**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 | | |