**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 за  отчетный 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* | | - | | | - | | |