**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5356 | 3968 | 100 |
| Из них повторных | 7 | 4 | 0,13 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 17 | 4 | 0,32 |
| заявление | 835 | 585 | 15,59 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4504 | 3379 | 84,09 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5355 | 3968 | 99,98 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,02 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 0 | 0 |
| Не коллективные | 5356 | 3968 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 17 | 13 | 0,32 |
| Устное обращение | 4504 | 3379 | 84,09 |
| Электронная почта | 221 | 147 | 4,13 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 430 | 399 | 8,08 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 136 | 30 | 2,54 |
| Портал обратной связи | 48 | 0 | 0,9 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4726 | 3405 | 88,24 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 372 | 315 | 6,95 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 221 | 193 | 4,13 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 37 | 55 | 0,69 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 1150 | 1239 | 21,47 |
| Всего по разделу: | 1150 | 1239 | 21,47 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 1 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 9 | 42 | 0,17 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 9 | 20 | 0,17 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 97 | 59 | 1,81 |
| Температура и качество теплоснабжения | 13 | 6 | 0,27 |
| Зона теплоснабжения | 303 | 41 | 5,66 |
| Шумы от котельной | 0 | 1 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1821 | 729 | 34 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 58 | 64 | 1,08 |
| Подключение к теплоснабжению | 18 | 5 | 0,34 |
| Всего по разделу: | 2328 | 968 | 43,47 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 468 | 417 | 8,74 |
| Всего по разделу: | 468 | 417 | 8,74 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 568 | 704 | 10,6 |
| Всего по разделу: | 568 | 704 | 10,6 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 666 | 163 | 12,43 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 1 | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 16 | 11 | 0,3 |
| Всего по разделу: | 683 | 175 | 12,75 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 159 | 465 | 2,97 |
| Всего по разделу: | 159 | 465 | 2,97 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 28 | 18 | 1,21 | 0,018 |
| Василеостровский | 69 | 23 | 2,98 | 0,033 |
| Выборгский | 351 | 181 | 15,16 | 0,065 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 171 | 104 | 7,38 | 0,032 |
| Кировский | 122 | 53 | 5,27 | 0,036 |
| Колпинский | 99 | 64 | 4,27 | 0,053 |
| Красногвардейский | 208 | 180 | 8,98 | 0,057 |
| Красносельский | 325 | 174 | 14,03 | 0,075 |
| Кронштадтский | 2 | 0 | 0,09 | 0,005 |
| Курортный | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Лен. область | 8 | 2 | 0,35 | 0,0004 |
| Московский | 127 | 87 | 5,48 | 0,038 |
| Невский | 315 | 215 | 13,6 | 0,057 |
| Петроградский | 9 | 3 | 0,39 | 0,01 |
| Петродворцовый | 1 | 1 | 0,04 | 0,001 |
| Приморский | 207 | 255 | 8,94 | 0,03 |
| Пушкинский | 185 | 102 | 7,99 | 0,07 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 61 | 69 | 2,63 | 0,015 |
| Центральный | 28 | 30 | 1,21 | 0,014 |
| Без указания адреса | 3040 | 2406 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *3023* | *2401* | - | - |