**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5381 | 2211 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 3 | | | | | 0,07 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 2 | 5 | | | | | 0,04 | |
| заявление | | | | 1440 | 366 | | | | | 26,76 | |
| предложение | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| устное обращение | | | | 3938 | 1840 | | | | | 73,18 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5380 | 2210 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 2 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 5381 | 2209 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 86 | 44 | | | | | 1,59 | |
| Устное обращение | | | | 3938 | 1840 | | | | | 73,2 | |
| Электронная почта | | | | 82 | 48 | | | | | 1,52 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 247 | 152 | | | | | 4,59 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 1028 | 127 | | | | | 19,1 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4032 | 1902 | | | | | 74,93 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 1090 | 172 | | | | | 20,26 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 103 | 137 | | | | | 1,91 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 156 | 0 | | | | | 2,9 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 71 | 55 | | | 1,32 |
| Всего по разделу: | | | | | | 71 | 55 | | | 1,32 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 77 | 55 | | | 1,43 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 11 | 46 | | | 0,2 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 4 | 11 | | | 0,07 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 60 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 134 | 131 | | | 2,49 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 1 | 2 | | | 0,02 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1424 | 362 | | | 26,46 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 61 | 116 | | | 1,13 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 16 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1713 | 800 | | | 31,83 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 227 | 160 | | | 4,22 |
| Всего по разделу: | | | | | | 227 | 160 | | | 4,22 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1946 | 412 | | | 36,16 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1946 | 412 | | | 36,16 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 1128 | 549 | | | 20,96 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 6 | 5 | | | 0,11 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 230 | 102 | | | 4,27 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1364 | 658 | | | 25,35 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 60 | 126 | | | 1,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 60 | 126 | | | 1,12 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 20 | 13 | | | 0,37 | | | 0,012 | | |
| Василеостровский | | 12 | 7 | | | 0,22 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 427 | 234 | | | 7,94 | | | 0,083 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 580 | 160 | | | 10,78 | | | 0,107 | | |
| Кировский | | 23 | 24 | | | 0,43 | | | 0,006 | | |
| Колпинский | | 115 | 82 | | | 2,14 | | | 0,06 | | |
| Красногвардейский | | 369 | 102 | | | 6,86 | | | 0,1 | | |
| Красносельский | | 309 | 244 | | | 5,74 | | | 0,08 | | |
| Кронштадтский | | 14 | 26 | | | 0,26 | | | 0,03 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 73 | 13 | | | 1,36 | | | 0,004 | | |
| Московский | | 346 | 71 | | | 6,43 | | | 0,09 | | |
| Невский | | 653 | 318 | | | 12,14 | | | 0,13 | | |
| Петроградский | | 6 | 5 | | | 0,11 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 0 | | | 0,02 | | | 0,0007 | | |
| Приморский | | 449 | 276 | | | 8,34 | | | 0,079 | | |
| Пушкинский | | 400 | 251 | | | 7,43 | | | 0,19 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 23 | 29 | | | 0,43 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 7 | 4 | | | 0,13 | | | 0,003 | | |
| Без указания адреса | | 1554 | 351 | | | 28,88 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1536* | 345 | | | - | | | - | | |