**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4854 | 11661 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 4 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 2 | 8 | | | | | 0,04 | |
| заявление | | | | 825 | 3274 | | | | | 17 | |
| предложение | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| устное обращение | | | | 4026 | 8379 | | | | | 82,94 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4854 | 11660 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 1 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 4852 | 11660 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 20 | 34 | | | | | 0,41 | |
| Устное обращение | | | | 4026 | 8379 | | | | | 82,94 | |
| Электронная почта | | | | 117 | 123 | | | | | 2,41 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 637 | 336 | | | | | 13,12 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 54 | 2789 | | | | | 1,11 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4041 | 8419 | | | | | 83,25 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 285 | 2803 | | | | | 5,87 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 327 | 348 | | | | | 6,74 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 201 | 91 | | | | | 4,14 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 739 | 77 | | | 15,22 |
| Всего по разделу: | | | | | | 739 | 77 | | | 15,22 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 3 | 95 | | | 0,06 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 8 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 95 | 41 | | | 1,96 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 1 | 2 | | | 0,02 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 3 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1068 | 1820 | | | 22 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 6 | 9 | | | 0,12 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 0 | | | 0,06 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1177 | 1978 | | | 24,24 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 576 | 336 | | | 11,87 |
| Всего по разделу: | | | | | | 576 | 336 | | | 11,87 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1254 | 9019 | | | 25,83 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1254 | 9019 | | | 25,83 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 916 | 33 | | | 18,87 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 2 | 0 | | | 0,04 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 32 | 111 | | | 0,66 |
| Всего по разделу: | | | | | | 950 | 144 | | | 19,57 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 158 | 107 | | | 3,26 |
| Всего по разделу: | | | | | | 158 | 107 | | | 3,26 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 45 | 53 | | | 0,93 | | | 0,028 | | |
| Василеостровский | | 22 | 11 | | | 0,45 | | | 0,011 | | |
| Выборгский | | 154 | 438 | | | 3,17 | | | 0,029 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 145 | 501 | | | 2,99 | | | 0,027 | | |
| Кировский | | 46 | 34 | | | 0,95 | | | 0,013 | | |
| Колпинский | | 82 | 205 | | | 1,69 | | | 0,042 | | |
| Красногвардейский | | 114 | 339 | | | 2,35 | | | 0,032 | | |
| Красносельский | | 190 | 1033 | | | 3,91 | | | 0,046 | | |
| Кронштадтский | | 8 | 30 | | | 0,16 | | | 0,018 | | |
| Курортный | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 14 | 46 | | | 0,29 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 109 | 845 | | | 2,25 | | | 0,031 | | |
| Невский | | 267 | 893 | | | 5,5 | | | 0,049 | | |
| Петроградский | | 1 | 8 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 2 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 247 | 573 | | | 5,09 | | | 0,042 | | |
| Пушкинский | | 137 | 493 | | | 2,82 | | | 0,059 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 39 | 22 | | | 0,8 | | | 0,010 | | |
| Центральный | | 15 | 10 | | | 0,31 | | | 0,007 | | |
| Без указания адреса | | 3215 | 6125 | | | 66,23 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3204* | *6106* | | | 66,01 | | | - | | |