**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 1176 | 1188 | | | | | 99,7 | |
| Из них повторных | | | 3 | 4 | | | | | 0,3 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 39 | 0 | | | | | 3,3 | |
| заявление | | | 372 | 233 | | | | | 31,6 | |
| предложение | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | 765 | 955 | | | | | 65,1 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 1176 | 1188 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 3 | 0 | | | | | 0,3 | |
| Не коллективные | | | 1173 | 1188 | | | | | 99,7 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 30 | 85 | | | | | 2,6 | |
| Устное обращение | | | 765 | 955 | | | | | 65,1 | |
| Электронная почта | | | 30 | 14 | | | | | 2,6 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 343 | 98 | | | | | 29 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 8 | 36 | | | | | 0,7 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 971 | 1012 | | | | | 82,6 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 62 | 31 | | | | | 5,2 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 42 | 145 | | | | | 3,6 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 101 | 0 | | | | | 8,6 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 124 | 129 | | | 10,5 |
| Всего по разделу: | | | | | 124 | 129 | | | 10,5 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 24 | 0 | | | 2 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 5 | 0 | | | 0,4 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 133 | 357 | | | 11,3 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 17 | 6 | | | 1,5 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 75 | 17 | | | 6,4 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 254 | 380 | | | 21,6 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 293 | 102 | | | 24,9 |
| Всего по разделу: | | | | | 293 | 102 | | | 24,9 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 60 | 48 | | | 5,1 |
| Всего по разделу: | | | | | 60 | 48 | | | 5,1 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 437 | 529 | | | 37,2 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 437 | 529 | | | 37,2 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 8 | 0 | | | 0,7 |
| Всего по разделу: | | | | | 8 | 0 | | | 0,7 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 4 | | | 0 | | | 0,34 | | |
| Василеостровский | | 19 | | | 8 | | | 1,62 | | |
| Выборгский | | 149 | | | 95 | | | 12,67 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 123 | | | 136 | | | 10,46 | | |
| Кировский | | 41 | | | 11 | | | 3,49 | | |
| Колпинский | | 42 | | | 30 | | | 3,57 | | |
| Красногвардейский | | 72 | | | 85 | | | 6,12 | | |
| Красносельский | | 83 | | | 37 | | | 7,06 | | |
| Кронштадтский | | 11 | | | 6 | | | 0,94 | | |
| Курортный | | 1 | | | 0 | | | 0,09 | | |
| Лен. область | | 2 | | | 3 | | | 0,17 | | |
| Московский | | 91 | | | 24 | | | 7,74 | | |
| Невский | | 160 | | | 95 | | | 13,61 | | |
| Петроградский | | 11 | | | 2 | | | 0,94 | | |
| Петродворцовый | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 199 | | | 213 | | | 16,92 | | |
| Пушкинский | | 57 | | | 20 | | | 4,84 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 34 | | | 20 | | | 2,89 | | |
| Центральный | | 7 | | | 5 | | | 0,6 | | |
| Без указания адреса | | 70\* | | | 398\* | | | 5,95 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *70* | | | *398* | | | 5,95 | | |