**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за 1-е полугодие 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 10625 | 12525 | | | | | 84,83 | |
| Из них повторных | | | 12 | 10 | | | | | 0,11 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 102 | 43 | | | | | 0,96 | |
| заявление | | | 4030 | 2663 | | | | | 37,93 | |
| предложение | | | 3 | 0 | | | | | 0,03 | |
| устное обращение | | | 6490 | 9819 | | | | | 61,08 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 10623 | 12522 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | 2 | 3 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 20 | 3 | | | | | 0,19 | |
| Не коллективные | | | 10605 | 12522 | | | | | 99,81 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 147 | 413 | | | | | 1,38 | |
| Устное обращение | | | 6490 | 9819 | | | | | 61,08 | |
| Электронная почта | | | 167 | 246 | | | | | 1,57 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 3770 | 1830 | | | | | 35,48 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 51 | 217 | | | | | 0,49 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 7428 | 10386 | | | | | 69,91 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 1227 | 1294 | | | | | 11,55 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 600 | 845 | | | | | 5,65 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 1370 | 0 | | | | | 12,89 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 1692 | 2751 | | | 15,92 |
| Всего по разделу: | | | | | 1692 | 2751 | | | 15,92 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 234 | 110 | | | 2,20 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 41 | 7 | | | 0,39 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 82 | 125 | | | 0,77 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 599 | 1201 | | | 5,64 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 28 | 0 | | | 0,26 |
| Шумы от котельной | | | | | 3 | 1 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 65 | 49 | | | 0,61 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 12 | 9 | | | 0,11 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 512 | 957 | | | 4,82 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 1 | 0 | | | 0,01 |
| Всего по разделу: | | | | | 1577 | 2460 | | | 14,84 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 3479 | 1775 | | | 32,75 |
| Всего по разделу: | | | | | 3479 | 1775 | | | 32,75 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 340 | 229 | | | 3,2 |
| Всего по разделу: | | | | | 340 | 229 | | | 3,2 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 2719 | 5206 | | | 25,59 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 2719 | 5206 | | | 25,59 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 818 | 104 | | | 7,7 |
| Всего по разделу: | | | | | 818 | 104 | | | 7,7 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 34 | | | 871 | | | 0,32 | | |
| Василеостровский | | 122 | | | 203 | | | 1,15 | | |
| Выборгский | | 1787 | | | 1265 | | | 16,82 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 1040 | | | 934 | | | 9,79 | | |
| Кировский | | 242 | | | 273 | | | 2,28 | | |
| Колпинский | | 436 | | | 417 | | | 4,1 | | |
| Красногвардейский | | 876 | | | 1109 | | | 8,24 | | |
| Красносельский | | 605 | | | 491 | | | 5,69 | | |
| Кронштадтский | | 142 | | | 52 | | | 1,34 | | |
| Курортный | | 10 | | | 2 | | | 0,09 | | |
| Лен. область | | 9 | | | 15 | | | 0,08 | | |
| Московский | | 810 | | | 431 | | | 7,62 | | |
| Невский | | 1423 | | | 1097 | | | 13,39 | | |
| Петроградский | | 66 | | | 53 | | | 0,63 | | |
| Петродворцовый | | 1 | | | 10 | | | 0,01 | | |
| Приморский | | 1405 | | | 1563 | | | 13,22 | | |
| Пушкинский | | 420 | | | 452 | | | 3,96 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 412 | | | 305 | | | 3,89 | | |
| Центральный | | 10 | | | 23 | | | 0,09 | | |
| Без указания адреса | | 775 | | | 2959 | | | 7,29 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *762* | | | *2888* | | | 7,17 | | |