**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 заотчетный 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 | - |