**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 1781 | 2433 | 100 |
| Из них повторных | 1 | 8 | 0,06 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 3 | 9 | 0,17 |
| заявление | 377 | 863 | 21,17 |
| предложение  | 0 | 1 | 0 |
| устное обращение | 1401 | 1560 | 78,66 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 1781 | 2432 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 1 | 0 |
| Не коллективные | 1781 | 2432 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 23 | 18 | 1,29 |
| Устное обращение | 1401 | 1560 | 78,66 |
| Электронная почта | 26 | 31 | 1,46 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 323 | 818 | 18,14 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 8 | 6 | 0,45 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1572 | 1699 | 88,27 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 88 | 548 | 4,94 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 22 | 186 | 1,24 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 99 | 0 | 5,55 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 247 | 352 | 13,87 |
| Всего по разделу: | 247 | 352 | 13,87 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 172 | 348 | 9,66 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 8 | 0 | 0,45 |
| Ремонт тепловых сетей | 6 | 4 | 0,34 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 10 | 0 | 0,56 |
| Температура и качество теплоснабжения | 85 | 11 | 4,77 |
| Зона теплоснабжения | 59 | 0 | 3,31 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 18 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 7 | 0 | 0,39 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 151 | 82 | 8,48 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 498 | 463 | 27,96 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 297 | 779 | 16,68 |
| Всего по разделу: | 297 | 779 | 16,68 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 87 | 17 | 4,88 |
| Всего по разделу: | 87 | 17 | 4,88 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 519 | 779 | 29,14 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 519 | 779 | 29,14 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 133 | 43 | 7,47 |
| Всего по разделу: | 133 | 43 | 7,47 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущий период |
| Адмиралтейский | 6 | 3 | 0,34 |
| Василеостровский | 19 | 17 | 1,07 |
| Выборгский | 237 | 334 | 13,31 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 148 | 146 | 8,31 |
| Кировский | 32 | 32 | 1,80 |
| Колпинский | 34 | 50 | 1,91 |
| Красногвардейский | 103 | 361 | 5,78 |
| Красносельский | 184 | 99 | 10,33 |
| Кронштадтский | 10 | 8 | 0,56 |
| Курортный | 0 | 1 | 0 |
| Лен. область | 1 | 1 | 0,06 |
| Московский | 98 | 91 | 5,50 |
| Невский | 177 | 205 | 9,94 |
| Петроградский | 17 | 9 | 0,95 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 181 | 326 | 10,16 |
| Пушкинский | 111 | 70 | 6,23 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 42 | 56 | 2,36 |
| Центральный | 1 | 1 | 0,06 |
| Без указания адреса | 380 | 623 | 21,34 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *376* | *623* | 21,11 |