**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3968 | 5107 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 4 | 0,1 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 4 | 2 | 0,1 |
| заявление | 585 | 773 | 14,74 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3379 | 4332 | 85,16 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3968 | 5106 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 1 | 0 |
| Не коллективные | 3968 | 5106 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 13 | 13 | 0,33 |
| Устное обращение | 3379 | 4332 | 85,16 |
| Электронная почта | 147 | 141 | 3,7 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 399 | 532 | 10,06 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 30 | 89 | 0,76 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3405 | 4371 | 85,81 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 315 | 341 | 7,94 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 193 | 286 | 4,86 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 55 | 109 | 1,39 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 1239 | 1267 | 31,22 |
| Всего по разделу: | 1239 | 1267 | 31,22 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 1 | 0 | 0,03 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 42 | 0 | 1,06 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 20 | 1 | 0,5 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 59 | 0 | 1,49 |
| Температура и качество теплоснабжения | 6 | 48 | 0,15 |
| Зона теплоснабжения | 41 | 0 | 1,03 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 729 | 1158 | 18,37 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 64 | 3 | 1,61 |
| Подключение к теплоснабжению | 5 | 1 | 0,13 |
| Всего по разделу: | 968 | 1211 | 24,4 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 417 | 484 | 10,51 |
| Всего по разделу: | 417 | 484 | 10,51 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 704 | 1283 | 17,74 |
| Всего по разделу: | 704 | 1283 | 17,74 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 163 | 655 | 4,11 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 7 | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 11 | 21 | 0,28 |
| Всего по разделу: | 175 | 683 | 4,42 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 465 | 179 | 11,72 |
| Всего по разделу: | 465 | 179 | 11,72 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 18 | 48 | 1,15 | 0,012 |
| Василеостровский | 23 | 14 | 1,47 | 0,011 |
| Выборгский | 181 | 215 | 11,59 | 0,034 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 104 | 112 | 6,66 | 0,020 |
| Кировский | 53 | 86 | 3,39 | 0,016 |
| Колпинский | 64 | 98 | 4,1 | 0,032  |
| Красногвардейский | 180 | 295 | 11,52 | 0,051 |
| Красносельский | 174 | 252 | 11,14 | 0,041  |
| Кронштадтский | 0 | 9 | 0 | 0 |
| Курортный | 1 | 3 | 0,06 | 0,001  |
| Лен. область | 2 | 16 | 0,13 | 0,0001  |
| Московский | 87 | 131 | 5,57 | 0,025  |
| Невский | 215 | 336 | 13,76 | 0,040 |
| Петроградский | 3 | 3 | 0,19 | 0,002  |
| Петродворцовый | 1 | 1 | 0,06 | 0,001 |
| Приморский | 255 | 205 | 16,33 | 0,044 |
| Пушкинский | 102 | 171 | 6,53 | 0,044 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 69 | 37 | 4,42 | 0,018 |
| Центральный | 30 | 21 | 1,92 | 0,015 |
| Без указания адреса | 2406 | 3054 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2401* | *3048* | - | - |