**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 1781 | 2433 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 1 | 8 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 3 | 9 | | | | | 0,17 | |
| заявление | | | 377 | 863 | | | | | 21,17 | |
| предложение | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | 1401 | 1560 | | | | | 78,66 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 1781 | 2432 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | 1781 | 2432 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 23 | 18 | | | | | 1,29 | |
| Устное обращение | | | 1401 | 1560 | | | | | 78,66 | |
| Электронная почта | | | 26 | 31 | | | | | 1,46 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 323 | 818 | | | | | 18,14 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 8 | 6 | | | | | 0,45 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 1572 | 1699 | | | | | 88,27 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 88 | 548 | | | | | 4,94 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 22 | 186 | | | | | 1,24 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 99 | 0 | | | | | 5,55 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 247 | 352 | | | 13,87 |
| Всего по разделу: | | | | | 247 | 352 | | | 13,87 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 172 | 348 | | | 9,66 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 8 | 0 | | | 0,45 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 6 | 4 | | | 0,34 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 10 | 0 | | | 0,56 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 85 | 11 | | | 4,77 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 59 | 0 | | | 3,31 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 0 | 18 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 7 | 0 | | | 0,39 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 151 | 82 | | | 8,48 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 498 | 463 | | | 27,96 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 297 | 779 | | | 16,68 |
| Всего по разделу: | | | | | 297 | 779 | | | 16,68 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 87 | 17 | | | 4,88 |
| Всего по разделу: | | | | | 87 | 17 | | | 4,88 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 519 | 779 | | | 29,14 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 519 | 779 | | | 29,14 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 133 | 43 | | | 7,47 |
| Всего по разделу: | | | | | 133 | 43 | | | 7,47 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 6 | | | 3 | | | 0,34 | | |
| Василеостровский | | 19 | | | 17 | | | 1,07 | | |
| Выборгский | | 237 | | | 334 | | | 13,31 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 148 | | | 146 | | | 8,31 | | |
| Кировский | | 32 | | | 32 | | | 1,80 | | |
| Колпинский | | 34 | | | 50 | | | 1,91 | | |
| Красногвардейский | | 103 | | | 361 | | | 5,78 | | |
| Красносельский | | 184 | | | 99 | | | 10,33 | | |
| Кронштадтский | | 10 | | | 8 | | | 0,56 | | |
| Курортный | | 0 | | | 1 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 1 | | | 1 | | | 0,06 | | |
| Московский | | 98 | | | 91 | | | 5,50 | | |
| Невский | | 177 | | | 205 | | | 9,94 | | |
| Петроградский | | 17 | | | 9 | | | 0,95 | | |
| Петродворцовый | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 181 | | | 326 | | | 10,16 | | |
| Пушкинский | | 111 | | | 70 | | | 6,23 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 42 | | | 56 | | | 2,36 | | |
| Центральный | | 1 | | | 1 | | | 0,06 | | |
| Без указания адреса | | 380 | | | 623 | | | 21,34 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *376* | | | *623* | | | 21,11 | | |