**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4681 | 6198 | 100 |
| Из них повторных | 3 | 2 | 0,06 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 0 | 3 | 0 |
| заявление | 593 | 813 | 12,67 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4088 | 5382 | 87,33 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4681 | 6198 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 0 | 0,02 |
| Не коллективные | 4680 | 6198 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 11 | 9 | 0,23 |
| Устное обращение | 4088 | 5382 | 87,33 |
| Электронная почта | 147 | 157 | 3,14 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 393 | 594 | 8,4 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 42 | 56 | 0,9 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4286 | 5600 | 91,56 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 150 | 201 | 3,2 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 102 | 112 | 2,18 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 143 | 285 | 3,05 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 512 | 234 | 10,94 |
| Всего по разделу: | 512 | 234 | 10,94 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 1 | 0 | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 45 | 1 | 0,96 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 13 | 0 | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 57 | 0 | 1,22 |
| Температура и качество теплоснабжения | 129 | 168 | 2,76 |
| Зона теплоснабжения | 22 | 0 | 0,47 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1472 | 1588 | 31,45 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 121 | 5 | 2,58 |
| Подключение к теплоснабжению | 3 | 0 | 0,06 |
| Всего по разделу: | 1864 | 1762 | 39,82 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 443 | 605 | 9,46 |
| Всего по разделу: | 443 | 605 | 9,46 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1007 | 2575 | 21,51 |
| Всего по разделу: | 1007 | 2575 | 21,51 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 375 | 725 | 8,01 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 2 | 5 | 0,04 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 29 | 50 | 0,62 |
| Всего по разделу: | 406 | 780 | 8,67 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 449 | 242 | 9,59 |
| Всего по разделу: | 449 | 242 | 9,59 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 15 | 20 | 0,32 | 0,009 |
| Василеостровский | 2 | 9 | 0,04 | 0,001 |
| Выборгский | 266 | 177 | 5,68 | 0,050 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 122 | 95 | 2,61 | 0,024 |
| Кировский | 15 | 16 | 0,32 | 0,005 |
| Колпинский | 41 | 95 | 0,88 | 0,021 |
| Красногвардейский | 201 | 99 | 4,29 | 0,057 |
| Красносельский | 110 | 120 | 2,35 | 0,026 |
| Кронштадтский | 3 | 5 | 0,06 | 0,007 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 1 | 16 | 0,02 | 0 |
| Московский | 86 | 138 | 1,84 | 0,025 |
| Невский | 250 | 195 | 5,34 | 0,046 |
| Петроградский | 6 | 3 | 0,13 | 0,005 |
| Петродворцовый | 2 | 1 | 0,04 | 0,001 |
| Приморский | 184 | 194 | 3,93 | 0,031 |
| Пушкинский | 89 | 92 | 1,9 | 0,038 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 14 | 26 | 0,3 | 0,004 |
| Центральный | 20 | 22 | 0,43 | 0,009 |
| Без указания адреса | 3254 | 4875 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *3244* | *4866* | - | - |