АНАЛИЗ

обращений граждан за 2021 г.

За 2021 год в аппарат управления ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» поступило 3026 обращений от жителей края. Из них обратились:

- в письменном виде 222 гражданина;

- посредством электронной почты 1551 гражданин;

- по телефону «горячей линии» 33 гражданина;

- поступило запросов вышестоящих органов в количестве 1220.

В сравнение с аналогичным периодом (2020 год) увеличилось общее количество обращений граждан на 635 обращений (21 %).

Увеличение количества обращений граждан, поданных в электронном виде, связано с информированием населения посредством социальных сетей о возможных способах оплаты и способах подачи обращений.

Анализ обращений граждан, поступивших в аппарат управления

ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» за 2021 год в сравнении с 2020 годом

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 г** | **2020 г** | **Отклонение** |
| **Всего обращений граждан** | **3026** | **2391** | + 635 |
| В том числе: |  |  |  |
|  - письменных обращений | 222 | 148 | + 74 |
| - посредством электронной почты | 1551 | 1337 | + 214 |
| - личный прием | 0 | 0 | - |
| - запросов по обращениям | 1220 | 906 | + 314 |
| - горячая линия | 33 | - | + 33 |

Количество поступивших обращений граждан по месяцам

за 2021 год в сравнении с 2020 годом

Количественные показатели поступивших в 2021 году обращений (жалоб) и их основные тематические направления показывают следующее:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | январь | февраль | март | апрель | май | июнь | июль | август | сен-тябрь | октябрь | ноябрь | декабрь | Всего |
| О начислениях, задолженности, онлайн оплаты за услуги водоснабжения и водоотведения | 64 | 63 | 86 | 89 | 69 | 79 | 104 | 65 | 92 | 80 | 106 | 94 | 991 |
| О замене, переносе ПУ | 12 | 31 | 16 | 29 | 24 | 21 | 24 | 29 | 68 | 40 | 33 | 20 | 347 |
| По вопросу отсутствия водоснабжения, низкого давления  | 35 | 65 | 79 | 75 | 107 | 173 | 279 | 85 | 126 | 79 | 52 | 66 | 1221 |
| По вопросу водоотведения | 8 | 15 | 23 | 8 | 14 | 32 | 24 | 19 | 23 | 11 | 10 | 12 | 199 |
| По вопросу отключения от водоснабжения | 0 | 3 | 5 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 17 |
| О качестве воды | 0 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7 | 6 | 2 | 4 | 3 | 7 | 1 | 43 |
| Иные вопросы  | 0 | 5 | 10 | 12 | 6 | 6 | 13 | 28 | 22 | 26 | 29 | 21 | 178 |
| О действии/бездействии должностных лиц | 4 | 1 | - | 3 | 4 | 5 | 7 | 1 | 2 | - | 1 | 2 | 30 |
| Итого | 123 | 186 | 223 | 220 | 229 | 323 | 458 | 229 | 338 | 241 | 238 | 218 | 3026 |