**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за март 2019**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3892 | 1493 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 1 | 1 | | | | | 0,03 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 2 | 15 | | | | | 0,05 | |
| заявление | | | | 673 | 371 | | | | | 17,29 | |
| предложение | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3217 | 1106 | | | | | 82,66 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3891 | 1493 | | | | | 99,97 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,03 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 4 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 3891 | 1489 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 40 | 19 | | | | | 1,02 | |
| Устное обращение | | | | 3217 | 1106 | | | | | 82,66 | |
| Электронная почта | | | | 43 | 19 | | | | | 1,10 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 224 | 338 | | | | | 5,76 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 368 | 11 | | | | | 9,46 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3412 | 1311 | | | | | 87,67 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 174 | 72 | | | | | 4,47 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 138 | 110 | | | | | 3,55 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 168 | 0 | | | | | 4,31 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 82 | 166 | | | 2,11 |
| Всего по разделу: | | | | | | 82 | 166 | | | 2,11 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 8 | 66 | | | 0,21 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 6 | 8 | | | 0,15 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 57 | 141 | | | 1,46 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 28 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 1 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1305 | 12 | | | 33,53 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 66 | 96 | | | 1,70 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1444 | 354 | | | 37,10 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 196 | 277 | | | 5,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 196 | 277 | | | 5,04 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 986 | 81 | | | 25,33 |
| Всего по разделу: | | | | | | 986 | 81 | | | 25,33 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 835 | 517 | | | 21,45 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 212 | 0 | | | 5,45 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1047 | 517 | | | 26,90 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 137 | 98 | | | 3,52 |
| Всего по разделу: | | | | | | 137 | 98 | | | 3,52 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 3 | 0 | | | 0,08 | | | 0,001 | | |
| Василеостровский | | 4 | 9 | | | 0,10 | | | 0,001 | | |
| Выборгский | | 237 | 317 | | | 6,09 | | | 0,05 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 166 | 153 | | | 4,27 | | | 0,03 | | |
| Кировский | | 8 | 31 | | | 0,21 | | | 0,002 | | |
| Колпинский | | 486 | 55 | | | 12,49 | | | 0,3 | | |
| Красногвардейский | | 183 | 92 | | | 4,70 | | | 0,05 | | |
| Красносельский | | 602 | 84 | | | 15,47 | | | 0,16 | | |
| Кронштадтский | | 18 | 8 | | | 0,46 | | | 0,04 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 9 | 1 | | | 0,23 | | | 0,0005 | | |
| Московский | | 61 | 118 | | | 1,57 | | | 0,02 | | |
| Невский | | 379 | 162 | | | 9,74 | | | 0,07 | | |
| Петроградский | | 1 | 8 | | | 0,03 | | | 0,0007 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 0 | | | 0,03 | | | 0,0007 | | |
| Приморский | | 276 | 202 | | | 7,09 | | | 0,05 | | |
| Пушкинский | | 857 | 67 | | | 22,02 | | | 0,4 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 22 | 32 | | | 0,57 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 10 | 0 | | | 0,26 | | | 0,005 | | |
| Без указания адреса | | 569 | 154 | | | 14,62 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | 567 | 151 | | | 14,56 | | | - | | |