**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4202 | 4854 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 3 | | | | | 0,09 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 0 | 2 | | | | | 0 | |
| заявление | | | | 566 | 825 | | | | | 13,47 | |
| предложение | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3636 | 4026 | | | | | 86,53 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4202 | 4854 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 2 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 4201 | 4852 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 16 | 20 | | | | | 0,36 | |
| Устное обращение | | | | 3636 | 4026 | | | | | 86,53 | |
| Электронная почта | | | | 110 | 117 | | | | | 2,62 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 400 | 637 | | | | | 9,52 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 40 | 54 | | | | | 0,95 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3748 | 4041 | | | | | 89,19 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 203 | 285 | | | | | 4,83 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 165 | 327 | | | | | 3,93 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 86 | 201 | | | | | 2,05 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 463 | 739 | | | 11,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 463 | 739 | | | 11,02 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 36 | 3 | | | 0,86 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 47 | 0 | | | 1,12 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 16 | 0 | | | 0,38 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 93 | 0 | | | 2,21 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 176 | 95 | | | 4,19 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 65 | 1 | | | 1,55 |
| Шумы от котельной | | | | | | 5 | 1 | | | 0,12 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1214 | 1068 | | | 28,89 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 83 | 6 | | | 1,98 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 3 | | | 0,05 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1737 | 1177 | | | 41,34 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 436 | 576 | | | 10,38 |
| Всего по разделу: | | | | | | 436 | 576 | | | 10,38 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 814 | 1254 | | | 19,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 814 | 1254 | | | 19,37 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 212 | 916 | | | 5,05 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 21 | 32 | | | 0,5 |
| Всего по разделу: | | | | | | 233 | 950 | | | 5,54 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 519 | 158 | | | 12,35 |
| Всего по разделу: | | | | | | 519 | 158 | | | 12,35 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 19 | 45 | | | 0,45 | | | 0,012 | | |
| Василеостровский | | 11 | 22 | | | 0,26 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 184 | 154 | | | 4,38 | | | 0,035 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 145 | 145 | | | 3,45 | | | 0,028 | | |
| Кировский | | 27 | 46 | | | 0,64 | | | 0,008 | | |
| Колпинский | | 44 | 82 | | | 1,05 | | | 0,022 | | |
| Красногвардейский | | 111 | 114 | | | 2,64 | | | 0,031 | | |
| Красносельский | | 137 | 190 | | | 3,26 | | | 0,033 | | |
| Кронштадтский | | 3 | 8 | | | 0,07 | | | 0,007 | | |
| Курортный | | 3 | 2 | | | 0,07 | | | 0,004 | | |
| Лен. область | | 1 | 14 | | | 0,02 | | | 0 | | |
| Московский | | 117 | 109 | | | 2,78 | | | 0,034 | | |
| Невский | | 267 | 267 | | | 6,35 | | | 0,049 | | |
| Петроградский | | 9 | 1 | | | 0,21 | | | 0,007 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 2 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 305 | 247 | | | 7,26 | | | 0,052 | | |
| Пушкинский | | 78 | 137 | | | 1,86 | | | 0,033 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 26 | 39 | | | 0,62 | | | 0,007 | | |
| Центральный | | 18 | 15 | | | 0,43 | | | 0,009 | | |
| Без указания адреса | | 2697 | 3215 | | | 64,18 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2690* | *3204* | | | - | | | - | | |