**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 заотчетный 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* | - | - |