**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |