**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за март 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3794 | 7239 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 6 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 5 | 3 | | | | | 0,13 | |
| заявление | | | | 502 | 695 | | | | | 13,23 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3287 | 6541 | | | | | 86,64 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3794 | 7238 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 3794 | 7238 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 20 | 23 | | | | | 0,53 | |
| Устное обращение | | | | 3287 | 6541 | | | | | 86,64 | |
| Электронная почта | | | | 130 | 179 | | | | | 3,43 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 296 | 393 | | | | | 7,8 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 61 | 103 | | | | | 1,61 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3306 | 6584 | | | | | 87,14 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 128 | 338 | | | | | 3,37 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 216 | 201 | | | | | 5,69 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 144 | 116 | | | | | 3,8 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 162 | 153 | | | 4,27 |
| Всего по разделу: | | | | | | 162 | 153 | | | 4,27 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 106 | 9 | | | 2,79 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 9 | 0 | | | 0,24 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 9 | 0 | | | 0,24 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 109 | 279 | | | 2,87 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 13 | 0 | | | 0,34 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1390 | 1918 | | | 36,64 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 140 | 9 | | | 3,69 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 1 | | | 0,05 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1779 | 2216 | | | 46,89 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 315 | 376 | | | 8,3 |
| Всего по разделу: | | | | | | 315 | 376 | | | 8,3 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 874 | 3574 | | | 23,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 874 | 3574 | | | 23,04 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 398 | 665 | | | 10,49 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 6 | 9 | | | 0,16 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 18 | 61 | | | 0,47 |
| Всего по разделу: | | | | | | 422 | 735 | | | 11,12 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 242 | 185 | | | 6,38 |
| Всего по разделу: | | | | | | 242 | 185 | | | 6,38 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 9 | 46 | | | 0,24 | | | 0,006 | | |
| Василеостровский | | 14 | 4 | | | 0,37 | | | 0,007 | | |
| Выборгский | | 187 | 174 | | | 4,93 | | | 0,036 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 89 | 84 | | | 2,35 | | | 0,017 | | |
| Кировский | | 21 | 11 | | | 0,55 | | | 0,006 | | |
| Колпинский | | 41 | 63 | | | 1,08 | | | 0,021 | | |
| Красногвардейский | | 72 | 129 | | | 1,9 | | | 0,020 | | |
| Красносельский | | 106 | 175 | | | 2,79 | | | 0,026 | | |
| Кронштадтский | | 4 | 5 | | | 0,11 | | | 0,009 | | |
| Курортный | | 2 | 0 | | | 0,05 | | | 0,003 | | |
| Лен. область | | 0 | 11 | | | 0 | | | 0 | | |
| Московский | | 73 | 58 | | | 1,92 | | | 0,021 | | |
| Невский | | 207 | 171 | | | 5,46 | | | 0,039 | | |
| Петроградский | | 5 | 6 | | | 0,13 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 1 | | | 0,08 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 106 | 133 | | | 2,79 | | | 0,018 | | |
| Пушкинский | | 74 | 133 | | | 1,95 | | | 0,033 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 14 | 26 | | | 0,37 | | | 0,004 | | |
| Центральный | | 9 | 12 | | | 0,24 | | | 0,004 | | |
| Без указания адреса | | 2758 | 5997 | | | 72,69 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2751* | *5983* | | | - | | | - | | |