**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за август 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4932 | 3614 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 3 | | | | | 0,1 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 41 | 6 | | | | | 0,83 | |
| заявление | | | | 877 | 619 | | | | | 17,78 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4014 | 2989 | | | | | 81,39 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4932 | 3614 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 0 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 4930 | 3614 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 19 | 5 | | | | | 0,39 | |
| Устное обращение | | | | 4014 | 2989 | | | | | 81,39 | |
| Электронная почта | | | | 289 | 162 | | | | | 5,86 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 426 | 418 | | | | | 8,64 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 108 | 40 | | | | | 2,19 | |
| Портал обратной связи | | | | 76 | 0 | | | | | 1,54 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4104 | 3178 | | | | | 83,21 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 288 | 212 | | | | | 5,84 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 397 | 153 | | | | | 8,05 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 143 | 71 | | | | | 2,9 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 1030 | 726 | | | 20,88 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1030 | 726 | | | 20,88 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 3 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 155 | 0 | | | 3,14 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 18 | 24 | | | 0,36 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 75 | 0 | | | 1,52 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 7 | 2 | | | 0,14 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 73 | 53 | | | 1,48 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2123 | 748 | | | 43,05 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 36 | 72 | | | 0,73 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 0 | | | 0,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2490 | 902 | | | 50,49 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 140 | 476 | | | 2,84 |
| Всего по разделу: | | | | | | 140 | 476 | | | 2,84 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 762 | 801 | | | 15,45 |
| Всего по разделу: | | | | | | 762 | 801 | | | 15,45 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 334 | 376 | | | 6,77 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 2 | 0 | | | 0,04 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 6 | 16 | | | 0,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 342 | 392 | | | 6,93 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 168 | 317 | | | 3,41 |
| Всего по разделу: | | | | | | 168 | 317 | | | 3,41 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 8 | 11 | | | 0,16 | | | 0,005 | | |
| Василеостровский | | 11 | 10 | | | 0,22 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 760 | 251 | | | 15,41 | | | 0,140 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 303 | 138 | | | 6,14 | | | 0,026 | | |
| Кировский | | 102 | 17 | | | 2,07 | | | 0,005 | | |
| Колпинский | | 61 | 73 | | | 1,24 | | | 0,039 | | |
| Красногвардейский | | 381 | 78 | | | 7,73 | | | 0,021 | | |
| Красносельский | | 348 | 165 | | | 7,06 | | | 0,038 | | |
| Кронштадтский | | 8 | 9 | | | 0,16 | | | 0,020 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 6 | 5 | | | 0,12 | | | 0,0003 | | |
| Московский | | 268 | 60 | | | 5,43 | | | 0,08 | | |
| Невский | | 371 | 177 | | | 7,52 | | | 0,068 | | |
| Петроградский | | 11 | 2 | | | 0,22 | | | 0,01 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 0 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 332 | 183 | | | 6,73 | | | 0,047 | | |
| Пушкинский | | 191 | 79 | | | 3,87 | | | 0,072 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 28 | 9 | | | 0,57 | | | 0,007 | | |
| Центральный | | 28 | 58 | | | 0,57 | | | 0,014 | | |
| Без указания адреса | | 1714 | 2289 | | | 34,75 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1699* | *2284* | | | - | | | - | | |