**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3441 | 7254 | 100 |
| Из них повторных | 6 | 4 | 0,17 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 1 | 1 | 0,03 |
| заявление | 473 | 485 | 13,75 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 2967 | 6768 | 86,22 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3441 | 7254 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 3 | 0,03 |
| Не коллективные | 3440 | 7251 | 99,97 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 22 | 24 | 0,64 |
| Устное обращение | 2967 | 6768 | 86,22 |
| Электронная почта | 191 | 133 | 5,55 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 216 | 250 | 6,28 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 45 | 79 | 1,31 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 2996 | 6846 | 87,07 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 172 | 218 | 4,998 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 127 | 115 | 3,69 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 146 | 75 | 4,24 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 272 | 106 | 7,9 |
| Всего по разделу: | 272 | 106 | 7,9 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 102 | 6 | 2,96 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 32 | 0 | 0,93 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 114 | 0 | 3,31 |
| Температура и качество теплоснабжения | 429 | 394 | 12,47 |
| Зона теплоснабжения | 17 | 0 | 0,49 |
| Шумы от котельной | 1 | 4 | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 972 | 1872 | 28,25 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 148 | 9 | 4,3 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 1 | 0,03 |
| Всего по разделу: | 1816 | 2286 | 52,77 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 182 | 207 | 5,29 |
| Всего по разделу: | 182 | 207 | 5,29 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 473 | 3209 | 13,75 |
| Всего по разделу: | 473 | 3209 | 13,75 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 339 | 740 | 9,85 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 2 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 28 | 97 | 0,81 |
| Всего по разделу: | 367 | 839 | 10,67 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 331 | 607 | 9,62 |
| Всего по разделу: | 331 | 607 | 9,62 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 16 | 77 | 0,46 | 0,010 |
| Василеостровский | 17 | 13 | 0,49 | 0,008 |
| Выборгский | 218 | 133 | 6,34 | 0,042 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 114 | 100 | 3,31 | 0,022 |
| Кировский | 45 | 28 | 1,31 | 0,014 |
| Колпинский | 74 | 72 | 2,15 | 0,038 |
| Красногвардейский | 95 | 76 | 2,76 | 0,027 |
| Красносельский | 173 | 152 | 5,03 | 0,042 |
| Кронштадтский | 2 | 6 | 0,06 | 0,005 |
| Курортный | 3 | 0 | 0,09 | 0,004 |
| Лен. область | 2 | 17 | 0,06 | 0,0001 |
| Московский | 49 | 120 | 1,42 | 0,014 |
| Невский | 251 | 162 | 7,29 | 0,047 |
| Петроградский | 2 | 8 | 0,06 | 0,002 |
| Петродворцовый | 2 | 3 | 0,06 | 0,001 |
| Приморский | 146 | 186 | 4,24 | 0,025 |
| Пушкинский | 136 | 81 | 3,95 | 0,059 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 31 | 30 | 0,9 | 0,008 |
| Центральный | 16 | 6 | 0,46 | 0,008 |
| Без указания адреса | 2049 | 5984 | 59,55 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2033* | *5970* | - | - |