**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 7700 | 5381 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 4 | | | | | 0,05 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 1 | 2 | | | | | 0,01 | |
| заявление | | | | 444 | 1440 | | | | | 5,77 | |
| предложение | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 7255 | 3938 | | | | | 94,22 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 7700 | 5380 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 0 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 7698 | 5381 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 12 | 86 | | | | | 0,16 | |
| Устное обращение | | | | 7255 | 3938 | | | | | 94,22 | |
| Электронная почта | | | | 106 | 82 | | | | | 1,38 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 195 | 247 | | | | | 2,53 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 132 | 1028 | | | | | 1,71 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 7368 | 4032 | | | | | 95,69 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 214 | 1090 | | | | | 2,78 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 45 | 103 | | | | | 0,58 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 73 | 156 | | | | | 0,95 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 133 | 71 | | | 1,73 |
| Всего по разделу: | | | | | | 133 | 71 | | | 1,3 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 3 | 77 | | | 0,04 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 11 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 4 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 277 | 134 | | | 3,6 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2007 | 1424 | | | 26,06 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 6 | 61 | | | 0,08 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 0 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2295 | 1713 | | | 29,81 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 166 | 227 | | | 2,16 |
| Всего по разделу: | | | | | | 166 | 227 | | | 2,16 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 4166 | 1946 | | | 54,1 |
| Всего по разделу: | | | | | | 4166 | 1946 | | | 54,1 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 696 | 1128 | | | 9,04 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 8 | 6 | | | 0,1 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 84 | 230 | | | 1,09 |
| Всего по разделу: | | | | | | 788 | 1364 | | | 10,23 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 152 | 60 | | | 1,97 |
| Всего по разделу: | | | | | | 152 | 60 | | | 1,97 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 58 | 20 | | | 0,75 | | | 0,036 | | |
| Василеостровский | | 9 | 12 | | | 0,12 | | | 0,004 | | |
| Выборгский | | 92 | 427 | | | 1,19 | | | 0,017 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 71 | 580 | | | 0,92 | | | 0,013 | | |
| Кировский | | 17 | 23 | | | 0,22 | | | 0,003 | | |
| Колпинский | | 36 | 115 | | | 0,47 | | | 0,018 | | |
| Красногвардейский | | 95 | 369 | | | 1,23 | | | 0,026 | | |
| Красносельский | | 135 | 309 | | | 1,75 | | | 0,033 | | |
| Кронштадтский | | 8 | 14 | | | 0,10 | | | 0,017 | | |
| Курортный | | 1 | 0 | | | 0,01 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 10 | 73 | | | 0,13 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 53 | 346 | | | 0,69 | | | 0,015 | | |
| Невский | | 140 | 653 | | | 1,82 | | | 0,026 | | |
| Петроградский | | 5 | 6 | | | 0,06 | | | 0,003 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 83 | 449 | | | 1,08 | | | 0,014 | | |
| Пушкинский | | 85 | 400 | | | 1,10 | | | 0,037 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 18 | 23 | | | 0,23 | | | 0,004 | | |
| Центральный | | 13 | 7 | | | 0,17 | | | 0,006 | | |
| Без указания адреса | | 6771 | 1554 | | | 0,75 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *6765* | *1536* | | | - | | | - | | |