**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3997 | 6818 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 5 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 1 | 4 | | | | | 0,03 | |
| заявление | | | | 592 | 1879 | | | | | 14,81 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3404 | 4935 | | | | | 85,16 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3997 | 6817 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 0 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 3996 | 6818 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 12 | 57 | | | | | 0,3 | |
| Устное обращение | | | | 3404 | 4935 | | | | | 85,16 | |
| Электронная почта | | | | 130 | 66 | | | | | 3,25 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 423 | 374 | | | | | 10,58 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 28 | 1386 | | | | | 0,7 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3478 | 5009 | | | | | 87,02 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 269 | 1386 | | | | | 6,73 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 202 | 317 | | | | | 5,05 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 48 | 106 | | | | | 1,2 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 854 | 767 | | | 21,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 854 | 767 | | | 21,37 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 2 | 0 | | | 0,05 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 9 | 0 | | | 0,23 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 2 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1033 | 1149 | | | 25,84 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 7 | 9 | | | 0,18 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 0 | | | 0,08 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1056 | 1160 | | | 26,42 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 407 | 389 | | | 10,18 |
| Всего по разделу: | | | | | | 407 | 389 | | | 10,18 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 897 | 4048 | | | 22,44 |
| Всего по разделу: | | | | | | 897 | 4048 | | | 22,44 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 639 | 300 | | | 15,99 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 14 | 83 | | | 0,35 |
| Всего по разделу: | | | | | | 654 | 383 | | | 16,36 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 129 | 71 | | | 3,23 |
| Всего по разделу: | | | | | | 129 | 71 | | | 3,23 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 29 | 40 | | | 0,73 | | | 0,018 | | |
| Василеостровский | | 29 | 9 | | | 0,73 | | | 0,014 | | |
| Выборгский | | 160 | 344 | | | 4 | | | 0,031 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 255 | 488 | | | 6,38 | | | 0,049 | | |
| Кировский | | 50 | 35 | | | 1,25 | | | 0,015 | | |
| Колпинский | | 35 | 130 | | | 0,88 | | | 0,018 | | |
| Красногвардейский | | 109 | 264 | | | 2,73 | | | 0,031 | | |
| Красносельский | | 106 | 620 | | | 2,65 | | | 0,026 | | |
| Кронштадтский | | 6 | 15 | | | 0,15 | | | 0,014 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 10 | 19 | | | 0,25 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 180 | 463 | | | 4,50 | | | 0,052 | | |
| Невский | | 269 | 681 | | | 6,73 | | | 0,049 | | |
| Петроградский | | 6 | 3 | | | 0,15 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 3 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 163 | 269 | | | 4,08 | | | 0,028 | | |
| Пушкинский | | 75 | 267 | | | 1,88 | | | 0,033 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | |  | | |
| Фрунзенский | | 29 | 116 | | | 0,73 | | | 0,008 | | |
| Центральный | | 48 | 8 | | | 1,2 | | | 0,023 | | |
| Без указания адреса | | 2438 | 3043 | | | 61 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2428* | *3033* | | | - | | | - | | |