**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2021**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2871 | 7883 | 100 |
| Из них повторных | 11 | 4 | 0,38 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 5 | 4 | 0,17 |
| заявление | 531 | 522 | 18,5 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 2335 | 7357 | 81,33 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2870 | 7883 | 99,97 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,03 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 7 | 0 |
| Не коллективные | 2871 | 7876 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 5 | 62 | 0,17 |
| Устное обращение | 2335 | 7357 | 81,33 |
| Электронная почта | 160 | 74 | 5,57 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 301 | 336 | 10,48 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 70 | 54 | 2,44 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 2349 | 7383 | 81,82 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 351 | 319 | 12,23 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 135 | 22 | 4,7 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 36 | 159 | 1,25 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 137 | 506 | 4,77 |
| Всего по разделу: | 137 | 506 | 4,77 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 1 | 51 | 0,03 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 31 | 1 | 1,08 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 2 | 0 | 0,07 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 12 | 0 | 0,42 |
| Температура и качество теплоснабжения | 269 | 564 | 9,37 |
| Зона теплоснабжения | 4 | 0 | 0,14 |
| Шумы от котельной | 2 | 0 | 0,07 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 885 | 2000 | 30,83 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 45 | 1 | 1,57 |
| Подключение к теплоснабжению | 5 | 0 | 0,17 |
| Всего по разделу: | 1256 | 2617 | 43,75 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 338 | 298 | 11,77 |
| Всего по разделу: | 338 | 298 | 11,77 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 342 | 3343 | 11,91 |
| Всего по разделу: | 342 | 3343 | 11,91 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 611 | 694 | 21,28 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 1 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 27 | 307 | 0,94 |
| Всего по разделу: | 638 | 1002 | 22,22 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 160 | 117 | 5,57 |
| Всего по разделу: | 160 | 117 | 5,57 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 16 | 117 | 0,56 | 0,010  |
| Василеостровский | 6 | 20 | 0,21 | 0,003 |
| Выборгский | 162 | 198 | 5,64 | 0,031 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 |  0 |
| Калининский | 83 | 121 | 2,89 | 0,016 |
| Кировский | 18 | 36 | 0,63 | 0,005  |
| Колпинский | 40 | 82 | 1,39 | 0,021 |
| Красногвардейский | 107 | 224 | 3,73 | 0,030  |
| Красносельский | 104 | 140 | 3,62 | 0,025  |
| Кронштадтский | 3 | 14 | 0,10 | 0,007 |
| Курортный | 1 | 2 | 0,03 | 0,001  |
| Лен. область | 13 | 15 | 0,45 | 0,001 |
| Московский | 63 | 147 | 2,19 | 0,018  |
| Невский | 140 | 366 | 4,88 | 0,026  |
| Петроградский | 4 | 7 | 0,14 | 0,003  |
| Петродворцовый | 2 | 5 | 0,07 | 0,001  |
| Приморский | 145 | 218 | 5,05 | 0,025 |
| Пушкинский | 141 | 170 | 4,91 | 0,061 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |  0 |
| Фрунзенский | 16 | 74 | 0,56 | 0,004 |
| Центральный | 15 | 23 | 0,52 | 0,007  |
| Без указания адреса | 1792 | 5904 | 62,42 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *1785* | *5897* | - | - |