**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 заотчетный 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* | - | - |