**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июль 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 6601 | 4878 | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 4 | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | |  | |
| жалоба | | | | 37 | 29 | | | | 0,56 | |
| заявление | | | | 1542 | 768 | | | | 23,36 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 5022 | 4081 | | | | 76,08 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 0 | 4877 | | | | 0 | |
| Льготники | | | | 6601 | 1 | | | | 100 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 1 | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 6601 | 4877 | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 20 | 25 | | | | 0,3 | |
| Устное обращение | | | | 5022 | 4081 | | | | 76,08 | |
| Электронная почта | | | | 570 | 252 | | | | 8,64 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 753 | 370 | | | | 11,41 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 91 | 102 | | | | 1,38 | |
| Портал обратной связи | | | | 145 | 48 | | | | 2,2 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 5178 | 4204 | | | | 78,44 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 572 | 342 | | | | 8,67 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 820 | 280 | | | | 12,42 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | 0 | |
| В работе | | | | 31 | 52 | | | | 0,47 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | 1901 | 847 | | | 28,8 |
| Всего по разделу: | | | | | 1901 | 847 | | | 28,8 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | 38 | 105 | | | 0,58 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | 30 | 13 | | | 0,45 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | 110 | 134 | | | 1,67 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | 7 | 4 | | | 0,11 |
| Зона теплоснабжения | | | | | 274 | 192 | | | 4,15 |
| Шумы от котельной | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | 2060 | 2032 | | | 31,21 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | 44 | 42 | | | 0,67 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | 2 | 1 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | 2565 | 2524 | | | 38,86 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | 742 | 440 | | | 11,24 |
| Всего по разделу: | | | | | 742 | 440 | | | 11,24 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | 471 | 418 | | | 7,14 |
| Всего по разделу: | | | | | 471 | 418 | | | 7,14 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | 740 | 470 | | | 11,21 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | 5 | 11 | | | 0,08 |
| Всего по разделу: | | | | | 746 | 482 | | | 11,30 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | 176 | 167 | | | 2,67 |
| Всего по разделу: | | | | | 176 | 167 | | | 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 | | 41 | 48 | | 0,62 | | | 0,026 | | |
| Василеостровский | | 174 | 8 | | 2,64 | | | 0,084 | | |
| Выборгский | | 594 | 561 | | 9 | | | 0,11 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 297 | 213 | | 4,5 | | | 0,06 | | |
| Кировский | | 83 | 113 | | 1,26 | | | 0,025 | | |
| Колпинский | | 112 | 84 | | 1,7 | | | 0,060 | | |
| Красногвардейский | | 434 | 201 | | 6,57 | | | 0,118 | | |
| Красносельский | | 373 | 271 | | 5,65 | | | 0,086 | | |
| Кронштадтский | | 211 | 51 | | 3,2 | | | 0,475 | | |
| Курортный | | 2 | 0 | | 0,03 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 15 | 2 | | 0,23 | | | 0,0007 | | |
| Московский | | 147 | 227 | | 2,23 | | | 0,044 | | |
| Невский | | 663 | 488 | | 10,04 | | | 0,121 | | |
| Петроградский | | 11 | 6 | | 0,17 | | | 0,01 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 0 | | 0,05 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 671 | 344 | | 10,17 | | | 0,096 | | |
| Пушкинский | | 234 | 160 | | 3,54 | | | 0,089 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 241 | 127 | | 3,65 | | | 0,031 | | |
| Центральный | | 148 | 101 | | 2,24 | | | 0,05 | | |
| Без указания адреса | | 2147 | 1873 | | 32,53 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2116* | *1855* | | - | | | - | | |