**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* |  |