**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 заотчетный 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* | - | - |