**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5356 | 3968 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 7 | 4 | | | | | 0,13 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 17 | 4 | | | | | 0,32 | |
| заявление | | | | 835 | 585 | | | | | 15,59 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4504 | 3379 | | | | | 84,09 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5355 | 3968 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 5356 | 3968 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 17 | 13 | | | | | 0,32 | |
| Устное обращение | | | | 4504 | 3379 | | | | | 84,09 | |
| Электронная почта | | | | 221 | 147 | | | | | 4,13 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 430 | 399 | | | | | 8,08 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 136 | 30 | | | | | 2,54 | |
| Портал обратной связи | | | | 48 | 0 | | | | | 0,9 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4726 | 3405 | | | | | 88,24 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 372 | 315 | | | | | 6,95 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 221 | 193 | | | | | 4,13 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 37 | 55 | | | | | 0,69 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 1150 | 1239 | | | 21,47 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1150 | 1239 | | | 21,47 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 9 | 42 | | | 0,17 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 9 | 20 | | | 0,17 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 97 | 59 | | | 1,81 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 13 | 6 | | | 0,27 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 303 | 41 | | | 5,66 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1821 | 729 | | | 34 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 58 | 64 | | | 1,08 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 18 | 5 | | | 0,34 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2328 | 968 | | | 43,47 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 468 | 417 | | | 8,74 |
| Всего по разделу: | | | | | | 468 | 417 | | | 8,74 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 568 | 704 | | | 10,6 |
| Всего по разделу: | | | | | | 568 | 704 | | | 10,6 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 666 | 163 | | | 12,43 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 16 | 11 | | | 0,3 |
| Всего по разделу: | | | | | | 683 | 175 | | | 12,75 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 159 | 465 | | | 2,97 |
| Всего по разделу: | | | | | | 159 | 465 | | | 2,97 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 28 | 18 | | | 1,21 | | | 0,018 | | |
| Василеостровский | | 69 | 23 | | | 2,98 | | | 0,033 | | |
| Выборгский | | 351 | 181 | | | 15,16 | | | 0,065 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 171 | 104 | | | 7,38 | | | 0,032 | | |
| Кировский | | 122 | 53 | | | 5,27 | | | 0,036 | | |
| Колпинский | | 99 | 64 | | | 4,27 | | | 0,053 | | |
| Красногвардейский | | 208 | 180 | | | 8,98 | | | 0,057 | | |
| Красносельский | | 325 | 174 | | | 14,03 | | | 0,075 | | |
| Кронштадтский | | 2 | 0 | | | 0,09 | | | 0,005 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 8 | 2 | | | 0,35 | | | 0,0004 | | |
| Московский | | 127 | 87 | | | 5,48 | | | 0,038 | | |
| Невский | | 315 | 215 | | | 13,6 | | | 0,057 | | |
| Петроградский | | 9 | 3 | | | 0,39 | | | 0,01 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 1 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 207 | 255 | | | 8,94 | | | 0,03 | | |
| Пушкинский | | 185 | 102 | | | 7,99 | | | 0,07 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 61 | 69 | | | 2,63 | | | 0,015 | | |
| Центральный | | 28 | 30 | | | 1,21 | | | 0,014 | | |
| Без указания адреса | | 3040 | 2406 | | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3023* | *2401* | | | - | | | - | | |