**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за март 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 7239 | 5540 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 6 | 2 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 3 | 2 | | | | | 0,04 | |
| заявление | | | | 695 | 1682 | | | | | 9,6 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 6541 | 3856 | | | | | 90,36 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 7238 | 5540 | | | | | 99,99 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,01 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 3 | | | | | 0,01 | |
| Не коллективные | | | | 7238 | 5537 | | | | | 99,99 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 23 | 81 | | | | | 0,32 | |
| Устное обращение | | | | 6541 | 3856 | | | | | 90,36 | |
| Электронная почта | | | | 179 | 72 | | | | | 2,47 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 393 | 330 | | | | | 5,43 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 103 | 1201 | | | | | 1,42 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 6584 | 4057 | | | | | 90,95 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 338 | 715 | | | | | 4,67 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 201 | 767 | | | | | 2,78 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 116 | 1 | | | | | 1,6 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 153 | 76 | | | 2,11 |
| Всего по разделу: | | | | | | 153 | 76 | | | 2,11 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 9 | 62 | | | 0,12 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 3 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 3 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 279 | 91 | | | 3,85 |
| 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 | | | | | | 1918 | 1266 | | | 26,50 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 9 | 82 | | | 0,12 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 2 | | | 0,01 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2216 | 1511 | | | 30,61 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 376 | 345 | | | 5,19 |
| Всего по разделу: | | | | | | 376 | 345 | | | 5,19 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 3574 | 2097 | | | 49,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3574 | 2097 | | | 49,37 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 665 | 1176 | | | 9,19 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 9 | 6 | | | 0,12 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 61 | 232 | | | 0,84 |
| Всего по разделу: | | | | | | 735 | 1414 | | | 10,15 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 185 | 97 | | | 2,56 |
| Всего по разделу: | | | | | | 185 | 97 | | | 2,56 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 46 | 19 | | | 0,64 | | | 0,028 | | |
| Василеостровский | | 4 | 6 | | | 0,06 | | | 0,001 | | |
| Выборгский | | 174 | 305 | | | 2,4 | | | 0,033 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 84 | 623 | | | 1,16 | | | 0,015 | | |
| Кировский | | 11 | 20 | | | 0,15 | | | 0,003 | | |
| Колпинский | | 63 | 106 | | | 0,87 | | | 0,032 | | |
| Красногвардейский | | 129 | 313 | | | 1,78 | | | 0,036 | | |
| Красносельский | | 175 | 645 | | | 2,42 | | | 0,042 | | |
| Кронштадтский | | 5 | 3 | | | 0,07 | | | 0,011 | | |
| Курортный | | 0 | 2 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 11 | 56 | | | 0,15 | | | 0,0005 | | |
| Московский | | 58 | 385 | | | 0,8 | | | 0,016 | | |
| Невский | | 171 | 653 | | | 2,36 | | | 0,031 | | |
| Петроградский | | 6 | 8 | | | 0,08 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 2 | | | 0,01 | | | 0,0006 | | |
| Приморский | | 133 | 357 | | | 1,84 | | | 0,023 | | |
| Пушкинский | | 133 | 285 | | | 1,84 | | | 0,058 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 26 | 21 | | | 0,36 | | | 0,006 | | |
| Центральный | | 12 | 11 | | | 0,17 | | | 0,005 | | |
| Без указания адреса | | 5997 | 1720 | | | 82,84 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *5983* | *1708* | | | - | | | - | | |