**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за август 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3614 | 3976 | 100 |
| Из них повторных | 3 | 3 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 6 | 6 | 0,17 |
| заявление | 619 | 605 | 17,13 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 2989 | 3365 | 82,71 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3614 | 3976 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 0 | 0 |
| Не коллективные | 3614 | 3976 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 5 | 7 | 0,14 |
| Устное обращение | 2989 | 3365 | 82,71 |
| Электронная почта | 162 | 136 | 4,48 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 418 | 410 | 11,57 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 40 | 58 | 1,11 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3178 | 3591 | 87,94 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 212 | 201 | 5,87 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 153 | 76 | 4,23 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 71 | 108 | 1,96 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 726 | 1289 | 20,09 |
| Всего по разделу: | 726 | 1289 | 20,09 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 3 | 0 | 0,08 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 1 | 0 |
| Парение и выходы воды | 24 | 2 | 0,66 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 2 | 2 | 0,06 |
| Зона теплоснабжения | 53 | 1 | 1,47 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 748 | 557 | 20,7 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 72 | 3 | 1,99 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 1 | 0 |
| Всего по разделу: | 902 | 567 | 24,96 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 476 | 419 | 13,17 |
| Всего по разделу: | 476 | 419 | 13,17 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 801 | 1040 | 22,16 |
| Всего по разделу: | 801 | 1040 | 22,16 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 376 | 512 | 10,4 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 1 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 16 | 16 | 0,44 |
| Всего по разделу: | 392 | 529 | 10,85 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 317 | 132 | 8,77 |
| Всего по разделу: | 317 | 132 | 8,77 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 11 | 8 | 0,83 | 0,007 |
| Василеостровский | 10 | 94 | 0,75 | 0,005 |
| Выборгский | 251 | 480 | 18,94 | 0,048 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 138 | 229 | 10,42 | 0,027 |
| Кировский | 17 | 18 | 1,28 | 0,005  |
| Колпинский | 73 | 80 | 5,51 | 0,037  |
| Красногвардейский | 78 | 146 | 5,89 | 0,022 |
| Красносельский | 165 | 218 | 12,45 | 0,039  |
| Кронштадтский | 9 | 7 | 0,68 | 0,020  |
| Курортный | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Лен. область | 5 | 18 | 0,38 | 0,0003 |
| Московский | 60 | 84 | 4,53 | 0,018 |
| Невский | 177 | 181 | 13,36 | 0,033 |
| Петроградский | 2 | 6 | 0,15 | 0,002 |
| Петродворцовый | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Приморский | 183 | 175 | 13,81 | 0,031  |
| Пушкинский | 79 | 87 | 5,96 | 0,034 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 9 | 171 | 0,68 | 0,002  |
| Центральный | 58 | 18 | 4,38 | 0,028 |
| Без указания адреса | 2289 | 1951 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2284* | *1944* | - | - |