**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 7261 | 4793 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 3 | 0,03 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 4 | 3 | 0,06 |
| заявление | 489 | 884 | 6,73 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 6768 | 3906 | 93,21 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 7260 | 4792 | 99,99 |
| Льготники | 1 | 1 | 0,01 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 7 | 0 | 0,09 |
| Не коллективные | 7254 | 4793 | 99,91 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 22 | 62 | 0,3 |
| Устное обращение | 6768 | 3906 | 93,21 |
| Электронная почта | 101 | 70 | 1,39 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 278 | 271 | 3,83 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 92 | 484 | 1,27 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 6777 | 3926 | 93,33 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 154 | 464 | 2,12 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 227 | 403 | 3,13 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 103 | 0 | 1,42 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 144 | 122 | 1,98 |
| Всего по разделу: | 144 | 122 | 1,98 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 2 | 106 | 0,03 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 1 | 0 | 0,01 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 7 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 235 | 210 | 3,24 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 1 | 0 |
| Шумы от котельной | 0 | 1 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 1 | 0 | 0,01 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2134 | 1233 | 29,39 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 5 | 92 | 0,07 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 1 | 0 |
| Всего по разделу: | 2378 | 1651 | 32,75 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 285 | 269 | 3,93 |
| Всего по разделу: | 285 | 269 | 3,93 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 3497 | 1824 | 48,16 |
| Всего по разделу: | 3497 | 1824 | 48,16 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 691 | 474 | 9,52 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 3 | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | 139 | 225 | 1,91 |
| Всего по разделу: | 830 | 702 | 11,43 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 127 | 225 | 1,75 |
| Всего по разделу: | 127 | 225 | 1,75 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 62 | 20 | 0,85 | 0,038 |
| Василеостровский | 11 | 6 | 0,15 | 0,005 |
| Выборгский | 165 | 539 | 2,27 | 0,031 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 103 | 475 | 1,42 | 0,019 |
| Кировский | 14 | 33 | 0,19 | 0,004 |
| Колпинский | 113 | 205 | 1,56 | 0,058 |
| Красногвардейский | 82 | 516 | 1,13 | 0,022 |
| Красносельский | 148 | 219 | 2,04 | 0,036 |
| Кронштадтский | 11 | 15 | 0,15 | 0,024 |
| Курортный | 4 | 2 | 0,06 | 0,005 |
| Лен. область | 13 | 67 | 0,18 | 0,0007 |
| Московский | 140 | 164 | 1,93 | 0,039 |
| Невский | 214 | 720 | 2,95 | 0,039 |
| Петроградский | 11 | 5 | 0,15 | 0,008 |
| Петродворцовый | 1 | 2 | 0,01 | 0,0006 |
| Приморский | 154 | 447 | 2,12 | 0,026 |
| Пушкинский | 152 | 843 | 2,09 | 0,067 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 21 | 34 | 0,29 | 0,005 |
| Центральный | 13 | 10 | 0,18 | 0,006 |
| Без указания адреса | 5829 | 471\* | 80,28 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *5827* | *459* | - | - |