**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |