**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 заотчетный 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* | - | - |