**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 1720 | 2792 | 100 |
| Из них повторных | 0 |  |  0 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 2 | 11 | 0,12 |
| заявление | 489 | 793 | 28,43 |
| предложение  | 1 | 2 | 0,06 |
| устное обращение | 1228 | 1986 | 71,39 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 1718 | 2791 | 99,88 |
| Льготники | 2 | 1 | 0,12 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 1 | 0,12 |
| Не коллективные | 1718 | 2791 | 99,88 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 32 | 25 | 1,86 |
| Устное обращение | 1228 | 1986 | 71,4 |
| Электронная почта | 22 | 25 | 1,28 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 433 | 752 | 25,17 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 5 | 4 | 0,29 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1432 | 2269 | 83,26 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 147 | 447 | 8,55 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 55 | 76 | 3,19 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 86 | 0 | 5 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 478 | 1179 | 27,79 |
| Всего по разделу: | 478 | 1179 | 27,79 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 14 | 0 | 0,81 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 1 | 12 | 0,06 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 8 | 0 | 0,47 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1 | 1 | 0,06 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 98 | 96 | 5,70 |
| Подключение к теплоснабжению | 2 | 0 | 0,12 |
| Всего по разделу: | 124 | 109 | 7,209 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 377 | 601 | 21,92 |
| Всего по разделу: | 377 | 601 | 21,92 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 43 | 13 | 2,50 |
| Всего по разделу: | 43 | 13 | 2,50 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 555 | 881 | 32,27 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 555 | 881 | 32,27 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 143 | 9 | 8,31 |
| Всего по разделу: | 143 | 9 | 8,31 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 18 | 1 | 1,05 |
| Василеостровский | 36 | 15 | 2,09 |
| Выборгский | 215 | 558 | 12,50 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 221 | 283 | 12,85 |
| Кировский | 57 | 42 | 3,31 |
| Колпинский | 71 | 60 | 4,13 |
| Красногвардейский | 159 | 95 | 9,24 |
| Красносельский | 79 | 80 | 4,59 |
| Кронштадтский | 18 | 21 | 1,05 |
| Курортный | 0 | 8 | 0 |
| Лен. область | 0 | 8 | 0 |
| Московский | 113 | 117 | 6,57 |
| Невский | 213 | 276 | 12,38 |
| Петроградский | 7 | 7 | 0,41 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 153 | 177 | 8,90 |
| Пушкинский | 91 | 220 | 5,29 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 43 | 40 | 2,50 |
| Центральный | 1 | 2 | 0,06 |
| Без указания адреса | 225 | 782 | 13,08 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *223* | *779* | 12,96 |