**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3971 | 4202 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 4 | | | | | 0,13 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 2 | 0 | | | | | 0,05 | |
| заявление | | | | 944 | 566 | | | | | 23,77 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3025 | 3636 | | | | | 76,18 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3970 | 4202 | | | | | 99,97 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,03 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 3 | 1 | | | | | 0,08 | |
| Не коллективные | | | | 3968 | 4201 | | | | | 99,92 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 19 | 16 | | | | | 0,48 | |
| Устное обращение | | | | 3025 | 3636 | | | | | 76,18 | |
| Электронная почта | | | | 210 | 110 | | | | | 5,29 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 548 | 400 | | | | | 13,8 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 123 | 40 | | | | | 3,1 | |
| Портал обратной связи | | | | 46 | 0 | | | | | 1,16 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3047 | 3748 | | | | | 76,73 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 503 | 203 | | | | | 12,67 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 267 | 165 | | | | | 6,72 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 154 | 86 | | | | | 3,88 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 666 | 463 | | | 16,77 |
| Всего по разделу: | | | | | | 666 | 463 | | | 16,77 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 18 | 36 | | | 0,45 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 7 | 47 | | | 0,18 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 11 | 16 | | | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 22 | 93 | | | 0,55 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 41 | 176 | | | 1,03 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 30 | 65 | | | 0,76 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 5 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1278 | 1214 | | | 32,18 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 70 | 83 | | | 1,76 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1477 | 1737 | | | 37,19 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 617 | 436 | | | 15,54 |
| Всего по разделу: | | | | | | 617 | 436 | | | 15,54 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 529 | 814 | | | 13,32 |
| Всего по разделу: | | | | | | 529 | 814 | | | 13,32 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 433 | 212 | | | 10,9 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 14 | 21 | | | 0,35 |
| Всего по разделу: | | | | | | 447 | 233 | | | 11,25 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 235 | 519 | | | 5,92 |
| Всего по разделу: | | | | | | 235 | 519 | | | 5,92 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 33 | 19 | | | 0,83 | | | 0,021 | | |
| Василеостровский | | 25 | 11 | | | 0,63 | | | 0,012 | | |
| Выборгский | | 256 | 184 | | | 6,45 | | | 0,047 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 169 | 145 | | | 4,26 | | | 0,031 | | |
| Кировский | | 19 | 27 | | | 0,48 | | | 0,006 | | |
| Колпинский | | 44 | 44 | | | 1,11 | | | 0,024 | | |
| Красногвардейский | | 72 | 111 | | | 1,81 | | | 0,019 | | |
| Красносельский | | 126 | 137 | | | 3,17 | | | 0,029 | | |
| Кронштадтский | | 10 | 3 | | | 0,25 | | | 0,023 | | |
| Курортный | | 0 | 3 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 2 | 1 | | | 0,05 | | | 0,0001 | | |
| Московский | | 109 | 117 | | | 2,74 | | | 0,033 | | |
| Невский | | 174 | 267 | | | 4,38 | | | 0,032 | | |
| Петроградский | | 2 | 9 | | | 0,05 | | | 0,002 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 0 | | | 0,05 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 158 | 305 | | | 3,98 | | | 0,023 | | |
| Пушкинский | | 106 | 78 | | | 2,67 | | | 0,040 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 17 | 26 | | | 0,43 | | | 0,004 | | |
| Центральный | | 15 | 18 | | | 0,38 | | | 0,008 | | |
| Без указания адреса | | 2632 | 2697 | | | 66,28 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2627* | *2690* | | | - | | | - | | |