**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за август 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3976 | 7348 | 100 |
| Из них повторных | 3 | 7 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 6 | 2 | 0,15 |
| заявление | 605 | 1358 | 15,22 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3365 | 5988 | 84,63 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3976 | 7347 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 2 | 0 |
| Не коллективные | 3976 | 7346 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 7 | 73 | 0,18 |
| Устное обращение | 3365 | 5988 | 84,63 |
| Электронная почта | 136 | 76 | 3,42 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 410 | 409 | 10,31 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 58 | 802 | 1,46 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3591 | 6001 | 90,31 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 201 | 789 | 5,06 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 76 | 558 | 1,91 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 108 | 0 | 2,72 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 1289 | 1063 | 32,42 |
| Всего по разделу: | 1289 | 1063 | 32,42 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 1 | 0 | 0,03 |
| Парение и выходы воды | 2 | 0 | 0,05 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 2 | 0 | 0,05 |
| Зона теплоснабжения | 1 | 0 | 0,03 |
| Шумы от котельной | 0 | 2 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 557 | 1554 | 14,01 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 3 | 5 | 0,08 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 0 | 0,03 |
| Всего по разделу: | 567 | 1561 | 14,26 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 419 | 328 | 10,54 |
| Всего по разделу: | 419 | 328 | 10,54 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1040 | 3703 | 26,16 |
| Всего по разделу: | 1040 | 3703 | 26,16 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 512 | 475 | 12,88 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 1 | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 16 | 86 | 0,4 |
| Всего по разделу: | 529 | 562 | 13,3 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 132 | 131 | 3,32 |
| Всего по разделу: | 132 | 131 | 3,32 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 8 | 29 | 0,20 | 0,005 |
| Василеостровский | 94 | 47 | 2,36 | 0,045 |
| Выборгский | 480 | 519 | 12,07 | 0,091 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 229 | 545 | 5,76 | 0,043 |
| Кировский | 18 | 43 | 0,45 | 0,005 |
| Колпинский | 80 | 115 | 2,01 | 0,041 |
| Красногвардейский | 146 | 245 | 3,67 | 0,041 |
| Красносельский | 218 | 536 | 5,48 | 0,052 |
| Кронштадтский | 7 | 13 | 0,18 | 0,015 |
| Курортный | 3 | 1 | 0,08 | 0,003 |
| Лен. область | 18 | 52 | 0,45 | 0,001 |
| Московский | 84 | 317 | 2,11 | 0,024 |
| Невский | 181 | 500 | 4,55 | 0,033 |
| Петроградский | 6 | 10 | 0,15 | 0,004 |
| Петродворцовый | 2 | 4 | 0,05 | 0,001 |
| Приморский | 175 | 275 | 4,40 | 0,030 |
| Пушкинский | 87 | 223 | 2,19 | 0,037 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 171 | 69 | 4,30 | 0,044 |
| Центральный | 18 | 12 | 0,45 | 0,008 |
| Без указания адреса | 1951 | 3793 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *1944* | *3785* | - | - |