**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4878 | 4375 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 1 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 29 | 1 | 0,59 |
| заявление | 768 | 532 | 15,74 |
| предложение  | 0 | 1 | 0 |
| устное обращение | 4081 | 3841 | 83,66 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4877 | 4375 | 99,98 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,02 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 0 | 0,02 |
| Не коллективные | 4877 | 4375 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 25 | 4 | 0,51 |
| Устное обращение | 4081 | 3841 | 83,66 |
| Электронная почта | 252 | 127 | 5,17 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 370 | 376 | 7,59 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 102 | 27 | 2,09 |
| Портал обратной связи | 48 | 0 | 0,98 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4204 | 3967 | 86,18 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 342 | 162 | 7,01 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 280 | 159 | 5,74 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 52 | 87 | 1,07 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 847 | 1650 | 17,36 |
| Всего по разделу: | 847 | 1650 | 17,36 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 1 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 105 | 11 | 2,15 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 13 | 12 | 0,27 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 134 | 86 | 2,75 |
| Температура и качество теплоснабжения | 4 | 2 | 0,08 |
| Зона теплоснабжения | 192 | 101 | 3,94 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2032 | 632 | 41,66 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 42 | 75 | 0,86 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 0 | 0,02 |
| Всего по разделу: | 2524 | 920 | 51,74 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 440 | 381 | 9,02 |
| Всего по разделу: | 440 | 381 | 9,02 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 418 | 566 | 8,57 |
| Всего по разделу: | 418 | 566 | 8,57 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 470 | 327 | 9,64 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 0 | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 11 | 17 | 0,23 |
| Всего по разделу: | 482 | 344 | 9,88 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 167 | 514 | 3,42 |
| Всего по разделу: | 167 | 514 | 3,42 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 48 | 12 | 0,98 | 0,031 |
| Василеостровский | 8 | 77 | 0,16 | 0,004 |
| Выборгский | 561 | 477 | 11,5 | 0,104 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 213 | 171 | 4,37 | 0,04 |
| Кировский | 113 | 49 | 2,32 | 0,034 |
| Колпинский | 84 | 53 | 1,72 | 0,045 |
| Красногвардейский | 201 | 77 | 4,12 | 0,055 |
| Красносельский | 271 | 83 | 5,56 | 0,063 |
| Кронштадтский | 51 | 14 | 1,05 | 0,115 |
| Курортный | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Лен. область | 2 | 2 | 0,04 | 0,0001 |
| Московский | 227 | 73 | 4,65 | 0,068 |
| Невский | 488 | 256 | 10 | 0,089 |
| Петроградский | 6 | 4 | 0,12 | 0,005 |
| Петродворцовый | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Приморский | 344 | 174 | 7,05 | 0,049 |
| Пушкинский | 160 | 97 | 3,28 | 0,061 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 127 | 93 | 2,6 | 0,031 |
| Центральный | 101 | 57 | 2,07 | 0,05 |
| Без указания адреса | 1873 | 2602 | 38,4 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *1855* | *2593* | - | - |