**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 11661 | 3400 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 1 | | | | | 0,03 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 8 | 0 | | | | | 0,07 | |
| заявление | | | | 3274 | 776 | | | | | 28,08 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 8379 | 2624 | | | | | 71,85 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 11660 | 0 | | | | | 99,99 | |
| Льготники | | | | 1 | 3400 | | | | | 0,01 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 2 | | | | | 0,01 | |
| Не коллективные | | | | 11660 | 3398 | | | | | 99,99 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 34 | 39 | | | | | 0,29 | |
| Устное обращение | | | | 8379 | 2624 | | | | | 71,85 | |
| Электронная почта | | | | 123 | 44 | | | | | 1,06 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 336 | 426 | | | | | 2,88 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 2789 | 267 | | | | | 23,92 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 8419 | 2658 | | | | | 72,19 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 2803 | 366 | | | | | 24,04 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 348 | 301 | | | | | 2,98 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 91 | 75 | | | | | 0,78 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 77 | 514 | | | 0,66 |
| Всего по разделу: | | | | | | 77 | 514 | | | 0,66 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 95 | 51 | | | 0,81 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 8 | 0 | | | 0,007 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 26 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 12 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 41 | 122 | | | 0,35 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 2 | 0 | | | 0,02 |
| Шумы от котельной | | | | | | 3 | 1 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1820 | 706 | | | 15,61 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 9 | 73 | | | 0,08 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1978 | 993 | | | 16,96 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 336 | 396 | | | 2,88 |
| Всего по разделу: | | | | | | 336 | 396 | | | 2,88 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 9019 | 947 | | | 77,34 |
| Всего по разделу: | | | | | | 9019 | 947 | | | 77,34 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 33 | 307 | | | 0,28 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 111 | 193 | | | 0,95 |
| Всего по разделу: | | | | | | 144 | 500 | | | 1,23 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 107 | 50 | | | 0,92 |
| Всего по разделу: | | | | | | 107 | 50 | | | 0,92 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 53 | 15 | | | 0,45 | | | 0,032 | | |
| Василеостровский | | 11 | 6 | | | 0,09 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 438 | 318 | | | 3,76 | | | 0,085 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 501 | 289 | | | 4,30 | | | 0,093 | | |
| Кировский | | 34 | 24 | | | 0,29 | | | 0,01 | | |
| Колпинский | | 205 | 218 | | | 1,76 | | | 0,108 | | |
| Красногвардейский | | 339 | 304 | | | 2,91 | | | 0,094 | | |
| Красносельский | | 1033 | 253 | | | 8,86 | | | 0,269 | | |
| Кронштадтский | | 30 | 13 | | | 0,26 | | | 0,067 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 46 | 16 | | | 0,39 | | | 0,002 | | |
| Московский | | 845 | 384 | | | 7,25 | | | 0,241 | | |
| Невский | | 893 | 510 | | | 7,66 | | | 0,17 | | |
| Петроградский | | 8 | 6 | | | 0,07 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 0 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 573 | 335 | | | 4,91 | | | 0,101 | | |
| Пушкинский | | 493 | 363 | | | 4,23 | | | 0,236 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 22 | 27 | | | 0,19 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 10 | 13 | | | 0,09 | | | 0,004 | | |
| Без указания адреса | | 6125 | 306 | | | 52,53 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *6106* | 306 | | | 52,36 | | | - | | |