**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5040 | 1583 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 2 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 4 | 1 | | | | | 0,08 | |
| заявление | | | | 1264 | 317 | | | | | 25,08 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3772 | 1265 | | | | | 74,84 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5039 | 1583 | | | | | 99,08 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5039 | 1582 | | | | | 99,08 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 91 | 67 | | | | | 1,81 | |
| Устное обращение | | | | 3772 | 1265 | | | | | 74,84 | |
| Электронная почта | | | | 28 | 36 | | | | | 0,56 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 246 | 112 | | | | | 4,88 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 903 | 103 | | | | | 17,91 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3791 | 1278 | | | | | 75,22 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 556 | 109 | | | | | 11,03 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 345 | 196 | | | | | 6,85 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 348 | 0 | | | | | 6,9 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 48 | 45 | | | 0,95 |
| Всего по разделу: | | | | | | 48 | 45 | | | 0,95 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 34 | 69 | | | 0,67 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 8 | 10 | | | 0,16 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 1 | 6 | | | 0,02 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 5 | 17 | | | 0,1 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 97 | 116 | | | 1,92 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 5 | 5 | | | 0,1 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1083 | 125 | | | 21,49 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 100 | 100 | | | 1,98 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1333 | 449 | | | 26,45 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 220 | 96 | | | 4,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 220 | 96 | | | 4,37 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 2041 | 386 | | | 40,49 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2041 | 386 | | | 40,49 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 1110 | 556 | | | 22,02 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 6 | 0 | | | 0,12 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 150 | 45 | | | 2,98 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1266 | 601 | | | 25,12 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 132 | 6 | | | 2,62 |
| Всего по разделу: | | | | | | 132 | 6 | | | 2,62 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 9 | 26 | | | 0,18 | | | 0,005 | | |
| Василеостровский | | 5 | 21 | | | 0,10 | | | 0,002 | | |
| Выборгский | | 458 | 165 | | | 9,09 | | | 0,089 | | |
| г. Павловск | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 496 | 133 | | | 9,84 | | | 0,09 | | |
| Кировский | | 31 | 13 | | | 0,62 | | | 0,009 | | |
| Колпинский | | 130 | 99 | | | 2,58 | | | 0,06 | | |
| Красногвардейский | | 341 | 160 | | | 6,77 | | | 0,095 | | |
| Красносельский | | 350 | 145 | | | 6,94 | | | 0,091 | | |
| Кронштадтский | | 18 | 22 | | | 0,36 | | | 0,04 | | |
| Курортный | | 3 | 1 | | | 0,06 | | | 0,003 | | |
| Лен. область | | 69 | 13 | | | 1,37 | | | 0,003 | | |
| Московский | | 190 | 82 | | | 3,77 | | | 0,054 | | |
| Невский | | 786 | 188 | | | 15,60 | | | 0,151 | | |
| Петроградский | | 1 | 6 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 364 | 196 | | | 7,22 | | | 0,064 | | |
| Пушкинский | | 367 | 157 | | | 7,28 | | | 0,17 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 21 | 21 | | | 0,42 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 4 | 17 | | | 0,08 | | | 0,001 | | |
| Без указания адреса | | 1395 | 117 | | | 27,68 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1374* | 103 | | | - | | | - | | |