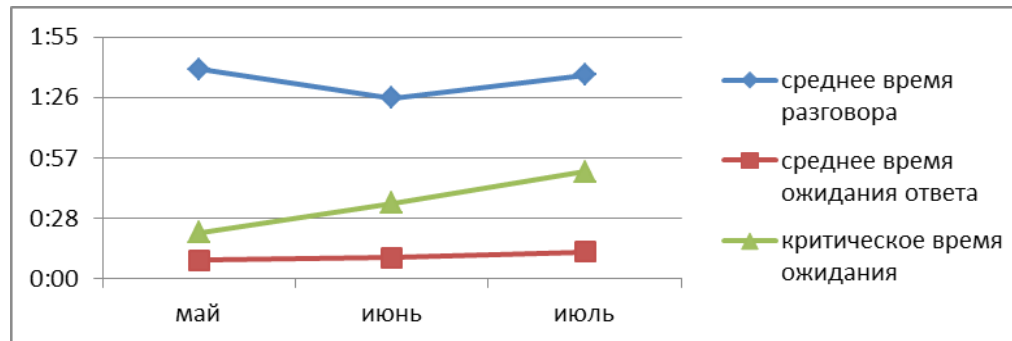
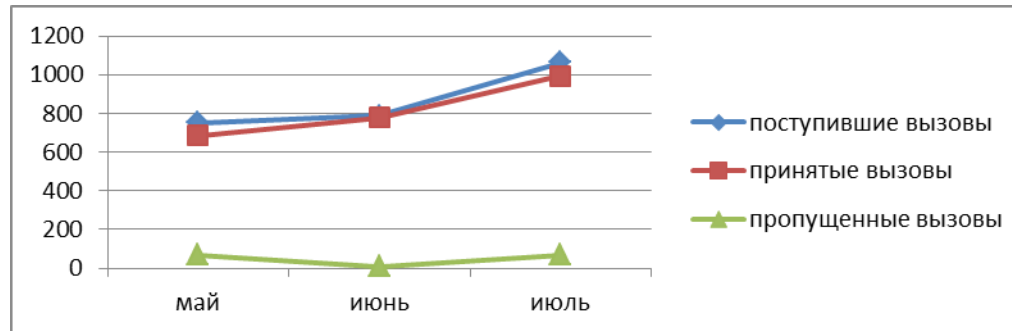


Динамика общих показателей

1-я ЛИНИЯ	МАЙ	ИЮНЬ	ИЮЛЬ
поступившие вызовы	751	787	1063
принятые вызовы	684	779	995
пропущенные вызовы	67	8	68
- не состоявшиеся, ожидавшие на линии более 10 сек.	34	8	65
- не состоявшиеся, ожидавшие на линии менее 10 сек.	33	0	3
длительность вызовов (мин)	1140	1116	1614
принятые/пропущенные %	91%	99%	94 %
FCR (решение вопросов операторами)	60%	51%	55%
SLA (уровень сервиса)	94 / 30	93 / 30	89 / 30
среднее время разговора (мин)	1:40	1:26	1:37
среднее время ожидания ответа (мин)	0:09	0:10	0:13
Критическое время ожидания (мин)	0:22	0:36	0:51

Динамика общих показателей



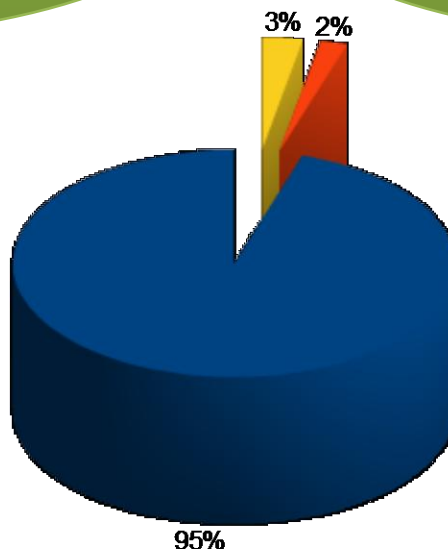
В июле увеличилось количество звонков, уровень сервиса при этом стабильно высокий, средняя продолжительность звонков возросла в связи с ведением статистики по темам обращений и сбором контактной информации о гражданах.

Статистика по количеству принятых звонков

Общее количество принятых звонков в июне – 1063

Переведено на сотрудников администрации - 515 обращений

Решено операторами без перевода - 548 обращений



- Состоявшиеся
- Не состоявшиеся, ожидавшие на линии более 10 сек.
- Не состоявшиеся, ожидавшие на линии менее 10 сек.

Статистика переводов на отделы

ОТДЕЛЫ	% ПЕРЕВЕДЕННЫХ НА СОТРУДНИКА ЗВОНКОВ
Отдел организационной работы и жилищно-коммунального хозяйства	24,8%
Отдел по управлению муниципальным имуществом, землепользованию и территориальному планированию	23,3%
Отдел экономики, финансов, бухгалтерского учета и отчетности	18,1%
Отдел торговли, защиты прав потребителей и развитию малого предпринимательства	5,2%
Отдел муниципального заказа, инвестиционных программ и документооборота	3,4%
Телефон/факс Приемная	3,1%
Отдел ГО и ЧС	2,5%
Отдел правового и кадрового обеспечения	1,5%
Отдел воинского учета и призыва (ВУС)	0,6%

Статистика по темам обращений

Тема обращения	% звонков по теме
Статус рассмотрения заявления/письма	28,9%
По вопросам землепользования (кадастрового номера, документов на землю, разрешения на строительство)	18,8%
Другая тема	16,4%
Просьба перевести, но отдел не работает/сотрудник попросил перезвонить позднее	10,2%
Справочная информация (адрес, номер телефона)	6,3%
ЖКХ	3,1%
Запись на приём	3,1%
Налогообложение, бухгалтерский учёт	2,3%
Оформление/продление регистрации	2,3%
Материальная помощь, льготы	2,3%
Маршруты	1,6%
По поводу постановления	1,6%
Узнать имя ответственного по вопросу	1,6%
Передать информацию сотруднику администрации	1,6%

Примеры задаваемых вопросов гражданами

✓ уточняли ответственного по вопросу согласования проезда	✓ узнать телефон музея
✓ по поводу переоформления СНТ "Звездочка"	✓ передать информацию сотруднику
✓ по поводу кадастрового номера, документов	✓ по поводу запроса в Администрацию Одинцово
✓ справочная информация о предприятиях Кубинки	✓ по вопросу водоснабжения
✓ по поводу продления временной регистрации	✓ по личному вопросу
✓ по вопросу технического задания, компания "Свобода"	✓ узнать телефон ЗАГСa и куда подавать в суд на алименты (развод)
✓ разрешении на строительство	✓ по вопросам захоронения
✓ ищет нотариуса	✓ по поводу детской площадки
✓ узнать про авиавыставку	✓ узнать адрес администрации
✓ по вопросу расчетных проектных работ	✓ по вопросу свидетельства на право собственности
✓ какие документы нужны для приватизации квартиры	✓ консультация по оформлению участков
✓ отправка факса/приём факса	✓ по вопросу санитарной чистки
✓ уточнить, каким гражданам дают льготы на земельный налог	✓ поисковый отряд
✓ узнать статус рассмотрения заявления/письма	✓ узнать, есть ли прокат детских игрушек в Кубинке
✓ узнать, готовы ли документы	✓ как записаться на приём, в какие часы (к главе/заместителю)