**Аналіз роботи Гарячої лінії міста за 2018 рік**

**Кількість дзвінків, яка надійшла на Гарячу лінію міста - 261558 дзвінків.**

**Надано відповідь – 245865**

**Пропущено – 15693 це становить 6 %.**

**Рівень доступності сервісу в перші 20 сек. після з’єднання – 94 %**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТОП 20 категорій питань по будинках** | | | | | |
| **ТОП** | **Категорія питання (звернення)** | **Кількість будинків, з яких надійшли звернення** | | |
| 1 | Електропостачання житлового будинку |  | | 4378 |
| 2 | Порушення правил перевезення |  | | 3341 |
| 3 | Холодне водопостачання житлового будинку |  | | 3053 |
| 4 | Проїжджа частина |  | | 2496 |
| 5 | Інші питання з обслуговування будинку |  | | 1872 |
| 6 | Освітлення доріг та громадських просторів |  | | 1584 |
| 7 | Холодне водопостачання |  | | 1573 |
| 8 | Водовідведення |  | | 1528 |
| 9 | Теплопостачання житлового будинку |  | | 1459 |
| 10 | Дах, дощова система житлового будинку |  | | 1398 |
| 11 | Каналізаційні мережі житлового будинку |  | | 1376 |
| 12 | Питання оплати та надання комунальних послуг |  | | 1363 |
| 13 | Прибирання, косіння прибудинкової території |  | | 1336 |
| 14 | Тротуари, площі |  | | 1213 |
| 15 | Сходова житлового будинку |  | | 1203 |
| 16 | Інші проблеми користування прибудинковою територією |  | | 1152 |
| 17 | Проїзди, тротуари на території |  | | 1123 |
| 18 | Інші проблеми на дорогах та громадських територіях |  | | 1098 |
| 19 | Дорожні знаки, світлофори |  | | 1080 |
| 20 | Скарга на комунальні підприємства |  | | 967 |
| **Всього по ТОП 20 категорій питань** | | | **34593** | |
| **Всього** | | | **51971** | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |