**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |