**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2019**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2211 | 1153 | 100 |
| Из них повторных | 3 | 1 | 0,14 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 5 | 18 | 0,23 |
| заявление | 366 | 210 | 16,55 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 1840 | 925 | 83,22 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2210 | 1152 | 99,95  |
| Льготники | 1 | 1 | 0,04 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 3 | 0,09 |
| Не коллективные | 2209 | 1150 | 99,91 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 44 | 20 | 1,99 |
| Устное обращение | 1840 | 925 | 83,22 |
| Электронная почта | 48 | 23 | 2,17 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 152 | 176 | 6,88 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 127 | 9 | 5,74 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1902 | 976 | 86,02 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 172 | 27 | 7,78 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 137 | 150 | 6,2 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 0 | 0 | 0 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 55 | 105 | 2,49 |
| Всего по разделу: | 55 | 105 | 2,49 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 55 | 105 | 2,49 |
| Ремонт тепловых сетей | 46 | 7 | 2,08 |
| Парение и выходы воды | 11 | 0 | 0,50 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 60 | 0 | 2,71 |
| Температура и качество теплоснабжения | 131 | 83 | 5,92 |
| Зона теплоснабжения | 2 | 0 | 0,09 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,05 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 12 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 362 | 0 | 16,37 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 116 | 82 | 5,25 |
| Подключение к теплоснабжению | 16 | 0 | 0,72 |
| Всего по разделу: | 800 | 289 | 36,18 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 160 | 158 | 7,27 |
| Всего по разделу: | 160 | 158 | 7,27 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 412 | 50 | 18,63 |
| Всего по разделу: | 412 | 50 | 18,63 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 549 | 441 | 24,83 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 2 | 0 | 0,09 |
| Раскрытие информации | 5 | 0 | 0,23 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | 102 | 0 | 4,61 |
| Всего по разделу: | 658 | 441 | 29,76 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 126 | 110 | 5,70 |
| Всего по разделу: | 126 | 110 | 5,70 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 13 | 2 | 0,59 | 0,008 |
| Василеостровский | 7 | 16 | 0,32 | 0,003 |
| Выборгский | 234 | 235 | 10,58 | 0,05 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 160 | 92 | 7,24 | 0,03 |
| Кировский | 24 | 24 | 1,09 | 0,007 |
| Колпинский | 82 | 34 | 3,71 | 0,04 |
| Красногвардейский | 102 | 93 | 4,61 | 0,03 |
| Красносельский | 244 | 68 | 11,04 | 0,06 |
| Кронштадтский | 26 | 10 | 1,18 | 0,06 |
| Курортный | 1 | 2 | 0,05 | 0,001 |
| Лен. область | 13 | 1 | 0,59 | 0,0007 |
| Московский | 71 | 88 | 3,21 | 0,02 |
| Невский | 318 | 142 | 14,38 | 0,06 |
| Петроградский | 5 | 16 | 0,23 | 0,004 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 276 | 123 | 12,48 | 0,05 |
| Пушкинский | 251 | 56 | 11,35 | 0,12 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 29 | 40 | 1,31 | 0,007 |
| Центральный | 4 | 2 | 0,18 | 0,02 |
| Без указания адреса | 351 | 109 | 15,88 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | 345 | 107 | 15,6 | - |