**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 6198 | 11393 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 4 | | | | | 0,03 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 3 | 3 | | | | | 0,05 | |
| заявление | | | | 813 | 2488 | | | | | 13,12 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 5382 | 8902 | | | | | 86,83 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 6198 | 11392 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 6198 | 11393 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 9 | 20 | | | | | 0,15 | |
| Устное обращение | | | | 5382 | 8902 | | | | | 86,83 | |
| Электронная почта | | | | 157 | 160 | | | | | 2,53 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 594 | 277 | | | | | 9,58 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 56 | 2034 | | | | | 0,9 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 5600 | 9002 | | | | | 90,35 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 201 | 1486 | | | | | 3,24 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 112 | 585 | | | | | 1,81 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 285 | 320 | | | | | 4,6 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 234 | 34 | | | 3,78 |
| Всего по разделу: | | | | | | 234 | 34 | | | 3,78 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 1 | 11 | | | 0,02 |
| 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 | | | | | | 168 | 53 | | | 2,71 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 3 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1588 | 1901 | | | 25,62 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 5 | 31 | | | 0,08 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1762 | 2002 | | | 28,43 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 605 | 275 | | | 9,76 |
| Всего по разделу: | | | | | | 605 | 275 | | | 9,76 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 2575 | 5674 | | | 41,55 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2575 | 5674 | | | 41,55 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 725 | 3141 | | | 11,7 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 5 | 1 | | | 0,08 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 50 | 192 | | | 0,81 |
| Всего по разделу: | | | | | | 780 | 3334 | | | 12,58 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 242 | 74 | | | 3,9 |
| Всего по разделу: | | | | | | 242 | 74 | | | 3,9 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 20 | 28 | | | 0,32 | | | 0,012 | | |
| Василеостровский | | 9 | 7 | | | 0,15 | | | 0,004 | | |
| Выборгский | | 177 | 540 | | | 2,86 | | | 0,033 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 95 | 539 | | | 1,53 | | | 0,018 | | |
| Кировский | | 16 | 36 | | | 0,26 | | | 0,004 | | |
| Колпинский | | 95 | 294 | | | 1,53 | | | 0,048 | | |
| Красногвардейский | | 99 | 322 | | | 1,6 | | | 0,027 | | |
| Красносельский | | 120 | 1222 | | | 1,94 | | | 0,029 | | |
| Кронштадтский | | 5 | 21 | | | 0,08 | | | 0,011 | | |
| Курортный | | 0 | 2 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 16 | 67 | | | 0,26 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 138 | 1073 | | | 2,23 | | | 0,039 | | |
| Невский | | 195 | 1193 | | | 3,15 | | | 0,036 | | |
| Петроградский | | 3 | 5 | | | 0,05 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 3 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 194 | 501 | | | 3,13 | | | 0,033 | | |
| Пушкинский | | 92 | 448 | | | 1,48 | | | 0,04 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0,02 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 26 | 22 | | | 0,42 | | | 0,006 | | |
| Центральный | | 22 | 3 | | | 0,35 | | | 0,01 | | |
| Без указания адреса | | 4875 | 5067 | | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *4866* | *5037* | | | - | | | - | | |