**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 заотчетный 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* | - | - |