**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 6695 | 4127 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 4 | 0,03 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 47 | 9 | 0,7 |
| заявление | 1054 | 508 | 15,74 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 5594 | 3610 | 83,55 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 6694 | 4127 | 99,99 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,01 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 1 | 0,03 |
| Не коллективные | 6693 | 4126 | 99,97 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 19 | 12 | 0,28 |
| Устное обращение | 5594 | 3610 | 83,55 |
| Электронная почта | 402 | 162 | 6 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 466 | 304 | 6,96 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 171 | 39 | 2,55 |
| Портал обратной связи | 43 | 0 | 0,64 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 5613 | 3661 | 83,84 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 476 | 160 | 7,11 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 525 | 202 | 7,84 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 81 | 104 | 1,21 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 452 | 362 | 6,75 |
| Всего по разделу: | 452 | 362 | 6,75 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 278 | 39 | 4,15 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 67 | 75 | 1 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 19 | 8 | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 34 | 16 | 0,51 |
| Температура и качество теплоснабжения | 1286 | 323 | 19,21 |
| Зона теплоснабжения | 298 | 16 | 4,45 |
| Шумы от котельной | 2 | 0 | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2662 | 1122 | 39,76 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 43 | 119 | 0,64 |
| Подключение к теплоснабжению | 6 | 18 | 0,09 |
| Всего по разделу: | 4695 | 1736 | 70,13 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 347 | 335 | 5,18 |
| Всего по разделу: | 347 | 335 | 5,18 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 470 | 1026 | 7,02 |
| Всего по разделу: | 470 | 1026 | 7,02 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 532 | 370 | 7,95 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 10 | 3 | 0,15 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 10 | 24 | 0,15 |
| Всего по разделу: | 552 | 397 | 8,24 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 179 | 271 | 2,67 |
| Всего по разделу: | 179 | 271 | 2,67 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 51 | 11 | 0,76 | 0,033 |
| Василеостровский | 79 | 8 | 1,18 | 0,038 |
| Выборгский | 610 | 161 | 9,11 | 0,113 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 313 | 90 | 4,68 | 0,058 |
| Кировский | 195 | 22 | 2,91 | 0,058 |
| Колпинский | 107 | 41 | 1,6 | 0,057 |
| Красногвардейский | 281 | 85 | 4,2 | 0,077 |
| Красносельский | 472 | 96 | 7,05 | 0,109 |
| Кронштадтский | 14 | 12 | 0,24 | 0,031 |
| Курортный | 2 | 1 | 0,03 | 0,002 |
| Лен. область | 2 | 5 | 0,03 | 0,0001 |
| Московский | 178 | 74 | 2,66 | 0,053 |
| Невский | 474 | 188 | 7,08 | 0,087 |
| Петроградский | 42 | 8 | 0,63 | 0,036 |
| Петродворцовый | 10 | 1 | 0,15 | 0,007 |
| Приморский | 565 | 185 | 8,44 | 0,081 |
| Пушкинский | 351 | 118 | 5,24 | 0,133 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 172 | 18 | 2,57 | 0,042 |
| Центральный | 128 | 18 | 1,91 | 0,064 |
| Без указания адреса | 2650 | 2985 | 39,57 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2637* | *2980* | - | - |