**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |