**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3510 | 4681 | 100 |
| Из них повторных | 5 | 3 | 0,14 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 9 | 0 | 0,26 |
| заявление | 844 | 593 | 24,05 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 2657 | 4088 | 75,7 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3509 | 4681 | 99,97 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,03 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 4 | 1 | 0,11 |
| Не коллективные | 3506 | 4680 | 99,89 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 14 | 11 | 0,4 |
| Устное обращение | 2657 | 4088 | 75,7 |
| Электронная почта | 253 | 147 | 7,21 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 418 | 393 | 11,91 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 132 | 42 | 3,76 |
| Портал обратной связи | 36 | 0 | 1,03 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 2772 | 4286 | 78,97 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 285 | 150 | 8,12 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 306 | 102 | 8,72 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 147 | 143 | 4,19 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 250 | 512 | 7,12 |
| Всего по разделу: | 250 | 512 | 7,12 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 74 | 1 | 2,11 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 32 | 45 | 0,91 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 8 | 13 | 0,23 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 21 | 57 | 0,6 |
| Температура и качество теплоснабжения | 295 | 129 | 8,4 |
| Зона теплоснабжения | 7 | 22 | 0,20 |
| Шумы от котельной | 0 | 1 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 857 | 1472 | 24,42 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 66 | 121 | 1,88 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 3 | 0,03 |
| Всего по разделу: | 1361 | 1864 | 38,77 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 475 | 443 | 13,53 |
| Всего по разделу: | 475 | 443 | 13,53 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 797 | 1007 | 22,71 |
| Всего по разделу: | 797 | 1007 | 22,71 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 401 | 375 | 11,42 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 3 | 2 | 0,09 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 19 | 29 | 0,54 |
| Всего по разделу: | 423 | 406 | 12,05 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 204 | 449 | 5,81 |
| Всего по разделу: | 204 | 449 | 5,81 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 2 | 15 | 0,06 | 0,001 |
| Василеостровский | 8 | 2 | 0,23 | 0,004 |
| Выборгский | 259 | 266 | 7,38 | 0,049 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 98 | 122 | 2,79 | 0,019 |
| Кировский | 12 | 15 | 0,34 | 0,004 |
| Колпинский | 49 | 41 | 1,4 | 0,025 |
| Красногвардейский | 95 | 201 | 2,71 | 0,027 |
| Красносельский | 109 | 110 | 3,11 | 0,026 |
| Кронштадтский | 3 | 3 | 0,09 | 0,007 |
| Курортный | 1 | 0 | 0,03 | 0,001 |
| Лен. область | 13 | 1 | 0,37 | 0,0001 |
| Московский | 52 | 86 | 1,48 | 0,015 |
| Невский | 164 | 250 | 4,67 | 0,03 |
| Петроградский | 2 | 6 | 0,06 | 0,002 |
| Петродворцовый | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Приморский | 137 | 184 | 3,9 | 0,023 |
| Пушкинский | 106 | 89 | 3,02 | 0,045 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 12 | 14 | 0,34 | 0,003 |
| Центральный | 5 | 20 | 0,14 | 0,002 |
| Без указания адреса | 2383 | 3254 | - | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2374* | *3244* | - | - |