**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2017**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | 1757 | 1256 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | 3 | 1 | | | | | 0,17 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | 42 | 0 | | | | | 2,39 | |
| заявление | | | 414 | 122 | | | | | 23,56 | |
| предложение | | | 1 | 0 | | | | | 0,05 | |
| устное обращение | | | 1300 | 1134 | | | | | 74 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | 1756 | 1256 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | 1 | 0 | | | | | 0,05 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | 3 | 0 | | | | | 0,17 | |
| Не коллективные | | | 1755 | 1256 | | | | | 99,83 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | 16 | 15 | | | | | 0,91 | |
| Устное обращение | | | 1300 | 1134 | | | | | 74 | |
| Электронная почта | | | 56 | 17 | | | | | 3,18 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | 376 | 75 | | | | | 21,4 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | 9 | 15 | | | | | 0,51 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | 1541 | 1181 | | | | | 87,7 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | 83 | 49 | | | | | 4,7 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | 57 | 26 | | | | | 3,2 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | 77 | 0 | | | | | 4,4 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 250 | 193 | | | 14,23 |
| Всего по разделу: | | | | | 250 | 193 | | | 14,23 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 333 | 284 | | | 18,95 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 34 | 2 | | | 1,94 |
| Парение и выходы воды | | | | | 1 | 1 | | | 0,06 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 20 | 17 | | | 1,14 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | 1 | 0 | | | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 21 | 12 | | | 1,19 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 132 | 22 | | | 7,51 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 542 | 338 | | | 30,85 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 306 | 78 | | | 17,42 |
| Всего по разделу: | | | | | 306 | 78 | | | 17,42 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 61 | 74 | | | 3,47 |
| Всего по разделу: | | | | | 61 | 74 | | | 3,47 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 593 | 567 | | | 33,75 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 593 | 567 | | | 33,75 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 5 | 6 | | | 0,28 |
| Всего по разделу: | | | | | 5 | 6 | | | 0,28 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | | | Аналогичный период предыдущего года | | | %  текущий период | | |
| Адмиралтейский | | 3 | | | 1 | | | 0,17 | | |
| Василеостровский | | 13 | | | 15 | | | 0,74 | | |
| Выборгский | | 371 | | | 105 | | | 21,12 | | |
| г. Павловск | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 141 | | | 229 | | | 8,03 | | |
| Кировский | | 33 | | | 18 | | | 1,88 | | |
| Колпинский | | 35 | | | 31 | | | 1,99 | | |
| Красногвардейский | | 80 | | | 32 | | | 4,55 | | |
| Красносельский | | 88 | | | 31 | | | 5,01 | | |
| Кронштадтский | | 17 | | | 4 | | | 0,97 | | |
| Курортный | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 2 | | | 2 | | | 0,11 | | |
| Московский | | 100 | | | 15 | | | 5,69 | | |
| Невский | | 229 | | | 81 | | | 13,03 | | |
| Петроградский | | 10 | | | 5 | | | 0,57 | | |
| Петродворцовый | | 1 | | | 0 | | | 0,06 | | |
| Приморский | | 289 | | | 178 | | | 16,45 | | |
| Пушкинский | | 116 | | | 25 | | | 6,60 | | |
| Несколько районов | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 32 | | | 21 | | | 1,82 | | |
| Центральный | | 5 | | | 2 | | | 0,28 | | |
| Без указания адреса | | \*192 | | | \*461 | | | 10,93 | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *192* | | | *461* | | |  | | |