**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за март 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5540 | 3892 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 1 | | | | | 0,04 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 2 | 2 | | | | | 0,04 | |
| заявление | | | | 1682 | 673 | | | | | 30,36 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3856 | 3217 | | | | | 69,6 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5540 | 3891 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 3 | 1 | | | | | 0,05 | |
| Не коллективные | | | | 5537 | 3891 | | | | | 99,95 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 81 | 40 | | | | | 1,5 | |
| Устное обращение | | | | 3856 | 3217 | | | | | 69,6 | |
| Электронная почта | | | | 72 | 43 | | | | | 1,3 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 330 | 224 | | | | | 5,9 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 1201 | 368 | | | | | 21,7 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4057 | 3412 | | | | | 73,23 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 715 | 174 | | | | | 12,91 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 380 | 306 | | | | | 6,86 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 388 | 0 | | | | | 7 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 76 | 82 | | | 1,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 76 | 82 | | | 1,37 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 62 | 8 | | | 1,12 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 6 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 3 | 1 | | | 0,05 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 3 | 0 | | | 0,05 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 91 | 57 | | | 1,64 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1266 | 1305 | | | 22,85 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 82 | 66 | | | 1,48 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 0 | | | 0,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1511 | 1444 | | | 27,27 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 345 | 196 | | | 6,23 |
| Всего по разделу: | | | | | | 345 | 196 | | | 6,23 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 2097 | 986 | | | 37,85 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2097 | 986 | | | 37,85 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 1176 | 835 | | | 21,23 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 6 | 0 | | | 0,11 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 232 | 212 | | | 4,19 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1414 | 1047 | | | 25,53 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 97 | 137 | | | 1,75 |
| Всего по разделу: | | | | | | 97 | 137 | | | 1,75 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 19 | 3 | | | 0,34 | | | 0,011 | | |
| Василеостровский | | 6 | 4 | | | 0,11 | | | 0,002 | | |
| Выборгский | | 305 | 237 | | | 5,51 | | | 0,059 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 623 | 166 | | | 11,25 | | | 0,11 | | |
| Кировский | | 20 | 8 | | | 0,36 | | | 0,005 | | |
| Колпинский | | 106 | 486 | | | 1,91 | | | 0,056 | | |
| Красногвардейский | | 313 | 183 | | | 5,65 | | | 0,08 | | |
| Красносельский | | 645 | 602 | | | 11,64 | | | 0,16 | | |
| Кронштадтский | | 3 | 18 | | | 0,05 | | | 0,006 | | |
| Курортный | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 56 | 9 | | | 1,01 | | | 0,003 | | |
| Московский | | 385 | 61 | | | 6,95 | | | 0,109 | | |
| Невский | | 653 | 379 | | | 11,79 | | | 0,125 | | |
| Петроградский | | 8 | 1 | | | 0,14 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 1 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 357 | 276 | | | 6,44 | | | 0,063 | | |
| Пушкинский | | 285 | 857 | | | 5,14 | | | 0,136 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 21 | 22 | | | 0,38 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 11 | 10 | | | 0,20 | | | 0,004 | | |
| Без указания адреса | | 1720 | 569 | | | 31,05 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1708* | 567 | | | - | | | - | | |