**Отчет**

**о работе с письменными и устными обращениями граждан**

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2019**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 1679 | 1176 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 3 | | | | | 0,11 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 1 | 39 | | | | | 0,06 | |
| заявление | | | | 413 | 372 | | | | | 24,6 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 1265 | 765 | | | | | 75,34 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 1679 | 1176 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 3 | | | | | 0,06 | |
| Не коллективные | | | | 1678 | 1173 | | | | | 99,94 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 61 | 30 | | | | | 3,63 | |
| Устное обращение | | | | 1265 | 765 | | | | | 75,34 | |
| Электронная почта | | | | 138 | 30 | | | | | 8,22 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 112 | 343 | | | | | 6,68 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 103 | 8 | | | | | 6,13 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 1278 | 971 | | | | | 76,12 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 109 | 62 | | | | | 6,49 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 130 | 42 | | | | | 7,74 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 162 | 101 | | | | | 9,65 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 46 | 124 | | | 2,74 |
| Всего по разделу: | | | | | | 46 | 124 | | | 2,74 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 70 | 24 | | | 4,17 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 10 | 5 | | | 0,60 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 6 | 0 | | | 0,36 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 17 | 0 | | | 1,01 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 117 | 133 | | | 6,97 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 5 | 0 | | | 0,36 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 138 | 17 | | | 8,22 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 102 | 75 | | | 6,08 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 466 | 254 | | | 27,75 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 96 | 293 | | | 5,72 |
| Всего по разделу: | | | | | | 96 | 293 | | | 5,72 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 421 | 60 | | | 25,07 |
| Всего по разделу: | | | | | | 421 | 60 | | | 25,07 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 556 | 437 | | | 33,11 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 0 | | | 0,06 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 45 |  | | | 2,68 |
| Всего по разделу: | | | | | | 602 | 437 | | | 35,85 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 48 | 8 | | | 2,86 |
| Всего по разделу: | | | | | | 48 | 8 | | | 2,86 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 26 | 4 | | | 1,55 | | | 0,02 | | |
| Василеостровский | | 21 | 19 | | | 1,25 | | | 0,01 | | |
| Выборгский | | 171 | 149 | | | 10,18 | | | 0,03 | | |
| г. Павловск | | 1 | 0 | | | 0,06 | | | 0,01 | | |
| Калининский | | 144 | 123 | | | 8,58 | | | 0,03 | | |
| Кировский | | 13 | 41 | | | 0,77 | | | 0,003 | | |
| Колпинский | | 102 | 42 | | | 6,08 | | | 0,05 | | |
| Красногвардейский | | 165 | 72 | | | 9,83 | | | 0,05 | | |
| Красносельский | | 151 | 83 | | | 8,99 | | | 0,04 | | |
| Кронштадтский | | 22 | 11 | | | 1,31 | | | 0,05 | | |
| Курортный | | 1 | 1 | | | 0,06 | | | 0,004 | | |
| Лен. область | | 16 | 2 | | | 0,95 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 82 | 91 | | | 4,88 | | | 0,02 | | |
| Невский | | 206 | 160 | | | 12,27 | | | 0,04 | | |
| Петроградский | | 6 | 11 | | | 0,36 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 227 | 199 | | | 13,52 | | | 0,04 | | |
| Пушкинский | | 170 | 57 | | | 10,13 | | | 0,08 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 21 | 34 | | | 1,25 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 17 | 7 | | | 1,01 | | | 0,007 | | |
| Без указания адреса | | 117 | 70 | | | 10,18 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | 103 | 70 | | | 6,13 | | | - | | |