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