**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3471 | 7261 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 2 | | | | | 0,12 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 3 | 4 | | | | | 0,09 | |
| заявление | | | | 577 | 489 | | | | | 16,62 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 2891 | 6768 | | | | | 83,29 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3471 | 7260 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 7 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 3471 | 7254 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 12 | 22 | | | | | 0,35 | |
| Устное обращение | | | | 2891 | 6768 | | | | | 83,29 | |
| Электронная почта | | | | 173 | 101 | | | | | 4,98 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 341 | 278 | | | | | 9,82 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 54 | 92 | | | | | 1,56 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3002 | 6777 | | | | | 86,49 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 179 | 154 | | | | | 5,16 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 170 | 227 | | | | | 4,89 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 120 | 103 | | | | | 3,46 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 202 | 144 | | | 5,82 |
| Всего по разделу: | | | | | | 202 | 144 | | | 5,82 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 65 | 2 | | | 1,87 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 2 | 1 | | | 0,06 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 40 | 0 | | | 1,15 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 285 | 235 | | | 8,21 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 2 | 0 | | | 0,06 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1041 | 2134 | | | 29,99 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 141 | 5 | | | 4,06 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 0 | | | 0,09 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1580 | 2378 | | | 45,52 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 399 | 285 | | | 11,50 |
| Всего по разделу: | | | | | | 399 | 285 | | | 11,50 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 579 | 3497 | | | 16,68 |
| Всего по разделу: | | | | | | 579 | 3497 | | | 16,68 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 458 | 691 | | | 13,20 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 22 | 139 | | | 0,63 |
| Всего по разделу: | | | | | | 480 | 830 | | | 13,83 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 231 | 127 | | | 6,66 |
| Всего по разделу: | | | | | | 231 | 127 | | | 6,66 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 14 | 62 | | | 0,4 | | | 0,009 | | |
| Василеостровский | | 12 | 11 | | | 0,35 | | | 0,006 | | |
| Выборгский | | 197 | 165 | | | 5,68 | | | 0,038 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 129 | 103 | | | 3,72 | | | 0,025 | | |
| Кировский | | 15 | 14 | | | 0,43 | | | 0,005 | | |
| Колпинский | | 34 | 113 | | | 0,98 | | | 0,018 | | |
| Красногвардейский | | 109 | 82 | | | 3,14 | | | 0,031 | | |
| Красносельский | | 144 | 148 | | | 4,15 | | | 0,035 | | |
| Кронштадтский | | 0 | 11 | | | 0 | | | 0 | | |
| Курортный | | 0 | 4 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 6 | 13 | | | 0,17 | | | 0,0003 | | |
| Московский | | 78 | 140 | | | 2,25 | | | 0,022 | | |
| Невский | | 182 | 214 | | | 5,24 | | | 0,034 | | |
| Петроградский | | 6 | 11 | | | 0,17 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 1 | | | 0,03 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 151 | 154 | | | 4,35 | | | 0,026 | | |
| Пушкинский | | 151 | 152 | | | 4,35 | | | 0,066 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 11 | 21 | | | 0,32 | | | 0,003 | | |
| Центральный | | 14 | 13 | | | 0,4 | | | 0,007 | | |
| Без указания адреса | | 2217 | 5829 | | | 63,87 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2206* | *5827* | | | - | | | - | | |