**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3026 | 7700 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 4 | | | | | 0,1 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| заявление | | | | 436 | 444 | | | | | 14,41 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 2590 | 7255 | | | | | 85,59 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3026 | 7700 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 2 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 3025 | 7698 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 9 | 12 | | | | | 0,3 | |
| Устное обращение | | | | 2590 | 7255 | | | | | 85,59 | |
| Электронная почта | | | | 152 | 106 | | | | | 5,02 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 191 | 195 | | | | | 6,31 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 84 | 132 | | | | | 2,78 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 2593 | 7368 | | | | | 85,69 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 144 | 214 | | | | | 4,76 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 151 | 45 | | | | | 4,99 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 138 | 73 | | | | | 4,56 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 118 | 133 | | | 3,9 |
| Всего по разделу: | | | | | | 118 | 133 | | | 3,9 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 37 | 3 | | | 1,22 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 4 | 0 | | | 0,13 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 4 | 0 | | | 0,13 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 135 | 277 | | | 4,46 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 8 | 0 | | | 0,26 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1159 | 2007 | | | 38,3 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 128 | 6 | | | 4,23 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 2 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1477 | 2295 | | | 48,81 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 196 | 166 | | | 6,48 |
| Всего по разделу: | | | | | | 196 | 166 | | | 6,48 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 739 | 4166 | | | 24,42 |
| Всего по разделу: | | | | | | 739 | 4166 | | | 24,42 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 174 | 696 | | | 5,75 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 8 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 21 | 84 | | | 0,69 |
| Всего по разделу: | | | | | | 195 | 788 | | | 6,44 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 301 | 152 | | | 9,95 |
| Всего по разделу: | | | | | | 301 | 152 | | | 9,95 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 8 | 58 | | | 0,26 | | | 0,005 | | |
| Василеостровский | | 7 | 9 | | | 0,23 | | | 0,003 | | |
| Выборгский | | 119 | 92 | | | 3,93 | | | 0,023 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 78 | 71 | | | 2,58 | | | 0,015 | | |
| Кировский | | 15 | 17 | | | 0,5 | | | 0,005 | | |
| Колпинский | | 34 | 36 | | | 1,12 | | | 0,017 | | |
| Красногвардейский | | 48 | 95 | | | 1,59 | | | 0,013 | | |
| Красносельский | | 83 | 135 | | | 2,74 | | | 0,020 | | |
| Кронштадтский | | 2 | 8 | | | 0,07 | | | 0,005 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 4 | 10 | | | 0,13 | | | 0,0002 | | |
| Московский | | 47 | 53 | | | 1,55 | | | 0,014 | | |
| Невский | | 104 | 140 | | | 3,44 | | | 0,019 | | |
| Петроградский | | 3 | 5 | | | 0,1 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 103 | 83 | | | 3,4 | | | 0,018 | | |
| Пушкинский | | 128 | 85 | | | 4,23 | | | 0,056 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 13 | 18 | | | 0,43 | | | 0,003 | | |
| Центральный | | 12 | 13 | | | 0,4 | | | 0,006 | | |
| Без указания адреса | | 2218 | 6771 | | | 73,3 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2209* | *6765* | | | - | | | - | | |