**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 заотчетный 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 | - | - |