**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4375 | 3997 | 100 |
| Из них повторных | 1 | 3 | 0,02 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 1 | 1 | 0,02 |
| заявление | 532 | 592 | 12,16 |
| предложение  | 1 | 0 | 0,02 |
| устное обращение | 3841 | 3404 | 87,79 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4375 | 3997 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 1 | 0 |
| Не коллективные | 4375 | 3996 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 4 | 12 | 0,09 |
| Устное обращение | 3841 | 3404 | 87,79 |
| Электронная почта | 127 | 130 | 2,9 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 376 | 423 | 8,59 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 27 | 28 | 0,62 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3967 | 3478 | 90,67 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 162 | 269 | 3,7 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 159 | 202 | 3,63 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 87 | 48 | 1,99 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 1650 | 854 | 37,71 |
| Всего по разделу: | 1650 | 854 | 37,71 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 1 | 0 | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 11 | 0 | 0,25 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 12 | 2 | 0,27 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 86 | 1 | 1,97 |
| Температура и качество теплоснабжения | 2 | 9 | 0,05 |
| Зона теплоснабжения | 101 | 0 | 2,31 |
| Шумы от котельной | 0 | 1 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 632 | 1033 | 14,45 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 75 | 7 | 1,71 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 3 | 0 |
| Всего по разделу: | 920 | 1056 | 21,03 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 381 | 407 | 8,71 |
| Всего по разделу: | 381 | 407 | 8,71 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 566 | 897 | 12,94 |
| Всего по разделу: | 566 | 897 | 12,94 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 327 | 639 | 7,47 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 1 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 17 | 14 | 0,39 |
| Всего по разделу: | 344 | 654 | 7,86 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 514 | 129 | 11,75 |
| Всего по разделу: | 514 | 129 | 11,75 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 12 | 29 | 0,27 | 0,008 |
| Василеостровский | 77 | 29 | 1,76 | 0,038  |
| Выборгский | 477 | 160 | 10,9 | 0,09 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 171 | 255 | 3,91 | 0,033  |
| Кировский | 49 | 50 | 1,12 | 0,015  |
| Колпинский | 53 | 35 | 1,21 | 0,027 |
| Красногвардейский | 77 | 109 | 1,76 | 0,022 |
| Красносельский | 83 | 106 | 1,9 | 0,020 |
| Кронштадтский | 14 | 6 | 0,32 | 0,032 |
| Курортный | 1 | 0 | 0,02 | 0,001  |
| Лен. область | 2 | 10 | 0,05 | 0,0001  |
| Московский | 73 | 180 | 1,67 | 0,021  |
| Невский | 256 | 269 | 5,85 | 0,047  |
| Петроградский | 4 | 6 | 0,09 | 0,003  |
| Петродворцовый | 3 | 0 | 0,07 | 0,002  |
| Приморский | 174 | 163 | 3,98 | 0,03 |
| Пушкинский | 97 | 75 | 2,22 | 0,041  |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 93 | 29 | 2,13 | 0,024  |
| Центральный | 57 | 48 | 1,3 | 0,026 |
| Без указания адреса | 2602 | 2438 | 59,47 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2593* | *2428* | - | - |