**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 2265 | 1757 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 3 | | | | | 0,2 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 7 | 42 | | | | | 0,3 | |
| заявление | | | | 588 | 414 | | | | | 25,9 | |
| предложение | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 1670 | 1300 | | | | | 73,8 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 2265 | 1756 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 3 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 2264 | 1754 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 65 | 16 | | | | | 2,9 | |
| Устное обращение | | | | 1670 | 1300 | | | | | 73,8 | |
| Электронная почта | | | | 107 | 56 | | | | | 4,7 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 345 | 376 | | | | | 15,2 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 78 | 9 | | | | | 3,4 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 1707 | 1541 | | | | | 75,4 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 299 | 83 | | | | | 13,2 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 48 | 133 | | | | | 2,1 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 211 | 0 | | | | | 9,3 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 158 | 250 | | | 6,98 |
| Всего по разделу: | | | | | | 158 | 250 | | | 6,98 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 211 | 333 | | | 9,32 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 34 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 75 | 0 | | | 3,31 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 214 | 20 | | | 9,45 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 40 | 0 | | | 1,77 |
| Шумы от котельной | | | | | | 3 | 1 | | | 0,13 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 21 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 134 | 0 | | | 5,92 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 147 | 132 | | | 6,49 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 824 | 542 | | | 36,39 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 293 | 306 | | | 12,94 |
| Всего по разделу: | | | | | | 293 | 306 | | | 12,94 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 380 | 61 | | | 16,78 |
| Всего по разделу: | | | | | | 380 | 61 | | | 16,78 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 455 | 593 | | | 20,09 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 455 | 593 | | | 20,09 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 155 | 5 | | | 6,84 |
| Всего по разделу: | | | | | | 155 | 5 | | | 6,84 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 1 | 3 | | | 0,04 | | | 0,0006 | | |
| Василеостровский | | 8 | 13 | | | 0,35 | | | 0,004 | | |
| Выборгский | | 258 | 371 | | | 11,39 | | | 0,05 | | |
| г. Павловск | | 1 | 0 | | | 0,04 | | | 0,005 | | |
| Калининский | | 237 | 141 | | | 10,46 | | | 0,04 | | |
| Кировский | | 19 | 33 | | | 0,84 | | | 0,005 | | |
| Колпинский | | 193 | 35 | | | 8,52 | | | 0,1 | | |
| Красногвардейский | | 268 | 80 | | | 11,83 | | | 0,07 | | |
| Красносельский | | 285 | 88 | | | 12,6 | | | 0,07 | | |
| Кронштадтский | | 6 | 17 | | | 0,26 | | | 0,01 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 12 | 2 | | | 0,53 | | | 0 | | |
| Московский | | 110 | 100 | | | 4,86 | | | 0,03 | | |
| Невский | | 244 | 229 | | | 10,77 | | | 0,05 | | |
| Петроградский | | 7 | 10 | | | 0,31 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 198 | 289 | | | 8,74 | | | 0,04 | | |
| Пушкинский | | 108 | 116 | | | 4,77 | | | 0,05 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 57 | 32 | | | 2,52 | | | 0,01 | | |
| Центральный | | 0 | 5 | | | 0 | | | 0 | | |
| Без указания адреса | | 253 | 192 | | | 11,17 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | 238 | 192 | | | 10,5 | | | - | | |