**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 | 1679 | 1176 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 3 | 0,11 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 1 | 39 | 0,06 |
| заявление | 413 | 372 | 24,6 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 1265 | 765 | 75,34 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 1679 | 1176 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 3 | 0,06 |
| Не коллективные | 1678 | 1173 | 99,94 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 61 | 30 | 3,63 |
| Устное обращение | 1265 | 765 | 75,34 |
| Электронная почта | 138 | 30 | 8,22 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 112 | 343 | 6,68 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 103 | 8 | 6,13 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1278 | 971 | 76,12 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 109 | 62 | 6,49 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 130 | 42 | 7,74 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 162 | 101 | 9,65 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 46 | 124 | 2,74 |
| Всего по разделу: | 46 | 124 | 2,74 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 70 | 24 | 4,17 |
| Ремонт тепловых сетей | 10 | 5 | 0,60 |
| Парение и выходы воды | 6 | 0 | 0,36 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 17 | 0 | 1,01 |
| Температура и качество теплоснабжения | 117 | 133 | 6,97 |
| Зона теплоснабжения | 5 | 0 | 0,36 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 138 | 17 | 8,22 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 102 | 75 | 6,08 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 466 | 254 | 27,75 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 96 | 293 | 5,72 |
| Всего по разделу: | 96 | 293 | 5,72 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 421 | 60 | 25,07 |
| Всего по разделу: | 421 | 60 | 25,07 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 556 | 437 | 33,11 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 0 | 0,06 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | 45 |  | 2,68 |
| Всего по разделу: | 602 | 437 | 35,85 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 48 | 8 | 2,86 |
| Всего по разделу: | 48 | 8 | 2,86 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 26 | 4 | 1,55 | 0,02 |
| Василеостровский | 21 | 19 | 1,25 | 0,01 |
| Выборгский | 171 | 149 | 10,18 | 0,03 |
| г. Павловск | 1 | 0 | 0,06 | 0,01 |
| Калининский | 144 | 123 | 8,58 | 0,03 |
| Кировский | 13 | 41 | 0,77 | 0,003 |
| Колпинский | 102 | 42 | 6,08 | 0,05 |
| Красногвардейский | 165 | 72 | 9,83 | 0,05 |
| Красносельский | 151 | 83 | 8,99 | 0,04 |
| Кронштадтский | 22 | 11 | 1,31 | 0,05 |
| Курортный | 1 | 1 | 0,06 | 0,004 |
| Лен. область | 16 | 2 | 0,95 | 0,001 |
| Московский | 82 | 91 | 4,88 | 0,02 |
| Невский | 206 | 160 | 12,27 | 0,04 |
| Петроградский | 6 | 11 | 0,36 | 0,004 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 227 | 199 | 13,52 | 0,04 |
| Пушкинский | 170 | 57 | 10,13 | 0,08 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 21 | 34 | 1,25 | 0,005 |
| Центральный | 17 | 7 | 1,01 | 0,007 |
| Без указания адреса | 117 | 70 | 10,18 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | 103 | 70 | 6,13 | - |