**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3404 | 7050 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 2 | | | | | 0,11 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 0 | 2 | | | | | 0 | |
| заявление | | | | 382 | 444 | | | | | 11,22 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3022 | 6604 | | | | | 88,78 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3404 | 7050 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 3404 | 7050 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 12 | 10 | | | | | 0,35 | |
| Устное обращение | | | | 3022 | 6604 | | | | | 88,78 | |
| Электронная почта | | | | 136 | 94 | | | | | 4 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 185 | 235 | | | | | 5,43 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 49 | 107 | | | | | 1,44 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3072 | 6705 | | | | | 90,25 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 160 | 204 | | | | | 4,7 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 79 | 14 | | | | | 2,32 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 93 | 127 | | | | | 2,73 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 281 | 112 | | | 8,25 |
| Всего по разделу: | | | | | | 281 | 112 | | | 8,25 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 94 | 5 | | | 2,76 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 15 | 1 | | | 0,44 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 73 | 0 | | | 2,14 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 294 | 385 | | | 8,64 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 14 | 0 | | | 0,41 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 1 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1115 | 2795 | | | 32,76 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 103 | 1 | | | 3,03 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1710 | 3188 | | | 50,24 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 147 | 199 | | | 4,32 |
| Всего по разделу: | | | | | | 147 | 199 | | | 4,32 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 722 | 2813 | | | 21,21 |
| Всего по разделу: | | | | | | 722 | 2813 | | | 21,21 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 169 | 516 | | | 4,96 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 2 | | | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 28 | 75 | | | 0,82 |
| Всего по разделу: | | | | | | 198 | 593 | | | 5,82 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 346 | 145 | | | 10,16 |
| Всего по разделу: | | | | | | 346 | 145 | | | 10,16 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 12 | 49 | | | 0,35 | | | 0,008 | | |
| Василеостровский | | 6 | 27 | | | 0,18 | | | 0,003 | | |
| Выборгский | | 174 | 117 | | | 5,11 | | | 0,033 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 151 | 59 | | | 4,44 | | | 0,029 | | |
| Кировский | | 13 | 13 | | | 0,38 | | | 0,004 | | |
| Колпинский | | 67 | 89 | | | 1,97 | | | 0,034 | | |
| Красногвардейский | | 96 | 59 | | | 2,82 | | | 0,027 | | |
| Красносельский | | 126 | 121 | | | 3,7 | | | 0,031 | | |
| Кронштадтский | | 2 | 1 | | | 0,06 | | | 0,005 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 2 | 13 | | | 0,06 | | | 0,0001 | | |
| Московский | | 46 | 88 | | | 1,35 | | | 0,013 | | |
| Невский | | 179 | 142 | | | 5,26 | | | 0,033 | | |
| Петроградский | | 2 | 3 | | | 0,06 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 3 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 97 | 152 | | | 2,85 | | | 0,017 | | |
| Пушкинский | | 93 | 72 | | | 2,73 | | | 0,041 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 15 | 18 | | | 0,44 | | | 0,004 | | |
| Центральный | | 9 | 12 | | | 0,26 | | | 0,004 | | |
| Без указания адреса | | 2314 | 6011 | | | 67,98 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2300* | *6008* | | | - | | | - | | |