**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4681 | 6198 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 2 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 0 | 3 | | | | | 0 | |
| заявление | | | | 593 | 813 | | | | | 12,67 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4088 | 5382 | | | | | 87,33 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4681 | 6198 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 4680 | 6198 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 11 | 9 | | | | | 0,23 | |
| Устное обращение | | | | 4088 | 5382 | | | | | 87,33 | |
| Электронная почта | | | | 147 | 157 | | | | | 3,14 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 393 | 594 | | | | | 8,4 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 42 | 56 | | | | | 0,9 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4286 | 5600 | | | | | 91,56 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 150 | 201 | | | | | 3,2 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 102 | 112 | | | | | 2,18 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 143 | 285 | | | | | 3,05 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 512 | 234 | | | 10,94 |
| Всего по разделу: | | | | | | 512 | 234 | | | 10,94 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 45 | 1 | | | 0,96 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 13 | 0 | | | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 57 | 0 | | | 1,22 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 129 | 168 | | | 2,76 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 22 | 0 | | | 0,47 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1472 | 1588 | | | 31,45 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 121 | 5 | | | 2,58 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 0 | | | 0,06 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1864 | 1762 | | | 39,82 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 443 | 605 | | | 9,46 |
| Всего по разделу: | | | | | | 443 | 605 | | | 9,46 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1007 | 2575 | | | 21,51 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1007 | 2575 | | | 21,51 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 375 | 725 | | | 8,01 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 2 | 5 | | | 0,04 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 29 | 50 | | | 0,62 |
| Всего по разделу: | | | | | | 406 | 780 | | | 8,67 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 449 | 242 | | | 9,59 |
| Всего по разделу: | | | | | | 449 | 242 | | | 9,59 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 15 | 20 | | | 0,32 | | | 0,009 | | |
| Василеостровский | | 2 | 9 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Выборгский | | 266 | 177 | | | 5,68 | | | 0,050 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 122 | 95 | | | 2,61 | | | 0,024 | | |
| Кировский | | 15 | 16 | | | 0,32 | | | 0,005 | | |
| Колпинский | | 41 | 95 | | | 0,88 | | | 0,021 | | |
| Красногвардейский | | 201 | 99 | | | 4,29 | | | 0,057 | | |
| Красносельский | | 110 | 120 | | | 2,35 | | | 0,026 | | |
| Кронштадтский | | 3 | 5 | | | 0,06 | | | 0,007 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 1 | 16 | | | 0,02 | | | 0 | | |
| Московский | | 86 | 138 | | | 1,84 | | | 0,025 | | |
| Невский | | 250 | 195 | | | 5,34 | | | 0,046 | | |
| Петроградский | | 6 | 3 | | | 0,13 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 1 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 184 | 194 | | | 3,93 | | | 0,031 | | |
| Пушкинский | | 89 | 92 | | | 1,9 | | | 0,038 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 14 | 26 | | | 0,3 | | | 0,004 | | |
| Центральный | | 20 | 22 | | | 0,43 | | | 0,009 | | |
| Без указания адреса | | 3254 | 4875 | | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3244* | *4866* | | | - | | | - | | |