**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за март 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 1501 | 1880 | 100 |
| Из них повторных | 1 | 2 | 0,1 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 18 | 5 | 1,9 |
| заявление | 376 | 355 | 25,1 |
| предложение  | 1 | 0 | 0,1 |
| устное обращение | 1106 | 1520 | 73,7 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 1501 | 1879 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 4 | 2 | 0,3 |
| Не коллективные | 1497 | 1878 | 99,7 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо | 19 | 58 | 1,3 |
| Устное обращение | 1106 | 1520 | 73,7 |
| Электронная почта | 27 | 51 | 1,8 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 338 | 215 | 22,5 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 11 | 36 | 0,7 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1311 | 1688 | 87,3 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 80 | 103 | 5,3 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 74 | 89 | 5 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 36 | 0 | 2,4 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 167 | 187 | 11,1 |
| Всего по разделу: | 167 | 187 | 11,1 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 67 | 36 | 4,5 |
| Ремонт тепловых сетей | 9 | 5 | 0,6 |
| Парение и выходы воды | 0 | 1 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 142 | 266 | 9,5 |
| Зона теплоснабжения | 28 | 0 | 1,9 |
| Шумы от котельной | 1 | 1 | 0,1 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 1 | 24 | 0,1 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 12 | 5 | 0,8 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 98 | 329 | 6,5 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 0 | 0,1 |
| Всего по разделу: | 359 | 667 | 24,1 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 278 | 240 | 18,5 |
| Всего по разделу: | 278 | 240 | 18,5 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 82 | 52 | 5,4 |
| Всего по разделу: | 82 | 52 | 5,4 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 517 | 720 | 34,4 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 517 | 720 | 34,4 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 98 | 14 | 6,5 |
| Всего по разделу: | 98 | 14 | 6,5 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 0 | 9 | 0 |
| Василеостровский | 9 | 10 | 0,6 |
| Выборгский | 319 | 148 | 21,25 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 156 | 69 | 10,39 |
| Кировский | 31 | 39 | 2,07 |
| Колпинский | 55 | 68 | 3,66 |
| Красногвардейский | 93 | 121 | 6,20 |
| Красносельский | 84 | 108 | 5,6 |
| Кронштадтский | 8 | 10 | 0,53 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 1 | 2 | 0,07 |
| Московский | 118 | 72 | 7,86 |
| Невский | 162 | 123 | 10,79 |
| Петроградский | 8 | 8 | 0,53 |
| Петродворцовый | 0 | 2 | 0 |
| Приморский | 204 | 262 | 13,59 |
| Пушкинский | 67 | 39 | 4,46 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 32 | 24 | 2,13 |
| Центральный | 0 | 9 | 0 |
| Без указания адреса | 154 | 757 | 10,26 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *151* | *755* | 10,06 |