**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2265 | 1757 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 3 | 0,2 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 7 | 42 | 0,3 |
| заявление | 588 | 414 | 25,9 |
| предложение  | 0 | 1 | 0 |
| устное обращение | 1670 | 1300 | 73,8 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2265 | 1756 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 3 | 0,04 |
| Не коллективные | 2264 | 1754 | 99,96 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 65 | 16 | 2,9 |
| Устное обращение | 1670 | 1300 | 73,8 |
| Электронная почта | 107 | 56 | 4,7 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 345 | 376 | 15,2 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 78 | 9 | 3,4 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1707 | 1541 | 75,4 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 299 | 83 | 13,2 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 48 | 133 | 2,1 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 211 | 0 | 9,3 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 158 | 250 | 6,98 |
| Всего по разделу: | 158 | 250 | 6,98 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 211 | 333 | 9,32 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 34 | 0 |
| Парение и выходы воды | 0 | 1 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 75 | 0 | 3,31 |
| Температура и качество теплоснабжения | 214 | 20 | 9,45 |
| Зона теплоснабжения | 40 | 0 | 1,77 |
| Шумы от котельной | 3 | 1 | 0,13 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 21 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 134 | 0 | 5,92 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 147 | 132 | 6,49 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 824 | 542 | 36,39 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 293 | 306 | 12,94 |
| Всего по разделу: | 293 | 306 | 12,94 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 380 | 61 | 16,78 |
| Всего по разделу: | 380 | 61 | 16,78 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 455 | 593 | 20,09 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 455 | 593 | 20,09 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 155 | 5 | 6,84 |
| Всего по разделу: | 155 | 5 | 6,84 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 1 | 3 | 0,04 | 0,0006 |
| Василеостровский | 8 | 13 | 0,35 | 0,004 |
| Выборгский | 258 | 371 | 11,39 | 0,05 |
| г. Павловск | 1 | 0 | 0,04 | 0,005 |
| Калининский | 237 | 141 | 10,46 | 0,04 |
| Кировский | 19 | 33 | 0,84 | 0,005 |
| Колпинский | 193 | 35 | 8,52 | 0,1 |
| Красногвардейский | 268 | 80 | 11,83 | 0,07 |
| Красносельский | 285 | 88 | 12,6 | 0,07 |
| Кронштадтский | 6 | 17 | 0,26 | 0,01 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 12 | 2 | 0,53 | 0 |
| Московский | 110 | 100 | 4,86 | 0,03 |
| Невский | 244 | 229 | 10,77 | 0,05 |
| Петроградский | 7 | 10 | 0,31 | 0,005 |
| Петродворцовый | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Приморский | 198 | 289 | 8,74 | 0,04 |
| Пушкинский | 108 | 116 | 4,77 | 0,05 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 57 | 32 | 2,52 | 0,01 |
| Центральный | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Без указания адреса | 253 | 192 | 11,17 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | 238 | 192 | 10,5 | - |