**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 6695 | 4127 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 2 | 4 | | | | | 0,03 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 47 | 9 | | | | | 0,7 | |
| заявление | | | | 1054 | 508 | | | | | 15,74 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 5594 | 3610 | | | | | 83,55 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 6694 | 4127 | | | | | 99,99 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,01 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 1 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 6693 | 4126 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 19 | 12 | | | | | 0,28 | |
| Устное обращение | | | | 5594 | 3610 | | | | | 83,55 | |
| Электронная почта | | | | 402 | 162 | | | | | 6 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 466 | 304 | | | | | 6,96 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 171 | 39 | | | | | 2,55 | |
| Портал обратной связи | | | | 43 | 0 | | | | | 0,64 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 5613 | 3661 | | | | | 83,84 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 476 | 160 | | | | | 7,11 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 525 | 202 | | | | | 7,84 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 81 | 104 | | | | | 1,21 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 452 | 362 | | | 6,75 |
| Всего по разделу: | | | | | | 452 | 362 | | | 6,75 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 278 | 39 | | | 4,15 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 67 | 75 | | | 1 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 19 | 8 | | | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 34 | 16 | | | 0,51 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 1286 | 323 | | | 19,21 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 298 | 16 | | | 4,45 |
| Шумы от котельной | | | | | | 2 | 0 | | | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2662 | 1122 | | | 39,76 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 43 | 119 | | | 0,64 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 6 | 18 | | | 0,09 |
| Всего по разделу: | | | | | | 4695 | 1736 | | | 70,13 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 347 | 335 | | | 5,18 |
| Всего по разделу: | | | | | | 347 | 335 | | | 5,18 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 470 | 1026 | | | 7,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 470 | 1026 | | | 7,02 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 532 | 370 | | | 7,95 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 10 | 3 | | | 0,15 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 10 | 24 | | | 0,15 |
| Всего по разделу: | | | | | | 552 | 397 | | | 8,24 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 179 | 271 | | | 2,67 |
| Всего по разделу: | | | | | | 179 | 271 | | | 2,67 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 51 | 11 | | | 0,76 | | | 0,033 | | |
| Василеостровский | | 79 | 8 | | | 1,18 | | | 0,038 | | |
| Выборгский | | 610 | 161 | | | 9,11 | | | 0,113 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 313 | 90 | | | 4,68 | | | 0,058 | | |
| Кировский | | 195 | 22 | | | 2,91 | | | 0,058 | | |
| Колпинский | | 107 | 41 | | | 1,6 | | | 0,057 | | |
| Красногвардейский | | 281 | 85 | | | 4,2 | | | 0,077 | | |
| Красносельский | | 472 | 96 | | | 7,05 | | | 0,109 | | |
| Кронштадтский | | 14 | 12 | | | 0,24 | | | 0,031 | | |
| Курортный | | 2 | 1 | | | 0,03 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 2 | 5 | | | 0,03 | | | 0,0001 | | |
| Московский | | 178 | 74 | | | 2,66 | | | 0,053 | | |
| Невский | | 474 | 188 | | | 7,08 | | | 0,087 | | |
| Петроградский | | 42 | 8 | | | 0,63 | | | 0,036 | | |
| Петродворцовый | | 10 | 1 | | | 0,15 | | | 0,007 | | |
| Приморский | | 565 | 185 | | | 8,44 | | | 0,081 | | |
| Пушкинский | | 351 | 118 | | | 5,24 | | | 0,133 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 172 | 18 | | | 2,57 | | | 0,042 | | |
| Центральный | | 128 | 18 | | | 1,91 | | | 0,064 | | |
| Без указания адреса | | 2650 | 2985 | | | 39,57 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2637* | *2980* | | | - | | | - | | |