**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за 1-е полугодие 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 10625 | 12525 | 84,83 |
| Из них повторных | 12 | 10 | 0,11 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 102 | 43 | 0,96 |
| заявление | 4030 | 2663 | 37,93 |
| предложение  | 3 | 0 | 0,03 |
| устное обращение | 6490 | 9819 | 61,08 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 10623 | 12522 | 99,98 |
| Льготники | 2 | 3 | 0,02 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 20 | 3 | 0,19 |
| Не коллективные | 10605 | 12522 | 99,81 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо | 147 | 413 | 1,38 |
| Устное обращение | 6490 | 9819 | 61,08 |
| Электронная почта | 167 | 246 | 1,57 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 3770 | 1830 | 35,48 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 51 | 217 | 0,49 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 7428 | 10386 | 69,91 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 1227 | 1294 | 11,55 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 600 | 845 | 5,65 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 1370 | 0 | 12,89 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 1692 | 2751 | 15,92 |
| Всего по разделу: | 1692 | 2751 | 15,92 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 234 | 110 | 2,20 |
| Ремонт тепловых сетей | 41 | 7 | 0,39 |
| Парение и выходы воды | 0 | 1 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 82 | 125 | 0,77 |
| Температура и качество теплоснабжения | 599 | 1201 | 5,64 |
| Зона теплоснабжения | 28 | 0 | 0,26 |
| Шумы от котельной | 3 | 1 | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 65 | 49 | 0,61 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 12 | 9 | 0,11 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 512 | 957 | 4,82 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 0 | 0,01 |
| Всего по разделу: | 1577 | 2460 | 14,84 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 3479 | 1775 | 32,75 |
| Всего по разделу: | 3479 | 1775 | 32,75 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 340 | 229 | 3,2 |
| Всего по разделу: | 340 | 229 | 3,2 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 2719 | 5206 | 25,59 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 2719 | 5206 | 25,59 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 818 | 104 | 7,7 |
| Всего по разделу: | 818 | 104 | 7,7 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 34 | 871 | 0,32 |
| Василеостровский | 122 | 203 | 1,15 |
| Выборгский | 1787 | 1265 | 16,82 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 1040 | 934 | 9,79 |
| Кировский | 242 | 273 | 2,28 |
| Колпинский | 436 | 417 | 4,1 |
| Красногвардейский | 876 | 1109 | 8,24 |
| Красносельский | 605 | 491 | 5,69 |
| Кронштадтский | 142 | 52 | 1,34 |
| Курортный | 10 | 2 | 0,09 |
| Лен. область | 9 | 15 | 0,08 |
| Московский | 810 | 431 | 7,62 |
| Невский | 1423 | 1097 | 13,39 |
| Петроградский | 66 | 53 | 0,63 |
| Петродворцовый | 1 | 10 | 0,01 |
| Приморский | 1405 | 1563 | 13,22 |
| Пушкинский | 420 | 452 | 3,96 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 412 | 305 | 3,89 |
| Центральный | 10 | 23 | 0,09 |
| Без указания адреса | 775 | 2959 | 7,29 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *762* | *2888* | 7,17 |