**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за март 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 7239 | 5540 | 100 |
| Из них повторных | 6 | 2 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 3 | 2 | 0,04 |
| заявление | 695 | 1682 | 9,6 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 6541 | 3856 | 90,36 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 7238 | 5540 | 99,99 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,01 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 3 | 0,01 |
| Не коллективные | 7238 | 5537 | 99,99 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 23 | 81 | 0,32 |
| Устное обращение | 6541 | 3856 | 90,36 |
| Электронная почта | 179 | 72 | 2,47 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 393 | 330 | 5,43 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 103 | 1201 | 1,42 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 6584 | 4057 | 90,95 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 338 | 715 | 4,67 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 201 | 767 | 2,78 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 116 | 1 | 1,6 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 153 | 76 | 2,11 |
| Всего по разделу: | 153 | 76 | 2,11 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 1 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 9 | 62 | 0,12 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 0 | 3 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 3 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 279 | 91 | 3,85 |
| 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 | 1918 | 1266 | 26,50 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 9 | 82 | 0,12 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 2 | 0,01 |
| Всего по разделу: | 2216 | 1511 | 30,61 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 376 | 345 | 5,19 |
| Всего по разделу: | 376 | 345 | 5,19 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 3574 | 2097 | 49,37 |
| Всего по разделу: | 3574 | 2097 | 49,37 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 665 | 1176 | 9,19 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 9 | 6 | 0,12 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 61 | 232 | 0,84 |
| Всего по разделу: | 735 | 1414 | 10,15 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 185 | 97 | 2,56 |
| Всего по разделу: | 185 | 97 | 2,56 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 46 | 19 | 0,64 | 0,028 |
| Василеостровский | 4 | 6 | 0,06 | 0,001 |
| Выборгский | 174 | 305 | 2,4 | 0,033 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 84 | 623 | 1,16 | 0,015 |
| Кировский | 11 | 20 | 0,15 | 0,003 |
| Колпинский | 63 | 106 | 0,87 | 0,032 |
| Красногвардейский | 129 | 313 | 1,78 | 0,036 |
| Красносельский | 175 | 645 | 2,42 | 0,042 |
| Кронштадтский | 5 | 3 | 0,07 | 0,011 |
| Курортный | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Лен. область | 11 | 56 | 0,15 | 0,0005 |
| Московский | 58 | 385 | 0,8 | 0,016 |
| Невский | 171 | 653 | 2,36 | 0,031 |
| Петроградский | 6 | 8 | 0,08 | 0,004 |
| Петродворцовый | 1 | 2 | 0,01 | 0,0006 |
| Приморский | 133 | 357 | 1,84 | 0,023 |
| Пушкинский | 133 | 285 | 1,84 | 0,058 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 26 | 21 | 0,36 | 0,006 |
| Центральный | 12 | 11 | 0,17 | 0,005 |
| Без указания адреса | 5997 | 1720 | 82,84 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *5983* | *1708* | - | - |