**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2018**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2126 | 2297 | 100 |
| Из них повторных | 3 | 1 | 0,14 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 15 | 5 | 0,71 |
| заявление | 966 | 448 | 45,44 |
| предложение  | 2 | 0 | 0,09 |
| устное обращение | 1143 | 1844 | 53,76 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2126 | 2297 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 7 | 0 | 0,33 |
| Не коллективные | 2119 | 2297 | 99,67 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо | 30 | 67 | 1,4 |
| Устное обращение | 1143 | 1844 | 53,8 |
| Электронная почта | 36 | 25 | 1,7 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 910 | 324 | 42,8 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 7 | 37 | 0,3 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1310 | 1844 | 61,6 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 274 | 337 | 12,9 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 221 | 116 | 10,4 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 321 | 0 | 15,1 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 146 | 517 | 6,87 |
| Всего по разделу: | 146 | 517 | 6,87 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 37 | 43 | 1,74 |
| Ремонт тепловых сетей | 8 | 2 | 0,38 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 82 | 125 | 3,86 |
| Температура и качество теплоснабжения | 125 | 196 | 5,88 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Шумы от котельной | 2 | 0 | 0,09 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 13 | 8 | 0,61 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 0 | 0 | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 91 | 142 | 4,28 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 358 | 516 | 16,84 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 911 | 360 | 42,85 |
| Всего по разделу: | 911 | 360 | 42,85 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 66 | 41 | 3,10 |
| Всего по разделу: | 66 | 41 | 3,10 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 486 | 859 | 22,86 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 486 | 859 | 22,86 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 159 | 4 | 7,48 |
| Всего по разделу: | 159 | 4 | 7,48 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 5 | 1 | 0,24 |
| Василеостровский | 13 | 17 | 0,61 |
| Выборгский | 458 | 303 | 21,54 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 213 | 180 | 10,02 |
| Кировский | 34 | 28 | 1,60 |
| Колпинский | 65 | 97 | 3,06 |
| Красногвардейский | 188 | 217 | 8,84 |
| Красносельский | 117 | 68 | 5,50 |
| Кронштадтский | 5 | 7 | 0,24 |
| Курортный | 3 | 0 | 0,14 |
| Лен. область | 2 | 1 | 0,09 |
| Московский | 153 | 95 | 7,20 |
| Невский | 371 | 224 | 17,45 |
| Петроградский | 10 | 11 | 0,47 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 234 | 355 | 11,01 |
| Пушкинский | 80 | 36 | 3,76 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 62 | 47 | 2,92 |
| Центральный | 0 | 0 | 0 |
| Без указания адреса | 113 | 610 | 5,32 |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *111* | *591* |  |