**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2019**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3704 | 2126 | 100 |
| Из них повторных | 1 | 3 | 0,03 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 1 | 15 | 0,03 |
| заявление | 796 | 966 | 21,49 |
| предложение  | 0 | 2 | 0 |
| устное обращение | 2907 | 1143 | 78,48 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3704 | 2126 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 7 | 0,05 |
| Не коллективные | 3702 | 2119 | 99,95 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 41 | 30 | 1,11 |
| Устное обращение | 2907 | 1143 | 78,48 |
| Электронная почта | 53 | 36 | 1,43 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 428 | 910 | 11,56 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 275 | 7 | 7,42 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3053 | 1310 | 82,42 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 354 | 274 | 9,56 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 115 | 221 | 3,11 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 182 | 321 | 4,91 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 132 | 146 | 3,56 |
| Всего по разделу: | 132 | 146 | 3,56 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 62 | 0 | 1,67 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 18 | 37 | 0,48 |
| Ремонт тепловых сетей | 5 | 8 | 0,13 |
| Парение и выходы воды | 6 | 0 | 0,16 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 82 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 168 | 125 | 4,53 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Шумы от котельной | 0 | 2 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 13 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 922 | 0 | 24,89 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 104 | 91 | 2,8 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 1285 | 358 | 34,69 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 445 | 911 | 12,01 |
| Всего по разделу: | 445 | 911 | 12,01 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 933 | 66 | 25,19 |
| Всего по разделу: | 933 | 66 | 25,19 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 530 | 486 | 14,31 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | 207 | 0 | 5,59 |
| Всего по разделу: | 737 | 486 | 19,89 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 172 | 159 | 4,64 |
| Всего по разделу: | 172 | 159 | 4,64 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 10 | 5 | 0,27 | 0,006 |
| Василеостровский | 5 | 13 | 0,13 | 0,002 |
| Выборгский | 334 | 458 | 9,02 | 0,06 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 200 | 213 | 5,40 | 0,03 |
| Кировский | 31 | 34 | 0,84 | 0,009 |
| Колпинский | 379 | 65 | 10,23 | 0,2 |
| Красногвардейский | 182 | 188 | 4,91 | 0,05 |
| Красносельский | 343 | 117 | 9,26 | 0,08 |
| Кронштадтский | 9 | 5 | 0,24 | 0,02 |
| Курортный | 1 | 3 | 0,03 | 0,001 |
| Лен. область | 17 | 2 | 0,46 | 0,0009 |
| Московский | 110 | 153 | 2,97 | 0,03 |
| Невский | 576 | 371 | 15,55 | 0,11 |
| Петроградский | 2 | 10 | 0,05 | 0,001 |
| Петродворцовый | 2 | 0 | 0,05 | 0,001 |
| Приморский | 240 | 234 | 6,48 | 0,04 |
| Пушкинский | 586 | 80 | 15,82 | 0,3 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 36 | 62 | 0,97 | 0,008 |
| Центральный | 8 | 0 | 0,22 | 0,003 |
| Без указания адреса | 633 | 113 | 17,09 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | 631 | 111 | 17,04 | - |