**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2470 | 3120 | 100 |
| Из них повторных | 0 | 4 | 0 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 4 | 35 | 0,16 |
| заявление | 688 | 1125 | 27,86 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 1778 | 1960 | 71,98 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2470 | 3119 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 0 | 0,08 |
| Не коллективные | 2468 | 3120 | 99,92 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 41 | 48 | 1,66 |
| Устное обращение | 1778 | 1960 | 71,98 |
| Электронная почта | 59 | 37 | 2,39 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 563 | 1068 | 22,8 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 29 | 7 | 1,17 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 2062 | 2468 | 83,48 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 300 | 203 | 12,15 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 52 | 449 | 2,10 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 56 | 0 | 2,27 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 353 | 428 | 14,29 |
| Всего по разделу: | 353 | 428 | 14,29 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 4 | 0 | 0,16 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 3 | 7 | 0,12 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 547 | 1140 | 22,15 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 14 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 25 | 0 | 1,01 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 241 | 148 | 9,76 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 820 | 1309 | 33,2 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 330 | 562 | 13,36 |
| Всего по разделу: | 330 | 562 | 13,36 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 140 | 23 | 5,67 |
| Всего по разделу: | 140 | 23 | 5,67 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 547 | 756 | 22,15 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 547 | 756 | 22,15 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 280 | 42 | 11,34 |
| Всего по разделу: | 280 | 42 | 11,34 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущий период |
| Адмиралтейский | 1 | 11 | 0,04 |
| Василеостровский | 26 | 44 | 1,05 |
| Выборгский | 325 | 610 | 13,16 |
| г. Павловск | 0 | 14 | 0 |
| Калининский | 199 | 156 | 8,06 |
| Кировский | 36 | 38 | 1,46 |
| Колпинский | 86 | 126 | 3,48 |
| Красногвардейский | 132 | 265 | 5,34 |
| Красносельский | 250 | 98 | 10,12 |
| Кронштадтский | 13 | 7 | 0,53 |
| Курортный | 2 | 0 | 0,08 |
| Лен. область | 2 | 2 | 0,08 |
| Московский | 117 | 117 | 4,74 |
| Невский | 198 | 205 | 8,02 |
| Петроградский | 21 | 12 | 0,85 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 429 | 1095 | 17,37 |
| Пушкинский | 145 | 173 | 5,87 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 56 | 69 | 2,27 |
| Центральный | 2 | 1 | 0,08 |
| Без указания адреса | 430 | 77 | 17,41 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *427* | *77* | 17,28 |