**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* |  |