**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 2430 | 1969 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 4 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 12 | 20 | | | | | 0,49 | |
| заявление | | | | 565 | 556 | | | | | 23,25 | |
| предложение | | | | 2 | 0 | | | | | 0,08 | |
| устное обращение | | | | 1851 | 1393 | | | | | 76,17 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 2430 | 1969 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 4 | 11 | | | | | 0,17 | |
| Не коллективные | | | | 2426 | 1958 | | | | | 99,83 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 50 | 36 | | | | | 2,06 | |
| Устное обращение | | | | 1851 | 1393 | | | | | 76,17 | |
| Электронная почта | | | | 139 | 25 | | | | | 5,72 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 281 | 507 | | | | | 11,56 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 109 | 8 | | | | | 4,49 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 2015 | 1555 | | | | | 82,92 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 205 | 285 | | | | | 8,44 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 39 | 129 | | | | | 1,60 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 171 | 0 | | | | | 7,04 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 120 | 253 | | | 4,87 |
| Всего по разделу: | | | | | | 120 | 253 | | | 4,87 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 62 | 60 | | | 2,51 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 16 | 9 | | | 0,65 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 35 | 0 | | | 1,42 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 213 | 313 | | | 8,64 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,04 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 12 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 47 | 0 | | | 1,91 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 245 | 133 | | | 9,94 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 619 | 527 | | | 25,11 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 253 | 463 | | | 10,26 |
| Всего по разделу: | | | | | | 253 | 463 | | | 10,26 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 458 | 46 | | | 18,57 |
| Всего по разделу: | | | | | | 458 | 46 | | | 18,57 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 707 | 662 | | | 28,67 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 0 | | | 0,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 710 | 662 | | | 28,79 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 270 | 18 | | | 10,95 |
| Всего по разделу: | | | | | | 270 | 18 | | | 10,95 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 1 | 9 | | | 0,04 | | | 0,00061 | | |
| Василеостровский | | 35 | 10 | | | 1,44 | | | 0,02 | | |
| Выборгский | | 253 | 422 | | | 10,41 | | | 0,05 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 140 | 156 | | | 5,76 | | | 0,03 | | |
| Кировский | | 29 | 14 | | | 1,19 | | | 0,01 | | |
| Колпинский | | 163 | 42 | | | 6,71 | | | 0,09 | | |
| Красногвардейский | | 111 | 165 | | | 4,57 | | | 0,03 | | |
| Красносельский | | 465 | 58 | | | 19,14 | | | 0,12 | | |
| Кронштадтский | | 13 | 10 | | | 0,53 | | | 0,03 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 8 | 3 | | | 0,33 | | | 0,00044 | | |
| Московский | | 100 | 82 | | | 4,12 | | | 0,03 | | |
| Невский | | 315 | 123 | | | 12,96 | | | 0,06 | | |
| Петроградский | | 20 | 5 | | | 0,82 | | | 0,01 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 0 | | | 0,04 | | | 0,00071 | | |
| Приморский | | 226 | 192 | | | 9,30 | | | 0,04 | | |
| Пушкинский | | 111 | 86 | | | 4,57 | | | 0,05 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 45 | 24 | | | 1,85 | | | 0,01 | | |
| Центральный | | 0 | 4 | | | 0 | | | 0 | | |
| Без указания адреса | | 394\* | 564\* | | | 16,21 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *387* | *562* | | | 15,93 | | | - | | |