**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2019**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3036 | 2254 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 1 | 1 | | | | | 0,03 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 1 | 5 | | | | | 0,03 | |
| заявление | | | | 660 | 989 | | | | | 21,74 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 2375 | 1260 | | | | | 78,23 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3035 | 2254 | | | | | 99,97 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,03 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 3036 | 2254 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 30 | 27 | | | | | 0,99 | |
| Устное обращение | | | | 2375 | 1260 | | | | | 78,23 | |
| Электронная почта | | | | 24 | 25 | | | | | 0,79 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 395 | 931 | | | | | 13,01 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 212 | 11 | | | | | 6,98 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 2489 | 1413 | | | | | 81,98 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 327 | 424 | | | | | 10,77 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 85 | 417 | | | | | 2,8 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 135 | 0 | | | | | 4,45 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 745 | 767 | | | 24,54 |
| Всего по разделу: | | | | | | 745 | 767 | | | 24,54 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 50 | 9 | | | 1,65 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 3 | 3 | | | 0,10 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 16 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 608 | 0 | | | 20,03 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 75 | 88 | | | 2,47 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 738 | 116 | | | 24,31 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 331 | 746 | | | 10,90 |
| Всего по разделу: | | | | | | 331 | 746 | | | 10,90 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 686 | 57 | | | 22,60 |
| Всего по разделу: | | | | | | 686 | 57 | | | 22,60 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 362 | 388 | | | 11,92 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 138 | 0 | | | 4,55 |
| Всего по разделу: | | | | | | 500 | 388 | | | 16,47 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 36 | 180 | | | 1,18 |
| Всего по разделу: | | | | | | 36 | 180 | | | 1,18 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 28 | 13 | | | 0,92 | | | 0,017 | | |
| Василеостровский | | 21 | 29 | | | 0,69 | | | 0,01 | | |
| Выборгский | | 237 | 257 | | | 7,81 | | | 0,046 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 288 | 236 | | | 9,49 | | | 0,053 | | |
| Кировский | | 22 | 50 | | | 0,72 | | | 0,006 | | |
| Колпинский | | 228 | 146 | | | 7,51 | | | 0,12 | | |
| Красногвардейский | | 322 | 220 | | | 10,61 | | | 0,089 | | |
| Красносельский | | 344 | 129 | | | 11,33 | | | 0,089 | | |
| Кронштадтский | | 11 | 93 | | | 0,36 | | | 0,024 | | |
| Курортный | | 1 | 0 | | | 0,03 | | | 0,0013 | | |
| Лен. область | | 60 | 1 | | | 1,98 | | | 0,003 | | |
| Московский | | 280 | 147 | | | 9,22 | | | 0,079 | | |
| Невский | | 471 | 273 | | | 15,51 | | | 0,09 | | |
| Петроградский | | 4 | 11 | | | 0,13 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 299 | 310 | | | 9,85 | | | 0,052 | | |
| Пушкинский | | 237 | 63 | | | 7,81 | | | 0,11 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 42 | 97 | | | 1,38 | | | 0,01 | | |
| Центральный | | 13 | 1 | | | 0,43 | | | 0,005 | | |
| Без указания адреса | | 128 | 178 | | | 4,22 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *123* | *175* | | | 4,05 | | | - | | |