**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |