

**Приложение №1**

**Форма отчета по жалобам**

№ обращения	Дата и время звонка	ФИО обратившегося	Дата обращения	Суть обращения	Способ получения ответа	Контактная информация обратившегося	Комментарий
1							

**Форма отчета по статистике обращений**

Статистика по тематикам обращений	Количество	% от общего числа звонков
Статистика по обратившимся ( пример)	Количество	% от общего числа звонков
Физ. лицо		
Инвалид		
Пенсионер		
Многодетный		
Ветеран ВОВ		
Ветеран труда		
Местоположение Заявителя	Количество	% от общего числа звонков
Москвич		
Другой регион		

**Форма отчета по общему количеству звонков**

Дата	Количество поступивших обращений	Количество принятых обращений	Количество переадресаций

### Предложения по форме отчетов:

- 1) Введение классификатора по сути обращения ( содержания обращения и классификатора (качество, информационное и т.д.)
- 2) Зачем две колонки дата и время звонка и дата и время обращения? Это не одно и то же?
- 3) Введение отдельных колонок с адресами, по которым обращаются и округом? Нужна ли статистика по округам?
- 4) Что значит способ получения ответа?
- 5) Нужна ли информация поадресно? (возможности выделения наиболее проблемных домов)
- 6) Возможны ли отчеты в Диаграммах?