**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 заотчетный 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 | - |