**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 заотчетный 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* | - | - |