**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5107 | 7290 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 4 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 2 | 7 | 0,04 |
| заявление | 773 | 2221 | 15,13 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4332 | 5062 | 84,83 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5106 | 7288 | 99,98 |
| Льготники | 1 | 2 | 0,02 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 0 | 0,02 |
| Не коллективные | 5106 | 7290 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 13 | 61 | 0,25 |
| Устное обращение | 4332 | 5062 | 84,83 |
| Электронная почта | 141 | 116 | 2,76 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 532 | 408 | 10,42 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 89 | 1643 | 1,74 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4371 | 5274 | 85,59 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 341 | 1466 | 6,68 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 286 | 550 | 5,6 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 109 | 0 | 2,13 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 1267 | 303 | 24,81 |
| Всего по разделу: | 1267 | 303 | 24,81 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 1 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 4 | 0 |
| Парение и выходы воды | 1 | 1 | 0,02 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 48 | 6 | 0,94 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 1 | 0 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1158 | 1120 | 22,67 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 3 | 18 | 0,06 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 2 | 0,02 |
| Всего по разделу: | 1211 | 1153 | 23,71 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 484 | 386 | 9,48 |
| Всего по разделу: | 484 | 386 | 9,48 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1283 | 4568 | 25,12 |
| Всего по разделу: | 1283 | 4568 | 25,12 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 655 | 741 | 12,83 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 7 | 2 | 0,14 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 21 | 87 | 0,41 |
| Всего по разделу: | 683 | 830 | 13,38 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 179 | 50 | 3,5 |
| Всего по разделу: | 179 | 50 | 3,5 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 48 | 59 | 0,94 | 0,030 |
| Василеостровский | 14 | 10 | 0,27 | 0,006 |
| Выборгский | 215 | 306 | 4,21 | 0,041 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 112 | 439 | 2,19 | 0,021 |
| Кировский | 86 | 29 | 1,68 | 0,025 |
| Колпинский | 98 | 144 | 1,92 | 0,050 |
| Красногвардейский | 295 | 268 | 5,78 | 0,082 |
| Красносельский | 252 | 749 | 4,93 | 0,061 |
| Кронштадтский | 9 | 5 | 0,18 | 0,020 |
| Курортный | 3 | 3 | 0,06 | 0,003 |
| Лен. область | 16 | 25 | 0,31 | 0,0008 |
| Московский | 131 | 509 | 2,57 | 0,037 |
| Невский | 336 | 812 | 6,58 | 0,062 |
| Петроградский | 3 | 7 | 0,06 | 0,002 |
| Петродворцовый | 1 | 3 | 0,02 | 0,0007 |
| Приморский | 205 | 445 | 4,01 | 0,035 |
| Пушкинский | 171 | 334 | 3,35 | 0,074 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 37 | 34 | 0,72 | 0,009 |
| Центральный | 21 | 28 | 0,41 | 0,009 |
| Без указания адреса | 3054 | 3081 | 59,80 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *3048* | *3056* | 59,68 | - |