**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2022**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3705 | 3441 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 6 | 6 | | | | | 0,16 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 3 | 1 | | | | | 0,08 | |
| заявление | | | | 665 | 473 | | | | | 17,95 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3037 | 2967 | | | | | 81,97 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3705 | 3441 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 1 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 3704 | 3440 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 5 | 22 | | | | | 0,13 | |
| Устное обращение | | | | 3037 | 2967 | | | | | 81,97 | |
| Электронная почта | | | | 230 | 191 | | | | | 6,21 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 332 | 216 | | | | | 8,96 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 101 | 45 | | | | | 2,73 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3175 | 2996 | | | | | 85,7 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 227 | 172 | | | | | 6,13 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 167 | 127 | | | | | 4,51 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 136 | 146 | | | | | 3,67 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 402 | 272 | | | 10,85 |
| Всего по разделу: | | | | | | 402 | 272 | | | 10,85 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 233 | 102 | | | 6,29 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 22 | 32 | | | 0,59 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 68 | 114 | | | 1,84 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 377 | 429 | | | 10,18 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 12 | 17 | | | 0,32 |
| Шумы от котельной | | | | | | 4 | 1 | | | 0,11 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 790 | 972 | | | 21,32 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 76 | 148 | | | 2,05 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 5 | 1 | | | 0,13 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1587 | 1816 | | | 42,83 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 267 | 182 | | | 7,21 |
| Всего по разделу: | | | | | | 267 | 182 | | | 7,21 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 895 | 473 | | | 24,16 |
| Всего по разделу: | | | | | | 895 | 473 | | | 24,16 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 318 | 339 | | | 8,58 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 0 | | | 0,08 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 18 | 28 | | | 0,49 |
| Всего по разделу: | | | | | | 339 | 367 | | | 9,15 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 215 | 331 | | | 5,8 |
| Всего по разделу: | | | | | | 215 | 331 | | | 5,8 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 20 | 16 | | | 0,54 | | | 0,013 | | |
| Василеостровский | | 37 | 17 | | | 1 | | | 0,018 | | |
| Выборгский | | 222 | 218 | | | 5,99 | | | 0,042 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 281 | 114 | | | 7,58 | | | 0,055 | | |
| Кировский | | 14 | 45 | | | 0,38 | | | 0,004 | | |
| Колпинский | | 29 | 74 | | | 0,78 | | | 0,015 | | |
| Красногвардейский | | 132 | 95 | | | 3,56 | | | 0,037 | | |
| Красносельский | | 125 | 173 | | | 3,37 | | | 0,03 | | |
| Кронштадтский | | 6 | 2 | | | 0,16 | | | 0,014 | | |
| Курортный | | 0 | 3 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 1 | 2 | | | 0,03 | | | 0 | | |
| Московский | | 65 | 49 | | | 1,75 | | | 0,019 | | |
| Невский | | 159 | 251 | | | 4,29 | | | 0,029 | | |
| Петроградский | | 1 | 2 | | | 0,03 | | | 0,001 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 2 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 246 | 146 | | | 6,64 | | | 0,042 | | |
| Пушкинский | | 118 | 136 | | | 3,18 | | | 0,051 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 18 | 31 | | | 0,49 | | | 0,005 | | |
| Центральный | | 13 | 16 | | | 0,35 | | | 0,006 | | |
| Без указания адреса | | 2218 | 2049 | | | 59,87 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2210* | *2033* | | | - | | | - | | |