**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 7254 | 4712 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 4 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 1 | 5 | | | | | 0,01 | |
| заявление | | | | 485 | 1054 | | | | | 6,69 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 6768 | 3653 | | | | | 93,3 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 7254 | 4711 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 3 | 0 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 7251 | 4712 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 24 | 65 | | | | | 0,33 | |
| Устное обращение | | | | 6768 | 3653 | | | | | 93,3 | |
| Электронная почта | | | | 133 | 73 | | | | | 1,83 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 250 | 226 | | | | | 3,45 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 79 | 695 | | | | | 1,09 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 6846 | 3770 | | | | | 94,37 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 218 | 239 | | | | | 3,01 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 115 | 280 | | | | | 1,59 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 75 | 423 | | | | | 1,03 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 106 | 78 | | | 1,46 |
| Всего по разделу: | | | | | | 106 | 78 | | | 1,46 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 6 | 15 | | | 0,08 |
| 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 | | | | | | 394 | 170 | | | 5,43 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 4 | 2 | | | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1872 | 936 | | | 25,81 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 9 | 114 | | | 0,12 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 0 | | | 0,01 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2286 | 1239 | | | 31,51 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 207 | 239 | | | 2,85 |
| Всего по разделу: | | | | | | 207 | 239 | | | 2,85 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 3209 | 1963 | | | 44,24 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3209 | 1963 | | | 44,24 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 740 | 944 | | | 10,2 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 2 | 5 | | | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 97 | 101 | | | 1,34 |
| Всего по разделу: | | | | | | 839 | 1050 | | | 11,57 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 607 | 143 | | | 8,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 607 | 143 | | | 8,37 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 77 | 14 | | | 1,06 | | | 0,048 | | |
| Василеостровский | | 13 | 4 | | | 0,18 | | | 0,006 | | |
| Выборгский | | 133 | 351 | | | 1,83 | | | 0,025 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 100 | 326 | | | 1,38 | | | 0,018 | | |
| Кировский | | 28 | 14 | | | 0,39 | | | 0,008 | | |
| Колпинский | | 72 | 177 | | | 0,99 | | | 0,037 | | |
| Красногвардейский | | 76 | 457 | | | 1,05 | | | 0,021 | | |
| Красносельский | | 152 | 274 | | | 2,1 | | | 0,037 | | |
| Кронштадтский | | 6 | 34 | | | 0,08 | | | 0,013 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 17 | 123 | | | 0,23 | | | 0,0009 | | |
| Московский | | 120 | 164 | | | 1,65 | | | 0,034 | | |
| Невский | | 162 | 898 | | | 2,23 | | | 0,03 | | |
| Петроградский | | 8 | 1 | | | 0,11 | | | 0,006 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 4 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 186 | 304 | | | 2,56 | | | 0,032 | | |
| Пушкинский | | 81 | 495 | | | 1,12 | | | 0,035 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 30 | 26 | | | 0,41 | | | 0,007 | | |
| Центральный | | 6 | 6 | | | 0,08 | | | 0,002 | | |
| Без указания адреса | | 5984 | 1039 | | | 82,49 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *5970* | *1023* | | | - | | | - | | |