**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4955 | 3323 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 5 | 0,04 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 0 | 6 | 0 |
| заявление | 562 | 670 | 11,34 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4393 | 2647 | 88,66 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4955 | 3323 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 1 | 0 |
| Не коллективные | 4955 | 3322 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 8 | 8 | 0,16 |
| Устное обращение | 4393 | 2647 | 88,66 |
| Электронная почта | 136 | 243 | 2,74 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 355 | 378 | 7,16 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 63 | 47 | 1,27 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4437 | 2865 | 89,55 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 160 | 138 | 3,23 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 171 | 151 | 3,45 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 187 | 169 | 3,77 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 542 | 504 | 10,94 |
| Всего по разделу: | 542 | 504 | 10,94 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 684 | 2 | 13,80 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 24 | 4 | 0,48 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 18 | 0 | 0,36 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 12 | 0 | 0,24 |
| Температура и качество теплоснабжения | 184 | 606 | 3,71 |
| Зона теплоснабжения | 34 | 1 | 0,69 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 848 | 622 | 17,11 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 124 | 0 | 2,5 |
| Подключение к теплоснабжению | 25 | 2 | 0,5 |
| Всего по разделу: | 1953 | 1237 | 39,41 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 349 | 374 | 7,04 |
| Всего по разделу: | 349 | 374 | 7,04 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1437 | 376 | 29 |
| Всего по разделу: | 1437 | 376 | 29 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 325 | 645 | 6,56 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 2 | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 23 | 18 | 0,46 |
| Всего по разделу: | 349 | 665 | 7,04 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 325 | 167 | 6,56 |
| Всего по разделу: | 325 | 167 | 6,56 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 13 | 18 | 0,96 | 0,008 |
| Василеостровский | 18 | 12 | 1,33 | 0,009 |
| Выборгский | 195 | 245 | 14,41 | 0,037 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 95 | 150 | 7,02 | 0,019 |
| Кировский | 31 | 21 | 2,29 | 0,009 |
| Колпинский | 51 | 81 | 3,77 | 0,026 |
| Красногвардейский | 89 | 118 | 6,58 | 0,025  |
| Красносельский | 134 | 125 | 9,9 | 0,032 |
| Кронштадтский | 4 | 7 | 0,3 | 0,009  |
| Курортный | 5 | 0 | 0,37 | 0,006  |
| Лен. область | 3 | 30 | 0,22 | 0,0002 |
| Московский | 98 | 86 | 7,24 | 0,029 |
| Невский | 211 | 214 | 15,59 | 0,039  |
| Петроградский | 12 | 8 | 0,89 | 0,009 |
| Петродворцовый | 1 | 0 | 0,07 | 0,001 |
| Приморский | 253 | 186 | 18,7 | 0,043  |
| Пушкинский | 92 | 340 | 6,8 | 0,039  |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 29 | 39 | 2,14 | 0,008 |
| Центральный | 19 | 22 | 1,4 | 0,009 |
| Без указания адреса | 3602 | 1621 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *3595* | *1614* | - | - |