**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 заотчетный 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* | - | - |