**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за март 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5374 | 3794 | 100 |
| Из них повторных | 5 | 3 | 0,09 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 4 | 5 | 0,07 |
| заявление | 710 | 502 | 13,21 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4660 | 3287 | 86,71 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5374 | 3794 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 4 | 0 | 0,07 |
| Не коллективные | 5370 | 3794 | 99,93 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 28 | 20 | 0,52 |
| Устное обращение | 4660 | 3287 | 86,71 |
| Электронная почта | 198 | 130 | 3,68 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 351 | 296 | 6,53 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 101 | 61 | 1,88 |
| Портал обратной связи | 36 | 0 | 0,67 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4738 | 3306 | 88,17 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 132 | 128 | 2,46 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 301 | 216 | 5,6 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 203 | 144 | 3,78 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 159 | 162 | 2,96 |
| Всего по разделу: | 159 | 162 | 2,96 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 1 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 54 | 106 | 1 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 13 | 9 | 0,24 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 60 | 9 | 1,12 |
| Температура и качество теплоснабжения | 268 | 109 | 4,99 |
| Зона теплоснабжения | 20 | 13 | 0,37 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1847 | 1390 | 34,37 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 76 | 140 | 1,41 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 2 | 0,02 |
| Всего по разделу: | 2339 | 1779 | 43,52 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 401 | 315 | 7,46 |
| Всего по разделу: | 401 | 315 | 7,46 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1791 | 874 | 33,33 |
| Всего по разделу: | 1791 | 874 | 33,33 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 465 | 398 | 8,65 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 2 | 6 | 0,04 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 13 | 18 | 0,24 |
| Всего по разделу: | 480 | 422 | 8,93 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 204 | 242 | 3,8 |
| Всего по разделу: | 204 | 242 | 3,8 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 9 | 9 | 0,17 | 0,006 |
| Василеостровский | 5 | 14 | 0,09 | 0,003 |
| Выборгский | 214 | 187 | 3,98 | 0,041 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 71 | 89 | 1,32 | 0,014 |
| Кировский | 18 | 21 | 0,33 | 0,006 |
| Колпинский | 29 | 41 | 0,54 | 0,015 |
| Красногвардейский | 70 | 72 | 1,30 | 0,02 |
| Красносельский | 99 | 106 | 1,84 | 0,024 |
| Кронштадтский | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Курортный | 1 | 2 | 0,02 | 0,001 |
| Лен. область | 5 | 0 | 0,09 | 0,0003 |
| Московский | 57 | 73 | 1,06 | 0,017 |
| Невский | 122 | 207 | 2,27 | 0,023 |
| Петроградский | 7 | 5 | 0,13 | 0,006 |
| Петродворцовый | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Приморский | 129 | 106 | 2,4 | 0,022 |
| Пушкинский | 82 | 74 | 1,53 | 0,035 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 27 | 14 | 0,5 | 0,007 |
| Центральный | 16 | 9 | 0,3 | 0,008 |
| Без указания адреса | 4413 | 2758 | 82,12 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *4399* | *2751* | - | - |