**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 заотчетный 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* | - | - |