

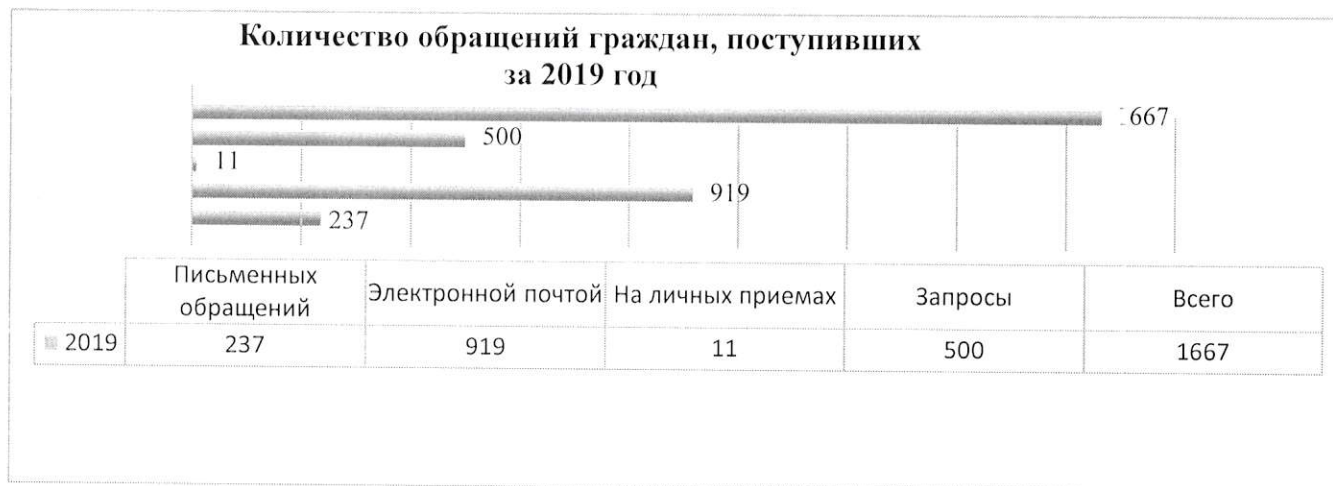
## АНАЛИЗ обращений граждан за 2019 г.

За 2019 год в аппарат управления ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» поступило 1667 обращений от жителей края. Из них обратились:

- в письменном виде 703 гражданина;
- посредством электронной почты 909 граждан;
- устных обращений с личных приемов руководителей ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» – 11;
- поступило запросов вышестоящих органов в количестве 500.

В сравнение с аналогичным периодом (2018 год) увеличилось общее количество обращений граждан на 957 обращений (234,8 %).

Увеличение количества обращений граждан, поданных в электронном виде, связано с информированием населения посредством социальных сетей о возможных способах оплаты и способах подачи обращений, а также отсутствием технической возможности работы личных кабинетов в выходные и праздничные дни в районах края. В 2019 году при формировании отчетов начали учитываться запросы вышестоящих органов о предоставлении информации по обращению граждан, что, соответственно, повлияло на увеличение общего количества обращений.



Анализ обращений граждан, поступивших в аппарат управления  
ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» за 2019 года в сравнении с 2018 годом

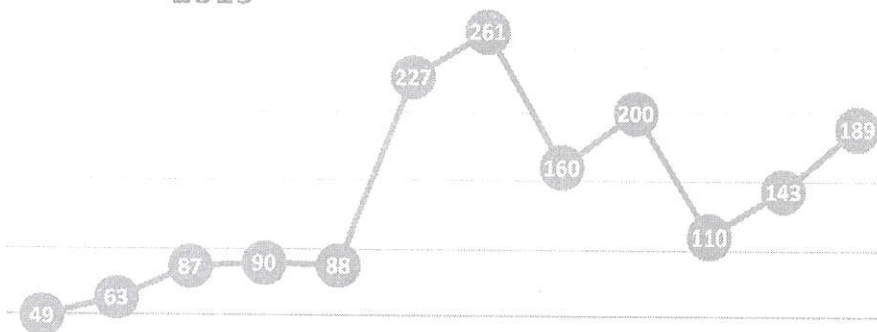
	2019	2018	Отклонения
Всего обращений граждан	1667	710	+ 957
в том числе:			
- письменных обращений	237	703	- 466
- посредством электронной почты	919	515	+ 404

- личный прием	11	3	+ 8
- запросы	500	нет данных	

Количественные показатели поступивших в 2019 году обращений (жалоб) и их основные тематические направления показывают следующее:

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Всего
О начислениях, задолженности, онлайн оплаты за услуги водоснабжения и водоотведения	23	29	53	39	28	41	89	37	44	78	84	98	643
О замене, переносе ПУ, отключение от водоснабжения, засоре канализации	6	24	17	18	7	9	20	15	10	13	10	13	162
По вопросу отсутствия водоснабжения, низкого давления поступило	11	7	16	23	46	167	147	70	124	10	41	72	734
О качестве воды	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	1	4
На действия/бездействие должных лиц	1	3	1	3	1	1	9	6	-	4	1	-	30
Иные вопросы	8	-	-	7	6	10	4	23	19	5	7	5	94
Итого	49	63	87	90	88	228	269	151	200	110	143	189	1667

2019



	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
—●— количество поступивших обращений	49	63	87	90	88	227	261	160	200	110	143	189

—●— количество поступивших обращений