**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5593 | 3404 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 4 | 0,04 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 7 | 0 | 0,13 |
| заявление | 642 | 382 | 11,48 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4944 | 3022 | 88,40 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5593 | 3404 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 0 | 0,02 |
| Не коллективные | 5592 | 3404 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 16 | 12 | 0,29 |
| Устное обращение | 4944 | 3022 | 88,40 |
| Электронная почта | 215 | 136 | 3,84 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 270 | 185 | 4,83 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 125 | 49 | 2,23 |
| Портал обратной связи | 23 | 0 | 0,41 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4954 | 3072 | 88,58 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 278 | 160 | 4,97 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 241 | 79 | 4,31 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 120 | 93 | 2,15 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 288 | 281 | 5,15 |
| Всего по разделу: | 288 | 281 | 5,15 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 125 | 94 | 2,23 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 15 | 15 | 0,27 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 3 | 73 | 0,05 |
| Температура и качество теплоснабжения | 313 | 294 | 5,6 |
| Зона теплоснабжения | 24 | 14 | 0,43 |
| Шумы от котельной | 1 | 1 | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1560 | 1115 | 27,89 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 104 | 103 | 1,86 |
| Подключение к теплоснабжению | 3 | 1 | 0,05 |
| Всего по разделу: | 2148 | 1710 | 38,41 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 270 | 147 | 4,83 |
| Всего по разделу: | 270 | 147 | 4,83 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 2274 | 722 | 40,66 |
| Всего по разделу: | 2274 | 722 | 40,66 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 337 | 169 | 6,03 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 1 | 1 | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 23 | 28 | 0,43 |
| Всего по разделу: | 361 | 198 | 6,45 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 252 | 346 | 4,51 |
| Всего по разделу: | 252 | 346 | 4,51 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 6 | 12 | 0,11 | 0,004 |
| Василеостровский | 19 | 6 | 0,34 | 0,009 |
| Выборгский | 195 | 174 | 3,49 | 0,037 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 126 | 151 | 2,25 | 0,025 |
| Кировский | 10 | 13 | 0,18 | 0,003 |
| Колпинский | 30 | 67 | 0,54 | 0,015 |
| Красногвардейский | 74 | 96 | 1,32 | 0,021 |
| Красносельский | 176 | 126 | 3,15 | 0,042 |
| Кронштадтский | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 1 | 2 | 0,02 | 0 |
| Московский | 61 | 46 | 1,09 | 0,018 |
| Невский | 122 | 179 | 2,18 | 0,023 |
| Петроградский | 20 | 2 | 0,36 | 0,016 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 122 | 97 | 2,18 | 0,021 |
| Пушкинский | 89 | 93 | 1,59 | 0,038 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 27 | 15 | 0,48 | 0,007 |
| Центральный | 21 | 9 | 0,38 | 0,010 |
| Без указания адреса | 4494 | 2314 | 80,35 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *4482* | *2300* | - | - |