlaqədar	13	0,5%
1.5	Digər Rayonlar	4	0,2%
1.6	Əmək və məşğulluq məsələləri	1	0,04%
1.7	Əvvəl edilmiş zəngə əlavə məlumatın verilməsi	1	0,04%
1.8	Fövqəladə hallarla bağlı	50	2%
1.8.1	dəm qazından zəhərlənmə	38	1%
1.8.2	Küləyin təsiri nəticəsində yaranmış problem	5	0,2%
1.8.3	Sürüşmə-uçqun	1	0,04%
1.8.4	Yanğın ilə əlaqədar	6	0,2%
1.9	Kommunal ilə bağlı	1939	73%
1.9.1	Elektrik enerjisi	125	5%
1.9.2	İstilik	495	19%
1.9.3	Lift	108	4%
1.9.4	Mənzillərin və Zirzəmilərin havalandırılması	1	0,04%
1.9.5	Qaz təchizəti	661	25%
1.9.6	Qazılmış sahənin bərpəsi	10	0,4%
1.9.7	Rabitə-telefon	3	0,1%
1.9.8	Su-kanalizasiya	509	19%
1.9.8.1	Kanalizasiya	181	7%
1.9.8.2	Su	328	12%
1.9.9	Zibil və tullantılar	27	1%
1.10	Komunal xidmətlərin ödənişi ilə əlaqədar maddi yardım	1	0,04%
1.11	Küçələrin işıqlandırılması ilə əlaqədar	16	1%
1.12	Maddi yardımla əlaqədar	4	0,2%
1.13	Məktub və ərizələrlə bağlı	13	0,5%
1.13.1	Ərizələr barədə məlumat almaq üçün	13	0,5%
1.14	Məlumat almaq üçün olan zənglər	181	7%
1.15	Mənzil məsələləri	7	0,3%
1.16	Natamam zənglər	36	1%
1.17	Nəqliyyat	1	0,04%
1.18	Pensiya ilə bağlı	1	0,04%
1.19	Podratçı təşkilatla bağlı	17	1%
1.20	Qaçqınlar və məcburi köçkünlərlə işlə bağlı	1	0,04%
1.20.1	Köçkünlərlə iş	1	0,04%
1.21	Qanunsuz küçə ticarəti	1	0,04%
1.22	Qəbul qrafiki barədə	17	1%
1.23	Qəyyum və himayəçi təyin edilməsilə bağlı	2	0,1%
1.24	Qurumlar tərəfindən yaradılmış əks əlaqə	41	2%
1.24.1	Quruma edilən zəng	1	0,04%
1.24.2	Qurumdan daxil olan zəng	40	2%
1.25	Sahibsiz heyvanlarla bağlı	26	1%
1.26	Sakinləri narahat edən digər məsələlər	107	4%
1.27	Səyyar görüşlərlə bağlı	2	0,1%
1.28	Təkliflərlə bağlı	2	0,1%
1.29	Təşəkkür	25	1%
1.30	Tikinti ilə bağlı	3	0,1%
1.30.1	Tikintiyə icazə verilməsi ilə bağlı	3	0,1%
1.31	Ümumtəhsil məsələləri	2	0,1%
1.31.1	Bağçalarla bağlı	1	0,04%
1.31.2	Orta məktəblərlə bağlı	1	0,04%
1.32	Vətəndaşların müraciətlə bağlı təkrar zəngləri	54	2%
1.33	Vəzifəli şəxslərin vətəndaşlarla kobud rəftarı	1	0,04%
1.34	Yağışla əlaqədar su axıntısı	35	1%
1.35	Yaşayış evinin təmirilə əlaqədar	3	0,1%
1.36	Yaşayış yeri üzrə arayışın alınması	4	0,2%
1.37	Yaşllaşdırma ilə əlaqədar	10	0,4%
1.37.1	Ağacların budanması	8	0,3%
1.37.2	Qurumuş ağacların kəsilməsi	2	0,1%
1.38	yola işarə qoyulması	6	0,2%
1.39	Yolların təmiri və digər infrastrukturun çəkilməs ilə əlaqədar	13	0,5%
1.40	Yolların yararsız olması	12	0,5%
1.41	Zirzəmilərin dezinfeksiya	2	0,1%
2.	Əks əlaqə zamanı cavablandırılan müraciətlər	866	33%