**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 7050 | 5040 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 4 | 0,03 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 2 | 4 | 0,03 |
| заявление | 444 | 1264 | 6,3 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 6604 | 3772 | 93,67 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 7050 | 5039 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 1 | 0 |
| Не коллективные | 7050 | 5039 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 10 | 91 | 0,14 |
| Устное обращение | 6604 | 3772 | 93,67 |
| Электронная почта | 94 | 28 | 1,33 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 235 | 246 | 3,33 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 107 | 903 | 1,52 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 6705 | 3791 | 95,11 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 204 | 556 | 2,89 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 14 | 693 | 0,2 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 127 | 0 | 1,8 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 112 | 48 | 1,59 |
| Всего по разделу: | 112 | 48 | 1,59 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 5 | 34 | 0,07 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 8 | 0 |
| Парение и выходы воды | 1 | 1 | 0,01 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 5 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 385 | 97 | 5,46 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 5 | 0 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,01 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2795 | 1083 | 39,65 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 1 | 100 | 0,01 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 3188 | 1333 | 45,22 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 199 | 220 | 2,82 |
| Всего по разделу: | 199 | 220 | 2,82 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 2813 | 2041 | 39,9 |
| Всего по разделу: | 2813 | 2041 | 39,9 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 516 | 1110 | 7,32 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 2 | 6 | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 75 | 150 | 1,06 |
| Всего по разделу: | 593 | 1266 | 8,41 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 145 | 132 | 2,06 |
| Всего по разделу: | 145 | 132 | 2,06 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 49 | 9 | 0,7 | 0,03 |
| Василеостровский | 27 | 5 | 0,38 | 0,013 |
| Выборгский | 117 | 458 | 1,66 | 0,022 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 59 | 496 | 0,84 | 0,011 |
| Кировский | 13 | 31 | 0,18 | 0,003 |
| Колпинский | 89 | 130 | 1,26 | 0,045 |
| Красногвардейский | 59 | 341 | 0,84 | 0,016 |
| Красносельский | 121 | 350 | 1,72 | 0,029 |
| Кронштадтский | 1 | 18 | 0,01 | 0,002 |
| Курортный | 1 | 3 | 0,01 | 0,001 |
| Лен. область | 13 | 69 | 0,18 | 0,001 |
| Московский | 88 | 190 | 1,25 | 0,024 |
| Невский | 142 | 786 | 2,01 | 0,026 |
| Петроградский | 3 | 1 | 0,04 | 0,002 |
| Петродворцовый | 3 | 2 | 0,04 | 0,002 |
| Приморский | 152 | 364 | 2,16 | 0,026 |
| Пушкинский | 72 | 367 | 1,02 | 0,031 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 18 | 21 | 0,26 | 0,004 |
| Центральный | 12 | 4 | 0,17 | 0,005 |
| Без указания адреса | 6011 | 1395 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *6008* | *1374* | - | - |