**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 заотчетный 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 | - |