**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5229 | 5014 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 3 | | | | | 0,09 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 57 | 10 | | | | | 1,09 | |
| заявление | | | | 795 | 527 | | | | | 15,20 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4377 | 4477 | | | | | 83,71 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5228 | 5014 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 3 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5228 | 5011 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 19 | 14 | | | | | 0,36 | |
| Устное обращение | | | | 4377 | 4477 | | | | | 83,71 | |
| Электронная почта | | | | 349 | 194 | | | | | 6,67 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 247 | 263 | | | | | 4,72 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 194 | 66 | | | | | 3,71 | |
| Портал обратной связи | | | | 43 | 0 | | | | | 0,82 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4603 | 4544 | | | | | 88,03 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 341 | 205 | | | | | 6,52 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 126 | 214 | | | | | 2,41 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 159 | 51 | | | | | 3,04 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 160 | 234 | | | 3,06 |
| Всего по разделу: | | | | | | 160 | 234 | | | 3,06 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 148 | 59 | | | 2,83 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 13 | 9 | | | 0,25 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 166 | 101 | | | 3,17 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 538 | 606 | | | 10,29 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 66 | 33 | | | 1,26 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2582 | 1326 | | | 49,38 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 39 | 127 | | | 0,75 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 5 | | | 0,06 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3555 | 2266 | | | 67,99 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 288 | 271 | | | 5,51 |
| Всего по разделу: | | | | | | 288 | 271 | | | 5,51 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 620 | 1485 | | | 11,86 |
| Всего по разделу: | | | | | | 620 | 1485 | | | 11,86 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 483 | 372 | | | 9,24 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 8 | 43 | | | 0,15 |
| Всего по разделу: | | | | | | 492 | 415 | | | 9,41 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 114 | 343 | | | 2,18 |
| Всего по разделу: | | | | | | 114 | 343 | | | 2,18 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 12 | 15 | | | 0,23 | | | 0,008 | | |
| Василеостровский | | 13 | 10 | | | 0,25 | | | 0,006 | | |
| Выборгский | | 403 | 209 | | | 7,71 | | | 0,074 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 177 | 109 | | | 3,38 | | | 0,033 | | |
| Кировский | | 49 | 20 | | | 0,94 | | | 0,015 | | |
| Колпинский | | 61 | 34 | | | 1,17 | | | 0,033 | | |
| Красногвардейский | | 383 | 90 | | | 7,32 | | | 0,1043 | | |
| Красносельский | | 255 | 101 | | | 4,88 | | | 0,059 | | |
| Кронштадтский | | 8 | 6 | | | 0,15 | | | 0,018 | | |
| Курортный | | 1 | 0 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 11 | 6 | | | 0,21 | | | 0,0005 | | |
| Московский | | 136 | 125 | | | 2,6 | | | 0,041 | | |
| Невский | | 409 | 248 | | | 7,82 | | | 0,075 | | |
| Петроградский | | 5 | 8 | | | 0,1 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 453 | 120 | | | 8,66 | | | 0,065 | | |
| Пушкинский | | 147 | 84 | | | 2,81 | | | 0,056 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 46 | 12 | | | 0,88 | | | 0,011 | | |
| Центральный | | 23 | 20 | | | 0,44 | | | 0,011 | | |
| Без указания адреса | | 2635 | 3797 | | | 50,39 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2620* | *3788* | | | - | | | - | | |