**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 2411 | 2793 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 3 | 2 | | | | | 0,12 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 8 | 23 | | | | | 0,33 | |
| заявление | | | 1112 | 619 | | | | | 46,12 | |
| предложение | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | 1291 | 2151 | | | | | 53,55 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 2410 | 2792 | | | | | 99,96 | |
| Льготники | | | 1 | 1 | | | | | 0,04 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 3 | 0 | | | | | 0,12 | |
| Не коллективные | | | 2408 | 2793 | | | | | 99,88 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 18 | 99 | | | | | 0,75 | |
| Устное обращение | | | 1291 | 2151 | | | | | 53,55 | |
| Электронная почта | | | 25 | 50 | | | | | 1,04 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 1072 | 457 | | | | | 44,46 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 5 | 36 | | | | | 0,20 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 1447 | 2234 | | | | | 60,01 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 360 | 236 | | | | | 14,93 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 166 | 323 | | | | | 6,88 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 438 | 0 | | | | | 18,18 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 383 | 522 | | | 15,88 |
| Всего по разделу: | | | | | 383 | 522 | | | 15,88 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 1 | 0 | | | 0,04 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 3 | 0 | | | 0,12 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 113 | 184 | | | 4,68 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 6 | 0 | | | 0,25 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 77 | 146 | | | 3,19 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 200 | 330 | | | 8,28 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 1092 | 487 | | | 45,29 |
| Всего по разделу: | | | | | 1092 | 487 | | | 45,29 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 28 | 10 | | | 1,16 |
| Всего по разделу: | | | | | 28 | 10 | | | 1,16 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 450 | 1420 | | | 18,66 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 450 | 1420 | | | 18,66 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 262 | 24 | | | 10,86 |
| Всего по разделу: | | | | | 262 | 24 | | | 10,86 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 10 | | | 8 | | | 0,42 | | |
| Василеостровский | | 36 | | | 54 | | | 1,49 | | |
| Выборгский | | 369 | | | 203 | | | 15,30 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 218 | | | 215 | | | 9,04 | | |
| Кировский | | 62 | | | 59 | | | 2,57 | | |
| Колпинский | | 94 | | | 88 | | | 3,90 | | |
| Красногвардейский | | 210 | | | 225 | | | 8,71 | | |
| Красносельский | | 124 | | | 106 | | | 5,14 | | |
| Кронштадтский | | 15 | | | 11 | | | 0,62 | | |
| Курортный | | 4 | | | 0 | | | 0,18 | | |
| Лен. область | | 2 | | | 6 | | | 0,08 | | |
| Московский | | 213 | | | 94 | | | 8,83 | | |
| Невский | | 315 | | | 307 | | | 13,07 | | |
| Петроградский | | 10 | | | 7 | | | 0,42 | | |
| Петродворцовый | | 1 | | | 0 | | | 0,04 | | |
| Приморский | | 334 | | | 298 | | | 13,85 | | |
| Пушкинский | | 96 | | | 78 | | | 3,98 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 147 | | | 60 | | | 6,10 | | |
| Центральный | | 0 | | | 4 | | | 0 | | |
| Без указания адреса | | 151 | | | 970 | | | 6,26 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *148* | | | *930* | | | 6,13 | | |