**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за май 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4202 | 4854 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 3 | 0,09 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 0 | 2 | 0 |
| заявление | 566 | 825 | 13,47 |
| предложение  | 0 | 1 | 0 |
| устное обращение | 3636 | 4026 | 86,53 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4202 | 4854 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 2 | 0,02 |
| Не коллективные | 4201 | 4852 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 16 | 20 | 0,36 |
| Устное обращение | 3636 | 4026 | 86,53 |
| Электронная почта | 110 | 117 | 2,62 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 400 | 637 | 9,52 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 40 | 54 | 0,95 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3748 | 4041 | 89,19 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 203 | 285 | 4,83 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 165 | 327 | 3,93 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 86 | 201 | 2,05 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 463 | 739 | 11,02 |
| Всего по разделу: | 463 | 739 | 11,02 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 36 | 3 | 0,86 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 47 | 0 | 1,12 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 16 | 0 | 0,38 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 93 | 0 | 2,21 |
| Температура и качество теплоснабжения | 176 | 95 | 4,19 |
| Зона теплоснабжения | 65 | 1 | 1,55 |
| Шумы от котельной | 5 | 1 | 0,12 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1214 | 1068 | 28,89 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 83 | 6 | 1,98 |
| Подключение к теплоснабжению | 2 | 3 | 0,05 |
| Всего по разделу: | 1737 | 1177 | 41,34 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 436 | 576 | 10,38 |
| Всего по разделу: | 436 | 576 | 10,38 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 814 | 1254 | 19,37 |
| Всего по разделу: | 814 | 1254 | 19,37 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 212 | 916 | 5,05 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 2 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 21 | 32 | 0,5 |
| Всего по разделу: | 233 | 950 | 5,54 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 519 | 158 | 12,35 |
| Всего по разделу: | 519 | 158 | 12,35 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 19 | 45 | 0,45 | 0,012 |
| Василеостровский | 11 | 22 | 0,26 | 0,005 |
| Выборгский | 184 | 154 | 4,38 | 0,035 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 145 | 145 | 3,45 | 0,028 |
| Кировский | 27 | 46 | 0,64 | 0,008 |
| Колпинский | 44 | 82 | 1,05 | 0,022 |
| Красногвардейский | 111 | 114 | 2,64 | 0,031 |
| Красносельский | 137 | 190 | 3,26 | 0,033 |
| Кронштадтский | 3 | 8 | 0,07 | 0,007 |
| Курортный | 3 | 2 | 0,07 | 0,004 |
| Лен. область | 1 | 14 | 0,02 | 0 |
| Московский | 117 | 109 | 2,78 | 0,034 |
| Невский | 267 | 267 | 6,35 | 0,049 |
| Петроградский | 9 | 1 | 0,21 | 0,007 |
| Петродворцовый | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Приморский | 305 | 247 | 7,26 | 0,052 |
| Пушкинский | 78 | 137 | 1,86 | 0,033 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 26 | 39 | 0,62 | 0,007 |
| Центральный | 18 | 15 | 0,43 | 0,009 |
| Без указания адреса | 2697 | 3215 | 64,18 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2690* | *3204* | - | - |