**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 заотчетный 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 | - |