**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 заотчетный 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* | - | - |