**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 заотчетный 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 | - | - |