**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 заотчетный 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 | - |