**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 3782 | 4955 | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 2 | | | | 0,05 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | |  | |
| жалоба | | | | 26 | 0 | | | | 0,69 | |
| заявление | | | | 631 | 562 | | | | 16,68 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3125 | 4393 | | | | 82,63 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 3782 | 4955 | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 3782 | 4955 | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 8 | 8 | | | | 0,21 | |
| Устное обращение | | | | 3125 | 4393 | | | | 82,63 | |
| Электронная почта | | | | 248 | 136 | | | | 6,56 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 252 | 355 | | | | 6,66 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 97 | 63 | | | | 2,56 | |
| Портал обратной связи | | | | 52 | 0 | | | | 1,37 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3221 | 4437 | | | | 85,17 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 246 | 160 | | | | 6,5 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 163 | 171 | | | | 4,31 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| В работе | | | | 152 | 187 | | | | 4,02 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 250 | 542 | | | 6,61 |
| Всего по разделу: | | | | | 250 | 542 | | | 6,61 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 3 | 684 | | | 0,08 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 12 | 24 | | | 0,32 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | 7 | 18 | | | 0,19 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 0 | 12 | | | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 9 | 184 | | | 0,24 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 46 | 34 | | | 1,22 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 2209 | 848 | | | 58,41 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 43 | 124 | | | 1,14 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 0 | 25 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | 2329 | 1953 | | | 61,58 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 319 | 349 | | | 8,43 |
| Всего по разделу: | | | | | 319 | 349 | | | 8,43 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 366 | 1437 | | | 9,68 |
| Всего по разделу: | | | | | 366 | 1437 | | | 9,68 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 355 | 325 | | | 9,39 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 1 | 1 | | | 0,03 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | 10 | 23 | | | 0,26 |
| Всего по разделу: | | | | | 366 | 349 | | | 9,68 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | 152 | 325 | | | 4,02 |
| Всего по разделу: | | | | | 152 | 325 | | | 4,02 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 6 | 13 | | 0,16 | | | 0,004 | | |
| Василеостровский | | 6 | 18 | | 0,16 | | | 0,003 | | |
| Выборгский | | 302 | 195 | | 7,99 | | | 0,056 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 143 | 95 | | 3,78 | | | 0,027 | | |
| Кировский | | 24 | 31 | | 0,63 | | | 0,007 | | |
| Колпинский | | 53 | 51 | | 1,4 | | | 0,028 | | |
| Красногвардейский | | 152 | 89 | | 4,02 | | | 0,041 | | |
| Красносельский | | 257 | 134 | | 6,8 | | | 0,060 | | |
| Кронштадтский | | 8 | 4 | | 0,21 | | | 0,018 | | |
| Курортный | | 0 | 5 | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 7 | 3 | | 0,19 | | | 0,0003 | | |
| Московский | | 107 | 98 | | 2,83 | | | 0,032 | | |
| Невский | | 236 | 211 | | 6,24 | | | 0,043 | | |
| Петроградский | | 6 | 12 | | 0,16 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 1 | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 261 | 253 | | 6,9 | | | 0,037 | | |
| Пушкинский | | 106 | 92 | | 2,8 | | | 0,040 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 39 | 29 | | 1,03 | | | 0,009 | | |
| Центральный | | 16 | 19 | | 0,42 | | | 0,008 | | |
| Без указания адреса | | 2053 | 3602 | | - | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2041* | *3595* | | - | | | - | | |