**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |