**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 заотчетный 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* | - | - |