**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3323 | 7525 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 7 | | | | | 0,15 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 6 | 1 | | | | | 0,18 | |
| заявление | | | | 670 | 1306 | | | | | 20,16 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 2647 | 6218 | | | | | 79,66 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3323 | 7524 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 1 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 3322 | 7524 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 8 | 69 | | | | | 0,24 | |
| Устное обращение | | | | 2647 | 6218 | | | | | 79,66 | |
| Электронная почта | | | | 243 | 79 | | | | | 7,31 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 378 | 345 | | | | | 11,38 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 47 | 814 | | | | | 1,41 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 2865 | 6221 | | | | | 86,22 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 138 | 830 | | | | | 4,15 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 151 | 335 | | | | | 4,54 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 169 | 139 | | | | | 5,09 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 504 | 309 | | | 15,17 |
| Всего по разделу: | | | | | | 504 | 309 | | | 15,17 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 2 | 38 | | | 0,06 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 4 | 0 | | | 0,12 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 0 | 7 | | | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 606 | 317 | | | 18,24 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 1 | 1 | | | 0,03 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 622 | 1840 | | | 18,72 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 0 | 8 | | | 0 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 1 | | | 0,06 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1237 | 2212 | | | 37,23 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 374 | 327 | | | 11,25 |
| Всего по разделу: | | | | | | 374 | 327 | | | 11,25 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 376 | 3710 | | | 11,32 |
| Всего по разделу: | | | | | | 376 | 3710 | | | 11,32 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 645 | 641 | | | 19,41 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 2 | 2 | | | 0,06 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 18 | 131 | | | 0,54 |
| Всего по разделу: | | | | | | 665 | 774 | | | 20,01 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 167 | 193 | | | 5,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 167 | 193 | | | 5,03 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 18 | 83 | | | 0,54 | | | 0,011 | | |
| Василеостровский | | 12 | 7 | | | 0,36 | | | 0,006 | | |
| Выборгский | | 245 | 338 | | | 7,37 | | | 0,047 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 150 | 265 | | | 4,51 | | | 0,029 | | |
| Кировский | | 21 | 37 | | | 0,63 | | | 0,006 | | |
| Колпинский | | 81 | 89 | | | 2,44 | | | 0,042 | | |
| Красногвардейский | | 118 | 157 | | | 3,55 | | | 0,033 | | |
| Красносельский | | 125 | 392 | | | 3,76 | | | 0,030 | | |
| Кронштадтский | | 7 | 26 | | | 0,21 | | | 0,016 | | |
| Курортный | | 0 | 3 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 30 | 16 | | | 0,9 | | | 0,002 | | |
| Московский | | 86 | 264 | | | 2,59 | | | 0,025 | | |
| Невский | | 214 | 415 | | | 6,44 | | | 0,039 | | |
| Петроградский | | 8 | 7 | | | 0,24 | | | 0,006 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 8 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 186 | 248 | | | 5,6 | | | 0,032 | | |
| Пушкинский | | 340 | 212 | | | 10,23 | | | 0,148 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 39 | 31 | | | 1,17 | | | 0,010 | | |
| Центральный | | 22 | 15 | | | 0,66 | | | 0,010 | | |
| Без указания адреса | | 1621 | 4912 | | | 48,78 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1614* | *4902* | | | - | | | - | | |