**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* | | |  | | |