**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 1157 | 1241 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 1 | 1 | | | | | 0,1 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 18 | 0 | | | | | 1,6 | |
| заявление | | | 214 | 211 | | | | | 18,5 | |
| предложение | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | 925 | 1030 | | | | | 79,9 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 1156 | 1241 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | 1 | 0 | | | | | 0,1 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 3 | 0 | | | | | 0,3 | |
| Не коллективные | | | 1154 | 1241 | | | | | 99,7 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 23 | 36 | | | | | 2 | |
| Устное обращение | | | 925 | 1030 | | | | | 80 | |
| Электронная почта | | | 24 | 46 | | | | | 2,1 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 176 | 93 | | | | | 15,2 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 9 | 36 | | | | | 0,7 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 976 | 1087 | | | | | 84,4 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 27 | 68 | | | | | 2,3 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 67 | 86 | | | | | 5,8 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 87 | 0 | | | | | 7,5 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 105 | 83 | | | 9,08 |
| Всего по разделу: | | | | | 105 | 83 | | | 9,08 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 105 | 31 | | | 9,08 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 7 | 0 | | | 0,61 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 83 | 169 | | | 7,17 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 12 | 11 | | | 1,04 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 83 | 219 | | | 7,17 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 290 | 430 | | | 25,07 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 159 | 90 | | | 13,74 |
| Всего по разделу: | | | | | 159 | 90 | | | 13,74 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 51 | 48 | | | 4,41 |
| Всего по разделу: | | | | | 51 | 48 | | | 4,41 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 441 | 556 | | | 38,12 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 441 | 556 | | | 38,12 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 111 | 34 | | | 9,59 |
| Всего по разделу: | | | | | 111 | 34 | | | 9,59 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 2 | | | 0 | | | 0,17 | | |
| Василеостровский | | 16 | | | 16 | | | 1,38 | | |
| Выборгский | | 235 | | | 221 | | | 20,32 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 94 | | | 96 | | | 8,12 | | |
| Кировский | | 24 | | | 33 | | | 2,07 | | |
| Колпинский | | 34 | | | 55 | | | 2,94 | | |
| Красногвардейский | | 93 | | | 103 | | | 8,04 | | |
| Красносельский | | 68 | | | 49 | | | 5,88 | | |
| Кронштадтский | | 10 | | | 10 | | | 0,86 | | |
| Курортный | | 2 | | | 0 | | | 0,17 | | |
| Лен. область | | 1 | | | 1 | | | 0,09 | | |
| Московский | | 88 | | | 59 | | | 7,61 | | |
| Невский | | 142 | | | 129 | | | 12,27 | | |
| Петроградский | | 16 | | | 15 | | | 1,38 | | |
| Петродворцовый | | 0 | | | 7 | | | 0 | | |
| Приморский | | 124 | | | 151 | | | 10,72 | | |
| Пушкинский | | 57 | | | 36 | | | 4,93 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 40 | | | 48 | | | 3,46 | | |
| Центральный | | 2 | | | 0 | | | 0,17 | | |
| Без указания адреса | | 109 | | | 212 | | | 9,42 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *107* | | | *212* | | |  | | |