**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 7883 | 4398 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 2 | | | | | 0,05 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 4 | 1 | | | | | 0,05 | |
| заявление | | | | 522 | 859 | | | | | 6,62 | |
| предложение | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 7357 | 3537 | | | | | 93,33 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 7883 | 4397 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 7 | 1 | | | | | 0,09 | |
| Не коллективные | | | | 7876 | 4397 | | | | | 99,91 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 62 | 125 | | | | | 0,79 | |
| Устное обращение | | | | 7357 | 3537 | | | | | 93,33 | |
| Электронная почта | | | | 74 | 44 | | | | | 0,94 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 336 | 279 | | | | | 4,26 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 54 | 413 | | | | | 0,68 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 7383 | 3599 | | | | | 93,66 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 319 | 440 | | | | | 4,05 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 22 | 329 | | | | | 0,28 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 159 | 30 | | | | | 2,01 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 506 | 161 | | | 6,42 |
| Всего по разделу: | | | | | | 506 | 161 | | | 6,42 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 51 | 12 | | | 0,65 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 1 | 32 | | | 0,01 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 6 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 38 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 564 | 262 | | | 7,15 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2000 | 1187 | | | 25,37 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 1 | 99 | | | 0,01 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2617 | 1640 | | | 33,2 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 298 | 310 | | | 3,78 |
| Всего по разделу: | | | | | | 298 | 310 | | | 3,78 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 3343 | 1473 | | | 42,41 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3343 | 1473 | | | 42,41 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 694 | 433 | | | 8,8 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 2 | | | 0,01 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 307 | 182 | | | 3,89 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1002 | 617 | | | 12,71 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 117 | 197 | | | 1,48 |
| Всего по разделу: | | | | | | 117 | 197 | | | 1,48 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 117 | 27 | | | 1,48 | | | 0,073 | | |
| Василеостровский | | 20 | 18 | | | 0,25 | | | 0,009 | | |
| Выборгский | | 198 | 498 | | | 2,51 | | | 0,037 | | |
| г. Павловск | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 121 | 343 | | | 1,53 | | | 0,022 | | |
| Кировский | | 36 | 25 | | | 0,46 | | | 0,011 | | |
| Колпинский | | 82 | 155 | | | 1,04 | | | 0,042 | | |
| Красногвардейский | | 224 | 568 | | | 2,84 | | | 0,062 | | |
| Красносельский | | 140 | 335 | | | 1,78 | | | 0,034 | | |
| Кронштадтский | | 14 | 20 | | | 0,18 | | | 0,031 | | |
| Курортный | | 2 | 2 | | | 0,03 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 15 | 123 | | | 0,19 | | | 0,0008 | | |
| Московский | | 147 | 175 | | | 1,86 | | | 0,041 | | |
| Невский | | 366 | 567 | | | 4,64 | | | 0,068 | | |
| Петроградский | | 7 | 10 | | | 0,09 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 5 | 1 | | | 0,06 | | | 0,003 | | |
| Приморский | | 218 | 593 | | | 2,77 | | | 0,038 | | |
| Пушкинский | | 170 | 576 | | | 2,16 | | | 0,075 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 74 | 50 | | | 0,94 | | | 0,019 | | |
| Центральный | | 23 | 14 | | | 0,29 | | | 0,01 | | |
| Без указания адреса | | 5904 | 297 | | | 74,90 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *5897* | *283* | | | - | | | - | | |