**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5014 | 3471 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 4 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 10 | 3 | | | | | 0,2 | |
| заявление | | | | 527 | 577 | | | | | 10,51 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4477 | 2891 | | | | | 89,29 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5014 | 3471 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 3 | 7 | | | | | 0,06 | |
| Не коллективные | | | | 5011 | 7254 | | | | | 99,94 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 14 | 12 | | | | | 0,28 | |
| Устное обращение | | | | 4477 | 2891 | | | | | 89,29 | |
| Электронная почта | | | | 194 | 173 | | | | | 3,87 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 263 | 341 | | | | | 5,25 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 66 | 54 | | | | | 1,32 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4544 | 3002 | | | | | 90,63 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 205 | 179 | | | | | 4,09 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 214 | 170 | | | | | 4,27 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 51 | 120 | | | | | 1,02 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 234 | 202 | | | 4,67 |
| Всего по разделу: | | | | | | 234 | 202 | | | 4,67 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 59 | 65 | | | 1,18 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 9 | 2 | | | 0,18 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 101 | 40 | | | 2,01 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 606 | 285 | | | 12,09 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 33 | 2 | | | 0,66 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1326 | 1041 | | | 26,45 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 127 | 141 | | | 2,53 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 5 | 3 | | | 0,1 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2266 | 1580 | | | 45,19 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 271 | 399 | | | 5,4 |
| Всего по разделу: | | | | | | 271 | 399 | | | 5,4 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1485 | 579 | | | 29,62 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1485 | 579 | | | 29,62 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 372 | 458 | | | 7,42 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 43 | 22 | | | 0,86 |
| Всего по разделу: | | | | | | 415 | 480 | | | 8,28 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 343 | 231 | | | 6,84 |
| Всего по разделу: | | | | | | 343 | 231 | | | 6,84 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 15 | 14 | | | 1,23 | | | 0,01 | | |
| Василеостровский | | 10 | 12 | | | 0,82 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 209 | 197 | | | 17,17 | | | 0,04 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 109 | 129 | | | 8,96 | | | 0,021 | | |
| Кировский | | 20 | 15 | | | 1,64 | | | 0,006 | | |
| Колпинский | | 34 | 34 | | | 2,79 | | | 0,017 | | |
| Красногвардейский | | 90 | 109 | | | 7,4 | | | 0,025 | | |
| Красносельский | | 101 | 144 | | | 8,3 | | | 0,024 | | |
| Кронштадтский | | 6 | 0 | | | 0,49 | | | 0,014 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 6 | 6 | | | 0,49 | | | 0,0003 | | |
| Московский | | 125 | 78 | | | 10,27 | | | 0,036 | | |
| Невский | | 248 | 182 | | | 20,38 | | | 0,046 | | |
| Петроградский | | 8 | 6 | | | 0,66 | | | 0,006 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 120 | 151 | | | 9,86 | | | 0,021 | | |
| Пушкинский | | 84 | 151 | | | 6,9 | | | 0,036 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 12 | 11 | | | 0,99 | | | 0,003 | | |
| Центральный | | 20 | 14 | | | 1,64 | | | 0,01 | | |
| Без указания адреса | | 3797 | 2217 | | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3788* | *2206* | | | - | | | - | | |