**Аналіз роботи Гарячої лінії міста за 2020 рік**

**Кількість дзвінків, яка надійшла на Гарячу лінію міста - 289895 дзвінків.**

**Надано відповідь – 275891**

**Пропущено – 14004 це становить 5 %.**

**Рівень доступності сервісу в перші 20 сек. після з’єднання – 95 %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТОП 20 категорій питань по будинках** | | | | |
| **ТОП** | **Категорія питання (звернення)** | **Кількість будинків, з яких надійшли звернення** | |
| 1 | Електропостачання житлового будинку |  | 4225 |
| 2 | Порушення правил перевезення |  | 3543 |
| 3 | Холодне водопостачання житлового будинку |  | 3418 |
| 4 | Інші питання з обслуговування будинку |  | 2182 |
| 5 | Проїжджа частина |  | 2175 |
| 6 | Питання оплати та надання комунальних послуг |  | 2158 |
| 7 | Проїзди, тротуари на території |  | 2131 |
| 8 | Холодне водопостачання |  | 1971 |
| 9 | Освітлення доріг та громадських просторів |  | 1897 |
| 10 | Інші проблеми на дорогах та громадських територіях |  | 1863 |
| 11 | Порушення умов карантину |  | 1743 |
| 12 | Скарга на комунальні підприємства |  | 1678 |
| 13 | Водовідведення |  | 1617 |
| 14 | Сходова житлового будинку |  | 1600 |
| 15 | Прибирання, косіння прибудинкової території |  | 1543 |
| 16 | Теплопостачання житлового будинку |  | 1511 |
| 17 | Дорожні знаки, світлофори |  | 1510 |
| 18 | Тротуари, площі |  | 1370 |
| 19 | Інші проблеми користування прибудинковою територією |  | 1365 |
| 20 | Зелені насадження на прибудинковій території |  | 1325 |
| **Всього по ТОП 20 категорій питань** | | **40825** | |
| **Всього** | | **70094** | |
|  | | | | |