**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5593 | 3404 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 4 | | | | | 0,04 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 7 | 0 | | | | | 0,13 | |
| заявление | | | | 642 | 382 | | | | | 11,48 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4944 | 3022 | | | | | 88,40 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5593 | 3404 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5592 | 3404 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 16 | 12 | | | | | 0,29 | |
| Устное обращение | | | | 4944 | 3022 | | | | | 88,40 | |
| Электронная почта | | | | 215 | 136 | | | | | 3,84 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 270 | 185 | | | | | 4,83 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 125 | 49 | | | | | 2,23 | |
| Портал обратной связи | | | | 23 | 0 | | | | | 0,41 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4954 | 3072 | | | | | 88,58 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 278 | 160 | | | | | 4,97 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 241 | 79 | | | | | 4,31 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 120 | 93 | | | | | 2,15 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 288 | 281 | | | 5,15 |
| Всего по разделу: | | | | | | 288 | 281 | | | 5,15 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 125 | 94 | | | 2,23 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 15 | 15 | | | 0,27 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 3 | 73 | | | 0,05 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 313 | 294 | | | 5,6 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 24 | 14 | | | 0,43 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1560 | 1115 | | | 27,89 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 104 | 103 | | | 1,86 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 1 | | | 0,05 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2148 | 1710 | | | 38,41 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 270 | 147 | | | 4,83 |
| Всего по разделу: | | | | | | 270 | 147 | | | 4,83 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 2274 | 722 | | | 40,66 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2274 | 722 | | | 40,66 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 337 | 169 | | | 6,03 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 23 | 28 | | | 0,43 |
| Всего по разделу: | | | | | | 361 | 198 | | | 6,45 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 252 | 346 | | | 4,51 |
| Всего по разделу: | | | | | | 252 | 346 | | | 4,51 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 6 | 12 | | | 0,11 | | | 0,004 | | |
| Василеостровский | | 19 | 6 | | | 0,34 | | | 0,009 | | |
| Выборгский | | 195 | 174 | | | 3,49 | | | 0,037 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 126 | 151 | | | 2,25 | | | 0,025 | | |
| Кировский | | 10 | 13 | | | 0,18 | | | 0,003 | | |
| Колпинский | | 30 | 67 | | | 0,54 | | | 0,015 | | |
| Красногвардейский | | 74 | 96 | | | 1,32 | | | 0,021 | | |
| Красносельский | | 176 | 126 | | | 3,15 | | | 0,042 | | |
| Кронштадтский | | 0 | 2 | | | 0 | | | 0 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 1 | 2 | | | 0,02 | | | 0 | | |
| Московский | | 61 | 46 | | | 1,09 | | | 0,018 | | |
| Невский | | 122 | 179 | | | 2,18 | | | 0,023 | | |
| Петроградский | | 20 | 2 | | | 0,36 | | | 0,016 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 122 | 97 | | | 2,18 | | | 0,021 | | |
| Пушкинский | | 89 | 93 | | | 1,59 | | | 0,038 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 27 | 15 | | | 0,48 | | | 0,007 | | |
| Центральный | | 21 | 9 | | | 0,38 | | | 0,010 | | |
| Без указания адреса | | 4494 | 2314 | | | 80,35 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *4482* | *2300* | | | - | | | - | | |