**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 1720 | 2792 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 0 |  | | | | | 0 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 2 | 11 | | | | | 0,12 | |
| заявление | | | 489 | 793 | | | | | 28,43 | |
| предложение | | | 1 | 2 | | | | | 0,06 | |
| устное обращение | | | 1228 | 1986 | | | | | 71,39 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 1718 | 2791 | | | | | 99,88 | |
| Льготники | | | 2 | 1 | | | | | 0,12 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 2 | 1 | | | | | 0,12 | |
| Не коллективные | | | 1718 | 2791 | | | | | 99,88 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 32 | 25 | | | | | 1,86 | |
| Устное обращение | | | 1228 | 1986 | | | | | 71,4 | |
| Электронная почта | | | 22 | 25 | | | | | 1,28 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 433 | 752 | | | | | 25,17 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 5 | 4 | | | | | 0,29 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 1432 | 2269 | | | | | 83,26 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 147 | 447 | | | | | 8,55 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 55 | 76 | | | | | 3,19 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 86 | 0 | | | | | 5 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 478 | 1179 | | | 27,79 |
| Всего по разделу: | | | | | 478 | 1179 | | | 27,79 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 14 | 0 | | | 0,81 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 1 | 12 | | | 0,06 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 8 | 0 | | | 0,47 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 1 | 1 | | | 0,06 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 98 | 96 | | | 5,70 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 2 | 0 | | | 0,12 |
| Всего по разделу: | | | | | 124 | 109 | | | 7,209 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 377 | 601 | | | 21,92 |
| Всего по разделу: | | | | | 377 | 601 | | | 21,92 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 43 | 13 | | | 2,50 |
| Всего по разделу: | | | | | 43 | 13 | | | 2,50 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 555 | 881 | | | 32,27 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 555 | 881 | | | 32,27 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 143 | 9 | | | 8,31 |
| Всего по разделу: | | | | | 143 | 9 | | | 8,31 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 18 | | | 1 | | | 1,05 | | |
| Василеостровский | | 36 | | | 15 | | | 2,09 | | |
| Выборгский | | 215 | | | 558 | | | 12,50 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 221 | | | 283 | | | 12,85 | | |
| Кировский | | 57 | | | 42 | | | 3,31 | | |
| Колпинский | | 71 | | | 60 | | | 4,13 | | |
| Красногвардейский | | 159 | | | 95 | | | 9,24 | | |
| Красносельский | | 79 | | | 80 | | | 4,59 | | |
| Кронштадтский | | 18 | | | 21 | | | 1,05 | | |
| Курортный | | 0 | | | 8 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 0 | | | 8 | | | 0 | | |
| Московский | | 113 | | | 117 | | | 6,57 | | |
| Невский | | 213 | | | 276 | | | 12,38 | | |
| Петроградский | | 7 | | | 7 | | | 0,41 | | |
| Петродворцовый | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 153 | | | 177 | | | 8,90 | | |
| Пушкинский | | 91 | | | 220 | | | 5,29 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 43 | | | 40 | | | 2,50 | | |
| Центральный | | 1 | | | 2 | | | 0,06 | | |
| Без указания адреса | | 225 | | | 782 | | | 13,08 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *223* | | | *779* | | | 12,96 | | |