**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3968 | 5107 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 4 | | | | | 0,1 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 4 | 2 | | | | | 0,1 | |
| заявление | | | | 585 | 773 | | | | | 14,74 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3379 | 4332 | | | | | 85,16 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3968 | 5106 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 3968 | 5106 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 13 | 13 | | | | | 0,33 | |
| Устное обращение | | | | 3379 | 4332 | | | | | 85,16 | |
| Электронная почта | | | | 147 | 141 | | | | | 3,7 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 399 | 532 | | | | | 10,06 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 30 | 89 | | | | | 0,76 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3405 | 4371 | | | | | 85,81 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 315 | 341 | | | | | 7,94 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 193 | 286 | | | | | 4,86 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 55 | 109 | | | | | 1,39 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 1239 | 1267 | | | 31,22 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1239 | 1267 | | | 31,22 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 42 | 0 | | | 1,06 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 20 | 1 | | | 0,5 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 59 | 0 | | | 1,49 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 6 | 48 | | | 0,15 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 41 | 0 | | | 1,03 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 729 | 1158 | | | 18,37 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 64 | 3 | | | 1,61 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 5 | 1 | | | 0,13 |
| Всего по разделу: | | | | | | 968 | 1211 | | | 24,4 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 417 | 484 | | | 10,51 |
| Всего по разделу: | | | | | | 417 | 484 | | | 10,51 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 704 | 1283 | | | 17,74 |
| Всего по разделу: | | | | | | 704 | 1283 | | | 17,74 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 163 | 655 | | | 4,11 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 7 | | | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 11 | 21 | | | 0,28 |
| Всего по разделу: | | | | | | 175 | 683 | | | 4,42 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 465 | 179 | | | 11,72 |
| Всего по разделу: | | | | | | 465 | 179 | | | 11,72 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 18 | 48 | | | 1,15 | | | 0,012 | | |
| Василеостровский | | 23 | 14 | | | 1,47 | | | 0,011 | | |
| Выборгский | | 181 | 215 | | | 11,59 | | | 0,034 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 104 | 112 | | | 6,66 | | | 0,020 | | |
| Кировский | | 53 | 86 | | | 3,39 | | | 0,016 | | |
| Колпинский | | 64 | 98 | | | 4,1 | | | 0,032 | | |
| Красногвардейский | | 180 | 295 | | | 11,52 | | | 0,051 | | |
| Красносельский | | 174 | 252 | | | 11,14 | | | 0,041 | | |
| Кронштадтский | | 0 | 9 | | | 0 | | | 0 | | |
| Курортный | | 1 | 3 | | | 0,06 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 2 | 16 | | | 0,13 | | | 0,0001 | | |
| Московский | | 87 | 131 | | | 5,57 | | | 0,025 | | |
| Невский | | 215 | 336 | | | 13,76 | | | 0,040 | | |
| Петроградский | | 3 | 3 | | | 0,19 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 1 | | | 0,06 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 255 | 205 | | | 16,33 | | | 0,044 | | |
| Пушкинский | | 102 | 171 | | | 6,53 | | | 0,044 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 69 | 37 | | | 4,42 | | | 0,018 | | |
| Центральный | | 30 | 21 | | | 1,92 | | | 0,015 | | |
| Без указания адреса | | 2406 | 3054 | | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2401* | *3048* | | | - | | | - | | |