**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2019**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3400 | 2411 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 1 | 3 | | | | | 0,03 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 0 | 8 | | | | | 0 | |
| заявление | | | | 776 | 1112 | | | | | 22,82 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 2624 | 1291 | | | | | 77,18 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 0 | 2410 | | | | | 0 | |
| Льготники | | | | 3400 | 1 | | | | | 100 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 3 | | | | | 0,06 | |
| Не коллективные | | | | 3398 | 2408 | | | | | 99,94 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 39 | 18 | | | | | 1,15 | |
| Устное обращение | | | | 2624 | 1291 | | | | | 77,18 | |
| Электронная почта | | | | 44 | 25 | | | | | 1,29 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 426 | 1072 | | | | | 12,53 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 267 | 5 | | | | | 7,85 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 2658 | 1447 | | | | | 78,18 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 366 | 360 | | | | | 10,76 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 301 | 604 | | | | | 8,85 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 75 | 0 | | | | | 2,21 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 514 | 383 | | | 15,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 514 | 383 | | | 15,12 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 51 | 0 | | | 1,5 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 26 | 3 | | | 0,76 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 12 | 0 | | | 0,35 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 2 | 0 | | | 0,06 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 122 | 113 | | | 3,59 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 6 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 706 | 0 | | | 20,76 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 73 | 77 | | | 2,15 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 993 | 200 | | | 29,2 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 396 | 1092 | | | 11,65 |
| Всего по разделу: | | | | | | 396 | 1092 | | | 11,65 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 947 | 28 | | | 27,85 |
| Всего по разделу: | | | | | | 947 | 28 | | | 27,85 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 307 | 450 | | | 9,03 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 193 | 0 | | | 5,68 |
| Всего по разделу: | | | | | | 500 | 450 | | | 14,71 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 50 | 262 | | | 1,47 |
| Всего по разделу: | | | | | | 50 | 262 | | | 1,47 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 15 | 10 | | | 0,44 | | | 0,009 | | |
| Василеостровский | | 6 | 36 | | | 0,18 | | | 0,002 | | |
| Выборгский | | 318 | 369 | | | 9,35 | | | 0,06 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 289 | 218 | | | 8,5 | | | 0,05 | | |
| Кировский | | 24 | 62 | | | 0,71 | | | 0,007 | | |
| Колпинский | | 218 | 94 | | | 6,41 | | | 0,1 | | |
| Красногвардейский | | 304 | 210 | | | 8,94 | | | 0,08 | | |
| Красносельский | | 253 | 124 | | | 7,44 | | | 0,06 | | |
| Кронштадтский | | 13 | 15 | | | 0,38 | | | 0,02 | | |
| Курортный | | 0 | 4 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 16 | 2 | | | 0,47 | | | 0,0008 | | |
| Московский | | 384 | 213 | | | 11,29 | | | 0,1 | | |
| Невский | | 510 | 315 | | | 15 | | | 0,09 | | |
| Петроградский | | 6 | 10 | | | 0,18 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 335 | 334 | | | 9,85 | | | 0,05 | | |
| Пушкинский | | 363 | 96 | | | 10,68 | | | 0,2 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 27 | 147 | | | 0,79 | | | 0,006 | | |
| Центральный | | 13 | 0 | | | 0,38 | | | 0,005 | | |
| Без указания адреса | | 306 | 151 | | | 9 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | 306 | 148 | | | 9 | | | - | | |