**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 заотчетный 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* | - | - |