**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 за  отчетный 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 | | | - | | |