**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2430 | 1969 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 4 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 12 | 20 | 0,49 |
| заявление | 565 | 556 | 23,25 |
| предложение  | 2 | 0 | 0,08 |
| устное обращение | 1851 | 1393 | 76,17 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2430 | 1969 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 4 | 11 | 0,17 |
| Не коллективные | 2426 | 1958 | 99,83 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 50 | 36 | 2,06 |
| Устное обращение | 1851 | 1393 | 76,17 |
| Электронная почта | 139 | 25 | 5,72 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 281 | 507 | 11,56 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 109 | 8 | 4,49 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 2015 | 1555 | 82,92 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 205 | 285 | 8,44 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 39 | 129 | 1,60 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 171 | 0 | 7,04 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 120 | 253 | 4,87 |
| Всего по разделу: | 120 | 253 | 4,87 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 62 | 60 | 2,51 |
| Ремонт тепловых сетей | 16  | 9 | 0,65 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 35  | 0 | 1,42 |
| Температура и качество теплоснабжения | 213 | 313 | 8,64 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Шумы от котельной | 1  | 0 | 0,04 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 12 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 47 | 0 | 1,91 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 245 | 133 | 9,94 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 619 | 527 | 25,11 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 253 | 463 | 10,26 |
| Всего по разделу: | 253 | 463 | 10,26 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 458 | 46 | 18,57 |
| Всего по разделу: | 458 | 46 | 18,57 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 707  | 662 | 28,67 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 3  | 0 | 0,12 |
| Всего по разделу: | 710 | 662 | 28,79 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 270 | 18 | 10,95 |
| Всего по разделу: | 270 | 18 | 10,95 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 1 | 9 | 0,04 | 0,00061 |
| Василеостровский | 35 | 10 | 1,44 | 0,02 |
| Выборгский | 253 | 422 | 10,41 | 0,05 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 140 | 156 | 5,76 | 0,03 |
| Кировский | 29 | 14 | 1,19 | 0,01 |
| Колпинский | 163 | 42 | 6,71 | 0,09 |
| Красногвардейский | 111 | 165 | 4,57 | 0,03 |
| Красносельский | 465 | 58 | 19,14 | 0,12 |
| Кронштадтский | 13 | 10 | 0,53 | 0,03 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 8 | 3 | 0,33 | 0,00044 |
| Московский | 100 | 82 | 4,12 | 0,03 |
| Невский | 315 | 123 | 12,96 | 0,06 |
| Петроградский | 20 | 5 | 0,82 | 0,01 |
| Петродворцовый | 1 | 0 | 0,04 | 0,00071 |
| Приморский | 226 | 192 | 9,30 | 0,04 |
| Пушкинский | 111 | 86 | 4,57 | 0,05 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 45 | 24 | 1,85 | 0,01 |
| Центральный | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Без указания адреса | 394\* | 564\* | 16,21 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *387* | *562* | 15,93 | - |