**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 2470 | 3120 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 0 | 4 | | | | | 0 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 4 | 35 | | | | | 0,16 | |
| заявление | | | 688 | 1125 | | | | | 27,86 | |
| предложение | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | 1778 | 1960 | | | | | 71,98 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 2470 | 3119 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 2 | 0 | | | | | 0,08 | |
| Не коллективные | | | 2468 | 3120 | | | | | 99,92 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 41 | 48 | | | | | 1,66 | |
| Устное обращение | | | 1778 | 1960 | | | | | 71,98 | |
| Электронная почта | | | 59 | 37 | | | | | 2,39 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 563 | 1068 | | | | | 22,8 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 29 | 7 | | | | | 1,17 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 2062 | 2468 | | | | | 83,48 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 300 | 203 | | | | | 12,15 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 52 | 449 | | | | | 2,10 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 56 | 0 | | | | | 2,27 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 353 | 428 | | | 14,29 |
| Всего по разделу: | | | | | 353 | 428 | | | 14,29 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 4 | 0 | | | 0,16 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 3 | 7 | | | 0,12 |
| Парение и выходы воды | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 547 | 1140 | | | 22,15 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 0 | 14 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 25 | 0 | | | 1,01 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 241 | 148 | | | 9,76 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 820 | 1309 | | | 33,2 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 330 | 562 | | | 13,36 |
| Всего по разделу: | | | | | 330 | 562 | | | 13,36 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 140 | 23 | | | 5,67 |
| Всего по разделу: | | | | | 140 | 23 | | | 5,67 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 547 | 756 | | | 22,15 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 547 | 756 | | | 22,15 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 280 | 42 | | | 11,34 |
| Всего по разделу: | | | | | 280 | 42 | | | 11,34 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 1 | | | 11 | | | 0,04 | | |
| Василеостровский | | 26 | | | 44 | | | 1,05 | | |
| Выборгский | | 325 | | | 610 | | | 13,16 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 14 | | | 0 | | |
| Калининский | | 199 | | | 156 | | | 8,06 | | |
| Кировский | | 36 | | | 38 | | | 1,46 | | |
| Колпинский | | 86 | | | 126 | | | 3,48 | | |
| Красногвардейский | | 132 | | | 265 | | | 5,34 | | |
| Красносельский | | 250 | | | 98 | | | 10,12 | | |
| Кронштадтский | | 13 | | | 7 | | | 0,53 | | |
| Курортный | | 2 | | | 0 | | | 0,08 | | |
| Лен. область | | 2 | | | 2 | | | 0,08 | | |
| Московский | | 117 | | | 117 | | | 4,74 | | |
| Невский | | 198 | | | 205 | | | 8,02 | | |
| Петроградский | | 21 | | | 12 | | | 0,85 | | |
| Петродворцовый | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 429 | | | 1095 | | | 17,37 | | |
| Пушкинский | | 145 | | | 173 | | | 5,87 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 56 | | | 69 | | | 2,27 | | |
| Центральный | | 2 | | | 1 | | | 0,08 | | |
| Без указания адреса | | 430 | | | 77 | | | 17,41 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *427* | | | *77* | | | 17,28 | | |