**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 заотчетный 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* | - | - |