**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5131 | 3026 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 3 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 5 | 0 | 0,1 |
| заявление | 562 | 436 | 10,95 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4564 | 2590 | 88,95 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5131 | 3026 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 1 | 0,02 |
| Не коллективные | 5130 | 3025 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 20 | 9 | 0,39 |
| Устное обращение | 4564 | 2590 | 88,95 |
| Электронная почта | 205 | 152 | 4 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 247 | 191 | 4,81 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 77 | 84 | 1,5 |
| Портал обратной связи | 18 | 0 | 0,35 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4627 | 2593 | 90,18 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 202 | 144 | 3,94 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 234 | 151 | 4,56 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 68 | 138 | 1,33 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 176 | 118 | 3,43 |
| Всего по разделу: | 176 | 118 | 3,43 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 34 | 37 | 0,66 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 16 | 4 | 0,31 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 20 | 4 | 0,39 |
| Температура и качество теплоснабжения | 204 | 135 | 3,98 |
| Зона теплоснабжения | 15 | 8 | 0,29 |
| Шумы от котельной | 0 | 1 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1679 | 1159 | 32,72 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 113 | 128 | 2,20 |
| Подключение к теплоснабжению | 3 | 1 | 0,06 |
| Всего по разделу: | 2084 | 1477 | 40,62 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 271 | 196 | 5,28 |
| Всего по разделу: | 271 | 196 | 5,28 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1870 | 739 | 36,45 |
| Всего по разделу: | 1870 | 739 | 36,45 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 473 | 174 | 9,22 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 3 | 0 | 0,06 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 24 | 21 | 0,47 |
| Всего по разделу: | 500 | 195 | 9,74 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 230 | 301 | 4,48 |
| Всего по разделу: | 230 | 301 | 4,48 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 10 | 8 | 0,19 | 0,007 |
| Василеостровский | 5 | 7 | 0,1 | 0,002 |
| Выборгский | 205 | 119 | 4 | 0,039 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 36 | 78 | 0,7 | 0,007 |
| Кировский | 8 | 15 | 0,16 | 0,002 |
| Колпинский | 18 | 34 | 0,35 | 0,009 |
| Красногвардейский | 54 | 48 | 1,05 | 0,015 |
| Красносельский | 100 | 83 | 1,95 | 0,024 |
| Кронштадтский | 3 | 2 | 0,06 | 0,007 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 4 | 4 | 0,08 | 0,0002 |
| Московский | 37 | 47 | 0,72 | 0,011 |
| Невский | 89 | 104 | 1,73 | 0,016 |
| Петроградский | 6 | 3 | 0,12 | 0,005 |
| Петродворцовый | 7 | 0 | 0,14 | 0,005 |
| Приморский | 99 | 103 | 1,93 | 0,017 |
| Пушкинский | 67 | 128 | 1,31 | 0,029 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 13 | 13 | 0,25 | 0,003 |
| Центральный | 13 | 12 | 0,25 | 0,006 |
| Без указания адреса | 4357 | 2218 | 84,92 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *4344* | *2209* | - | - |