**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 6818 | 3857 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 4 | | | | | 0,07 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 4 | 3 | | | | | 0,06 | |
| заявление | | | | 1879 | 718 | | | | | 27,56 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4935 | 3136 | | | | | 72,38 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 6817 | 3856 | | | | | 99,99 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,01 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 2 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 6818 | 3855 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 57 | 52 | | | | | 0,84 | |
| Устное обращение | | | | 4935 | 3136 | | | | | 72,38 | |
| Электронная почта | | | | 66 | 38 | | | | | 0,97 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 374 | 359 | | | | | 5,48 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 1386 | 272 | | | | | 20,33 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 5009 | 3136 | | | | | 73,47 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 1386 | 292 | | | | | 20,33 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 317 | 421 | | | | | 4,65 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 106 | 8 | | | | | 1,55 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 767 | 983 | | | 11,25 |
| Всего по разделу: | | | | | | 767 | 983 | | | 11,25 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 0 | 3 | | | 0 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 2 | 1 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1149 | 761 | | | 16,85 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 9 | 112 | | | 0,13 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1160 | 877 | | | 17,01 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 389 | 385 | | | 5,71 |
| Всего по разделу: | | | | | | 389 | 385 | | | 5,71 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 4048 | 879 | | | 59,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 4048 | 879 | | | 59,37 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 300 | 447 | | | 4,4 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 83 | 171 | | | 1,22 |
| Всего по разделу: | | | | | | 383 | 618 | | | 5,62 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 71 | 115 | | | 1,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 71 | 115 | | | 1,04 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 40 | 35 | | | 0,59 | | | 0,244 | | |
| Василеостровский | | 9 | 33 | | | 0,13 | | | 0,004 | | |
| Выборгский | | 344 | 580 | | | 5,05 | | | 0,067 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 488 | 315 | | | 7,16 | | | 0,09 | | |
| Кировский | | 35 | 55 | | | 0,51 | | | 0,01 | | |
| Колпинский | | 130 | 225 | | | 1,91 | | | 0,068 | | |
| Красногвардейский | | 264 | 315 | | | 3,87 | | | 0,073 | | |
| Красносельский | | 620 | 301 | | | 9,09 | | | 0,161 | | |
| Кронштадтский | | 15 | 16 | | | 0,22 | | | 0,033 | | |
| Курортный | | 1 | 1 | | | 0,01 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 19 | 89 | | | 0,28 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 463 | 544 | | | 6,79 | | | 0,132 | | |
| Невский | | 681 | 536 | | | 9,99 | | | 0,131 | | |
| Петроградский | | 3 | 5 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 1 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 269 | 277 | | | 3,95 | | | 0,047 | | |
| Пушкинский | | 267 | 300 | | | 3,92 | | | 0,127 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 116 | 59 | | | 1,7 | | | 0,028 | | |
| Центральный | | 8 | 43 | | | 0,12 | | | 0,003 | | |
| Без указания адреса | | 3043 | 127 | | | 44,63 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3033* | *120* | | | - | | | - | | |