**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3782 | 4955 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 2 | 0,05 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 26 | 0 | 0,69 |
| заявление | 631 | 562 | 16,68 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3125 | 4393 | 82,63 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3782 | 4955 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 0 | 0 |
| Не коллективные | 3782 | 4955 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 8 | 8 | 0,21 |
| Устное обращение | 3125 | 4393 | 82,63 |
| Электронная почта | 248 | 136 | 6,56 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 252 | 355 | 6,66 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 97 | 63 | 2,56 |
| Портал обратной связи | 52 | 0 | 1,37 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3221 | 4437 | 85,17 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 246 | 160 | 6,5 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 163 | 171 | 4,31 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 152 | 187 | 4,02 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 250 | 542 | 6,61 |
| Всего по разделу: | 250 | 542 | 6,61 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 3 | 684 | 0,08 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 12 | 24 | 0,32 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 7 | 18 | 0,19 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 12 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 9 | 184 | 0,24 |
| Зона теплоснабжения | 46 | 34 | 1,22 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2209 | 848 | 58,41 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 43 | 124 | 1,14 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 25 | 0 |
| Всего по разделу: | 2329 | 1953 | 61,58 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 319 | 349 | 8,43 |
| Всего по разделу: | 319 | 349 | 8,43 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 366 | 1437 | 9,68 |
| Всего по разделу: | 366 | 1437 | 9,68 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 355 | 325 | 9,39 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 1 | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 10 | 23 | 0,26 |
| Всего по разделу: | 366 | 349 | 9,68 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 152 | 325 | 4,02 |
| Всего по разделу: | 152 | 325 | 4,02 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 6 | 13 | 0,16 | 0,004 |
| Василеостровский | 6 | 18 | 0,16 | 0,003 |
| Выборгский | 302 | 195 | 7,99 | 0,056 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 143 | 95 | 3,78 | 0,027 |
| Кировский | 24 | 31 | 0,63 | 0,007 |
| Колпинский | 53 | 51 | 1,4 | 0,028 |
| Красногвардейский | 152 | 89 | 4,02 | 0,041 |
| Красносельский | 257 | 134 | 6,8 | 0,060 |
| Кронштадтский | 8 | 4 | 0,21 | 0,018 |
| Курортный | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Лен. область | 7 | 3 | 0,19 | 0,0003 |
| Московский | 107 | 98 | 2,83 | 0,032 |
| Невский | 236 | 211 | 6,24 | 0,043 |
| Петроградский | 6 | 12 | 0,16 | 0,005 |
| Петродворцовый | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Приморский | 261 | 253 | 6,9 | 0,037 |
| Пушкинский | 106 | 92 | 2,8 | 0,040 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 39 | 29 | 1,03 | 0,009 |
| Центральный | 16 | 19 | 0,42 | 0,008 |
| Без указания адреса | 2053 | 3602 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2041* | *3595* | - | - |