**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 | 1583 | 1170 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 3 | 0,12 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 1 | 36 | 0,06 |
| заявление | 317 | 369 | 20,03 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 1265 | 765 | 79,91 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 1583 | 1170 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 3 | 0,12 |
| Не коллективные | 1582 | 1167 | 99,88 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 67 | 35 | 4,23 |
| Устное обращение | 1265 | 765 | 79,91 |
| Электронная почта | 36 | 19 | 2,27 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 112 | 343 | 7,08 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 103 | 8 | 6,51 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1278 | 971 | 80,73 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 109 | 59 | 6,89 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 196 | 140 | 12,38 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 0 | 0 | 0 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 45 | 122 | 2,84 |
| Всего по разделу: | 45 | 122 | 2,84 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 69 | 24 | 4,36 |
| Ремонт тепловых сетей | 10 | 5 | 0,63 |
| Парение и выходы воды | 6 | 0 | 0,38 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 17 | 0 | 1,07 |
| Температура и качество теплоснабжения | 116 | 131 | 7,33 |
| Зона теплоснабжения | 5 | 0 | 0,32 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 125 | 17 | 7,9 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 100 | 74 | 6,32 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 449 | 251 | 28,36 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 96 | 293 | 6,06 |
| Всего по разделу: | 96 | 293 | 6,06 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 386 | 59 | 24,38 |
| Всего по разделу: | 386 | 59 | 24,38 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 556 | 437 | 35,12 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | 45 |  | 2,84 |
| Всего по разделу: | 601 | 437 | 37,96 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 6 | 8 | 0,38 |
| Всего по разделу: | 6 | 8 | 0,38 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 26 | 4 | 1,64 | 0,02 |
| Василеостровский | 21 | 19 | 1,33 | 0,01 |
| Выборгский | 165 | 149 | 10,42 | 0,032 |
| г. Павловск | 1 | 0 | 0,06 | 0,005 |
| Калининский | 133 | 123 | 8,40 | 0,24 |
| Кировский | 13 | 41 | 0,82 | 0,003 |
| Колпинский | 99 | 42 | 6,25 | 0,052 |
| Красногвардейский | 160 | 72 | 10,11 | 0,044 |
| Красносельский | 145 | 83 | 9,16 | 0,04 |
| Кронштадтский | 22 | 11 | 1,39 | 0,05 |
| Курортный | 1 | 1 | 0,06 | 0,001 |
| Лен. область | 13 | 2 | 0,82 | 0,00007 |
| Московский | 82 | 90 | 5,18 | 0,23 |
| Невский | 188 | 156 | 11,88 | 0,04 |
| Петроградский | 6 | 11 | 0,38 | 0,004 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 196 | 199 | 12,38 | 0,03 |
| Пушкинский | 157 | 57 | 9,92 | 0,08 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 21 | 33 | 1,33 | 0,005 |
| Центральный | 17 | 7 | 1,07 | 0,008 |
| Без указания адреса | 117 | 70 | 7,39 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | 103 | 70 | 6,51 | - |