**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за март 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4749 | 5374 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 5 | 0,08 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 34 | 4 | 0,72 |
| заявление | 1067 | 710 | 22,47 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3648 | 4660 | 76,82 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4748 | 5374 | 99,98 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,02 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 4 | 0,02 |
| Не коллективные | 4748 | 5370 | 99,98 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 22 | 28 | 0,46 |
| Устное обращение | 3648 | 4660 | 76,82 |
| Электронная почта | 517 | 198 | 10,89 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 354 | 351 | 7,45 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 142 | 101 | 2,99 |
| Портал обратной связи | 66 | 36 | 1,39 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3727 | 4738 | 78,48 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 577 | 132 | 12,15 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 266 | 301 | 5,6 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 179 | 203 | 3,77 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 101 | 159 | 2,13 |
| Всего по разделу: | 101 | 159 | 2,13 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 1 | 0 | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 84 | 54 | 1,77 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 4 | 13 | 0,08 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 9 | 60 | 0,19 |
| Температура и качество теплоснабжения | 102 | 268 | 2,15 |
| Зона теплоснабжения | 63 | 20 | 1,33 |
| Шумы от котельной | 1 | 0 | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2612 | 1847 | 55 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 52 | 76 | 1,09 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 1 | 0 |
| Всего по разделу: | 2928 | 2339 | 61,66 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 446 | 401 | 9,39 |
| Всего по разделу: | 446 | 401 | 9,39 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 682 | 1791 | 14,36 |
| Всего по разделу: | 682 | 1791 | 14,36 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 469 | 465 | 9,88 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 2 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 8 | 13 | 0,17 |
| Всего по разделу: | 477 | 480 | 10,04 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 115 | 204 | 2,42 |
| Всего по разделу: | 115 | 204 | 2,42 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 6 | 9 | 0,13 | 0,004 |
| Василеостровский | 19 | 5 | 0,4 | 0,009  |
| Выборгский | 323 | 214 | 6,8 | 0,06  |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 190 | 71 | 4 | 0,035  |
| Кировский | 27 | 18 | 0,57 | 0,008  |
| Колпинский | 64 | 29 | 1,35 | 0,034  |
| Красногвардейский | 147 | 70 | 3,1 | 0,04  |
| Красносельский | 221 | 99 | 4,65 | 0,051  |
| Кронштадтский | 12 | 0 | 0,25 | 0,027  |
| Курортный | 1 | 1 | 0,02 | 0,001  |
| Лен. область | 13 | 5 | 0,27 | 0,001 |
| Московский | 61 | 57 | 1,28 | 0,018  |
| Невский | 316 | 122 | 6,65 | 0,058 |
| Петроградский | 11 | 7 | 0,23 | 0,01 |
| Петродворцовый | 2 | 0 | 0,04 | 0,001  |
| Приморский | 434 | 129 | 9,14 | 0,062  |
| Пушкинский | 164 | 82 | 3,45 | 0,062  |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 48 | 27 | 1,01 | 0,012 |
| Центральный | 13 | 16 | 0,27 | 0,01 |
| Без указания адреса | 2677 | 4413 | 56,37 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2672* | *4399* | - | - |