**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 за  отчетный 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 | | | - | | |