**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 |