**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |