**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2017**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов |  1757 | 1256 | 100 |
| Из них повторных |  3 | 1 | 0,17 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 42 |  0 | 2,39 |
| заявление | 414 | 122 | 23,56 |
| предложение  | 1 |  0 | 0,05 |
| устное обращение | 1300 | 1134 | 74 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 1756 | 1256 |  100 |
| Льготники | 1 | 0 |  0,05 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 3 | 0 | 0,17 |
| Не коллективные | 1755 | 1256 | 99,83 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо | 16 | 15 | 0,91 |
| Устное обращение | 1300 | 1134 | 74 |
| Электронная почта | 56 | 17 | 3,18 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 376 | 75 | 21,4 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 9 | 15 | 0,51 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1541 | 1181 | 87,7 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 83 | 49 | 4,7 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 57 | 26 | 3,2 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 77 | 0 | 4,4 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 250 | 193 | 14,23 |
| Всего по разделу: | 250 | 193 | 14,23 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 333 | 284 | 18,95 |
| Ремонт тепловых сетей | 34 | 2 | 1,94 |
| Парение и выходы воды | 1 | 1 | 0,06 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 20 | 17 | 1,14 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 21 | 12 | 1,19 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 0 | 0 | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 132 | 22 | 7,51 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 542 | 338 | 30,85 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 306 | 78 | 17,42 |
| Всего по разделу: | 306 | 78 | 17,42 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 61 | 74 | 3,47 |
| Всего по разделу: | 61 | 74 | 3,47 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 593 | 567 | 33,75 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 593 | 567 | 33,75 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 5 | 6 | 0,28 |
| Всего по разделу: | 5 | 6 | 0,28 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 3 | 1 | 0,17 |
| Василеостровский | 13 | 15 | 0,74 |
| Выборгский | 371 | 105 | 21,12 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 141 | 229 | 8,03 |
| Кировский | 33 | 18 | 1,88 |
| Колпинский | 35 | 31 | 1,99 |
| Красногвардейский | 80 | 32 | 4,55 |
| Красносельский | 88 | 31 | 5,01 |
| Кронштадтский | 17 | 4 | 0,97 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 2 | 2 | 0,11 |
| Московский | 100 | 15 | 5,69 |
| Невский | 229 | 81 | 13,03 |
| Петроградский | 10 | 5 | 0,57 |
| Петродворцовый | 1 | 0 | 0,06 |
| Приморский | 289 | 178 | 16,45 |
| Пушкинский | 116 | 25 | 6,60 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 32 | 21 | 1,82 |
| Центральный | 5 | 2 | 0,28 |
| Без указания адреса | \*192 | \*461 | 10,93 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *192* | *461* |  |