**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 11393 | 3704 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 1 | | | | | 0,04 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 3 | 1 | | | | | 0,02 | |
| заявление | | | | 2488 | 796 | | | | | 21,84 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 8902 | 2907 | | | | | 78,14 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 11392 | 3704 | | | | | 99,99 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,01 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 2 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 11393 | 3702 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 20 | 41 | | | | | 0,18 | |
| Устное обращение | | | | 8902 | 2907 | | | | | 78,14 | |
| Электронная почта | | | | 160 | 53 | | | | | 1,4 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 277 | 428 | | | | | 2,43 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 2034 | 275 | | | | | 17,85 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 9002 | 3053 | | | | | 79,01 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 1486 | 354 | | | | | 13,04 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 585 | 115 | | | | | 5,14 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 320 | 182 | | | | | 2,81 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 34 | 132 | | | 0,3 |
| Всего по разделу: | | | | | | 34 | 132 | | | 0,3 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 2 | 62 | | | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 11 | 18 | | | 0,1 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 5 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 6 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 53 | 168 | | | 0,47 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 3 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1901 | 922 | | | 16,69 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 31 | 104 | | | 0,27 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 0 | | | 0,01 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2002 | 1285 | | | 17,59 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 275 | 445 | | | 2,41 |
| Всего по разделу: | | | | | | 275 | 445 | | | 2,41 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 5674 | 933 | | | 49,80 |
| Всего по разделу: | | | | | | 5674 | 933 | | | 49,80 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 3141 | 530 | | | 27,57 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 0 | | | 0,01 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 192 | 207 | | | 1,69 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3334 | 737 | | | 29,27 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 74 | 172 | | | 0,65 |
| Всего по разделу: | | | | | | 74 | 172 | | | 0,65 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 28 | 10 | | | 0,25 | | | 0,017 | | |
| Василеостровский | | 7 | 5 | | | 0,06 | | | 0,003 | | |
| Выборгский | | 540 | 334 | | | 4,74 | | | 0,105 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 539 | 200 | | | 4,73 | | | 0,100 | | |
| Кировский | | 36 | 31 | | | 0,32 | | | 0,01 | | |
| Колпинский | | 294 | 379 | | | 2,58 | | | 0,155 | | |
| Красногвардейский | | 322 | 182 | | | 2,83 | | | 0,089 | | |
| Красносельский | | 1222 | 343 | | | 10,73 | | | 0,318 | | |
| Кронштадтский | | 21 | 9 | | | 0,18 | | | 0,047 | | |
| Курортный | | 2 | 1 | | | 0,02 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 67 | 17 | | | 0,59 | | | 0,003 | | |
| Московский | | 1073 | 110 | | | 9,42 | | | 0,306 | | |
| Невский | | 1193 | 576 | | | 10,47 | | | 0,229 | | |
| Петроградский | | 5 | 2 | | | 0,04 | | | 0,003 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 2 | | | 0,03 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 501 | 240 | | | 4,40 | | | 0,088 | | |
| Пушкинский | | 448 | 586 | | | 3,93 | | | 0,214 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 22 | 36 | | | 0,19 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 3 | 8 | | | 0,03 | | | 0,001 | | |
| Без указания адреса | | 5067 | 633 | | | 44,47 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *5037* | 631 | | | 44,21 | | | - | | |