**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 |