**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2017**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 1969 | 1180 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 4 | 0 | | | | | 0,2 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 20 | 0 | | | | | 1,02 | |
| заявление | | | 556 | 109 | | | | | 28,24 | |
| предложение | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | 1393 | 1071 | | | | | 70,75 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 1969 | 1180 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 11 | 2 | | | | | 0,56 | |
| Не коллективные | | | 1958 | 1178 | | | | | 99,44 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 36 | 14 | | | | | 1,83 | |
| Устное обращение | | | 1393 | 1071 | | | | | 70,75 | |
| Электронная почта | | | 25 | 13 | | | | | 1,27 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 507 | 67 | | | | | 25,75 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 8 | 15 | | | | | 0,41 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 1555 | 1112 | | | | | 78,97 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 285 | 38 | | | | | 14,47 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 19 | 30 | | | | | 0,96 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 110 | 0 | | | | | 5,59 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 253 | 165 | | | 12,85 |
| Всего по разделу: | | | | | 253 | 165 | | | 12,85 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 60 | 100 | | | 3,05 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 9 | 0 | | | 0,46 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 51 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 313 | 153 | | | 15,90 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 12 | 4 | | | 0,61 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 133 | 14 | | | 6,75 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 527 | 341 | | | 26,76 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 463 | 68 | | | 23,51 |
| Всего по разделу: | | | | | 463 | 68 | | | 23,51 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 46 | 23 | | | 2,34 |
| Всего по разделу: | | | | | 46 | 23 | | | 2,34 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 662 | 580 | | | 33,62 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 662 | 580 | | | 33,62 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 18 | 3 | | | 0,91 |
| Всего по разделу: | | | | | 18 | 3 | | | 0,91 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 9 | | | 0 | | | 0,46 | | |
| Василеостровский | | 10 | | | 11 | | | 0,51 | | |
| Выборгский | | 422 | | | 47 | | | 21,43 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 156 | | | 186 | | | 7,92 | | |
| Кировский | | 14 | | | 12 | | | 0,71 | | |
| Колпинский | | 42 | | | 28 | | | 2,13 | | |
| Красногвардейский | | 165 | | | 43 | | | 8,38 | | |
| Красносельский | | 58 | | | 26 | | | 2,95 | | |
| Кронштадтский | | 10 | | | 1 | | | 0,51 | | |
| Курортный | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 3 | | | 0 | | | 0,15 | | |
| Московский | | 82 | | | 25 | | | 4,16 | | |
| Невский | | 123 | | | 68 | | | 6,25 | | |
| Петроградский | | 5 | | | 5 | | | 0,25 | | |
| Петродворцовый | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 192 | | | 214 | | | 9,75 | | |
| Пушкинский | | 86 | | | 25 | | | 4,37 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 24 | | | 27 | | | 1,22 | | |
| Центральный | | 4 | | | 0 | | | 0,20 | | |
| Без указания адреса | | 564\* | | | 462\* | | | 28,64 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *562* | | | *438* | | |  | | |