**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5107 | 7290 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 4 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 2 | 7 | | | | | 0,04 | |
| заявление | | | | 773 | 2221 | | | | | 15,13 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4332 | 5062 | | | | | 84,83 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5106 | 7288 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 2 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5106 | 7290 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 13 | 61 | | | | | 0,25 | |
| Устное обращение | | | | 4332 | 5062 | | | | | 84,83 | |
| Электронная почта | | | | 141 | 116 | | | | | 2,76 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 532 | 408 | | | | | 10,42 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 89 | 1643 | | | | | 1,74 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4371 | 5274 | | | | | 85,59 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 341 | 1466 | | | | | 6,68 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 286 | 550 | | | | | 5,6 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 109 | 0 | | | | | 2,13 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 1267 | 303 | | | 24,81 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1267 | 303 | | | 24,81 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 4 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 48 | 6 | | | 0,94 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1158 | 1120 | | | 22,67 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 3 | 18 | | | 0,06 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 2 | | | 0,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1211 | 1153 | | | 23,71 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 484 | 386 | | | 9,48 |
| Всего по разделу: | | | | | | 484 | 386 | | | 9,48 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1283 | 4568 | | | 25,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1283 | 4568 | | | 25,12 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 655 | 741 | | | 12,83 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 7 | 2 | | | 0,14 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 21 | 87 | | | 0,41 |
| Всего по разделу: | | | | | | 683 | 830 | | | 13,38 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 179 | 50 | | | 3,5 |
| Всего по разделу: | | | | | | 179 | 50 | | | 3,5 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 48 | 59 | | | 0,94 | | | 0,030 | | |
| Василеостровский | | 14 | 10 | | | 0,27 | | | 0,006 | | |
| Выборгский | | 215 | 306 | | | 4,21 | | | 0,041 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 112 | 439 | | | 2,19 | | | 0,021 | | |
| Кировский | | 86 | 29 | | | 1,68 | | | 0,025 | | |
| Колпинский | | 98 | 144 | | | 1,92 | | | 0,050 | | |
| Красногвардейский | | 295 | 268 | | | 5,78 | | | 0,082 | | |
| Красносельский | | 252 | 749 | | | 4,93 | | | 0,061 | | |
| Кронштадтский | | 9 | 5 | | | 0,18 | | | 0,020 | | |
| Курортный | | 3 | 3 | | | 0,06 | | | 0,003 | | |
| Лен. область | | 16 | 25 | | | 0,31 | | | 0,0008 | | |
| Московский | | 131 | 509 | | | 2,57 | | | 0,037 | | |
| Невский | | 336 | 812 | | | 6,58 | | | 0,062 | | |
| Петроградский | | 3 | 7 | | | 0,06 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 3 | | | 0,02 | | | 0,0007 | | |
| Приморский | | 205 | 445 | | | 4,01 | | | 0,035 | | |
| Пушкинский | | 171 | 334 | | | 3,35 | | | 0,074 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 37 | 34 | | | 0,72 | | | 0,009 | | |
| Центральный | | 21 | 28 | | | 0,41 | | | 0,009 | | |
| Без указания адреса | | 3054 | 3081 | | | 59,80 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3048* | *3056* | | | 59,68 | | | - | | |