**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4127 | 2871 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 11 | 0,1 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 9 | 5 | 0,22 |
| заявление | 508 | 531 | 12,31 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3610 | 2335 | 87,47 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4127 | 2870 |  |
| Льготники | 0 | 1 |  |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 0 | 0,02 |
| Не коллективные | 4126 | 2871 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 12 | 5 | 0,29 |
| Устное обращение | 3610 | 2335 | 87,47 |
| Электронная почта | 162 | 160 | 3,93 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 304 | 301 | 7,37 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 39 | 70 | 0,94 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3661 | 2349 | 88,71 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 160 | 351 | 3,88 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 202 | 135 | 4,89 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 104 | 36 | 2,52 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 362 | 137 | 8,77 |
| Всего по разделу: | 362 | 137 | 8,77 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 39 | 1 | 0,94 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 75 | 31 | 1,82 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 8 | 2 | 0,19 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 16 | 12 | 0,39 |
| Температура и качество теплоснабжения | 323 | 269 | 7,83 |
| Зона теплоснабжения | 16 | 4 | 0,39 |
| Шумы от котельной | 0 | 2 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1122 | 885 | 27,19 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 119 | 45 | 2,88 |
| Подключение к теплоснабжению | 18 | 5 | 0,44 |
| Всего по разделу: | 1736 | 1256 | 42,06 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 335 | 338 | 8,12 |
| Всего по разделу: | 335 | 338 | 8,12 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1026 | 342 | 24,86 |
| Всего по разделу: | 1026 | 342 | 24,86 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 370 | 611 | 8,97 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 3 | 0 | 0,07 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 24 | 27 | 0,58 |
| Всего по разделу: | 397 | 638 | 9,62 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 271 | 160 | 6,57 |
| Всего по разделу: | 271 | 160 | 6,57 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 11 | 16 | 0,96 | 0,007 |
| Василеостровский | 8 | 6 | 0,7 | 0,004 |
| Выборгский | 161 | 162 | 14,1 | 0,031 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 90 | 83 | 7,88 | 0,018 |
| Кировский | 22 | 18 | 1,93 | 0,007 |
| Колпинский | 41 | 40 | 3,59 | 0,021 |
| Красногвардейский | 85 | 107 | 7,44 | 0,024 |
| Красносельский | 96 | 104 | 8,41 | 0,023 |
| Кронштадтский | 12 | 3 | 1,05 | 0,027  |
| Курортный | 1 | 1 | 0,09 | 0,001 |
| Лен. область | 5 | 13 | 0,44 | 0,0003 |
| Московский | 74 | 63 | 6,48 | 0,022 |
| Невский | 188 | 140 | 16,46 | 0,035 |
| Петроградский | 8 | 4 | 0,7 | 0,006 |
| Петродворцовый | 1 | 2 | 0,09 | 0,001 |
| Приморский | 185 | 145 | 16,20 | 0,032 |
| Пушкинский | 118 | 141 | 10,33 | 0,050 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 18 | 16 | 1,58 | 0,005 |
| Центральный | 18 | 15 | 1,58 | 0,009 |
| Без указания адреса | 2985 | 1792 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2980* | *1785* | - | - |