**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 заотчетный 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* | - | - |