**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2020**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 7290 | 3036 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 1 | | | | | 0,05 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 7 | 1 | | | | | 0,09 | |
| заявление | | | | 2221 | 660 | | | | | 30,47 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 5062 | 2375 | | | | | 69,44 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 7288 | 3035 | | | | | 99,97 | |
| Льготники | | | | 2 | 1 | | | | | 0,03 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 7290 | 3036 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 61 | 30 | | | | | 0,84 | |
| Устное обращение | | | | 5062 | 2375 | | | | | 69,44 | |
| Электронная почта | | | | 116 | 24 | | | | | 1,59 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 408 | 395 | | | | | 5,59 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 1643 | 212 | | | | | 22,53 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 5274 | 2489 | | | | | 72,35 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 1466 | 327 | | | | | 20,11 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 241 | 85 | | | | | 3,31 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 309 | 135 | | | | | 4,23 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 303 | 745 | | | 4,15 |
| Всего по разделу: | | | | | | 303 | 745 | | | 4,15 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,01 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 4 | 50 | | | 0,05 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 1 | 0 | | | 0,04 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 6 | 3 | | | 0,08 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 1 | 0 | | | 0,04 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1120 | 608 | | | 15,36 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 18 | 75 | | | 0,24 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 1 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1153 | 738 | | | 15,85 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 386 | 331 | | | 5,29 |
| Всего по разделу: | | | | | | 386 | 331 | | | 5,29 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 4568 | 686 | | | 62,66 |
| Всего по разделу: | | | | | | 4568 | 686 | | | 62,66 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 741 | 362 | | | 10,16 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 2 | 0 | | | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 87 | 138 | | | 1,19 |
| Всего по разделу: | | | | | | 830 | 500 | | | 11,38 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 50 | 36 | | | 0,68 |
| Всего по разделу: | | | | | | 50 | 36 | | | 0,68 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 59 | 28 | | | 0,81 | | | 0,036 | | |
| Василеостровский | | 10 | 21 | | | 0,14 | | | 0,004 | | |
| Выборгский | | 306 | 237 | | | 4,20 | | | 0,060 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 439 | 288 | | | 6,02 | | | 0,081 | | |
| Кировский | | 29 | 22 | | | 0,4 | | | 0,008 | | |
| Колпинский | | 144 | 228 | | | 1,98 | | | 0,76 | | |
| Красногвардейский | | 268 | 322 | | | 3,68 | | | 0,074 | | |
| Красносельский | | 749 | 344 | | | 10,27 | | | 0,195 | | |
| Кронштадтский | | 5 | 11 | | | 0,07 | | | 0,011 | | |
| Курортный | | 3 | 1 | | | 0,04 | | | 0,003 | | |
| Лен. область | | 25 | 60 | | | 0,34 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 509 | 280 | | | 6,98 | | | 0,145 | | |
| Невский | | 812 | 471 | | | 11,14 | | | 0,156 | | |
| Петроградский | | 7 | 4 | | | 0,10 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 0 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 445 | 299 | | | 6,1 | | | 0,078 | | |
| Пушкинский | | 334 | 237 | | | 4,58 | | | 0,16 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 34 | 42 | | | 0,47 | | | 0,008 | | |
| Центральный | | 28 | 13 | | | 0,38 | | | 0,012 | | |
| Без указания адреса | | 3081 | 128 | | | 42,26 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3056* | 123 | | | 41,92 | | | - | | |