**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5131 | 3026 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 3 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 5 | 0 | | | | | 0,1 | |
| заявление | | | | 562 | 436 | | | | | 10,95 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4564 | 2590 | | | | | 88,95 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5131 | 3026 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5130 | 3025 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 20 | 9 | | | | | 0,39 | |
| Устное обращение | | | | 4564 | 2590 | | | | | 88,95 | |
| Электронная почта | | | | 205 | 152 | | | | | 4 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 247 | 191 | | | | | 4,81 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 77 | 84 | | | | | 1,5 | |
| Портал обратной связи | | | | 18 | 0 | | | | | 0,35 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4627 | 2593 | | | | | 90,18 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 202 | 144 | | | | | 3,94 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 234 | 151 | | | | | 4,56 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 68 | 138 | | | | | 1,33 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 176 | 118 | | | 3,43 |
| Всего по разделу: | | | | | | 176 | 118 | | | 3,43 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 34 | 37 | | | 0,66 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 16 | 4 | | | 0,31 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 20 | 4 | | | 0,39 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 204 | 135 | | | 3,98 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 15 | 8 | | | 0,29 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1679 | 1159 | | | 32,72 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 113 | 128 | | | 2,20 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 1 | | | 0,06 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2084 | 1477 | | | 40,62 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 271 | 196 | | | 5,28 |
| Всего по разделу: | | | | | | 271 | 196 | | | 5,28 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1870 | 739 | | | 36,45 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1870 | 739 | | | 36,45 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 473 | 174 | | | 9,22 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 0 | | | 0,06 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 24 | 21 | | | 0,47 |
| Всего по разделу: | | | | | | 500 | 195 | | | 9,74 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 230 | 301 | | | 4,48 |
| Всего по разделу: | | | | | | 230 | 301 | | | 4,48 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 10 | 8 | | | 0,19 | | | 0,007 | | |
| Василеостровский | | 5 | 7 | | | 0,1 | | | 0,002 | | |
| Выборгский | | 205 | 119 | | | 4 | | | 0,039 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 36 | 78 | | | 0,7 | | | 0,007 | | |
| Кировский | | 8 | 15 | | | 0,16 | | | 0,002 | | |
| Колпинский | | 18 | 34 | | | 0,35 | | | 0,009 | | |
| Красногвардейский | | 54 | 48 | | | 1,05 | | | 0,015 | | |
| Красносельский | | 100 | 83 | | | 1,95 | | | 0,024 | | |
| Кронштадтский | | 3 | 2 | | | 0,06 | | | 0,007 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 4 | 4 | | | 0,08 | | | 0,0002 | | |
| Московский | | 37 | 47 | | | 0,72 | | | 0,011 | | |
| Невский | | 89 | 104 | | | 1,73 | | | 0,016 | | |
| Петроградский | | 6 | 3 | | | 0,12 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 7 | 0 | | | 0,14 | | | 0,005 | | |
| Приморский | | 99 | 103 | | | 1,93 | | | 0,017 | | |
| Пушкинский | | 67 | 128 | | | 1,31 | | | 0,029 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 13 | 13 | | | 0,25 | | | 0,003 | | |
| Центральный | | 13 | 12 | | | 0,25 | | | 0,006 | | |
| Без указания адреса | | 4357 | 2218 | | | 84,92 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *4344* | *2209* | | | - | | | - | | |