**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 заотчетный 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* | - | - |