**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 заотчетный 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 | - | - |