**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3441 | 7254 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 6 | 4 | | | | | 0,17 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 1 | 1 | | | | | 0,03 | |
| заявление | | | | 473 | 485 | | | | | 13,75 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 2967 | 6768 | | | | | 86,22 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3441 | 7254 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 3 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 3440 | 7251 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 22 | 24 | | | | | 0,64 | |
| Устное обращение | | | | 2967 | 6768 | | | | | 86,22 | |
| Электронная почта | | | | 191 | 133 | | | | | 5,55 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 216 | 250 | | | | | 6,28 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 45 | 79 | | | | | 1,31 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 2996 | 6846 | | | | | 87,07 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 172 | 218 | | | | | 4,998 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 127 | 115 | | | | | 3,69 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 146 | 75 | | | | | 4,24 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 272 | 106 | | | 7,9 |
| Всего по разделу: | | | | | | 272 | 106 | | | 7,9 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 102 | 6 | | | 2,96 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 32 | 0 | | | 0,93 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 114 | 0 | | | 3,31 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 429 | 394 | | | 12,47 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 17 | 0 | | | 0,49 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 4 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 972 | 1872 | | | 28,25 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 148 | 9 | | | 4,3 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 1 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1816 | 2286 | | | 52,77 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 182 | 207 | | | 5,29 |
| Всего по разделу: | | | | | | 182 | 207 | | | 5,29 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 473 | 3209 | | | 13,75 |
| Всего по разделу: | | | | | | 473 | 3209 | | | 13,75 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 339 | 740 | | | 9,85 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 28 | 97 | | | 0,81 |
| Всего по разделу: | | | | | | 367 | 839 | | | 10,67 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 331 | 607 | | | 9,62 |
| Всего по разделу: | | | | | | 331 | 607 | | | 9,62 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 16 | 77 | | | 0,46 | | | 0,010 | | |
| Василеостровский | | 17 | 13 | | | 0,49 | | | 0,008 | | |
| Выборгский | | 218 | 133 | | | 6,34 | | | 0,042 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 114 | 100 | | | 3,31 | | | 0,022 | | |
| Кировский | | 45 | 28 | | | 1,31 | | | 0,014 | | |
| Колпинский | | 74 | 72 | | | 2,15 | | | 0,038 | | |
| Красногвардейский | | 95 | 76 | | | 2,76 | | | 0,027 | | |
| Красносельский | | 173 | 152 | | | 5,03 | | | 0,042 | | |
| Кронштадтский | | 2 | 6 | | | 0,06 | | | 0,005 | | |
| Курортный | | 3 | 0 | | | 0,09 | | | 0,004 | | |
| Лен. область | | 2 | 17 | | | 0,06 | | | 0,0001 | | |
| Московский | | 49 | 120 | | | 1,42 | | | 0,014 | | |
| Невский | | 251 | 162 | | | 7,29 | | | 0,047 | | |
| Петроградский | | 2 | 8 | | | 0,06 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 3 | | | 0,06 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 146 | 186 | | | 4,24 | | | 0,025 | | |
| Пушкинский | | 136 | 81 | | | 3,95 | | | 0,059 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 31 | 30 | | | 0,9 | | | 0,008 | | |
| Центральный | | 16 | 6 | | | 0,46 | | | 0,008 | | |
| Без указания адреса | | 2049 | 5984 | | | 59,55 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2033* | *5970* | | | - | | | - | | |