**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 заотчетный 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* | - | - |