**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4878 | 4375 | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 1 | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | |  | |
| жалоба | | | | 29 | 1 | | | | 0,59 | |
| заявление | | | | 768 | 532 | | | | 15,74 | |
| предложение | | | | 0 | 1 | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4081 | 3841 | | | | 83,66 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4877 | 4375 | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 0 | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 4877 | 4375 | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 25 | 4 | | | | 0,51 | |
| Устное обращение | | | | 4081 | 3841 | | | | 83,66 | |
| Электронная почта | | | | 252 | 127 | | | | 5,17 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 370 | 376 | | | | 7,59 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 102 | 27 | | | | 2,09 | |
| Портал обратной связи | | | | 48 | 0 | | | | 0,98 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4204 | 3967 | | | | 86,18 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 342 | 162 | | | | 7,01 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 280 | 159 | | | | 5,74 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| В работе | | | | 52 | 87 | | | | 1,07 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 847 | 1650 | | | 17,36 |
| Всего по разделу: | | | | | 847 | 1650 | | | 17,36 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 105 | 11 | | | 2,15 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | 13 | 12 | | | 0,27 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 134 | 86 | | | 2,75 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 4 | 2 | | | 0,08 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 192 | 101 | | | 3,94 |
| Шумы от котельной | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 2032 | 632 | | | 41,66 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 42 | 75 | | | 0,86 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Всего по разделу: | | | | | 2524 | 920 | | | 51,74 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 440 | 381 | | | 9,02 |
| Всего по разделу: | | | | | 440 | 381 | | | 9,02 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 418 | 566 | | | 8,57 |
| Всего по разделу: | | | | | 418 | 566 | | | 8,57 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 470 | 327 | | | 9,64 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | 11 | 17 | | | 0,23 |
| Всего по разделу: | | | | | 482 | 344 | | | 9,88 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | 167 | 514 | | | 3,42 |
| Всего по разделу: | | | | | 167 | 514 | | | 3,42 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 48 | 12 | | 0,98 | | | 0,031 | | |
| Василеостровский | | 8 | 77 | | 0,16 | | | 0,004 | | |
| Выборгский | | 561 | 477 | | 11,5 | | | 0,104 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 213 | 171 | | 4,37 | | | 0,04 | | |
| Кировский | | 113 | 49 | | 2,32 | | | 0,034 | | |
| Колпинский | | 84 | 53 | | 1,72 | | | 0,045 | | |
| Красногвардейский | | 201 | 77 | | 4,12 | | | 0,055 | | |
| Красносельский | | 271 | 83 | | 5,56 | | | 0,063 | | |
| Кронштадтский | | 51 | 14 | | 1,05 | | | 0,115 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 2 | 2 | | 0,04 | | | 0,0001 | | |
| Московский | | 227 | 73 | | 4,65 | | | 0,068 | | |
| Невский | | 488 | 256 | | 10 | | | 0,089 | | |
| Петроградский | | 6 | 4 | | 0,12 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 3 | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 344 | 174 | | 7,05 | | | 0,049 | | |
| Пушкинский | | 160 | 97 | | 3,28 | | | 0,061 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 127 | 93 | | 2,6 | | | 0,031 | | |
| Центральный | | 101 | 57 | | 2,07 | | | 0,05 | | |
| Без указания адреса | | 1873 | 2602 | | 38,4 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1855* | *2593* | | - | | | - | | |