**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 заотчетный 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 | - |