**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 заотчетный 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* | - | - |