**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 заотчетный 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 | - |